

Das Potenzial Persönlicher Hilfe in der Sozialhilfe

Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith, Co-Projektleitung, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Prof. Dr. Miryam Eser Davolio, Co-Projektleitung, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Michael Alexander Koller, wissenschaftlicher Mitarbeiter, Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Zürich, 22. März 2026

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	2
1 Ausgangslage	6
2 Fragestellung	6
3 Zielsetzung	7
4 Befragungsdesign	7
5 Ergebnisse	8
5.1 Definition des Auftrags zur Erbringung persönlicher Hilfe	9
5.2 Ausrichten persönlicher Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung	10
5.3 Formalisierung der persönlichen Hilfe	12
5.4 Zeitliche Limitierung persönlicher Hilfe	14
5.5 Stellenwert persönlicher Hilfe in der Organisation	16
5.6 Personelle Ressourcen für die Ausrichtung persönlicher Hilfe	17
5.7 Anzahl Personen mit persönlicher Hilfe	19
5.8 Aktuelle Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen	20
5.9 Angebote persönlicher Hilfe	21
5.10 Einmalige finanzielle Unterstützung	26
5.11 Kosten der persönlichen Hilfe	27
5.12 Erfassung persönliche Hilfe als erbrachte Leistung	28
5.13 Instrumente zur Qualitätssicherung	29
5.14 Lücken und Verbesserungsbedarfe	30
5.15 Wirkung persönlicher Hilfe	32
5.16 Schnittstelle zwischen persönlicher Hilfe und Massnahmen der KESB	33
5.17 Bereitschaft zu einem weiteren Engagement	35
6 Fazit	36
7 Literatur	37

Zusammenfassung

Ausgangslage, Fragestellung und Zielsetzung

«Anspruch auf persönliche Hilfe haben Personen, die eine belastende Lebenslage nicht selbstständig zu bewältigen vermögen.» (SKOS-Richtlinien 2021, B.2 Abs. 1)

Gemäss SKOS-Richtlinien Kapitel B zielt persönliche Hilfe darauf ab, Menschen in belastenden Lebenslagen durch individualisierte Massnahmen zu stabilisieren und zu stärken. Sie umfasst eine auf die individuelle Lebenslage zugeschnittene Beratung und Begleitung und kann in der Vermittlung von spezifischen Angeboten bestehen oder von den Sozialhilfeorganen selbst erbracht werden. Ein Sozialhilfeorgan bietet sie von sich aus an, wenn ein Bedarf erkennbar ist. Sie wird im Einvernehmen mit der hilfesuchenden Person gewährt und ist an kein bestimmtes Verfahren gebunden.

In Forschungsarbeiten wurde die persönliche Hilfe bisher kaum oder nur am Rande thematisiert. Die Vorstudie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) soll im Auftrag der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) auf explorative Weise die aktuellen Inhalte und Formen persönlicher Hilfe ermitteln und im Hinblick auf mögliche förderliche Massnahmen zur Etablierung und Weiterentwicklung der persönlichen Hilfe analysieren. Im vorliegenden Bericht der ersten Phase der Vorstudie ist die Umsetzung der persönlichen Hilfe mit und ohne wirtschaftliche Unterstützung bei den Mitgliedern der SKOS im Sinne einer Bestandesaufnahme erhoben und das Interesse der Praxis an einer Vertiefung zum Thema ermittelt worden.

Befragungsdesign

Im Rahmen der Vorstudie wurde eine Vollerhebung bei den Mitgliedern der SKOS durchgeführt. Das Forschungsteam der ZHAW¹ hat hierfür in enger Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden der Geschäftsstelle der SKOS² auf Basis des SKOS-Richtlinienmonitorings 2024 drei Fragebogen für kantonale Sozialdienste in Kantonen mit starker oder alleiniger Verantwortung (KaV), für kantonale Sozialdienste in Kantonen mit geteilter Verantwortung (KgV) und für regionale und kommunale Sozialdienste in Gemeinden (Gmde) erstellt. Die SKOS verschickte die Fragebögen an 596 Sozialdienste. Die Aufbereitung und Auswertung der erhobenen Daten erfolgte in alleiniger Verantwortung des Forschungsteams der ZHAW.

Zentrale Ergebnisse

Von den insgesamt 596 angeschriebenen Sozialdiensten haben 156 Sozialdienste an der Befragung teilgenommen. Die Rücklaufquote beträgt somit 26,17%. Es haben 8 kantonale Sozialdienste (darunter 3 KaV (BS, VD und TI) und 5 KgV (AG, GR, LU, TG und SH)) und 148 regionale bzw. kommunale Sozialdienste (Gmde) geantwortet. Aus der Deutschschweiz liegen 135 Antworten vor. Aus der Romandie

¹ Mitglieder des Forschungsteams der ZHAW: Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith (Co-Projektleitung), Prof. Dr. Miryam Eser Davolio (Co-Projektleitung), Michael Aleander Koller (wissenschaftlicher Mitarbeiter)

² Mitwirkende Mitarbeitende der Geschäftsstelle der SKOS: Corinne Hutmacher-Perret und Tanja Domenig (fachliche Begleitung), Simone Borri (Versand des Fragebogens)

sind es 20 Antworten und aus dem Tessin liegt eine Antwort vor. Somit liegen insgesamt 156 Antworten aus sämtlich anvisierten Sprachregionen aus insgesamt 20 Kantonen vor.

Der Fokus der Auswertung wird auf die Antworten der 148 regionalen und kommunalen Sozialdienste gelegt, die geantwortet haben (Gmde, n = 148) und die Antworten aus den 8 kantonalen Sozialdiensten wurden ergänzend ausgewertet. Prozentangaben sind immer auf die jeweils ausgewiesene Stichprobe gerechnet. Unbeantwortete Fragen werden als „leer“ ausgewiesen. Die in den Fragebogen hinterlegten Kommentare werden nicht systematisch, sondern nur dort, wo sie für die weiterführende Diskussion zu möglichen Entwicklungsperspektiven von Bedeutung sind, berücksichtigt und zusammenfassend ausgeführt.

Definition des Auftrags und Formalisierung persönlicher Hilfe

Die Definition des Auftrags und die Formalisierung der persönlichen Hilfe erfolgt nicht einheitlich und verteilt sich auf gesetzliche Grundlagen, Richtlinien, Praxishilfen und lokale Vereinbarungen. Dies führt zu einer breiten Spannweite an Konkretisierungsgrad und Umsetzungspraxis. Es zeigt sich ein Wunsch und ein Bedarf an klaren, verbindlicheren Vorgaben (z.B. Kanton TG) und Grundlagen. In den Kantonen BS und GR sind konzeptionelle Grundlagen bereits vorhanden und im Einsatz.

Stellenwert persönlicher Hilfe in der Organisation

Die befragten Sozialdienste, die geantwortet haben, beurteilen den aktuellen Stellenwert persönlicher Hilfe sehr unterschiedlich mit mehrheitlich in etwa gleichen Anteilen von «eher hoch» bis «eher tief».

Angebote persönlicher Hilfe

Die Mehrheit der befragten Sozialdienste gibt an, persönliche Hilfe anzubieten, jedoch mit starken Unterschieden zwischen Kantonen und Gemeinden.

Das Angebot persönlicher Hilfe unterscheidet sich abhängig davon, ob sie *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Hilfe ausgerichtet wird. Von den Angebotstypen scheinen präventive Beratungsfälle weniger verbreitet zu sein im Vergleich zur persönlichen Hilfe bei Sozialhilfebezug und die Vermittlung an Fachstellen. Noch entscheidender scheint aber zu sein, über welche personellen und fachlichen Ressourcen ein Sozialdienst verfügt und welche spezialisierten Fachstellen vorhanden sind. Dies wiederum führt zu beachtlichen regionalen und lokalen Unterschieden zwischen und innerhalb der Kantone im Hinblick auf die konkreten Angebote persönlicher Hilfe.

Einmalige finanzielle Unterstützung

Insgesamt zeigt sich, dass knapp die Hälfte der befragten Sozialdienste (SD) eine einmalige finanzielle Hilfe im Rahmen der persönlichen Hilfe für Personen *ohne* wirtschaftliche Unterstützung anbieten. Ein Viertel sieht hingegen davon ab.

Zeitliche Limitierung

Die zeitliche Limitierung persönlicher Hilfe ist regional sehr unterschiedlich ausgeprägt und reicht von Gesprächsbegrenzungen (z.B. 1-3 Gespräche), strikten Fristen (z. B. SD im Kanton NE: 3 Monate (verlängerbar); SD im Kanton AG: 6 Monate (verlängerbar um weitere 6 Monate); SDs im Kanton ZH: 6 und 12 Monate) bis zu flexiblen, bedarfsorientierten Ansätzen (z.B. SD im Kanton ZH. Einzelne Dienste geben in den Kommentaren an, dass das Ausrichten persönlicher Hilfe an Personen *mit* wirtschaftlicher

Unterstützung priorisiert würde. In der Praxis scheint die Begrenzung häufig weniger durch Regeln bedingt als durch Ressourcenknappheit, Fallkomplexität oder organisatorische Weiterleitungsmechanismen (z. B. Fachstellen, Beistandschaft) – also in Abhängigkeit mit regionalen Strukturen und innerorganisatorischer Vorgaben (Zuständigkeit beim Zweckverband oder bei regionalen Sozialdiensten, insbesondere auch bei längerfristigen Anliegen).

Aktuelle Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen

Es gibt aktuelle Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen, insbesondere bezüglich der persönlichen Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung, aber auch betreffend der persönlichen Hilfe *mit* wirtschaftlicher Unterstützung. Gewisse Dienste geben an, dass diese Schritte bereits erfolgt seien oder zurzeit anstehen.

Erfassung persönliche Hilfe als erbrachte Leistungen

Die erbrachte persönliche Hilfe wird – wenn überhaupt – sehr unterschiedlich erfasst, z.B. als Kurzberatungen. Einige Gemeinden erfassen erst ab einem bestimmten Aufwand, ausschliesslich bestimmte Arten persönlicher Hilfe, lediglich wiederkehrende Leistungen oder nur präventive Fälle oder Intake-Abklärungen, die längere Zeit beanspruchen. In anderen Gemeinden besteht zwar eine Erfassung der Tätigkeit, diese wird jedoch nicht den dossierführenden Sozialarbeitenden zugerechnet und fliessen nicht in die Fallzahlen ein und lösen somit keine zusätzlichen Ressourcen aus.

Anzahl Personen mit persönlicher Hilfe

Der Leistungsbezug von persönlicher Hilfe, unabhängig davon, ob dieser *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Unterstützung erfolgt, wird derzeit kaum erfasst. Es fehlen hierfür auch standardisierte Grundlagen.

Personelle Ressourcen für die Ausrichtung persönlicher Hilfe

Für die Mehrheit der befragten Sozialdienste ist der personelle Aufwand für das Ausrichten persönlicher Hilfe nicht quantifizierbar. Auch hierfür fehlen standardisierte Grundlagen.

Kosten der persönlichen Hilfe

Die Kosten für die persönliche Hilfe werden häufig nicht separat und – wenn – in sehr unterschiedlicher Weise erfasst. Auch hierfür fehlen standardisierte Grundlagen.

Instrumente zur Qualitätssicherung

Bezüglich der Formen der Qualitätssicherung im Kontext der persönlichen Hilfe zeigt sich ein heterogenes Bild. Es stellt sich zudem die Frage, ob die in den Kommentaren erwähnten Instrumente der Qualitätssicherung allgemeiner Natur sind und inwiefern diese tatsächlich auch im Rahmen der persönlichen Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung zur Anwendung kommen.

Wirkung persönlicher Hilfe

Die Mehrheit der befragten Sozialdienste geben an, eine Wirkung persönlicher Hilfe zu beobachten. Allerdings beruhen diese häufig auf groben Einschätzungen und werden nicht systematisch erhoben. Es fehlen standardisierte Grundlagen. Zudem zeigen sich in den offenen Kommentaren sehr unterschiedliche Haltungen, Erwartungen, Verständnisse und Herangehensweisen.

Schnittstelle zwischen persönlicher Hilfe und Massnahmen der KESB

Es gibt Hinweise, dass die Schnittstelle zwischen persönlicher Hilfe und Massnahmen der KESB konfliktbehaftet sein kann, doch scheinen diese aus der Sicht der Mehrheit der Dienste lösbar zu sein.

Lücken und Verbesserungsbedarfe

Die Mehrheit der befragten Sozialdienste sieht die grössten Lücken in der persönlichen Hilfe vor allem bei Ressourcen, Strukturen und Zugänglichkeit. Am häufigsten wird ein deutlicher Mangel an persönlichen Ressourcen genannt, gefolgt von dem Wunsch nach einer besseren Bekanntmachung des Angebots sowie nach klareren konzeptionellen Grundlagen und Vorgaben. Viele sehen zudem Bedarf für eine leichter zugängliche Ausgestaltung der persönlichen Hilfe. Auch der Stellenwert der persönlichen Hilfe wird teilweise als zu gering wahrgenommen.

Weitere häufig genannte Anliegen sind eine Öffnung für Personen ohne wirtschaftliche Sozialhilfe, eine bessere Aufwandsvergütung sowie mehr Handlungsfreiräume für die Fachpersonen. Zusätzlich werden punktuell spezifische Unterstützungsangebote vermisst – insbesondere rund um Wohnungs- und Arbeitssuche, kostenlose Beratungen und Übersichten über niederschwellige Angebote.

Ein kleiner Teil der Befragten sieht keine wesentlichen Lücken, während die freien Kommentare einerseits erfolgreiche bestehende Modelle hervorheben (z. B. niederschwellige Beratungsangebote), andererseits aber erneut den dringenden Bedarf an Ressourcen und eine verbesserte strukturelle Verankerung betonen.

Bereitschaft zu einem weiteren Engagement

An einer Teilnahme an einer Fokusgruppendifkussion sind 39 regionale und kommunale Sozialdienste interessiert. 35 regionale und kommunale Sozialdienste melden Interesse, im Rahmen eines Nachfolgeprojekts bei der Konzipierung von Massnahmen zur Förderung und Weiterentwicklung der persönlichen Hilfe in ihrer Organisation mitzuwirken. Ein Kanton ist interessiert, an einer Fokusgruppendifkussion teilzunehmen. Zwei Kantone würden gerne an einer Fokusgruppendifkussion teilnehmen und sich im Rahmen eines Nachfolgeprojekts bei der Erarbeitung von Modellmassnahmen beteiligen.

1 Ausgangslage

Sozialhilfe hat die Existenz von unterstützten Personen zu sichern und ihre soziale und berufliche Integration zu fördern. Um dieses Ziel zu erreichen, bedarf es in der Regel mehr als materieller Sozialhilfe. Persönliche Hilfe soll diese Lücke füllen und dahingehend wirken, Notlagen zu verhindern oder – dort wo diese eintreten – Lebenssituationen zu stabilisieren bzw. die Notlagen zu überwinden. Persönliche Hilfe ist gemäss ihrer Definition in den SKOS-Richtlinien auch dann zu erbringen, wenn kein Anspruch auf wirtschaftliche Unterstützung besteht (SKOS-RL B.1. Erläuterungen a)).

In Forschungsarbeiten wurde die persönliche Hilfe bisher kaum oder nur am Rande thematisiert. So wurde etwa das Verfangen in der Sozialhilfe durch Verschuldung untersucht (Mattes et al. 2022) mit der Empfehlung über persönliche Hilfe der Sozialhilfeabhängigkeit vorzubeugen. Oder es wurde auf die Problematik hingewiesen, dass Sozialhilfe meist erst zu einem späten Zeitpunkt beantragt wird, wenn sich die Lage bereits zugespitzt hat, während sich diese durch frühzeitige Beratung meist abwenden liesse (Neuenschwander & Ruder 2013). Wie persönliche Hilfe dann effektiv eingesetzt wird und greifen kann, stellt folglich eine Forschungslücke dar.

Im Rahmen der Workshops mit Sozialdienstleitungen zur Entwicklung des Caseload Converters wurde eine grosse Heterogenität bezüglich Ansätze, Ausgestaltung, Verrechenbarkeit und Rahmenbedingungen für die Implementierung der persönlichen Hilfe thematisiert: z.T. kann die erbrachte Beratung im Rahmen der persönlichen Hilfe erst ab der 4. Stunde oder gar nicht abgerechnet werden. An anderen Orten steht das Angebot der persönlichen Hilfe, obschon anders vorgesehen in den SKOS-Richtlinien und in der kantonalen Gesetzgebung, nur denjenigen Personen zur Verfügung, welche auch durch die wirtschaftliche Hilfe unterstützt werden. An einigen Orten beschränkt sich die persönliche Hilfe auf ein einmaliges Gespräch und auf einen Institutionshinweis im Sinne der Triage, wo allenfalls um Unterstützung nachgesucht werden könnte. An anderen Orten leisten die involvierten Sozialdienste selbst umfassendere Hilfe und arbeiten hierfür eng mit weiteren Organisationen zusammen.

Die Vorstudie der ZHAW soll auf explorative Weise die aktuellen Inhalte und Formen persönlicher Hilfe ermitteln und im Hinblick auf mögliche förderliche Massnahmen für die Etablierung und Weiterentwicklung der persönlichen Hilfe analysieren.

2 Fragestellung

Dafür gilt es insbesondere folgende Aspekte eingehender zu untersuchen:

- **Verständnis:** Wie unterscheidet sich die persönliche Hilfe von der wirtschaftlichen Hilfe und der Beratung bzw. inwiefern ergänzt sie diese? Oder ist die persönliche Hilfe der Sozialberatung gleichgestellt? Stellt der Anspruch auf Sozialhilfe ein Ausschlusskriterium dar (bzw. wird persönliche Hilfe ohne Anspruch auf wirtschaftliche Hilfe überhaupt angeboten (z.B. explizit als persönliche Beratung ohne Sozialhilfebezug) oder, wenn kein Sozialhilfebezug, eher durch andere Institutionen abgedeckt (z.B. Zentrale Anlaufstelle der Stadt Zürich oder durch Berufsbeistandschaft/Betreuungsdienste etc.)?)

-
- **Zugang:** Wie niederschwellig ist das Angebot der persönlichen Hilfe ausgestaltet?
- **Angebot:** Was umfasst das Angebot der persönlichen Hilfe konkret? (z.B. gibt es einen Leistungskatalog?) Welchen Stellenwert nimmt die persönliche Hilfe im Gesamtangebot eines Sozialdienstes ein?
- **Leistungserbringung:** Wer erbringt die persönliche Hilfe: der Sozialdienst oder andere Institutionen? Welche Formen der Zusammenarbeit gibt es (z.B. mit Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA), anderen lokalen Beratungsangeboten, NGOs etc.)? Gibt es dafür spezialisierte Teams oder personelle Ressourcen?
-
- **Wirkung:** Wie wirkt persönliche Hilfe im Sinne der Prävention (im Sinne von Stabilisierung und Bewahren vor einer Verschlechterung einer Lebenssituation)?

3 Zielsetzung

In einer ersten Phase der Vorstudie wurden die aktuellen Inhalte und Formen persönlicher Hilfe im Sinne einer Bestandesaufnahme erhoben und das Interesse der Praxis an einer Vertiefung zum Thema ermittelt. Die Ziele der Erhebung waren:

- Effektive Umsetzung der SKOS-RL Kapitel B «Persönliche Hilfe» zu erfahren
- Gründe für eine allfällige Nichtumsetzung oder eingeschränkte Umsetzung der persönlichen Hilfe zu eruieren
- allenfalls ungenutztes Potenzial der persönlichen Hilfe und Entwicklungsbedarf auszuloten
- erste Good Practices und an einer Entwicklung interessierter Sozialdienste zu identifizieren

4 Befragungsdesign

Im Rahmen der Vorstudie wurde eine Vollerhebung bei den Mitgliedern der SKOS durchgeführt. Das Forschungsteam der ZHAW hat hierfür in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle der SKOS drei Fragebogen – je ein individuell ausgestalteter Fragebogen für kantonale Sozialdienste in Kantonen mit starker oder alleiniger Verantwortung (KaV), für kantonale Sozialdienste in Kantonen mit geteilter Verantwortung (KgV) und für regionale und kommunale Sozialdienste in Gemeinden (Gmde)³ – mittels REDCap erstellt. Mitarbeitende der Geschäftsstelle übernahmen verdankenswerter Weise den Versand. Insgesamt wurden 596 Sozialdienste angeschrieben, davon 26 kantonale Sozialdienste und 570 kommunale Sozialdienste. Die Antworten gelangten auf direktem Weg an die Mitarbeitenden der ZHAW für die Aufbereitung und die nachfolgende Auswertung der erhobenen Daten.

³ Die Zuteilung der Kantone in die Kategorien «Kantone mit alleiniger Verantwortung» (KaV) und «Kantone mit geteilter Verantwortung» (KgV) erfolgte auf Basis des SKOS-Richtlinienmonitorings 2024.

Tabelle 1: Angeschriebene Sozialdienste

Kategorie	Total	Deutsch	Französisch
Sozialdienste KaV	9	4	5
Sozialdienste KgV	17	14	3
Sozialdienste Gmde	570	555	15
Total	596	573	23

Legende:

KaV = kantonale Sozialdienste in Kantonen mit starker oder alleiniger Verantwortung

KgV = kantonale Sozialdienste in Kantone mit geteilter Verantwortung

Gmde = regionale und kommunale Sozialdienste in Gemeinden

5 Ergebnisse

Von den insgesamt 596 angeschriebenen Sozialdiensten haben 156 Sozialdienste an der Befragung teilgenommen. Die Rücklaufquote beträgt somit 26,17%. Es haben 8 kantonale Sozialdienste (darunter 3 KaV (BS, VD und TI) und 5 KgV (AG, GR, LU, TG und SH)) und 148 regionale bzw. kommunale Sozialdienste (Gmde) geantwortet. Aus der Deutschschweiz liegen 135 Antworten vor. Aus der Romandie sind es 20 Antworten und aus dem Tessin liegt eine Antwort vor. Somit liegen insgesamt 156 Antworten aus sämtlich anvisierten Sprachregionen vor.⁴

Bei den Gemeinden haben allerdings nur 96 den Fragebogen vollständig ausgefüllt. Die weiteren 52 nur teilweise ausgefüllten Fragebogen werden jedoch, wo immer möglich, in die Auswertung miteinbezogen. Es liegen somit Antworten aus insgesamt 20 Kantonen vor.⁵

Tabelle 2: Übersicht kantonale und kommunale Sozialdienste, die geantwortet haben (n = 156)

Kategorie	Total	Deutsch	Französisch	Italienisch	(n)
Sozialdienste KaV	3	1	1	1	3
Sozialdienste KgV	5	5	0	0	5
Sozialdienste Gmde	148	129	19	0	148 (96)
Total	156	135	20	1	156

Legende:

KaV = kantonale Sozialdienste in Kantonen mit alleiniger Verantwortung

KgV = kantonale Sozialdienste in Kantone mit geteilter Verantwortung

Gmde = regionale und kommunale Sozialdienste in Gemeinden

Tabelle 3: Kantonale Sozialdienste, die geantwortet haben

KaV
BS, TI, VD
KgV
AG, GR, LU, SH, TG
Total: 8

⁴ Sprachliche Zuordnung der Antworten aus den zweisprachigen Kantonen, die geantwortet haben: BE: 14 dt., 1 fr.; FR: 1 dt., 6 fr.; VS: 2 dt., 10 fr.

⁵ Keine Antworten haben wir erhalten von und aus den folgenden Kantonen: AI GE, GL, JU, NW und UR.

Tabelle 4:

Kantonale Verortung der antwortenden regionalen und kommunalen Sozialdienste (n = 148)

Kanton	Anzahl Antworten
AG	13
AR	1
BE	15
BL	2
FR	7
GR	4
LU	20
NE	2
OW	1
SG	10
SH	1
SO	3
SZ	5
TG	10
VS	12
ZG	3
ZH	39
Total	148

Der Fokus der Auswertung wird auf die Antworten der 148 kommunalen Sozialdienste gelegt, die geantwortet haben (Gmde. - n = 148). Die Antworten aus den 8 kantonalen Sozialdiensten werden an inhaltlich passender Stelle hinzugefügt und entsprechend als solche kenntlich gemacht (KaV-n = 3; KgV-n = 5). Prozentangaben sind immer auf die jeweils ausgewiesene Stichprobe gerechnet. Unbeantwortete Fragen werden als „leer“ ausgewiesen. Die in den Fragebogen hinterlegten Kommentare werden nicht systematisch, sondern nur dort, wo sie für die weiterführende Diskussion zu möglichen Entwicklungsperspektiven von Bedeutung sind, berücksichtigt und zusammenfassend ausgeführt. Für eine erste Kontextualisierung von Aussagen in Zitatform wird die kantonale Verortung einzelner Aussagen von regionalen und kommunalen Sozialdiensten jeweils entsprechend ausgewiesen.

5.1 Definition des Auftrags zur Erbringung persönlicher Hilfe

Der Auftrag zur Erbringung persönlicher Hilfe wird in 69 % der Gemeinden, die geantwortet haben, auf gesetzlicher Ebene definiert (z.B. Gemeinden aus den Kantonen AG, BE, GR, SG, ZH). Das heisst im Umkehrschluss, dass es für 31% der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, keinen expliziten Auftrag zur Erbringung persönlicher Hilfe in ihrem kantonalen oder kommunalen Sozialhilfegesetz gibt. Allenfalls gibt es aber (präzisierende) Bestimmungen in der Sozialhilfeverordnung (z.B. Gemeinden aus dem Kanton ZH), Handbüchern (z.B. Gemeinden aus den Kantonen AG, LU, SG, ZH) oder Weisungen (z.B. VS). 28% der Gemeinden geben an, dass der Bezug auf die SKOS-Richtlinien reiche. Zwei kommunale Sozialdienste antworten, dass sie über keine Definition zur persönlichen

Hilfe verfügen. Gemeinden aus dem Kanton SG verweisen auf die kantonale KOS-Praxishilf. Einzelne Dienste weisen auf kommunale Vorgaben hin (z.B. Reinach BL: Strategischer Sachplan Soziales).

Tabelle 5: Definition des Auftrags zur Erbringung persönlicher Hilfe (n = 148)

Kategorie	Anzahl	Prozentual
Gesetz	102	69%
Verordnung	49	33%
Handbuch	64	43%
Bezug zu den SKOS-RL reicht	28	19%
Keine Definition	2	1%

Anmerkung: Mehrfachantworten waren möglich.

Fazit:

Die Formalisierung der persönlichen Hilfe erfolgt nicht einheitlich und verteilt sich auf gesetzliche Grundlagen, Richtlinien, Praxishilfen und lokale Vereinbarungen. Dies führt zu einer breiten Spannweite an Konkretisierungsgrad und Umsetzungspraxis. Einige Kantone äussern einen Bedarf an klaren, verbindlichen Vorgaben (z.B. Kommentar eines kommunalen Sozialdienstes in TG: „Was bedeutet persönliche Hilfe – wie weit soll sie reichen?“).

KgV (AG, GR, LU, SH und TG):

Der Auftrag zur Erbringung persönlicher Hilfe wird in allen fünf Kantonen mit geteilter Verantwortung, die geantwortet haben, auf Gesetzesstufe definiert. In den Kantonen AG und TG wird der Auftrag auf Verordnungsstufe weiter konkretisiert.⁶ Im Kanton AG finden sich zudem Angaben im Handbuch mit einer Beschreibung und Empfehlungen. Im Kanton LU wird auf §25 SHG und §2aSHV verwiesen.

KaV (BS, VD und TI):

Der Auftrag zur Erbringung persönlicher Hilfe wird in den Kantonen BS und VD auf Gesetzesstufe festgelegt und in der Verordnung sowie in den Handbüchern konkretisiert. Im Kanton TI gibt es keine gesetzliche Definition zur Erbringung persönlicher Hilfe.

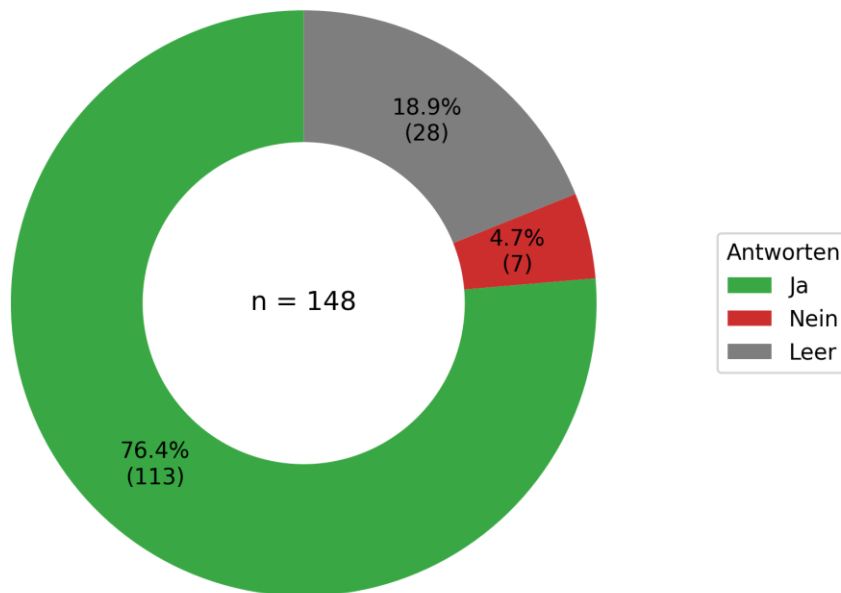
5.2 Ausrichten persönlicher Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung

Die Mehrheit der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, bietet persönliche Hilfe auch Personen an, die keine wirtschaftliche Unterstützung erhalten. Insgesamt 113 von 148 Sozialdiensten (76,4 %) bestätigten, dass dieses Angebot unabhängig vom Bezug finanzieller Leistungen zugänglich ist. Nur knapp 5% der Sozialdienste geben an, keine persönliche Hilfe ohne finanzielle Sozialhilfe auszurichten. Allerdings haben knapp ein Fünftel der Gemeinden diese Frage nicht beantwortet.

⁶ Kanton AG: «Die gesetzlichen Grundlagen sind sehr offen und gehen nicht sehr weit: § 8 des Sozialhilfe- und Präventionsgesetzes (SPG): "Persönliche Hilfe umfasst insbesondere Beratung, Betreuung und Vermittlung von Dienstleistungen." §7 der Sozialhilfe- und Präventionsverordnung (SPV): "1 Persönliche Hilfe bezweckt die Behebung einer persönlichen Notlage, beugt einer Sozialhilfeabhängigkeit vor oder ergänzt die materielle Hilfe. Wer persönlicher Hilfe bedarf, kann um diese bei der zuständigen Gemeinde nachsuchen. Die persönliche Hilfe ist unabhängig von einem Gesuch um materielle Hilfe. 2 Persönliche Hilfsmassnahmen richten sich nach der Problemlage der um Hilfe nachsuchenden Person. Sie erfolgen niederschwellig und im Einvernehmen mit ihr. Vorbehalten bleiben Auflagen und Weisungen im Zusammenhang mit einem Gesuch um materielle Hilfe."

Grafik 1: Angebot persönlicher Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung (n = 148)

Angebot persönlicher Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung (n = 148)



In den Kantonen BE und BL gibt es eine gesetzliche Grundlage für die präventive Beratung (Präventive Beratung nach Art. 19 SHG (BE); § 2 SHG BL: Auftrag zur Prävention und Förderung der Selbsthilfe). In den Kantonen LU und TG ist die Freiwillige Einkommens- oder Lohnverwaltung in der Sozialhilfeverordnung geregelt.

Im Kanton NE wird eine allgemeine Beratung ohne Fallführung angeboten. Die persönliche Hilfe befindet sich aktuell in einer Weiterentwicklung und wird ab 1.1.2026 in neuer Konzeption angeboten.

Sozialdienste im Kanton ZH bieten im Rahmen der präventiven Beratung einfache Beratungen und Triage sowie Beratung zu Wohnungssuche und Unterstützung in der Zusammenarbeit mit dem Betreibungsamt an.

Fazit:

Persönliche Hilfe wird *ohne* wirtschaftliche Unterstützung angeboten, jedoch mit starken Unterschieden zwischen Kantonen und Gemeinden. Zum Teil wird die persönliche Hilfe über regionale Beratungsstellen oder präventive Beratungsangebote erbracht. Zudem wird auf uneinheitliche Qualität, unterschiedliche lokale Ausgestaltung und teils zurückhaltende Umsetzung hingewiesen.

KgV (AG, GR, LU, SH und TG):

In den Kantonen mit geteilter Verantwortung sind grundsätzlich die regionalen und kommunalen Sozialdienste für das Ausrichten der persönlichen Hilfe zuständig. In den Kantonen werden die Unterschiede innerhalb des Kantons bezüglich der Umsetzung persönlicher Hilfe – unabhängig davon, ob sie ohne oder mit wirtschaftlicher Unterstützung erfolgt – nur vom Kanton GR als «eher klein»

eingeschätzt. In allen anderen Kantonen (AG, SH und TG) werden die innerkantonalen Unterschiede als «eher gross» oder gar als «sehr gross» eingeschätzt. Der Kanton AG hält hierzu im Kommentar fest:

«Die unterschiedlichen Ressourcen und Professionalisierungsgrade der Sozialdienste lassen eine sehr heterogene Umsetzung der persönlichen Hilfe erwarten. Dabei ist davon auszugehen, dass eine Beratung eher im Zusammenhang mit einer finanziellen Unterstützung stattfindet.»
(AG)

LU hat zu dieser Frage keine Angaben gemacht, jedoch im Kommentar festgehalten, dass es keinen aktuellen Überblick über die Situation in den Gemeinden gäbe.

Im Anschluss an die revidierten SKOS-Richtlinien per 1.1.2026 sind in allen 5 Kantonen mit geteilter Verantwortung, die geantwortet haben, keine Anpassungen geplant. Im Kanton SH wird auf die laufende Revision der kantonalen Richtlinien für die Bemessung der Sozialhilfe hingewiesen. Im Rahmen dessen sollen die SKOS-RL für verbindlich erklärt werden. Es ist eine Konsultation bei den Gemeinden vorgesehen. Allfällige Änderungen würden per 1.1.2027 geplant. Im Kanton TG wird auf die allgemeinen Formulierungen im Gesetz und in der Verordnung verwiesen. Im Kanton AG sollen jedoch Präzisierungen im Handbuch vorgenommen werden.

KaV (BS, VD und TI):

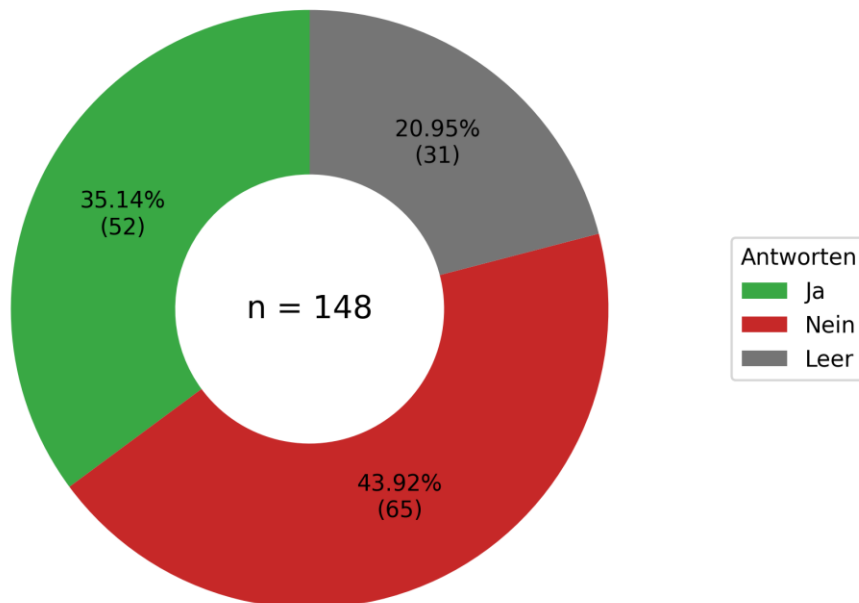
In den Kantonen BS und VD wird auch an Personen ohne wirtschaftliche Unterstützung persönliche Hilfe angeboten. Im Kanton TI trifft dies hingegen nicht zu.

5.3 Formalisierung der persönlichen Hilfe

Die Antworten der regionalen und kommunalen Sozialdienste auf die Frage, ob persönliche Hilfe formal definiert bzw. geregelt ist, zeigen ein heterogenes Bild: 35,14 % der Sozialdienste, die geantwortet haben, berichten von einer formalen Festlegung. 43,92% geben hingegen an, dass keine formale Regelung existiert. 20,95% der Antworten wurden leer gelassen.

Grafik 2: Formalisierung persönlicher Hilfe (n = 148)

Formalisierung persönlicher Hilfe (n = 148)



Unter den Sozialdiensten, die eine formale Festlegung gemeldet haben (52/35,14%), geschieht dies in verschiedenen Dokumenttypen wie Merkblättern, Empfehlungen oder Handlungsanweisungen (62%), Vorgaben (46%) oder Konzepten (23%).

Aus den Kommentaren geht hervor, dass in gewissen Kantonen zwar eine formelle gesetzliche Basis besteht, diese jedoch oftmals rudimentär ist und ohne detailliertere Angaben zur konkreten Ausgestaltung enthält. Einige Antworten verweisen auf intern oder kantonale verfügbare Dokumente, welche persönliche Hilfe beschreiben (z.B. Handbuch (ZH, AG, LU), Merkblatt des Verbands Aargauer Gemeindegemeinschaften (AG), gemeindeinterne Richtlinien oder Handlungsanweisungen (ZH), SKOS als Referenz (GR)), allerdings wird auch hier der geringe Detaillierungsgrad bemängelt (AG und ZH).

Persönliche Hilfe wird teilweise über regionale Sozialberatungsstellen ausgerichtet, die für mehrere Gemeinden zuständig sind (z.B. Regionales Beratungszentrum (SG), RSD-Landquart (GR), Regionale Sozialberatungsstellen (SG)). Wo regionale Beratungszentren bestehen, scheint die persönliche Hilfe organisatorisch klarer geregelt zu sein.

Mehrere Rückmeldungen betonen unklare, fehlende oder nur teilweise vorhandene Vorgaben („nicht bekannt“ / „weiss nicht“ (AG, LU, VS); „eine Vorgabe wäre wünschenswert“ (AG); „allfällige Formalisierung ist mir nicht bekannt“ (SZ); „teilweise“ (BE); „nicht viel schriftlich festgehalten“ (ZH)).

In vielen Gemeinden/Kantonen fehlt eine klare formale Grundlage oder scheint unzureichend kommuniziert. Einige Rückmeldungen äussern explizit den Bedarf nach klareren Vorgaben („wäre eine gute

Hilfe für die Handhabung“ (TG); „eine Vorgabe wäre wünschenswert“ (AG); „verdiente es formalisiert zu werden“ (FR); Erarbeitung eines Konzept in Planung (ZH, BE)).

Es finden sich zudem Hinweise, dass die Formalisierung persönlicher Hilfe auch von Ressourcen, der Organisationsstruktur und der kommunalen Praxis abhängen (z.B. fehlende zeitliche Ressourcen (FR) oder begrenzte Fallzahlen wegen der Fallpauschale für präventive Beratung (BE)).

Fazit:

Die Formalisierung persönlicher Hilfe ist uneinheitlich und kantonale sowie kommunale stark unterschiedlich ausgeprägt. Während einige Kantone klare gesetzliche oder organisatorische Vorgaben haben, verfügen andere lediglich über rudimentäre Dokumente, regionale Strukturen oder über eine informelle Praxis. Gleichzeitig besteht ein erkennbarer Wunsch nach klareren, verbindlicheren Grundlagen.

KgV (AG, GR, LU, SH und TG):

In den Kantonen AG, SH und TG gibt es keine kantonalen Vorgaben für die Umsetzung der persönlichen Hilfe. Im Kanton AG enthält das Handbuch Soziales keine Vorgaben, sondern lediglich Empfehlungen. In den Kantonen SH und TG wird die persönliche Hilfe zwar in den Richtlinien bzw. in der Verordnung erwähnt, aber nicht sehr genau umschrieben. Im Kanton GR gibt es kantonale Vorgaben in Form eines Beratungskonzepts⁷ und von Merkblättern, Empfehlungen und Handlungsanweisungen. Der Kanton LU verweist erneut auf die entsprechenden Paragraphen im Gesetz und in der Verordnung.

KaV (BS, VD und TI):

Die Kantone BS und VD geben an, dass die persönliche Hilfe in kantonalen und organisationalen Vorgaben, Merkblättern, Konzepten formalisiert ist. Im Kanton TI ist dies hingegen nicht der Fall. Im Kanton BS gibt es ein Konzept.

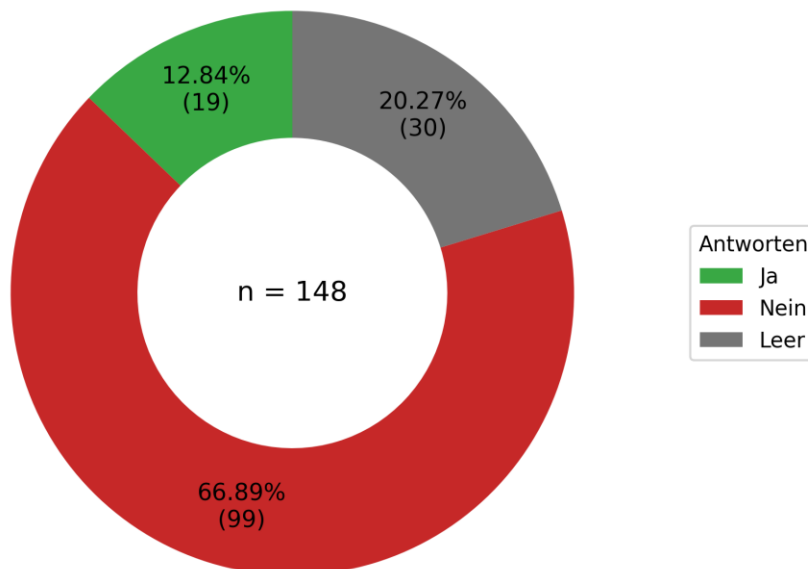
5.4 Zeitliche Limitierung persönlicher Hilfe

66,9 % der befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, geben an, keine zeitliche Begrenzung für die persönliche Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung vorzusehen. Demgegenüber berichten 12,84 %, dass ihre Unterstützungsleistung zeitlich limitiert ist. 20,27 % der Teilnehmenden haben die Frage nicht beantwortet.

⁷ https://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/dvs/soa/beratung/Documents/2017-12-19_Konzept_Sozialberatung.pdf

Grafik 3: Zeitliche Limitierung der persönlichen Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung (n = 148)

Zeitliche Limitierung der persönlichen Hilfe (n = 148)



Die zeitliche Limitierung der persönlichen Hilfe fällt sehr unterschiedlich aus: Ca. ein Drittel der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, setzt strikte Gesprächslimiten (z.B. 1 - 3 Gespräche, max. 2 Gespräche). Andere arbeiten mit Monatslimiten zwischen drei und zwölf Monaten, teils mit Verlängerungsoption. Wenige Sozialdienste erlauben eine Begleitung von bis zu zwei Jahren, wenn dies zur Stabilisierung erforderlich ist.

Mehrere regionale und kommunale Sozialdienste beschreiben keine harte formale Zeitbegrenzung, aber faktische oder kontextbezogene Limiten, z.B. Prüfung einer Beistandschaft bei zu grossem Aufwand (BE), Weiterleitung an ein Sozialberatungszentrum oder an regionale Stellen (LU) bei Erreichen bestimmter Schwellen; Umsetzung „nach Absprache“ mit regionalem Dienst, Gemeindevorstand oder Ausgliederung an andere Dienste (GR), Verweis auf das Konzept Fallsteuerung (BE). D.h. die Grenzen sind flexibel, orientieren sich jedoch an Bedarf, Aufwand und vorhandenen Strukturen. Auch innerhalb eines Kantons scheinen die Ansätze z.T. stark zu variieren: Im Kanton ZH gibt es Gemeinden, welche die persönliche Hilfe „bedarfsabhängig“ ausrichten, während eine andere Gemeinde festhält, dass „Ausnahmen möglich sind“; und eine dritte Gemeinde merkt an, dass sie „möglichst telefonisch weitervermitteln“.

Mehrere Sozialdienste betonen, dass nicht formale Regeln, sondern begrenzte personelle Ressourcen den realen Handlungsspielraum bestimmen. Die regionalen und kommunalen Sozialdienste äusserten sich dazu in den offenen Kommentaren wie folgt: „mehr Kapazität fehlt“ (ZH); Weiterleitung an spezialisierte Stellen, da wegen personeller Kapazität beschränkt (ZH); Zurückhaltung mit dem Angebot

Freiwillige Finanzverwaltung aus Kapazitätsgründen (TG); „on doit la limiter de fait par manque de moyens“ (FR). Im Kanton BE generiert persönliche Hilfe nur dann eine Pauschale, wenn mindestens drei Stunden pro Kalenderjahr geleistet werden. Zudem ist die kantonale Finanzierung in gewissen Sozialdiensten auf 25% der Sozialhilfefälle beschränkt.

Fazit:

Die zeitliche Limitierung persönlicher Hilfe ist regional sehr unterschiedlich ausgeprägt und reicht von Gesprächsbegrenzungen, strikten Fristen (z. B. 3 Monate, 6 Monate, 12 Monate) bis zu flexiblen, bedarfsorientierten Ansätzen. In der Praxis entsteht die Begrenzung häufig weniger durch Regeln als durch Ressourcenknappheit, Fallkomplexität oder organisatorische Weiterleitungsmechanismen (z. B. Fachstellen, Beistandschaft) – also in Abhängigkeit mit regionalen Strukturen und innerorganisatorischer Vorgaben (Zuständigkeit beim Zweckverband oder bei regionalen Sozialdiensten, insbesondere auch bei längerfristigen Anliegen).

KaV (BS, VD und TI):

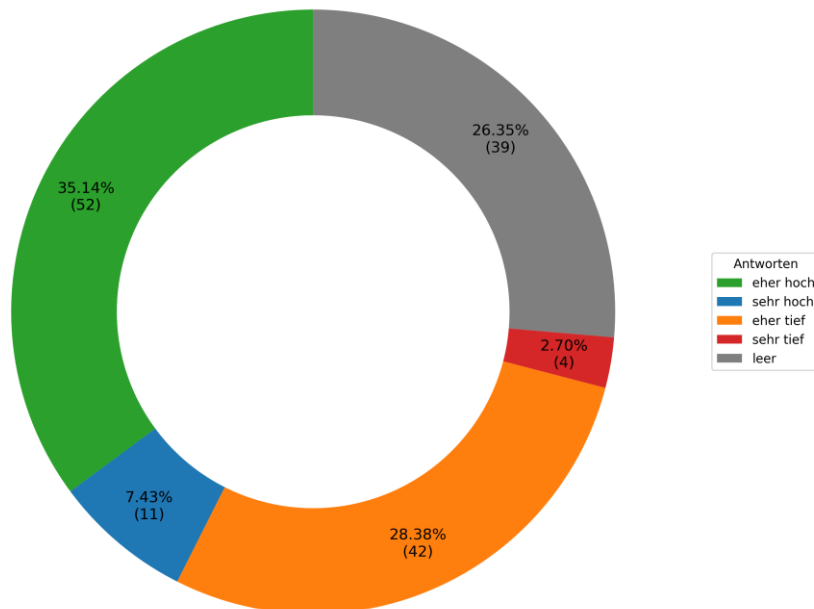
Der Kanton VD gibt an, dass das Angebot der persönlichen Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung zeitlich limitiert ist und hält dazu fest, dass Personen mit wirtschaftlicher Unterstützung priorisiert würden: «La limite porte sur une priorisation de l'aide personnel sur les bénéficiaire avec aide économique.» (VD). Die Kantone BS und TI geben an, über keine zeitlichen Beschränkungen zu verfügen. Diese Aussage bezieht sich im Kanton BS auf die persönliche Hilfe im Rahmen der IAS (Integrationsagenda Schweiz).

5.5 Stellenwert persönlicher Hilfe in der Organisation

Die Ergebnisse zeigen, dass der Stellenwert der persönlichen Hilfe in den regionalen und kommunalen Sozialdiensten, die geantwortet haben, überwiegend positiv eingeschätzt wird. Gut ein Drittel der Befragten (35,14 %) bewertet den Stellenwert als eher hoch, während weitere 7,34 % ihn sogar als sehr hoch einschätzen. Demgegenüber stufen 28,38 % den Stellenwert als eher tief ein, und nur eine sehr kleine Gruppe (2,7 %) nimmt ihn als sehr tief wahr. Ein Fünftel der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, haben diese Frage nicht beantwortet (26,35%).

Grafik 4: Stellenwert persönlicher Hilfe in der Organisation (n=148)

Stellenwert der persönlichen Hilfe (n=148)

**Fazit:**

Insgesamt deutet die Verteilung darauf hin, dass persönliche Hilfe in der Organisation zwar von den regionalen und kommunalen Sozialdiensten, die geantwortet haben, mehrheitlich als relevant angesehen wird, ein substantieller Anteil jedoch auch eine geringere Bedeutung wahrnimmt.

KaV (BS, VD und TI):

Die Kantone BS und VD geben an, dass die persönliche Hilfe einen «eher hohen» Stellenwert einnimmt. Der Kanton TI gibt einen «eher tiefen» Stellenwert an.

5.6 Personelle Ressourcen für die Ausrichtung persönlicher Hilfe

Ein Drittel der befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste (49 bzw. 50), die geantwortet haben, machen keine Angaben zu personellen Ressourcen, unabhängig davon, ob es sich um persönliche Hilfe handelt, die *ohne* oder *mit* gleichzeitiger wirtschaftlicher Unterstützung ausgerichtet wird.

10, 81% (16) der regionalen und kommunalen Sozialdienste geben an, mehr als 25 Stellenprozent für die Ausrichtung persönlicher Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung zur Verfügung zu haben. 37,16% (55) antworten, mehr als 25 Stellenprozent für die Ausrichtung persönlicher Hilfe *mit* wirtschaftlicher Unterstützung aufzuwenden.

Mehrere regionale und kommunale Sozialdienste, die geantwortet haben, betonen, dass die Frage nach den zu Verfügung stehenden personellen Ressourcen für persönliche Hilfe *ohne* und *mit* wirtschaftlicher Unterstützung unklar formuliert sei. Insbesondere bleibe offen, worauf sich die Prozentangaben beziehen („Prozent wovon?“). Zudem wird darauf hingewiesen, dass ein Vergleich schwierig sei, da die Angebote und Aufgabenbereiche zwischen den Gemeinden stark variieren (z. B. zusätzliche Kinderschuttabklärungen, ausgelagerte Beratung, unterschiedliche Fallstrukturen). Einige geben an, nicht in der Lage zu sein, Angaben machen zu können oder nur eine grobe Einschätzung abgeben zu können. Die benötigten Ressourcen seien je nach Fall unterschiedlich (z. B. individuelle Abklärungen, situationsbedingter Aufwand). Persönliche Hilfe erfolge oft punktuell, triagierend oder gemeinsam an Schaltergesprächen, ohne dass ein genauer Zeitaufwand bezifferbar wäre. Oder es fehlt der Gesamtüberblick in grossen Diensten (z.B. : „Je n'ai pas la vision globale du service donc difficile à dire ; on réoriente beaucoup. En région il manque de service, à voir si les gens se déplacent jusqu'à Fribourg.“).

Viele regionale und kommunale Sozialdienste halten fest, dass keine festen personellen Ressourcen für persönliche Hilfe vorgesehen sind. Die Bearbeitung erfolgt je nach Bedarf, wobei die Fallzahlen und der Aufwand sehr schwankend sein können. Insbesondere für kleinere Gemeinden ist deshalb die Einschätzung der zeitlichen Ressourcen oftmals schwierig („Das ist sehr schwankend. Wir sind eine kleine Gemeinde, und ich bin alleine auf dem Sozialamt. Das ist zeitlich oft schwierig einzuteilen.“ (LU)). Einige kommunalen Sozialdienste weisen zudem darauf hin, dass Fälle der persönlichen Hilfe zum Teil mehr Ressourcen benötigen als Fälle mit wirtschaftlicher Unterstützung.

Aus diesen Gründen fällt eine klare prozentuale Einschätzung der Ressourcen für persönliche Hilfe vielen regionalen und kommunalen Sozialdiensten schwer, unabhängig davon, ob sie *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Unterstützung erfolgt. Für die Ressourcenplanung und Fallverteilung orientieren sich mehrere Gemeinden primär an Dossiers *mit* finanzieller Unterstützung (da diese den Stellenetat definieren), an Fallpauschalen oder an präventiven Beratungen, die in der Fallstatistik allerdings einen relativ kleinen Anteil ausmachen. („Es werden nicht spezifisch personelle Ressourcen für die persönliche Hilfe ohne Sozialhilfe zur Verfügung gestellt. Die Fälle der präventiven Beratung werden regulär in der Fallstatistik aufgenommen. Gemäss Fallstatistik sind aktuell 7.4% der Dossiers präventive Beratungen. Gemäss Fallpauschale und zeitlichem Aufwand der Fälle gehen wir von einem tieferen zeitlichen Aufwand aus, daher schätze ich die Ressourcen bei ca. 5%.“ (BE)).

Fazit:

Kommentare zeigen, dass die Frage nach den personellen Ressourcen, die für die persönliche Hilfe eingesetzt wird, für mehrere Gemeinden unklar ist und eine prozentuale Einschätzung aufgrund einer fehlenden Bezugsgrösse schwerfällt. Die Organisation der persönlichen Hilfe unterscheidet sich stark, etwa durch Auslagerungen, fehlende fixe Ressourcen oder sehr variable Fallzahlen. Häufig existieren keine spezifischen Erhebungen oder die Ressourcen werden fallweise und bedarfsorientiert eingesetzt. Der Aufwand ist schwer quantifizierbar, da er je nach Fall stark schwankt und oft fliessend mit der finanziellen Hilfe verknüpft ist. Insgesamt sind die Angaben zum personellen Aufwand für die

persönliche Hilfe *ohne* und *mit* wirtschaftlicher Unterstützung daher nur sehr eingeschränkt miteinander vergleichbar.

KaV (BS, VD und TI):

Die Kantone VD und BS geben an, über mehr personelle Ressourcen für persönliche Hilfe *mit* wirtschaftlicher Unterstützung als für persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung zu verfügen. Im Kanton TI sind die personellen Ressourcen für beide Formen der persönlichen Hilfe (*mit* und *ohne* wirtschaftliche Unterstützung) sehr eingeschränkt (< 1%). Der Kanton BS hält bezüglich der persönlichen Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung fest, dass es sich dabei vor allem um Massnahmen der Integrationsagenda Schweiz (IAS) handle. Der Kanton VD merkt an, dass die Einschätzung der personellen Ressourcen für die persönliche Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung schwierig sei, da es keine speziellen Ressourcen gäbe und die Schätzung daher auf der Basis der Personen, die ohne wirtschaftliche Unterstützung betreut werden, beruhe («Difficile de répondre à cette question, car il n'y a pas de ressources dédiées. L'estimation se base sur l'estimation du nombre de personnes suivies sans aide économique (environ 6%)» (VD) In einem weiteren Kommentar wird auf die Trennung der finanziellen Hilfe und der persönlichen Hilfe hingewiesen. Aus diesem Grund würden sich die Sozialarbeitenden auf die persönliche Hilfe fokussieren («Séparation des métiers entre délivrance de la prestation financière et l'aide personnelle. Dès lors les assistants sociaux se concentrent sur l'aide personnelle. » (VD))

5.7 Anzahl Personen mit persönlicher Hilfe

Die Fragen nach der geschätzten Anzahl und den prozentualen Anteilen derjenigen Personen, die 2024 persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung bzw. *mit* wirtschaftlicher Unterstützung erhalten haben, haben jeweils ein Drittel der befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste (50), die geantwortet haben, nicht beantwortet. Ca. 18% (26) hat gesagt, dass keine Angaben möglich seien, unabhängig davon, ob persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung oder *mit* wirtschaftlicher Unterstützung ausgerichtet wird. Was die persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung betrifft, haben 48,65% (72) der befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, konkrete Zahlenwerte für das Jahr 2024 genannt, die sich zwischen zwei Personen und 1'800 Personen bzw. zwischen 2% und 66% Prozent bewegen. Bei der persönlichen Hilfe *mit* wirtschaftlicher Sozialhilfe sind die Werte leicht höher und bewegen sich zwischen zwei Personen und 2'400 bzw. zwischen 3% und 100%.

Fazit:

Der Leistungsbezug von persönlicher Hilfe – unabhängig davon, ob dieser *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Unterstützung erfolgt, wird derzeit kaum erfasst.

KaV (BS, VD und TI):

Der Kanton BS gibt an, im Jahr 2024 schätzungsweise an 120 Personen (4% der unterstützten Personen im Asylbereich) persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung ausgerichtet zu haben – im Vergleich zu 2'400 Personen (80% der Sozialhilfebeziehenden) *mit* wirtschaftlicher Unterstützung. Der Kanton VD gibt an, im Jahr 2024 an 3'494 Personen persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung ausgerichtet zu haben – im Vergleich zu 18'296 Personen *mit* wirtschaftlicher Unterstützung. Der Kanton TI hält fest, dass hierzu keine Angaben möglich seien.

5.8 Aktuelle Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen

13,51% (20) der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, geben an, dass die persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Hilfe ausgebaut werden soll. 6,08% (9) sagen aus, dass die persönliche Hilfe *mit* wirtschaftlicher Hilfe ausgebaut werden soll. 37,16% (55) kommunale Sozialdienste verneinen die Frage und 16,89% (25) halten fest, dass dies bereits erfolgt sei.

Die Kommentare finden sich folgende Konkretisierungen zur aktuellen Ausrichtung persönlicher Hilfe:

- „Bei uns erhalten alle Personen, die WSH beziehen auch persönliche Sozialhilfe.“ (LU)
- „Wir verfügen über ein wöchentliches 2-stündiges Zeitfenster der offenen Beratung. Personen, die sich dieses Zeitfenster nicht einrichten können, erhalten einen Beratungstermin.“ (AG)
- „Wir haben seit über einem Jahr eine eigene Beratungsstelle, mit 40% Stellenprozenten, welche zusätzlich im Rahmen der pH agieren.“ (ZH)
- „Die Aufgabenteilung mit dem RSD funktioniert sehr gut.“ (GR)
- „Alle Personen mit WSH erhielten auch persönliche Hilfe ... dies ist untrennbar.“ (SZ)
- „Wir gehen davon aus, dass jede Person, die Sozialhilfe bezieht auch im Rahmen der Persönlichen Hilfe betreut wird.“ (ZH)
- „Persönliche Hilfe mit wirtschaftlicher Hilfe gehört zum Beratungssetting und wird aufgrund Fallzahlen bereits gewährleistet.“ (ZH)
- „Wir erbringen diese bereits in vollem Umfang.“ (ZH)
- „Seit die Falllast gesunken ist, ist die PSH angestiegen“ (LU)
- „Es wird niemand abgewiesen; notfalls triagiert.“ (AG)

Zudem finden sich folgende Differenzierungen zu Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen:

- „Integration in Abteilung geplant mit Ausbau Angebot, bedingt politischen Entscheid“ (SG)
- „insbesondere in der Wohnbegleitung“ (LU)
- „Dès printemps 2026“ (NE)
- „Wir haben als neue Dienstleistung die Unterhaltsberechnung im Leistungskatalog aufgenommen“ (VS)
- „Die persönliche Hilfe mit wirtschaftlicher Hilfe handhabt jeder Sozialarbeiter selber. Persönliche Hilfe ohne SH wird ausgebaut.“ (ZH)
- „Die freiwillige Rentenverwaltung wird ausgebaut.“ (ZH)
- „Es gibt Bestrebungen, Konzepte für die persönliche Hilfe und insbesondere Einkommensverwaltungen zu erstellen.“ (ZH)
- „Mit neuer Stellenbesetzung“ (SG)

In einigen Gemeinden wird erneut darauf hingewiesen, dass Daten oder eine systematische Erfassung fehlen: „Bei uns wird nicht erfasst, ob die Sozialhilfe beziehenden Personen persönliche Hilfe erhalten oder nicht, die Zahl bei persönlicher Hilfe mit wirtschaftlicher Hilfe entspricht der Anzahl SH-Dossiers im 2024 (keine Angaben darüber, welche davon keine persönliche Hilfe in Anspruch genommen haben).“ (BE).

Die Kommentare zeigen zudem auf, dass persönliche Hilfe vielerorts bereits geleistet wird, teils integraler Bestandteil der wirtschaftlichen Sozialhilfe ist und unterschiedlich organisiert wird. Mehrere kommunale Sozialdienste wünschen oder planen einen Ausbau, dieser ist jedoch stark von Ressourcen und politischen Entscheidungen abhängig: „Ich würde jedoch gerne die persönliche Hilfe ausbauen.“ (LU); „Grundsätzlich ja. Es könnte womöglich viel zusätzlicher Aufwand dadurch abgewendet werden. Es ist

aber eine Ressourcenfrage, die politisch (in Zusammenarbeit mit Fachpersonen) diskutiert werden sollte. Es wäre wünschenswert, sich in dieser Hinsicht zu verbessern.“ (ZH)

Fazit:

Es gibt durchaus Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen, insbesondere bezüglich der persönlichen Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung, aber auch betreffend der persönlichen Hilfe *mit* wirtschaftlicher Unterstützung. Gewisse Dienste geben an, dass diese Schritte bereits erfolgt seien oder zurzeit anstehen.

KaV (BS, VD und TI):

Im Kanton BS soll sowohl die persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung als auch die persönliche Hilfe *mit* wirtschaftlicher Hilfe ausgebaut werden.

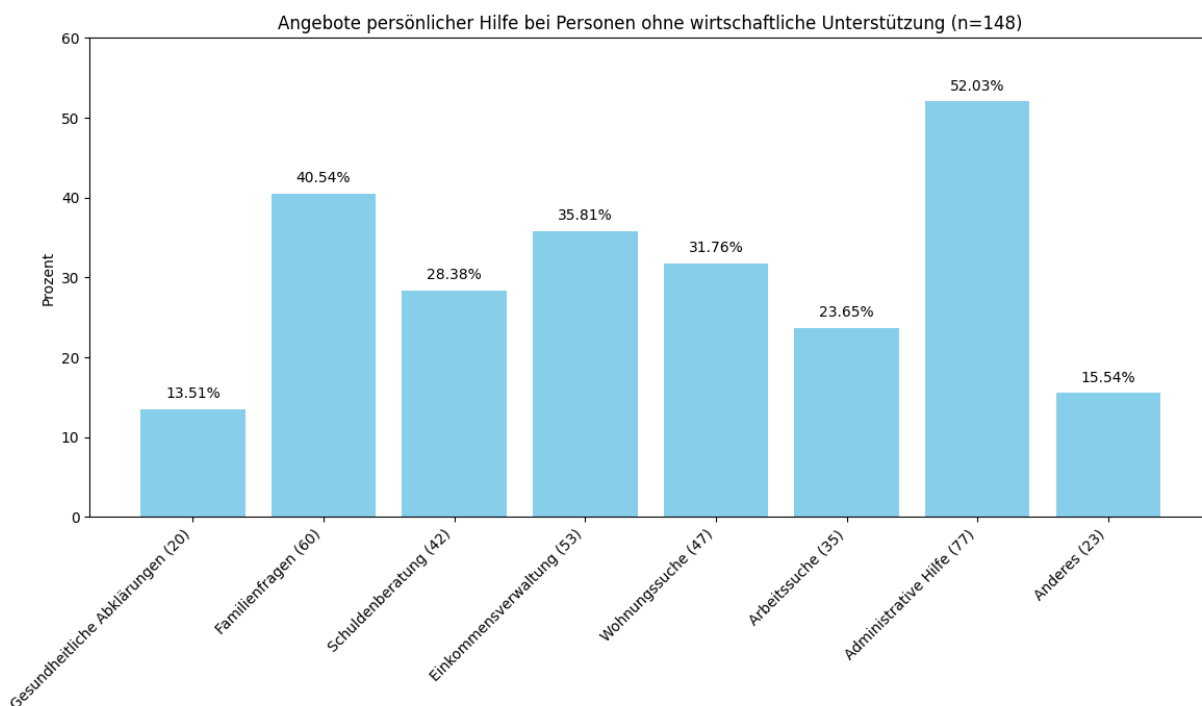
Im Kanton VD soll die persönliche Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung ausgebaut werden. Der Kanton VD hält hierzu fest, dass das aktuelle Gesetz diese Möglichkeit bereits enthält («la loi permet déjà cette possibilité que nous souhaitons étendre.» (VD).

Im Kanton TI soll die persönliche Hilfe *mit* wirtschaftlicher Hilfe ausgebaut werden.

5.9 Angebote persönlicher Hilfe

Die Auswertung zeigt, dass die befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, im Rahmen der persönlichen Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung am häufigsten administrative Unterstützung bei der Korrespondenz mit Sozialversicherungen anbieten (52 %). Ebenfalls weit verbreitet sind Beratung in Familienfragen (41 %), die Freiwillige Einkommensverwaltung (36 %) sowie Hilfe bei der Wohnungssuche (32 %). Etwas weniger häufig werden Schuldenberatung (28 %), Unterstützung bei der Arbeitssuche (24 %) und gesundheitliche Abklärungen (14 %) angeboten. Unter «Anderes» (15,54%) wurde von mehreren kommunalen Sozialdiensten vermerkt, dass sie bei Personen *ohne* wirtschaftliche Unterstützung vor allem eine Triage- und Vermittlungsfunktion wahrnehmen. Häufig erfolgt eine Weiterleitung an Ärzte, RAV, Familien- oder Paarberatungsstellen, Suchtberatung oder andere spezialisierte Fachstellen. Zudem nennen mehrere regionale und kommunale Sozialdienste als weitere Angebote die Vernetzung und Koordination mit externen Stellen sowie das Erschliessen oder Geltendmachung von Sozialversicherungsleistungen. Genannt werden ausserdem rechtliche Abklärungen, Unterstützung bei Unterhalts- und Alimentenfragen, Begleitung bei Fragen des täglichen Lebens sowie Gespräche zum allgemeinen Befinden. Einzelne Gemeinden bieten Unterstützung nur für frühere Klient:innen an oder setzen auf regionale Beratungszentren. Einige kommunale Sozialdienste merken auch hier wiederum an, dass die Unterstützung fallbezogen und individuell erfolgt, abhängig von den vorhandenen Ressourcen.

Grafik 5: Eigene Angebote persönlicher Hilfe bei Personen *ohne* wirtschaftliche Unterstützung (n=148)



Anmerkung: Mehrfachantworten waren möglich.

Die Rückmeldungen in den Kommentaren zeigen, dass viele Sozialdienste – insbesondere in den Kantonen SG, SZ, ZH, GR, LU und AG – ihre Unterstützungsangebote für Personen *ohne* wirtschaftliche Hilfe vor allem als niederschwellige Beratung und Triage ausgestalten. Mehrere Stellen beschreiben ihre Tätigkeit als «rudimentär» oder «low-level» (SG, ZH), wobei eine rasche Weiterleitung an spezialisierte Fachstellen im Zentrum steht. Diese Triage betrifft häufig Bereiche wie Schuldenberatung (AG, TG), Wohnungs- und Arbeitssuche (ZH, AG), Ehe-, Trennungs- und Scheidungsberatung (AG) sowie weitere spezifische Fragestellungen (ZH, GR, LU).

Einige Sozialdienste betonen, dass aufgrund begrenzter Ressourcen der Umfang der Unterstützung bewusst klein gehalten wird (ZH, GR, SZ). In mehreren Kantonen existieren ergänzende Strukturen, etwa ein Bürgerbüro für administrative Unterstützung (TG), eine öffentliche Permanence oder Reception mit Orientierungsfunktion («réseau sociosanitaire neuchâtelais» (NE)) oder externe Fachstellen für umfassendere Sozialberatung (SG). Teilweise findet die Erstberatung im Sozialdienst statt, während weitergehende Anliegen an spezialisierte Dienste verwiesen werden (ZH, LU, GR).

Zusätzlich wird darauf hingewiesen, dass die Unterstützung situationsabhängig erfolgt und je nach Standort – insbesondere in urbanen Regionen – ein breites Netz an Fachstellen die Triagefunktion verstärkt (GR). Einzelne Gemeinden erwähnen ausserdem Leistungsvereinbarungen mit externen Stellen (SZ).

Kommunale Sozialdienste delegieren bei Personen *ohne* wirtschaftliche Unterstützung in vielen Problemlagen auch an externe Fachstellen. Am häufigsten betrifft dies die Schuldenberatung (56 %), gefolgt von gesundheitlichen Abklärungen (48 %) sowie Hilfe bei der Arbeitssuche (46 %). Ebenfalls häufig ausgelagert wird die Beratung in Familienfragen wie Kinder-, Schul- oder Gewaltproblematiken (38 %).

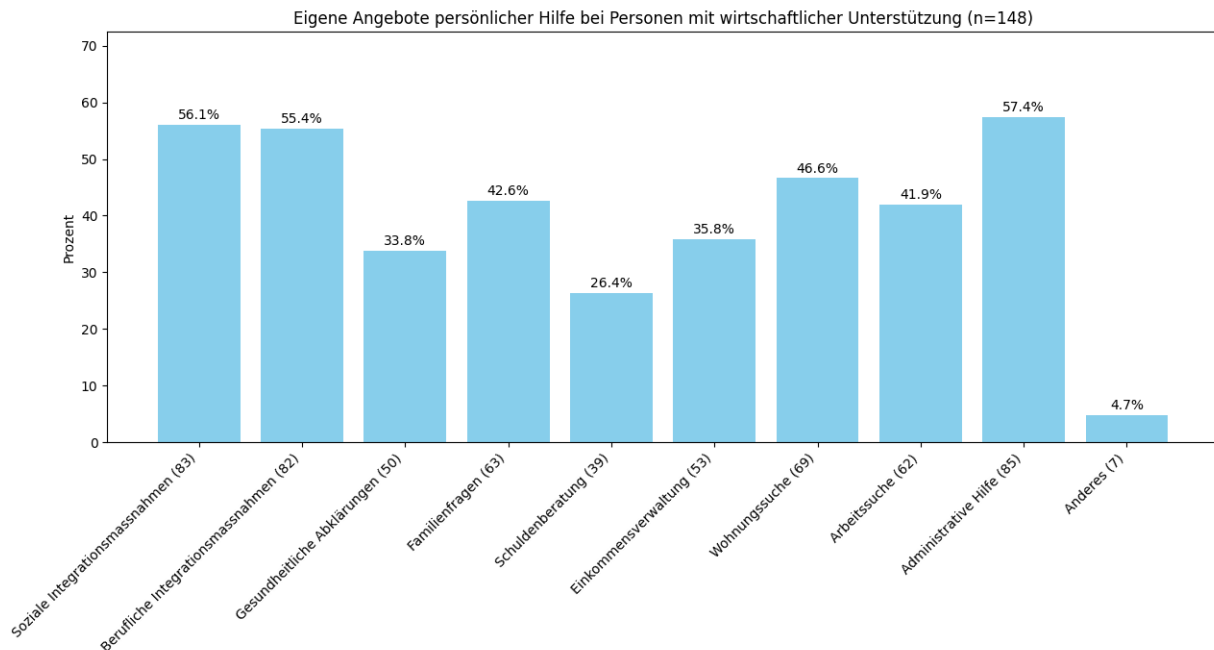
Etwas seltener erfolgt eine Delegation bei der freiwilligen Einkommensverwaltung (30 %) sowie bei der Wohnungssuche (25 %). Am seltensten wird die administrative Unterstützung im Kontakt mit Sozialversicherungen (20 %) abgegeben, was darauf hindeutet, dass diese Aufgabe häufiger im Sozialdienst verbleibt. Unter „Anderes“ werden spezifische Delegationen genannt, darunter Schuldensanierung (TG), Rechtsberatung (ZH), ALBV-Themen (GR), Unterstützung im Alter oder bei Invalidität (SG; z. B. Pro Senectute, Pro Infirmis), Pensionsfragen (SZ) sowie Spendengesuche, soziale Integration und allgemeine Anlaufstellen (LU).

Aus den Kommentaren kommunalen Sozialdienste geht hervor, dass die Delegation an externe Stellen vor allem situations- und umfangabhängig handhaben (SG, ZH, GR). Häufig wird ausgelagert, wenn eine spezialisierte Fachstelle über mehr Expertise verfügt oder die Fragestellung zu komplex wird (SG, FR, BE, ZG). Besonders die Schuldenberatung wird regelmässig an externe, teils kantonal mandatierte Einrichtungen wie Caritas (TG, ZH, LU) oder Pro Senectute (SZ) delegiert. In einzelnen Kantonen bestehen dafür Leistungsvereinbarungen oder einzeln geregelte Zuständigkeiten (ZH, TG).

Mehrere Sozialdienste betonen, dass in ihrer Region nur wenige externe Stellen verfügbar sind (AG), weshalb Delegationen je nach Standort variieren. Teilweise bestehen interne Fachstellen, z. B. für Arbeitssuche (VS), oder spezialisierte regionale Angebote wie Zenso Sursee (LU).

In einigen Kantonen erfolgt weiterhin eine Mischung aus eigener Kurzberatung und gezielter Triage (ZH, LU, BE). Die Delegation hängt zudem oft vom Eskalationspotenzial, dem individuellen Bedarf/Komplexität der Fälle und den verfügbaren Ressourcen ab (ZH, SG, GR).

Für Personen *mit* wirtschaftlicher Unterstützung zeigt das nachfolgende Säulendiagramm, welche Formen persönlicher Hilfe die befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, selbst anbieten. Die am häufigsten angebotenen Unterstützungsleistungen sind die administrative Hilfe bei Sozialversicherungen (57 %), gefolgt von sozialen Integrationsmassnahmen (56 %) und beruflichen Integrationsmassnahmen (55 %). Im mittleren Bereich liegen Hilfe bei der Wohnungssuche (47 %), Familienberatung (43 %) und Hilfe bei der Arbeitssuche (42 %). Weniger häufig angeboten werden Freiwillige Einkommensverwaltung (36 %), gesundheitliche Abklärungen (34 %) und Schuldenberatung (26 %). Andere Angebote werden nur selten genannt (5 %). Darunter fallen Paarberatung, Suchtberatung (LU); Zusammenarbeit mit Roten Kreuz, Werknetz, DOCK, Tschob GmbH (GR); Sucht (LU); Austausch über das Befinden (LU); generell Selbstwirksamkeit (z.B. Übersetzungstools, ChatGPT usw.) (LU); individuell, je nach Ressourcen (ZH) und Weiterleitung an zuständige Stellen (ZH).

Grafik 6: Eigene Angebote persönlicher Hilfe bei Personen *mit* wirtschaftlicher Unterstützung (n=148)

Anmerkung: Mehrfachantworten waren möglich.

Die Rückmeldungen in den Kommentaren zeigen, dass die kommunalen Sozialdienste auch die persönliche Hilfe bei gleichzeitiger wirtschaftlicher Unterstützung unterschiedlich handhaben. Einige Stellen bieten begrenzte Unterstützung bei der Wohnungssuche oder bei finanziellen Themen an, stossen aber aufgrund externer Rahmenbedingungen wie einem engen Wohnungsmarkt an Grenzen (TG, ZH). Schuldenberatung ist kantonal sehr unterschiedlich geregelt: teils integriert (TG), teils kaum möglich (AG), oft extern organisiert (SZ, LU). In mehreren Kantonen steht die Triage an spezialisierte Fachstellen im Vordergrund, etwa an regionale Beratungszentren (SG), externe Dienste bei komplexen Fällen (BE) oder spezialisierte Programme im Integrationsbereich (ZH). Teilweise übernehmen die Sozialdienste nur Erstberatungen und leiten danach weiter (ZH).

Im Falle von persönlicher Hilfe *mit* wirtschaftlicher Unterstützung delegieren die kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, vor allem die Schuldenberatung (45 %), gesundheitliche Abklärungen (41 %), Hilfe bei der Arbeitssuche (39 %) sowie die Beratung in Familienfragen (38 %). Etwas seltener ausgelagert werden berufliche Integrationsmassnahmen (30 %), soziale Integrationsmassnahmen (22 %), freiwillige Einkommensverwaltung (20 %) und Hilfe bei der Wohnungssuche (20 %). Am seltensten wird die administrative Unterstützung im Kontakt mit Sozialversicherungen (11 %) delegiert.

Die Delegation von Beratungsaufgaben bei persönlicher Hilfe *mit* wirtschaftlicher Unterstützung ist stark vom kantonalen Setting, der Komplexität der Fälle und den regional verfügbaren Angeboten abhängig. In einigen Kantonen bestehen interne Möglichkeiten, etwa REPAS-Strukturen im Bereich sozialer Integration (SG), interne Stellen für Arbeitssuche oder Job-Coaching (VS, ZH) oder interne Integrationsberatung (NE). In anderen Bereichen werden Aufgaben gezielt ausgelagert, insbesondere Schuldenberatung, die häufig von Caritas oder spezialisierten kantonalen Stellen übernommen wird (TG, SZ).

In mehreren Rückmeldungen wird betont, dass die Beratung je nach Komplexität, Aufwand und Falllage entweder selbst erbracht oder an externe Fachstellen triagiert wird (SZ, BE, ZH, FR). In ländlicheren

Regionen mit wenig externen Angeboten (AG) übernehmen Sozialdienste teilweise mehr Aufgaben selbst (TG), während in Kantonen mit bestehender Struktur verstärkt mit externen Partnern wie RSD, Werknetz, IV-Stellen oder weiteren Netzwerkakteuren zusammengearbeitet wird (GR, ZG, FR). Insgesamt zeigt sich, dass die Sozialdienste häufig eine Mischform praktizieren: erste Abklärungen und Beratung intern, anschliessend – wenn spezialisierte Expertise erforderlich ist – Weiterleitung an zuständige Stellen (ZH, NE). Unterstützungsleistungen wie Wohnungs- oder Arbeitssuche werden mancherorts zusätzlich durch freiwillige Helfernetze oder Schreibstuben ergänzt (ZH).

Nach der Häufigkeit des Angebotstyps befragt (unabhängig davon, ob persönliche Hilfe *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Unterstützung erbracht wird), nennt die Mehrheit der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet hat, die «persönliche Hilfe bei Sozialhilfebezug», gefolgt von «Vermittlung an Fachstellen». Demgegenüber scheinen «präventive Beratungsfälle» weniger verbreitet zu sein. Weitere Typen, die in den offenen Kommentaren ergänzt wurden, waren Einkommensverwaltung, sozialpädagogische Familienbegleitung, Unterstützung in administrativen Angelegenheiten, Wohnungssuche, Kurzberatung und einmalige Unterstützung. Zudem wird auf den zusätzlichen Bedarf nach psychologischer Unterstützung hingewiesen: «Il faudrait de l'aide psychologique par le biais de thérapeutes formés à l'accompagnement et à l'écoute ainsi que des infirmiers en psychiatrie qui travaillent dans les services sociaux.» (VS).

Fazit:

Das Angebot persönlicher Hilfe unterscheidet sich abhängig davon, ob persönliche Hilfe *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Hilfe ausgerichtet wird. Entscheidender für die konkreten Angebote persönlicher Hilfe scheint aber zu sein, über welche personellen und fachlichen Ressourcen ein Sozialdienst verfügt und welche spezialisierten Fachstellen vorhanden sind, was wiederum zu beachtlichen regionalen und lokalen Unterschieden zwischen und innerhalb der Kantone führt.

KaV (BS, VD, TI):

In den Kantonen mit starker oder alleiniger Verantwortung für die Sozialhilfe wird die persönliche Hilfe, welche sich an Personen *ohne* wirtschaftliche Unterstützung richtet, in einem geringeren Umfang selbst erbracht, als dass sie delegiert wird: Im Kanton VD gibt es Beratung für Familienfragen (Kinder, Schule, häusliche Gewalt, etc.). Hilfe bei der Wohnungssuche, Hilfe bei der Arbeitssuche und administrative Hilfe bei der Korrespondenz mit Sozialversicherungen. In den Kommentaren wird angemerkt, dass nichts formalisiert sei und die Angaben auf Beobachtungen und Hypothesen beruhten («Rien n'est formalisé. Nos réponses se basent sur nos observations et hypothèses.» (VD). An externe Stellen delegiert wird im Kanton VD die Sozialberatung für Personen ohne wirtschaftliche Unterstützung hingegen für gesundheitliche Abklärungen, Schuldenberatung und Freiwillige Einkommensverwaltung. Im Kommentar wird festgehalten, dass einige Fragen selbst bearbeitet würden und in komplexeren Situationen an spezialisierte Fachstellen verwiesen werde («L'assistant social peut répondre à certaines questions et orientera vers des organismes spécialisées les situations complexes.» (VD). Im Kanton BS wird Hilfe bei der Arbeitssuche im Rahmen der Integrationsagenda Schweiz (IAS) angeboten. Im Kommentar wird angemerkt, dass es keine Delegation an externe Stellen gäbe, da diese unabhängig seien. Im Kanton TI wird Unterstützung bei der Wohnungssuche für Personen ohne wirtschaftliche Unterstützung angeboten. Für eine Schuldenberatung wird triagiert.

Ein Vergleich mit dem Angebot der Sozialberatung, welche sich in den Kantonen mit starker oder alleiniger Verantwortung für die Sozialhilfe, die geantwortet haben, an Personen *mit* wirtschaftlicher Hilfe richtet, zeigt dass in diesem Fall die Sozialberatung, die selber angeboten wird, umfangreicher zu sein

scheint, z.B. bezüglich sozialer und beruflicher Integrationsmassnahmen (Kantone BS und TI), gesundheitlichen Abklärungen (Kantone BS und VD), Beratung in Familienfragen (Kantone BS und VD), Schuldenberatung (Kanton VD), administrative Hilfe bei der Korrespondenz mit Sozialversicherungen (Kantone BS und VD). Während in den Kantonen BS und VD die Sozialdienste diese Beratung selbst erbringen, wird diese im Kanton TI delegiert, allerdings eingeschränkt auf die Themen Schuldenberatung sowie Hilfe bei der Wohnungs- und Arbeitssuche. Der Kanton VD merkt erneut an, dass im Falle von komplexeren Problemlagen an entsprechende spezialisierte Fachstellen triagiert würde (siehe Zitat oben).

Bezüglich der Häufigkeit der Angebotstypen zeigt sich in den Kantonen mit alleiniger Verantwortung, die geantwortet haben, dass die präventiven Beratungsfälle weniger verbreitet und seltener angeboten zu werden scheint im Vergleich zur persönlichen Hilfe bei Sozialhilfebezug und zur Vermittlung an Fachstellen:

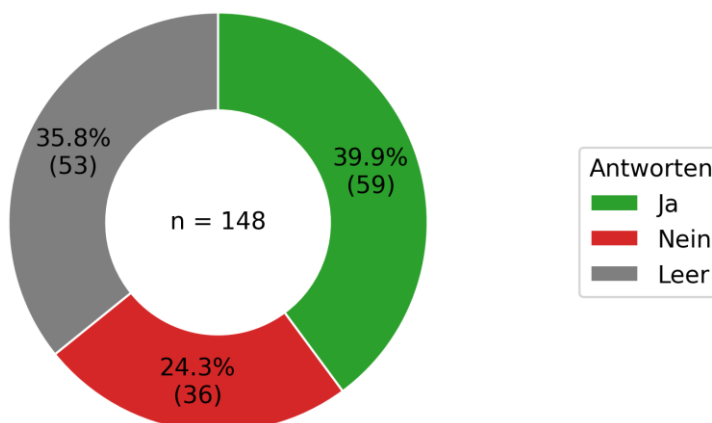
- Persönliche Hilfe bei Sozialhilfebezug: sehr häufig (BS und VD), ziemlich häufig (TI)
- Vermittlung an Fachstellen: ziemlich häufig (TI), ziemlich selten (BS), 1x leer
- Präventive Beratungsfälle: ziemlich selten (BS und TI); ziemlich häufig (VD)

5.10 Einmalige finanzielle Unterstützung

Von den regionalen und kommunalen Sozialdiensten, die geantwortet haben, geben 39,9 % an, dass einmalige finanzielle Unterstützung für Personen, die keine wirtschaftliche Hilfe beziehen, möglich ist. 24,3 % verneinen diese Möglichkeit. Ein bedeutender Anteil von 35,8 % macht keine Angabe zu dieser Frage.

Grafik 7: Einmalige finanzielle Unterstützung (n=148)

Einmalige finanzielle Unterstützung (n=148)



Bezüglich eines möglichen Maximalbetrags geben mehrere Gemeinden an, dass kein fixer Maximalbetrag existiert (18,24%/27) – teils mit ergänzenden Hinweisen wie einer Rückzahlungsvereinbarung (TG), einer Ermessensentscheidung der Gemeinde (GR), einer situativen Prüfung im Einzelfall (ZH) oder einer Unterstützung über Fonds und Stiftungen ohne definierte Obergrenze (GR). In einzelnen Fällen wird auf kantonale Empfehlungen verwiesen, etwa auf das Schwyzer Handbuch (SZ) oder auf die Orientierung an der Rückzahlungsfähigkeit gemäss SKOS-Merkblatt (ZH).

Daneben nennen einige Gemeinden konkrete Beträge oder Richtwerte, die teilweise deutlich variieren. Genannt werden CHF 500.- (ZH, LU, SG), CHF 1'000.- (AG sowie LU „in der Regel“), CHF 1'500.- pro Familie und Jahr zur Förderung von Kindern (ZH), CHF 3'000.- als Kompetenzgrenze pro Fall/Jahr für Sozialarbeitende (ZH), CHF 3'500.- (LU), CHF 5'000.- (FR) sowie sieben Tagessätze à CHF 140.- (SG). Einzelne Gemeinden definieren den Rahmen über funktionale Kriterien, etwa maximal drei Monatsbudgets (ZH). Andere wiederum geben an, dass keine Angaben möglich seien (SH).

Fazit:

Insgesamt zeigt sich, dass die Mehrheit der genannten Gemeinden keine starren Maximalbeträge für die Auszahlung einmaliger finanzieller Unterstützung anwenden, sondern die Unterstützung fallbezogen, ermessensorientiert oder unter Nutzung lokaler Richtwerte ausrichten.

KaV (BS, VD, TI):

Die Kantone BS und VD geben an, dass bei nicht mit wirtschaftlicher Hilfe unterstützten Personen im Rahmen von persönlicher Hilfe auch einmalige finanzielle Leistungen (SKOS-RL C 2.Abs. 4 und Erläuterungen c) möglich sind. Der Kanton TI verneint dieser Frage. Im Kanton BS umfasst diese einmalige finanzielle Unterstützung ohne Sozialhilfebezug max. ein Viertel des Grundbedarfs. Im Kanton VD entspricht das Maximum der regulären finanziellen Unterstützung im Rahmen der Sozialhilfe («Maximum équivalent en droit qui aurait été versé au RI.» (VD)

5.11 Kosten der persönlichen Hilfe

Knapp ein Drittel der regionalen und kommunalen Sozialdienste (47), die geantwortet haben, geben an, dass keine Angaben zu den Kosten der persönlichen Hilfe an Personen ohne Sozialhilfe im Jahr 2024 möglich sind. Rund 8% der Gemeinden (12) melden Kosten von 0 Franken, häufig mit dem Hinweis, dass Ausgaben über Stiftungen oder andere externe Mittel abgewickelt werden oder keine separate Erfassung erfolgt. 25% der Sozialdienste (37) machen konkrete oder qualitative Angaben, die jedoch ein sehr heterogenes Bild ergeben. Die genannten Kosten bewegen sich dabei in einem breiten Spektrum:

- Kleinere Beträge: zwischen CHF 500.-, CHF 2'000.-, CHF 2'800.- oder Pauschalen wie CHF 9.- pro Kopf Beitrag pauschal pro Region
- Mittlere Beträge: Angaben von CHF 4'000.-, CHF 6'000.-, CHF 8'000.- oder CHF 10'000.- (mehrfach genannt)
- Höhere Beträge: einzelne Gemeinden melden CHF 22'000.-, CHF 40'000.- (teils über Stiftungen finanziert) und knapp CHF 50'000.-

Mehrere regionale und kommunale Sozialdienste halten zudem fest, dass keine getrennte buchhalterische Erfassung erfolgt, da die Kosten in Vollkostenrechnungen, regionalen Pauschalen,

Stiftungsleistungen oder situativen Einzelfallprüfungen aufgehen. Dies trägt wesentlich zur starken Varianz der Angaben bei und erklärt die hohe Quote fehlender oder nicht quantifizierbarer Rückmeldungen.

Fazit:

Die Kosten für die persönliche Hilfe werden häufig nicht separat und – wenn – in sehr unterschiedlicher Weise erfasst.

KaV (BS, VD, TI):

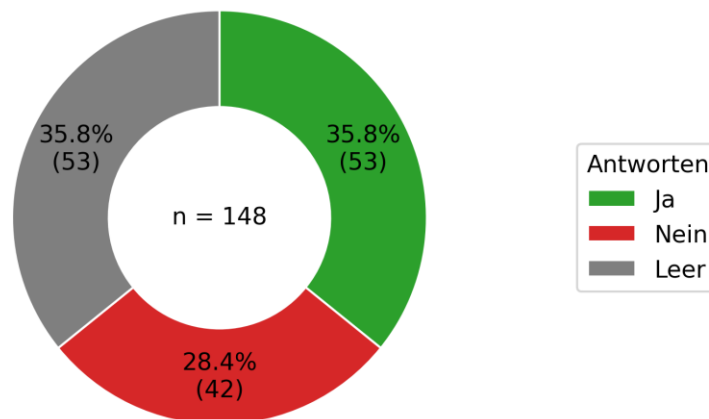
Alle drei Kantone mit starker oder alleiniger Verantwortung, die den Fragebogen beantwortet haben, halten fest, dass keine Angaben möglich seien.

5.12 Erfassung persönliche Hilfe als erbrachte Leistung

Gut ein Drittel der kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, gibt an, dass sie das Ausrichten persönlicher Hilfe als erbrachte Leistung in ihrem System ausweisen. Knapp ein Drittel der Gemeinden tun dies nicht. Ebenfalls gut ein Drittel der kommunalen Sozialdienste machen keine Angabe zu dieser Frage.

Grafik 8: Erfassen persönlicher Hilfe als erbrachte Leistung (n=148)

Wird das Ausrichten persönlicher Hilfe als erbrachte Leistung erfasst? (n=148)



Die freien Kommentare weisen mehrere Gemeinden darauf hin, dass persönliche Hilfe in der Regel über Beratungsdossiers oder Falldokumentationen geführt wird, häufig gleichgestellt mit Sozialhilfedossiers, und entsprechend in der Fallbelastung berücksichtigt wird (AG, BE). In einigen Kantonen wird die Erfassung erst ab einem bestimmten Aufwandsschwellenwert vorgenommen – etwa ab drei Stunden Arbeit oder wenn die Unterstützung umfangreicher oder komplex ist und einer fallführenden Person zugeteilt wird (BE, ZH, LU). Kurzberatungen oder einmalige Kontakte werden teilweise separat als

Kurzberatungen erfasst (ZG), während einfache oder kurze Auskünfte am Schalter nicht als Fallaufnahme gelten (ZH).

Einige Gemeinden erfassen ausschliesslich bestimmte Arten persönlicher Hilfe, etwa Fälle mit freiwilliger Einkommens- oder Vermögensverwaltung, wiederkehrenden Leistungen, präventiven Fällen oder Intake-Abklärungen, die längere Zeit beanspruchen (ZH, BE, LU). In anderen Gemeinden besteht zwar eine Erfassung der Tätigkeit, diese wird jedoch nicht den dossierführenden Sozialarbeitenden zugerechnet und fliessen nicht in die Fallzahlen ein oder lösen keine zusätzlichen Ressourcen aus (FR).

Fazit:

Die erbrachte persönliche Hilfe wird – wenn überhaupt – sehr unterschiedlich erfasst.

KaV (BS, VD, TI):

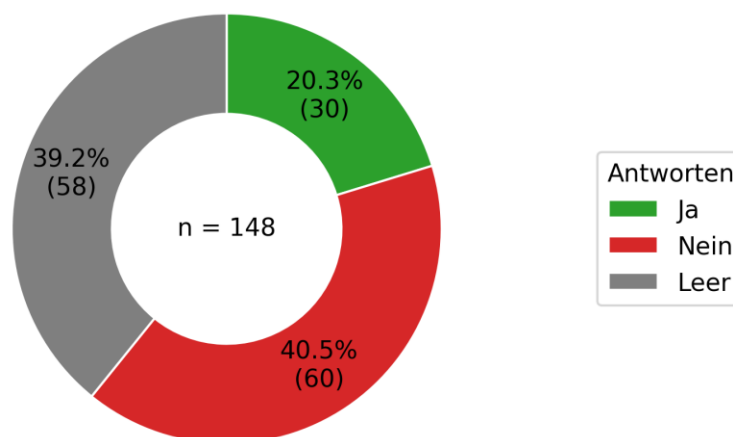
Alle drei Kantone mit starker oder alleiniger Verantwortung, die sich an der Befragung beteiligt haben, geben an, das Ausrichten von persönlicher Hilfe als erbrachte Leistung zu erfassen. Der Kanton BS verweist im Kommentar auf die Kosten für IAS-Massnahmen, z.B. Sprachkurse.

5.13 Instrumente zur Qualitätssicherung

Rund ein Fünftel der regionalen und kommunalen Sozialdienste geben an, über Instrumente zur Qualitätssicherung bezüglich der Erbringung persönlicher Hilfe zu verfügen. Rund 41% der Gemeinden (60) verneinen dies und haben keine entsprechenden Instrumente im Einsatz. Rund 39% der Gemeinden (58) machen keine Angabe zu dieser Frage.

Grafik 9: Verfügen Sie über Instrumente zur Qualitätssicherung persönlicher Hilfe? (n=148)

Verfügen Sie über Instrumente zur Qualitätssicherung persönlicher Hilfe? (n=148)



Die freien Kommentare zeigen ein gemischtes Bild zur Qualitätssicherung bei der persönlichen Hilfe. Einige Gemeinden betonen, dass sie kleine Sozialdienste seien und daher nur über begrenzte formale Instrumente verfügen (TG, SG). Gleichzeitig weisen einzelne Rückmeldungen darauf hin, dass die Haltung von Gemeinderat, Leitung und Behörden wesentlich prägt, wie persönliche Hilfe ausgestaltet und abgesichert wird (TG).

Verschiedene Gemeinden nutzen jedoch konkrete Instrumente und Strukturen, darunter Prozessmanagementsysteme, Learning Management Systems (LMS), Supervision und Intervision, Fallprüfungen, Teamrapporte, Checklisten, Handbücher, Vorlagen sowie Netzwerke mit externen Partnern (LU, VS, BE, ZG). Einige Sozialdienste betreiben zudem systematische Fallsteuerung und Falldokumentation und führen jährliche Revisionen der Fälle anhand von Zielvereinbarungen und Beratungsprozessen durch (BE). Hier stellt sich die Frage, ob und inwiefern diese erwähnten Formen der allgemeinen Qualitätssicherung auch tatsächlich für Beratungen im Rahmen der persönlichen Hilfe ohne Sozialhilfebezug zum Zuge kommen.

In mehreren regionalen und kommunalen Sozialdiensten wird persönliche Hilfe im Team besprochen, etwa im Rahmen von Intervision oder Fallbesprechungen (ZH, ZG), während andere Gemeinden angeben, dass entsprechende Instrumente geplant oder wünschenswert seien (ZH, TG). Einzelne Rückmeldungen erwähnen die Öffnung eines Dossiers in der Fachsoftware (FR) oder die regelmässige externe Überprüfung der Qualität (SZ). Einige Gemeinden betonen, dass ihre bestehenden Instrumente sehr begrenzt seien (VS), andere wiederum verweisen auf kantonale oder regionale Abläufe (z.B. in den Regionalen Sozialdiensten (RSD) im Kanton GR).

Fazit:

Bezüglich der Formen der Qualitätssicherung im Kontext der persönlichen Hilfe zeigt sich ein heterogenes Bild und es stellt sich die Frage, ob die in den Kommentaren erwähnten Instrumente der Qualitätssicherung allgemeiner Natur sind und inwiefern diese tatsächlich auch im Rahmen der persönlichen Hilfe *ohne* wirtschaftliche Unterstützung zur Anwendung kommen.

KaV (BS, VD, TI):

Die Kantone BS und VD geben an, über Instrumente für die Sicherstellung der Qualität in der Erbringung persönlicher Hilfe zu verfügen. Der Kanton VD nennt im Kommentar folgende konkrete Instrumente: «Bilan social, plan d'action personnalisé, référentiel de l'appui social et outil informatique qui permettent de garantir l'harmonisation des pratiques sur l'ensemble du Canton et la transparence.» (VD). Der Kanton TI gibt an, über keine Instrumente zur Qualitätssicherung zu verfügen.

5.14 Lücken und Verbesserungsbedarfe

Gut 10% der regionalen und kommunalen Sozialdienste (16), die geantwortet haben, geben an, aktuell keine grosse Lücke zu sehen bzw. machten keinen Verbesserungsbedarf geltend. 35,14% der Dienste (52) haben die Frage nicht beantwortet. 54,05% der befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste (80), die geantwortet haben, sehen folgende Lücken bzw. weisen verschiedene Verbesserungsbedarfe aus (Mehrfachantworten waren möglich):

- Mehr personelle Ressourcen (34,46%/51)
- Bessere Bekanntmachung der persönlichen Hilfe (29,05%/43)
- Konzeptionelle Grundlagen / Vorgaben / Handlungsempfehlungen (25,68%/38)
- Niederschwelligere Gestaltung (25%/37)
- Bezüglich Stellenwert der persönlichen Hilfe (21,62%/32)

- Öffnung für Personen ohne wirtschaftliche Sozialhilfe (17,25%/26)
- Bessere Aufwandsentschädigung (8,11%/12)
- Mehr Handlungsfreiräume (6,76%/10)

Weitere Lücken und Verbesserungsbedarfe, die genannt wurden:

- Unterstützung für Alleinerziehende im Trennungs-/Scheidungsprozess (TG)
- Aktive Wohnungs- und Arbeitssuche (AG, ZH, ZG)
- Externe Triage-Fachstellen (AG)
- zentrale Übersichten über niederschwellige Angebote zentral gebündelt auf einer Homepage (BE)
- Kostenlose Beratungsangebote (Schulden-, Sucht-, Wohnungssuche etc.) (SZ)
- Tools für eigene Auswertungen der Sozialarbeitenden (LU)
- Einkommensverwaltung (ZH)

Unter der Antwortmöglichkeit „Anderes“ wurde ein Verbesserungspotenzial bezüglich der folgenden Aspekte festgehalten:

- Fehlende Angebote für begleitetes/betreutes Wohnen, komplizierte Kostengutsprache (TG)
- Unpassender kantonaler Finanzierungsmodus, Prävention plafoniert, tiefe Fallpauschalen (BE)
- Gesetzliche Grundlagen für personelle Kosten unzureichend (BE)
- Schwierige Unterstützung bei Wohnungssuche (ZH)
- Verpflichtung aller Gemeinden, persönliche Hilfe anzubieten (ZH)
- Persönliche Hilfe längerfristig unabhängig vom SH-Bezug ermöglichen (ZH)

In den offenen Kommentaren wurde einerseits nochmals auf die für die konsequente und flächendeckende Umsetzung persönlicher Hilfe notwendigen Ressourcen verwiesen (LU). Diese seien beispielsweise erforderlich, um aktive Wohnungs- und Arbeitssuche intensiver anbieten zu können (AG). Es wird allerdings auch darauf hingewiesen, dass ein Ausbau nur dort angezeigt sei, «wo keine besseren Fachstellen bestehen» (BE). Es wird zudem angeregt, zur Förderung der Niederschwelligkeit die Angebote der persönlichen Hilfe von der Verwaltung zu entkoppeln und ausserhalb des Gemeindehauses zu erbringen (ZH). Ausserdem wird erneut der Ruf nach klareren Abläufen, Prozessen und der Dokumentation laut (ZH).

Einzelne Dienste merkten auch an, dass die persönliche Hilfe ohne Sozialhilfebezug bereits über regionale Beratungsstellen geregelt sei (SG). In einer Gemeinde im Kanton Luzern wurden gute Erfahrungen mit dem Angebot «Offene Tür» gemacht:

«Wir haben vor zwei Jahren die "Offene Tür" lanciert. Jeweils am Mittwochnachmittag bieten wir unkompliziert und ohne vorgängigen Termin persönliche Beratungen an, dies wird sehr geschätzt.» (LU)

Demgegenüber sei ein ebenfalls neu geschaffenes online-Beratungsangebot derzeit noch weniger gefragt:

«Wir haben neu eine Online-Suchtberatung, dieses datengeschützte Tool könnten wir auch für die Sozialhilfe verwenden, aber dazu gab es bislang keine Nachfrage.» (LU)

Interessant ist, dass insbesondere im Kanton TG die Einschätzung der Lücken und Verbesserungsbedarfe je nach Gemeinde unterschiedlich ausfällt: von «bei unserem SD ist alles sehr gut eingerichtet» bis zu «umständliches Prozedere für Kostengutsprachen in den Bereichen begleitetes und betreutes Wohnen für suchtabhängige Personen sollten wegfallen» und «eine bessere, kostenlose und langfristige Unterstützung von Alleinerziehenden im Trennungs-/Scheidungsverfahren» sollte möglich sein.

Fazit:

Die grössten Lücken in der persönlichen Hilfe betreffen vor allem Ressourcen, Strukturen und Zugänglichkeit. Am häufigsten wird ein deutlicher Mangel an personellen Ressourcen genannt, gefolgt von dem Wunsch nach einer besseren Bekanntmachung des Angebots sowie nach klareren konzeptionellen Grundlagen und Vorgaben. Viele sehen zudem Bedarf für eine leichter zugängliche Ausgestaltung der persönlichen Hilfe. Auch der Stellenwert der persönlichen Hilfe wird teilweise als zu gering wahrgenommen.

Weitere häufig genannte Anliegen sind eine Öffnung für Personen ohne wirtschaftliche Sozialhilfe, eine bessere Aufwandsvergütung sowie mehr Handlungsfreiräume für die Fachpersonen. Zusätzlich werden punktuell spezifische Unterstützungsangebote vermisst – insbesondere rund um Wohnungs- und Arbeitssuche, kostenlose Beratungen und Übersichten über niederschwellige Angebote.

Ein kleiner Teil der Befragten sieht keine wesentlichen Lücken, während die freien Kommentare einerseits erfolgreiche bestehende Modelle hervorheben (z. B. niederschwellige Beratungsangebote), andererseits aber erneut den dringenden Bedarf an Ressourcen und eine verbesserte strukturelle Verankerung betonen.

KgV (AG, GR, LU, SH und TG):

Lücken und Verbesserungsbedarfe werden insbesondere bezüglich des Stellenwerts (AG, SH und TG), mehr personelle Ressourcen (AG, LU, SH), niederschwelligere Gestaltung (AG, GR und SH) sowie im Hinblick auf eine bessere Bekanntmachung der persönlichen Hilfe (AG, LU und SH) gesehen. Im Kanton AG wird zudem ein Bedarf nach Öffnung für Personen ohne wirtschaftliche Unterstützung und nach konzeptionellen Grundlagen, Vorgaben und Handlungsempfehlungen gesehen. Kanton TG merkt an, dass häufig keine Sozialarbeitenden in den Gemeinden arbeiten würden.

KaV (BS, VD, TI):

Lücken und Verbesserungsbedarfe werden insbesondere bezüglich mehr personeller Ressourcen (BS, VD und TI) sowie im Hinblick auf den Stellenwert (BS und VD), der Öffnung für Personen ohne wirtschaftliche Unterstützung (VD und TI) sowie betreffend konzeptioneller Grundlagen, Vorgaben und Handlungsempfehlungen gesehen (TI).

5.15 Wirkung persönlicher Hilfe

Lediglich 2% der regionalen und kommunalen Sozialdienste (3), die geantwortet haben, geben an, dass die persönliche Hilfe keine Wirkung erziele. 35, 14 % der Dienste (52) habe die Frage nicht beantwortet. 2,03% (3) sehen aktuell keine grosse Lücke bzw. machen keinen Verbesserungsbedarf geltend. 62,84% der befragten regionalen und kommunalen Sozialdienste (93), die geantwortet haben, beobachten folgende Wirkungsweisen (Mehrfachantworten waren möglich):

- Die Person konnte an eine andere Stelle triagiert werden (52,70%/78)
- Einmalige Hilfe und Beratung hat ausgereicht (48,65%/72)
- Verhinderung der Verschlechterung der Lebenssituation (45,27%/67)
- Stabilisierung (z.B. durch Abwendung einer drohenden Kündigung, Wohnungsverlust etc.) (42,57%/63)
- Bedenken gegenüber Sozialhilfe konnten reduziert werden (31,08%/46)

Unter „Sonstiges“ werden weitere Wirkungen beschrieben, die oft präventiven Charakter haben: die Abwendung eines bevorstehenden Sozialhilfebezugs (AG), erfolgreiche Unterstützung bei der

Geltendmachung von Sozialversicherungsleistungen (ZH), die Beschaffung von Stiftungsmitteln (SG), sowie das frühzeitige Verhindern umfangreicher Sozialhilfefälle (ZH).

In den Kommentaren wird zudem darauf hingewiesen, dass...

- «die obig erwähnten Erfolge sind jedoch 'leider' nur im Einzelfall möglich. Nichtsdestotrotz sind es im Einzelfall für die betroffenen Personen wichtige Ziele, die damit erreicht werden konnten.» (ZH)

- «Parfois un changement de situation et de vie pour la personne, qui a pu commencer une nouvelle vie (positif)». (VS)

- «Es kann sein, dass sich die Situation auch ohne unsere Beratung verbessert hat. Z. B. kann der Impuls, sich um die Thematik zu kümmern, bereits etwas ausgelöst haben.» (LU)

Bezüglich Haltungen gegenüber der Freiwilligkeit persönlicher Hilfe gibt es unterschiedliche Aussagen: Während die einen darauf hinweisen, dass die hohe Eigenverantwortung und Selbstbestimmung der Adressat:innen einschränkend auf die Wirkung sein könne, da es im Gegensatz zur finanziellen Unterstützung «keine Druckmittel» gäbe, die im Rahmen der persönlichen Hilfe angewendet werden können (TG), heben andere hervor, dass «Vertrauen und Kooperation (...) auf freiwilliger Basis oft besser erreichbar» seien (BL). Auch ein weiterer Dienst betont die zentrale Bedeutung der persönlichen Hilfe für eine nachfolgend konstruktive Zusammenarbeit:

«Beobachtet wird häufig, dass die grösste Hürde die Kontaktaufnahme ist. Sobald die hilfesuchenden Personen merken, dass ihnen zugehört wird und sie unterstützt werden, ergibt sich eine sehr konstruktive Zusammenarbeit. Wichtig ist die Begegnung auf Augenhöhe und unabhängig von Eigenverschulden.» (ZH)

Fazit:

Die Wirkung persönlicher Hilfe ist für die befragten Dienste zwar beobachtbar, wird jedoch noch kaum in systematischer Weise erfasst. Auch zeigen sich in den offenen Kommentaren wiederum sehr unterschiedliche Haltungen, Erwartungen, Verständnisse und Herangehensweisen.

KaV (BS, VD, TI):

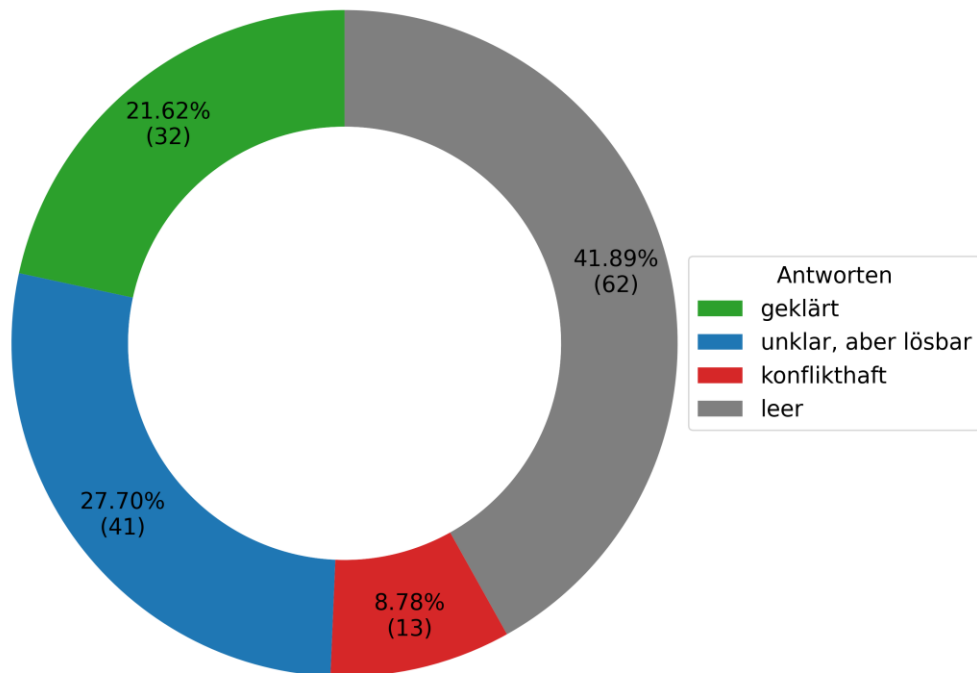
Die Wirkung persönlicher Hilfe wird in den Kantonen BS und VD vor allem in der einmaligen Hilfe und Beratung gesehen, die ausgereicht hat. Der Kanton BS verortet eine Wirkung der persönlichen Hilfe zudem auch darin, wenn die Arbeitsintegration erfolgreich ist. Der Kanton VD sieht eine weitere Wirkung in der Triage einer Person an eine andere Stelle, in der Stabilisierung und Verhinderung der Verschlechterung der Lebenssituation. Der Kanton VD merkt allerdings an, dass die Frage schwierig zu beantworten sei, da er selbst nicht direkt an der Umsetzung beteiligt sei («Difficile à évaluer dans la mesure où nous ne sommes pas directement sur le terrain.» (VD)). Der Kanton TI gibt an, keine Wirkung zu beobachten.

5.16 Schnittstelle zwischen persönlicher Hilfe und Massnahmen der KESB

Die Antworten der regionalen und kommunalen Sozialdienste, die geantwortet haben, zeigen, dass die Schnittstelle zwischen der persönlichen Hilfe und den Massnahmen der KESB unterschiedlich beurteilt wird. In 21,62 % der Fälle sind die Zuständigkeiten klar geregelt. In 27,70 % der Rückmeldungen treten zwar wiederkehrende Unklarheiten auf, diese können jedoch gemeinsam gelöst werden. 8,78 % berichten von konflikthafter Unklarheiten. Ein beachtlicher Anteil der Dienste beantwortet die Frage allerdings nicht (leer: 41,89 %).

Grafik 10: Schnittstelle zwischen der einvernehmlichen persönlichen Hilfe und Massnahmen der KESB (n = 148)

Schnittstelle zwischen persönlicher Hilfe und Massnahme der KESB (n = 148)



Insgesamt reichen die Erfahrungen von sehr guter Zusammenarbeit bis hin zu anspruchsvollen oder unklaren Schnittstellen, je nach Kanton und organisatorischer Struktur. In komplexen Fällen bleibe die Abgrenzung zwischen persönlicher Hilfe und Beistandschaft herausfordernd (SG, VS). Einzelne Sozialdienste betonen, dass persönliche Hilfe durch ihre Freiwilligkeit und Schnelligkeit teils präventiv wirkt und KESB-Meldungen verhindern kann (ZH).

Fazit:

Es gibt Hinweise, dass die Schnittstelle zwischen persönlicher Hilfe und Massnahmen der KESB t konfliktbehaftet ist, doch scheinen diese von der Mehrheit der Dienste als lösbar eingeschätzt zu werden.

KgV (AG, GR, LU, SH und TG):

Die Kantone AG und LU geben an, dass die Zuständigkeiten zwischen Sozialdiensten und der KESB bezüglich der Ausrichtung persönlicher Hilfe und dem Vollzug von Massnahmen geklärt seien. Der Kanton AG merkt im Kommentar an, dass dem kantonalen Sozialdienst im Zusammenhang mit ihrer Fachberatung keine Schnittstellenprobleme bekannt seien. In den Kantonen GR, SH und TG kommt es zwar immer wieder zu Unklarheiten, die seien aber lösbar. Der Kanton TG weist im Kommentar auf die grossen innerkantonalen Unterschiede hin, je nach Gemeinde und KESB.

KaV (BS, VD, TI):

Die Kantone BS und VD geben an, dass die Zuständigkeiten geklärt seien. Der Kanton VD verweist auf eine Direktive, in welcher die Zusammenarbeit geregelt ist, was aber nicht verhindere, dass es dennoch zu Konflikten kommen könne («Nous avons une directive de collaboration qui n'évite cependant pas les confusions conflictuelles.» (VD). Im Kanton TI kommt es zwar an der Schnittstelle zwischen Sozialhilfe und KESB immer wieder zu Unklarheiten, die aber lösbar seien.

5.17 Bereitschaft zu einem weiteren Engagement

39 der regionalen und kommunalen Sozialdienste, welche die Befragung beantwortet haben, sind bereit, im Rahmen einer Fokusgruppendifkussion für einen vertiefenden Austausch zu den Befragungsergebnissen teilzunehmen (26,35%).

54 (36,49%) der Dienste haben diese Frage verneint. 55 (37,16%) haben die Frage nicht beantwortet.

35 der regionalen und kommunalen Sozialdienste, welche die Befragung beantwortet haben, sind interessiert, im Rahmen eines Nachfolgeprojekts bei der Konzipierung von Massnahmen zur Förderung und Weiterentwicklung der persönlichen Hilfe in ihrer Organisation mitzuwirken (23,65%).

57 (38,51%) der Dienste haben diese Frage verneint. 56 (37,84%) haben die Frage nicht beantwortet.

Fazit:

An einer Teilnahme an einer Fokusgruppendifkussion sind 39 regionale und kommunale Sozialdienste interessiert. 35 regionale und kommunale Sozialdienste sind interessiert, im Rahmen eines Nachfolgeprojekts bei der Konzipierung von Massnahmen zur Förderung und Weiterentwicklung der persönlichen Hilfe in ihrer Organisation mitzuwirken.

6 Fazit

Die Antworten der 156 Sozialdienste zeigen ein Bild einer kantonal und kommunal vielfältigen Praxis der persönlichen Hilfe in der Sozialhilfe. Diese unterschiedliche Umsetzung ist auf verschiedene Gründe zurückzuführen: Einerseits ist die persönliche Hilfe nicht in allen Kantonen (gleichermaßen) in den gesetzlichen Grundlagen verbindlich verankert und es fehlt an weitergehenden, präzisierenden fachlichen Grundlagen für die konkrete Ausrichtung persönlicher Hilfe. Andererseits sind auch die konkret vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen jedes Sozialdiensts ausschlaggebend dafür, welche Angebote im Rahmen der persönlichen Hilfe bereitgestellt werden können. Gleichzeitig muss festgehalten werden, dass die meisten Befragten nur grobe Einschätzungen vornehmen und mehrere Fragen nicht beantworten konnten, da wenig standardisierte Angaben zur persönlichen Hilfe erfasst werden.

Die Mehrheit der befragten Sozialdienste gibt an, persönliche Hilfe anzubieten, jedoch mit starken Unterschieden zwischen Kantonen und Gemeinden. Das Angebot persönlicher Hilfe unterscheidet sich jedoch abhängig davon, ob sie *ohne* oder *mit* wirtschaftlicher Hilfe ausgerichtet wird. Entscheidender für die konkreten Angebote persönlicher Hilfe scheint aber zu sein, über welche personellen und fachlichen Ressourcen ein Sozialdienst verfügt und welche spezialisierten Fachstellen vorhanden sind, was wiederum zu beachtlichen regionalen und lokalen Unterschieden zwischen und innerhalb der Kantone führt.

Zudem wurde aus den Kommentaren ersichtlich, dass es aktuell verschiedene Auffassungen und Verständnisse dazu gibt, was genau unter persönlicher Hilfe zu verstehen ist und mit welcher Haltung sie ausgeübt wird. Auch eine Verständigung darüber, ob und wie ein Anspruch auf persönliche Hilfe ohne wirtschaftliche Unterstützung besteht und was die Rolle der Sozialhilfe in Kooperation mit weiteren Fachstellen in diesem Bereich darstellt, scheint erst ganz am Anfang zu stehen.

Die Mehrheit der befragten Sozialdienste geben an, eine Wirkung persönlicher Hilfe zu beobachten. Allerdings beruhen diese häufig auf groben Einschätzungen und werden nicht systematisch erhoben. Es gibt aktuelle Bestrebungen, die persönliche Hilfe auszubauen, sowohl diejenige *ohne* als auch diejenige *mit* wirtschaftlicher Unterstützung. Mehrere Sozialdienste sehen einen Entwicklungsbedarf und sind bereit, sich im Rahmen einer Fokusediskussion einzubringen oder bei der Konzipierung gezielter Massnahmen im Rahmen eines Nachfolgeprojekts mitzuwirken.

7 Literatur

Eser Davolio, Miryam; Strohmeier Navarro Smith, Rahel; Sager, Daniela; Höglinger, Dominic; Iseli, Simon (2024). Caseload Converter – der Rechner für nachhaltige Falllast und Personalbedarf in der Sozialhilfe. Ein Kooperationsprojekt der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Soziale Arbeit (ZHAW) und dem Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS im Auftrag der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). Verfügbar unter: https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/grundlagen_und_positionen/themen/Organisationsentwicklung/Caseload-Converter_Abschlussbericht.pdf

Mattes, Christoph; Knöpfel, Carlo; Schnorr, Valetin & Caviezel, Urezza , 2022. In der Sozialhilfe verfangen. Hilfeprozesse bei Armut, Sozialhilfe, Schulden. Verfügbar unter: <https://irf.fhnw.ch/server/api/core/bitstreams/ad000f17-60c6-43db-8a50-39412f50ddc0/content>

Neuenschwander, Peter und Ruder, Rosmarie, 2013. Der Zugang zur Sozialhilfe: Aufnahmeverfahren zwischen Offenheit und Restriktion. Verfügbar unter: https://peterneuenschwander.ch/wp-content/uploads/2020/02/Neuenschwander_Ruder_2013_Der-Zugang-zur-Sozialhilfe.pdf

SKOS Richtlinien (Version 2021). Verfügbar unter: <https://skos.ch/skos-richtlinien/aktuelle-richtlinien>

SKOS Monitoring Richtlinien (2024). Verfügbar unter: <https://skos.ch/publikationen/monitoring-sozialhilfe>