

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS  
**Band:** 110 (2013)  
**Heft:** 3

**Artikel:** "Wenn wir Daten austauschen, dann ist es zum Wohl des Klienten"  
**Autor:** Meer, Lilian ter / Flüeler, Daniela / Fritschi, Michael  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839708>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 25.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# «Wenn wir Daten austauschen, dann ist es zum Wohl des Klienten»

Sie betreuen teilweise die gleichen Personen und bearbeiten manchmal ähnliche Fragestellungen: Zwei Sozialarbeiterinnen, eine mit einem diakonischen, die andere mit einem staatlichen Sozialhilfeauftrag, im Gespräch über Schnittstellen und Zusammenarbeit.

**Frau ter Meer, Frau Flüeler, Sie arbeiten in der gleichen Stadt aber bei verschiedenen Organisationen als Sozialarbeiterinnen. Kennen Sie sich?**

**Lilian ter Meer:** Nein, bisher noch nicht.

**Daniela Flüeler:** Ihr Name ist mir einmal in einer Mail begegnet.

**Wie eng sind denn die Kontakte zwischen Ihren Sozialdiensten?**

**Ter Meer:** Die Kontakte sind je nachdem mehr oder weniger eng. Sie laufen vor allem über die einzelnen Klienten. Wir sind in Bern in zwölf Kirchgemeinden aufgeteilt und betreuen Personen aus unserem Umfeld.

**Flüeler:** Wir sind weniger sozialräumlich orientiert. Die Kontakte zu den Sozialdiensten der Kirchgemeinden sind sehr unterschiedlich und auch personenabhängig.

**Wo sehen Sie die Stärken kirchlicher Sozialdienste?**

**Flüeler:** In der Flexibilität und darin, dass sie mehr Zeit zur Verfügung haben als wir. Wir schätzen die kirchlichen Sozialdienste, weil dort auch einmal einfach zugehört wird, ohne dass gleich eine Gegenleistung verlangt wird. Wir selbst sind durch den gesetzlichen Rahmen eng gebunden.

**Ter Meer:** Wir haben effektiv eine andere Bandbreite, weil wir weniger Fälle abarbeiten müssen. Das ist eine Chance. Bei rund



Lilian ter Meer, Sozialarbeiterin im diakonischen Beratungs- und Sozialdienst der Kirchgemeinde Nydegg.

Bilder: Pia Neuenschwander

der Hälfte der Fälle dreht es sich um Probleme mit den Finanzen. Wir helfen beispielsweise, Gesuche zu stellen oder beim Einteilen des Budgets. In einem Fall gehe ich für eine alte Frau zuerst zur Bank Geld abheben, dann zu ihr nach Hause, und zuletzt fürs Einzahlen auf die Post. Sie ist 93 und will und kann nicht mehr auf Lastschriftverfahren oder Zahlungsanweisung umstellen. Sie muss ihr Geld physisch vor sich haben.

#### Leisten Sie auch materielle Unterstützung?

**Ter Meer:** Ja. Mit unserer Hilfskasse können wir bei zeitlich befristeten Notlagen aushelfen. So haben wir beispielsweise einmal einem Vater eine Reise mitfinanziert, damit er im Ausland seine Tochter besuchen konnte.

#### Über wie viel Geld verfügen Sie?

**Ter Meer:** Das ist von Kirchgemeinde zu Kirchgemeinde unterschiedlich. Unsere «Kässeli» werden aus der Gottesdienstkollekte alimentiert. Dann gibt es manchmal zweckgebundene Legate, etwa für die Altersarbeit. Wir schwimmen aber nicht im Geld.

#### Die öffentliche Hand muss sparen. Übernimmt die kirchliche Sozialhilfe manchmal auch Aufgaben, die nicht komplementär sondern eher substituierend zur öffentlichen Sozialhilfe sind?

**Flüeler:** Wenn wir uns absprechen, ist das schon möglich. Das bedeutet aber nicht, dass wir Leute abschieben. Für gewisse Probleme haben wir wie gesagt zu wenig Ressourcen. Wir haben beispielsweise immer wieder Leute, die nicht verstehen, wie das mit der Krankenkasse funktioniert, auch wenn man es ihnen mehrmals erklärt. Für solche Beratungen wollten wir eigens eine Stelle schaffen, aber sie konnte bisher nicht finanziert werden. Also wenden sich diese Leute dann eben eher an private Sozialdienste.

#### Gibt es bei gemeinsamen Klientinnen und Klienten einen Datenaustausch?

**Ter Meer:** Ich frage die Klienten, ob ich mit der zuständigen Sozialarbeiterin telefonieren darf. Wenn sie einverstanden sind, ist der Informationsaustausch kein Problem. So kann ich beispielsweise ein Sozialhilfebudget einsehen und mit diesen Informationen ein Gesuch schreiben.

**Flüeler:** Wenn wir Daten austauschen, dann ist es zum Wohl des Klienten. Es gibt auch Situationen, da müssen wir zurückhaltend sein. Wenn wir beispielsweise hören, dass ein Klient darauf aus ist, von möglichst vielen Quellen Geld zu organisieren. Dann dürfen wir nichts dazu sagen, ob er von uns auch unterstützt wird.

#### Welche Rolle spielen für Sie, Frau ter Meer, die SKOS-Richtlinien?

**Ter Meer:** Sie dienen mir als Orientierungshilfe. Beispielsweise, wenn ich für jemand ein Budget erstelle. Einmal ging es darum, einer Person zu erklären, dass sie ihre Ansprüche zurückbuchsta- →



Daniela Flüeler, Sozialarbeiterin im Sozialdienst der Stadt Bern.

«Für gewisse Probleme haben wir zu wenig Ressourcen.»

Daniela Flüeler

#### ZU DEN PERSONEN

**Daniela Flüeler**, dipl. Sozialarbeiterin FH, ist Sektionsleiterin beim Sozialdienst der Stadt Bern.

**Lilian ter Meer**, dipl. Sozialarbeiterin FH, arbeitet im diakonischen Beratungs- und Sozialdienst der Kirchgemeinde Nydegg.

→ bieren muss, bevor Ergänzungsleistungen beantragt werden. Solche Fälle kommen immer mal wieder vor.

### Wenn jemand von karitativer Seite Geld erhält, für Leistungen, die Sie, Frau Flüeler, nicht übernehmen, wird das im Budget ausgewiesen?

**Flüeler:** Nein. In aller Regel ist das abgesprochen. Die SKOS-Richtlinien erlauben zweckgebundene Zuwendungen von Dritten bis zu einem gewissen Grad. Schwierig wird es erst, wenn wir merken, dass jemand dies ausnützt.

### Spüren Sie die Auswirkungen der AVIG-Revision oder IV-Revision?

**Flüeler:** Die IV-Revision spüren wir stark. Eingliederung vor Rente ist grundsätzlich schon richtig. Aber es kommen nun halt viele, die keine IV-Rente mehr erhalten, zu uns. Oder Personen, die Abklärungstermine verpassen – beispielsweise aus psychischen Gründen – und sich durch dieses Verhalten für eine IV-Rente disqualifizieren.

### Sind private Organisationen innovativer?

**Flüeler:** Nicht generell. Das hängt auch von der Leitung eines Sozialdienstes ab.

**Ter Meer:** Wir sind möglicherweise flexibler, weil wir weniger Hierarchien haben und so schneller reagieren können. Aber die Einführung des Teillohnmodells der Stadt Bern zeigt, dass auch öffentliche Sozialdienste innovativ sein können.

### Es gibt ein jährliches Treffen zwischen Ihren Sozialdiensten. Wie kam es dazu?

**Ter Meer:** Die Sozialarbeitenden der reformierten Kirchgemeinden hatten das Bedürfnis, einen institutionellen Kontakt mit der Stadt herzustellen, gemeinsam übrigens mit der katholischen Kirche und der Passantenhilfe. Wir sammeln jeweils Fragen und Anliegen, die die Schnittstelle zum städtischen Sozialdienst betreffen, und diese werden dann in einer konstruktiven Art geklärt: Fragen beispielsweise zum Umgang mit Mietzinsschulden, zu Ausweisverlängerungen oder Einbürgerungen. So haben wir an der letzten Sitzung erfahren, dass der Sozialdienst Ausweisverlängerungen übernimmt, hingegen die Kosten für eine Einbürgerung nicht. Eine andere Frage war, wie Klienten bei einer Ablösung aus dem Sozialdienst auf die Situation danach vorbereitet werden. Ein drittes Beispiel betraf den Dossierabschluss bei Zwischenverdienst, also Personen, die nur vorübergehend keine Sozialhilfe beziehen.

**Flüeler:** Wir erklären dann beispielsweise, dass, wenn wir jemanden nicht mehr finanziell unterstützen, dies für uns stati-



«Der Austausch hat dazu geführt, dass die Zusammenarbeit nun gut funktioniert.»

Lilian ter Meer

stisch kein Fall mehr ist. Da sind wir aufgrund der Vorgaben streng. Erfolgt innert dreier Monate eine Wiederanmeldung, ist die frühere Sozialarbeiterin wieder für die Person zuständig. Dauert die unterstützungsfreie Periode länger, muss der Klient das ganze Aufnahmeverfahren neu durchlaufen.

**Ter Meer:** Die gemeinsamen Austauschsitzen haben dazu geführt, dass die Zusammenarbeit nun gut funktioniert.

**Flüeler:** Wir erleben das auch so. Ich hatte einen Fall, bei dem jemand zwei Monate nach Dossierabschluss wieder zu uns kam. Ihm waren alle Papiere gestohlen worden und er hatte keinen Rappen mehr. Ohne Geld kriegt er keine neuen Ausweise, ohne Ausweise kann er kein Konto eröffnen. Ich war froh, dass wir ihn aufgrund der guten Kontakte unkompliziert zur Passantenhilfe schicken konnten, die schneller reagieren konnte und dem Klienten bei der Beschaffung der Papiere geholfen hat, damit er anschliessend Sozialhilfe beantragen konnte. In solchen Fällen funktioniert das Sichergängen wirklich sehr gut und partnerschaftlich.

**Ter Meer:** Bevor es diese Treffen gab, fühlten sich die Kirchgemeinden als Lückenbüsser der Stadt. Leute wurden ohne vorherige Kontaktaufnahme zu uns geschickt. Das hat auch zu falschen Erwartungen bei den Bittstellern geführt.

**Flüeler:** Die Austauschsitzen sind wichtig. Aber allzu Vieles regeln lässt sich damit nicht. Detailfragen müssen im Einzelfall geklärt werden. Es geht um den Dialog und das gegenseitige Verständnis.

### Was ist das Ziel Ihrer Arbeit?

**Flüeler:** Finanzielle Unabhängigkeit von Sozialdienst, soziale Integration. Integration im weitesten Sinn: Leute zur Ablösung führen und ihnen soweit zu helfen, dass es ihnen ihnen subjektiv und objektiv besser geht.

**Ter Meer:** Ich kann das unterstützen. Unsere finanziellen Hilfen sind ausschliesslich punktuell, zeitlich befristet und thematisch eingegrenzt. Wir versuchen, diesen Leuten auf die eigenen Beine zu helfen. Wenn aber die Notlage gravierend und längerfristig ist, empfehlen wir, dass die Person sich beim Sozialdienst anmeldet. Neben der finanziellen Hilfe machen die Kirchgemeinden auch psychosoziale Begleitung. Dazu gehört es, hier zu sein, sich Zeit zu nehmen und Hausbesuche zu machen. ■

Das Gespräch führte  
Michael Fritschi