

Dr. Peter Hablützel
Hablützel Consulting Bern
Personal-, Führungs- und Politikberatung
Gerechtigkeitsgasse 43
3011 Bern
Tel.: 0041 31 311 78 07
Natel: 0041 79 244 51 72
peter@habluetzel-consulting.ch

Peter Arbenz, lic. rer. publ. HSG
Berater für Strategieentwicklung
und Unternehmensführung
Postfach 1512
8401 Winterthur
Tel.: 0041 52 212 51 11
Natel: 0041 79 430 56 38
arbenz@diel.eunet.ch

Klärung von Vorwürfen an die wirtschaftliche Sozialhilfe

Schlussbericht zuhanden der Delegation Sozialhilfe des Stadtrats von Zürich

20. März 2008

Management Summary

Die Delegation für Sozialhilfe des Zürcher Stadtrats hat beschlossen, die schweren Vorwürfe bezüglich Ausrichtung der wirtschaftlichen Sozialhilfe in der Stadt Zürich zu überprüfen, welche zwei freigestellte Mitarbeiterinnen der Sozialen Dienste am 17. bis 19.01.2008 in verschiedenen Medien erhoben hatten. In den Jahren 2006 und 2007 hatten die beiden Mitarbeiterinnen insgesamt 473 Dossiers von Sozialhilfeempfängern kontrolliert, von denen sie 313 beanstandeten. Diese waren deshalb durch externe Fachexperten einer erneuten Beurteilung zu unterziehen. Zwei weitere externe, mit dem Sozialwesen vertraute, aber unabhängige Berater hatten diese Fallüberprüfung zu begleiten und im gesamten Kontext der Sozialhilfe zu beurteilen und zu würdigen.

Nach Abschluss der Überprüfung und tieferer Einsicht der externen Begleiter in die Strukturen und Prozesse der Sozialhilfe und des Sozialdepartements sowie in die Komplexität der Sozialfälle können Peter Arbenz und Peter Hablützel ihre Erkenntnisse und Beurteilung wie folgt zusammenfassen:

Die erhobenen Vorwürfe lassen sich nicht erhärten. Die Nachprüfung hat klar erwiesen, dass die Beanstandungen zum grössten Teil nur formaler Natur oder nicht berechtigt waren. Lediglich in 12 Fällen konnten finanzrelevante Mängel festgestellt werden, die praktisch alle korrigiert worden sind. Die im Rahmen der Fallkontrolle entdeckten, finanzrelevanten Mängel liegen bei den 473 Fällen bei CHF 88'397.--. Davon wurden und werden CHF 63'770.-- zurückgefordert, so dass der effektiv unwiederbringliche finanzielle Schaden CHF 24'627.-- beträgt. Gemessen am Total der ausbezahlten Sozialhilfe für die 473 Fälle entspricht dies einem Anteil von 0.1%. Zusammengefasst finden sich also in den Fallkontroll-Akten der beiden Mitarbeiterinnen keine Belege für ihre in der Öffentlichkeit vorgebrachten massiven Vorwürfe.

Den Sozialen Diensten kann ein gutes Zeugnis ausgestellt werden. Sie haben ihre Aufgaben in einem politisch schwierigen Umfeld zu lösen und eine grosse, auch psychisch anspruchsvolle Arbeitsbelastung zu bewältigen. Die interne

Fallkontrolle in den Sozialen Diensten der Stadt Zürich funktioniert und ist wie andernorts ein wichtiges Instrument, das kontinuierlich weiterentwickelt wird. Die externen Fallkontrolleure aus zwei unterschiedlichen Gemeinden haben dies bestätigt.

Die im Jahr 2007 bereits getroffenen organisatorischen und personellen Massnahmen sowie die eingeleiteten Optimierungen gehen in die richtige Richtung und werden sowohl Qualitäts- als auch Effizienz- und Effektivitätssteigerungen zur Folge haben.

Wir sind indes klar der Meinung, dass die Stadträtliche Delegation mit diesem Bericht nicht nur die ungerechtfertigten und weit übertriebenen Vorwürfe von sich weisen sollte, sondern gleichzeitig auch auf die bereits getroffenen und noch geplanten Massnahmen im Bereich der Strukturen, der Prozesse und der Kultur der Zürcher Sozialhilfe hinweisen sollte.

1. Auftrag

Nach ersten telefonischen Kontakten mit Mitgliedern der Stadträtlichen Delegation für Sozialhilfe wurden Peter Arbenz und Peter Hablützel mit Mail vom 09.02.08 durch den Departementssekretär des Sozialdepartements über den konkreten Auftrag des Stadtrates informiert, den sie an einer Sitzung am 12.02.08 mit dem Departementssekretär und der Direktorin Soziale Dienste und gleichentags auch mit den externen Fachexperten diskutieren konnten.

Im Wesentlichen ging es darum, die massiven Vorwürfe betreffend wirtschaftlicher Sozialhilfe in der Stadt Zürich abzuklären, die Esther Wyler und Margrit Zopfi, zwei seit Oktober 2007 freigestellte Mitarbeiterinnen, am 17. bis 19.02.08 in verschiedenen Medien erhoben hatten. Einerseits sollten externe Fachexperten aus den Sozialdiensten von Luzern und Schlieren die von den beiden Mitarbeiterinnen in den Jahren 2006 und 2007 beanstandeten Fälle erneut und im Einzelnen überprüfen, um so zu beurteilen, ob und inwieweit die erhobenen Vorwürfe zutreffen. Andererseits sollten die beiden unabhängigen Experten Arbenz und Hablützel diesen Prozess kritisch begleiten, die Ergebnisse sichten und im Gesamtzusammenhang würdigen. Der Stadträtlichen Delegation sollte am 25.02.08 ein Zwischenbericht und bis Mitte März ein Schlussbericht unterbreitet werden.

2. Auftragsabwicklung

Bis zum 20.02.08 konnten die externen Fachexperten in 8 1/2 Arbeitstagen und mit Unterstützung durch die Sozialen Dienste mehr als die Hälfte der relevanten Dossiers überprüfen und diese mit den externen Begleitern besprechen und analysieren. Diese erste Auswertung ist zusammen mit Erkenntnissen aus einem umfangreichen Aktenstudium und mehreren vertiefenden Gesprächen in einen Zwischenbericht eingeflossen, der der Stadträtlichen Delegation Sozialhilfe am 26.2.2008 präsentiert und mit ihr diskutiert wurde.

Nach weiteren sechs Arbeitstagen der externen Fachexperten lag am 10.03.08 die Schlussauswertung aller beanstandeten Dossiers vor, die mit den Fachexperten

sowie mit dem Departementssekretär und der Direktorin Soziale Dienste und daran anschliessend auch mit der Departementsvorsteherin besprochen werden konnte.

Die Zeit von der Auftragserteilung bis zur Redaktion des Schlussberichts nutzten die beiden externen Begleiter für verschiedene Interviews mit für die Fallführung und -kontrolle zuständigen MitarbeiterInnen und Kaderpersonen des Sozialdepartements und einem Vertreter der Sozialbehörde, um so das Umfeld, die Organisation, die Arbeitsweise und die Kultur des Sozialdepartements besser zu verstehen.

Bekanntlich hatte diese konkrete Fall-Überprüfung eine längere Vorgeschichte und ist wohl in den Gesamtzusammenhang der öffentlichen Debatten über die sogenannten Sozialmissbräuche zu stellen. Bereits am 11. April 2007 hatte der Zürcher Gemeinderat seine Geschäftsprüfungskommission beauftragt, die Prozesse und das Qualitätssicherungssystem innerhalb der Sozialen Dienste sowie allfällige Missbräuche detailliert zu prüfen. In seinem Schlussbericht kam die GPK zum Schluss, dass die Ausrichtung der Sozialhilfe weitgehend korrekt verlaufen und die internen Kontrollen funktionieren, aber wegen der grossen Fallzahlen an Grenzen stossen würden. Bereits im Sommer 2006 hatte der Stadtrat mit seiner Weisung 37 den Auftrag erteilt, verschiedene zusätzliche Instrumente zur Missbrauchs-bekämpfung einzuführen. Unter anderem wurden bei der Sozialbehörde ein Inspektorat geschaffen und das Kompetenzzentrum bei der Direktion Soziale Dienste mit einem Team vertiefte Abklärungen SHG verstärkt.

Durch die von Frau Wyler und Frau Zopfi in einzelnen Medien Mitte Januar 2008 erhobenen Vorwürfe erhielt die ganze Debatte um sogenannte Sozialmissbräuche und mangelhafte Fallbeurteilung erneute Aktualität, weshalb die Stadträtliche Delegation für Sozialhilfe den bereits erwähnten Auftrag erteilte.

Im Rahmen eines gegen Frau Wyler und Frau Zopfi eingeleiteten Strafverfahrens erfolgte auf Grund eines Beschlusses des Obergerichts vom 22. Februar 2008 am 7. März 2008 die fristlose Kündigung der beiden Arbeitsverhältnisse. Das Obergericht hat festgehalten, dass die betreffenden Mitarbeiterinnen ohne Entbindung vom Amtsgeheimnis, beziehungsweise ohne Information der vorgesetzten Stellen, sensible Sozialhilfedaten an unberechtigte Dritte übermittelt hätten.

Am 14. März 2008 wurde der Stadträtlichen Delegation Sozialhilfe der Entwurf des Schlussberichts vorgelegt und mit ihr ausführlich diskutiert. Die Auswertungstabellen wurden anschliessend mit zusätzlichen Erläuterungen ergänzt und mit einigen Beispielen von Beanstandungen und Mängeln dokumentiert. Am 20. März 2008 übergaben Peter Hablützel und Peter Arbenz ihren Schlussbericht.

3. Ergebnisse der Fallüberprüfung

Frau Wyler und Frau Zopfi waren nebst anderen Aufgaben während einiger Zeit auch mit Fallkontrollen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe beschäftigt. Sie haben in dieser Eigenschaft 2006 und 2007 insgesamt 473 Dossiers überprüft. Wenn jede für sich auch unterschiedliche Massstäbe ansetzte, so haben sie beide zusammen einen Drittel dieser Fälle in Ordnung befunden. Von den 313 beanstandeten Fällen erwiesen sich in 238 Fällen die Beanstandungen entweder als formaler Natur oder als gegenstandslos.

Von den verbleibenden 75 waren in 23 Fällen die Beanstandungen bei deren Überprüfung nicht mehr eruierbar.

Somit verblieben 52 Fälle (11 %), welche die externen Experten als möglicherweise finanzrelevant bewerteten, wobei diese 89 Einzelbeanstandungen enthielten.

Von diesen in 52 Fällen monierten finanzrelevanten Beanstandungen erwiesen sich bei der genauen Überprüfung 29 Fälle als zu Unrecht beanstandet. In 11 Fällen war die Beanstandung nicht mehr eruierbar.

Die verbleibenden 12 Fälle, d.h. 2,6 % aller von den beiden Mitarbeiterinnen kontrollierten Dossiers, wiesen effektiv einen finanzrelevanten Mangel auf. In zwei dieser Fälle war der Klient nicht anspruchsberechtigt und bezog somit unberechtigterweise Sozialhilfe. Bei 10 Fällen wurden einzelnen Klienten zu viele Leistungen ausbezahlt.

Von diesen 12 Fällen mit finanzrelevanten Mängeln wurden bei 10 zwischenzeitlich die Korrektur vorgenommen oder sind die Rückerstattungen eingeleitet, so dass letztlich nicht von einem grösseren finanziellen Schaden für die Stadt Zürich oder einem groben Sozialmissbrauch gesprochen werden kann. Insgesamt liegen die zuviel oder unberechtigterweise ausbezahlten Leistungen bei CHF 88'397.--. Davon wurden CHF 63'366.-- bereits zurückbezahlt, beziehungsweise ist das Inkasso noch in Arbeit. Somit liegt der Schaden der Stadt Zürich bei den 473 von Frau Wyler und Frau Zopfi in den Jahren 2006 bis Mitte 2007 kontrollierten Fällen effektiv bei CHF 24'627.--, was gemessen an den für diese Fälle gesamthaft ausbezahlten Leistungen von CHF 23'650'000.-- 0,1 % entspricht.

Die im Anhang beigefügten tabellarischen Übersichten über die Schlussauswertung der Überprüfung der Fallkontrollen durch die Frauen Wyler und Zopfi aus den Jahren 2006 und 2007 geben im Detail Auskunft über die Analysen der Fachexperten.

Die externen Experten sind bei ihrer Untersuchung zur Ansicht gelangt, dass in der wirtschaftlichen Sozialhilfe der Stadt Zürich trotz hoher Fallbelastung engagiert und korrekt gearbeitet wird. Natürlich ist auch hier, wie überall, wo komplexe Verhältnisse bearbeitet werden, ein gewisses Fehlerpotenzial vorhanden, das auch auf Stellvertretungen oder Personalfluktuationen beruhen kann. Die mit der Fallführung beauftragten MitarbeiterInnen haben bei ihrer Arbeit aber stets einen Hilfesuchenden Klienten vor sich, mit dem sie sich persönlich auseinandersetzen müssen. Bei der Fallkontrolle wird ausschliesslich auf die Akten abgestellt. Dies kann bei der Einschätzung der Fälle aus unterschiedlichem Verständnis und Verhalten durchaus zu Spannungen zwischen diesen verschiedenen RollenträgerInnen führen,

die nur durch eine gemeinsame Lernkultur in den Sozialen Diensten überwunden werden könnten.

Umgekehrt erhielten die externen Experten den Eindruck, dass die Fallkontrolle zum Teil vielleicht etwas zu rigide und aufs Detail versessen gehandhabt worden ist, was die Sozialarbeitenden gekränkt haben könnte. Auch lässt sich aus den Akten eine gewisse Gehässigkeit zwischen Fallführung und Fallkontrolle ablesen.

Die beiden externen Begleiter kommen zum Schluss, dass die von Frau Wyler und Frau Zopfi erhobenen Vorwürfe weit überrissen sind und dass die gegenüber Medien vorgebrachten Behauptungen, dass 80 % der Fälle mangelhaft geführt würden und bei rund einem Drittel die Zahlungen eingestellt werden könnten, haltlos sind. Sie sind vielmehr der Ansicht, dass in der wirtschaftlichen Sozialhilfe der Stadt Zürich, nach dieser allerdings nicht völlig repräsentativen Nachprüfung, trotz hoher Fallbelastung engagiert und korrekt gearbeitet wird.

Die Beurteilung der Ergebnisse der Fallüberprüfung durch die beiden Begleiter gelangt für die Stadt Zürich und ihre Verwaltung zu einem positiven Resultat. Das sollte aber die Stadträtliche Delegation nicht zu einer Verharmlosung der Probleme verleiten. Nicht zuletzt durch das Aktenstudium und die verschiedenen Interviews und Gespräche gelangten die externen Begleiter zur Ansicht, dass der mediale Schlagabtausch Ausdruck einer tieferen Malaise in der Öffentlichkeit über die Sozialarbeit im Generellen, aber auch über die schwierigen Strukturen, Prozesse und die Kultur der Zürcher Sozialhilfe sein dürfte.

4. Empfehlungen

- Den MitarbeiterInnen in der Fallführung und der Fallkontrolle sollten mehr Kompetenzen erteilt werden. Die personellen Ressourcen der Sozialhilfe sind gezielt zu verstärken.
- Die bisher in der Sozialhilfe und im Sozialdepartement getroffenen Prozessoptimierungen sind weiterzuführen und die vom Stadtrat akzeptierten GPK-Empfehlungen umzusetzen.
- Die Umsetzung des von der Berner Hochschule vorgeschlagenen Risiko-Managements und die Qualitätssicherung sollten zügig vorangetrieben werden.
- In den Sozialen Diensten muss eine Kultur der Transparenz und des gegenseitigen Lernens etabliert und entwickelt werden.
- Obwohl bereits ein externes Gutachten für ein Organisations- und Führungskonzept „Corporate Governance Sozialdepartement der Stadt Zürich“ bei der Universität St. Gallen in Auftrag gegeben wurde, sollten dessen Resultate nicht abgewartet, sondern die bereits eingeleiteten Veränderungsprozesse weitergeführt werden.

- Dennoch sollte vermieden werden, dass vor lauter Reorganisationen und Erwartungshaltung der Druck auf die Sozialhilfe und das Sozialdepartement weiter ansteigt und deswegen allenfalls wertvolle Mitarbeitende innerlich kündigen oder die Verwaltung verlassen.
- Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung sowie die Ressourcen der Sozialbehörde sind zu überprüfen und im Rahmen des Zürcher Sozialgesetzes für die Stadt Zürich neu zu gestalten.

Bern und Winterthur, 20. März 2008

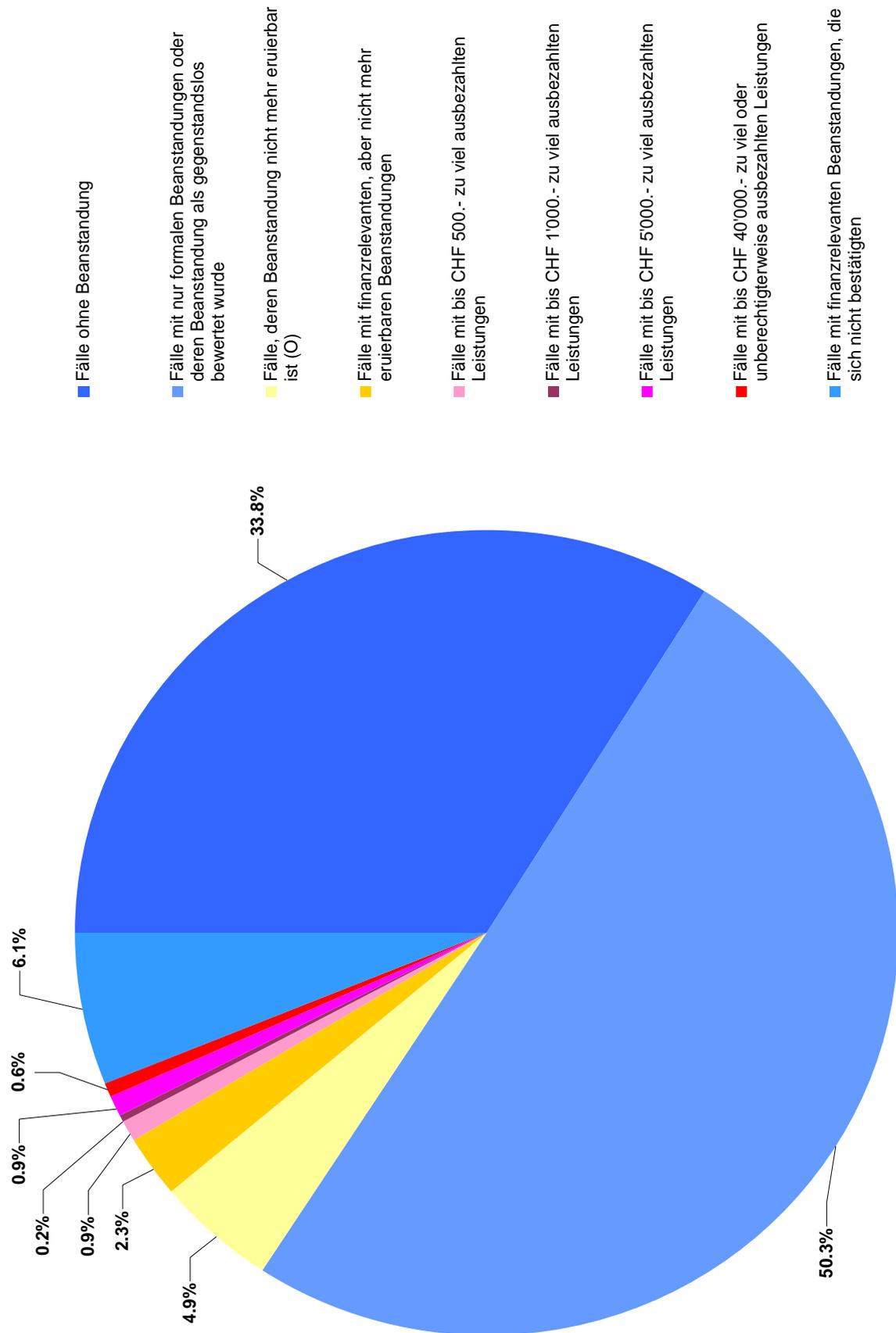
Peter Hablützel

Peter Arbenz

Beilage:

- Anhang 1: Grafik zur Bewertung der Fallkontrollen von Wyler und Zopfi aus den Jahren 2006 und 2007 (473 Fälle)
- Anhang 2: Schlusserwertung der Überprüfung der Fallkontrollen von Wyler und Zopfi aus den Jahren 2006 und 2007 (473 Fälle)
- Anhang 3: Details zu den 12 Fällen mit zu viel oder unberechtigterweise ausbezahlten Leistungen
- Anhang 4: Beispiele von Beanstandungen und Mängeln

Anhang 1: Grafik zur Bewertung der Fallkontrollen Wyler und Zopfi aus den Jahren 2006 und 2007 (473 Fälle)



Anhang 2: Schlussergebnisse der Überprüfung der Fallkontrollen von Wyler und Zopfi aus den Jahren 2006 und 2007 (473 Fälle)

1. Übersicht

Total Fälle	Total Fälle ohne Beanstandung	Total Fälle mit Beanstandungen
473	160 (33.8%)	313 (66.2%)

2. Übersicht Bewertung der Beanstandungen in den 313 Fällen (Mehrfachnennungen möglich):

Formale Beanstandung (F)	Beanstandung als gegenstandslos bewertet (K)	Finanzrelevante Beanstandung (M)	Beanstandung nicht mehr eruierbar (O)
430	391	89	39
238 Fälle (50.3%)		52 Fälle* (11%)	23 Fälle* (4.9%)

* Doppelnennung in 4 Fällen

3. Übersicht der in den 52 Fällen festgestellten finanzrelevanten Beanstandungen (M):

Zu viele Leistungen	Nicht anspruchsberechtigt	Beanstandung nicht eruierbar	Beanstandung nicht bestätigt
11*	2*	12*	30*
12 Fälle (2.6%)		11 Fälle (2.3%)	29 Fälle (6.1%)

* Total 3 Doppelnennungen enthalten:

- Bei einem Fall wurden zu viele Leistungen ausbezahlt *und* der Klient war nicht anspruchsberechtigt.
- Bei einem zweiten Fall wurden zu viele Leistungen ausbezahlt *und* ein zweiter finanzrelevanter Mangel hatte sich nicht bestätigt.
- Bei einem dritten Fall wurden zu viele Leistungen ausbezahlt *und* ein zweiter finanzrelevanter Mangel war nicht mehr eruierbar.

4. Anzahl korrigierter und nicht korrigierter finanzrelevanter Mängel:

Anzahl Mängel in SZ korrigiert	Anzahl Mängel in SZ nicht korrigiert
10 (83.3%)	2 (16.7%)

5. Höhe der in den 12 Fällen zu viel oder unberechtigterweise ausbezahlten Leistungen:

Anzahl Fälle bis CHF 500.-	4 (0.9%)
Anzahl Fälle bis CHF 1'000.-	1 (0.2%)
Anzahl Fälle bis CHF 5'000.-	4 (0.9%)
Anzahl Fälle bis CHF 40'000.-*	3 (0.6%)

* Max. Betrag ist CHF 39'355.-

(Total Höhe der zu viel oder unberechtigterweise ausbezahlten Leistungen CHF 88'397.-)

Anhang 3: Details zu den 12 Fällen mit zu viel oder unberechtigterweise ausbezahlten Leistungen

Fall	Betrag	Was wurde zu viel oder unberechtigterweise bezahlt?	Wann wurde korrigiert?	Inkasso erledigt	Inkasso in kein Inkasso / Ermessen Arbeit	kein Inkasso / Ermessen möglich	Bemerkung
1	1'000	Grundbedarf während sechswöchiger Ferienabwesenheit	keine Korrektur (liegt innerhalb Ermessensspielraum)		1'000		keine Rückforderung, da der Ermessensspielraum ausgeschöpft wurde
2	19'011	Sozialarbeiter stoppte Zahlungen aufgrund von Hinweisen auf Einkommen (Lohn und ALV-Taggelder). Die Fallkontrolle vom April 2007 ergab keinen neuen Handlungsbedarf.	Zahlungen per Ende 2006 gestoppt; Rückforderung von CHF 19'010.50 per EK-Entscheid am 28.06.07; Einsprache am 22.10.07 abgewiesen; Entscheid rechtskräftig		19'011		Rückzahlung pendent
3	283	doppelt bezahlte Hausratsversicherung	keine Korrektur, da dies keine Doppelzahlung, sondern eine Rechnung für 05 und für 06 betrifft. Die Bezahlung der Rechnung 05 hätte von der EK bewilligt werden müssen		283		keine Rückforderung, da keine Doppelzahlung
4	5'000	Ein- anstatt Zweipersonenhaushalt (nicht deklarierte Person im Haushalt)	Grundbedarf wurde im Juli 07 angepasst		5'000		Rückforderung pendent
5	104	Zuviel bevorschusster Grundbedarf im Falle einer Heimplatzierung	Die Bevorschussung wurde am 4. Juni 2007 verrechnet	104			
6	1'200	Klient war von Juni - Sept. 07 nicht mehr in der Arbeitsintegration, erhielt aber noch Integrationszulage	Integrationszulage per September 2007 gestoppt, keine Rückforderung erfolgt			1'200	Klient hat sich per Ende 2007 ins Ausland abgemeldet
7	16'000	Klient hat 4 Jahre vermutlich mit Unterstützung von Dritten zu hohe Miete selber bezahlt, diese hätte als hypothetisches Einkommen angerechnet werden müssen.	Entscheid der EK betreffend Anrechnung hypothetisches Einkommen am 27. September 2007		16'000		Klient bezahlte zu hohe Miete während 4 Jahren selber. Dies wurde bisher nicht beanstandet.
8	100	Rückforderung von Zweckentfremdung Miete einen Monat zu spät begonnen	Korrektur am 1. Juli 2006 durchgeführt	100			
9	39'355	Hinweise der Fallkontrolle & des Sozialarbeiters führten zum Inspektorauftrag. Klient hatte nicht deklariertes Vermögen und Einkommen und machte falsche Angaben zum Wohnsitz	Leistungen im Dezember 2007 eingestellt; Strafanzeige wurde eingereicht, ein Rückforderungsentscheid erfolgte, der Vollzug ist durch eine Einsprache blockiert		39'355		Rückzahlung pendent, da Vollzug durch Einsprache blockiert ist
10	4'701	Für die ersten 3 Monate wurde die Frist für die Weiterverrechnung an den Bund verpasst	nicht korrigierbar, da Klient verschwand und die notwendigen Dokumente nicht einreichte			4'701	ZUG-Frist für Weiterverrechnung an Bund wurde verpasst
11	200	zu hohe Mietzahlung (-> 2x100.-)	Korrektur am 1. April 2006 durchgeführt	200			
12	1'443	Nicht deklariertes Einkommen und frühere Zweckentfremdung	Stellenleiter forderte am 29. März 2006 nicht deklariertes Einkommen zurück. Die Restschuld wurde aufgrund eines Wegzugs nicht eingefordert		1'443		Klient ist ausserhalb Stadt ZH weiterhin sozialhilfeabhängig
TOTAL	88'397			404	63'366	5'901	
Total der Sozialhilfe aller 473 Fälle, die von Wyler und Zopfi 2006 und von Januar bis August 2007 kontrolliert wurden:							
Höhe der nicht eingebrachten und nicht einbringbaren Rückforderungen (kein Inkasso durchgeführt)							
23'650'000							
Höhe der nicht eingebrachten und nicht einbringbaren Rückforderungen am Total der in den 473 Fällen bezahlten Sozialhilfe							
24'627							
Anteil der nicht eingebrachten und nicht einbringbaren Rückforderungen am Total der in den 473 Fällen bezahlten Sozialhilfe							
0.10 %							

Anhang 4: Beispiele von Beanstandungen und Mängeln

Formale Beanstandung:

Prüfpunkt „Stammdaten nicht aktuell“:

- Beanstandung W/Z: Eintrag „1 fremdplatzierte Person“ aktualisieren
- Bewertung der externen Fachexperten: formale Beanstandung, da kein Einfluss auf Auszahlungen (Anzahl Personen im Haushalt ist im Budget korrekt.)

Prüfpunkt „Fallrelevante Dokumente sind im ProLeist eingescant“:

- Beanstandung W/Z: Viele Dokumente im falschen Dokumenten-Typ abgelegt.
- Bewertung der externen Fachexperten: formale Beanstandung, da Dokumente vorhanden, aber nicht richtig abgelegt.

Prüfpunkt „Fallrelevante Dokumente sind im ProLeist eingescant“:

- Beanstandung W/Z: Fallrelevante Dokumente sind nicht im ProLeist eingescant.
- Bewertung der externen Fachexperten: formale Beanstandung, da Dokumente in Papierakte vorhanden, aber nicht im ProLeist eingescant.

Beanstandung als gegenstandslos bewertet:

Prüfpunkt „Pendenzenverwaltung im ProLeist“:

- Beanstandung: keine Pendenzenverwaltung im ProLeist ersichtlich
- Bewertung der externen Fachexperten: Es gab keine Vorgaben für Pendenzenverwaltung im ProLeist (Sozialarbeitende können Pendenzen z.B. auch im Outlook führen), daher Beanstandung als gegenstandslos bewertet.

Prüfpunkt „Sozialbericht aktuell“:

- Beanstandung W/Z: Der Sozialbericht ist nicht aktuell.
- Bewertung der externen Fachexperten: Beanstandung als gegenstandslos bewertet, da der Sozialbericht seit April 2007 nicht mehr aktuell gehalten werden musste.

Beanstandung nicht (mehr) eruierbar (O):

Betrifft Beanstandungen von W und Z, die zum heutigen Zeitpunkt nicht mehr nachvollziehbar sind (z.B. aufgrund Veränderung der Situation seit der Fallkontrolle).

Prüfpunkt „Subsidiarität der SH abgeklärt und geltend gemacht“:

- Beanstandung W/Z: nicht nachvollziehbar, da zu wenig Infos im Dossier
- Bewertung der externen Fachexperten: Beanstandung W/Z nicht mehr eruierbar, da zu unpräzise Beanstandung.

Prüfpunkt „Subsidiarität der SH abgeklärt und geltend gemacht“:

- Beanstandung W/Z: „Taggelder?“
- Bewertung der externen Fachexperten: Beanstandung nicht mehr eruierbar, da zum heutigen Zeitpunkt nicht mehr ersichtlich ist, welche Taggelder mit obengenanntem Stichwort zum Zeitpunkt der Fallkontrolle gemeint waren.

Prüfpunkt „Stammdaten aktuell“

- Beanstandung W/Z: Wohnt volljährige Tochter auch in der Wohnung der Klientin?
- Bewertung der externen Fachexperten: Es erfolgte diesbezüglich ein Ermittlungsauftrag ans Inspektorat. Da die Ermittlungen noch nicht abgeschlossen sind, kann zum heutigen Zeitpunkt kein Fehler nachgewiesen werden. Die Beanstandung ist demzufolge zurzeit nicht eruierbar.

Prüfpunkt „Massnahmen zur beruflichen und sozialen Integration sind abgeklärt und eingeleitet“

- Beanstandung W/Z: Absolut keine Massnahmen ersichtlich.
- Bewertung der externen Fachexperten: Nachdem die Fallkontrolle erfolgt war, wurden Arbeitsintegrationsmassnahmen ergriffen, teilweise erfolgreich. Es ist nicht nachweisbar, dass das Ergreifen von Arbeitsintegrationsmassnahmen aufgrund der Fallkontrolle geschehen ist. Genauso wenig ist es nachweisbar, dass früher ergriffene Massnahmen bzgl. Arbeitsintegration Erfolg bringend gewesen wären. Demzufolge ist die Beanstandung nicht mehr eruierbar.

Beanstandung nicht bestätigt:

Prüfpunkt „Subsidiarität der SH abgeklärt und geltend gemacht“:

- Beanstandung W/Z: Keine Angaben über Ex-Mann („Hat er nichts? Kein Scheidungsurteil?“)
- Bewertung: Finanzrelevanter Mangel nicht bestätigt; Abklärung Vaterschaft (Kinderalimente) wurde vorgenommen, Vater konnte aber keine Alimente bezahlen.