

# Kindes- und Erwachsenenschutz: Potential liegt in der Kontaktzeit mit den Klienten und den Versorgungssystemen

VON MARCEL BORER

Anlässlich einer Analyse zur Mandatsführung im Erwachsenenschutz in der Stadt Zürich<sup>1</sup> konstatieren die Autoren Patrick Zobrist und Diana Wider von der Hochschule Luzern, dass sich der «*Interventionsbedarf*» durch die Berufsbeistandspersonen auf der ganzen Bandbreite zwischen «*hoch*» und «*tief*» bewegt, und dass eine «*Gruppe von Klienten*» existiert, mit der «*hochfrequent, häufig im Modus der Krisenbewältigung*», und eine andere, mit der «*mehrheitlich aus der Distanz*» gearbeitet wird.

«Die Fallführung charakterisiert sich in zwei Handlungsmodi: erstens das eher distanzierte, pragmatische Sachhilfehandeln und zweitens ein hochfrequentes Krisenbewältigungshandeln mit grosser Ressourceninvestition der Beteiligten.»<sup>2</sup>

Als dafür ausschlaggebende Faktoren werden «*das Funktionieren des Helfersystems*» und «*die Kooperation der Klienten*» identifiziert. Allerdings sei dabei nicht erkennbar, «*in welcher Form die Betreuung der Klienten stattfindet*» und «*wer die Helfernetze koordiniert*». Zusammenfassend stellen Zobrist und Wider fest, dass der «*Ressourceneinsatz eher auf impliziten und individuellen Kriterien und weniger auf der Grundlage von methodischem Handeln*» beruht und dass das Handeln der Beistandspersonen mehrheitlich durch die «*Sachhilfe, die verwaltende, finanziell-administrativ fokussierte Fallführung*» gekennzeichnet ist. Zentrale Herausforderung sei daher, die «*direkte Kontaktzeit mit den Klienten zu erhöhen und die Zusammenarbeit mit dem Versorgungssystem zu verbessern*».

Die Analyse der internen Abläufe zeigt sich deckungsgleich. Die vorgefundenen Regelwerke konzentrieren sich vor allem auf «*administrativ-organisatorische Abläufe und rechtliche Themen*». Zu psychosozialen Themen wie z.B. Behandlungskonzepte für psychisch erkrankte Menschen oder Platzierungsstrategien für Demenzkranke seien hingegen keine Konzepte zu finden gewesen. Die Schlussfolgerung der Autoren, dass «*die Aufgabenteilung zwischen den Berufsbeiständen und der Administration bzw. Sachbearbeitung überprüft [und verbessert A.d.vf.] werden muss*», lässt vermuten, dass die Berufsbeistände einem gewaltigen Erwartungsdruck unterliegen und im Berufsalltag für ihre professionsbedingten Anliegen wenig Gehör finden.

Aus der Analyse hätte ebenso abgeleitet werden können, dass die Beistandspersonen unter einem enormen Druck stehen, möglichst keine administrativen Fehler zu machen, da solche neben internen Rügen bei entstandenen Schäden zusätzlich aufwendige Haftpflichtklagen nach sich ziehen können. Dieser Umstand kann bei fehlender Konfliktkultur die Verwaltungsmentalität aller Beteiligten erheblich begünstigen.

Nicht von ungefähr heben Zobrist und Wider den «*Klärungsbedarf zwischen der Mandatsführung und der Sachbearbeitung sowie den Diskurs darüber, was unter guter Qualität in der Mandatsführung zu verstehen ist*», in ihrem Bericht besonders hervor, ohne aber näher darauf einzugehen, warum aus ihrer Sicht die «*Doppelunterstellung der Berufsbeistandspersonen (Aufsicht durch die KESB, Führung durch die Vorgesetzte) eine wichtige Rolle spielt*». So lässt sich lediglich spekulieren, ob innerhalb von hierarchisch organisierten und in hohem Masse formalisierten Verwaltungsstrukturen und angesichts fragmentarischer Aufgabenverteilung zwischen und innerhalb der Bereiche von Kindes- und

<sup>1</sup> Patrick Zobrist und Diana Wider, Mandatsführung im Erwachsenenschutz: Umfeldanalyse, Herausforderung und Innovationspotenzial, ZKE 2 | 2017, S. 126 ff.

<sup>2</sup> Vgl. ebd., S. 136.

Erwachsenenschutz, Sozialhilfe, Arbeitslosenvermittlung, IV/EL, KK-Verbilligungen, Familienhilfe und Beiträge an Alterspflegeplätze etc. ein übergeordnetes Interesse daran besteht, administrativ-juristische Vorgaben einzuhalten und weniger, den Prinzipien helfender Berufe zum Durchbruch zu verhelfen, da Letzteres in zunehmend komplexer werdenden Situationen *«zeitaufwendig, personalintensiv und damit kostspielig»* ist.

*«Die Analyse zeigt, dass ein juristisch-administratives Sachhilfehandeln – dazu noch aus Distanz – nicht dem Bedarf aller Zielgruppen im Erwachsenenschutz entsprechen kann. Zudem erfordern die zunehmende Individualisierung und die gleichzeitig beschränkten personellen und finanziellen Ressourcen eine Priorisierung der Ausrichtung in der Mandatsführung.»<sup>3</sup>*

Zwar wird an verschiedenen Stellen der Untersuchung darauf hingewiesen, dass die Ressourcen von Berufsbeistandspersonen für die Bewältigung komplexer Problemlagen und die Koordination von Helfersystemen nicht ausreichen, sie werden aber nur an einem Punkt in Bezug auf die Obdach-sicherung konkret benannt. Demnach erfordert *«eine adäquate Unterbringung eine intensivere Koordination und damit einen höheren [personellen und zeitlichen A.d.vf.] Aufwand»*.

Der Verband der Berufsbeistandspersonen der Region Basel (VBBRB) hat diesbezüglich bereits 2016 in seinem Bericht an die Mitgliederversammlung des schweizerischen Dachverbands SVBB-ASCP festgehalten, dass die Arbeitsbedingungen der Berufsbeistände mit der teilweise sehr hohen Fallbelastung kaum noch Zeit für eine ausreichend persönliche Betreuung der von einer Beistandschaft betroffenen Personen übrig lassen.<sup>4</sup>

*«Regelmässig wird von Berufsbeiständen bemängelt, dass bei hoher Fallbelastung und knapper Zeit die Anliegen von Klienten angesichts administrativer Vorgaben vonseiten der Ämter und Sozialversicherungen in den Hintergrund zu geraten drohen. Im Einzelfall bleibt oft kaum mehr ausreichend Zeit für sozialarbeiterisch wichtige Interventionen.»<sup>5</sup>*

Dies wird von den Berufsbeiständen als unbefriedigend und auf Dauer zermürbend empfunden. Treten Krankenstände und Personalfuktuation hinzu, geraten alle Beteiligten in grosse Bedrängnis. Dazu ist festzuhalten, dass nicht nur die Beistandspersonen selber, sondern oft auch deren Sekretariate unter hohem Arbeitsdruck stehen. Viele Berufsbeistände berichten von problematischen Arbeitsplatzverhältnissen<sup>6</sup> und darüber, dass sie sich zunehmend erschöpft fühlen und deshalb erwägen, das Pensum um ein bis zwei Arbeitstage pro Woche zu reduzieren oder frühzeitig in Pension zu gehen. Der VBBRB erachtet es deshalb als dringlich, der schleichenden De-Professionalisierung und Aushöhlung der Sozialarbeit – und damit dem zentralen Anliegen von Berufsbeiständen – mit fachlich abgestützten Erkenntnissen argumentativ entgegenzutreten. Die von einer Kindes- oder erwachsenenschutzrechtlichen Massnahme betroffenen Menschen – in der Schweiz waren es 2015 über 40'000 Kinder und 85'000 Erwachsene<sup>7</sup> – haben das gesetzlich verbrieftete Recht auf regelmässigen persönlichen Kontakt zu ihrem Beistand. Darüber hinaus ist es zwingend geboten, dass die involvierten Professionen im Interesse der betreuten Menschen aller Altersstufen bei Angelegenheiten von Belang stärker zusammenarbeiten und sich zu Wort melden.

<sup>3</sup> Vgl. ebd., S. 137.

<sup>4</sup> Marcel Borer, Bericht des VBBRB zur Mitgliederversammlung des SVBB-ASCP 2016. ([www.vbbrb.ch/de/newsbeitrag/vbbrb-bericht-zur-mitgliederversammlung-2016-des-svbb-ascp.html](http://www.vbbrb.ch/de/newsbeitrag/vbbrb-bericht-zur-mitgliederversammlung-2016-des-svbb-ascp.html))

<sup>5</sup> Vgl. ebd.

<sup>6</sup> Marcel Borer, Jährliche Umfrage des VBBRB Arbeitssituation der Berufsbeistände ([www.vbbrb.ch/de/umfrage-jahresuebersicht.html](http://www.vbbrb.ch/de/umfrage-jahresuebersicht.html)).

<sup>7</sup> KOKES-Statistik 2015, Anzahl Personen mit Schutzmassnahmen, ZKE 4|2016, S. 313.

Wenn sich nun die Sozialen Dienste der Stadt Zürich den zahlreichen Herausforderungen im Kindes- und Erwachsenenschutz stellen wollen mit der Absicht, sich künftig als «Leuchtturm» zu positionieren, verdient das Anerkennung. Dazu gehört aber unbedingt, dass die Beistandspersonen inskünftig auch in die Überlegungen hinsichtlich notwendig werdender Anpassungen und Korrekturen einbezogen und entsprechend dem damit verbundenen zeitlichen Aufwand ausreichend von der Fallarbeit entlastet werden. Ansonsten fehlen ihnen neben ihrer eigentlichen Kernarbeit mit den ihnen anvertrauten Menschen am Ende weiterhin Kraft und Zeit, um persönlich und direkt Einfluss auf die Arbeitsbedingungen zu nehmen<sup>8</sup>. Im Sinne eines ersten Lackmustests wird sich an der kommenden SVBB-ASCP-Fachtagung zum Thema «Berufsbeistände im Zentrum» im Herbst 2017 zeigen, ob auch praktizierende Beistandspersonen unter den Referenten zu finden sind oder ob weiterhin über deren Köpfe hinweg vermeintliches Expertenwissen ausgeschüttet wird. Kommen Erstere zu Wort, dann können solch typische Äusserungen wie die folgende nicht länger ignoriert werden:

*«Nach zwei Wochen Ferien wurde ich überschwemmt von Telefonaten, über hundert E-Mails, drei dicken Postmappen sowie einem 40 cm hohen Stapel an Steuererklärungen und Rechnungen, die ich zu prüfen und zu visieren hatte. Hinzu kamen aufgelaufene telefonische Anfragen und dringliche Kliententermine. Danach stehen die "laufenden Geschäfte" an. Das ist die Realität eines Berufsbeistandes mit 79 Kindes- und erwachsenenschutzrechtlichen Massnahmen und vier laufenden Abklärungsaufträgen bei einer 100-Prozent-Anstellung.»<sup>9</sup>*

Die Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände (SVBB-ASCP) kommt 2012 in einer wissenschaftlichen Studie am Beispiel von Biel (BE) zum Schluss, dass eine Berufsbeistandsperson im Erwachsenenschutz mit einem Anstellungsgrad von 100% und einer administrativen Unterstützung von 100% maximal 70 Fälle pro Jahr führen kann. Werden ausschliesslich kindeschutzrechtliche Mandate geführt, so ist die Fallobergrenze um ein Drittel auf maximal 45 Fälle zu reduzieren. So kann gewährleistet werden, dass die Beistände den Anforderungen an ihren Beruf<sup>10</sup> auch zeitlich nachkommen können, denn ihre Aufgabe besteht in erster Linie in der persönlichen Betreuung und Begleitung oder Vertretung von verbeiständeten Personen in den von der KESB festgehaltenen Aufgabenbereichen. Grundlegendes Ziel ist es, den von einer Beistandschaft betroffenen Personen eine menschenwürdige und ihren Vorstellungen und Fähigkeiten entsprechende selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen. Für Verwaltung und Politik stellen sich damit zwei Kernfragen: Nehmen wir den Auftrag ernst und sind wir bereit, den Beiständen die dafür benötigten Mittel zur Verfügung zu stellen?

Basel, 06.06.2017

### **Verfasser**

Marcel Borer, Berufsbeistand CAS, Sozialarbeiter und Supervisor. Vorstandsmitglied der Schweizerischen Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände (SVBB-ASCP) und Sekretär des Verbands der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände Region Basel (VBBRB).

---

<sup>8</sup> Marcel Borer, Analyse der VBBRB-Umfrage 2016 und 5 Thesen ([www.vbbrb.ch/de/newsbeitrag/analyse-der-vbbrb-umfrage-2016-und-5-thesen.html](http://www.vbbrb.ch/de/newsbeitrag/analyse-der-vbbrb-umfrage-2016-und-5-thesen.html)).

<sup>9</sup> E-Mail einer Berufsbeistandsperson an Marcel Borer, Sekretär VBBRB, Mai 2017.

<sup>10</sup> Marcel Borer, Anforderungsprofil an Berufsbeistandspersonen, Mai 2017 ([www.vbbrb.ch/files/files\\_vbbrb/publikationen/Anforderungsprofil\\_BB\\_SVBB-ASCP\\_final\\_20170501-1008.pdf](http://www.vbbrb.ch/files/files_vbbrb/publikationen/Anforderungsprofil_BB_SVBB-ASCP_final_20170501-1008.pdf)).