ECOPLAN Forschung und Beratung in Wirtschaft und Politik

SVBB ASCP ASCP Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände
Association suisse des curatrices et curateurs professionnels
Associazione svizzera delle curatrici e dei curatori professionali

ENTWURF SCHLUSSBERICHT – 31.08.2017

Arbeitssituation der Berufsbeistände

Ergebnisse der SVBB-Online-Befragung bei Berufsbeiständinnen und Berufsbeiständen in der Schweiz

Im Auftrag der Schweizerischen Vereinigung
der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände (SVBB-ASCP)

Impressum

Empfohlene Zitierweise

Herausgeber:	Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände (SVBB-ASCP)
Autor:	Ecoplan
Titel:	Arbeitssituation der Berufsbeistände
Untertitel:	Ergebnisse der SVBB-Online-Befragung bei Berufsbeiständinnen und Berufsbeiständen in der Schweiz
Ort:	Bern
Datum:	31.08.2017

© SVBB-ASCP, Bern 2017, Alle Rechte vorbehalten.

Begleitgruppe des SVBB-Vorstandes

Markus Odermatt
Caroline Wernli
Dominic Frei

Projektteam Ecoplan

Philipp Walker (Projektleiter)
Ursula Walther
Simon Büchler
Michael Marti

Der Bericht gibt die Auffassung des Projektteams wieder, die nicht notwendigerweise mit derjenigen des Auftraggebers bzw. der Auftraggeberin oder der Begleitorgane übereinstimmen muss.

ECOPLAN AG

Forschung und Beratung
in Wirtschaft und Politik

www.ecoplan.ch

Monbijoustrasse 14
CH - 3011 Bern
Tel+41 31 356 61 61
bern@ecoplan.ch

Schützengasse 1
Postfach
CH - 6460 Altdorf
Tel+41 41 870 90 60
altdorf@ecoplan.ch

Vorwort

Eine Umfrage zur Arbeitssituation der Berufsbeistände? Das ist eine Schweizer Premiere, seit es die schon weit früher bekannten Amtsvormunde und die ab 2013 „neuen“ Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände gibt.

„Amtsvormunde“ sind in der Schweiz mindestens seit dem 19. Jahrhundert bekannt; mit einer ersten gesamtschweizerischen gesetzlichen Grundlage durch die Einführung des Zivilgesetzbuches (ZGB) im Jahre 1912. Amtsvormunde waren also – wie vielen aus eigener Erfahrung noch bekannt sein dürfte – die früheren, ersten „beruflich“ tätigen Vormunde, also die heutigen Berufsbeistände (wie das ZGB diese Berufsgruppe seit 2013 nunmehr nennt). Zusammen mit der Gründung des Berufsverbandes (im Jahre 1913 als VSAV-ASAV, heute SVBB-ASCP), haben die Berufsbeiständinnen/-beistände also eigentlich schon eine lange Geschichte.

Zum ersten Mal hat die SVBB-ASCP mit dieser Umfrage 2016 eine schweizweite Erhebung umgesetzt, welche – den fast 800 Rückmeldungen aus allen Landesteilen sei Dank – zu aussagekräftigen und repräsentativen Ergebnissen zur aktuellen beruflichen Situation der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände geführt hat. Zwei Ergebnisse stechen dabei heraus:

- Drei von vier der befragten Berufsleute sind mit ihrer Berufssituation zufrieden bis sehr zufrieden, was nicht zuletzt auf die interessante, selbständige, aber auch anspruchsvolle Tätigkeit in ständigem Kontakt zu Mitmenschen zurückzuführen sein dürfte... das soll und muss ein Ansporn dafür sein, diese hohe Zufriedenheit zu erhalten!

- Die grössten Sorgen machen sich 90% der Berufsbeistände aber über die als sehr stark empfundene Arbeitsbelastung, welche differenzierte Auseinandersetzungen und die Unterstützung der betreuten Personen in vielen Situationen stark erschwert... hier sind Verbesserungen gefordert!

Es zeigt sich also – vor allem bei der Arbeitsbelastung –ein deutlicher Handlungsbedarf. Im gleichen Zusammenhang gibt ausserdem stark zu denken, dass über 20% der Befragten eine mindestens einmalige Erschöpfungsdepression/Burnout-Episode erlebt haben und über die Hälfte der Befragten Symptome von Überlastung feststellen.

Die SVBB-ASCP wird sich punktuell und differenziert mit den Umfrageergebnissen noch weiter auseinandersetzen und – im Kontakt mit den Regionalgruppen und Mitgliedern – jene Bereiche angehen, welche für die Berufsgruppe von besonderer Bedeutung sind. Die von vielen insbesondere auch vorgeschlagene Reduktion der Anzahl Mandate lässt sich aber in jedem Fall nur über die regionalpolitischen Entscheidungsträger massgeblich beeinflussen.

Die SVBB-ASCP bedankt sich an dieser Stelle bei allen Beteiligten, aber vor allem auch bei der Begleitgruppe für die Mitarbeit, welche diese Umfrage erst ermöglicht hat.

Wir freuen uns darauf, von möglichst vielen Beteiligten und der breiten Leserschaft weitere Rückmeldungen zum Umfragebericht zu erhalten. Nur mit Rückmeldungen können die nötigen wichtigen Weichenstellungen für die berufliche Zukunft der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände im Sinne der breiten Basis angegangen werden.

SVBB – ASCP
Frédéric Vuissoz, Präsident Markus Odermatt, Generalsekretär

Bern, Lausanne im Juli 2017

Das Wichtigste in Kürze

Die 2013 erfolgte Einführung des neuen Kindes- und Erwachsenenschutzrechts (KESR) hat die Berufsbeiständinnen und -beistände als wichtige Akteure im Kindes- und Erwachsenenschutz (KES) massgeblich betroffen. Für die Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände (SVBB) stellte sich daher die Frage, wie sich die Systemänderung auf die Berufsbeistände und deren Arbeit ausgewirkt hat. Aus diesem Grund führte die SVBB Ende 2016 erstmals eine schweizweite Umfrage zum Arbeitsumfeld und zur Zufriedenheit der Berufsbeistände durch. Die Befragung stiess unter den Berufsbeiständen schweizweit auf grosses Interesse. Insgesamt haben 763 Personen aus allen Kantonen teilgenommen. Der Bericht zeigt die wichtigsten Ergebnisse aus der Befragung zur Zufriedenheit, dem Arbeitsumfeld und verschiedener Aspekte der Arbeitssituation auf. Zudem gibt der Bericht einen Überblick über die Organisation der Berufsbeistandschaften der Schweiz.

Drei von vier Berufsbeiständen sind zufrieden

Auf den ersten Blick zeigen die Ergebnisse ein positives Bild der Zufriedenheit der Berufsbeistände mit ihrem Arbeitsumfeld. 26% aller Befragten sind sehr zufrieden und jeder zweite Berufsbeistand immerhin eher zufrieden. Sehr unzufrieden sind nur 7% und 17% sind eher unzufrieden. Dabei zeigt sich, dass die Zufriedenheit unabhängig von Geschlecht, Ausbildung und beruflichem Hintergrund ist. Unterschiede gibt es jedoch bzgl. der Sprachregion: In der lateinischen Schweiz ist der Anteil unzufriedener Berufsbeiständen höher als in der Deutschschweiz.

Insgesamt ergibt sich ein positives Ergebnis. Dennoch ist festzuhalten, dass jeder vierte Berufsbeistand mit seiner Tätigkeit unzufrieden ist. Demnach kann die Zufriedenheit bei drei von vier Berufsbeiständen zumindest teilweise verbessert werden. Die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld wird von unterschiedlichen Faktoren beeinflusst. In der Befragung wurden deshalb mehrere Aspekte erhoben, die sich auf die Zufriedenheit auswirken können.

Arbeitsbelastung als wichtiger Aspekt für die Zufriedenheit

Aus der Befragung geht hervor, dass die Arbeitsbelastung ein wichtiger Einflussfaktor auf die Zufriedenheit ist. Im Durchschnitt betreuen die Berufsbeistände bei einem Vollpensum 72 Mandate. Zwar besteht kein direkter Zusammenhang zwischen der Anzahl Mandate und der Zufriedenheit. Die Zufriedenheit ist unter den Berufsbeiständen jedoch weniger hoch, wenn sie die ihnen zugeteilte Arbeit nicht innerhalb des vertraglich festgelegten Arbeitspensums erledigen können oder sie die Arbeitsbelastung als sehr hoch einstufen. Die Arbeitsbelastung schätzen knapp 90% der Befragten als hoch ein. Die Belastung wirkt sich zudem auf die Gesundheit aus: Gut die Hälfte der Befragten hat aufgrund der beruflichen Tätigkeit mehrmals oder häufig übermässige Müdigkeit oder Erschöpfung erfahren; 20% erkrankten gemäss eigenen Angaben bereits einmal an einer Erschöpfungsdepression. Entsprechend häufig nannten die Befragten eine Reduktion der Fallzahlen als mögliche Massnahme zur Verbesserung der Arbeitssituation. Ebenfalls bieten verschiedenen interne Unterstützungsdienste die Möglichkeit, die Berufs-

beistände zu entlasten. Rund 98% der Befragten profitieren von entsprechenden Dienstleistungen, wobei Buchhaltung, Administration sowie Empfangs- und Kassadienste am häufigsten verfügbar sind. Ausserdem ist die Zufriedenheit höher, wenn:

- innerhalb einer Organisation eine gute Konflikt- und Fehlerkultur besteht;
- die Berufsbeiständinnen/-beistände sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeit sicher fühlen;
- innerhalb der Beistandschaft eine gute Zusammenarbeit herrscht;
- den Berufsbeiständinnen/-beiständen für ihre Arbeit Wertschätzung entgegengebracht wird, insbesondere von Seiten der Vorgesetzten und Berufskollegen, aber auch von den KESB bzw. Familiengerichten und dem erweiterten beruflichen Umfeld.

Ein Zusammenhang besteht zudem zwischen der Zufriedenheit und der Zusammenarbeit mit den Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB). Berufsbeistände, welche die Zusammenarbeit schlecht bewerten, sind überdurchschnittlich häufig unzufrieden mit der Arbeitssituation. Jedoch beurteilen 80% der Befragten die Zusammenarbeit mit der KESB positiv.

Die KESR-Reform wird mehrheitlich gut beurteilt

Ein wichtiger Hintergrund für die Befragung war die KESR-Reform. In der Befragung wurde deshalb erhoben, wie sich die Arbeitssituation mit der Reform verändert hat. Dabei zeigt sich ein eher positives Bild. Die Berufsbeistände erachten die KESR-Reformziele mehrheitlich als gut erreicht, insbesondere die Zielsetzungen Professionalisierung, Sicherung des Kindeswohls und Selbstbestimmung im Erwachsenenschutz. Zudem führte die Reform für rund ein Drittel der Berufsbeistände zu verbesserten Prozessabläufen innerhalb der Berufsbeistandschaft sowie zwischen Beistandschaft und KESB. Eine Verbesserung der fachlichen Begründung der Entscheide der KESB haben 50% der Berufsbeistände festgestellt. Entsprechend beurteilen nur 10% der Befragten die Entwicklung seit der Reform negativ. Ähnlich wie bereits bei der Zusammenarbeit zur KESB besteht auch ein Zusammenhang zwischen der Beurteilung der Auswirkungen der Reform und der Arbeitszufriedenheit. Befragte, aus deren Sicht das neue KESR in den erwähnten Aspekten eine Verbesserung bewirkte, sind mit der Arbeitssituation zufriedener sowohl im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt als auch im Vergleich zu den Befragten, die keine Veränderung oder eine Verschlechterung angaben

Jobwechsel als Folge von Unzufriedenheit

Rund 40% der Befragten gaben an, sich über eine beruflichen Veränderung Gedanken zu machen. Dabei geht es bei rund 14% um Überlegungen zur Pensionierung; rund die Hälfte denken über eine Tätigkeit ausserhalb des Kindes- und Erwachsenenschutzes nach und knapp 40% über einen Wechsel innerhalb des KES. Die Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation ist ein möglicher Grund dafür. So ist der Anteil unzufriedener Berufsbeistände unter den Personen mit beruflichen Veränderungswünschen überdurchschnittlich hoch.

Schlussfolgerungen

Drei Viertel der Berufsbeistände ist mit ihrer Arbeitssituation grundsätzlich zufrieden. Dennoch geht aus der Umfrage eine hohe Belastung der Berufsbeistände sowie ein beachtlicher Anteil an Personen mit beruflichen Veränderungswünschen hervor. Es müsste daher ein Anliegen der SVBB sein, die Zufriedenheit mit geeigneten Massnahmen zu erhöhen. Dabei wären insbesondere Massnahmen zur Entlastung der Beistandschaften, zur Verbesserung der Zusammenarbeit innerhalb der Organisationen und mit der KESB sowie zur besseren Anerkennung der Arbeit der Berufsbeistände erstrebenswert. Dies entspricht zugleich den am häufigsten genannten Verbesserungswünschen in der Umfrage.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort **2**

Das Wichtigste in Kürze **3**

Inhaltsverzeichnis **6**

1 Einleitung **8**

1.1 Ausgangslage 8

1.2 Übersicht über das Vorgehen 9

1.3 Ziel und Aufbau des Berichts 13

2 Arbeitsumfeld, Tätigkeit und beruflicher Hintergrund **14**

2.1 Arbeitsumfeld 14

2.2 Tätigkeit und beruflicher Hintergrund 15

3 Die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation **19**

4 Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit **23**

4.1 Übersicht über mögliche Einflussfaktoren 23

4.2 Arbeitsbelastung 24

4.3 Weiterbildung 28

4.4 Qualitätskontrollen und Umgang mit Fehlern und Konflikten 30

4.5 Persönliche Sicherheit 32

4.6 Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft und mit der KESB 34

4.7 Erfahrene Wertschätzung 36

5 Auswirkungen der KESR-Reform auf die Zufriedenheit **39**

5.1 Auswirkung der KESR-Reform 39

5.2 Öffentliche Wahrnehmung der KESB 43

6 Veränderungswünsche und Auswirkung der Zufriedenheit **45**

6.1 Verbesserung der Arbeitssituation 45

6.2 Berufswechsel 45

7 Schlussfolgerungen und Empfehlungen **47**

Anhang A: Fragebogen der Organisationsbefragung **49**

Anhang B: Fragebogen der Individualbefragung 55

Literaturverzeichnis 63

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Mit der Einführung des neuen Kindes- und Erwachsenenschutzrechts (KESR) auf Anfang 2013 hat sich die Situation für sämtliche Akteure im Kindes- und Erwachsenenschutz (KES) grundlegend geändert. Die Berufsbeiständinnen und -beistände[1] als wichtige Akteure im gesamten System sind von der Gesetzesänderung massgeblich betroffen. Insbesondere sind neu die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB) zentrale Partner der Zusammenarbeit. Für die Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände (SVBB) stellt sich die Frage, wie sich die Systemänderung auf die Berufsbeistände und deren Arbeit ausgewirkt hat. Sind die Berufsbeistände mit ihrem Arbeitsumfeld zufrieden? Welche Faktoren beeinflussen die Zufriedenheit? Haben die Zusammenarbeit mit der KESB und der Systemwechsel die Arbeitssituation beeinflusst?

Die SVBB nimmt die veränderte Situation zum Anlass, erstmals eine schweizweite Umfrage zum Arbeitsumfeld und der Zufriedenheit bei den Berufsbeiständen durchzuführen. Bereits Ende 2014 realisierte der Regionalverband Basel (VBBRB) eine erste regionale Umfrage in der Nordwestschweiz zur Arbeitssituation der Berufsbeistände nach neuem Recht (Publikation der Ergebnisse im Februar 2015[2]). Beinahe gleichzeitig führte der Regionalverband Ostschweiz (OVBB) von Januar bis März 2015 eine Erhebung zur Situation der Berufsbeistandschaften in der Ostschweiz durch[3]. Beide Umfragen zeigten eine hohe Belastung der Berufsbeistände, wobei deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Institutionen bzw. Regionen resultierten.

Der SVBB-ASCP setzte sich auf Anregung der Regionen das Ziel, eine umfassende Umfrage auf gesamtschweizerischer Ebene durchzuführen. Diese Umfrage soll dem SVBB helfen, seine Aktivitäten stärker auf die tatsächlichen Bedürfnisse und an der Arbeitsrealität der Berufsbeistände auszurichten.[4]

[1] Im weiteren Text werden wir die Kurzform «Berufsbeistände» verwenden, um den Text zu vereinfachen. Gemeint sind damit sowohl die Berufsbeiständinnen wie auch die Berufsbeistände.

[2] Verband der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände Region Basel (VBBRB), Arbeitssituation der Berufsbeistände, Umfrage Frühjahr 2015, online abrufbar unter www.vbbrb.ch > Bibliothek > Umfrage 2015 (zuletzt abgerufen am 13.04.2017).

[3] Ostschweizer Verband der Berufsbeiständinnen und Beiständen (OVBB), Ergebnisse der Umfrage zur Situation der Berufsbeistandschaften 2015, online abrufbar unter www.ovbb.ch > Publikationen (zuletzt abgerufen am 13.04.2017).

[4] Die Ergebnisse der Befragung sollen zudem genutzt werden, um Bevölkerung und Politik die Aufgaben und die damit verbundenen Herausforderungen der Berufsbeistände besser bekannt zu machen.

Die SVBB-ASCP-Mitgliederversammlung vom 3. September 2015 hat das Umfrage-Konzept zur Arbeitssituation von Berufsbeiständen mit nachfolgender Zielsetzung gutgeheissen:

- Fokus auf die Arbeitswelt von Berufsbeiständen
- Von Einzelfällen hin zu einer systematischen Sichtweise
- Fundierte Fakten und Argumentarien

Der SVBB-Vorstand hat in der Folge entschieden, die Umfrage mit Ecoplan durchzuführen und zur Unterstützung von Ecoplan eine Arbeitsgruppe[5] einzusetzen. Nachfolgender Bericht fasst die wichtigsten Erkenntnisse dieser Befragung zusammen.

1.2 Übersicht über das Vorgehen

Zur Erhebung der Arbeitssituation der Berufsbeistände wurde ein zweistufiges Vorgehen gewählt: In einem ersten Schritt erfolgte eine Befragung der Berufsbeistandschaften (Organisationsumfrage). Diese Befragung hatte zum Ziel, einerseits einen Überblick über die Strukturen und das Arbeitsumfeld der Berufsbeistandschaften zu erhalten. Andererseits diente sie zur Erhebung von Adressen einzelner Berufsbeistände, an welche sich eine zweite Individualbefragung richtete. Ziel der Individualumfrage war es, die konkrete Arbeitssituation der einzelnen Berufsbeistände zu erheben.

Die Befragungen erfolgten mittels Online-Fragebogen in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch. Erarbeitet wurden die Fragebogen durch die Arbeitsgruppe des SVBB-Vorstandes mit der Unterstützung von Ecoplan AG sowie in einem Workshop mit Vertretungen der SVBB-Regionalgruppen im April 2016. Die Online-Fragebogen wurden zudem jeweils einem Pretest[6] unterzogen. Die Anhänge A und B erhalten die vollständigen Fragebogen der Organisations- und der Individualumfrage. Beide Befragungen werden nachfolgend genauer beschrieben.

a) Organisationsumfrage: Befragung der Berufsbeistandschaften

Die Organisationsumfrage richtete sich an Leiterinnen und Leiter von Berufsbeistandschaften. Dazu wurden rund 270 Berufsbeistandschaften sowie alle 138 KESB angeschrieben. Die angeschriebenen Personen – insbesondere jene von den KESB – wurden zudem aufgefordert, den Fragebogen an weitere Leiterinnen und Leiter von Berufsbeistandschaften weiterzuleiten, um damit möglichst viele Berufsbeistandschaften erreichen zu können. In einem internen SVBB-Versand vom Juni 2016 wurde zudem ebenfalls zur Teilnahme an der Befragung eingeladen.

[5] Caroline Wernli, Dominic Frei, Markus Odermatt (Sekretär)

[6] Erster Pretest zur Organisationsbefragung mit Start am 20.05.2016. Erster Pretest der Individualbefragung am 18.08.2016, zweiter Pretest am 29.09.2016

Zwischen Ende Mai bis Ende Juli 2016 wurden total 178 auswertbare Fragebogen zur Organisationsumfrage ausgefüllt.[7] Die Antworten stammen aus 24 Kantonen[8]. Der Anteil Antworten aus der lateinischen Schweiz macht insgesamt rund 15% aus. Eine Übersicht über die Teilnahme an der Organisationumfrage nach Kanton gibt Abbildung 1-1.

b) Individualumfrage: Befragung der Berufsbeistände

Im November 2016[9] erfolgte die nachgelagerte Individualumfrage: Sie konnte dank den Angaben aus der ersten Befragung an rund 950 Berufsbeistände direkt zugestellt werden.[10] Zugleich wurden die in der ersten Befragung angeschriebenen Berufsbeistandschaften über die zweite Befragung informiert und gebeten, ihre Mitarbeitenden zur Befragung einzuladen. Gleichzeitig hat der SVBB in seinem «November-Mailing» alle seine Mitglieder zur Teilnahme an der Befragung aufgefordert.

An der zweiten Befragung haben insgesamt 763 Berufsbeistände aus allen 26 Kantonen teilgenommen.[11] Die Verteilung der Antworten über die Kantone ist in Abbildung 1-1 aufgeführt. Insgesamt haben 30-40% der auf 1’500-2’000 geschätzten Berufsbeistände in der Schweiz an der Umfrage teilgenommen.[12] Gut 20% der Antworten stammen aus der lateinischen Schweiz.

[7] Da die Grundgesamtheit der mit den Fragebogen erreichen Berufsbeistandschaften unbekannt ist, kann keine Rücklaufquote angegeben werden.

[8] Die Kantone Glarus und Waadt sind in der Organisationsbefragung nicht vertreten.

[9] In Ausnahmenfällen wurde die Online-Befragung bis in den Dezember 2016 verlängert.

[10] Rund 80% der in der Organisationsumfrage antwortenden Berufsbeistandschaften haben für die Individualbefragung Adressen zur Verfügung gestellt. Somit standen uns individuelle Adressen aus insgesamt 23 Kantonen zur Verfügung.

[11] Dabei nicht mitgezählt und ausgewertet wurden Fragebogen, die mehrheitlich unvollständig ausgefüllt wurden. Zudem wurden Personen, welche ausschliesslich in einer Leitungsfunktion oder als Sozialarbeitende tätig sind, ohne eigene Mandate im Kindes- oder Erwachsenenschutz zu führen, nicht berücksichtigt. Auch für die Individualumfrage kann keine Rücklaufquote berechnet werden, weil wiederum nicht genau festgelegt werden kann, wie viele Personen der Fragebogen erreicht hat.

[12] Eine schweizweite Zählung der Berufsbeistände ist bisher noch ausstehend. Die grobe Schätzung von 1'500 bis 2'000 wurde durch den Vorstand des SVBB vorgenommen.

Abbildung 1-1: Übersicht über die Teilnahme an der Organisations- und Individualumfrage nach Kanton

Kanton	Organisationsumfrage: Anzahl Antworten	Individualumfrage: Anzahl Antworten
Aargau	25	54
Appenzell Ausserrhoden	4	10
Appenzell Innerrhoden	1	3
Basel-Landschaft	3	18
Basel-Stadt	1	8
Bern	42	184
Freiburg	17	39
Genf	1	15
Glarus	0	3
Graubünden	6	10
Jura	1	9
Luzern	7	58
Neuenburg	1	15
Nidwalden	1	4
Obwalden	1	4
St. Gallen	11	35
Schaffhausen	1	4
Schwyz	3	17
Solothurn	8	24
Thurgau	12	43
Tessin	2	17
Uri	1	4
Waadt	0	26
Wallis	5	38
Zug	1	5
Zürich	23	111
Ohne Angaben	0	6
Gesamte Schweiz	**178**	**763**

Exkurs zum Vorgehen bei der Datenauswertung und der Darstellung der Resultate

Die Daten aus den Befragungen wurden primär deskriptiv-statistisch ausgewertet. Festgestellte Unterschiede zwischen Gruppen von Berufsbeiständen bezüglich verschiedener Merkmale (z.B. nach Arbeitsbelastung, Region etc.) wurden anhand des Chi-Quadrat-Tests zur Homogenität von Stichproben auf ihre Signifikanz überprüft. Dieses statistische Verfahren erlaubt es, zu testen, inwiefern eine beobachtete Merkmalsverteilung zwischen Gruppen statistisch signifikant, d.h. nicht zufällig bedingt, von der erwarteten Merkmalsverteilung abweicht. Dabei wird in einer Nullhypothese angenommen, dass die Gruppen eine identische Merkmalsverteilung aufweisen. Wird diese Nullhypothese aufgrund der Ergebnisse des Chi-Quadrat-Tests verworfen, kommt die Alternativhypothese zum Tragen, dass sich die Verteilung des Merkmals unter den Gruppen unterscheidet. Die im Bericht ausgewiesenen signifikanten Unterschiede unterliegen einer Irrtumswahrscheinlichkeit von maximal 5%.

Im Bericht haben wir darauf verzichtet, die Werte der Chi-Quadrat-Statistik für die einzelnen Ergebnisse aufzuführen. Vielmehr werden auf der Grundlage dieser vertieften Auswertungen die Ergebnisse wie folgt dargestellt:

- Statistisch signifikante Unterschiede: Diese werden im Text als «markant», «deutlich» oder «stark» ausgewiesen.
- Statistisch nicht signifikante Unterschiede: Entweder wird kein Unterschied festgestellt oder es wird eine «leichte Tendenz» oder ein «geringer» Unterschied festgestellt.

Aus unserer Sicht bereichern die vertieften statistischen Analysen die deskriptiven Ergebnisse und erlauben, diese präziser darzustellen. Im Rahmen dieser schweizweiten erstmaligen Befragung bei Berufsbeiständen gilt es jedoch zu beachten, dass damit die kausalen Zusammenhänge nicht ohne Weiteres gegeben sind. Je nach Fragestellung sind somit sowohl die statistisch signifikanten wie auch nicht signifikanten Ergebnisse von Interesse. Bei statistisch signifikanten Ergebnissen stellt sich die Frage, inwieweit sich diese Zusammenhänge kausal begründen lassen. Bei nicht signifikanten Ergebnissen hingegen, weshalb die erwarteten Zusammenhänge nicht aus den Daten ersichtlich sind.

1.3 Ziel und Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht fokussiert sich auf die Arbeitssituation der Berufsbeistände und stützt sich dabei vor allem auf die Ergebnisse der Individualumfrage. Die Ergebnisse der Organisationsumfrage bei den Stellenleitenden werden punktuell beigezogen, um die Ergebnisse der Individualbefragung zu spiegeln.

Nachfolgend werden im zweiten Kapitel zuerst das Arbeitsumfeld, die Tätigkeit und der berufliche Hintergrund beschrieben, um einen Überblick über die Teilnehmer der Umfrage zu erhalten. In Kapitel 3 betrachten wir anschliessend die Zufriedenheit der Berufsbeistände mit ihrer Arbeitssituation, bevor wir in Kapitel 4 mögliche Einflussfaktoren für die Zufriedenheit aufzeigen. Die Auswirkungen der KESR-Reform werden in Kapitel 5 kurz beleuchtet. Kapitel 6 wirft einen Blick auf mögliche Auswirkungen einer Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation. Ein Fazit zu den gewonnenen Erkenntnissen zur Arbeitssituation wird in Kapitel 7 gezogen.

2 Arbeitsumfeld, Tätigkeit und beruflicher Hintergrund

An der Befragung haben insgesamt über 800 Personen aus allen 26 Kantonen teilgenommen. Davon waren insgesamt 763 Rückmeldungen vollständig und konnten für die Analyse verwendet werden. Bevor wir die Zufriedenheit der Befragten zur Arbeitssituation betrachten, geben wir im nachfolgenden Abschnitt einen Überblick über die Teilnehmer der Umfrage sowie einen ersten Einblick in ihre berufliche Situation. Hierzu betrachten wir nachfolgend das Arbeitsumfeld (Abschnitt 2.1) sowie den Tätigkeitsbereich und den beruflichen Hintergrund (Abschnitt 2.2) der befragten Personen.

2.1 Arbeitsumfeld

Die Tätigkeit als Berufsbeistand kann in unterschiedlichen öffentlichen oder privaten Institutionen oder auch als Selbstständiger ausgeführt werden. Die Teilnehmer der Umfrage sind dabei fast ausschliesslich in öffentlichen Institutionen tätig, mehrheitlich in einer amtlichen Berufsbeistandschaft (rund 60%) oder in einem Sozialdienst (ca. 35%). Nur wenige arbeiten direkt in einer KESB (1%) oder sind in einem Verein, einer Stiftung oder für eine andere juristische Person tätig (vgl. Abbildung 2-1). Selbstständig tätige professionelle Mandatsträger wurden im Rahmen der Befragung kaum erreicht.

Abbildung 2-1: Organisationsform der Berufsbeistandschaften, in welchen die befragten Personen tätig sind

Art der Institution	Anzahl Nennungen	Anteil in %
Amtliche Berufsbeistandschaft	468	61%
Sozialdienst	272	36%
Verein, Stiftung, GmbH, AG, andere juristische Person	11	1%
KESB	10	1%
Anderer professionelle/r Mandatsträger/in	2	0%
Total	**763**	**100%**

In welcher Organisationsform die Berufsbeistände tätig sind, ist stark von deren geografischer Lage abhängig. Dies zeigt eine zusätzliche Auswertung nach Regionen[13]. Die antwortenden Berufsbeiständinnen in der lateinischen Schweiz sowie in der Zentral- und Ostschweiz arbeiten

[13] Für die Auswertungen nach Regionen wurden die 7 Grossregionen nach Definition des Bundesamtes für Statistik verwendet. Die Regionen teilen sich wie folgt auf: Genferseeregion (GE, VD, VS), Espace Mittelland (BE, SO, FR, NE, JU), Nordwestschweiz (BS, BL, AG), Zürich (ZH), Ostschweiz (SG, TG, AI, AR, GL, SH, GR), Zentralschweiz (UR, SZ, OW, NW, LU, ZG), Tessin (TI).

vorwiegend in amtlichen Berufsbeistandschaften (80-90%). Im Kanton Zürich und den Kantonen der Nordwestschweiz sowie des Espace Mittellands arbeiten jeweils rund die Hälfte in amtlichen Berufsbeistandschaften und in Sozialdiensten.

2.2 Tätigkeit und beruflicher Hintergrund

Die Funktionen, welche die befragten Personen ausüben, sind in Abbildung 2-2 dargestellt. Dabei gilt zu beachten, dass jeweils eine oder mehrere Funktionen angegeben werden konnten.

Abbildung 2-2: Ausgeübte Funktionen der befragten Personen

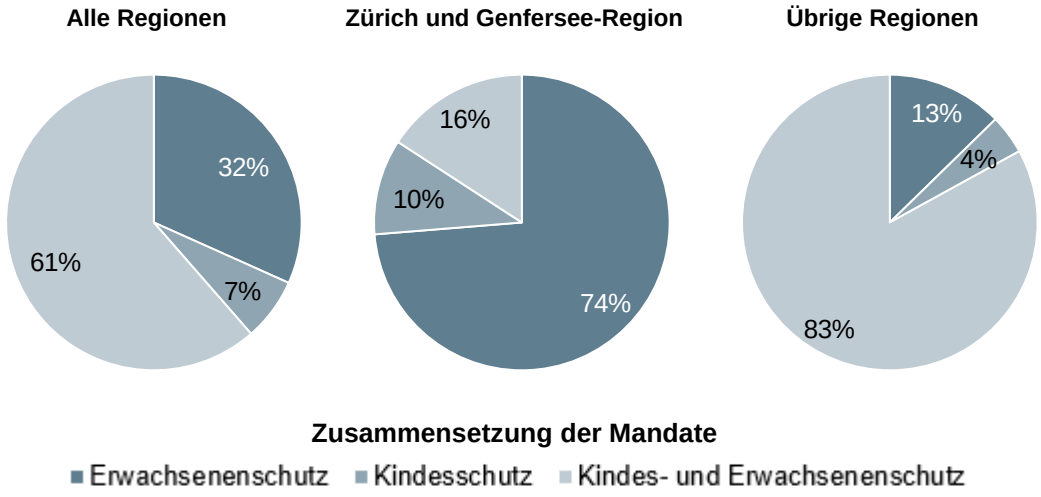
Funktion	Anzahl Personen, die angegeben hat, diese Funktion auszuüben
Berufsbeiständin/-beistand	735
Sozialarbeiter/in	299
Leitung	117
Reine Abklärungsmandate	69

Bis auf 20 Befragte sind alle als Berufsbeistand tätig.[14] Rund die Hälfte von ihnen (356) arbeitet ausschliesslich als Berufsbeistand. Von den restlichen Berufsbeiständen üben 162 (22%) eine Doppelfunktion als Sozialarbeiter und 63 (9%) eine Doppelfunktion in der Leitung aus. Nur sehr vereinzelt führen die Befragten gleichzeitig auch Abklärungsmandate durch oder nehmen eine weitere Funktion wahr (3%). Insgesamt 131 (18%) Befragte geben an, neben der Funktion als Berufsbeistand mindestens zwei weitere Funktionen auszuüben, d.h. in den meisten Fällen sind sie ebenfalls in der Leitung und in der Sozialarbeit tätig.

Die Art der Mandate, welche die Befragten führen, ist in Abbildung 2-3 dargestellt. Zwei Drittel haben sowohl Erwachsenen- als auch Kindesschutzmandate. Rund ein Drittel führt ausschliesslich Erwachsenenschutzmandate und weniger als 10% nur Kindesschutzmandate. Eine klare Trennung in der Mandatsführung zwischen Erwachsenen- und Kindesschutz gibt es vor allem im Kanton Zürich. Dort gibt es keine Berufsbeistände mit gemischten Portfolios. Auch in der Genfersee-Region sind gemischte Portfolio die Ausnahme. In den übrigen Grossregionen führt ein Grossteil der Berufsbeistände, von 69% im Espace Mittelland bis zu 94% im Tessin, sowohl Mandate im Kindes- als auch im Erwachsenenschutz.

[14] Sie sind als Führungsperson und/oder Sozialarbeiter/in tätig bzw. führen reine Abklärungsmandate. Gleichzeitig gaben diese Personen aber auch an, Mandate im Kindes- oder Erwachsenenschutz bzw. reine Abklärungsmandate zu führen und werden daher in den Auswertungen weiterhin berücksichtigt.

Abbildung 2-3: Zusammensetzung der Mandate der befragten Berufsbeistände



Anm.: Total 757 Antworten, davon 190 aus Zürich und der Genfersee-Region und 567 aus den übrigen Regionen

Das vertragliche Arbeitspensum beträgt bei 66% der befragten Berufsbeistände mehr als 80 Stellenprozent. Weitere knapp 30% arbeiten mit einem Pensum von mehr als 50 bis maximal 80 Stellenprozent und gut 5% arbeiten zwischen 20-50 Stellenprozent (vgl. Abbildung 2-4). Wie im gesamten Arbeitsmarkt finden sich unter den Teilzeiterwerbenden anteilsmässig mehr Frauen als Männer. Um das gesamte Erwerbspensum einer Person aufzuzeigen, wurde nach zusätzlichen Erwerbstätigkeiten gefragt. Von den Befragten mit einem 20-50%-Pensum nannten rund 30% eine weitere Erwerbstätigkeit. Bei den Befragten mit einem Pensum von 50-80 Stellenprozent gaben 20% und bei jenen mit einer Anstellung von 80-90 Stellenprozent rund 5% einen Nebenerwerb an.

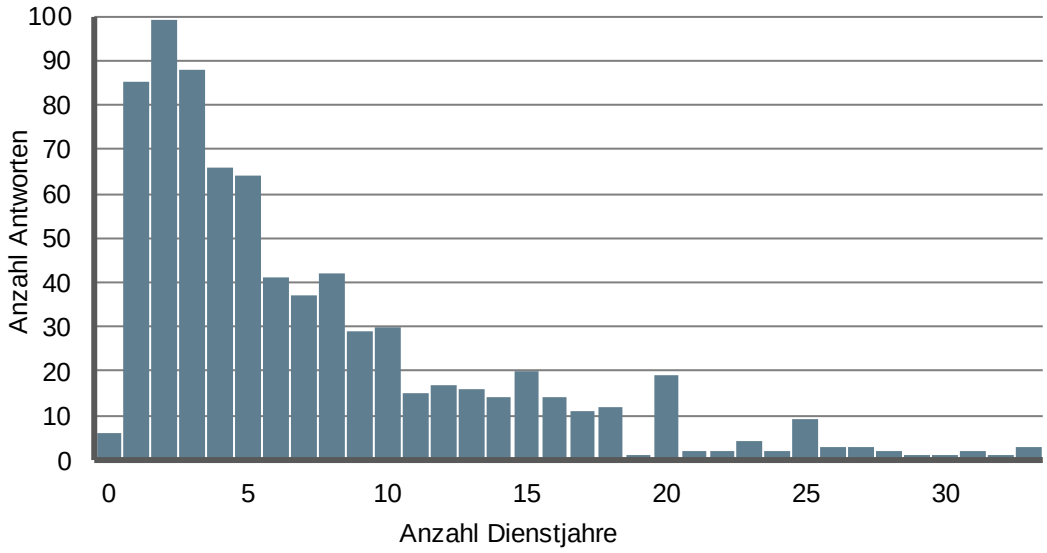
Abbildung 2-4: Erwerbspensum der befragten Berufsbeistände (in %)

Beschäftigungsgrad	Total	Nach Geschlecht		Anteil mit Nebenbeschäftigung
		Männer	Frauen	
20-50 Stellenprozent	7%	3%	9%	29%
51-80 Stellenprozent	28%	15%	34%	20%
81-100 Stellenprozent	66%	83%	58%	8%*
Total Anzahl Antworten (N)	**100%** 747	**100%** 246	**100%** 494	**13% (Mittelwert)** 92 von 736

*Anm.: Von den Personen mit 81-100 Stellenprozent haben nur Personen mit einem Pensum von 81-90 Stellenprozent einen Nebenerwerb angegeben.

Im Durchschnitt sind die Befragten seit rund 7.25 Jahren als Berufsbeistand tätig (vgl. Abbildung 2-5). Auch wenn vereinzelt Berufsbeistände bereits seit über 30 Jahren den Beruf ausüben, verfügt etwas mehr als die Hälfte (406) über weniger als fünf Jahre Berufserfahrung. Jeder Vierte ist gar erst seit maximal 2 Jahren als Berufsbeistand tätig.

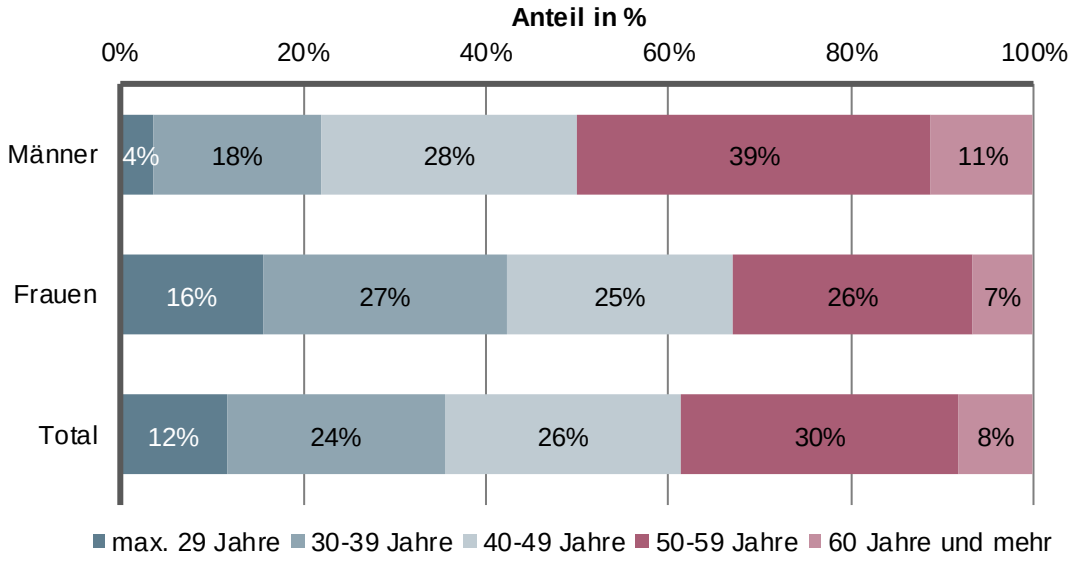
Abbildung 2-5: Dienstalter der befragten Berufsbeistände



Anm.: 759 Antworten

Der hohe Anteil an Teilnehmenden mit kurzer Dienstdauer lässt den Eindruck aufkommen, dass hauptsächlich jüngere Berufstätige die Tätigkeit ausführen. Dem ist aber nicht so. Ein Blick auf die Altersverteilung (vgl. Abbildung 2-6) zeigt, dass die Befragten relativ gleichmässig über die Alterskategorien verteilt sind. Insgesamt gaben zwei Drittel an, jünger als 50 Jahre zu sein. Gut ein Drittel ist 50 Jahre und älter. Ein differenzierteres Bild ergibt die Betrachtung des Alters nach Geschlecht: Rund die Hälfte der Männer sind unter 50 Jahre alt. Bei den Frauen beträgt dieser Anteil 77%.

Abbildung 2-6: Alter der befragten Personen nach Geschlecht



Anm.: Total 756 Antworten, davon 250 von Männern und 506 von Frauen.

Der geringere Anteil an Berufsbeiständen unter 30 Jahren ist mitunter auf die Ausbildung zurückzuführen. Die überwiegende Mehrheit der Berufsbeistände (90%) weist nämlich einen Abschluss auf Tertiärstufe aus. Als beruflichen Hintergrund gibt gut 70% der Befragten «Sozialarbeit» an (vgl. Abbildung 2-7). Ebenfalls relativ häufig haben die befragten Personen einen «kaufmännischen Hintergrund» (21%). Seltener wurde «Pädagogik» (11%) oder «Rechtswissenschaften» (4%) genannt. Zudem hat rund ein Drittel der Befragten den Nachdiplomstudiengang Certificate of Advanced Studies (CAS) in Mandatsführung absolviert.

Abbildung 2-7: Berufliche Grundausbildung der befragten Berufsbeistände

Berufliche Grundausbildung	Anzahl Nennungen	Anteil in %
Sozialarbeit	552	73%
Kaufmännische Ausbildung	158	21%
Pädagogik	80	11%
Rechtswissenschaft	32	4%

Anm.: Es waren Mehrfachnennungen möglich. Der Anteil (in %) wurde an den insgesamt 760 eingegangenen Antworten berechnet.

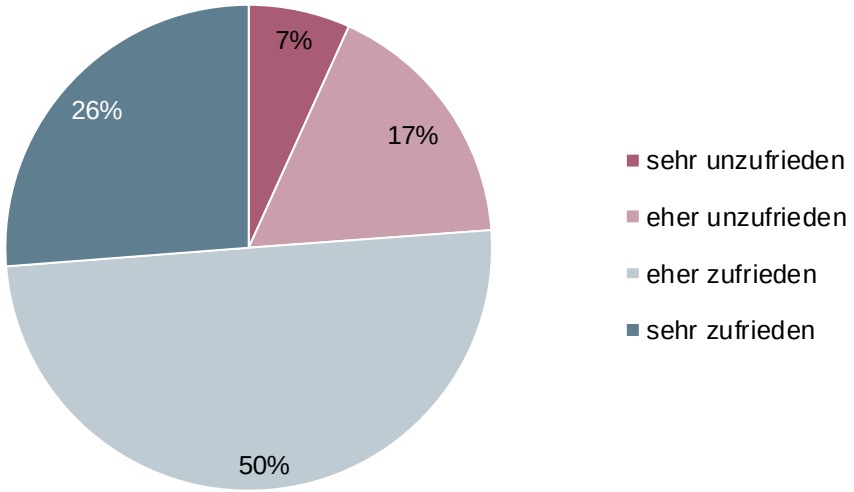
3 Die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation

Im Rahmen der Befragung zu ihrer Arbeitssituation wurden die Berufsbeistände nach der persönlichen Zufriedenheit mit ihrem Arbeitsumfeld gefragt. Diese zentrale Frage hilft, die weiteren Angaben zur Arbeitssituation einzuordnen.

Das vorliegende Kapitel 3 geht allgemein auf die Zufriedenheit der Befragten mit ihrem Arbeitsumfeld ein. Zudem wird erläutert, inwiefern sich die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld zwischen unterschiedlichen Gruppen von Berufsbeiständen unterscheidet. Im Anschluss widmet sich Kapitel 4 verschiedenen Aspekten der Arbeitssituation und analysiert, inwiefern sich diese Aspekte auf die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation auswirken.

Zunächst ist festzuhalten, dass die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld hoch ist (vgl. Abbildung 3-1). Drei von vier Befragten sind mit ihrem Arbeitsumfeld als Berufsbeistand eher oder sehr zufrieden. Die restlichen knapp 25% der befragten Personen ist unzufrieden. Welche Gründe es für diese Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation gibt, wird nachfolgend aufgezeigt.

Abbildung 3-1: Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld

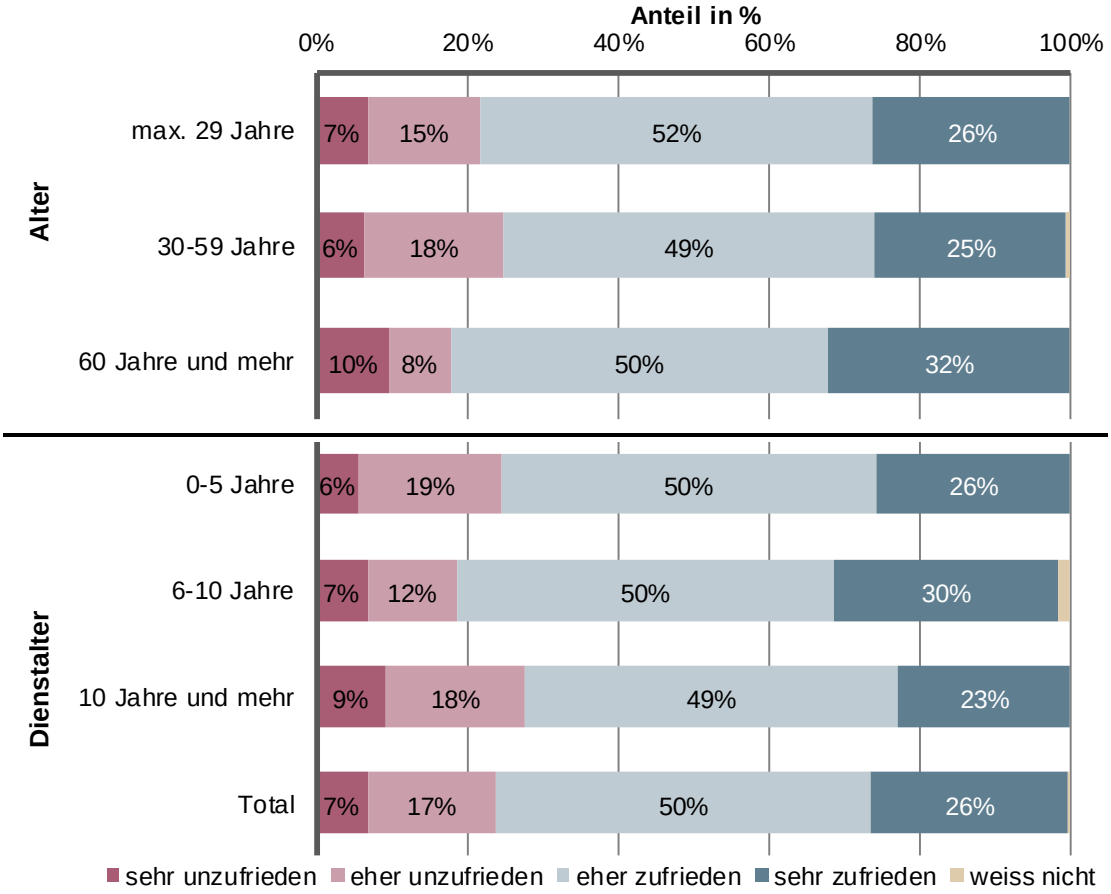


Anm.: Total 758 Antworten

Aus weiterführenden Auswertungen geht hervor, dass die individuelle Zufriedenheit der Befragten unabhängig von persönlichen Merkmalen wie Geschlecht, beruflicher Hintergrund oder Ausbildung ist. Ebenso lassen sich bei der Betrachtung von verschiedenen Altersgruppen nur unwesentliche Unterschiede in der Zufriedenheit feststellen: Die über 60-Jährigen weisen gefolgt von den unter 30-Jährigen eine leicht höhere Zufriedenheit aus als die 30-59-Jährigen (vgl. Abbildung 3-2). Die Zufriedenheit ist zudem unter den Befragten mit einem Dienstalter

von 5-10 Jahren leicht höher als bei Befragten mit einem geringeren oder höheren Dienstalter. Jedoch manifestieren sich auch hier die Unterschiede zwischen den Altersgruppen: So ist beispielsweise die Zufriedenheit von Befragten mit einem Dienstalter von 0-5 Jahren unter den unter 30-Jährigen etwas höher als unter den 30-59-Jährigen.

Abbildung 3-2: Zufriedenheit nach Alter und Dienstalter



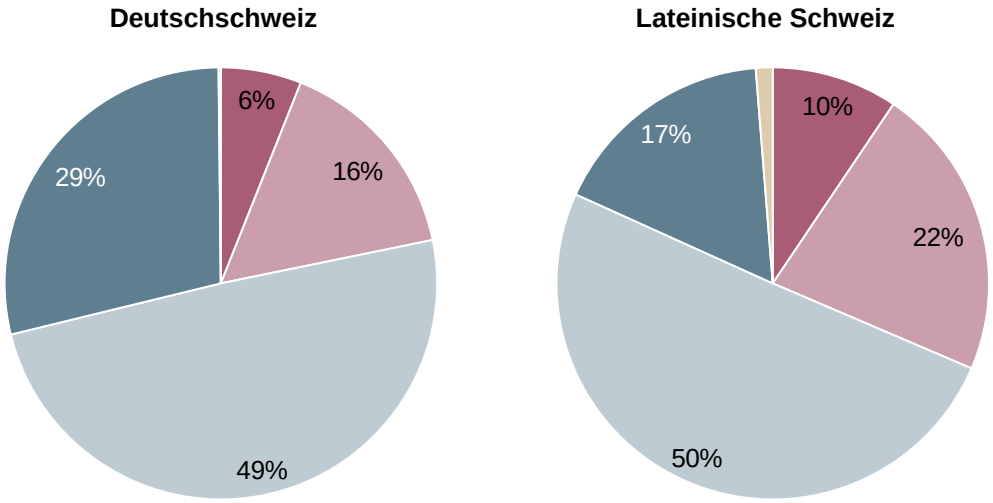
Anm.: Total 758 Antworten

Deutlichere Unterschiede in der individuellen Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld als Berufsbeistand sind hingegen in einem regionalen Vergleich festzustellen (Abbildung 3-3). Daraus geht hervor, dass die persönliche Zufriedenheit in der lateinischen Schweiz[15] weniger hoch ist als in der Deutschschweiz. Allerdings ist diese generelle Feststellung verkürzt, da grosse Disparitäten zwischen den Kantonen der lateinischen Schweiz bestehen. So geben Berufsbeistände aus den Kantonen Tessin, Neuenburg, Wallis und Freiburg eine deutlich höhere persönliche Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld an als ihre Kolleginnen und Kollegen aus den

[15] Zur lateinischen Schweiz werden hier die Kantone Freiburg, Genf, Jura, Neuenburg, Tessin, Waadt und Wallis gezählt; die übrigen Kantone zu der Deutschschweiz.

Kantonen Genf, Waadt und Jura. Im Gegensatz dazu lassen sich für die Deutschschweizer Kantone keine solch starken Disparitäten feststellen.

Abbildung 3-3: Zufriedenheit nach Sprachregion

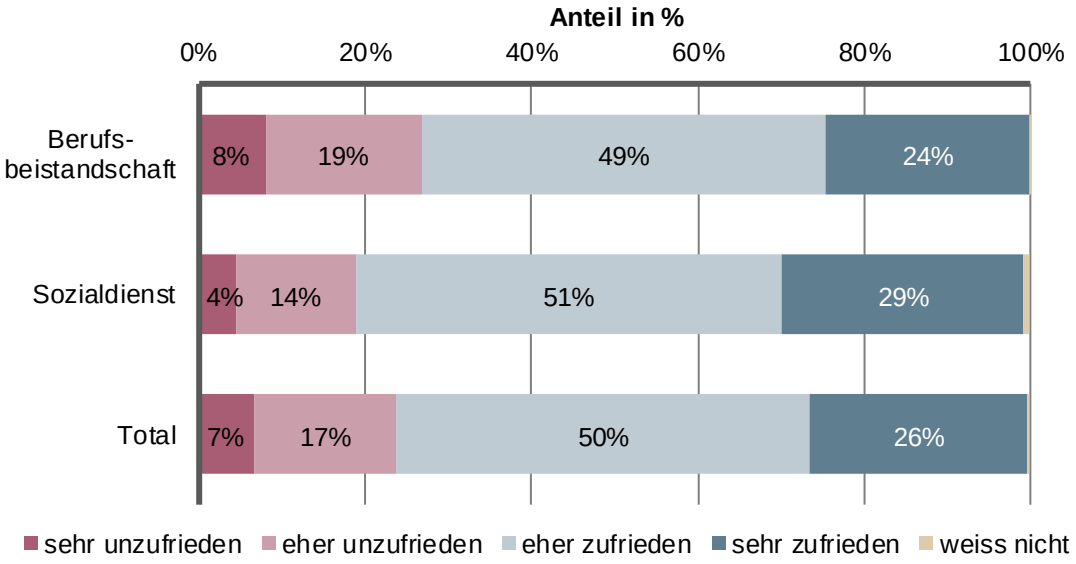


Anm.: Total 756 Antworten, davon 597 aus der Deutschschweiz und 159 aus der lateinischen Schweiz.

Mit Blick auf die Organisationsform zeigt sich eine leicht höhere Zufriedenheit bei den Befragten, die innerhalb eines Sozialdienstes arbeiten, gegenüber jenen, die in einer amtlichen Berufsbeistandschaft tätig sind (vgl. Abbildung 3-4).[16] Daraus ergibt sich eine erste Erklärung für die festgestellten Unterschiede in der Zufriedenheit nach Sprachregion. In der lateinischen Schweiz sind anteilmässig mehr Befragte in einer amtlichen Berufsbeistandschaft tätig als in der Deutschschweiz (lateinische Schweiz: 87% in einer amtl. Berufsbeistandschaft vs. 54.4% innerhalb eines Sozialdienstes; Deutschschweiz sind es 10.1% vs. 42.5%).

[16] Aufgrund der geringen Fallzahlen lassen sich keine weiteren Vergleiche zu Berufsbeistandschaften innerhalb einer KESB oder anderen Berufsbeistandsorganisationen anstellen.

Abbildung 3-4: Zufriedenheit nach Organisationsform



Anm.: Total 735 Antworten, davon 464 aus Berufsbeistandschaften und 271 aus Sozialdiensten.

Ebenfalls können Unterschiede in der Zufriedenheit nach Aufgabenbereich oder Funktion festgestellt werden. Berufsbeistände, die gleichzeitig als Sozialarbeitende tätig sind, sind weniger häufig unzufrieden (20%) im Vergleich zu den Befragten, die ausschliesslich als Berufsbeistand oder zusätzlich in einer Leitungsfunktion tätig sind (je rund 27% Unzufriedene). Weiter ist die Zufriedenheit höher bei Personen, die ausschliesslich im Kindesschutz oder gleichzeitig im Kindes- und Erwachsenenschutz tätig sind (je rund 80% Zufriedene), als bei Personen, welche ausschliesslich Erwachsenenschutzmandate führen (70% Zufriedene).

Schliesslich unterscheiden sich die Berufsbeistände je nach Arbeitspensum in ihrer persönlichen Zufriedenheit. Unter den Personen mit einem Pensum über 80 Stellenprozent ist jeder Vierte (25%) unzufrieden. Bei einem Pensum zwischen 50 und 80 Stellenprozent ist jeder Fünfte (20%) und bei jenen mit bis 50 Stellenprozent ist jeder Sechste (17%) unzufrieden.

4 Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit

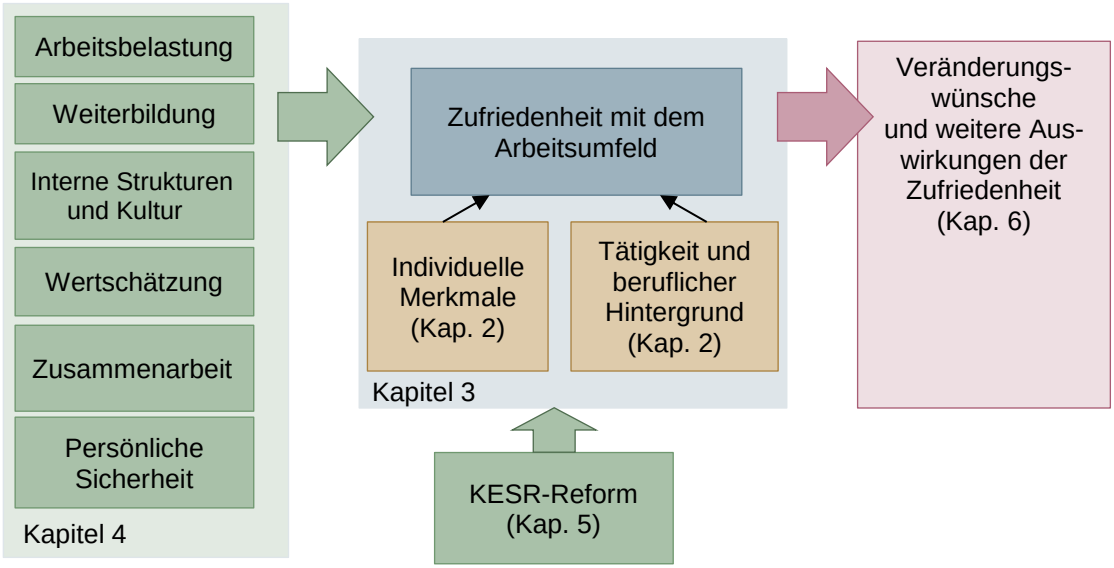
4.1 Übersicht über mögliche Einflussfaktoren

Der vorhergehende Abschnitt hat gezeigt, dass im Durchschnitt 24%, also knapp jeder vierte Berufsbeistand mit seiner Arbeitssituation unzufrieden ist. Die Zufriedenheit mit der Tätigkeit ist in der Regel auf unterschiedlichen Einflüsse aus dem Arbeitsumfeld zurückzuführen. In der Umfrage werden daher verschiedene Aspekte der Arbeitssituation erhoben, deren Einfluss auf die Zufriedenheit wir im nachfolgenden Abschnitt 4 genauer untersuchen. Dabei gehen wir von folgenden Zusammenhängen mit der Zufriedenheit aus (Hypothesen):

- **Arbeitsbelastung**: Eine hohe subjektive Überlastung wirkt sich negativ auf die Zufriedenheit aus. Dabei ist nicht die effektive Zahl der Mandate entscheidend, da sich die Mandate in deren Art und deren Aufwand stark unterscheiden können. Auch sind Personen unterschiedlich belastbar. Entscheidend ist daher, das subjektive Empfinden und ob die Mandate in der vorgesehenen Arbeitszeit abgearbeitet werden können.
- **Weiterbildung**: Das Vorhandensein von internen und externen Weiterbildungsangeboten wirkt sich positiv auf die Zufriedenheit aus. Einerseits tragen Weiterbildungsmöglichkeiten zur Attraktivität einer Arbeitsstelle bei. Andererseits bieten Weiterbildungen durch Erfahrungsaustausch und Wissensgewinn Unterstützung für die berufliche Tätigkeit.
- **Qualitätskontrollen und Umgang mit Fehlern und Konflikten**: Das Vorhandensein von Qualitätskontrollen wie auch eine gute Fehler- und Konfliktkultur tragen zur einem guten Arbeitsumfeld bei und wirken sich daher positiv auf die Arbeitszufriedenheit aus.
- **Persönliche Sicherheit**: Wird die persönliche Sicherheitslage bei der Ausübung der Tätigkeit als Berufsbeistand schlecht eingeschätzt, wirkt sich dies negativ auf die Zufriedenheit aus.
- **Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft und mit der KESB**: Eine gute Zusammenarbeit sowohl innerhalb der eigenen Berufsbeistandschaft als auch mit der KESB wirken sich positiv auf die Zufriedenheit aus.
- **Wertschätzung**: Erfährt ein Berufsbeistand Wertschätzung für seine berufliche Tätigkeit, wirkt sich dies positiv auf seine Zufriedenheit aus.

Die hier postulierten Zusammenhänge zwischen verschiedenen Aspekten der Arbeitssituation und der Zufriedenheit sind in Abbildung 4-1 schematisch dargestellt.

Abbildung 4-1: Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld



4.2 Arbeitsbelastung

a) Arbeitsumfang und empfundene Belastung

Die Umfrage ergab, dass die Arbeitsbelastung einen wichtigen Einfluss auf die persönliche Arbeitszufriedenheit der Berufsbeistände hat. Für eine hohe Zufriedenheit ist es entscheidend, dass der Arbeitsanfall in der vertraglich geregelten Arbeitszeit erledigt werden kann und die Arbeitsbelastung nicht als zu hoch empfunden wird.

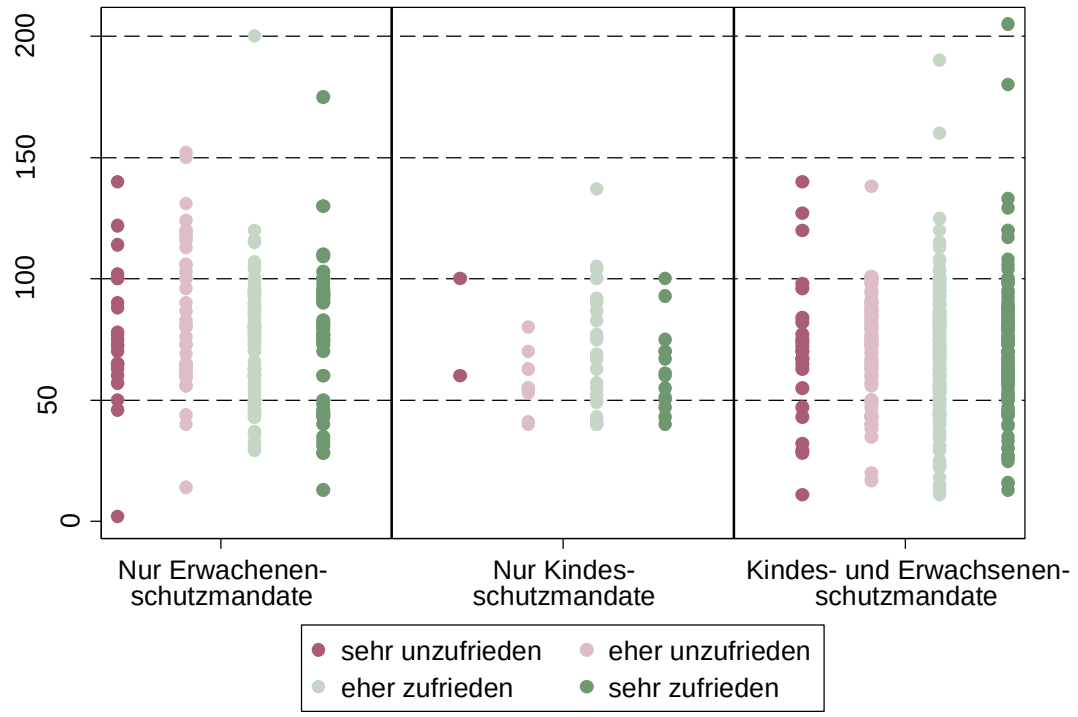
Im Durchschnitt führten die Teilnehmer zum Zeitpunkt der Befragung rund 72 Mandate (vgl. Abbildung 4-2)[17]. Die Zahl der Mandate hängt stark von der Art der Mandate ab. Ausschliesslich im Erwachsenenschutz tätige Berufsbeistände führen durchschnittlich 77 Mandate und damit rund 10% mehr als jene, die nur im Kindesschutz tätig sind (durchschnittlich 67 Mandate) oder gemischte Portfolio betreuen (durchschnittlich 70 Mandate).

[17] Um die Anzahl Mandate pro Person vergleichbar zu machen, wurden sie jeweils auf ein 100%-Stellenpensum in der Funktion eines Berufsbeistandes hochgerechnet.

Abbildung 4-2: Anzahl Mandate pro Berufsbeistand

Art der Mandate	Durchschnittliche Anzahl Mandate pro Berufsbeistand auf 100 Stellenprozente	Anzahl Nennungen (N)
Erwachsenenschutz	77	235
Erwachsenen und Kindesschutz	70	449
Kindesschutz	67	51
Total	**72**	**735**

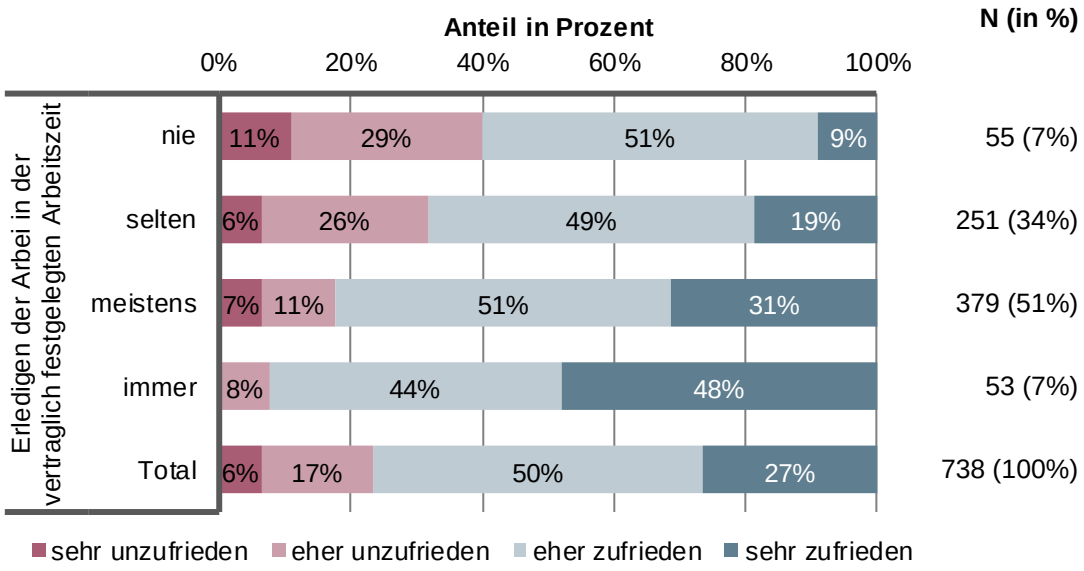
Abbildung 4-3: Streuung der Anzahl Mandate in Abhängigkeit zur Zufriedenheit



Anm.: Die Grafik gibt die Verteilung der Anzahl Mandate wieder, gibt aber keine Auskunft über die Menge Personen mit der entsprechenden Anzahl Mandate. Bei den Extremwerten handelt es sich jeweils ausschliesslich um eine oder zwei Personen mit der entsprechenden Mandatszahl.

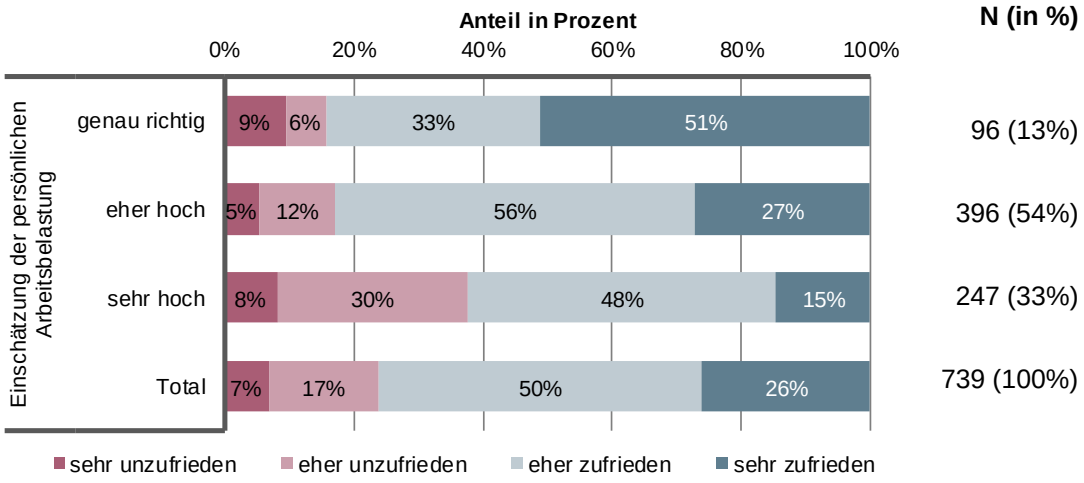
Zwar stehen die Anzahl Mandate nicht in einem direkten Zusammenhang mit der Zufriedenheit (vgl. Abbildung 4-3). Es besteht jedoch ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Möglichkeit, die anfallende Arbeit in der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit zu erledigen (vgl. Abbildung 4-4). Unter den Befragten, welche ihre Arbeit nie oder selten in der vertraglich festgelegten Arbeitszeit erledigen können, befinden sich 40% bzw. 32% Unzufriedene. Der Anteil Unzufriedene ist mit 18% resp. 8% deutlich geringer unter den Personen, welche meistens oder immer genügend Zeit für ihre Arbeit haben. Insgesamt können rund 40% der befragten Personen ihre Arbeit nie oder selten innerhalb der vertraglich festgelegten Arbeitszeit erledigen, während dies für 60% meistens oder immer möglich ist.

Abbildung 4-4: Ausreichende Zeitressourcen und Zufriedenheit



Anm.: Total 738 Antworten

Abbildung 4-5: Hohe Arbeitsbelastung und Zufriedenheit



Anm.: Total 739 Antworten. Nicht dargestellt sind die Personen, welche ihre Arbeitsbelastung als «eher gering» bezeichnen. Sie machen insgesamt 1% der Befragten aus, weshalb keine Aussagen über den Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit möglich sind.

Bei einer Selbsteinschätzung beurteilen über 80% der Befragten ihre Arbeitsbelastung als Berufsbeistand als eher hoch oder sehr hoch (vgl. Abbildung 4-5). Dabei zeigt sich, dass eine als hoch wahrgenommene Arbeitsbelastung negative Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit

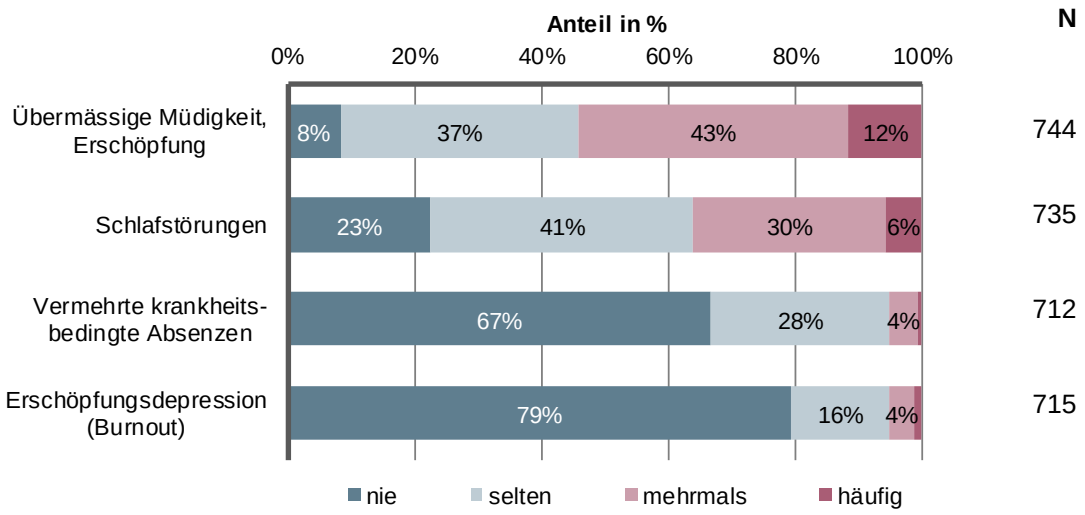
hat. Dies lässt sich besonders deutlich bei den Befragten erkennen, welche die Arbeitsbelastung als sehr hoch wahrnehmen. Unter ihnen befinden sich 38% Unzufriedene, was deutlich über dem Durchschnitt von 24% Unzufriedenen liegt. Demgegenüber sind Personen, welche ihre Arbeitsbelastung als eher hoch wahrnehmen, leicht zufriedener als der Durchschnitt. Die höchste Zufriedenheit lässt sich mit über 50% sehr Zufriedenen unter den Personen feststellen, welche ihre Arbeitsbelastung als genau richtig einschätzen.

b) Auswirkungen der Arbeitsbelastung

Die hohe Belastung wirkt sich nicht nur auf die Zufriedenheit aus, sondern hat auch Auswirkungen auf die Gesundheit der Berufsbeistände (vgl. Abbildung 4-6). Aus der Befragung geht hervor, dass über die Hälfte der Befragten bereits mehrmals (43%) oder gar häufig (12%) übermässige Müdigkeit oder Erschöpfung aufgrund ihrer Tätigkeit als Berufsbeistand erfahren haben. Ebenso werden Schlafstörungen aufgrund der beruflichen Belastung relativ häufig genannt: sie sind bei 30% der Befragten mehrmals und bei 6% häufig aufgetreten. Seltener werden vermehrte krankheitsbedingte Absenzen (5% mehrmals oder häufig) angegeben.

Rund 20% der Befragten gab an, mindestens einmal an einer Erschöpfungsdepression (Burnout) erkrankt zu sein, 5% der befragten Personen sind sogar mehrmals erkrankt. Dies sind vergleichsweise hohe Werte. Gemäss der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012 sind 20% der Erwerbstätigen von einer emotionalen Erschöpfung betroffen. Mit einer emotionalen Erschöpfung steigt zwar das Risiko für ein Burnout, ist aber nicht mit diesem gleichzusetzen. Der effektive Anteil an Erwerbstätigen mit einer Erschöpfungsdepression dürfe somit unter 20% liegen.[18]

Abbildung 4-6: Auswirkungen der Arbeitsbelastung



Anm.: Das Total Antworten variiert je nach Kategorie zwischen 712 und 744.

[18] BFS (2014), Arbeit und Gesundheit, Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012, S. 25.

Rund ein Viertel der Befragten machten zudem weitere Angaben zu Auswirkungen der beruflichen Belastung auf die Gesundheit. Daraus geht hervor, dass die berufliche Belastung einerseits zu weiteren körperlichen Beschwerden wie Kopfschmerzen oder Nackenverspannungen führt. Andererseits wirkt sich die berufliche Belastung auf das Privatleben aus, indem sich die betroffenen Personen entweder sozial zurückziehen oder im privaten Umfeld leicht reizbar sind.

c) Unterstützung

Fast alle befragten Berufsbeistände verfügen über mindestens eine Unterstützung in der Mandatsführung (vgl. Abbildung 4-7), die zur Entlastung der Berufsbeistände beiträgt. Dabei sind administrative Unterstützungsdienste verbreiteter als fachliche Dienste: Rund 90% werden in der Buchhaltung und Administration unterstützt und gut die Hälfte hat einen Empfangs- und Kassa-Dienst. 30% können auf einen internen Rechtsdienst und 10% auf einen internen Abklärungsdienst zurückgreifen. Die einzelnen Unterstützungsdienste werden durch die Befragten mehrheitlich sehr geschätzt. Jeweils 80-90% geben an, dass diese Unterstützungsdienste eher nützlich oder sehr nützlich sind. Eine Ausnahme ist der interne Rechtsdienst, der von 61% der Befragten als nützlich beurteilt wird.

Abbildung 4-7: Unterstützungsdienste und ihr Nutzen für die Berufsbeiständinnen

	Vorhandene Unterstützungsdienste		Nützlichkeit der einzelnen Unterstützungsdienste (in %)			
Unterstützungsdienst	Absolut	In Prozent	Nicht nützlich	Eher nicht nützlich	Eher nützlich	Nützlich
Kein Unterstützungsdienst	15	2%	-	-	-	-
Buchhaltung	684	90%	2%	8%	29%	61%
Administration	662	87%	4%	19%	35%	41%
Interner Rechtsdienst	229	30%	11%	26%	34%	27%
Interner Abklärungsdienst	82	10%	5%	14%	34%	42%
Empfangs- /Kassa-Dienst	432	57%	4%	17%	36%	43%
Weitere (vgl. Anhang)	45	-	-	-	-	-

Anm.: Total 748 Personen mit Unterstützungsdienst, Mehrfachantworten möglich. Die Nützlichkeit der Unterstützungsdienste konnte nur von Personen beurteilt werden, welche über einen entsprechenden Dienst verfügen.

4.3 Weiterbildung

Die Befragung zeigt, dass Weiterbildungsangebote weit verbreitet sind (vgl. Abbildung 4-8). Den informellen kollegialen Austausch pflegen mit 94% fast alle befragten Berufsbeistände. Weniger häufig pflegen die Befragten mit 68% den institutionalisierten kollegialen Austausch in der Form der Intervision. Etwa gleich verbreitet ist die Supervision, die 56% in Anspruch

nehmen. Zu externer Weiterbildung haben 80% der Befragten Zugang, während eine interne Weiterbildung nur 42% der Befragten zur Verfügung steht.

Abbildung 4-8: Weiterbildungsangebote für Berufsbeistände

Form der Weiterbildung/ Erfahrungsaustausch	**Verfügbarkeit** Anzahl Nennungen	In Prozent	**Bewertung Umfang** Anteil «findet im richtigen Umfang statt»	**Bewertung Nützlichkeit** Anteil «ist nützlich»
Informeller kollegialer Austausch	714	94%	78%	99%
Intervision	516	68%	71%	96%
Supervision	425	56%	58%	91%
Interne Weiterbildung	310	42%	52%	90%
Externe Weiterbildung	614	81%	55%	96%

Anm.: Total 748 Antworten, Mehrfachantworten möglich. Umfang und Nützlichkeit der Weiterbildungsangebote konnte nur von Personen beurteilt werden, welchenr entsprechende Angebote zur Verfügung stellen.

Die zur Verfügung stehenden Weiterbildungsangebote werden von der überwiegenden Mehrheit der Teilnehmenden als nützlich bezeichnet. Dies zeigt sich u.a. darin, dass die Erkenntnisse aus den Weiterbildungen von den allermeisten befragten Berufsbeiständen direkt für ihre Arbeit umgesetzt werden können.

Zudem sind die Befragten mit dem Umfang der ihnen zu Verfügung stehenden Weiterbildungsangeboten mehrheitlich zufrieden. Dies gilt insbesondere für den informellen kollegialen Austausch und die Intervision, welche nach der Ansicht von rund drei Viertel der Befragten im richtigen Umfang stattfinden. Bei der Supervision und den internen und externen Weiterbildungsangeboten beurteilen über die Hälfte der Personen den Umfang als richtig. Die übrigen Befragten wünschen sich vorwiegend einen höheren Umfang der Weiterbildungsangebote (15-38%). Nur für wenige Befragte ist der Umfang der Weiterbildungen zu hoch (2-8%). Zudem fehlen 30% der Befragten bestimmte Weiterbildungsangebote und ebenfalls 30% sehen Anpassungsbedarf bei den Weiterbildungsangeboten, damit sie besser ihren Bedürfnissen entsprechen.[19]

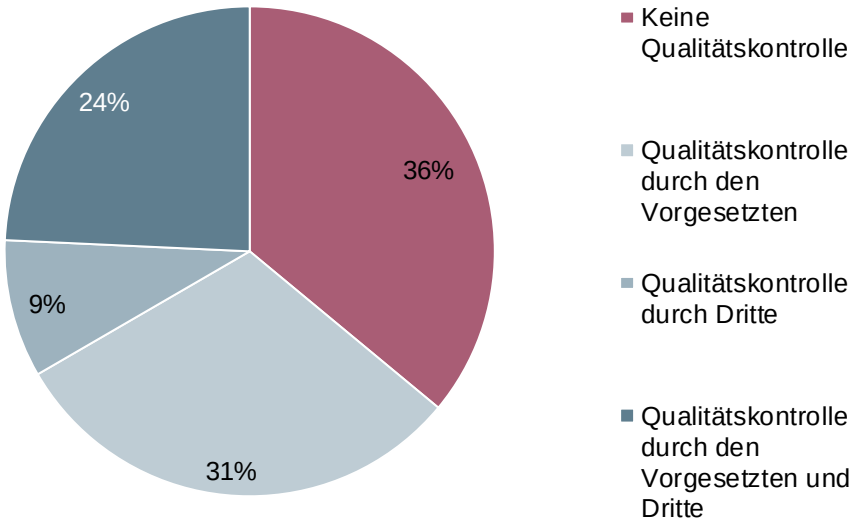
[19] Im Rahmen dieses Berichts kann nicht weiter auf die ausführlichen Angaben dieser Personen zu fehlenden Weiterbildungsangeboten und Anpassungsbedarf eingegangen werden. Die Angaben liegen jedoch der SVBB für eine allfällige Weiterbearbeitung vor.

4.4 Qualitätskontrollen und Umgang mit Fehlern und Konflikten

Aus der Befragung geht hervor, dass sowohl das Vorhandensein von Qualitätskontrollen als auch die Qualität der Kontrollen selbst sich auf die Zufriedenheit der Berufsbeistände mit ihrer Arbeitssituation auswirken. Rund zwei Drittel der Befragten gibt an, dass eine Qualitätskontrolle stattfindet. Diese erfolgt durch Vorgesetzte und/oder durch Dritte.[20] Hingegen wird bei einem Drittel (36%) der Befragten keine Kontrollen durchgeführt (vgl. Abbildung 4-9). Befragte ohne Qualitätskontrollen sind dabei mit 28% deutlich mehr mit der Arbeitssituation unzufrieden, als jenen mit Qualitätskontrollen (22% Unzufriedene).

Weiter zeigt sich, dass Qualitätskontrollen durchaus erwünscht sind. Von den Berufsbeiständen ohne Qualitätskontrollen wünscht sich knapp die Hälfte eine Qualitätskontrolle durch den Vorgesetzten und nur rund 30% lehnen sie ab. Qualitätskontrollen durch Dritte werden von den gleichen Personen jedoch häufiger abgelehnt (45%) und finden nur bei 30% Zustimmung. Die übrigen Personen äussern sich jeweils weder zustimmend noch ablehnend gegenüber den Kontrollen.

Abbildung 4-9: Qualitätskontrollen

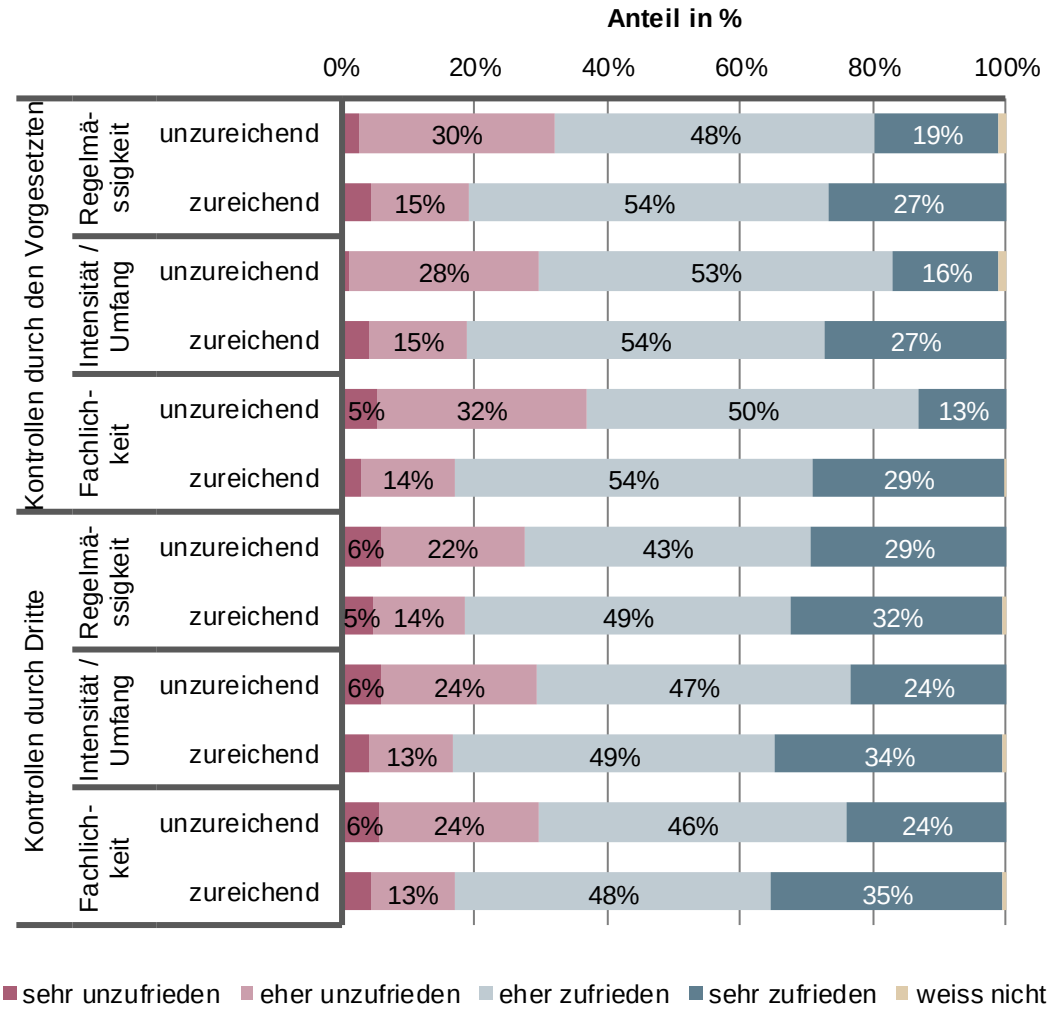


Anm.: Total 758 Antworten

[20] Ob die Qualitätskontrollen durch Vorgesetze und/oder durch Dritte erfolgt, hängt nicht davon ab, ob die befragte Person eine Leitungsposition innehat. Personen mit Führungsfunktion geben nur etwas häufiger den Beizug von Dritten bei Qualitätskontrollen an als Personen ohne Führungsfunktion (durch Dritte 11% vs. 9% und durch Dritte und Vorgesetzten 29% vs. 23%).

Alleine die Tatsache, dass Qualitätskontrollen stattfinden, führt nicht zwingend zu einer höheren Zufriedenheit. Wichtig ist auch, dass die Kontrollen selber über eine gewisse Regelmässigkeit, Intensität und Fachlichkeit verfügen (vgl. Abbildung 4-10). Vor allem in der Bewertung der Qualitätskontrollen durch den Vorgesetzten zeigen sich markante Unterschiede: So ist die Zufriedenheit unter Personen, welche die Regelmässigkeit, die Intensität und die Fachlichkeit der Kontrollen als unzureichend betrachten, deutlich höher als unter Personen, welche diese Aspekte der Kontrollen als zureichend bezeichnen. Dasselbe Bild zeigt sich auch bei den Qualitätskontrollen durch Dritte, wobei jedoch die Unterschiede in der Zufriedenheit geringer ausfallen. Insgesamt werden jedoch die Qualitätsaspekte der Kontrollen von 80% der Befragten als zureichend bewertet. Dies unabhängig davon, ob die Kontrolle durch die Vorgesetzte bzw. den Vorgesetzten oder durch Dritte erfolgt.

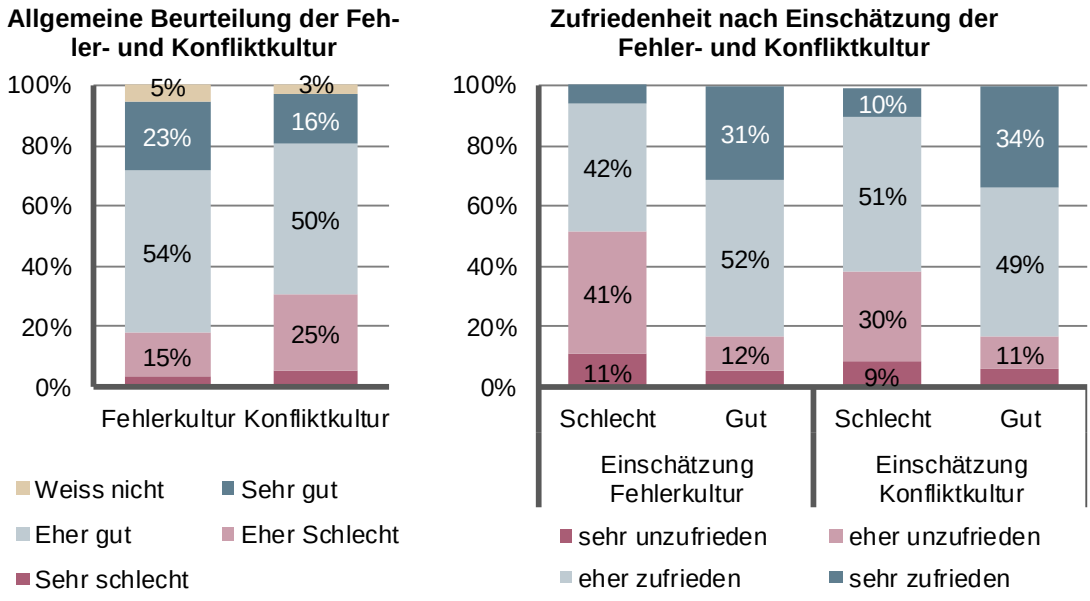
Abbildung 4-10: Beurteilung der Qualitätskontrollen und Zufriedenheit



Anm.: Total 377-385 Antworten zu den Qualitätskontrollen durch den Vorgesetzten, 218-224 Antworten zu den Qualitätskontrollen durch Dritte.

Neben der Qualitätskontrolle ist auch eine gute Fehler- und Konfliktkultur wichtig für die Arbeitszufriedenheit (vgl. Abbildung 4-11). Drei Viertel der Befragten beurteilt die Fehlerkultur in ihrer Institution positiv. Die Konfliktkultur wird von zwei Drittel als gut befunden. Dabei zeigt sich, dass Personen, welche die Fehler- und Konfliktkultur in ihrer Institution negativ bewerten, deutlich unzufriedener sind als Personen, welche den Umgang mit Konflikten und Fehlern in ihrer Institution positiv beurteilen.

Abbildung 4-11: Zufriedenheit nach Einschätzung Konflikt- und Fehlerkultur



Anm.: Allgemeine Beurteilung der Fehler- und Konfliktkultur total 754-758 Antworten; Zufriedenheit nach Einschätzung der Fehler- und Konfliktkultur total 715-732 Antworten.

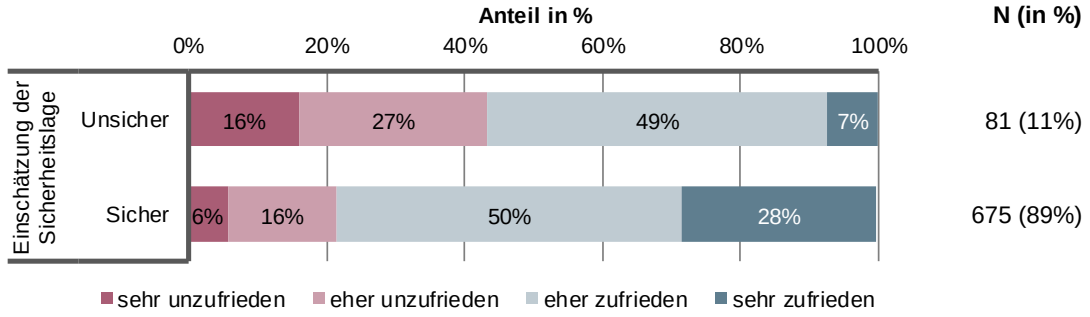
4.5 Persönliche Sicherheit

Verbale oder physische Bedrohungen gegenüber Berufsbeiständen kommen immer wieder vor: 57% der Befragten gaben an, im vergangenen Jahr bei ihrer Arbeit bedroht worden zu sein. Bei der Hälfte war die Bedrohung kein einmaliges Ereignis. Dem stehen 43% der befragten Personen gegenüber, welche vergangenes Jahr keine Bedrohung erfahren haben.

Bei häufiger Bedrohung ist von einer Auswirkung auf die Zufriedenheit auszugehen. Da jedoch der Umgang mit schwierigen Situationen zum Alltag der Berufsbeistände gehört, ist zu vermuten, dass nicht die Bedrohung selbst, sondern die Einschätzung der eigenen Sicherheitslage für die Zufriedenheit entscheidender ist. Insgesamt geben 89% der Befragten an, sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten sicher zu fühlen, während 11% sich nicht sicher fühlt. Dabei ist die

Zufriedenheit unter den Personen mit einer positiven Einschätzung der Sicherheit deutlich höher als unter den Personen, die ihre Sicherheitslage als schlecht einstufen (vgl. Abbildung 4-12). Befragte, welche sich sicher fühlen, sind zu 78% zufrieden mit der Arbeitssituation, während dieser Anteil bei den Personen, die sich nicht sicher fühlen, nur 57% beträgt.

Abbildung 4-12: Auswirkung der eigenen Sicherheitslage auf die Zufriedenheit



Anm.: Total 756 Antworten

Für die Einschätzung der eigenen Sicherheitslage ist einerseits die effektiv erfahrene verbale oder physische Bedrohung relevant. Befragte, welche im vergangenen Jahr eine Bedrohung erfahren haben, schätzen ihre Sicherheitslage allgemein schlechter ein als jene, die nicht bedroht wurden. Dies trifft zudem verstärkt auf die Personen zu, welche mehrmals bedroht wurden. Weiterführende Auswertungen zeigen zudem eine erstaunliche Übereinstimmung mit den regionalen Zufriedenheitswerten (vgl. Kapitel 3): In jenen Regionen, bei denen eine geringere Zufriedenheit der Befragten festgestellt wurde, finden sich ebenfalls mehr Berufsbeistände, die im Vorjahr mindestens einmal bedroht wurden. Hingegen haben das Alter, das Dienstalter und das Geschlecht keinen Einfluss darauf, ob ein Berufsbeistand im Befragungsjahr bedroht wurde oder nicht.

Andererseits wirkt sich auch das Vorhandensein eines Sicherheitsdispositivs auf die Einschätzung der persönlichen Sicherheitslage aus: Berufsbeistände, die in einer Institution mit einem Sicherheitsdispositiv tätig sind, schätzen die Sicherheitslage bei der Ausübung ihrer Tätigkeit deutlich besser ein (92% fühlen sich sicher) als ihre Kolleginnen und Kollegen in Institutionen ohne Sicherheitsdispositiv (80% fühlen sich sicher). Sicherheitsdispositive sind bereits weit verbreitet: Gut 70% der Befragten geben an, dass ihre Institution über ein Sicherheitsdispositiv verfügt; rund 20% verneinen das Vorhandensein eines Sicherheitsdispositivs und 8% wissen es nicht.

Die Bedrohung oder das fehlende Sicherheitsgefühl wirkt sich bei rund der Hälfte der Betroffenen[21] nicht direkt auf die Arbeit als Berufsbeistand aus. Die andere Hälfte der Betroffenen hat

[21] Zu den Auswirkungen auf die Arbeit wurden nur «betroffene Personen» befragt. welche angaben, mindestens einmal bedroht worden zu sein oder Personen, die sich nicht sicher fühlen. Die Grundgesamtheit umfasst somit bei dieser Frage 452 Personen.

folgenden in der Befragung vorgegebenen Auswirkungen auf ihre Arbeit zugestimmt; wobei Mehrfachantworten möglich waren:

- Gut 30% gaben an, infolge der Bedrohung, wenn möglich den direkten Kontakt zu dem Mandanten oder der Mandantin zu vermeiden.
- Knapp 30% stimmten zu, dass es ihnen infolge der Bedrohung schwerfällt, dem Mandanten gegenüber ein ehrliches Feedback zu geben.
- Rund ein Viertel hat das Mandat nach erfolgter Bedrohung gemäss eigenen Angaben abgegeben.
- Jeder Fünfte ist nach erfolgter Bedrohung auf externe Unterstützung angewiesen.

Diese Auswirkungen von Bedrohungen beeinflussen die Zufriedenheit der Arbeitssituation auf unterschiedliche Weise. Insbesondere zeigt sich bei externer Unterstützung ein positiver Effekt auf die Bewältigung von Bedrohungssituationen und somit den Erhalt der Arbeitszufriedenheit.[22] Von der Abgabe des Mandates alleine geht hingegen kein positiver Effekt aus. Zudem wirkt es sich gar negativ auf die Arbeitssituation aus, wenn der Berufsbeistand – möglicherweise mangels anderer Lösungen - den Mandanten meidet respektive ihm nicht mehr ehrlich gegenübertreten kann.

4.6 Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft und mit der KESB

Das im Jahr 2013 in Kraft getretene neue Kindes- und Erwachsenenschutzrecht (KESR) hat die Arbeitssituation aller beteiligten Akteure im Kindes- und Erwachsenenschutz massgeblich verändert. Anstelle der teilweise semi-professionell agierenden Vormundschaftsbehörden sind mit den Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB) professionell arbeitende Entscheidbehörden konstituiert worden.[23] Die KESB entscheiden über Massnahmen im Bereich des Kindes- und Erwachsenenschutzes und setzen Berufsbeistände für die Mandatsführung ein.

Die Berufsbeistände wurden zur Zusammenarbeit sowohl mit den neu geschaffenen KESB als auch die Zusammenarbeit innerhalb des eigenen Dienstes nach Inkrafttreten des neuen KESR befragt. Dabei zeigt sich, dass 84% der Befragten die Zusammenarbeit mit der KESB positiv bewerten. Ebenso positiv nehmen die Teilnehmer die Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft nach Inkrafttreten des neuen KESR wahr (vgl. Abbildung 4-13).[24]

Vor allem die Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft wirkt sich auf die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation aus (vgl. Abbildung 4-14). Annähernd die Hälfte der Befragten, die die Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft als schlecht bewerten, sind unzufrie-

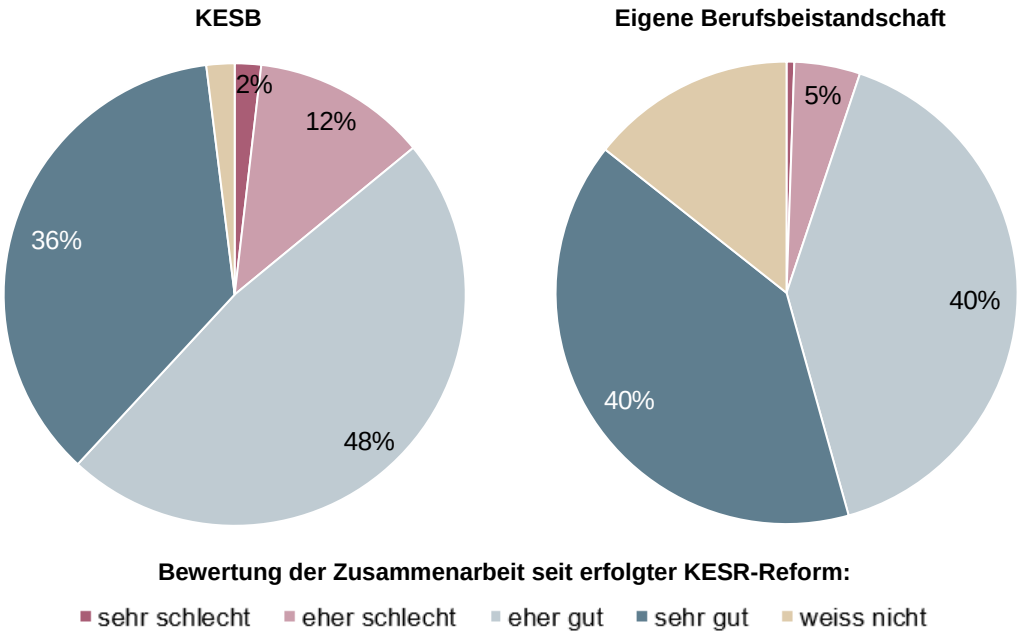
[22] Diese und nachfolgende Aussagen stehen im Vergleich zu den Betroffenen von Bedrohung oder fehlendem Sicherheitsgefühl, die angaben, dass diese keine Auswirkungen auf ihre Arbeit haben.

[23] Für eine Übersicht vgl. Interface (2016), Evaluation Kindes- und Erwachsenenschutzrecht, Analyse der organisatorischen Umsetzung und Kennzahlen zu Leistungen und Kosten.

[24] Anzumerken ist, dass die Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft von relativ vielen, oft jüngeren Befragten nicht beantwortet wurde (fast 15% «weiss nicht») und zwar unabhängig von der Art der Institution, in der sie arbeiten.

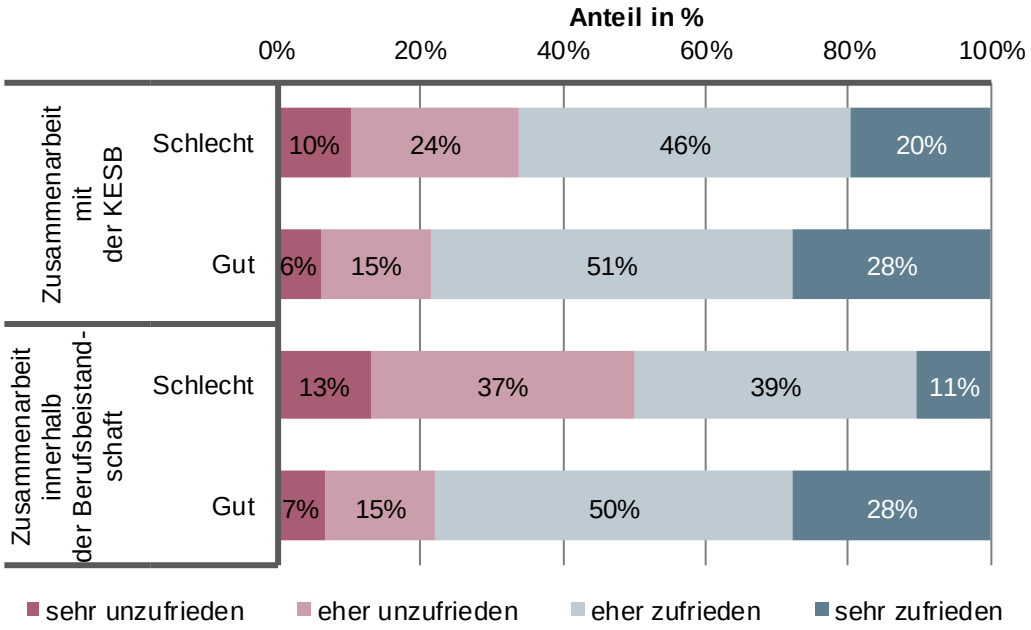
den mit ihrer Arbeitssituation. Dies sind deutlich mehr als bei den Befragten, die die Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft positiv bewerten. Auch die Zusammenarbeit mit der KESB wirkt sich auf die Arbeitszufriedenheit aus, wenn auch weniger klar. Befragte, die die Zusammenarbeit mit der KESB als schlecht beurteilen, sind zu 34% mit ihrer Arbeitssituation unzufrieden. Demgegenüber stehen 21% innerhalb der Befragten, welche die Zusammenarbeit mit der KESB als gut beurteilen

Abbildung 4-13: Zusammenarbeit mit KESB und innerhalb der Berufsbeistandschaft



Anm.: Total 761 Antworten zur Zusammenarbeit mit der KESB und 736 Antworten zur Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft.

Abbildung 4-14: Beurteilung der Zusammenarbeit und Zufriedenheit

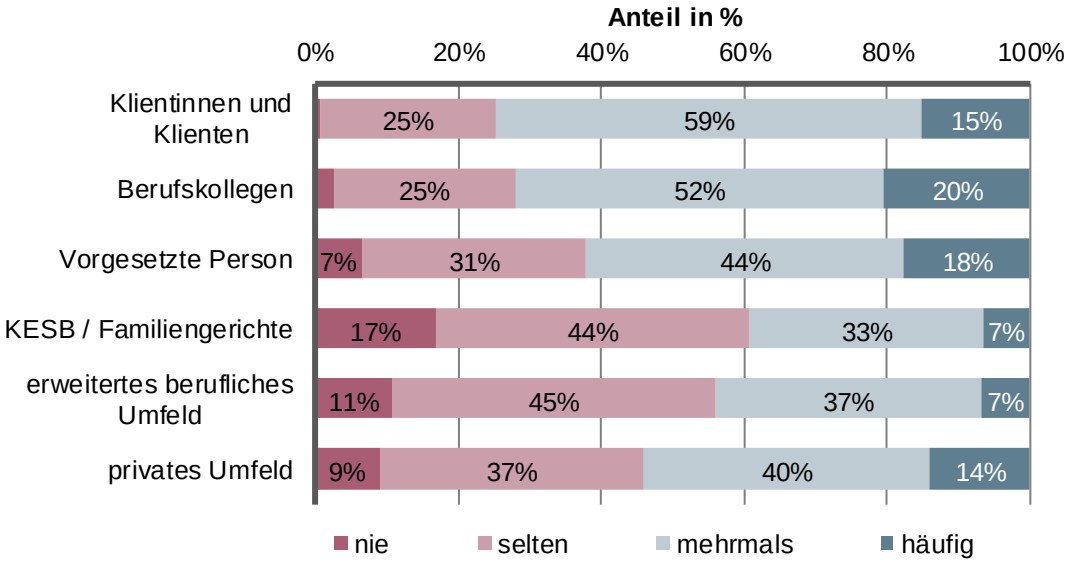


Anm: Total 742 Antworten zur Zusammenarbeit mit der KESB; total 628 Antworten zur Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaften.

4.7 Erfahrene Wertschätzung

Die Berufsbeistände wurden weiter nach der erfahrenen Wertschätzung für ihre berufliche Tätigkeit durch verschiedene Personengruppen gefragt. Am meisten Wertschätzung erfahren die Befragten von ihren Klienten (15% häufig, 60% mehrmals) sowie ihren Berufskollegen (20% häufig, 52% mehrmals). Im Vergleich dazu ist die Wertschätzung durch vorgesetzte Personen (18% häufig, 44% mehrmals) und das private Umfeld (14% häufig, 40% mehrmals) etwas geringer. Ebenso erfahren die Befragten weniger häufig Wertschätzung durch die KESB bzw. das Familiengericht (6% häufig, 32% mehrmals) sowie durch das weitere berufliche Umfeld (7% häufig, 37% mehrmals).

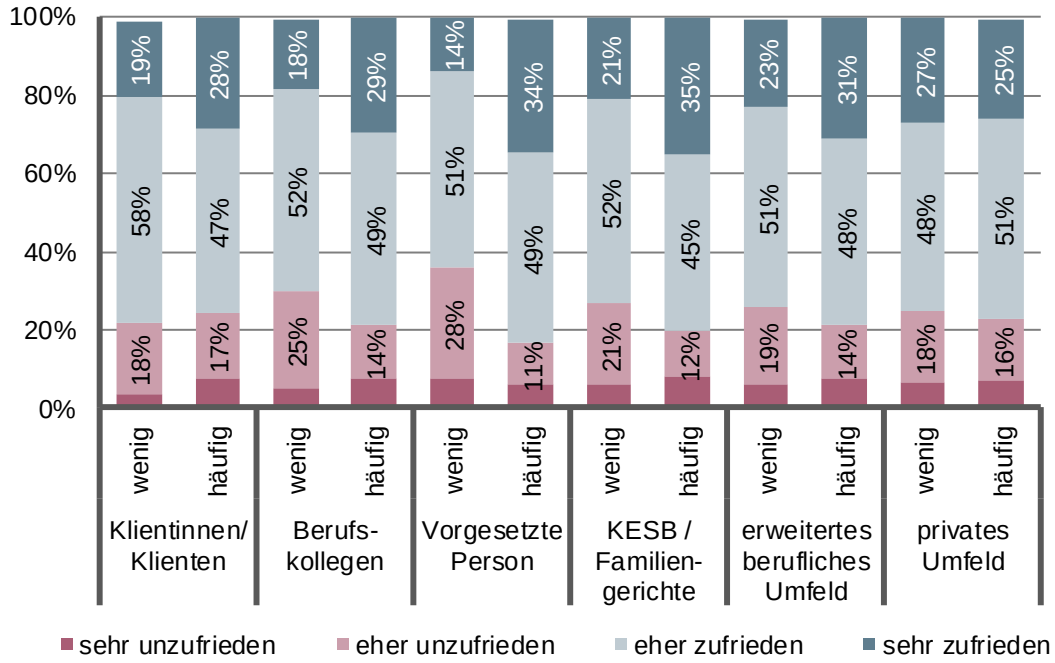
Abbildung 4-15: Wertschätzung der Arbeit als Berufsbeistand



Anm.: Total 751-759 Antworten

Die erfahrene Wertschätzung in der Tätigkeit als Berufsbeistand wirkt sich auf die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation aus (vgl. Abbildung 4-16). Insbesondere die Wertschätzung der Berufskolleginnen und -kollegen, der Vorgesetzten sowie auch von der KESB oder dem Familiengericht beeinflussen die Arbeitszufriedenheit massgeblich. In geringerem Ausmass trägt die Wertschätzung der Mandantinnen und Mandanten sowie des weiteren beruflichen Umfelds (z.B. Behörden, Institutionen, Banken) zur Arbeitszufriedenheit bei. Die Wertschätzung aus dem privaten Umfeld hat keinen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Berufsbeistände mit ihrer Arbeitssituation.

Abbildung 4-16: Einfluss der Wertschätzung auf die Arbeitszufriedenheit



Anm.: Total 750-758 Antworten

5 Auswirkungen der KESR-Reform auf die Zufriedenheit

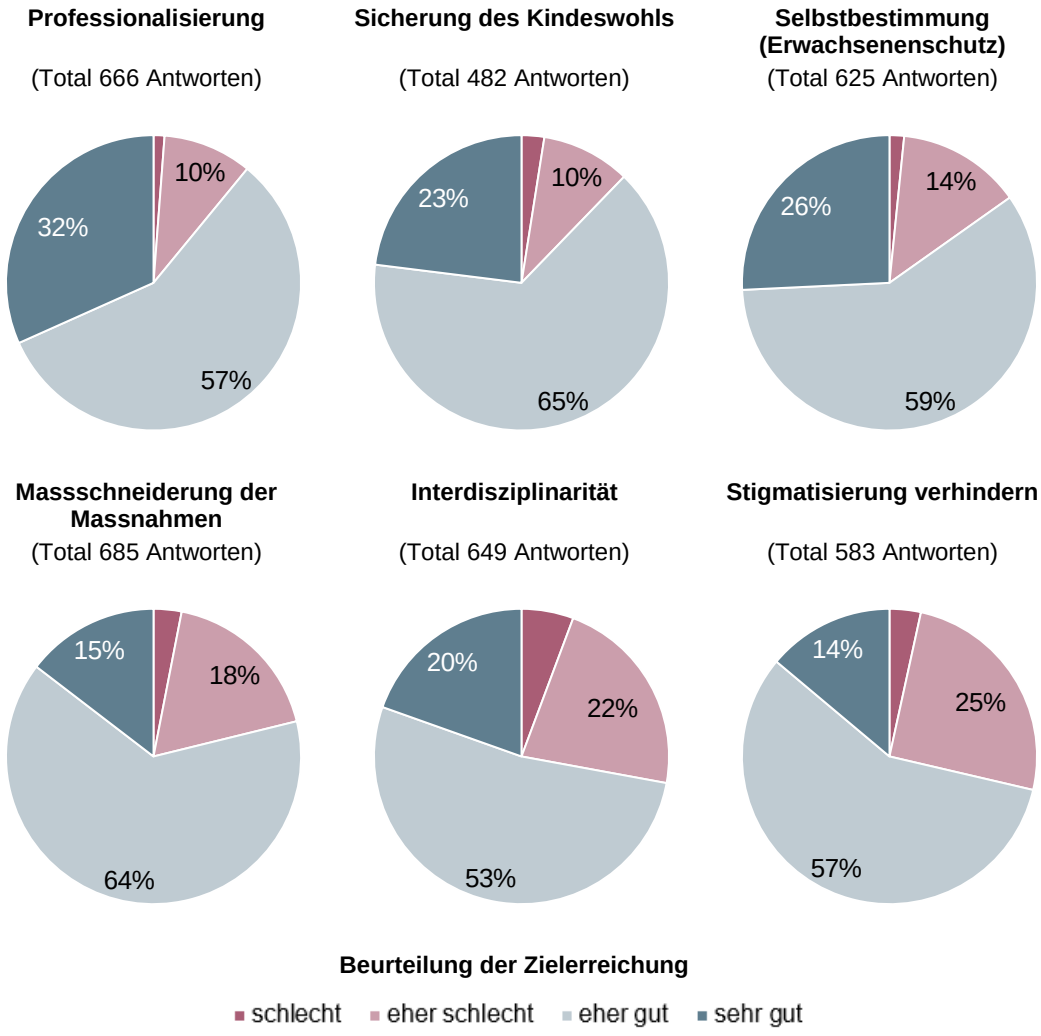
Im Rahmen der Befragung wurden zudem unterschiedliche Fragen zur KESR-Reform gestellt (vgl. dazu Abschnitt 4.6). Dieses Kapitel führt aus, wie die Berufsbeistände die erfolgte KESR-Reform wahrnehmen, wie sich gewissen Aspekten des beruflichen Alltags aufgrund der Reform verändert haben und ob die Wahrnehmung und allfällige Veränderungen sich auf die Beurteilung der Arbeitszufriedenheit auswirken.

5.1 Auswirkung der KESR-Reform

Die Ziele der KESR-Reform sind nach der Ansicht der meisten befragten Personen erreicht worden (vgl. Abbildung 5-1).[25] Dies trifft insbesondere auf die Zielsetzungen Sicherung des Kindeswohls, Selbstbestimmung im Erwachsenenschutz und Professionalisierung zu (von rund 85-90% als gut erreicht beurteilt). Leicht kritischer wird die Erreichung der Reformziele Massschneiderung der Massnahmen, Verhinderung von Stigmatisierung und Interdisziplinarität beurteilt (von rund 70-80% als gut erreicht beurteilt).

[25] Anzumerken ist, dass ein relativ hoher Anteil der Befragten, v.a. solche mit wenigen Dienstjahren, die Frage nach der Erreichung der Ziele der KESR-Reform nicht beantworten konnten.

Abbildung 5-1: Wurden die Ziele der KESR- Reform erreicht?



Die KESR-Reform brachte für viele der Befragten eine Veränderung der folgenden in der Umfrage aufgeführten Aspekte des beruflichen Alltags mit sich, wobei diese meist positiv beurteilt werden (vgl. Abbildung 5-2):[26]

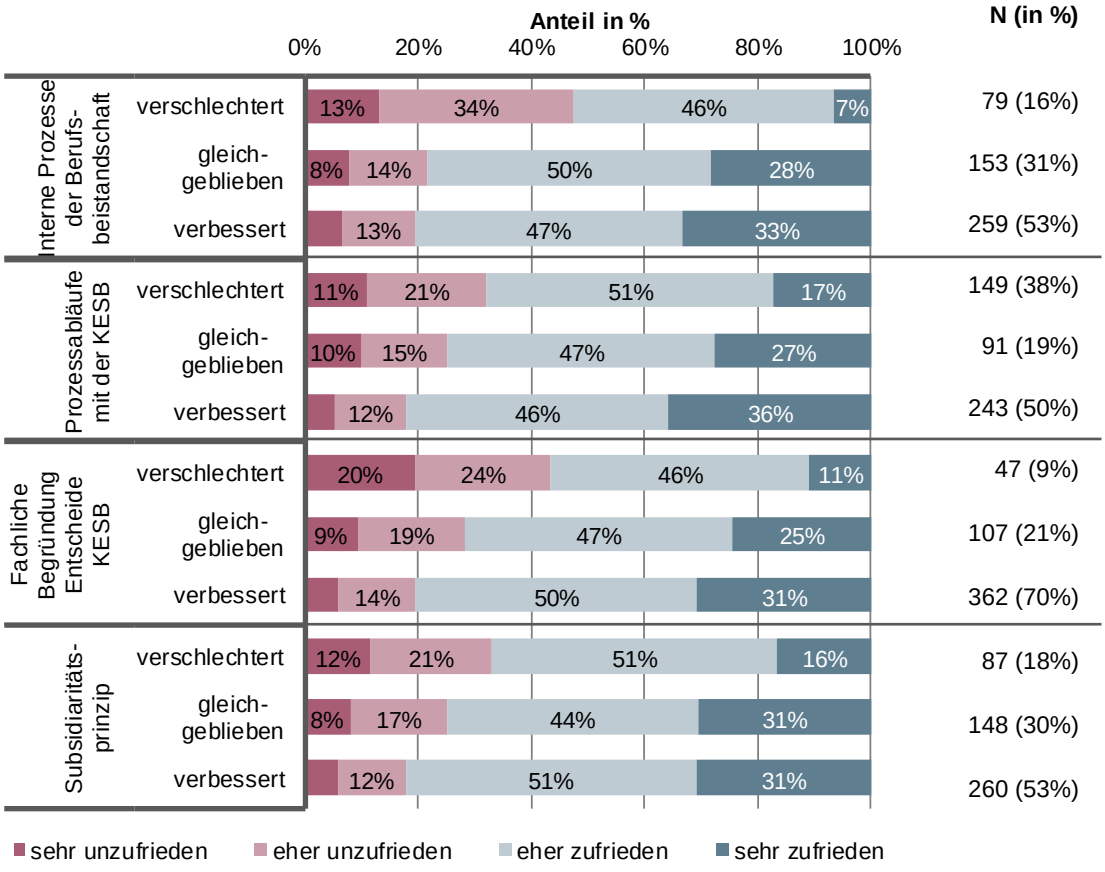
- 53% stellten eine Verbesserung der Prozessabläufe der eigenen Berufsbeistandschaft aufgrund der KESR-Reform fest; rund 16% stellten eine Verschlechterung und 31% keine Veränderung fest.
- 50% stellten eine Verbesserung der Prozessabläufe mit der KESB im Vergleich zu den vorgängigen Vormundschaftsbehörden fest; 38% stellten eine Verschlechterung und 19% keine Veränderung fest.

[26] Auch bei dieser Frage gab es eine relativ hohe Anzahl v.a. dienstjüngerer Berufsbeistände, die diese Frage nicht beantworten konnten. Total 731-735 Antworten.

- Für 70% der Befragten hat sich die fachliche Begründung der Entscheide der KESB im Vergleich zur früheren Vormundschaftsbehörde verbessert; 9% stellten eine Verschlechterung und 21% keine Veränderung fest.
- 53% der Befragten stellten eine bessere Erfüllung des Subsidiaritätsprinzips[27] fest; 18% stellten eine Verschlechterung und 30% keine Veränderung fest.

Befragte, aus deren Sicht das neue KESR in den erwähnten Aspekten eine Verbesserung bewirkte, sind mit der Arbeitssituation zufriedener sowohl im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt als auch im Vergleich zu den Befragten, die keine Veränderung oder eine Verschlechterung feststellten (vgl. Abbildung 5-2).

Abbildung 5-2: Auswirkungen der verbesserten Arbeitssituation auf die Zufriedenheit



Anm. Total 481-516 Antworten.

Im Zusammenhang mit der Revision des KESR wurden die Berufsbeistände nach einer Einschätzung ihrer Verantwortung in der Mandatsführung befragt. Insgesamt hält eine Mehrheit

[27] Gemäss Subsidiaritätsprinzip werden behördliche Massnahmen nur als letztes Mittel angeordnet. Das heisst, sie werden erst angeordnet, wo die freiwillige Betreuung durch Familienangehörige, öffentliche oder private Dienste nicht ausreichend oder von vornherein nicht zielführend ist.

der Befragten die Verantwortung in der Mandatsführung – sowohl nach neuem als auch nach altem Recht – für eher hoch bis sehr hoch (vgl. Abbildung 5-3). Weiter kann festgestellt werden, dass ein Zusammenhang zwischen der wahrgenommenen Verantwortung nach neuem Recht und der Zufriedenheit besteht. In der Tendenz sind Befragte, die ihre Verantwortung in der Mandatsführung als mittel wahrnehmen, zufriedener als Befragte, die diese für hoch oder sehr hoch halten (vgl. Abbildung 5-3).

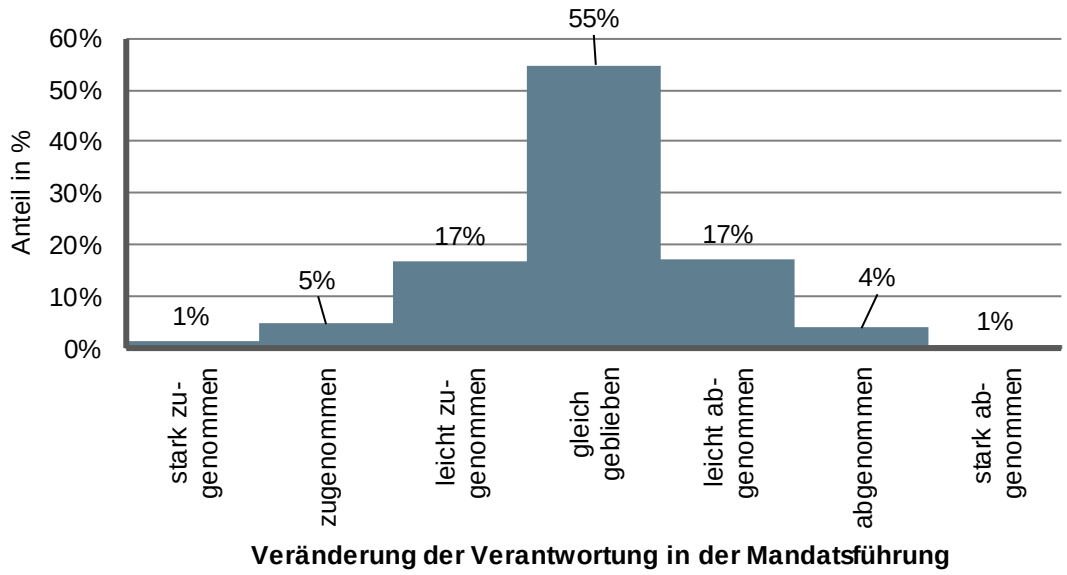
Abbildung 5-3: Einschätzung der Verantwortung in der Mandatsführung

Verantwortung in der Mandatsführung	**Nach altem Recht (vor 2013)**	**Nach neuem Recht (nach 2013)**	
	Anteil in %	Anteil in %	Anteil Zufriedene
Eher gering	2.1%	1.1%	-
Mittel	11.5%	8.5%	85%
Eher hoch	38.4%	43.3%	80%
Sehr hoch	48.0%	47.1%	73%
Total in % Total Anzahl Antworten (N)	100% 479	100% 728	

Anm.: Relativ viele, v.a. dienstjüngere Befragte, konnten keine Angaben nach der Verantwortung in der Mandatsführung nach altem Recht machen.
Bei den Personen, die die Verantwortung in der Mandatsführung nach neuem Recht als gering einstufen, können aufgrund der geringen Fallzahlen keine Angaben zum Anteil der zufriedenen Personen gemacht werden.

Aus dem Vergleich der wahrgenommenen Verantwortung in der Mandatsführung nach altem und neuem Recht geht hervor, dass für rund die Hälfte der Befragten die KESR-Reform keine Veränderung in der Verantwortung ergab. Von den restlichen Befragten geben praktisch spiegelbildlich je rund 25% an, dass die Verantwortung in der Mandatsführung mit der KESR-Reform zu- bzw. abgenommen hat (vgl. Abbildung 5-4).

Abbildung 5-4: Veränderung bei der Verantwortung in der Mandatsführung

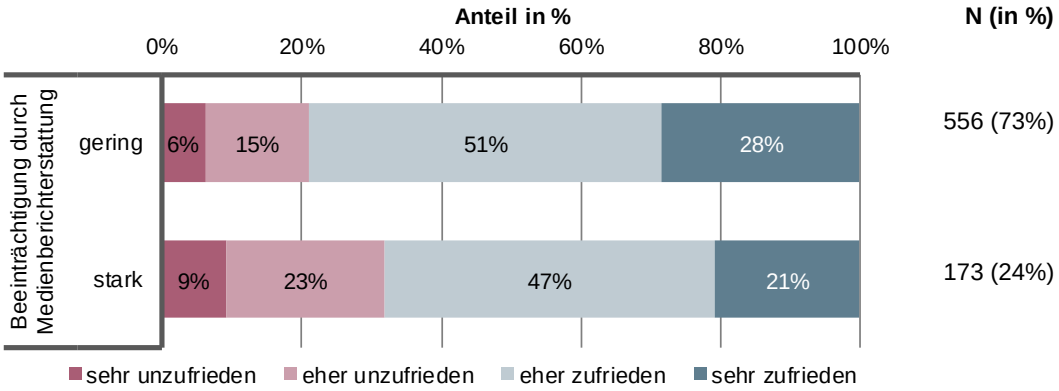


Anm.: Total 487 Antworten

5.2 Öffentliche Wahrnehmung der KESB

Infolge von tragischen Vorfällen im Sommer 2015 gerieten die neu geschaffenen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden in den Fokus der Medien und wurden in der Öffentlichkeit teilweise stark kritisiert. Gefragt nach den Auswirkungen der negativen Medienberichterstattung über die KESB auf ihre Reputation gaben 58% der Befragten an, dass die Medienberichterstattung auch einen negativen Einfluss auf ihren Ruf als Berufsbeistand hatte. 31% konnten keinen Einfluss feststellen. Rund 10% konnten den Einfluss nicht einschätzen und 1% konnte einen positiven Einfluss der Medienberichterstattung ausmachen. Trotz dieses wahrgenommenen Reputationsverlustes fühlt sich 73% der Befragten nicht in ihrer Arbeit als Berufsbeistand beeinträchtigt. Rund 24% der Befragten sehen sich in ihrer Arbeit durch die negative Medienberichterstattung beeinträchtigt und rund 4% können dazu keine Angaben machen. Nichtdestotrotz wirkt sich die negative Medienberichterstattung negativ auf die Arbeitszufriedenheit aus. Befragte, welche sich durch die Medienberichterstattung negativ in ihrer Arbeit beeinträchtigt sehen, sind im Schnitt deutlich unzufriedener als Berufsbeistände, welche sich nicht beeinträchtigt fühlen (vgl. Abbildung 5-5).

Abbildung 5-5: Einfluss der Medienberichterstattung auf die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld



Anm.: Total 726 Antworten; die 4% der Befragten, welche keine Angaben machen konnten wurde nicht berücksichtigt.

6 Veränderungswünsche und Auswirkung der Zufriedenheit

6.1 Verbesserung der Arbeitssituation

Zum Abschluss der Befragung konnten die Berufsbeistände mit einem Kommentar angeben, wie aus ihrer Sicht die Arbeitssituation verbessert werden kann. Übereinstimmend mit den bisherigen Ergebnissen zeigt sich dabei, dass die Berufsbeistände vor allem Verbesserungsbedarf bei der Fallbelastung (ca. 70% der Rückmeldungen), der Zusammenarbeit mit der KESB (ca. 25%) sowie der öffentlichen Wahrnehmung (ca. 15%) orten. Dies kann wie folgt zusammengefasst werden:

- **Entlastung**: Für eine Verbesserung der Arbeitssituation wurde am häufigsten die Reduktion der Fallzahlen genannt. Diesbezüglich wünschten sich mehrere Befragte allgemeine Empfehlungen zur Anzahl Fälle pro Vollzeitstelle, die zugleich eine qualitativ gute Mandatsführung erlauben. Ebenso wurde mehrfach eine Entlastung durch weniger bürokratischen Aufwand sowie mehr Unterstützungsdienste gewünscht.
- **Verbesserung der Zusammenarbeit**: Mehrere Befragte wünschten sich für die Verbesserung ihrer Arbeitssituation eine verstärkte und bessere Zusammenarbeit mit der KESB. Beispielsweise wurde mehrfach einen verstärkten und einfacheren Erfahrungs- und Informationsaustausch gewünscht. Einzelne Berufsbeistände wünschten sich eine verbesserte Zusammenarbeit in ihrer Institution selbst (z.B. bessere interne Abläufe, mehr Teamarbeit und Anerkennung durch den Vorgesetzten).
- **Mehr Anerkennung und Wertschätzung**: Verschiedene Befragte wünschten sich mehr Anerkennung und Wertschätzung ihrer Arbeit durch die KESB sowie in der Öffentlichkeit. Gerade was die öffentliche Wahrnehmung anbelangt, schlugen mehrere Befragte eine bessere Information der Öffentlichkeit über die Aufgaben und Tätigkeiten von Berufsbeiständen vor.

6.2 Berufswechsel

Schliesslich besteht auch ein Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit der Arbeitssituation und dem Wunsch nach einer beruflichen Veränderung. Von den befragten Berufsbeiständen geben insgesamt 40% an, über eine berufliche Veränderung nachzudenken, darunter sehr viele, die mit ihrer beruflichen Situation eher unzufrieden sind (vgl. Abbildung 6-1). Gut die Hälfte der Berufsbeistände, die sich eine berufliche Veränderung wünscht, denkt über eine Tätigkeit ausserhalb des Kindes- und Erwachsenenschutzes nach. Rund ein Drittel von ihnen kann sich auch eine andere Tätigkeit innerhalb des Kindes- und Erwachsenenschutzes vorstellen. Zudem macht sich rund jeder sechste Befragte mit beruflichen Veränderungswünschen Überlegungen zur Pensionierung oder Frühpensionierung. Dies trifft vor allem auf die älteren Befragten zu: So machen sich in der Altersgruppe von über 60 Jahren rund die Hälfte Gedanken zur Pensionierung. In der Altersgruppe von 50-59 Jahren sind es 10%.

Abbildung 6-1: Wunsch nach einer beruflichen Veränderung

Über eine berufliche Veränderung nachgedacht?	Anzahl Nennungen	Anteil «Unzufriedene»	Anteil «Zufriedene»
Nein	444	16%	84%
Ja, berufliche Veränderung innerhalb des Kindes- und Erwachsenenschutz	118	33%	67%
Ja, andere berufliche Funktion ausserhalb des Kindes- und Erwachsenenschutz	161	42%	58%
Ja, über eine Pensionierung oder Frühpensionierung	47	32%	68%
Total		**24%**	**76%**

Anm.: Total 760 Antworten, Mehrfachantworten waren möglich.

7 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die Befragung zur Arbeitssituation ist unter den Berufsbeiständinnen und Berufsbeiständen schweizweit auf grosses Interesse gestossen. Mit insgesamt 763 Rückmeldungen aus allen Kantonen war die Umfrage erfolgreich; die Ergebnisse aus der Befragung lassen repräsentative Aussagen zu.

Kernelement der Befragung ist die Zufriedenheit. Die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld kann dabei mehrheitlich als positiv eingestuft werden. 26% aller Befragten sind sehr zufrieden und jeder zweite Berufsbeistand immerhin eher zufrieden. Sehr unzufrieden sind nur 7% bzw. 51 Personen. Dabei zeigt sich, dass die Zufriedenheit unabhängig von persönlichen Merkmalen wie Geschlecht, Ausbildung, Alter, Dienstalter und beruflichen Hintergrund ist. Unterschiede gibt es aber bezüglich der Sprachregionen wobei die Unzufriedenheit in der lateinischen Schweiz höher ist als in der Deutschschweiz.

Trotz diesem positiven Ergebnis muss festgehalten werden, dass gut jeder vierte Berufsbeistand mit seiner Tätigkeit eher oder ganz unzufrieden ist. Und auch bei den eher zufriedenen Berufsbeiständen kann die Zufriedenheit weiter erhöht werden. Um die Zufriedenheit zu verbessern, ist es entscheidend festzuhalten, welche Faktoren die Zufriedenheit beeinflussen können. Aus der Analyse geht hervor, dass ein zentraler Aspekt für die Unzufriedenheit die Arbeitsbelastung darstellt. Sind die Berufsbeistände überlastet und können sie die Mandate nicht in der ihnen vertraglich zur Verfügung stehenden Arbeitszeit bearbeiten, ist die Unzufriedenheit hoch. Eine angemessene Anzahl von Mandaten scheint somit ein wichtiger Faktor für die Zufriedenheit zu sein. Allerdings kann die angemessene Anzahl von Mandaten nicht festgelegt werden, sondern ist einerseits abhängig von der Art und Schwierigkeit der Mandate, der betrieblichen Organisation und Unterstützung sowie den individuellen Fähigkeiten der Berufsbeistände. Weiter kann festgehalten werden, dass die Zufriedenheit höher ist, wenn:

- Innerhalb einer Organisation eine gute Konflikt- und Fehlerkultur besteht und angemessene Qualitätskontrollen erfolgen.
- Die Berufsbeiständinnen und -beistände sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeit sicher fühlen und dem Kunden ein ehrliches Feedback geben können.
- Innerhalb der Beistandschaft eine gute Zusammenarbeit herrscht.
- Den Berufsbeiständinnen und -beiständen Wertschätzung gegenüber ihrer Arbeit entgegengebracht wird, insbesondere von Seiten des Vorgesetzten und der Berufskollegen, aber auch von den KESB bzw. Familiengerichten und dem erweiterten beruflichen Umfeld.

Die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation wird auch durch die KESR-Reform beeinflusst. So sind Personen, welche die KESR-Reform als Verschlechterung ihrer Arbeitssituation wahrgenommen haben, häufiger unzufrieden. Allerdings wird die KESR-Reform mehrheitlich positiv eingeschätzt. Dies sowohl bezüglich des Erreichens ihrer Zielsetzung als auch bezüglich der Auswirkungen auf die Arbeitssituation.

Die Befragung zeigt weiter, dass zwar ein gewisser Handlungsdruck aufgrund der Unzufriedenheit besteht, dieser aber eher als gering eingestuft werden muss. Rund jeder Vierte denkt

über eine berufliche Veränderung ausserhalb des Kindes- und Erwachsenen-Schutzes nach. Dazu gehören jedoch auch mehrere Personen, die sich altersbedingt Gedanken zur Pensionierung oder Frühpensionierung machen. Es zeigt sich aber auch, dass Unzufriedene deutlich häufiger berufliche Veränderung ins Auge fassen. Aufgrund der bereits hohen Auslastung der Berufsbeistände müsste es ein Anliegen der SVBB sein, die Zufriedenheit mit geeigneten Massnahmen zu erhöhen um bestehende Berufsbeistände im Beruf zu halten und neue Beistände zu gewinnen. Dabei erachten wir aufgrund der Befragung Massnahmen bezüglich folgender Aspekte als erstrebenswert:

- **Entlastung der Berufsbeistände:** Es bestehen unterschiedliche Möglichkeiten, Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände zu entlasten. Im Zentrum dürfte eine Reduktion der Anzahl Mandate pro Berufsbeistand stehen. Auch wenn hier von Seiten Verband die Möglichkeiten beschränkt sind, dürfte insbesondere eine entsprechende Empfehlung zur Anzahl Mandate pro Vollzeitstelle hilfreich sein. Weiter können die Berufsbeistände durch einen weiteren Ausbau der Unterstützungsdienste entlastet werden.
- **Besserer Zusammenarbeit innerhalb der Organisation:** Ein verstärkter und einfacher Erfahrungs- und Informationsaustausch sowie eine gute Fehler- und Konfliktkultur sind zu fördern. Wo noch keine Qualitätskontrollen besteht, sind entsprechende anzustreben.
- **Erhöhte Anerkennung der Arbeit:** Eine grössere Anerkennung und Wertschätzung durch die KESB aber auch intern können die Zufriedenheit erhöhen. Hierzu gehört insbesondere auch die Förderung einer gezielten Öffentlichkeitsarbeit.

Anhang A: Fragebogen der Organisationsbefragung

Ihre Berufsbeistandschaft		
A1	Wie ist Ihre Institution organisiert? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ Berufsbeistandschaft innerhalb einer KESB ❑ Berufsbeistandschaft innerhalb eines Sozialdienstes ❑ Berufsbeistandschaft als eigene Amtsstelle oder innerhalb einer anderen Amtsstelle ❑ Berufsbeistandschaft innerhalb Verein, Stiftung, GmbH, AG oder anderer juristischer Person ❑ Andere _____
A2	In welchem Kanton ist Ihre Institution hauptsächlich tätig? *Bitte wählen Sie den entsprechenden Kanton aus.*	Kantonskürzel _____
A3	Wie ist Ihre Institution im Grundsatz organisiert? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ polyvalente Stelle für KES (Sozialhilfe und KES) ☞ *Weiter mit Frage A4* ❑ polyvalente Stelle für KES und ausschliesslich materielle Sozialhilfe ☞ *Weiter mit Frage A4* ❑ polyvalente Stelle für KES und ausschliesslich immaterielle Sozialhilfe ☞ *Weiter mit Frage A4* ❑ spezialisierte Stelle für Kindes- und Erwachsenenschutz ☞ *Weiter mit Frage A5* ❑ spezialisierte Stelle für ausschliesslich Kindesschutz ☞ *Weiter mit Frage A6* ❑ spezialisierte Stelle für ausschliesslich Erwachsenenschutz ☞ *Weiter mit Frage A6*
A4	☞ **Frage an polyvalente Stellen** Findet innerhalb Ihrer Institution eine weitere Aufteilung der Mandate statt? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ Nein, wir arbeiten grundsätzlich polyvalent (KES und immaterielle und/oder materielle Sozialhilfe) ❑ Ja, die Aufteilung erfolgt zwischen KES und Sozialhilfe ❑ Ja, die Aufteilung erfolgt zwischen Erwachsenenschutz mit Sozialhilfe und Kindesschutz mit Sozialhilfe ❑ Ja, die Aufteilung erfolgt in Sozialhilfe, nur Kindesschutz und nur Erwachsenenschutz ❑ Andere: _____
A5	☞ **Frage an spezialisierte Fachstellen** Findet innerhalb Ihrer Institution eine weitere Aufteilung bei der Zuteilung der Mandate statt? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ Nein, es erfolgt keine Aufteilung zwischen Kindes- und Erwachsenenschutz ❑ Ja, es findet eine Aufteilung zwischen nur Kindesschutz und nur Erwachsenenschutz statt
A6	Erhält Ihre Institution zusätzliche Abklärungsaufträge durch die KESB? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ Ja ☞ *Weiter mit Frage A7* ❑ Nein ☞ *Weiter mit Frage B1*
A7	☞ **Frage an Institutionen mit zusätzlichen Abklärungsaufträgen** Hat Ihre Institution einen spezialisierten Abklärungsdienst?	❑ Ja ❑ Nein

Struktur und Organisation der für Ihre Institution hauptsächlich zuständigen KESB		
B1	Welche Organisationsform wurde für die für Ihre Institution hauptsächlich zuständige KESB kantonal festgelegt? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ KESB als Behörde ❑ Familiengericht
B2	Arbeitet Ihre Institution ausschliesslich mit einer KESB oder mehreren KESB zusammen? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ Ausschliesslich eine KESB ❑ Mehrere KESB
B3	Wie ist die für Ihre Institution hauptsächlich zuständige KESB organisiert? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ kantonale KESB ❑ kommunale bzw. regionale KESB
B4	Mit wem arbeitet die hauptsächlich für Ihre Institution zuständige KESB zusammen? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.*	❑ Die KESB arbeitet **mit verschiedenen Sozial-Dienststellen**/Ämtern zusammen ❑ Die KESB arbeitet **nur mit einer Sozial-Dienststelle**/einem Amt zusammen
B5	Haben Sie weitere **Bemerkungen zur Organisation** Ihrer Beistandschaft/KESB? *Freier Text*	

Berufsbeistands-Personal		
C1	**Wie viele Berufsbeistände** oder -beiständinnen waren per 1.1.2016 in Ihrer Institution angestellt? *Bitte geben Sie die Anzahl Personen und Stellenprozente an. Beispiel:* *Anzahl Berufsbeistände und -beiständinnen: 3* *Total Stellenprozente (aller Berufsbeistände/-beiständinnen): 280*	_____ Anzahl Berufsbeistände und -beiständinnen _____ Total Stellenprozente (aller Berufsbeistände/-beiständinnen)
C2	Wie viele Berufsbeistände oder -beiständinnen waren am 1.1.2013 bei Ihrer Institution tätig? *Bitte geben Sie die Anzahl Personen an.*	_____ Anzahl Berufsbeistände und -beiständinnen _____ Total Stellenprozente (aller Berufsbeistände/-beiständinnen)
C3	Wie viele Berufsbeistände oder -beiständinnen sind weniger als zwei Jahre bei Ihrer Institution tätig? *Bitte geben Sie die Anzahl Personen an.*	_____ Anzahl Berufsbeistände und -beiständinnen
C4	Wie viele Mandate betreut Ihre Institution per 1.1. 2016 in den Bereichen Kindes- und Erwachsenenschutz? *Bitte geben Sie für die beiden Bereiche je die **effektive** Anzahl Mandate an.*	_____ Mandate im Erwachsenenschutz _____ Mandate im Kindesschutz

C5 Wie viele Mandate übernimmt ein Mandatsträger nach **den planerischen Vorgaben** in Ihrer Institution (gerechnet auf ein 100%-Pensum)?

*Bitte geben Sie die **geplante** Anzahl Mandate an.*

_____ Mandate im Erwachsenenschutz pro 100% Pensum
_____ Mandate im Kindesschutz pro 100% Pensum

C6 Wie war die Auslastung Ihrer Organisation mit der Anzahl Mandate in den vergangenen 12 Monaten?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Antwort an.

- ❑ Unterausgelastet
- ❑ Eher unterausgelastet
- ❑ Gerade richtig
- ❑ Eher überlastet
- ❑ Überlastet

Unterstützung für Berufsbeistände und -beiständinnen

D1 Welche der folgenden Unterstützungsdienste bestehen in Ihrer Institution?

Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Unterstützungsdienste an.

- ❑ Kein Unterstützungsdienst ☞ *Weiter mit Frage E1*
- ❑ Buchhaltung
- ❑ Administration
- ❑ Interner Rechtsdienst
- ❑ Interner Abklärungsdienst
- ❑ Empfangs-/Kassa-Dienst
- ❑ Weitere ✍_____

D2 Wie viele Stellenprozente werden in Ihrer Institution für die Unterstützungsdienste durch das Sekretariat bzw. durch spezifische Stellen bereitgestellt?

Bitte geben Sie pro Unterstützungsdienst die entsprechenden Stellenprozente an.

– Buchhaltung	_____ %
– Administration	_____ %
– Interner Rechtsdienst	_____ %
– Interner Abklärungsdienst	_____ %
– Empfangs- /Kassa-Dienst	_____ %
– Weitere ✍	_____ %
– **Total aller Unterstützungsdienste**	_____ %

Auswirkungen der KESR-Neuorganisation

E1 Haben Sie schon 2013, also bei Einführung des revidierten KESR, im Bereich des Kindes- und Erwachsenenschutz gearbeitet?

Bitte kreuzen Sie zutreffende Antwort an.

- ❑ Ja
- ❑ Nein

E2 Wie gut sind die folgenden KESR-Reformziele aus der Sicht Ihrer Beistandschaft erreicht worden?

Bitte kreuzen Sie pro Zeile die für Sie zutreffende Bewertung an.

	ungenügend	genügend	gut	sehr gut	weiss nicht
Massschneiderung der Massnahmen	❑	❑	❑	❑	❑
Professionalisierung	❑	❑	❑	❑	❑
Interdisziplinarität	❑	❑	❑	❑	❑
Stigmatisierung verhindern	❑	❑	❑	❑	❑

E3 Wie beurteilen Sie **aktuell** die folgenden Aspekte des beruflichen Alltags in Ihrer Berufsbeistandschaft?

	ungenügend	genügend	gut	sehr gut	weiss nicht
Qualität der internen Abläufe (über alles)	❑	❑	❑	❑	❑
Fachliche Qualität der Rückmeldungen der KESB	❑	❑	❑	❑	❑
Zusammenarbeit mit der KESB	❑	❑	❑	❑	❑

	kurz	Eher kurz	Eher lang	lang	Weiss nicht
Dauer der internen Abläufe (über alles)	❑	❑	❑	❑	❑
Reaktionszeit der KESB	❑	❑	❑	❑	❑

	Genau richtig	Eher zu hoch	Zu hoch	Weiss nicht
Gesamtaufwand pro Mandat	❑	❑	❑	❑

E4 Hat die KESR-Neuorganisation zu organisatorischen Anpassungen innerhalb Ihrer Institution geführt?

Bitte kreuzen Sie zutreffende Antwort an.

❑ Ja
❑ Nein

E5 Wie hat sich die KESR-Neuorganisation auf die Aspekte des beruflichen Alltags bei den Berufsbeiständen und -beiständinnen innerhalb Ihrer Institution ausgewirkt?

Bitte kreuzen Sie pro Zeile die zutreffende Bewertung an.

Mit der KESR-Neuorganisation hat sich…	Verschlechtert	Eher verschlechtert	Nicht verändert	Eher verbessert	verbessert	Weiss nicht
… die Qualität der internen Abläufe (über alles)	❑	❑	❑	❑	❑	❑
… die fachliche Qualität der Rückmeldungen der für die KES zuständige Behörde ...	❑	❑	❑	❑	❑	❑
… Zusammenarbeit mit der für die KES zuständigen Behörde	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Mit der KESR-Neuorganisation hat sich…	Verkürzt	Eher verkürzt	Nicht verändert	Eher verlängert	Verlängert	Weiss nicht
… die Dauer der internen Abläufe (über alles)	❑	❑	❑	❑	❑	❑
… die Reaktionszeit der für die KES zuständige Behörde …	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Mit der KESR-Neuorganisation hat sich…	Verkleinert	Eher verkleinert	Nicht verändert	Eher vergrössert	Vergrössert	Weiss nicht
… der Gesamtaufwand pro Mandat…	❑	❑	❑	❑	❑	❑

E6 Wie zufrieden sind Sie mit der erfolgten KESR-Neuorganisation generell?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Bewertung an.

Sehr unzufrieden	Eher unzufrieden	Eher zufrieden	Sehr zufrieden	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑

E7 Bitte begründen Sie kurz Ihre Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der erfolgten KESR-Neuorganisation.

Freier Text

E8 Wie schätzen Sie die Zufriedenheit mit der KESR-Neuorganisation bei den Berufsbeiständen und -beiständinnen in Ihrer Institution ein?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Bewertung an.

Sehr tief	Eher tief	Eher hoch	Sehr hoch	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑

E9 Welchen Einfluss hat die KESR-Neuorganisation heute, nach drei Jahren der Konsolidierung, auf die tägliche Arbeit in Ihrer Institution?

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Bewertung an.

Kein Einfluss	Eher schwacher Einfluss	Eher starken Einfluss	Sehr starken Einfluss	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑

E10	Wie standen Sie vor der Reform der KESR-Neuorganisation gegenüber? *Bitte kreuzen Sie die zutreffende Bewertung an.*				
	Ablehnend	Eher ablehnend	Eher zustimmend	Zustimmend	Weiss nicht
	❑	❑	❑	❑	❑

Adressen Berufsbeiständinnen und -beistände

Damit wir im zweiten Teil der Befragung – im November 2016 – möglichst alle Berufsbeistände und -beiständinnen erreichen, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen.

F1	Können Sie Ecoplan die E-Mail-Adressen der bei Ihnen tätigen Berufsbeistände und -beiständinnen für die zweite Befragung zur Verfügung stellen?	❑ Ja ☞ *Weiter mit Frage F2* ❑ Nein ☞ *Weiter mit Frage F3*
F2	Vielen Dank für Ihre Unterstützung! Sie können die E-Mail-Adressen der bei Ihnen tätigen Berufsbeistände und -beiständinnen jetzt direkt hochladen oder per E-Mail / per Post an Ecoplan senden.	❑ Datei mit E-Mail-Adressen hochladen ❑ Datei mit E-Mail-Adressen senden an walther@ecoplan.ch ❑ Postversand an Ecoplan AG, Monbijoustrasse 14, 3011 Bern. ☞ *Fragebogen abschliessen*
F3	Vielen Dank für Ihre Unterstützung! Gerne weisen wir Sie nochmals darauf hin, dass wir für aussagekräftige Ergebnisse im zweiten Teil auf Ihre Mithilfe angewiesen sind. Wir werden uns daher für den zweiten Teil der Befragung erlauben, uns mit dem Individual-Fragebogen auch an Sie zu wenden, damit Sie ihn an die bei Ihnen tätigen Berufsbeistände und -beiständinnen weiterleiten können. Falls Sie doch bevorzugen, die Kontakte uns zu übermitteln, können sie die E-Mail-Adressen der bei Ihnen tätigen Berufsbeistände und -beiständinnen auch direkt hochladen oder per E-Mail / per Post an Ecoplan senden.	❑ Fragebogen abschliessen ❑ Datei mit E-Mail-Adressen hochladen ❑ Datei mit E-Mail-Adressen senden an walther@ecoplan.ch ❑ Postversand an Ecoplan AG, Monbijoustrasse 14, 3011 Bern.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Anhang B: Fragebogen der Individualbefragung

Fragen zu Ihrer Tätigkeit als Berufsbeistand / -beiständin		
A1	In welcher Institution arbeiten Sie als Berufsbeistand / -beiständin überwiegend?	❑ In einer KESB ❑ In einer amtlichen Berufsbeistandschaft (z.B. beim Kanton, einer Gemeinde oder einem Zweckverband) ❑ In einem Sozialdienst (z.B. einer Gemeinde oder in einem Zweckverband) ❑ Für einen Verein/eine Stiftung, eine GmbH, AG oder andere juristische Personen ❑ Als private/r Mandatsträger/in
A2	Welche Funktionen übernehmen Sie in Ihrer Institution? *Mehrere Antworten sind möglich.*	❑ Berufsbeistand / -beiständin ❑ Sozialarbeiter/in ❑ Reine Abklärungsmandate ❑ Leitung ❑ Andere
A3	Welche Art von Mandaten haben Sie in Ihrer Arbeit als Berufsbeistand / -beiständin? ** Pflichtfrage. Diese Frage müssen Sie beantworten.*	❑ Nur Erwachsenenschutz-Mandate ❑ Nur Kindesschutz-Mandate ❑ Sowohl Erwachsenenschutz- als auch Kindesschutz-Mandate ❑ Keine Mandate
Fragen zur Arbeitsbelastung		
B0	Zu wie vielen Stellenprozent arbeiten Sie aktuell insgesamt als Berufsbeistand / -beiständin?	_____Stellenprozente explizit in der Rolle als Berufsbeistand / -beiständin _____Stellenprozente für Führungsfunktion _____Stellenprozente für andere Funktion (z.B. Ausbildung, Spezialaufträge, etc.) _____Stellenprozente insgesamt (automatisch berechnet)
B1	Für wie viele Mandate sind Sie als Berufsbeistand / -beiständin aktuell ernannt?	_____ Mandate im Erwachsenenschutz _____ Mandate im Kindesschutz
B2	Können Sie die Arbeit in der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit erledigen?	❑ Nie ❑ Selten ❑ Meistens ❑ immer
B3	Wie hoch empfinden Sie persönlich Ihre Arbeitsbelastung als Berufsbeistand / -beiständin?	

Sehr tief	Eher tief	Genau richtig	Eher hoch	Sehr hoch	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑	❑

B4 Haben Sie infolge Ihrer beruflichen Belastung als Berufsbeistand/ Berufsbeiständin bereits nachfolgende Auswirkungen bei sich festgestellt?

	Nie	Selten	Mehrmals	häufig
übermässige Müdigkeit, Erschöpfung	❑	❑	❑	❑
Schlafstörungen	❑	❑	❑	❑
vermehrte krankheitsbedingte Absenzen	❑	❑	❑	❑
Erschöpfungsdepression (Burnout)	❑	❑	❑	❑
Andere…	❑	❑	❑	❑

B4z Nur wenn andere: Welche anderen Auswirkungen haben Sie bei sich aufgrund der beruflichen Belastung allenfalls sonst noch festgestellt?

B5 Welche der folgenden Unterstützungen in der Mandatsführung bietet Ihre Institution an?

Mehrere Antworten sind möglich.

- ❑ Kein Unterstützungsdienst
- ❑ Buchhaltung
- ❑ Administration
- ❑ Interner Rechtsdienst
- ❑ Interner Abklärungsdienst
- ❑ Empfangs- / Kassa-Dienst
- ❑ Weitere

→ Welche weitere Unterstützungsdienste bestehen?

B6 Wie bewerten Sie das Ausmass der Unterstützung in der Mandatsführung?

	Geringe Unterstützung	Eher geringe Unterstützung	Eher grosse Unterstützung	Grosse Unterstützung	Weiss nicht
Buchhaltung	❑	❑	❑	❑	❑
Administration	❑	❑	❑	❑	❑
Interner Rechtsdienst	❑	❑	❑	❑	❑
Interner Abklärungsdienst	❑	❑	❑	❑	❑
Empfangs-/Kassa-Dienst	❑	❑	❑	❑	❑
Weitere	❑	❑	❑	❑	❑

Fragen zum Weiterbildungsangebot

C1 Welche der folgenden Formen von Weiterbildung oder Erfahrungsaustausch stehen Ihnen in der Institution zur Verfügung, in der Sie als Berufsbeistand / -beiständin tätig sind?[28]

- ❑ Informeller kollegialer Austausch
- ❑ Intervision
- ❑ Supervision
- ❑ Interne Weiterbildung
- ❑ Externe Weiterbildung

C2 Wie beurteilen Sie die Nützlichkeit der verschiedenen Formen des Erfahrungsaustausches und der Weiterbildung für Ihre Arbeit?

	Nicht nützlich	Eher nicht nützlich	Eher nützlich	Nützlich	Weiss nicht
Informeller kollegialer Austausch	❑	❑	❑	❑	❑
Intervision	❑	❑	❑	❑	❑
Supervision	❑	❑	❑	❑	❑
Interne Weiterbildung	❑	❑	❑	❑	❑
Externe Weiterbildung	❑	❑	❑	❑	❑

C3 Können Sie die Erkenntnisse aus dem Erfahrungsaustausch und den Weiterbildungen direkt in Ihrer Arbeit umsetzen?

	Nein	Eher nein	Eher ja	Ja	Weiss nicht
Informeller kollegialer Austausch	❑	❑	❑	❑	❑
Intervision	❑	❑	❑	❑	❑
Supervision	❑	❑	❑	❑	❑
Interne Weiterbildung	❑	❑	❑	❑	❑
Externe Weiterbildung	❑	❑	❑	❑	❑

C4 Wie beurteilen Sie die Häufigkeit der folgenden Weiterbildungsangebote oder Formen des Erfahrungsaustausches?

	Zu selten	Eher zu selten	Genau richtig	Eher zu häufig	Zu häufig	Weiss nicht
Informeller kollegialer Austausch	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Intervision	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Supervision	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Interne Weiterbildung	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Externe Weiterbildung	❑	❑	❑	❑	❑	❑

C5 In welchem Umfang findet Supervision statt? ___ Anzahl Stunden pro Jahr

C6 Fehlen Ihnen bestimmte interne oder externe Ausbildungs- oder Weiterbildungsangebote?

- ❑ Nein
- ❑ Ja

[28] Falls Sie weitere Anmerkungen zu den Weiterbildungsangeboten haben, können Sie diese am Ende dieser Frageseite anbringen.

C7 Welche zusätzlichen internen oder externen Ausbildungs- oder Weiterbildungsangebote wünschen Sie sich?

C8 Sollten die bestehenden Weiterbildungsangebote angepasst werden, um besser ihren Bedürfnissen zu entsprechen?

- ❑ Nein
- ❑ Ja

C9 Wie müssten bestehende Weiterbildungsangebote angepasst werden, damit sie Ihren Bedürfnissen besser entsprechen?

C10 Haben Sie weitere Anmerkungen zu den Weiterbildungsangeboten?

Fragen zu den Qualitätskontrollen

D1 Werden in Ihrer Arbeit Qualitätskontrollen durch Vorgesetzte oder Dritte durchgeführt?

- ❑ Nein
- ❑ Ja, durch den/die Vorgesetzte/n
- ❑ Ja, durch Dritte (z.B. Arbeitskollege/in, Supervision, Intervision, aber ohne KESB)
- ❑ Ja, durch den/die Vorgesetzte/n und Dritte

D2 Wie beurteilen Sie folgende Aspekte der Qualitätskontrollen durch den/die Vorgesetzte/n?
Wie beurteilen Sie folgende Aspekte der Qualitätskontrollen durch Dritte?

	Völlig unzureichend	Eher unzureichend	Eher zureichend	Völlig zureichend	Weiss nicht
Regelmässigkeit der Kontrollen	❑	❑	❑	❑	❑
Intensität/Umfang der Kontrollen	❑	❑	❑	❑	❑
Fachlichkeit der Kontrollen	❑	❑	❑	❑	❑

D3 Wünschen Sie sich eine Qualitätskontrolle innerhalb Ihrer Institution oder durch Dritte?

Qualitätskontrolle innerhalb Ihrer Institution gewünscht?
- ❑ Ja
- ❑ Nein
- ❑ Weiss nicht

Qualitätskontrolle durch Dritte gewünscht?
- ❑ Ja
- ❑ Nein
- ❑ Weiss nicht

Fragen zur Konflikt- und Fehlerkultur

F5a Wie schätzen Sie persönlich die «Fehlerkultur» in Ihrer Institution ein?

- ❑ Sehr schlecht
- ❑ Eher Schlecht
- ❑ Eher gut
- ❑ Sehr gut
- ❑ Weiss nicht

F5b Wie schätzen Sie persönlich die «Konfliktkultur» in Ihrer Institution ein?

- ❑ Sehr schlecht
- ❑ Eher Schlecht
- ❑ Eher gut
- ❑ Sehr gut
- ❑ Weiss nicht

Fragen zur Medienberichterstattung über die KESB

E1 Wie stark fühlen Sie sich durch die negative KESB-Medienberichterstattung in Ihrer Arbeit als Berufsbeistand / -beiständin beeinträchtigt?

Überhaupt nicht	Eher nicht stark	Eher stark	Sehr stark	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑

E2 Hat sich diese negative KESB-Berichterstattung Ihrer Meinung nach auf Ihre Reputation als Berufsbeistand oder -beiständin ausgewirkt?

Negativer Einfluss	Eher negativer Einfluss	Kein Einfluss	Eher positiver Einfluss	Positiver Einfluss	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑	❑

Fragen zur persönlichen Sicherheit

F1 Wie schätzen Sie die Sicherheitslage bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit ein?
Hinweis: Der Begriff «Sicherheitslage» bezieht sich hier auf Ihre persönliche Integrität und nicht auf Ihre fachliche Kompetenz.

Ich fühle mich überhaupt nicht sicher	Ich fühle mich eher nicht sicher	Ich fühle mich eher sicher	Ich fühle mich völlig sicher	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑

F2 Wurden Sie im letzten Jahr in Ihrer Arbeit als Berufsbeistand / -beiständin physisch oder verbal bedroht?

- ❑ Nein
- ❑ Ja, einmal
- ❑ Ja, mehrmals

F3 Wie hat sich das fehlende Sicherheitsgefühl oder die Bedrohung auf Ihre Arbeit als Berufsbeistand oder -beiständin ausgewirkt?
Mehrere Antworten sind möglich.

- ❑ Keine Auswirkungen auf meine Arbeit
- ❑ Mir fällt es schwerer, dem Mandanten / der Mandantin gegenüber ein ehrliches Feedback zu geben.
- ❑ Ich vermeide, wenn immer möglich, den direkten Kontakt mit dem Mandanten / der Mandantin
- ❑ Ich bin vermehrt auf externe Unterstützung angewiesen
- ❑ Ich habe den Mandanten / die Mandantin übergeben
- ❑ Andere

F4 Gibt es in Ihrer Institution ein Sicherheitsdispositiv?

- ❑ Ja
- ❑ Nein
- ❑ Weiss nicht

Zusammenarbeit mit der KESB

G1 Wie beurteilen Sie Ihre Erfahrungen / die Auswirkungen der Zusammenarbeit mit folgenden Institutionen (welche seit der KESR-Reform neu bestehen)?

	Sehr schlecht	Eher schlecht	Eher gut	Sehr gut	Weiss nicht
Zusammenarbeit mit der KESB	❑	❑	❑	❑	❑
Zusammenarbeit innerhalb der Berufsbeistandschaft (nach neuem KESR)	❑	❑	❑	❑	❑

G2 Können Sie sich direkt mit der KESB austauschen?

- ❑ Ja, ohne Einschränkungen
- ❑ Ja, mit Einschränkungen
- ❑ Nein

KESR-Reform

H1 Wie schätzen Sie Ihre Verantwortung in der Mandatsführung ein?

	Sehr gering	Eher gering	Mittel	Eher hoch	Sehr Hoch	Weiss nicht
vor 2013, bzw. nach altem Recht	❑	❑	❑	❑	❑	❑
seit 2013, bzw. nach neuem KESR	❑	❑	❑	❑	❑	❑

H2 Wie haben sich folgende Aspekte ihres beruflichen Alltags aufgrund der KESR-Neuorganisation verändert?

	Verschlechtert	Eher verschlechtert	Keine Veränderung	Eher verbessert	Verbessert	Weiss nicht
Interne Prozesse Ihrer Institution	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Prozessabläufe mit der KESB im Vergleich zu den früheren Vormundschaftsbehörden.	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Fachliche Begründung der Entscheide der KESB im Vergleich zu den früheren Vormundschaftsbehörden	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Subsidiaritätsprinzip[?]	❑	❑	❑	❑	❑	❑

[?] Behördliche Massnahmen werden nur als letztes Mittel und erst angeordnet, wo die freiwillige Betreuung durch Familienangehörige, öffentliche oder private Dienste nicht ausreichend ist oder von vorneherein nicht zum Ziel führt.

H3 Wie gut sind die folgenden KESR-Reformziele aus Ihrer persönlichen Sicht als Berufsbeistand / -beiständin erreicht worden?

	Schlecht	Eher schlecht	Eher gut	Sehr gut	Weiss nicht
Massschneiderung der Massnahmen	❑	❑	❑	❑	❑
Professionalisierung	❑	❑	❑	❑	❑
Interdisziplinarität	❑	❑	❑	❑	❑
Stigmatisierung verhindern	❑	❑	❑	❑	❑
Selbstbestimmung (Erwachsenenschutz)	❑	❑	❑	❑	❑
Sicherung des Kindeswohls	❑	❑	❑	❑	❑

Fragen zu Ihrer Person
Die Antworten werden regional zusammengefasst – es sind keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich.

J0	In welchem Kanton sind Sie als Berufsbeistand/-beiständin tätig?	
J1	Wie lange sind Sie schon als Berufsbeistand / -beiständin tätig?	_____ Anzahl Jahre
J2	Haben Sie noch eine zusätzliche Erwerbstätigkeit?	❑ Ja ❑ Nein
J3	Welches ist Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung?	❑ Berufslehre ❑ Berufsmaturität / Maturität ❑ Höhere Berufsbildung (mit eidg. Ausweis) ❑ Universität / ETH / Fachhochschule ❑ Andere
J4a	Mit welchem beruflichen Grundausbildung sind Sie zum Berufsbeistand / -beiständin geworden?	❑ Sozialarbeit ❑ Pädagogik ❑ Rechtswissenschaft ❑ Kaufmännische Ausbildung ❑ Andere
J4b	Haben sie einen CAS* Mandatsführung abgeschlossen? *CAS steht für Certificate of Advanced Studies.	❑ Ja ❑ Nein
J5	Bitte geben Sie uns Ihr Geschlecht an:	❑ Männlich ❑ Weiblich
J6	Bitte geben Sie uns Ihr Alter an:	❑ ≤ 39 Jahre ❑ 40-49 Jahre ❑ 50-59 Jahre ❑ ≥ 60 Jahre

J7 Wie zufrieden sind Sie persönlich mit Ihrem Arbeitsumfeld als Berufsbeistand / -beiständin?

Sehr unzufrieden	Eher unzufrieden	Eher zufrieden	Sehr zufrieden	Weiss nicht
❑	❑	❑	❑	❑

J8 Wie kann Ihr Arbeitsumfeld als Berufsbeistand / -beiständin aus Ihrer Sicht verbessert werden?

J9 Wie häufig erleben Sie hinsichtlich Ihrer beruflichen Tätigkeit Wertschätzung für Ihre Arbeit als Berufsbeistand/Berufsbeiständin?

	Nie	Selten	Mehrmals	Häufig
von Ihren Klienten/Klientinnen	❑	❑	❑	❑
von Ihren Berufskollegen/-kolleginnen	❑	❑	❑	❑
von Ihren vorgesetzten Personen	❑	❑	❑	❑
von KESB, Familiengerichten	❑	❑	❑	❑
vom erweiterten beruflichen Umfeld (Behörden, Institutionen, Banken, etc.)	❑	❑	❑	❑
vom privaten Umfeld	❑	❑	❑	❑

J10a Denken Sie derzeit über eine berufliche Veränderung nach? (Mehrfachantwort)

- ❑ Nein
- ❑ Ja, berufliche Veränderung innerhalb des Kindes- und Erwachsenenschutzes
- ❑ Ja, andere berufliche Funktion ausserhalb des Kindes- und Erwachsenenschutzes
- ❑ Ja, über eine Pensionierung oder Frühpensionierung
- ❑ Ja, andere Veränderungen: _____

Anmerkungen

K1 Haben Sie Anmerkungen?

Vielen Dank für Ihre Arbeit und Ihre Unterstützung!

Literaturverzeichnis

BFS Bundesamt für Statistik (2014)
Arbeit und Gesundheit. Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012. Neuchâtel.

Interface (2016)
Evaluation Kindes- und Erwachsenenschutzrecht. Analyse der organisatorischen Umsetzung und Kennzahlen zu Leistungen und Kosten. Studie im Auftrag des Bundesamtes für Justiz. Luzern.

Noser, Walter (2015)
KESB. Was soll die Hysterie? In: Beobachter-Online vom 29. Juli 2015.