

**Konzept**

**Fachstelle Persönliche Beratung**

**Sozialdienste Bezirk Dielsdorf**

# Inhaltsverzeichnis

## Konzept Fachstelle Persönliche Beratung

Inhaltsverzeichnis .....	2-4
Zweck und Ziel des Konzepts der Fachstelle Persönliche Beratung .....	5
<b>1 Strukturelle Rahmenbedingungen .....</b>	<b>6</b>
1.1 Struktur und Organisation .....	6
1.1.1 Struktur .....	6
1.1.2 Organisation.....	6
1.2 Gesetzliche Grundlagen.....	6
1.2.1 Rechtsgrundlagen .....	6
1.3 Grundsatz und Ziel.....	7
1.3.1 Grundsatz .....	7
1.3.2 Ziel .....	7
1.4 Zuständigkeit.....	8
1.4.1 Zusammenarbeit mit Gemeinden .....	8
1.5 Qualität, Professionalität und Anforderungen .....	8
1.5.1 Qualität .....	8
1.5.2 Professionalität .....	8
1.5.3 Anforderungen an Fachpersonen.....	9
1.6 Zusammenarbeit mit Drittstellen.....	9
1.6.1 Interne und externe Stellen .....	9

1.7	Fallführung und Kosten .....	9
1.7.1	Fallführung .....	9
1.7.2	Kosten.....	10
<b>2</b>	<b>Inhaltliche Rahmenbedingungen .....</b>	<b>10</b>
2.1	Grundlagen der persönlichen Hilfe .....	10
2.1.1	Freiwilligkeit .....	10
2.1.2	Formlosigkeit.....	10
2.1.3	Unentgeltlichkeit.....	11
2.2	Voraussetzung und Anspruch auf persönlichen Hilfe .....	11
2.2.1	Voraussetzungen .....	11
2.2.2	Anspruch.....	11
2.3	Umfang und Angebot der Fachstelle Persönliche Beratung .....	11
2.3.1	Umfang .....	11
2.3.2	Angebot .....	12
2.4	Beginn, Dauer und Ende der persönlichen Hilfe .....	12
2.4.1	Beginn.....	12
2.4.2	Dauer .....	12
2.4.3	Ende .....	13
<b>3</b>	<b>Aufgaben und Grenzen der Fachstelle Persönliche Beratung.....</b>	<b>13</b>
3.1	Aufgaben der persönlichen Hilfe .....	13
3.1.1	Angeleitete Unterstützung .....	13
3.1.2	Steuererklärungen.....	14
3.1.3	Freiwillige Finanzverwaltungen .....	14
3.2	Grenzen der persönlichen Hilfe .....	14
3.2.1	Grundsatz der Grenzen.....	14
3.2.2	Grenzen der persönlichen Hilfe.....	15

<b>4 Weiterentwicklungen</b> .....	15
4.1 Handlungsempfehlungen .....	15
4.1.1 Zusätzliche Angebote.....	15

# Zweck und Ziel des Konzepts der Fachstelle Persönliche Beratung

## **Grundsatz**

Der Zweckverband Sozialdienste Bezirk Dielsdorf (SDBD) stellt in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinden ein breites Dienstleistungs- und Beratungsangebot für die Wohn- und Arbeitsbevölkerung des Bezirks Dielsdorf sicher.

## **Zweck des Konzepts**

Der Zweck des Konzepts ist, die Rahmenbedingungen der Fachstelle Persönliche Beratung für die Zusammenarbeit mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen festzulegen. Das Konzept dient als Grundlage für die praxisbezogene Arbeit mit Hilfesuchenden.

## **Ziel des Konzepts**

Es definiert die Zuständigkeiten innerhalb des Zweckverbands Sozialdienste Bezirk Dielsdorf (SDBD). Im Weiteren beschreibt es den Auftrag, das Angebot, den Umfang und die Grenzen der Fachstelle Persönliche Beratung in der Arbeit mit Ratsuchenden.

# **1 Strukturelle Rahmenbedingungen**

## **1.1 Struktur und Organisation der Fachstelle Persönliche Beratung**

### **1.1.1 Struktur**

Bei der Fachstelle Persönliche Beratung handelt es sich um eine eigenständige Fachstelle des Zweckverbands Sozialdienste Bezirk Dielsdorf (SDBD). Das Team setzt sich aus Fachpersonen und Sachbearbeitung zusammen. Die Leitung der Fachstelle ist direkt dem Geschäftsleiter des Zweckverbands SDBD unterstellt. Sie ist verantwortlich für die operative und personelle Führung.

### **1.1.2 Organisation**

Der Zweckverband SDBD wird von den 22 Bezirksgemeinden getragen. Ihm obliegen die Aufgaben der Persönlichen Beratung gemäss Sozialhilfegesetzgebung, die Fachstelle Sucht, Fachstelle Jugend, der Kindes- und Erwachsenenschutz (KESB), die Berufsbeistandschaft und die Aufsicht von Kitas und Tagesfamilien. Für die Gemeinden ist das Angebot der Fachstelle Persönliche Beratung freiwillig. Ein Beitritt wird auf Anfrage der interessierten Gemeinde bei der Geschäftsleitung des SDBD zu Händen des Vorstands des Zweckverbands SDBD und unter Berücksichtigung der personellen Ressourcen der Fachstelle geprüft.

## **1.2 Gesetzliche Grundlagen**

### **1.2.1 Rechtsgrundlagen**

Gestützt auf Art. 12 BV haben Personen in einer Notlage und zur Sicherung eines menschenwürdigen Daseins ein Anspruch auf Hilfe und Betreuung, soweit sie sich nicht selbst helfen können. Die in den §§ 2-5 SHG (Sozialhilfegesetz) des Kantons Zürich enthaltenen allgemeinen Grundsätze des Sozialhilferechts gelten auch für die persönliche Hilfe. Die Persönliche Hilfe stützt sich weiter auf das SHG des Kantons Zürich §§ 11 und 12, SHV Abschnitt B §§ 10-15 und die im Kanton Zürich verbindlichen SKOS-Richtlinien Kapitel B 1-3.

## 1.3 Grundsatz und Ziel der Fachstelle Persönliche Beratung

### 1.3.1 Grundsatz

Ein direkter und naher Austausch mit der Fachstelle Persönliche Beratung hilft Personen in schwierigen Lebenslagen, bestehende Probleme und Konfliktsituationen aller Art mit einer Fachperson zu besprechen, gemeinsam Lösungsansätze zu analysieren und umzusetzen. Dabei werden Empfehlungen abgegeben, jedoch obliegen Entscheidungen immer den Klientinnen und Klienten. Die Urteils- und Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden wird vorausgesetzt. Zeigt sich während der Zusammenarbeit ein möglicher Schwächezustand, wird nach Rücksprache mit der unterstützten Person eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) eingereicht.

### 1.3.2 Ziel

Die Fachstelle Persönliche Beratung nimmt ihren Auftrag im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen wahr. Im Zentrum stehen nicht die Defizite, sondern die Ressourcen und Chancen der Hilfesuchenden. Die Arbeit erfolgt mit und für den Menschen. Sie soll durch zielgerichtete individualisierte Massnahmen die Handlungskompetenzen von Betroffenen stabilisieren und stärken.

Die Unterstützung setzt möglichst frühzeitig ein, bevor wirtschaftliche Hilfe nötig wird. Der Grundsatz der Subsidiarität wird berücksichtigt.

**Ziel ist die Hilfe zur Selbsthilfe.**

## 1.4 Zuständigkeit der Fachstelle Persönliche Beratung

### 1.4.1 Zusammenarbeit mit Gemeinden

Die Dienstleistungen der Fachstelle Persönliche Beratung werden für die angeschlossenen Bezirksgemeinden ausgeführt.

## 1.5 Qualität, Professionalität und Anforderungen

### 1.5.1 Qualität

Menschen in belastenden Lebenslagen sollen sich verstanden und in fachlich kompetentem Umfeld fühlen. Im persönlichen, professionell und lösungsorientiert geführten Gespräch werden die problematischen Schwerpunkte erfasst und nach Prioritäten verarbeitet. Fachwissen wird weitergegeben, Kompetenzen werden gestärkt.

Durch die Hilfe darf das Selbstbestimmungsrecht der Ratsuchenden nicht eingeschränkt werden. Die Zusammenarbeit soll für die Betroffenen einen Nutzen darstellen, den sie selbst erkennen können.

### 1.5.2 Professionalität

Im Fokus stehen immer die aktuelle Lebenssituation und die Anliegen der Betroffenen. Die Fachperson untersteht der Schweigepflicht. Sie erarbeitet zusammen mit den Ratsuchenden die Ziele und die dafür notwendigen nächsten Schritte, welche in einem Handlungsplan festgehalten werden. Hilfreiche Informationen, Vernetzung, Coaching, Beratung und zur Selbständigkeit führende Begleitung gehören ins Aufgabengebiet der Fachstelle Persönliche Beratung. Ein Kontakt mit Drittstellen setzt die Zustimmung der hilfesuchenden Person voraus und erfolgt erst nach unterzeichneter Entbindung der Schweigepflicht.

### **1.5.3 Anforderungen an die Fachpersonen**

Die Arbeit mit hilfesuchenden Personen setzt voraus, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachstelle Persönliche Beratung über ein Grundlagenwissen in Sozialer Arbeit und ein vertieftes Fachwissen in den Bereichen Sozialversicherungen, Sozialhilfe, Zivil- und Privatrecht sowie über eine fundierte kaufmännische Ausbildung verfügen.

Hohe Sozialkompetenz mit wertfreier, wirkungsvoller und konstruktiver Gesprächsführung, ein offener, empathischer Umgang mit allen Personengruppen, Verschwiegenheit, Berufserfahrung, gute Vernetzung in der Region und Kenntnisse über die Angebote Dritter sind weitere Anforderungen. Eine stabile und belastbare Persönlichkeit wird vorausgesetzt.

## **1.6 Zusammenarbeit mit Drittstellen**

### **1.6.1 Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachstelle Persönliche Beratung kennen und pflegen das Netz der internen und externen Fachstellen. Wichtige Partner sind die Fachstelle Sucht, die Berufsbeistandschaft, die KESB, das Ambulatorium der Integrierten Psychiatrie Winterthur-Zürcher Unterland (IPW), Regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV), Sozialämter, Betreibungsämter, die Alimentenhilfe, die Sozialversicherungsanstalt SVA, Zusatzleistungsstellen, die Pro Infirmis, die Pro Senectute, die Schuldenberatungsstelle, die Opferhilfe und weitere.

## **1.7 Fallführung und Kosten**

### **1.7.1 Fallführung**

Die Dossierführung mit chronologisch dokumentiertem Fallverlauf wird im Fallführungssystem KLIB geführt. Über die Namen der Klientinnen und Klienten erhalten die Gemeinden keine Auskunft. Voraussetzung für den Datenaustausch ist eine von den Hilfesuchenden unterzeichnete Entbindung der Schweigepflicht, welche im Rahmen der Zusammenarbeit oder zur Klärung von Anliegen mit Drittstellen vorliegen muss. Finanzverwaltungen werden mit kundenbezogenen Konten geführt.

### **1.7.2 Kosten**

Jede Gemeinde kommt für die von der Fachstelle Persönliche Beratung geleisteten Aufwendungen selbst auf. Es wird der im Zweckverband SDBD geltende Kostenschlüssel angewendet. 90 Prozent werden nach erfasstem Fallaufwand zulasten der Wohngemeinden der betroffenen Person verrechnet, 10 Prozent pauschal nach Einwohnerinnen und Einwohnern. Die Kosten werden mit den Gemeinden jährlich abgerechnet.

## **2 Inhaltliche Rahmenbedingungen**

### **2.1 Grundlagen der persönlichen Hilfe**

#### **2.1.1 Freiwilligkeit**

Die persönliche Hilfe darf nur im Einvernehmen mit Ratsuchenden gewährt werden. Gegen den Willen einer betroffenen Person sind keine Massnahmen zu treffen. Die Hilfestellung ist anzubieten, darf aber nicht aufgezwungen werden.

#### **2.1.2 Formlosigkeit**

Die persönliche Hilfe ist an kein bestimmtes Verfahren gebunden. Sie erfolgt formlos und nicht aufgrund schriftlicher Entscheide von Sozialbehörden. Art und Umfang der Unterstützung werden von der Fachstelle bestimmt. Ein Anrecht auf eine bestimmte Dienstleistung besteht nicht. Kann die Fachstelle die Beratung und Begleitung nicht selbst vornehmen oder sind spezialisierte Hilfestellungen nötig, vermittelt sie die ratsuchende Person an die dafür zuständigen Drittstellen. Eine Triage kann unter Umständen für die betroffene Person mit Kosten verbunden sein.

In der persönlichen Hilfe werden keine Entscheide mit Rechtsmittelbelehrungen ausgestellt. Es besteht die Möglichkeit, sich bei Unzufriedenheit mit der Arbeit der Fachstelle bei der Geschäftsleitung oder beim Vorstand des Zweckverbands SDBD sowie gegebenenfalls beim Bezirksrat als zuständige Aufsichtsbehörde zu beschweren.

### **2.1.3 Unentgeltlichkeit**

Persönliche Hilfe wird unentgeltlich geleistet. Die Fachstelle ist nicht verpflichtet, eine über die gewöhnliche Beratung hinausgehende Hilfeleistung zu übernehmen, für welche die ratsuchende Person selbst aufkommen kann. Ein Anspruch auf uneingeschränkten Zugang zur persönlichen Hilfe besteht nicht. Sie muss nur so weit gewährt werden, als sie notwendig und sinnvoll erscheint. Hilfeleistungen, welche die aufsuchende Person selbst finanzieren kann, müssen nicht kostenlos angeboten werden. Der Grundsatz der Subsidiarität der Sozialhilfe ist zu berücksichtigen.

## **2.2 Voraussetzung und Anspruch der persönlichen Hilfe**

### **2.2.1 Voraussetzung der persönlichen Hilfe**

Eine persönliche Notlage liegt vor, wenn sich jemand im alltäglichen Leben nicht zurechtfindet – aus welchen Gründen auch immer – und auf Unterstützung angewiesen ist.

### **2.2.2 Anspruch auf persönliche Hilfe**

Volljährige Einwohnerinnen und Einwohner der beigetretenen Wohngemeinden, ansässige Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sowie Institutionen haben Anspruch auf persönliche Hilfe.

## **2.3 Umfang und Angebot der Fachstelle Persönliche Beratung**

### **2.3.1 Umfang**

Die Fachstelle Persönliche Beratung bietet sowohl niederschwellige, als auch umfassendere Hilfestellungen an. Sie richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten der Ratsuchenden. Dabei ist die Fachstelle Persönliche Beratung an kein bestimmtes Verfahren gebunden. Wo spezialisierte Hilfe nötig ist, werden Dienstleistungen interner und externer Stellen vermittelt.

### **2.3.2 Angebot**

Bei der persönlichen Hilfe handelt es sich um ein eigenständiges und unabhängig von einem allfälligen Anspruch auf wirtschaftlicher Hilfe zu gewährendes Angebot. Sie umfasst gezielte Interventionen in einem breiten Spektrum verschiedener Lebensbereiche. Dazu zählen Hilfestellungen bei Problemen am Arbeitsplatz und bei der Stellensuche, Finanzprobleme, Schulden, drohender Wohnungsverlust, Konflikte, familiäre Probleme, administrative und kommunikative Überforderung, gesundheitliche Einschränkungen etc.. Die Dienstleistung hat ergänzenden, aber auch präventiven Charakter.

## **2.4 Beginn, Dauer und Ende der persönlichen Hilfe**

### **2.4.1 Beginn der persönlichen Hilfe**

Die Zusammenarbeit mit ratsuchenden Erwachsenen beginnt mit deren telefonischer oder schriftlicher Anmeldung beim Intake der Fachstelle Persönliche Beratung durch die Betroffenen selbst oder durch Drittstellen. Die Anmeldung mit Angaben der Personalien kann auch durch Angehörige, Arbeitgeber, das Sozialamt oder andere Fachstellen erfolgen, sofern die ratsuchende Person damit einverstanden ist. Bei einer persönlichen und gleichzeitig wirtschaftlichen Notlage benachrichtigt die Fachstelle Persönliche Beratung nach Vorliegen der unterzeichneten Entbindung der Schweigepflicht das zuständige Sozialamt.

### **2.4.2 Dauer der persönlichen Hilfe**

Die persönliche Hilfe wird nicht uneingeschränkt gewährt, sondern nur so lange, als sie tatsächlich nötig erscheint und die betroffene Person darauf angewiesen ist. In der Regel hat die Unterstützungsdauer den Zeitrahmen von zwei Jahren nicht zu überschreiten. Die Fachstelle kontrolliert spätestens vor Ablauf von zwei Jahren, ob die weitere Zusammenarbeit noch zielführend ist oder aufgrund eines möglichen Schwächezustands eine Mandatserrichtung (Beistandschaft) durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu prüfen ist.

### **2.4.3 Ende der persönlichen Hilfe**

Die Zusammenarbeit zwischen der Fachstelle Persönliche Beratung und der hilfeschuchenden Person endet bei Abschluss der Beratung bzw. Begleitung oder bei Triage. Ebenso endet sie, wenn sie seitens der unterstützten Person vorzeitig abgebrochen wird oder diese verstirbt. Ohne zuvor getroffene Vereinbarungen endet die Zusammenarbeit formlos.

## **3 Aufgaben und Grenzen der persönlichen Hilfe**

### **3.1 Aufgaben der persönlichen Hilfe**

#### **3.1.1 Angeleitete Unterstützung**

Die persönliche Hilfe ist grundsätzlich nicht beschränkt. Sie bietet den Betroffenen und deren Umfeld Informationen, Abklärung, Beratung und wo nötig Begleitung an.

Nach einem Erstgespräch mit Situationsanalyse und gemeinsam erarbeitetem Handlungsplan werden die nächsten Schritte möglichst verbindlich vereinbart. Geeignete Massnahmen und Angebote wie z.B. Budgetberatung, Umgang mit Einkommen und Schulden, Einkommensverwaltung unter bestimmten Voraussetzungen, Schreib- und Kommunikationshilfen, Unterstützung bei Arbeitssuche und den Verpflichtungen beim RAV, Beantragung von Leistungen bei Sozialversicherungen, Sozialhilfe, Stipendien, Anträge an Stiftungen etc., Hilfestellungen bei Problemen mit Arbeitgebern und Vermietern, bei Beziehungsproblemen, Trennung und Scheidung, Vermittlung von spezialisierten Hilfen wie z.B. Rechts- und Schuldenberatung und weiteren Drittstellen, Anleitung zur Wohnungssuche, Empfehlung von psychologischer und medizinischer Betreuung bis hin zu aufwändigen Abklärungen können helfen, Krisen zu bewältigen.

Ratsuchende Menschen werden in der Zusammenarbeit mit einer Fachperson motiviert, angeleitet und befähigt, ihre Angelegenheiten wieder selbständig zu regeln.

### **3.1.2 Steuererklärungen**

Steuererklärungen werden durch die Fachstelle Persönliche Beratung nur bei regelmässigem Kontakt mit den betroffenen Personen und deren Mittellosigkeit sowie zur Verhinderung einer Einschätzung ausgefüllt.

### **3.1.3 Freiwillige Finanzverwaltung**

Eine mögliche Form der persönlichen Hilfe ist die freiwillige Einkommensverwaltung. Diese kann von der Fachstelle Persönliche Beratung nur dann angeboten werden, wenn ein regelmässiges, gesichertes Einkommen besteht und keine grösseren Vermögenswerte (Richtwert ist die Vermögensfreigrenze der Zusatzleistungen von Fr. 30'000) vorhanden sind. Voraussetzung ist, dass die unterstützte Person die Fachstelle Persönliche Beratung mit der Einkommensverwaltung beauftragen will und eine Zusammenarbeit möglich ist. Vorgängig ist abzuklären, ob nicht Angehörige diese Aufgabe übernehmen können oder die Errichtung von Daueraufträgen und/oder die Einrichtung digitaler Rechnungsbegleichung Abhilfe schaffen kann. Eine freiwillige Einkommensverwaltung soll vorübergehend geführt werden und in der Regel nicht länger als zwei Jahre dauern. Ein gegenseitig unterzeichneter Zusammenarbeitsvertrag regelt den Auftrag. Je nach Grad der Beeinträchtigung ist jedoch eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) unerlässlich.

## **3.2 Grenzen der persönlichen Hilfe**

### **3.2.1 Grundsatz der Grenzen der persönlichen Hilfe**

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der Fachstelle Persönliche Beratung und der ratsuchenden Person setzt eine gewisse Offenheit und Vertrauen sowie den Willen, die persönlichen Probleme priorisiert anzugehen, voraus. Die sprachliche Verständigung zwischen beiden Parteien sowie die kognitiven Voraussetzungen für die angeleitete Umsetzung eines gemeinsam erarbeiteten Handlungsplans sind für eine konstruktive Zusammenarbeit von grosser Bedeutung. Fehlen Kooperation und Mitarbeit der Hilfesuchenden oder ist eine angeleitete Unterstützung aus gesundheitlichen Gründen nicht umsetzbar, kann die Triage oder Vermittlung an Drittstellen angeboten werden.

### **3.2.2 Grenzen der persönlichen Hilfe**

Personen mit komplexen Streit- oder Rechtsfällen erhalten keine Rechtsberatung. Sie werden bei Bedarf an die zuständigen Beratungsstellen weitergeleitet.

Die Fachpersonen zeigen Ratsuchenden situationsbezogene Lösungsmöglichkeiten auf, ohne auf Entscheidungen Einfluss zu nehmen. Bei Ablehnung aller Vorschläge bzw. des Handlungsplans sowie bei mehreren verpassten Terminen kann die Zusammenarbeit von Seiten der Fachstelle beendet werden.

Wo spezialisierte Fachkenntnisse benötigt werden, z.B. bei Personen mit Beeinträchtigungen oder bei älteren Personen, werden diese an die Pro Infirmis oder Pro Senectute weitergeleitet. Eine Schuldensanierung mit mehreren Gläubigern benötigt ebenfalls ein spezielles Fachwissen und viel Ressourcen. Hilfesuchende werden deshalb an die kantonale Schuldenberatungsstelle weiterverwiesen.

Das Verfassen von Rekursen gegen Entscheide von Sozialämtern und anderen Stellen ist nicht Aufgabe der Fachstelle Persönliche Beratung.

In Not geratene Menschen mit drohender Obdachlosigkeit können nicht eng in der aktiven Wohnungssuche und in Wohnungsbesichtigungen unterstützt werden. Anfragen nach Wohnlösungen für beeinträchtigte oder betagte Menschen werden mit Fachpersonen der Pro Infirmis oder Pro Senectute besprochen oder weitergeleitet. Hausbesuche sind grundsätzlich nicht vorgesehen.

## **4 Weiterentwicklungen**

### **4.1 Handlungsempfehlung**

#### **4.1.1 Zusätzliche Angebote**

Laufende Veränderungen, insbesondere auch die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit, zeigen neue Möglichkeiten auf, wie die Persönliche Beratung der Zukunft optimiert und ausgebaut werden könnte. Zusätzliche Angebote wie z.B. eine Telefon- und Online-Beratung oder die Mobile Beratung in den Gemeinden können bei Bedarf geprüft werden.

Dieses Konzept wurde vom Vorstand des Zweckverbands SDBD am 13. September 2023 genehmigt und erhält per 1. Oktober 2023 Gültigkeit.

**Zweckverband Sozialdienste Bezirk Dielsdorf**

Der Präsident:



Marc Huber

Der Geschäftsleiter:



Daniel Frei