



Reorganisation Abteilung Soziales Schlussbericht

Medieninformation 26.6.2020 Direktion
Soziales und Sicherheit

Rapport final de la réorganisation du Département des affaires sociales

Informations aux médias 26.06.2020
Direction de l'action sociale et de la sécurité

Ausgangslage

Vor 2016 wurde im Rahmen von Revisionen festgestellt, dass es Mängel in der Organisation und der Dokumentation der Arbeitsprozesse in der Abteilung Soziales gab.

Die Dossierlasten der Sozialarbeitenden war sehr hoch und zu viel administrative Arbeit lenkte von der eigentlichen Beratung ab.

Die in Biel sehr hohe Sozialhilfequote habe zwar strukturelle Gründe, müsse aber wirkungsvoller bekämpft werden – dazu sei eine Reorganisation der Abteilung Soziales nötig.

Situation initiale

Avant 2016, les révisions ont révélé des lacunes dans l'organisation et la documentation des processus de travail au sein du Département des affaires sociales.

La charge de travail des dossiers des assistantes et assistants sociaux était très élevée et trop de travail administratif détournait l'attention de la consultation proprement dite.

Le taux très élevé d'aide sociale à Bienne avait des raisons structurelles, mais devait être combattu plus efficacement – cela nécessitait une réorganisation du Département des affaires sociales.

REO SOZ – die Reorganisation

2016 setzte der Gemeinderat die Wirkungs- und Leistungsziele sowie eine Reihe von Massnahmen für die Reorganisation der Abteilung Soziales (=REO SOZ) fest. Damit verbunden war die Freigabe der nötigen Personalressourcen. Der nun vorliegende ➔ **Schlussbericht** schliesst die Reorganisation mit den erforderlichen Evaluationen ab und legt **statistisch** dar, was erreicht wurde.

Der Bericht folgt ein Jahr nach dem operativen Abschluss der Reorganisation und zeigt, dass **die Ziele weitgehend erreicht wurden**.

REO DAS – La réorganisation

En 2016, le Conseil municipal a fixé les objectifs de performance et d'efficacité ainsi qu'une série de mesures pour la réorganisation du Département des affaires sociales (=REO DAS). Cela s'est accompagné du déblocage des ressources en personnel nécessaires.

➔ Le **rapport final** maintenant disponible conclut la réorganisation avec les évaluations nécessaires et présente des **statistiques** sur ce qui a été réalisé.

Le rapport est établi un an après l'achèvement opérationnel de la réorganisation et montre que **les objectifs ont largement été atteints**.

Zielsetzungen und Zielerreichung

Der Schlussbericht der Reorganisation wurde vom Gemeinderat zur Kenntnis genommen. Die ➔ **Zielerreichung in Ampelform** liegt als Kurzzusammenfassung zweisprachig vor und erläutert die Überprüfung der Ziele anhand ausgewählter Messkriterien.

- ▶ **7** (von 7) Wirkungsziele wurden erreicht
- ▶ **18** (von 25) Leistungsziele wurden erreicht, 5 teilweise erreicht, 2 nicht erreicht
- ▶ **29** von 34 Massnahmen und Projekte wurden umgesetzt, 5 teilweise erreicht/auf Kurs

Fixation et réalisation des objectifs

Le Conseil municipal a pris connaissance du rapport final de la réorganisation. La ➔ **réalisation des objectifs sous forme de système de couleurs** est disponible comme bref résumé dans les deux langues et explique l'examen des objectifs sur la base de critères de mesures sélectionnés.

- ▶ **7** (sur 7) objectifs de performance ont été atteints
- ▶ **18** (sur 25) objectifs d'efficacité ont été atteints, 5 partiellement atteints, 2 non atteints
- ▶ **29** des 34 mesures et projets ont été mis en œuvre, 5 ont été partiellement réalisés/sont en cours

Fallsteuerung

Ziele:

- ▶ Optimierung Ressourceneinsatz der Mitarbeitenden (mehr Zeit für Beratung)
- ▶ Differenzierung Beratungsbedarf
- ▶ Bessere Wirkung erzielen

Getroffene Massnahmen:

- ▶ Administrative Assistenzstellen
- ▶ Fallsegmentierung der Langzeitfälle mit differenzierter Kontaktfrequenz

Contrôle des dossiers

Objectifs:

- ▶ Optimisation de l'utilisation des ressources humaines (plus de temps pour les consultations de conseils)
- ▶ Différenciation des besoins en conseils
- ▶ Obtention d'un meilleur impact

Mesures prises:

- ▶ Postes d'assistance administrative
- ▶ Segmentation des dossiers de longue durée avec une fréquence de contact différenciée

Mietfachstelle

Ziele:

- ▶ Sozialhilfebeziehende dabei unterstützen, Mietzinsreduktionen einzufordern (Senkung des Referenzzinssatzes, Wohnungsmängel).
- ▶ Die Sozialarbeitenden können mit ihren Fragen an eine interne kompetente Stelle im Mietrecht gelangen.

Getroffene Massnahmen:

- ▶ Die Mietfachstelle wurde geschaffen und arbeitet erfolgreich.
- ▶ Die nötigen Stellenprozente konnten 2018 gesenkt werden.

Service des locations

Objectifs:

- ▶ Aider les bénéficiaires de l'aide sociale à demander des réductions de loyer (baisse du taux de référence, pénurie de logements).
- ▶ Les assistantes et assistants sociaux peuvent soumettre leurs questions à un organe interne compétent en matière de droit du bail.

Mesures prises:

- ▶ Le Service des locations a été créé et fonctionne avec succès.
- ▶ Le taux d'occupation nécessaire a pu être réduit en 2018.

Fachstelle Arbeitsintegration

Ziele:

- ▶ Optimale Ausrichtung und Auslastung der Programmplätze, mehr Plätze, breiteres Angebot

Getroffene Massnahmen:

- ▶ Optimierung des Angebotes (auf Arbeitsmarkt und Nachfrage, z.B. Industrie)
- ▶ Ausrichtung des Angebotes (auf Fähigkeiten und Ressourcen, z.B. BIM)
- ▶ Ausweitung auf Seeland (mehr Angebote)
- ▶ Nischen und Teilleistungsfähigkeit besser nutzen (mehr Nischenplätze)

Service spécialisé de l'insertion professionnelle

Objectifs:

- ▶ Orientation et exploitation optimales des places de programmes, plus de places, plus d'offres

Mesures prises:

- ▶ Optimisation des offres (sur le marché du travail et sur demande, p. ex. l'industrie)
- ▶ Orientation des offres (sur les compétences et les ressources, p. ex. MIP)
- ▶ Extension au Seeland (plus d'offres)
- ▶ Meilleure utilisation des places de niche et des capacités à fournir des prestations partielles (plus de places de niche)

Mengengerüst FAI

Structure quantitative du SSIP

FAI Mandate / Mandat SSIP	2017		2018		2019	
	Anzahl / Nombre	Anteil / Proportion	Anzahl / Nombre	Anteil / Proportion	Anzahl / Nombre	Anteil / Proportion
Mandate kumuliert / Mandats cumulés	1'408		1'744		1'840	
Neuaufnahmen / Nouvelles admissions	653	100%	917	100%	811	100%
aus Biel / de Bienne	550	84%	573	63%	500	62%
regionalen SD / de services sociaux régionaux	103	16%	344	37%	311	38%
Mandate abgeschlossen / Mandats terminés	541	38%	680	39%	740	40%
Anteil BI (Berufliche Integration) / Proportion des IP (Intégration professionnelle)	323	100%	383	100%	360	100%
Davon / dont						
in Anstellung / Ausbildung En emploi / formation	180	56%	227	59%	210	58%
fit für den 1. AM / apte pour le 1er marché du travail	143	44%	156	41%	150	42%
Anteil SI (Soziale Integration) / Proportion des IS (Intégration sociale)	218		298		380	
AVNE*-Dienstleistungen der FAI / EPSM*- Prestations de service du SSIP						
Mit dem Kanton Abgerechnete Stunden / Heures facturées au Canton	6'368		8'904		8'483	

Qualität und Kontrollen

Ziel:

- ▶ Verbesserung der bestehenden Kontrollen

Getroffene Massnahmen:

- ▶ Internes Revisorat, zuständig für Reklamationen, Verdachtsmeldungen, Sozialinspektorat und Dossier-Revision
- ▶ Kontrollaufgaben in den Dossiers neu erarbeitet
- ▶ Qualitätssicherung: Die Prozesse wurden samt IKS erarbeitet und dokumentiert

Qualité et contrôle

Objectif:

- ▶ Amélioration des contrôles existants

Mesures prises:

- ▶ Service de révision interne, responsable des plaintes, des rapports de suspicion, de l'inspection sociale et de la révision des dossiers
- ▶ Tâches de contrôle dans les dossiers nouvellement développées
- ▶ Assurance de la qualité : les processus ont été élaborés et documentés en collaboration avec le SCI (système de contrôle interne)

Kommunikation

Ziel:

- ▶ Optimierung der internen und externen Kommunikation

Getroffene Massnahmen:

- ▶ Intranet aufgebaut, Prozesse und Guidelines sind zweisprachig stets aktuell abrufbar
- ▶ Internet wesentlich optimiert – sowohl Sozialhilfebeziehende wie andere Interessierte finden viele Infos auf der neuen Homepage – auch die Sozialhilferegeln
- ▶ Betroffene können via Projekt Vorschläge zur Optimierung einbringen

Communication

Objectif:

- ▶ Optimisation de la communication interne et externe

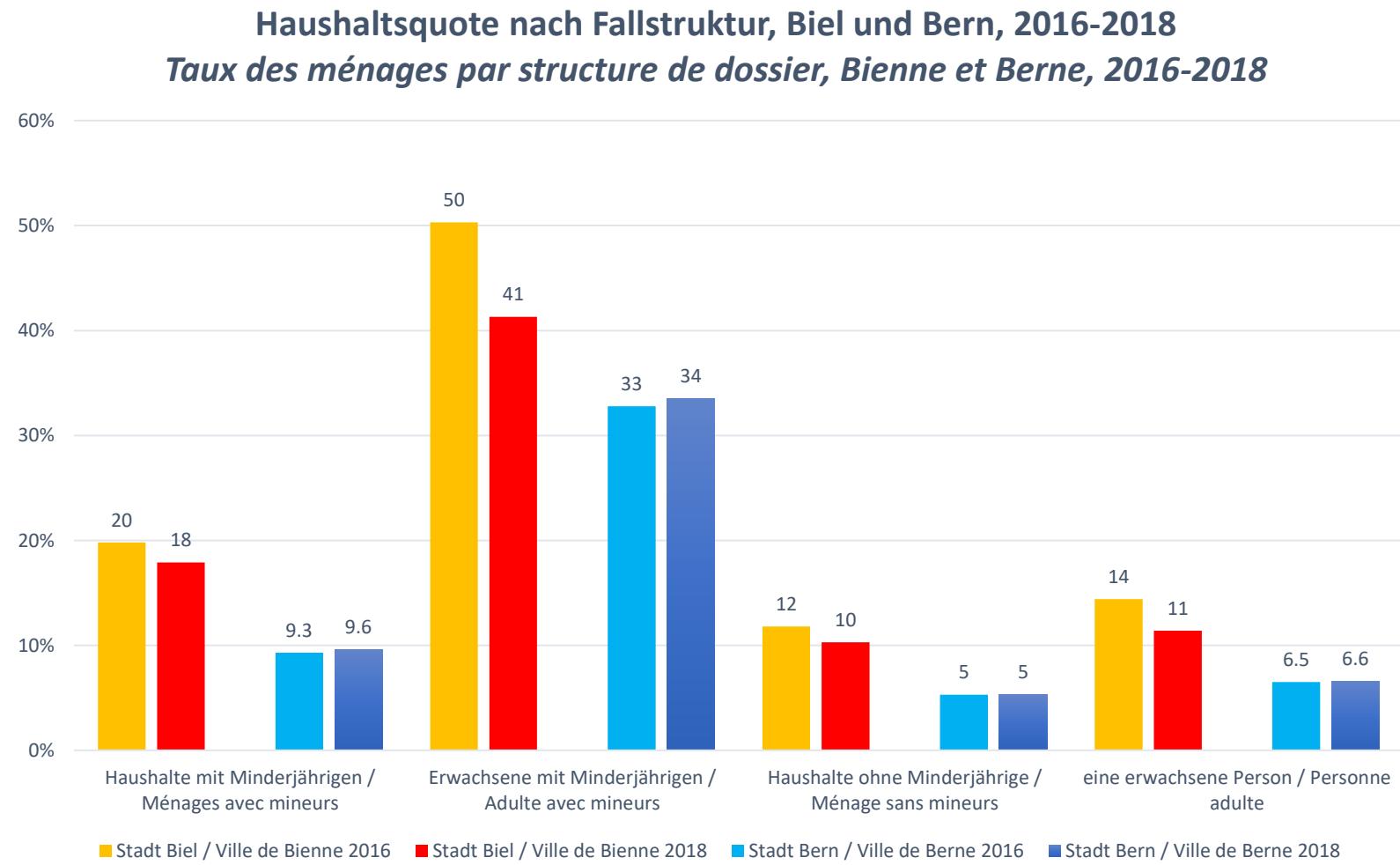
Mesures prises:

- ▶ Construction d'intranet: les processus et les lignes directrices sont toujours à jour et disponibles dans les deux langues
- ▶ Internet a été considérablement optimisé – les bénéficiaires de l'aide sociale ainsi que d'autres parties intéressées trouvent de nombreuses informations sur la nouvelle page d'accueil – y compris les règles de l'aide sociale
- ▶ Les bénéficiaires peuvent faire des suggestions d'optimisation par le biais de projets

Das Sozialhilferisiko ist gesunken

- ▶ Das Sozialhilferisiko konnte in allen Haushaltstypen gesenkt werden.
- ▶ Besonders deutlich gesunken ist das Risiko für Alleinerziehende.
- Rahmenbedingungen sind noch immer schwierig

Le risque de recourir à l'aide social a diminué



- ▶ Le risque de recourir à l'aide sociale a été réduit dans tous les types de ménages.
- ▶ Le risque pour les parents célibataires a particulièrement diminué.
- ▶ Les conditions-cadres sont encore difficiles.

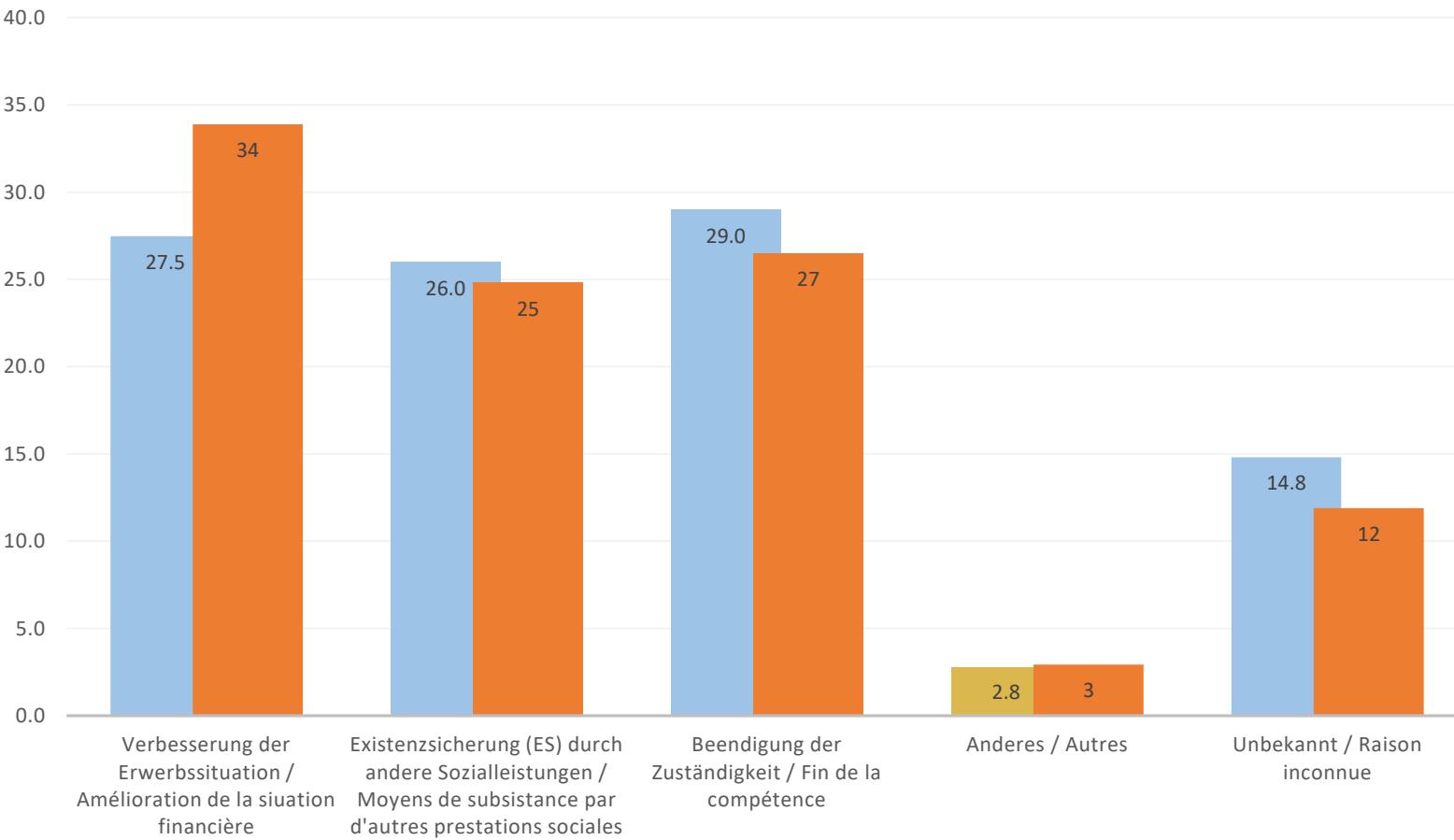
Erwerbsarbeit ist der häufigste Ablösegrund

→ Es konnten sich mehr Personen durch Erwerbsarbeit von der Sozialhilfe ablösen. Der Anteil konnte von 28 auf 34% (+23%) erhöht werden.

→ Im Kanton Bern konnte dieser Anteil nur von 29% auf 31% (+7%) erhöht werden.

L'activité professionnelle lucrative est le motif majeur de fermeture

Hauptgründe für die Ablösung, 2016-2018
Raisons principales de fermeture de dossiers, 2016-2018

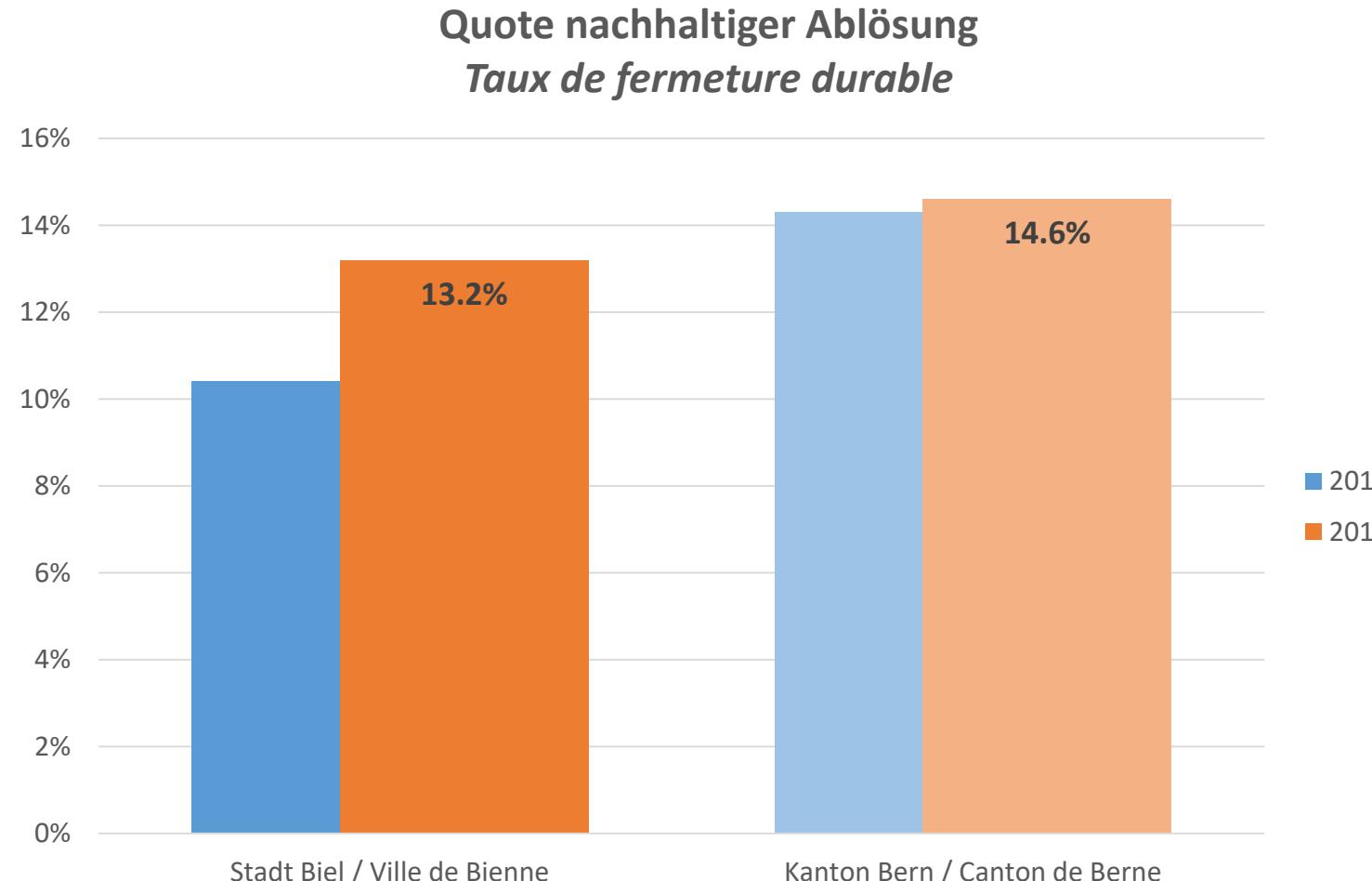


→ Un plus grand nombre de personnes ont pu sortir de l'aide sociale grâce à un emploi rémunéré. Cette part est passée de 28% à 34% (+23%).

→ Dans le canton de Berne, cette part n'a pu être augmentée que de 29% à 31% (+7%).

Die Quote der nachhaltigen Ablösungen ist gestiegen

→ Anteil Personen, die aufgrund verbesserter Erwerbs situation oder Unterstützung durch andere Sozialleistungen (u.a. IV, ALV, EL, Alimente) von der Sozialhilfe abgelöst werden wurde in Biel um mehr als ein Viertel erhöht und liegt neu bei 13%.



Le taux de fermeture durable des dossiers a augmenté

→ La part des personnes qui quittent l'aide sociale en raison d'une amélioration de leur situation professionnelle ou par le soutien d'autres prestations sociales (notamment AI, AC, PC, pension alimentaire) a augmenté de plus d'un quart à Bienne et s'élève désormais à 13%.

Die Wohnkosten sind gesunken

► Die Wohnkosten pro Dossier konnten um 5% gesenkt werden.

► Im gesamten Kanton sind sie um 2% gestiegen.

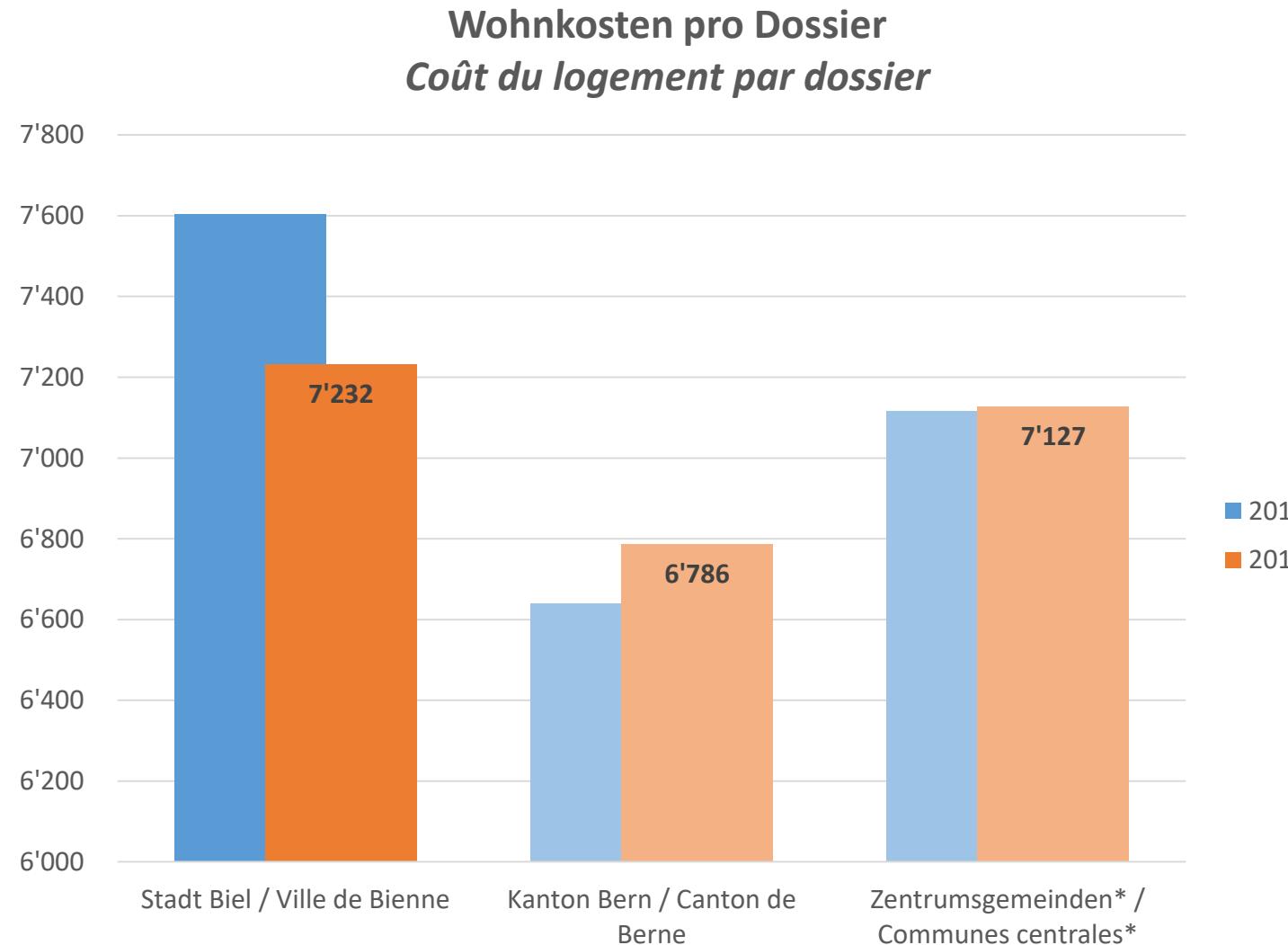
► In Biel ist der Anteil von Dossiers mit Kindern hoch (=mehr Wohnkosten pro Dossier)

Le coût du logement a baissé

► Les coûts de logement par dossier ont été réduits de 5%.

► Dans l'ensemble du canton, ils ont augmenté de 2%.

► À Bienne, la proportion de dossiers avec enfants est élevée (=plus de frais de logement par dossier)



Ausblick

Die Abteilung Soziales ist reorganisiert – es gibt aber weiter viel zu tun:

- ▶ Digitalisierung der Dossiers...
- ▶ Neuer Standort (2021, Esplanade)
- ▶ Sozialstrategie Stadt in Arbeit
- ▶ Veränderungen durch Kanton und Corona

Die Pandemie stellt die erreichten Ziele in Frage (Quote steigt wieder).

Die Abteilung ist durch die Reorganisation gestärkt und stellt sich den neuen Fragen.

Perspectives

Le Département des affaires sociales est réorganisé – mais il reste encore beaucoup à faire:

- ▶ Numérisation des dossiers
- ▶ Nouvel emplacement (2021, Esplanade)
- ▶ Stratégie sociale de la Ville en travail
- ▶ Changement de la part du Canton et à cause du coronavirus

La pandémie remet en question les objectifs qui ont été atteints (le taux augmentera à nouveau).

Le département a été renforcé par la réorganisation et fait face aux nouvelles questions.

FAZIT und Fragerunde

- ▶ Die Sozialhilfe in Biel ist modernisiert
- ▶ Die Sozialarbeitenden können mehr Beratung machen, das wirkt positiv
- ▶ Die Sozialhilfequote sinkt
- ▶ Die beeinflussbaren Kosten sinken
- ▶ Die Corona-Folgen werden die Sozialhilfe fordern
- ▶ Strategisch ist man daran, die Weichen zu stellen



CONCLUSION et tour de table

- ▶ Le système d'aide sociale à Bienne est modernisé.
- ▶ Les assistantes et assistants sociaux peuvent donner plus de conseils, ce qui a un effet positif.
- ▶ Le taux d'aide sociale est en baisse.
- ▶ Les coûts influençables diminuent.
- ▶ Les conséquences du coronavirus vont solliciter l'aide sociale.
- ▶ Stratégiquement, on est sur le point de fixer le cap.