

SoWATCH MANUAL

PROZESSCHECKLISTE FÜR HAUSBESUCHE IM KONZEPT DER LEISTUNGSABKLÄRUNG SOZIALHILFE

VERSION_V5-1

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Art. 13 BV Schutz der Privatsphäre	3
3. Art. 36 BV Einschränkungen von Grundrechten	3
4. Grundsätze der Leistungsabklärung bei Hausbesuchen	3
5. Checkliste Prüfung	4
6. Checkliste Ausführung	4
7. Abklärungsziele.....	5
8. Überprüfungsbereiche.....	5
9. Indikatoren.....	6
10. Zutrittsverweigerung	6
11. Umgang mit Widerstand.....	7

1. Einleitung

Die Verwaltungsbehörden unterstehen der Oficialmaxime, d.h. sie klären den Sachverhalt von Amtes wegen ab; dafür können auch externe Dritte beauftragt werden. Die gesetzliche Grundlage hierfür sind die Verwaltungsverfahrens- bzw. Verwaltungsrechtspflege-Gesetzgebungen der Kantone. Als Verwaltungsbehörde hat die Sozialhilfe die Grundprinzipien des Verwaltungsrechts zu beachten: Alles staatliche Handeln bedarf einer gesetzlichen Grundlage (Legalitätsprinzip, Art. 5 Abs. 1 BV), muss im öffentlichen Interesse liegen und verhältnismässig sein (Art. 5 Abs. 2 BV).

Dies gilt insbesondere für Eingriffe in die Grundrechte (Art. 36 BV): Diese bedürfen einer gesetzlichen Grundlage (Art. 36 Abs. 1 BV), müssen im öffentlichen Interesse liegen (Art. 36 Abs. 2 BV) und verhältnismässig (erforderlich, zweckmässig, das mildeste Mittel, zumutbar) sein (Art. 36 Abs. 3 BV). Zu beachten sind ferner zentrale Prinzipien wie das Prinzip rechtsgleicher Behandlung (Art. 8 BV), das Willkürverbot (Art. 9 BV) und der Grundsatz von Treu und Glauben (Art. 5 Abs. 3 sowie Art. 9 BV).

2. Art. 13 BV Schutz der Privatsphäre

¹ Jede Person hat Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post-, und Fernmeldeverkehrs.

² Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.

3. Art. 36 BV Einschränkungen von Grundrechten

¹ Einschränkungen von Grundrechten bedürfen einer gesetzlichen Grundlage. Schwerwiegende Einschränkungen müssen im formellen Gesetz selbst vorgesehen sein. Ausgenommen sind Fälle ernster, unmittelbarer und nicht anders abwendbarer Gefahr.

² Einschränkungen von Grundrechten müssen durch ein öffentliches Interesse oder durch den Schutz von Grundrechten Dritter gerechtfertigt sein.

³ Einschränkungen von Grundrechten müssen verhältnismässig sein.

⁴ Der Kerngehalt der Grundrechte ist unantastbar.

4. Grundsätze der Leistungsabklärung bei Hausbesuchen

4.1. Mittel

Für die erweiterte Abklärung der persönlichen und finanziellen Verhältnisse in der Sachverhaltsabklärung kann ein Augenschein in der Wohnung der betroffenen Person weitere Hinweise über ihre soziale und wirtschaftliche Lage vermitteln und die Erkenntnisse erweitern. Ein solcher Augenschein erscheint zweckmässig, erforderlich und zumutbar (und damit verhältnismässig), wenn der Sachverhalt nicht durch eine Befragung anlässlich einer Vorsprache zweifelsfrei abgeklärt werden kann (mildestes Mittel).

4.2. Erforderlichkeit

In der Leistungsabklärung wird ein Hausbesuch geplant, wenn man nach erfolgter Dossier-Kontrolle und in Absprache mit der Fallführung zum Schluss kommt, dass der unklare Sachverhalt nur durch einen Hausbesuch vertieft und zielführend weiter abgeklärt werden kann.

- 4.3. Zweckmässigkeit
Durch den Hausbesuch kann eine positive Wirkung erzielt werden, wenn dadurch eine bessere fachliche Einschätzung der vorhandenen Ressourcen und Risiken möglich wird und die Grundversorgung besser sichergestellt werden kann (sozialarbeiterische Aspekte im Dienste des Zwecks der Sozialhilfe).
- 4.4. Sorgfalt
Wahl des mildesten Mittels, Erforderlichkeit und Zweckmässigkeit gebieten ein sorgfältiges Vorgehen: Die komplexen Ursachen von Armut (Suchtproblematik, Verwahrlosung, familiäre Gewalt, traumatische Lebenserfahrungen, dysfunktionale Kommunikation usw.) erfordern eine sorgfältige, aufmerksame und rücksichtsvolle Planung und Umsetzung der Hausbesuche.

5. Checkliste Prüfung

- 5.1. Prüfung von Art. 13 und 36 BV.
- 5.2. Der Anlass ist bekannt und konkret.
- 5.3. Das Mittel ist verhältnismässig, zielführend und alle milderer Mittel sind ausgeschöpft.
- 5.4. Die Abklärungsziele sind definiert und dokumentiert.
- 5.5. Die Überprüfungsbereiche sind bekannt und präzisiert.
- 5.6. Das Vorgehen und die Methodik sind definiert und dokumentiert.
- 5.7. Der Hausbesuch ist definiert (angemeldet oder unangemeldet) und terminiert.

6. Checkliste Ausführung

- 6.1. Der Hausbesuch sollte in der Regel rechtzeitig angekündigt werden.
- 6.2. Der Hausbesuch kann aus abklärungstaktischen Gründen auch unangemeldet erfolgen, wenn der Sachverhalt nicht auf andere, mildere Weise erfolgversprechend abgeklärt werden kann.
- 6.3. Der Hausbesuch darf nicht zur Unzeit erfolgen (empfohlen: 07:00-19:00 Uhr).
- 6.4. Die mit der Leistungsabklärung beauftragte Person erfasst fotografisch Briefkasten sowie Klingelanschrift.
- 6.5. Der Zutritt zur Wohnung darf nicht erzwungen werden und erfolgt nur mit schriftlichem Einverständnis der betroffenen Person
- 6.6. Die mit der Leistungsabklärung beauftragte Person erfasst trägt im Aussen-dienst schlichte, bedeckende Kleidung; sie fragt, ob die Schuhe beim Betreten der Wohnung ausgezogen werden sollen und erweist auch in anderer Hinsicht den nötigen Respekt, auch und gerade vor kulturellen und religiösen Sitten und Gebräuchen.
- 6.7. Eine Verweigerung wird nach einmaligem „gutem Zuspruch“ akzeptiert und dokumentiert.
- 6.8. Nach erfolgtem Einverständnis und Zutritt wird um ein Gespräch im Sitzen gebeten, welches üblicherweise am Wohnzimmer- oder Küchentisch – oder wenn dies nicht möglich ist: auf dem Sofa – stattfindet.

- 6.9. Eine räumliche Distanz ist zu wahren und die Nähe zum Wohnungsausgang (Fluchtweg) zu suchen.
- 6.10. Während des Gesprächs wird der Sachverhalt basierend auf der mündlichen Aussage des Klienten und dem Augenschein auf eine objektive Weise (Wortwahl!) elektronisch dokumentiert.
- 6.11. Die Überprüfung setzt auf das sensibilisierte Ohr und Auge der Leistungsabklärer, die Privatsphäre ist zu wahren, indem man darum bittet, kurz jede Zimmertür – ohne Nasszellen – zu öffnen, diese dann aber nicht betritt.
- 6.12. Kellerabteile, Waschküche und ähnliche Räume werden nur bei entsprechender Notwendigkeit zur Zielerreichung überprüft (konkreter Anlass).
- 6.13. Die mit der Leistungsabklärung beauftragte Person erfasst verabschiedet sich freundlich.

7. Abklärungsziele

Abklärungsziel ist die Beantwortung von Fragen, die sich angesichts von Ausgangslage, Auftrag, der Dossier-Revision oder Recherchen in den sozialen Medien (also aufgrund eines konkreten Anlasses) bei den Behörden stellen. Grundsätzlich empfehlen wir, nicht mehr als drei Ziele zu definieren, da der Hausbesuch aufgrund der Verhältnismässigkeit einen Zeitrahmen von 15 bis 30 Minuten nicht überschreiten sollte.

8. Überprüfungsbereiche

Anlässlich des Hausbesuchs erhält man ein genaueres Bild der sozialen und wirtschaftlichen Lage, dies vor dem Hintergrund des Bedarfsprinzips und der Bedürftigkeit, die eigentlicher Gegenstand der Abklärung von Amtes wegen ist. Hierzu werden spezifische Fragen zu unklaren Sachverhalten einem der folgenden Themenbereiche zugeteilt, um die Überprüfung spezifisch und zielorientiert durchzuführen:

- 8.1. Kat. 1 Intake + Revision
☐ Intake-Kontrolle ☐ Revisions-Kontrolle
- 8.2. Kat. 2 Verdachtsmomente auf unrechtmässigen Bezug
☐ Akten ☐ Aussagen KL ☐ Meldung Dritter ☐ belegt ☐ anonym
- 8.3. Kat. 3 Haushaltzusammensetzung
☐ Single ☐ Paar ☐ Familie ☐ WG ☐ EX-WG ☐ Wochenaufenthalter etc.
☐ gefestigtes Konkubinat ☐ getrennte HH-Führung (Definition)
- 8.4. Kat. 4 Lebensmittelpunkt
☐ Unklarer Aufenthaltsort ☐ meldet sich nicht
- 8.5. Kat. 5 Einrichtungsbedarf + Mobiliar
☐ Möblierung allgemein ☐ Zustands-, Bedarfs- und Belegkontrolle ☐ Betten, Schlafplätze

- 8.6. Kat. 6 Wohnselbstständigkeit + Gesundheit
☐ selbstständiges Wohnen ☐ Suchtproblematik ☐ prekäre Wohnverhältnisse
☐ Hygiene ☐ feuerpolizeiliche Mängel ☐ Baumängel
- 8.7. Kat. 7 Vermögen + Sachwerte
☐ Fahrzeuge ☐ Luxusgüter (hochwertige HIFI, TV, IT) ☐ Kunst ☐ Spirituosen, Wein ☐ Uhren
☐ Edelmetall, Edelsteine ☐ Briefmarken
- 8.8. Kat. 8 Einkommen
☐ Selbstständig ☐ Anstellung ☐ deklariert ☐ nicht deklariert ☐ Praktika
☐ Probearbeit ☐ Schnupperlehre ☐ unklar

9. Indikatoren

- 9.1. Beobachtungen vor Ort im Umfeld (öffentlich zugänglicher Bereich, Briefkasten- und Klingelanschrift, Parkplatz etc.).
- 9.2. Beobachtungen im Haushalt (bspw. eigenes Bett, Arbeitsschuhe, Arbeitskleidung, getrennte Abteile Kühlschrank getrennte Wäsche, Wäscheplan etc.).
- 9.3. Mündliche Angaben der Klientschaft.
- 9.4. Konfrontation mit Widersprüchen zu mündlichen Angaben oder Hinweisen aus Dossier-Revision.
- 9.5. Reaktion auf Konfrontation mit Widersprüchen.
- 9.6. Gesamtbeurteilung aufgrund Berichterstattung.

10. Zutrittsverweigerung

- 10.1. Eine verweigerte Mitwirkungs- und Schadensminderungspflicht kann sozialhilferechtliche Sanktionen nach sich ziehen. Für behauptete Tatsachen (Bspw. „Bett ist kaputt“) oder Aussagen, die einen Verdacht entkräften sollen (Bspw.: „Mitbewohner hat eigenes Schlafzimmer und getrennte Haushaltsführung“), sind die Klienten beweispflichtig. Es kommt zu einer Beweislastumkehr.
- 10.2. Eine Zutrittsverweigerung sollte im Rahmen der Beweiswürdigung im Sinne von „KL hat sicher etwas zu verstecken, daraus... nicht überinterpretiert werden. Sondern die Frage, ob z.B. mangels genügender Informationen ein Bedarf nicht ausgewiesen ist, wäre auf der Basis aller Indizien und Umstände zu beurteilen.
- 10.3. Wenn genügend Hinweise bestehen, dass bspw. im Haushalt noch mehr Personen sind als deklariert wurde, so lässt sich zumindest sagen, dass die Zutrittsverweigerung verunmöglicht hat, diese Indizien zu entkräften. Und dass somit auf der Basis der bestehenden Indizien eine Beweiswürdigung vorgenommen wird.

11. Umgang mit Widerstand

- 11.1. Bei schwierigem Verhalten seitens der Klientschaft, und wenn besänftigende Worte nichts nützen, zieht sich die mit der Leistungsabklärung beauftragte Person augenblicklich aus der Wohnung zurück.
- 11.2. Bei Eskalation und physischen Übergriffen wird umgehend die Polizei alarmiert.
- 11.3. Vorfälle werden dokumentiert und umgehend an die Geschäftsleitungen von Auftraggeberin und Auftragnehmer kommuniziert.