



Konzept

08.03.2010

Triagestelle für Bildungs-, Beschäftigungs- und Integrationsprogramme (BBIP)

1. Ausgangslage

Das Kantonale Sozialamt koordiniert und finanziert seit dem 1.1.2008 die Programme für die berufliche und soziale Integration von Flüchtlingen (Ausweis B, C, F) und vorläufig aufgenommenen Personen (Ausweis F). Die Programme, welche unter dem Titel "Bildungs-, Beschäftigungs- und Integrationsprogramme im Asyl- und Flüchtlingsbereich" (BBIP) geführt werden, wurden zusammen mit der Hochschule Luzern analysiert und überprüft. Gestützt darauf wurden verschiedene Empfehlungen abgegeben, welche derzeit umgesetzt werden. Gleichzeitig wurde ein begleitetes Controlling eingeführt.

Die Empfehlungen beinhalten auch die Einführung einer Triagestelle, welche die Zuteilung der Teilnehmenden in die vorhandenen Programme übernimmt und einige der heute bestehenden im Folgenden aufgeführten Schwierigkeiten beseitigen soll:

- Die ungleiche regionale Verteilung der BBIP-Teilnehmenden weist darauf hin, dass die Zuweisung in die Programme häufig zufällig erfolgt. In erster Linie entscheidet der Wohnort statt fachliche Gründe über eine Zuweisung.
- Die Gemeinden stellen fest, dass ein Überblick über das bestehende Angebot fehlt und deshalb eine optimale Zuweisung schwierig ist.
- Programmanbieter weisen verschiedentlich darauf hin, dass sie in ihren Programmen mit zu wenig motivierten oder „falsch“ motivierten Teilnehmenden (mit unpassenden Erwartungen) zu tun hätten.
- Aktuell wirken nicht nur die Zuweisungen, sondern auch die Anschlusslösungen (insbesondere nach Programmabbrüchen) eher zufällig, bzw. es ist zu wenig klar, ob/wie eine optimale Abfolge des Besuchs von BBIP-Programmen (über den ganzen Integrationsprozess hinweg) gewährleistet ist.

Aufgrund dieser Erkenntnisse wurde das vorliegende Konzept für die Einführung einer Triagestelle erarbeitet. Der Betrieb einer Triagestelle soll im Rahmen eines Pilotversuchs getestet werden. Mittels begleitender Evaluation soll der Nutzen und die Zielerreichung überprüft werden.

2. Ziel und Aufgaben der Triagestelle

Die Triagestelle hat die Funktion, eine nach fachlichen Kriterien optimale Zuweisung in die bestehenden BBIP-Programme vorzunehmen. Zu diesem Zweck führt sie eine Triage gemäss in diesem Konzept erläuterten Ablauf durch. Diese umfasst eine Prüfung, ob eine Person überhaupt zur Zielgruppe der BBIP-Programme gehört und ob eine berufliche Integration möglich und sinnvoll ist, sowie eine Zuweisung bzw. Anmeldung in das für die Person geeignete BBIP-Angebot.



Der Zugang zu den vom Kanton finanzierten Programmen erfolgt über die Triagestelle. Die Triagestelle verfügt zur Erfüllung ihres Auftrags über umfassende Kenntnisse der vorhandenen BBIP-Angebote sowie möglicher Alternativen.

Die Entscheidungskompetenzen zwischen Triagestelle und fallführenden Stellen werden wie folgt verteilt: Die Sozialdienste entscheiden, *ob* ein Programm besucht werden soll, die Triagestelle entscheidet darüber, *welches* Programm besucht wird. Der Programmanbieter kann die Aufnahme einer angemeldeten Person in besonderen zu begründenden Fällen ablehnen.

Die Verantwortung und Zuständigkeit für die Fallführung, also die Ausrichtung von Sozialhilfeleistungen, die persönliche Hilfe und die Begleitung des Prozesses der beruflichen bzw. sozialen Integration liegt auch während des Triageprozesses und des Programmbesuchs bei den Sozialdiensten.

Die Triagestelle informiert die fallführenden Stellen und die Programmanbieter mittels im Internet publizierten Informationen über die Regelung der Anmeldung, Triage und Zuweisung. Zudem führt sie zu Evaluations- bzw. Reportingzwecken eine Statistik über angemeldete und zugeteilte Personen und ist über das Platzangebot in den verschiedenen BBIP-Angeboten informiert.

3. Trägerschaft der Triagestelle

Das Kantonale Sozialamt beauftragt die Stiftung Chance mit der Durchführung des Pilotprojekts. Da die Stiftung Chance selber keine BBIP-Programme anbietet, ist die nötige Neutralität gewährleistet. Aufgrund der stiftungsinternen Strukturen ist eine strukturelle Trennung der Triagestelle von weiteren Angeboten der Organisation möglich.

Die Triagestelle wird zentral für den ganzen Kanton geführt. Standort sind die Räumlichkeiten der Stiftung Chance in Schlieren. Die angemeldeten Personen suchen die Triagestelle persönlich für ein Gespräch auf. Pro Jahr ist aufgrund der derzeitigen Platzzahlen von etwa 500 neu- bzw. wiederangemeldeten Personen auszugehen, welche den Triageprozess durchlaufen.

4. Beschrieb des Triageprozesses

Der Ablauf des Triageprozesses und die entsprechenden Zuständigkeiten findet sich im Ablaufdiagramm am Ende des Kapitels. Die wesentlichen Schritte sind nachfolgend kommentiert.

4.1. Anmeldung

Die fallführende Stelle fasst für ihren Klienten bzw. ihre Klientin eine Massnahme zur beruflichen Integration im Rahmen eines BBIP-Programmes ins Auge. Sie meldet die Person bei der Triagestelle mittels Anmeldeformular an und reicht die erforderlichen Unterlagen (Bewerbungsdossier, Lebenslauf, vorhandene Diplome und Zeugnisse etc.) ein. Die gesamte Dossierführung mit allen Daten bleibt dabei in den Händen der fallführenden Stelle.



Die fallführende Stelle kann der Triagestelle einen Programm-Vorschlag machen.

4.2. Abklärung: Triagegespräch

Aufgrund der Anmeldung lädt die Triagestelle die Person zu einem Gespräch ein. Dabei wird ermittelt, welches Programm für die Person sinnvoll und zweckmässig ist. Mitberücksichtigt wird dabei die allenfalls vorhandene Empfehlung der fallführenden Stelle.

Die Triage erfolgt aufgrund von definierten Kriterien. Dabei werden neben den von den Anbietern vorgegebenen Aufnahmekriterien folgende Dimensionen mitberücksichtigt: Deutschkenntnisse, Schulbildung / Schulgewohntheit, Berufserfahrung, Auftreten / Kommunikation, Erfahrungen / Motivation, fachliche Interessen, Gesundheit / Leistungsfähigkeit.

Nach dem Triagegespräch verfasst die Triagestelle eine Dokumentation des Gesprächs sowie der Resultate in Form eines standardisierten Triageberichts.

Den Besonderheiten der BBIP-Zielgruppe, die zu einem Teil aus möglicherweise eben erst in der Schweiz eingetroffenen vorläufig aufgenommenen Personen bzw. Flüchtlingen besteht, wird Rechnung getragen. Insbesondere werden Sprachbarrieren, welche den Beizug eines Dolmetschers notwendig machen, mitberücksichtigt.

4.3. Abklärung: Deutschtest

Die Triagestelle klärt ab, inwieweit die angemeldeten Personen bereits über eine Deutsch-Einschätzung verfügen. Wenn für eine grössere Zahl der angemeldeten Personen noch keine professionelle Einschätzung über vorhandene Deutschkenntnisse vorliegt, wird die Einführung eines standardisierten Deutschtests in der Triagestelle geprüft.

4.4. Programmwahl und Zuweisung

Stellt die Triagestelle fest, dass derzeit keines der Programme für die Person geeignet ist, so meldet sie dies mit Begründung und alternativem Vorgehensvorschlag an die fallführende Stelle zurück (Triagebericht).

Ansonsten entscheidet die Triagestelle aufgrund des Gesprächs und der Unterlagen, welches Programm geeignet ist. Sie meldet die Person beim entsprechenden Programm an und informiert die fallführende Stelle über die Anmeldung.

Falls im geeigneten Programm derzeit kein Platz frei ist, nimmt die Triagestelle eine alternative Anmeldung vor oder merkt die Person auf einer Warteliste vor. Sobald ein Platz frei ist, erfolgen die Anmeldung und das Aufnahmeverfahren des Anbieters.

Beim Zuweisungsvorgang benötigt die Triagestelle genaue Kenntnisse über die verschiedenen Programmangebote. Dieser Anforderung ist bei der Zusammenarbeit zwischen Triagestelle und Programmanbietern Rechnung zu tragen.



4.5. Programmbesuch

Der Programmanbieter führt sein Aufnahmeverfahren gemäss eigenem Konzept durch. Er bestätigt der Triagestelle und der fallführenden Stelle die Aufnahme bzw. begründet eine allfällige Ablehnung.

Nach Ablauf eines Probemonats wird über die definitive Aufnahme entschieden. Auch diese Information wird der Triagestelle und der fallführenden Stelle mitgeteilt. Erfolgt die definitive Aufnahme, so ist der Prozess für die Triagestelle abgeschlossen und Anmeldeunterlagen bzw. Triagedokumentation werden an den Programmanbieter bzw. die fallführende Stelle weitergeleitet.

4.6. Reguläres Programmende

Ist der Einstieg in den 1. Arbeitsmarkt vor Programmende nicht gelungen, so wird der Austritt geplant vorgenommen:

1. Austrittsgespräch zwischen Programmanbieter und Teilnehmendem (idealerweise unter Beizug der fallführenden Stelle, ansonsten schriftliche Information zu Austrittsgespräch an fallführende Stelle).
2. Austrittsinformation an fallführende Stelle durch Programmanbieter mit Empfehlung bezüglich weiterem Vorgehen

Entscheidet die fallführende Stelle, dass ein weiterer Programmbesuch notwendig ist, wird eine neue Anmeldung bei der Triagestelle vorgenommen.

4.7. Spezialfälle: Programmwechsel und -abbruch

Programmwechsel während Probemonat: Stellt der Programmanbieter innerhalb des ersten Monats (Probemonat) fest, dass ein anderes Programm geeigneter wäre, so meldet er dies der Triagestelle. Diese nimmt wenn möglich eine Umplatzierung vor.

Späterer Programmwechsel. Bei späterem Programmwechsel wird das gleiche Vorgehen gewählt wie bei Programmabbruch.

Programmabbruch: Bricht der Teilnehmende das Programm ab, so informiert der Programmanbieter die fallführende Stelle über den Abbruch und die Gründe. Die fallführende Stelle entscheidet neu, ob ein weiterer Programmbesuch sinnvoll ist. In diesem Fall erfolgt eine Neuanschuldung bei der Triagestelle.



