

**DEPARTEMENT  
GESUNDHEIT UND SOZIALES**  
Kantonaler Sozialdienst

Unterabteilung Asyl, Sektion Betreuung

10. Februar 2022

**MERKBLATT BETREUUNG IN EINER GEMEINDE**

**Empfehlungen und Standards für die Betreuung von Personen aus dem Asylbereich**

---

## Inhaltsverzeichnis

|                                                                              |          |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Grundsatz.....</b>                                                     | <b>3</b> |
| 1.1 Zuständigkeit.....                                                       | 3        |
| 1.2 Einbezug von Drittorganisationen .....                                   | 3        |
| 1.3 Entschädigung der Gemeinden.....                                         | 3        |
| <b>2. Betreuung.....</b>                                                     | <b>3</b> |
| 2.1 Betreuungsleitbild.....                                                  | 4        |
| 2.2 Umgang mit Klientinnen und Klienten .....                                | 4        |
| 2.3 Umgang mit Medien, Akten und Datenschutz.....                            | 4        |
| <b>3. Aufgaben des Betreuungspersonals in einer Gemeindeunterkunft .....</b> | <b>4</b> |
| 3.1 Aufgabengebiete .....                                                    | 5        |
| 3.2 Gesundheitsversorgung im Besonderen.....                                 | 6        |
| 3.3 Sozialhilfe im Besonderen.....                                           | 6        |
| <b>4. Kontakt .....</b>                                                      | <b>7</b> |

## 1. Grundsatz

### 1.1 Zuständigkeit

Die Gemeinden sind gemäss § 17a Abs. 2 des Sozialhilfe- und Präventionsgesetzes (SPG) vom 6. März 2001 zuständig für die Unterbringung, Unterstützung und Betreuung von vorläufig aufgenommenen ohne Flüchtlingseigenschaft (vorläufig aufgenommene Ausländerinnen und Ausländer mit Ausweis F).

### 1.2 Einbezug von Drittorganisationen

Gemeinden können ihren Betreuungsauftrag an Drittorganisationen vergeben. Dabei soll der Auftrag möglichst klar in Bezug auf Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen formuliert sein, was bei einer Nichterfüllung die Einforderung der Leistungen ermöglicht. Grundsätzlich können alle Aufgaben extern vergeben werden (Betreuung, Fallführung, Administration inklusive Budgets bei Arbeitstätigkeit). Gemeinden schätzen dabei selbst ein, welche Aufgaben sie selber verwalten oder extern vergeben möchten.

Erfahrungsgemäss existieren auch bei einer vollständigen Auslagerung noch Schnittstellen zur Gemeinde (Unterhalt/Miete, problematische Fälle, Meldungen aus der Bevölkerung etc.). Eine gute Zusammenarbeit mit den regionalen Freiwilligenorganisationen ist in allen Fällen essentiell.

### 1.3 Entschädigung der Gemeinden

Für die von ihnen betreuten Personen erhalten die Gemeinden folgende Abgeltung pro Person und Tag (§ 17g Sozialhilfe- und Präventionsverordnung [SPV] vom 28. August 2002):

- für die Verpflegung und das Taschengeld die Ansätze gemäss § 17e Abs. 1 und 2
- für die Kosten für den weiteren Lebensunterhalt Fr. 7.50
- für die Kosten der Unterbringung Fr. 9.–
- **für die Betreuungskosten Fr. 5.–**

Der Betrag für Betreuungskosten wird nicht ausgerichtet für Personen mit rechtskräftig abgewiesenem Asylgesuch, die sich seit über sieben Jahren in der Schweiz aufhalten und vorläufig aufgenommen sind.

Weitere wichtige Informationen zu den einzelnen Positionen finden Sie im Merkblatt Entschädigungspauschalen im [Servicebereich für die Partner des Kantonalen Sozialdiensts](#).

## 2. Betreuung

Das Betreuungspersonal sorgt in der ihm zugewiesenen Unterkunft operativ sowie auch administrativ für einen reibungslosen, den Weisungen entsprechenden Betriebsablauf. Es leistet den Klientinnen und Klienten Hilfestellung und bestmögliche Unterstützung bei Herausforderungen mit der alltäglichen Lebensbewältigung (Behörden, Ämter, Beratungstermine, Arztbesuche, Integrationsmassnahmen etc.).

Die Betreuung der den Gemeinden zugewiesenen Personen kann durch Mitarbeitende der Gemeinde erfolgen<sup>1</sup>. Der KSD empfiehlt den Gemeinden, sofern sie eigenes Betreuungspersonal stellen, die nachfolgenden Kriterien zu beachten.

---

<sup>1</sup> Muster einer Stellenbeschreibung können bei der Sektion Betreuung Asyl (SEBA) bezogen werden.

## 2.1 Betreuungsleitbild

Um die Qualität der Betreuung zu gewährleisten, eignet sich als Grundlage ein Betreuungsleitbild. Dies gilt unabhängig davon, ob Gemeinden ihren Auftrag selber wahrnehmen oder externe Organisationen damit beauftragen.

Auszug aus dem Betreuungsleitbild des Kantonalen Sozialdiensts (KSD)<sup>2</sup>:

- Der Mensch steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Wertschätzung, Gleichberechtigung und der Respekt vor dem Individuum sind Kern der Betreuung. Wir nehmen die Anliegen der Klientinnen und Klienten unvoreingenommen wahr.
- Wir nehmen die gesundheitlichen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten ernst und agieren unterstützend.
- Wir sorgen für gepflegte Unterkünfte. Durch eine intakte Infrastruktur tragen wir zum Wohlbefinden und zur Sicherheit der Klientinnen und Klienten bei. Wir streben eine positive Atmosphäre in der Unterkunft an.

## 2.2 Umgang mit Klientinnen und Klienten

Alle Menschen haben Anspruch auf Gleichbehandlung. Herkunft, Hautfarbe, Glaubenszugehörigkeit, Ethnie, Sprache etc. dürfen keinen Einfluss haben auf die alltägliche Arbeit des Betreuungspersonals haben.

- ✓ Neutrale Haltung gegenüber allen Klientinnen und Klienten.
- ✓ Wenn möglich Kommunikation auf Hochdeutsch.
- ✓ Aus gegenseitigem Respekt und Achtung voneinander und mit Rücksicht auf gute Umgangsformen ist die Anrede zwischen der Betreuung und Klientinnen und Klienten die Höflichkeitsform. Dies erleichtert, die professionelle Distanz zu den Klientinnen und Klienten zu bewahren.

## 2.3 Umgang mit Medien, Akten und Datenschutz

Das Betreuungspersonal kommt bei seiner Arbeit, sei es durch direkte Gespräche oder durch Akteneinsicht, in Besitz schützenswerter Informationen über Klientinnen und Klienten. Es unterliegt gegenüber Dritten (Privatpersonen, politischen Parteien, kirchlichen Organisationen, Hilfswerken, Anwälten, Presse etc.) der Schweigepflicht.

Der Umgang mit Ämtern, Ärzten oder Dritten bringt eine Vielfalt von Informationen, die dem Datenschutz unterliegen. Entsprechende Papiere sind für Dritte unter Verschluss zu halten. Auf dem privaten Computer dürfen keine elektronischen Daten gespeichert werden.

Eine Weitergabe von Daten ist nur innerhalb der Verwaltung oder gegenüber Behörden zulässig. Externe Stellen, wie zum Beispiel Anwälte oder Hilfswerke, benötigen eine Vollmacht der betroffenen Person. Zudem unterstehen Betreuungspersonen der Schweigepflicht.

Gespräche mit Betroffenen können teilweise sehr belastend sein. Eine Aussprache mit Nichtbeteiligten kann unter Umständen befreiend wirken. In solchen Gesprächen sind weder Namen noch andere Details zu nennen, die auf die Identität der Person schliessen lassen könnten.

## 3. Aufgaben des Betreuungspersonals in einer Gemeindeunterkunft

Ziel der Betreuung ist, die soziale und berufliche Integration von vorläufig aufgenommenen Ausländerinnen und Ausländern zu fördern und sie zur wirtschaftlichen Selbstständigkeit zu befähigen.

Der personelle Bedarf ist abhängig von den Wohnstrukturen und der Klientenstruktur sowie dem Stand der sozialen und beruflichen Integration der Personen. Einzurechnen sind weitere Ressourcen

---

<sup>2</sup> Muster eines Betreuungsleitbilds können bei der Sektion Betreuung Asyl (SEBA) bezogen werden.

für die Administration und die Fallführung der Integrationsmassnahmen. Der KSD rechnet in der Betreuung der kantonalen Strukturen mit einem Schlüssel von ca. 1:40 (inklusive administrative Aufgaben).

Auf Wunsch können Betreuerinnen und Betreuer einer Gemeinde eine kantonal geführte Unterkunft besuchen. Im Austausch mit den Betreuungspersonen der kantonalen Unterkunft kann der Arbeitsaufwand besprochen werden

Die Präsenzzeiten der Betreuung in den Unterkünften (Kadenz und Dauer) sollen den Bedürfnissen der Klientenstruktur angepasst sein. Besuche in den Abendstunden sind deshalb sinnvoll, insbesondere bei Bewohnenden, welche Integrationsprogramme absolvieren.

### **3.1 Aufgabengebiete**

Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Aufgabengebiete (Auflistung ist nicht abschliessend):

#### *Begleitung der Personen in den Unterkünften*

- Vorbereitung und Auszahlung der materiellen Unterstützung (Verpflegungs-, Taschen- und Kleidergeld)
- Leisten immaterieller Unterstützung (allgemeine Beratung)
- Fallführung im Klientensystem der Gemeinde
- Sicherstellung von Ordnung, Sauberkeit und Unterhalt in der Gemeindeunterkunft
- Sicherheit in und um die Unterkunft (beispielsweise bauliche Mängel an der Elektroinstallation, Brandschutz usw.)
- Sicherstellung intakte bauliche Infrastruktur mit Gemeinde
- Kontakt zu Schulen/Kindergarten
- Anmelden zu Beschäftigungsprogrammen und Deutschkursen, dabei Hilfestellung bei Beschaffung der benötigten ÖV-Tickets
- Ansprechpersonen für Blaulicht-Organisationen ausserhalb der üblichen Betriebszeiten
- Überwachung von Integrationsmassnahmen und Einleitung von weiteren unterstützenden Massnahmen (beispielsweise Beschäftigungsprogramme, Freizeitgestaltung, MUKI etc.)

#### *Gesundheitsversorgung*

- Organisation der Gesundheitsversorgung (Arzt, Zahnarzt, Spital etc.)
- Führen von Terminlisten und Kontrolle, ob Termine wahrgenommen (inklusive Folgetermine, Therapien, Verordnungen und Rezepte, Bezug Medikamente)
- Kontakt zu Arzt vor Ort

#### *Administration*

- Fallführung im Klientensystem der Gemeinde
- Erstellen der Abrechnungen
- Abwicklung von situationsbedingten Leistungen
- Erstellen von Klienten-"Budgets" (Berechnung materielle Hilfe)
- Unterlagen einreichen für die Quartalsabrechnungen mit dem Kantonalen Sozialdienst (KSD)

#### *Integration (aktive Fallführung)*

- Überprüfen der Integrationsmassnahmen
- Anmelden der Klienten zu den jeweils nächsten Massnahmen
- Verfolgen der Fortschritte
- Anpassung der Integrationsmassnahmen (Anfrage über Meldungsart "Anfrage")
- Anträge auf Änderung und auf KoGu (Meldungsart "Antrag")
- Aktualisierung der Massnahmenstatus
- Folgegespräche

- Persönliche Unterstützung

#### *Wohnsituation*

- Hausordnung, Betreuung
- Definieren und kontrollieren der Hausordnung
- Lernzimmer, wenn keine geeigneten, kleinen Einheiten (1-2-Personen-Zimmer) vorhanden sind
- Geschlechtergetrennte Nasszellen (bei Kollektivunterkünften)
- Der Nutzung angepasste, durable Ausstattung
- WLAN
- Sicherheit (Brandschutz etc.)
- Unterhalt, Sauberkeit und Ordnung in und um die Unterkunft ("Visitenkarte" der Gemeinde, Auswirkung; gegebenenfalls Installation eines internen Beschäftigungsprogramms in Kollektivstrukturen)

### **3.2 Gesundheitsversorgung im Besonderen**

Medizinische Anliegen der Klienten sollen ernst genommen werden. Voll- und teilunterstützte Klienten sind durch den KSD gemäss Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG) versichert und haben somit Zugang zum Gesundheitssystem.

Im Grundsatz gilt, die Betreuung kann und soll nicht entscheiden, ob ein Arztbesuch oder gar eine Hospitalisation notwendig ist oder nicht. Dieser Entscheid obliegt dem medizinischen Fachpersonal, in der Regel also dem behandelnden Arzt, der behandelnden Ärztin. Wenn eine Bewohnerin, ein Bewohner medizinische Probleme und damit einhergehend den Wunsch nach einem Arztbesuch äussert, ist diesem nachzukommen, es sei denn, es handelt sich zweifelsfrei um ein Anliegen, welches ohne Arztbesuch gehandelt werden kann. Auch bei Anzeichen von psychischen Belastungen vereinbart die Betreuung einen Termin beim Hausarzt beziehungsweise bei der Hausärztin. Bei Notwendigkeit wird der Patient, die Patientin für weitere Abklärungen durch den Hausarzt, die Hausärztin an die Psychiatrischen Dienste Aargau AG (PDAG) und andere Fachstellen überwiesen.

In jedem Fall wird die Hausarzt-Praxis der betroffenen Unterkunft, das zuständige Spital oder eine gleichwertige Gesundheitseinrichtung telefonisch kontaktiert. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen (Verabreichen eines Medikamentes aus der Hausapotheke, Vereinbaren eines Arzttermins oder eine andere Massnahme).

Im Falle des Besuches einer Zahnärztin oder eines Zahnarztes ist insbesondere das Formular Patientendaten für Zahnarztbesuch<sup>3</sup> auszuhändigen.

Durch eine vorausschauende Planung der Arzttermine kann vermieden werden, dass wegen geringfügigen Anliegen die Notarztpraxen in den Spitälern aufgesucht werden.

### **3.3 Sozialhilfe im Besonderen**

Personen aus dem Asylbereich erhalten pro Anwesenheitstag in der Unterkunft ein Verpflegungs- und Taschengeld (§ 17e Abs. 1 lit. a bis c und Abs. 2 SPV). Zusätzlich erhalten diese Personen ein Kleidergeld von Fr. 20.– pro Monat (§ 17e Abs. 2 SPV).

Die materielle Unterstützung wird in der Regel wöchentlich ausgerichtet (§17e Abs. 4 SPV). Rückwirkende Zahlungen, das heisst bei Abwesenheit einer Person, sind nicht vorgesehen. Bei Vorliegen besonderer Gründe kann von der wöchentlichen Auszahlung abgewichen und beispielsweise die Unterstützung bei Personen täglich ausbezahlt werden (beispielsweise bei Nichteinhalten der Hausordnung). Bei Personen mit Einkommen wird monatlich ein Budget erstellt.

---

<sup>3</sup> [Merkblätter und Dokumente - Kanton Aargau \(ag.ch\)](#)

Richtlinien und Berechnungsblätter zum Download finden Sie im [Servicebereich für die Partner des Kantonalen Sozialdiensts](#) unter dem Register "Asyl".

Der Gemeinde stehen bei Verstössen gegen die Hausordnung oder bei renitentem Verhalten in der Unterkunft verschiedene Möglichkeiten beziehungsweise Sanktionen zur Verfügung:

#### *Gespräch suchen*

In einigen Situationen kann es bereits ausreichend sein, die betreffende Person zu einem Gespräch auf die Gemeindeverwaltung einzuladen und ihr die Pflichten wie auch der Gewinn beim Einhalten von Regeln aufzuzeigen. Die Person soll erkennen, dass Kooperation zur Verbesserung ihrer Situation beiträgt. Bei Minderjährigen haben die Inhaber der elterlichen Obhut anwesend zu sein. Bei jungen Volljährigen kann die Anwesenheit der Eltern angezeigt sein.

#### *Tagesauszahlungen und Kürzungen*

Asylsuchende sowie vorläufig aufgenommene Ausländerinnen und Ausländer haben Anspruch auf die Sicherung ihrer Existenz. Die erhaltenen Geld- und Naturalleistungen sollen ein menschenwürdiges Dasein gewährleisten (§ 17 Abs. 1 SPG).

Als effizientes Mittel bei Sanktionen hat sich die Umstellung von der Wochen- auf die Tagesauszahlung bewährt. Sie verpflichtet die betroffene Person, das Verpflegungs- und Taschengeld täglich zu festgesetzten Zeiten abzuholen (§ 17i Abs. 1 SPV). Verpasst die Person diesen Termin, verfällt die Auszahlung – es erfolgt keine rückwirkende Auszahlung.

Zeigt dieser Auszahlungsmodus keine Wirkung, hat der Sozialdienst der Gemeinde die Möglichkeit, das Taschengeld gemäss § 17i Abs. 1 SPV zu entziehen oder das Verpflegungsgeld bis zu einem Betrag von Fr. 7.50 pro Tag zu kürzen (§ 17e Abs. 5 SPV).

Gründe für eine Kürzung liegen beispielsweise dann vor, wenn die betroffene Person es offensichtlich unterlässt, ihre Lage zu verbessern, namentlich

- wenn sie eine ihr zugewiesene zumutbare Arbeit oder Unterkunft nicht annimmt (Art. 83 Abs. 1 lit. d Asylgesetz [AsylG] vom 26. Juni 1998);
- oder ohne Absprache mit der zuständigen Stelle ein Arbeits- oder Mietverhältnis auflöst oder dessen Auflösung verschuldet und damit ihre Lage verschlechtert (Art. 83 Abs. 1 lit. e AsylG);
- oder sich trotz der Androhung des Entzuges von Sozialhilfeleistungen nicht an die Anordnung der zuständigen Stelle hält (Art. 83 Abs. 1 lit. g AsylG).

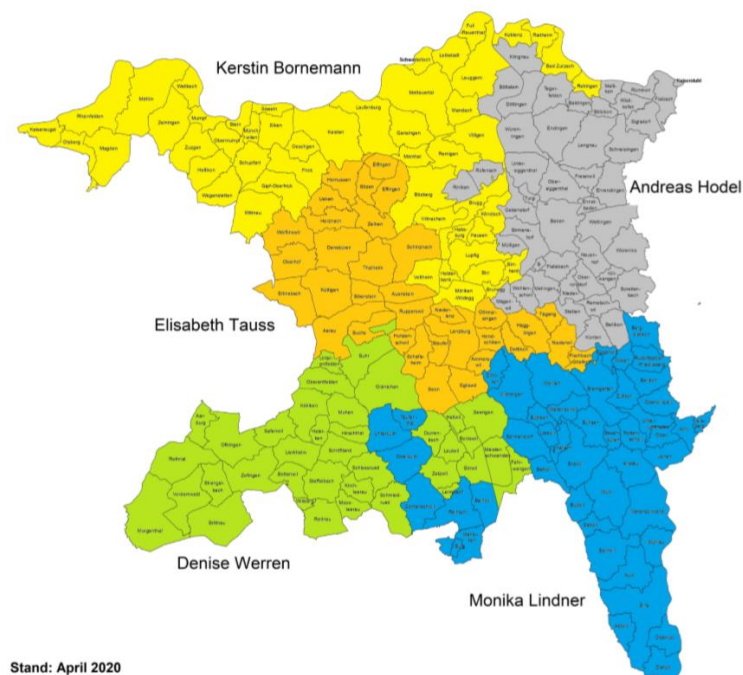
#### *Individuelle Massnahmen*

Je nach Problemstellung lohnt sich der Einbezug von kulturellen Vermittlerinnen und Vermittlern oder spezialisierten Fachstellen (beispielsweise Suchtberatung).

## **4. Kontakt**

Die Gruppenleiterinnen und -leiter der Sektion Betreuung Asyl (SEBA) stehen den Gemeinden auf Wunsch beratend bei der Anmietung, Einrichtung und der Planung der Belegung von Unterbringungsraum sowie bei allen Fragen zur Betreuung und Unterbringung zur Verfügung:

| Gruppenleiterin/-leiter | Telefon       | E-Mail                  |
|-------------------------|---------------|-------------------------|
| Kerstin Bornemann       | 062 767 70 89 | kerstin.bornemann@ag.ch |
| Andreas Hodel           | 062 767 70 83 | andreas.hodel@ag.ch     |
| Monika Lindner          | 062 767 71 09 | monika.lindner@ag.ch    |
| Elisabeth Tauss         | 062 835 50 85 | elisabeth.tauss@ag.ch   |
| Denise Werren           | 062 767 71 04 | denise.werren@ag.ch     |



Bei allgemeinen Fragen und Anliegen steht den Gemeinden die Kontaktstelle Asyl- und Flüchtlingswesen<sup>4</sup> zur Verfügung:

**Departement Gesundheit und Soziales**  
**Kontaktstelle Asyl- und Flüchtlingswesen**  
 Rohrerstrasse 7  
 5000 Aarau  
 Tel.: 062 835 20 20  
[fluechtlingswesen@ag.ch](mailto:fluechtlingswesen@ag.ch)

<sup>4</sup> [Zentrale Kontaktstelle für Gemeinden und die Bevölkerung](#)