



Kanton Basel-Stadt

Kundenkonferenz

Ruedi Illes, Amtsleiter Sozialhilfe Basel-Stadt

Markus Christen, Teilnehmer Kundenkonferenz

Entstehung Kundenkonferenz

- Idee «Kundenkonferenz» an einer «Armutstagung» im Jahre 2004 entstanden («Partizipation der Betroffenen»)
- Umschreibung: *«Gefäss, in dem sich direkt Armutsbetroffene, VertreterInnen der Sozialhilfe und VertreterInnen von NGO, die mit Armut zu tun haben, austauschen»*
- 2005 vom Amtsleiter Sozialhilfe BS zusammen mit Partnerorganisationen (NGO) entwickelt
- Erste Sitzung 2005; an der ersten Sitzung nahmen nebst der Sozialhilfe BS vier Organisationen teil
- Heute sind es rund 18 Personen (Armutsbetroffene und Organisationen) die am Austausch teilnehmen.

Wir funktioniert Kundenkonferenz?

- I.d.R. drei Sitzungen pro Jahr bei der Sozialhilfe BS
- Ca. 1 Monat vor der Sitzung erfolgt Traktandenumfrage durch Sozialhilfe BS (intern Sozialhilfe und extern bei Teilnehmenden)
- Ca. 1 Woche vor der Sitzung erfolgt Einladung mit Traktandenliste
- Sitzungsleitung und Protokoll durch Sozialhilfe BS
- I.d.R. Informationen von der Sozialhilfe und Beantwortung der Fragen von Teilnehmenden
- Seitens Sozialhilfe BS anwesend: Amtsleitung, Bereichsleitung E+S und Leitung Rechtsdienst

Konzept Kundenkonferenz

Seit 2018 erstmal «schriftliches Konzept»

- Definition als «Austauschgefäss», keine Entscheidungsbefugnis
- Wer hat Zugang?
 - Armutsbetroffene und NGO, die sich für Armutsbetroffene engagieren
 - Antrag an Sozialhilfe (niederschwellig)
- Ziel Kundenkonferenz
 - Teilnehmende informieren sich über Praxis Sozialhilfe (inkl. Beweggründe)
 - Einbringen von Anliegen / Bedürfnissen
 - Probleme in der Praxis frühzeitig erkennen
 - Vernetzung
- Keine Besprechung von Einzelfällen, keine politischen Entscheidungen
- Sachlicher Umgang, keine persönlichen Anschuldigungen

Typische Themen (Bsp. Traktanden 3.12.2018)

- Begrüssung
- Protokoll Sitzung 27.8.2018
- Informationen über Entwicklungen der SH / Aktualitäten (neue Schalteröffnungszeiten seit 1.2.2018 – Erfahrungen wie weiter)
- Anpassungen Unterstützungsrichtlinien per 1.1.2019 – wichtigste Änderungen
- Informationen seitens der Teilnehmenden
- Fragen / Diskussion
 - Kostenübernahme bei Anschaffung von PC / Drucker
 - Merkblatt situationsbedingte Leistungen ohne Bedürftigkeit
 - Information zu «DOCK» und «B2» (Programme zur sozialen Integration)
 - Angebot i-Job, wieso erst ab 55 Jahren und nur für Langzeitarbeitslose
 - Unterstützung und Begleitung bei Antrag auf IV-Renten
 - Überbrückungshilfe zur Aufrechterhaltung von Versicherungen (Zusatzversicherung, Rechtsschutz, etc.) bei vorübergehender Unterstützung
- Sitzungstermine 2019
- Varia

Die Erfahrungen einer direkt betroffenen Person

- Markus Christen