Working Paper: 1. Workshop „Netzwerk Qualität im Erwachsenenschutz" – Qualität bei der Verfahrensaufnahme

Datum: Dienstag, 24.06.2025
Ort: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Von-Roll-Strasse 10, Olten B018 (EG)
Autor:in: Netzwerk Qualität im Erwachsenenschutz

Einleitung: Auftakt des Netzwerks

Mit dem ersten Workshop des Netzwerks *Qualität im Erwachsenenschutz* wurde ein nationaler Dialogprozess zur Entwicklung von Qualitätsstandards im Erwachsenenschutz eröffnet. Das Netzwerk, getragen von Fachhochschulen, KESB-Mitarbeitenden, Beistandspersonen, Praxispartner:innen und Betroffenen, verfolgt das Ziel, Qualitätsfragen systematisch zu beleuchten, eine Plattform für Austausch zu schaffen und bis 2027 in einem partizipativen Prozess gemeinsam tragfähige Standards zu formulieren. Der Auftakt-Workshop widmete sich der **Verfahrensaufnahme**.

Im Zentrum standen dabei Fragen wie:

- Was passiert, wenn eine **Gefährdungsmeldung** bei einer KESB eingeht?
- Wie werden **Betroffene** ins Verfahren einbezogen – und wann?
- Wie ist mit **Vorabklärungen** umzugehen?
- Wie kann Kommunikation so gestaltet werden, dass sie Vertrauen und Partizipation fördert?

Das Treffen bot drei fachliche Inputs und eine engagierte Diskussion zwischen Fachpersonen, Betroffenen und Vertreter:innen aus Praxis und Wissenschaft. Im Folgenden sind die Kernpunkte der Referate und der Diskussion zusammengefasst.

Input 1: Roland Becker-Lenz – Gefährdungsmeldungen im Erwachsenenschutz

Roland Becker-Lenz (FHNW) beleuchtete die Grundlagen und Herausforderungen beim Zustandekommen von Gefährdungsmeldungen. Im ersten Teil ging es um die Frage, was überhaupt als „Gefährdung" gilt und wann eine Meldung indiziert ist. Der gesetzliche Rahmen (Art. 388 ZGB) normiert als Auftrag des Erwachsenenschutzes, das Wohl hilfsbedürftiger Personen zu sichern. Doch Begriffe wie „Wohl", „Schutz" oder „Hilfsbedürftigkeit" bleiben **Ermessensbegriffe** und erfordern eine fachliche und ethische Auslegung. Besonders herausfordernd ist der Umgang mit Ermessen in der Praxis: Wann ist eine Hilfsbedürftigkeit durch vorhandene Unterstützungsleistungen noch ausreichend aufgefangen – und wann besteht eine Gefährdung, die eine Meldung erfordert?
Becker-Lenz betonte, dass auch Loyalitätskonflikte, fehlendes Wissen über die Meldepflicht oder Unsicherheiten zwischen Organisationen (z. B. wer konkret meldet) Qualitätsfragen aufwerfen. Zwar gibt es ein KOKES-Merkblatt zu Melderechten und Meldepflichten, doch viele Fragen bleiben offen – etwa die Frage der Meldung bei mehreren beteiligten Fachkräften und verschiedenen Organisationen.

Im zweiten Teil stellte Becker-Lenz Ergebnisse einer **explorativen Studie**[1] zur Meldetätigkeit im Altersbereich vor. Überraschend war die grosse Varianz im Meldeverhalten – selbst unter Fachpersonen mit Meldepflicht. Diese Unterschiede führten dazu, dass Meldungen teils vom Zufall abhängen – was aus Qualitätssicht problematisch ist. Zudem zeigten sich organisationale Eigeninteressen (z. B. zur Sicherung von Finanzierung oder Entlastung bei Versorgungsbrüchen), die zu Meldungen führen, obwohl keine Hilfsbedürftigkeit vorliegt.
Zentrale Qualitätsfragen stellen sich nicht nur auf individueller, sondern auch auf systemischer Ebene: Wie lassen sich Ermessensspielräume verringern, klare Kriterien fördern und Überlastungen der KESB als ‚Auffangnetz' für Lücken im Hilfesystem vermeiden?

Input 2: Luca Maranta & Charlotte Christener – Vorabklärungen in der Praxis

Teil 1: Luca Maranta – rechtliche und konzeptionelle Einordnung
Luca Maranta (HSLU) nahm das wenig definierte Feld der Vorabklärungen unter die Lupe. Zwar ist die Vorabklärung im ZGB nicht geregelt. Die Praxis nimmt solche Abklärungen jedoch häufig vor, wenn unklar ist, ob ein Verfahren eröffnet werden soll. Aus verwaltungsrechtlicher Sicht können Vorabklärungen zulässig sein, solange die Behörde noch keine Vorkehrungen trifft, welche den Erlass einer Verfügung (oder den ausdrücklichen Verzicht auf Erlass einer solchen) erwarten lässt.
Maranta plädierte für eine **gesetzliche Verankerung der Vorabklärung** im ZGB, um Rechtssicherheit zu schaffen. Gleichzeitig müsse klar sein, was eine Vorabklärung leisten darf: Sie dürfe nicht zu einer „verdeckten Abklärung" werden, sondern lediglich eine erste Plausibilitätsprüfung darstellen. Zudem solle der Massstab, ab welchem die KESB ein Verfahren eröffnen muss, im ZGB geregelt werden – und damit die Rechtshängigkeit von Verfahren. Er betonte zudem, dass Betroffene möglichst früh informiert werden sollten, auch wenn keine juristische Pflicht besteht – denn Vertrauen und Partizipation beginnen mit transparenter Kommunikation.

Teil 2: Charlotte Christener – Praxisbeispiel Bern
Charlotte Christener (KESB Bern) ergänzte die juristische Perspektive mit konkreten Praxiserfahrungen. Im Kanton Bern wurde der Begriff „Gefährdungsmeldung" bewusst abgeschafft – zugunsten eines neutraleren Begriffs („**Meldung zur Hilfs- und Schutzbedürftigkeit**"), um Hemmschwellen zu senken.
Die Stadt Bern verfügt über ein klar strukturiertes System mit einer spezialisierten Abklärungsstelle, Berufsbeiständ:innen und einer **Fachstelle Gesundheit und Wohnen (FGW)**. Letztere ist besonders bei Fällen von Verwahrlosung im Einsatz und arbeitetniederschwellig, pragmatisch und lösungsorientiert. Viele Fälle können so **ohne formelles Verfahren** und ohne Beistandschaft gelöst werden.
Christener zeigte auf, dass in der Praxis oft nur wenig Zeit für ausführliche Vorabklärungen bleibt – dennoch ist die Triagierung zentral: Je nachdem, welche Belastungen vordringlich erscheinen (Finanzen, psychische Erkrankung, Verwahrlosung) wird entschieden, ob ein Verfahren eröffnet, eine fürsorgerische Unterbringung geprüft oder eine Fachstelle beigezogen wird. Diese Systematik entlastet die KESB und ermöglicht eine passgenauere Unterstützung.
Zugleich wurde deutlich: Die Grenzen zwischen Vorabklärung und Verfahrenseröffnung sind in der Praxis oft fliessend – was sowohl Chancen (Flexibilität) als auch Risiken (Intransparenz) birgt.

---

[1] Rüegger, Cornelia/Ormanns, Yann/Becker-Lenz, Roland/Gautschi, Joel/Rack, Oliver (2017). Gefährdungsmeldungen bezüglich älterer Menschen im Erwachsenenschutz: wer meldet was und warum (nicht)? In: Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz. Heft 6. S. 475-493.

Input 3: Simone Girard-Groeber & Evelyne Riner-Thommen – Kommunikation mit Betroffenen bei der Verfahrensaufnahme

Der dritte Input widmete sich der Kommunikation bei der Verfahrensaufnahme, insbesondere mit Menschen mit Kommunikationsbeeinträchtigung. Simone Girard-Groeber (FHNW) und Evelyne Riner-Thommen (KESB Solothurn) betonten, dass Kommunikation kein administratives Nebenprodukt ist, sondern **zentrales Qualitätsmerkmal** eines fairen Verfahrens.
Sie warfen die Frage auf: *Was bedeutet Qualität bei der Verfahrensaufnahme – aus Sicht der Betroffenen?* Qualität kann Effizienz, Rechtskorrektheit oder Nachhaltigkeit meinen – aber im Kern hängt sie davon ab, **wie gut Kommunikation gelingt**: Wird Vertrauen aufgebaut? Wird Partizipation ermöglicht? Wird die betroffene Person verstanden – und versteht sie, was geschieht?
In der Praxis wird die erste Kontaktaufnahme meist schriftlich vorgenommen – aus Ressourcengründen. Doch Standardbriefe sind oft schwer verständlich, juristisch formuliert und können ihr Ziel verfehlen. Persönliche Gespräche wären ideal, sind aber aus Zeitgründen nicht flächendeckend realisierbar.
Die Referentinnen plädierten für eine bewusste, adressatengerechte Auswahl des Kommunikationsmittels: Brief, Telefon, Gespräch – je nach Situation, Sprachkompetenz, Belastungslage. Auch multimodale Kommunikation (mündlich + schriftlich) wurde empfohlen.
Besonders wichtig ist die **systematische Erhebung des Kommunikationsbedarfs** – z. B. mittels Checklisten: Braucht es Übersetzungen? Eine schriftliche Zusammenfassung in einfacher Sprache? Visualisierung? Auch die **Rollenklärung** bei Angehörigen ist entscheidend: Sind sie Übersetzer:innen, Begleitpersonen oder Vertreter:innen?
Die Referentinnen zeigten, dass schlechte Kommunikation gravierende Folgen haben kann: Misstrauen, Ablehnung, Verweigerung, Fehlentscheidungen. Dagegen kann gute Kommunikation Ängste abbauen, Vertrauen aufbauen und Partizipation ermöglichen. Dies erfordert Sensibilität, Zeit, Empathie – und eine klare Haltung: **Betroffene sind Subjekte, nicht Objekte des Verfahrens.**

Essenz der Diskussion
Die anschliessende Diskussion war angeregt und zeigte die Spannungsfelder, unabhängig der rechtlichen Rahmung:

- **Frühe Information vs. Belastung:** Einige KESB informieren Betroffene bereits bei Eingang einer Meldung – andere bewusst nicht, um keine unnötige Verunsicherung auszulösen. Beide Seiten betonten, dass es keine einfache Lösung gebe: Transparenz sei ein Qualitätsmerkmal, eine zu frühe Information könne aber in bestimmten Konstellationen auch kontraproduktiv sein. Eine Betroffene aus dem Publikum betonte, dass sie unbedingt würde wissen wollen, wenn eine sie betreffende Meldung eingegangen ist. Sonst hätte sie kein Vertrauen. Andere argumentierten, dass Informationen sehr belastend sein können. Transparenz im Sinne früher Information könne in bestimmten Konstellationen auch ungünstige Ausgangslagen schaffen, da damit unerwünschte Dynamiken ausgelöst werden könnten. Ein möglicher Kompromissansatz wurde diskutiert: Nach mehreren Abklärungen, die möglicherweise noch ohne das Wissen der Betroffenen gemacht würden, seien diese spätestens dann darüber zu informieren, dass eine Meldung eingegangen sei, aber kein Verfahren eröffnet werde. Die Praxis zeige auch, dass oft eine situative Abwägung stattfinde, ob Information einen Mehrwert hat oder eher schadet.

- **Vorabklärung: nötig, aber wie?** Diskutiert wurde die Notwendigkeit einer gesetzlichen Grundlage (für Vorabklärung und Triage) sowie die Frage, ob die Betroffenen über die Vorabklärungen orientiert werden sollen.
- **Kommunikation als Schlüsselfrage:** Es bestand Konsens, dass Kommunikation mehr Beachtung brauche – mit Fokus auf Einfachheit, Klarheit, Adressat:innenorientierung und Transparenz. Herausforderungen zeigten sich bereits in der Grundausstattung. So äusserte eine Teilnehmerin, sie habe in Kliniken noch nie Informationen über die KESB gesehen, was auf Informationslücken in wichtigen Partnerinstitutionen hindeute. Positiv erwähnt wurde der regelmässige Dialog mit Kliniken und Sozialdiensten, der gerade bei Personalwechseln helfe, Wissen weiterzugeben.

Ausblick

Der Workshop zeigte auf, wie komplex und sensibel die Phase der Verfahrensaufnahme ist. Die Diskussionen machten deutlich: Qualität beginnt nicht erst bei der Mandatsführung, sondern mit dem allerersten Kontakt. Das Netzwerk wird diese Impulse in die Entwicklung gemeinsamer Standards mitnehmen. Sie dienen als Ausgangspunkt für die weitere Reflexion und sollen in der zweiten Projektphase mit Fachpersonen aus Praxis, Wissenschaft und Betroffenenperspektive weiterentwickelt werden.