

Per E-Mail an:

- Franziska Brägger, Leiterin Ergänzende Hilfen zur Erziehung
- CC / Sebastian Latella, Leiter Abteilung Trägerschaften

Eingabe des Personals – vertreten durch die Sozialpartner AvenirSocial und VPOD – zu Händen des Amts für Jugend und Berufsberatung (AJB)

19.12.2024

Mattia Mandaglio
VPOD-Regionalsekretär

mattia.mandaglio@vpod-zh.ch
T +41 44 295 30 14

Sehr geehrte Frau Brägger

Im Gespräch am 5. September 2024 mit Ihnen, André Woodtli und Judith Eberhard Bach haben wir vereinbart, dass das Personal bis Ende Jahr – analog DASSOZ – die Möglichkeit hat, seine Eingaben zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Zürcher Kinder- und Jugendheimen einzureichen. Wir schätzen diese Möglichkeit und begrüssen es, dass das Personal – das direkt von den Arbeitsbedingungen betroffen ist – ein Mitspracherecht bekommt.

Um die Forderungen und die konkreten Umsetzungsvorschläge auszuarbeiten, haben der VPOD und AvenirSocial für und mit dem betroffenen Personal eine Versammlung organisiert, um diesem so den Rahmen zu bieten, seine Anliegen und Lösungsvorschläge einzubringen. An der Versammlung haben die zahlreichen Arbeitnehmenden von Zürcher Kinder und Jugendheimen die unten ausgeführten Lösungsvorschläge gesammelt und dem VPOD und AvenirSocial den Auftrag gegeben, diese auszuformulieren und an das Amt für Jugend und Berufsberatung weiterzuleiten. Erneut haben wir an dieser Versammlung festgestellt, dass die tatsächlichen Arbeitsbedingungen des Personals in den Kinder- und Jugendheimen prekär und dass im Vergleich zu anderen Branchen selbst die elementarsten Rechte der Arbeitnehmenden nicht gewährleistet sind. Besonders besorgniserregend ist die Tatsache, dass diese alltägliche Realität in den Institutionen häufig und immer wieder dazu führt, dass die Bestimmungen zum Gesundheitsschutz des Personals sowie die Fürsorgepflicht gegenüber den Arbeitnehmenden nicht umgesetzt werden.

Die anfangs 2024 eingereichte Petition hat quantifizierbar aufgezeigt, dass es einen raschen und grundlegenden Handlungsbedarf gibt. Die Energie des Personals, welche sich täglich für das Wohl der Kinder und Jugendlichen, sowie das Funktionieren des Betriebs einsetzt, schwindet je länger, je mehr. Mit dieser Eingabe möchte der VPOD und AvenirSocial im Namen des Personals konstruktive und realistische Anpassungen erzielen, welche die Situation für alle involvierten Akteure (AJB, Kinder- und Jugendheime, Kinder/Jugendliche, Personal) langfristig und nachhaltig verbessert.

Anzumerken ist, dass der Inhalt dieser Eingabe in enger Zusammenarbeit mit dem Personal erstellt wurde und die Punkte, welche den grössten Leidensdruck beim Personals bestimmen, sind nachfolgend aufgeführt. Um aufzuzeigen, wie das Personal ihren Berufsalltag und ihre Arbeitsbedingungen empfindet, sind bestimmte Erklärungen und Erläuterungen bewusst so formuliert, wie sie das Personal gegenüber dem VPOD und AvenirSocial geäussert hat.

Bereitschaftsdienst

Ausgangslage:

Die Nächte gelten für Kinder und Jugendliche in Heimen als besonders schwierig und belastend (Selbstverletzungen, Entweichungen, Gewaltvorfälle unter den Kindern und Jugendlichen, Alpträume, Einsamkeit etc.). Umso mehr benötigen die besonders vulnerablen Kinder und Jugendlichen in diesen Phasen Personen, die sich für sie und ihre Sorgen und Bedürfnisse Zeit nehmen können. In Kinder- und Jugendheimen ist es oft aber so, dass die diensthabende Person ihren Schlaf benötigt, um sich von ihrer langen Dienstschicht, die meistens zehn oder mehr Stunden dauert, bis zur Nacht erholen zu können und sich für die kommenden Dienststunden am nächsten Tag vorzubereiten. Die aktuelle Regelung ist aus professioneller Sicht daher nicht tragbar.

Aktuell ist eine Präsenz der Arbeitnehmenden von 24 Stunden möglich, da die maximale Einsatzdauer gemäss VVO durch die unbezahlten Nachtstunden umgangen werden kann. Laut VVO beträgt die maximale Arbeitszeit am Stück 17 Stunden. Dienstschichten wie sie derzeit üblich sind, sind nicht mehr zulässig und es müssen neue Arbeitszeitmodelle in den Institutionen geprüft und umgesetzt werden.

In keinem Beruf ist es dem Personal aus arbeitsrechtlichen Gründen erlaubt unbezahlte Zeit an ihrem Arbeitsort zu verbringen bzw. gibt es eine gesetzliche Regelung, welche die Arbeitnehmenden davor schützen soll. Wohlbemerkt handelt es sich bei dieser unbezahlten Zeit um Stunden in der Nacht, welche in anderen Berufen zusätzlich zur Arbeitszeit durch Zulagen entlohnt werden. Im ArGV unter Art. 16 sind bereits Sonderbestimmungen für Heime und Internate geregelt. Diese Gesetze eignen sich gut, um sich daran für die Massnahmen in Zürich zu orientieren. Im § 18 Abs. 3 der Kinder- und Jugendheimverordnung (KJV) wird nur die Anwesenheit geregelt, jedoch nicht die Tätigkeit der Betreuungsperson während der Nacht. Dies liegt auch daran, dass im Frühbereich oder im Bereich mit Kindern und Jugendlichen mit Beeinträchtigungen in der Regel eine Nachtwache (Wachdienst) im Einsatz ist. Dass eine Betreuungsperson während der Schlafenszeit nicht nur physisch anwesend ist, sondern diese Anwesenheit als Arbeitszeit gilt und entlohnt wird, spricht gem. diesen Paragraphen nichts dagegen.

Lösungsansätze:

- Der Lösungsansatz für angemessene und gesunde Arbeitsbedingungen ist in erster Linie, dass jede Stunde vor Ort als Arbeitsstunde angerechnet wird.
- Zudem sollen ein neuer Ansatz sowie eine Regelung eingeführt werden, welche – nebst der Anrechnung der Anwesenheit als Arbeitszeit (s. oben) – die Vergütung von Nachtarbeit umfasst.
- Ein weiterer Punkt betrifft die Regelung zum Telefon-Pikettdienst. Während der Nacht ist meist nur eine Person anwesend. Um die Arbeitsbedingungen zu verbessern, wird vorgeschlagen, dass mindestens ein Telefonpikettdienst für Notfälle (Eskalationen, Fremd- und Selbstgefährdung, Unfälle etc.) obligatorisch eingeführt wird. Aktuell wird diese Pikettregelung nicht in allen Institutionen umgesetzt, wie es eigentlich im KJG vorgesehen ist.
- In Krisensituationen oder Institutionen der Krisenintervention, wo jederzeit ein Noteintritt oder eine telefonische Beratung erforderlich sein kann, wird eine zusätzliche Nachtpräsenz gefordert, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Denn das KJG schreibt vor, dass auch bei Notfällen die Betreuung sämtlicher Kinder und Jugendliche jederzeit gewährleistet sein muss.

- Als Beispiel für eine mögliche Umsetzung kann eine Dienstschicht, welcher über Nacht geleistet werden soll, von 16.00 Uhr bis um 9.00 Uhr des nächsten Tages dauern. Oder wenn die Dienstschicht nicht länger als 12 Stunden dauern soll von 20.00 Uhr - 8.00 Uhr. So wird nebst der maximalen Dienstlänge auch gewährleistet, dass die Kinder bzw. Jugendlichen von der gleichen Person geweckt werden können, von welcher sie auch ins Bett gebracht wurden. Nebst dem Schutz der Arbeitnehmenden, wird dadurch einer professionellen pädagogischen Arbeit, welche auf Beziehung basiert, Rechnung getragen.

Hier soll angemerkt werden, dass gewünscht wird, dass die Institutionen und ihr Personal nach wie vor die grösstmöglichen Freiheiten haben sollen, ihre Dienstpläne nach ihrem spezifischen Bedarf anpassen zu können.

Betreuungsschlüssel

Ausgangslage:

Die allgemeine Belastung in unserer Gesellschaft hat zugenommen. Dadurch finden auch mehr Kinder und Jugendliche mit komplexen Lebensrealitäten und psychosozialen Belastungen den Weg in die Kinder- und Jugendhilfe. Zudem erlebt das Personal eine starke Zunahme der Fallarbeit (zusätzliche Termine mit Fachpersonen, administrativer Mehraufwand etc.) und muss eine herausfordernde und aufwendige Eltern- resp. Familienarbeit leisten.

Aufgrund dieses in den letzten Jahren markant angestiegenen Mehraufwandes kommt es mit dem bisherigen Betreuungsschlüssel von 1:4 zu starken Einbussen für die Adressat:innen und zu Überforderung der Arbeitnehmenden. Die hohe Fluktuation in diesem Arbeitsfeld und der Fachkräftemangel sind eine direkte Folge dieser Bedingungen.

Lösungsansätze:

- Betreuungsschlüssel 1:3 zum Vorteil der Qualität und Sicherheit.
- Kontrolle der Einhaltung des Betreuungsschlüssels.
- Gewährleistung der Einhaltung des Betreuungsschlüssels während Pausen der Mitarbeitenden.
- Sozialpädagog:innen in Ausbildung oder Praktikant:innen sollen nicht pauschal zum Betreuungsschlüssel hinzugerechnet werden dürfen.
- Obligatorische Fachkräftepools, um kurz- bzw. mittelfristige Personalerhöhung zu gewährleisten.
- Mehr präventive Massnahmen im Rahmen klarer Konzepte. Es muss für die Einrichtungen verbindlich sein, ein Präventionskonzept bezüglich des Betreuungsschlüssels zu haben und dieses konsequent umzusetzen.

Fokus Krisensituationen:

Der Auftrag der Betreuung und Begleitung von Kindern und Jugendlichen in komplexen Lebenssituationen ist der Kern der sozialpädagogischen Arbeit. Besonders in Krisensituationen bedarf es dafür eine hohe

Tragfähigkeit der Institution. Diese Tragfähigkeit erfordert unter anderem ein Vorhandensein an personellen Ressourcen, damit die Kinder und Jugendlichen optimal betreut werden können. Zudem sind die Folgen einer stetigen Unterbesetzung, insbesondere in Krisensituationen, eine Überbelastung der Adressat:innen und auch des Personals. Für die Kinder und Jugendlichen ist es unentbehrlich, dass ein Ort von Sicherheit und Stabilität geschaffen werden kann, um eine gute Entwicklung in besonders herausfordernden Lebenssituationen zu gewährleisten. Ist die Institution nicht so tragfähig, dass die Mitarbeitenden gesund und sicher arbeiten können, ist dies nicht zu gewährleisten und führt, neben der Belastung des Personals, auch zu Einbußen in der Stabilität und Sicherheit für die Kinder und Jugendlichen.

Lösungsvorschläge bei Krisensituationen:

- Ein Leitfaden mit Anforderungen für akute Krisen bzw. Stellenerhöhungen muss in jeder Institution vorhanden sein.
- Alle Mitarbeitenden sollen unkompliziert eine Betreuungserhöhung anfordern können, sodass diese Entscheidung nicht allein von einer Leitungsperson abhängt. Es darf keine negativen Rückschlüsse auf die Mitarbeitenden gezogen werden. Zudem sollen bei einer Erhöhung des Pensums ebenso keine negativen Rückschlüsse seitens der AJB bezüglich der Arbeitsweise in der Institution gezogen werden.
- Eine solche Betreuungserhöhung muss niederschwellig und in nützlicher Frist während Krisen beantragt und geschaffen werden können. Es muss also möglich sein, spontan und rückwirkend eine Bewilligung zu bekommen. Die Anforderung der Betreuungserhöhung soll unkompliziert und mit wenig administrativem Aufwand möglich sein.
- Um akute Krisen zu vermindern, soll der Betreuungsschlüssel präventiv erhöht werden können.
- Die Bewilligung für Krisenbegleitungen soll jeweils für eine Dauer von drei Monaten erteilt werden. Dies ist sinnvoll, da in diesem Zeitraum die Krisensituation angemessen begleitet, aufgearbeitet und die Stabilität der Gruppe wiederhergestellt werden kann.
- Unmittelbares Debriefing nach jeder Eskalation, dafür müssen zeitliche Ressourcen geschaffen werden. Somit wird kurz- und langfristig der Gesundheitsschutz eingehalten.

Sondersettings:

- Die Bewilligungsdauer für Sondersettings sollte auf mindestens sechs Monate verlängert werden. Dies würde zu planbareren und damit zumutbareren Anstellungsbedingungen für die Mitarbeitenden führen und gleichzeitig den nachhaltigen Beziehungsaufbau zu den Kindern und Jugendlichen fördern. Ein ständiges in Frage stellen des Betreuungsverhältnisses erschwert es den Kindern, stabile Beziehungen aufzubauen. Langfristige und tragfähige Beziehungen sind jedoch essenziell für eine gesunde Entwicklung.

Pausenregelung

Ausgangslage:

Die Realität in den Institutionen ist so, dass die Mitarbeitenden ihren Anspruch auf unbezahlte, aber auch bezahlte Pausen oft nicht umsetzen können, da sie stets für die Kinder und Jugendlichen verfügbar sein müssen. Aufgrund des vorgegebenen Betreuungsschlüssels können die Arbeitnehmenden auch das Areal nicht verlassen und sind in der Realität auch in ihren Pausen immer auf Abruf. Auch wenn viele Institutionen ihre Arbeitnehmenden explizit auffordern, ihre Pausen einzuhalten, ist dies in der aktuellen Praxis nicht oder nur teilweise umsetzbar, was dazu führt, dass die Arbeitnehmenden sich während der Arbeitszeit zu wenig erholen können, was wiederum die Sicherheit am Arbeitsplatz verringert.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Mindestanforderungen der verbindlichen Pausenregelung gemäß § 119 VVO nicht eingehalten werden.

Lösungsansätze:

Es muss festgestellt werden, dass es sich um ein arbeitsorganisatorisches Problem handelt, da bereits verbindliche Regelungen zu dieser Thematik bestehen. Die Betriebe sollen darauf aufmerksam gemacht werden, ihre Verantwortung bezüglich der Einhaltung von § 119 VVO zu übernehmen und dementsprechend so zu handeln, dass die Regelung erfüllt werden kann. Da diese notwendigen arbeitsorganisatorischen Anpassungen eine indirekte Auswirkung auf die Ressourcen haben, haben die Mitarbeitenden zwei Lösungsvorschläge ausgearbeitet:

1. Die Institutionen nehmen ihre Verantwortung wahr und garantieren die Einhaltung der kantonalen Pausenregelung.

oder

2. Die Institutionen nehmen ihre Verantwortung wahr und bieten dort, wo aus betrieblichen Gründen die vorgeschriebenen Pausen gemäss § 119 VVO nicht eingehalten werden können, entweder eine Geldpauschale oder eine Gutschrift der Stunden für die nicht bezogenen Pausen (was auch als Mindestanforderung in § 119 VVO gilt).

Aus Sicht des Gesundheitsschutzes sowie der Sicherheit für die Institutionen und damit für die Kinder und Jugendlichen ist die erste Variante zu bevorzugen. Es soll dem Personal möglich sein, durch arbeitsorganisatorische Massnahmen die Pausenregelungen einzuhalten, ohne dabei den Betreuungsschlüssel oder andere Regelungen zu verletzen.

Wir möchten hier die Gelegenheit nutzen, um einen offenen Punkt aus Sicht der Sozialpartner anzusprechen: Es ist bis heute unklar und nicht geregelt, wo Verletzungen der kantonalen personalrechtlichen Bestimmungen (wie z.B. die Pausenregelungen) gemeldet werden sollen. Welche kantonale Instanz hat hier das Aufsichtsrecht? Gerne kann der VPOD diesbezüglich mit dem AJB eine Lösung erarbeiten. Es liegt im Interesse beider Seiten, gerichtliche Instanzen aussen vorzulassen und stattdessen eine kantonsinterne Aufsichtsinstanz zu definieren.

Kurzfristiges Einspringen und Dienstaussfälle

Ausgangslage:

Fällt ein Teammitglied aufgrund Krankheit aus, muss dessen Dienstschrift von einem anderen Teammitglied übernommen werden. Dies erfordert eine hohe Bereitschaft und Flexibilität, welche seitens der Arbeitgebenden oft vorausgesetzt wird. Diese implizite Erwartungshaltung führt zu einem hohen Druck bei den Arbeitnehmenden. Die Kommunikation dieser Anfragen ist nicht geregelt und läuft oft pauschal über private Kanäle. Somit sind die Mitarbeitenden in ihrem Privatleben mit der Arbeit und der aktuellen Situation auf der Wohngruppe belastet.

Die Überstunden, die daraus resultieren, müssen in Jahresfrist abgebaut werden. Muss ein Teammitglied oft einspringen, führt dies jedoch zu einer Anzahl Überstunden, welche sich nicht so einfach kompensieren lassen. Wiederum bedeutet ein Abbauen von Überstunden, dass eine Dienstschrift von einem anderen Teammitglied übernommen werden muss, oder der Betreuungsschlüssel für einige Stunden nicht eingehalten werden kann. Auch diese Regelung führt zu zusätzlichem Druck bei den Arbeitnehmenden.

Als kurzfristiges Einspringen verstehen wir alle Dienstschriften, die weniger als zwei Wochen im Voraus übernommen werden müssen. Das Einspringen jedoch betrifft nicht nur den Fall des kurzfristigen Ausfalls von Mitarbeitenden, sondern auch das Einspringen in Krisensituationen.

Anders sieht es aus, bei Dienstschriften, welche aufgrund einer tiefen Belegung ausfallen. In manchen Institutionen kann es sein, dass eine Dienstschrift kurzfristig abgesagt wird. Teilweise unmittelbar vor Dienstantritt. Diese Situationen sind nicht geregelt und erfolgen für die Arbeitnehmenden meist ohne Entschädigung.

Lösungsansätze:

- Stunden, welche nicht eingeplant sind und kurzfristig übernommen werden (müssen), sollen separat erfasst und in jeder Institution transparent ausgewiesen werden können – unabhängig von der jeweiligen Person. Diese Zahlen können als Monitoring und als Argumentation für eine Anpassung des Personalschlüssels dienen.
- Die Vergütung für kurzfristig übernommene Stunden sollen mit einem Zuschlag von mindestens 25% entschädigt werden. Diese Stunden können entweder durch Auszahlung oder durch Freizeit kompensiert werden, wobei die Wahl der Art der Kompensation den Mitarbeitenden überlassen wird. Auf diese Weise wird die Bereitschaft zur kurzfristigen Unterstützung honoriert und der Druck zum Abbau von Überstunden wird reduziert.
- Ab einer bestimmten Grösse der Institution soll verpflichtend ein Springer:innen-Pool geführt werden müssen. Im besten Fall sollen ehemalige Mitarbeitende als Springer:innen eingesetzt werden, um eine tatsächliche Entlastung der Mitarbeitenden zu gewährleisten. Der Einsatz von Springer:innen soll ausserdem gezielt dem mittel- und langfristigen Abbau von Überstunden der anderen Mitarbeitenden dienen.
- Finanzielle Entschädigung für das kurzfristige Einspringen im Rahmen eines für die gesamte Woche geplanten Bereitschaftsdienstes: Der Telefonpikettendienst wird je nach Institution nur am Wochenende geplant und die Entschädigung (2 CHF/Std.) ist gering. Ein solcher Telefonpikett soll während der gesamten Woche obligatorisch sein und der Dienst soll eine angemessene finanzielle Entschädigung bieten. Für andere Institutionen, bei denen ein solcher Ansatz unrealistisch ist, müssen betriebsspezifische Lösungen gesucht und ebenfalls honoriert werden.

- Wird den Arbeitnehmenden eine Dienstschicht kurzfristig abgesagt, muss dies mind. 48 Stunden vor Dienstbeginn erfolgen. Ist dies nicht der Fall, muss die Dienstschicht gemäss Planung vergütet werden (Annahmeverzug des Arbeitgebers).

Wir bedanken uns im Voraus, die Lösungsvorschläge des Personals bei der Umsetzung der Massnahmen zu würdigen und zu prüfen sowie die Massnahmen mit Blick auf die rechtlichen Bestimmungen des kantonalen Personalrechts sowie des nationalen Arbeitsgesetzes zu planen. Bei Rückfragen oder Ergänzungen zu der Eingabe bezüglich der Lösungsvorschläge stehen wir jederzeit zur Verfügung. Für konstruktive Gespräche mit dem AJB sowie mit DASSOZ stehen wir gerne als gleichberechtigte Partner zur Verfügung und freuen uns, konkret und nachhaltig zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und damit zur Qualität der Kinder- und Jugendhilfe im Kanton Zürich beizutragen.

Freundliche Grüsse

VPOD Winterthur

AvenirSocial, Region Zürich & Schaffhausen

Mattia Mandaglio

Samuel Nussbaum