

**Peer-Review zur Kostenpflicht in der Erwachsenenberatung**  
**Ein Besuch des Kantons BL beim Kanton ZH am 13. Oktober 2015**

Am 13. Oktober 2015 fand ein Treffen zwischen der BSLB BL (Beatrice Kunovits, Pat Schnyder, Lars Hering, Andrea Eller) und der BSLB ZH (André Monhart, Philipp Dietrich, Marissa Rosenmund) im BIZ Oerlikon in Zürich statt. Thema war die Einführung von und Erfahrungen mit der Kostenpflicht für die Beratung Erwachsener.

Schnell wurde klar, dass die Einführung der Kostenpflicht als erster Schritt an der Stelle einiges an Aufwand verursacht – und damit verbunden auch Geld kostet. Nebst den betriebswirtschaftlichen Berechnungen und Klärung der Abläufe sowie den Anpassungen auf Gesetzes- oder Verordnungsebene, wurde vor allem intern einiger Aufwand betrieben. Um ein Produkt nach aussen verkaufen zu können, war es wichtig, die Produkte genau zu definieren und die angebotenen Leistungen zu klären. Es wurden genaue Beschreibungen der Produkte entwickelt und parallel dazu verschiedene Merkblätter für die Beratenden erstellt um die Einführung so einfach wie möglich zu gestalten. Die Beratenden waren unterschiedlich skeptisch, was die Umsetzung betraf – und im späteren Verlauf auch unterschiedlich erfolgreich beim Verkaufen der Dienstleistungen. Die genaue Definition des Portfolios und der einzelnen Produkte bewirkte eine spürbare Qualitätssteigerung in der Beratung. Durch das Erarbeiten von Beschreibungen wurden die Praxis hinterfragt und reflektiert.

Auf die Beratungszahlen hatte die Einführung der Kostenpflicht zuerst einen negativen Einfluss, die Zahlen gingen stark zurück. Dieser Effekt hat sich aber über die Jahre erholt, heute sind die Zahlen auf ähnlichem Niveau stabil wie vor der Einführung der Kostenpflicht. Verändert hat sich jedoch die Länge der einzelnen Beratungen: es werden vermehrt Beratungen von einer Stunde in Anspruch genommen. Auch haben sich Verschiebungen ergeben, weil heute mehr Institutionen zuweisend sind (und entsprechend die Kosten tragen) als vor der Einführung der Kostenpflicht. Die Netto-Einnahmen fielen alles in allem deutlich geringer aus, als man sich erhofft hatte, zumal auf der anderen Seite die Administration ausgebaut werden musste.

Der Kanton ZH hat auch nach den ersten Erfahrungen das Gebührenreglement angepasst und vereinfacht – und würde heute für ein noch einfacheres System votieren. Zum Beispiel könnte ein einmaliger Betrag pro Person und Jahr die Abläufe wesentlich vereinfachen und würde möglicherweise den Bedürfnissen der Kundschaft gerechter.

Von Seiten des Kantons BL war der Besuch äusserst lehr- und aufschlussreich. Die Einführung einer Kostenpflicht von Erwachsenen steht momentan nicht im Vordergrund. Die positiven Effekte der Qualitätssteigerung bei genauerer Produktedefinition würden wir trotzdem in den nächsten Jahren gerne aufgleisen.