

«Risiken bei der Betreuung von Asylsuchenden erkennen und minimieren»

Risikomanagement beinhaltet Chancen und Risiken. Auch bei der Betreuung von Asylsuchenden gilt es, Möglichkeiten zu nutzen und Gefahren zu minimieren. Die ORS Service AG, die Asylsuchende und Flüchtlinge betreut und unterbringt, hat diese Aufgabe im Rahmen ihres internen Kontrollsystems erfolgreich umgesetzt.

Seit 1992 ist die ORS Service AG auf die Betreuung von Asylsuchenden und Flüchtlingen auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden spezialisiert. Jeden Tag sieht sich das Unternehmen bei seiner Tätigkeit zahlreichen Risiken gegenüber. Darunter fallen zunächst allgemeine Geschäftsrisiken wie unerlaubter Zugriff auf interne Daten oder die Fehlbesetzung einer Stelle. Ausserdem gibt es Risiken zu bedenken, die direkt mit der Betreuung von Asylsuchenden zusammenhängen, wie zum Beispiel Konflikte, die aus einer unglücklichen Zimmerzuteilung entstehen, oder die physische Bedrohung von Mitarbeitenden.

Der langfristige Erfolg jedes Unternehmens hängt davon ab, ob Gefahren rechtzeitig erkannt, richtig beurteilt und anhand von gesetzten Prioritäten minimiert werden können. Seit dem 1. Januar 2008 schreibt ein Zusatz im Obligationenrecht Schweizer Unternehmen ab einer bestimmten Grösse vor, ein internes Kontrollsystem (IKS) zu

führen. Die Ausgestaltung des IKS überlässt der Gesetzgeber dabei weitgehend den Unternehmen.

IKS in Qualitätsmanagement integriert

Roman Della Rossa, Leiter Marketing der ORS Service AG, wertet die Freiheit, das IKS nach den eigenen Bedürfnissen gestalten zu können, positiv. Durch die doppelte Zertifizierung nach dem Qualitätssystem ISO 9001:2000 sowie nach den Qualitätsanforderungen des Bundesamtes für Sozialversicherungen BSV-IV 2000 sind sämtliche Prozesse der ORS Service AG bereits erkannt und definiert. «Damit wir nicht mehrere parallele Kontrollsysteme führen müssen, haben wir das IKS in unser Qualitätsmanagement integriert», erklärt Della Rossa. «Die bereits im Qualitätsmanagement definierten Abläufe wurden 2007 mit den Anforderungen des IKS tabellarisch ergänzt. Damit können wir alle potenziellen Risiken auf einer Liste sehr gut überblicken.»

Anschliessend bewertete und priorisierte die ORS Service AG die Prozesse und die mit ihnen verbundenen Risiken anhand der Kriterien Schadenausmass, Häufigkeit und Eintretenswahrscheinlichkeit. Das Risiko, dass Mitarbeitende physisch bedroht werden, ist beispielsweise sehr selten, der damit angerichtete Schaden wiederum könnte sehr gross ausfallen. Dass einem Asylsuchenden Sozialhilfegelder ausbezahlt werden, obwohl er heimlich arbeitet, kommt hingegen häufiger vor und stellt einen finanziellen Schaden dar.

Massnahmen umgesetzt und überprüft

«Zur Reduktion der gesamthaft als besonders bedeutend eingestufteten Risiken sind bereits im letzten Jahr Massnahmen er-



Die ORS Service AG zahlt die Sozialhilfegelder zur Verhinderung von Missbrauch gestaffelt aus

griffen worden», erläutert Della Rossa weiter. Damit die Sozialhilfegelder nur denjenigen Asylsuchenden ausbezahlt werden, denen sie auch zustehen, besucht der Asylkoordinator die ihm zugeteilten Personen nun beispielsweise häufiger in den ihnen zur Verfügung gestellten Wohnungen. Zudem werden die Gelder gestaffelt ausbezahlt.

«Wir sind bereits an der zweiten jährlichen Neubewertung der Risiken», so Della Rossa. «Dabei berücksichtigen wir die Massnahmen, die wir aufgrund der letztjährigen Bewertung getroffen haben, überprüfen ihre Wirksamkeit und planen die nächsten Massnahmen.» Das Beispiel der ORS Service AG zeigt: Ein umfassendes IKS ermöglicht durch die Aufzeichnung und Überwachung aller Prozesse, Risiken zu minimieren und Chancen gezielt zu nutzen.

ORS Service AG
Forchstrasse 45
CH-8032 Zürich
Tel. 044 386 67 67
Fax 044 386 67 69
www.ors.ch

Zunahme der Asylsuchenden

In den ersten acht Monaten dieses Jahres ist die Zahl der Asylgesuche im Vergleich zum Vorjahr um 19 Prozent auf 8'648 gestiegen. In den nächsten Monaten werden die Asylsuchenden vom Bund den Kantonen und von diesen den Gemeinden zugewiesen. Mit ihrem im Qualitätsmanagement definierten und im internen Kontrollsystem bewerteten einheitlichen, geografisch unabhängigen Prozessen kann die ORS Service AG innerhalb kürzester Zeit auf neue Herausforderungen wie die Betreuung von zusätzlichen Asylsuchenden reagieren.