



# Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe unter der Lupe

**Kann die Organisation des Aufnahmeverfahrens in die Sozialhilfe dessen Ausgang massgeblich beeinflussen? Wenn ja, ist die Wirksamkeit der Sozialhilfe als Instrument der Armutsbekämpfung in Frage gestellt. Eine Studie untersucht, wie die Aufnahmeverfahren von Betroffenen wahrgenommen werden und welche Faktoren die Verfahren beeinflussen.**



**Prof. Dr. Peter Neuenschwander**  
Dozent und Projektleiter  
peter.neuenschwander@bfh.ch



**Oliver Hümbelin**  
Forschungsassistent  
oliver.huembelin@bfh.ch

Aus welchen Gründen melden sich Personen bei der öffentlichen Sozialhilfe? Welches Vorwissen bringen sie mit, welche Einstellungen, Erwartungen und Erfahrungen haben sie? Wie werden die Aufnahmeverfahren erlebt, welche Schwierigkeiten sind damit verbunden? Welche Faktoren beeinflussen den Ausgang der Aufnahmeverfahren? Diese Fragen stehen im Zentrum einer von der Berner Fachhochschule finanzierten Studie.

Um sie zu beantworten, wurden die Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe von fünf Deutschschweizer Sozialdiensten analysiert. In einem zweiten Schritt wurden zwischen November 2007 und Januar 2009 sozio-demographische und weitere Daten von 1328 Personen erfasst, die sich in einer finanziellen Notlage an die Sozialhilfe wandten. Mit 356 dieser Personen wurden schliesslich ausführliche, standardisierte Telefoninterviews in acht verschiedenen Sprachen durchgeführt. Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse dieser telefonischen Befragung vorgestellt.

## **Antragstellung über Umwege**

Nachdem sich Personen in finanziellen Schwierigkeiten ihrer Notlage bewusst geworden sind, warten sie oft sehr lange ab, bis sie mit der Sozialhilfe Kontakt aufnehmen. Im Durchschnitt vergehen dabei fast 100 Tage – also rund drei Monate. Bei einem Viertel betrug diese Zeitspanne sogar ein Jahr und mehr. Fast drei Viertel (73%) der Befragten versuchen ihre Krisensituation mit alternativen Strategien zu überbrücken: 92% sparen beim Konsum (Lebensmittel, Kleider etc.), 85% schränken sich im sozialen und kulturellen Leben ein (Restaurantbesuche, Kino etc.) und 82% verzichten auf Ferien. Bedenklich stimmt, dass 57% versuchen, ihre Gesundheitsausgaben zu senken und deshalb ihre Konsultationen beim Arzt auf ein Minimum einschränken. Zudem werden häufig (56%) zuerst Bekannte und Verwandte um Geld gebeten.

Die verzögerte Kontaktaufnahme mit der Sozialhilfe führt in vielen Fällen dazu, dass sich die Probleme der Betroffenen in der

Zwischenzeit verschärfen. Rechnungen werden nicht bezahlt, Schulden häufen sich an, was bei 67% der Befragten der Fall ist. Der Schuldenberg beträgt in der Regel zwischen CHF 2000 und 20000 und setzt sich oftmals aus Steuerschulden, offenen Arztrechnungen oder unbezahlten Krankenkassenprämien zusammen. Aus Sicht der Sozialarbeit wäre es wünschenswert, dass sich Betroffene früher an die Sozialhilfe wenden, damit eine Verschlimmerung der Situation durch eine frühzeitige Intervention verhindert werden kann.

### Die Missbrauchsdebatte hinterlässt Spuren

Melden sich schliesslich die in finanziellen Schwierigkeiten steckenden Personen doch bei der Sozialhilfe, steht dabei die Beratung im Vordergrund. Erst an zweiter Stelle folgt die Erwartung, vom Sozialdienst Geld zu bekommen. Dieses Ergebnis widerspricht dem durch die Medien vermittelten Bild der Sozialhilfe als Selbstbedienungsladen: Menschen in finanziellen Schwierigkeiten sind zuerst daran interessiert, bei der Lösung ihrer Probleme beraten zu werden.

Drei Viertel der Befragten (76%) haben Mühe damit, sich bei der Sozialhilfe zu melden. Vertiefende Analysen zeigen, dass sich diese Ablehnung nicht allein auf das administrative Verfahren reduzieren lässt. Am meisten zu schaffen macht den Befragten, dass sie durch die Beanspruchung von finanzieller Unterstützung ihre Unabhängigkeit verlieren. Die meisten möchten, dass andere Leute nichts davon wissen, dass sie Sozialhilfe beziehen. Dieses Gefühl der Scham und Stigmatisierung ist bei der Hälfte (51%) der Befragten stark oder sehr stark ausgeprägt. So sagt zum Beispiel eine Person, dass sie als Sozialhilfebeziehende «im Prinzip zu einer Randgruppe gehöre», eine andere befürchtet, wegen des Sozialhilfebezugs in «die unterste Schublade» gesteckt zu werden. Gleichzeitig ist eine Mehrheit (55%) der Befragten der Meinung, dass Sozialhilfe oftmals unrechtmässig bezogen wird. Dies und die Wortwahl der Befragten deuten auf eine starke Wirkung medial geprägter Stereotypen hin, die im Zuge der öffentlichen Missbrauchsdebatte entstanden und verinnerlicht worden sind. Dieser Mechanismus führt zu einer zusätzlichen psychischen Belastung der Betroffenen.

### Beratung top, Einrichtung flop

Trotz dieser ungünstigen Ausgangslage wird die Interaktion mit den Mitarbeitenden der Sozialdienste in einem äusserst positiven Licht dargestellt. So bleibt nicht nur

der erste persönliche Kontakt mit einem der fünf beteiligten Sozialdienste in sehr guter Erinnerung. Die meisten Befragten sagen, dass sie beim ersten Kontakt freundlich behandelt wurden und dass sie sich gut verständigen konnten. Auch das in der Regel einstündige, teilstandardisierte Aufnahmegespräch, in dem die finanzielle Situation und weitere Belange der Antragstellenden vertieft abgeklärt werden, wird sehr positiv eingestuft. Die meisten Befragten sind der Meinung, dass sich die Sozialarbeitenden bei der Besprechung genügend Zeit genommen haben, und dass ihre Anliegen ernst genommen wurden. Diese Ergebnisse verdeutlichen die Zufriedenheit der Befragten mit dem Informations- und Beratungsangebot der Sozialdienste.

Die Servicequalität der fünf beteiligten Sozialdienste wird in Bezug auf die äusseren Rahmenbedingungen jedoch eher negativ beurteilt. So kann nur eine Minderheit (45%) der Aussage «die Einrichtung des Sozialamtes macht auf mich einen einladenden Eindruck» zustimmen. Allerdings unterscheidet sich dieses Ergebnis je nach Sozialdienst erheblich (zwischen 31% bis 60%). Negativ ins Gewicht gefallen ist dabei, wenn ein Sozialdienst mit gut sichtbaren Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Metalldetektor) ausgestattet ist. Ähnlich verhält es sich mit der Beurteilung der in den Sozialdiensten gewährleisteten Anonymität: Nur eine Minderheit von 26% ist damit zufrieden. Hier reicht die Spannweite zwischen den einzelnen Sozialdiensten von 16% bis 36%.

### Die nächsten Schritte

Um die Ergebnisse der Studie und die zwischen den einzelnen Sozialdiensten bestehenden Unterschiede besser einordnen zu können, wird in einem nächsten Schritt ein Workshop mit den beteiligten Sozialdiensten durchgeführt. Im Anschluss daran sind eine Fachtagung sowie eine Weiterbildungsveranstaltung geplant (vgl. Kasten), bei der die Ergebnisse einem interessierten Publikum präsentiert und zur Diskussion gestellt werden. Der Schlussbericht wird in einigen Monaten publiziert. ■

## Optimierung von Verfahrensabläufen

Die Gestaltung und Optimierung von Kernprozessen und Verfahrensabläufen in der Sozialhilfe und generell in Sozialdiensten sind ein wichtiger Schlüssel für eine wirkungsvolle Leistungserbringung. Dazu gehört auch die kompetenzgerechte Gestaltung der Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeit und Sachbearbeitung.

### Kurse

Prozessmanagement

17./18. Mai und 6. Juni 2011

Prozessmanagement – Systematische Steuerung und Optimierung der Prozesse einer Organisation

20. Juni 2011

Effiziente Aufgabenteilung zwischen Sozialarbeit und Sachbearbeitung

20./21. Juni 2011

Das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe

8./9. August 2011

### Informationen und Anmeldung

Nähere Angaben ab Seite 32 und unter [www.soziale-arbeit.bfh.ch/weiterbildung](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/weiterbildung)

### Dienstleistungsangebot

Wir erbringen interdisziplinäre Beratungs- und Dienstleistungsangebote für Behörden, Sozialdienste und Institutionen wie z.B.:

- Prozessmanagement – Gestaltung, Lenkung und kontinuierliche Verbesserung der Kernprozesse der Organisation
- Beratung und Unterstützung in Kooperations- und Koordinationsfragen
- Unterstützung und Beratung bei der (Weiter-)Entwicklung von Organisations-, Fach- und Methodenkonzepten

Auf Anfrage werden auch massgeschneiderte In-House-Schulungen konzipiert und durchgeführt.

Wir beraten Sie gerne.

### Kontakt

– Prof. Libero Delucchi

T +41 31 848 36 75

[libero.delucchi@bfh.ch](mailto:libero.delucchi@bfh.ch)

– Prof. Urs Hofer-Pachlatko

T +41 31 848 36 50

[urs.hofer@bfh.ch](mailto:urs.hofer@bfh.ch)

[www.soziale-arbeit.bfh.ch/dienstleistungen](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/dienstleistungen)