

Master-Arbeit

MAS Sozialarbeit und Recht

„Hilfe, ich muss zum Sozialamt!“

Wie erleben Betroffene das Aufnahmeverfahren?

Der Intake-Prozess am Beispiel der Stadt Kriens

Eingereicht am: 14. September 2020

Vor- und Nachname: Cornelia Lorenz

E-Mail-Adresse: cl73@gmx.net

Von dieser Master-Arbeit wurden am 14. September 2020 eine elektronische Fassung und drei schriftliche Exemplare bei der Hochschule Luzern eingereicht.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern. Sie enthält die persönliche Stellungnahme der Autorin. Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Weiterbildung der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

Bestätigung Selbsterarbeitung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Master-Arbeit selbständig erarbeitet habe und dass dabei keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet wurden.

Diese Master-Arbeit hat einen Umfang von 149'491 Zeichen.

Unterschrift:

Emmenbrücke, 14. September 2020

.....

Einverständniserklärung Veröffentlichung

Master-Arbeiten, die im Rahmen eines Master of Advanced Studies erarbeitet und mit einer Punktzahl von 41 und mehr bewertet wurden, werden über die Zentral- und Hochschulbibliothek ZHB Luzern der Öffentlichkeit als PDF-Version zugänglich gemacht.

Ich als Autorin versichere, dass die Master-Arbeit unter den oben erwähnten Voraussetzungen veröffentlicht werden kann.

Unterschrift:

Emmenbrücke, 14. September 2020

.....

Meinen Eltern Margitta († 07.04.2020) und Bernd Lorenz in Dankbarkeit gewidmet.

Abstract

MAS Sozialarbeit und Recht

„Hilfe, ich muss zum Sozialamt!“

Wie erleben Betroffene das Aufnahmeverfahren?

Der Intake-Prozess am Beispiel der Stadt Kriens

Cornelia Lorenz, c173@gmx.net

14. September 2020

Die vorliegende MAS-Arbeit geht der Frage nach, wie AdressatInnen in der Sozialhilfe den Zugang zu den Sozialdiensten im Allgemeinen und das Aufnahmeverfahren (Intake) im Speziellen erleben.

Im theoretischen Teil wird die Rolle der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe, die AdressatInnenperspektive und die Bedeutung des Erstgesprächs erarbeitet. Ausserdem wird das Aufnahmeverfahren aus Sicht der Organisation, aus sozialarbeiterischer Sicht und aus AdressatInnensicht vorgestellt.

Die empirische Forschung erfolgte mittels Fragebogen. Alle Befragten haben im Jahr 2019 das Intake-Verfahren bei den Sozialdiensten Kriens durchlaufen. Die Arbeit beantwortet die Frage nach den Faktoren, welche das Aufnahmeverfahren beeinflussen und bringt Vorschläge, was aus Sicht der AdressatInnen in Bezug auf das Aufnahmeverfahren verbessert werden kann.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung und Fragestellung.....	1
1.1	Sozialpolitische Ausgangslage	1
1.2	Motivation	5
1.3	Fragestellung und Zielsetzung.....	6
1.4	Aufbau der Arbeit.....	7
2.	Theoretischer Hintergrund.....	8
2.1	Die Rolle der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe	8
2.2	AdressatInnen der Sozialen Arbeit.....	11
2.3	Die Bedeutung des Erstgespräches.....	13
3.	Sozialhilfe	16
3.1	Gesetzliche Grundlagen der Sozialhilfe	18
3.2	Zugang zur Sozialhilfe.....	18
4.	Das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe	22
4.1	Entstehung des Aufnahmeverfahrens	22
4.2	Das Aufnahmeverfahren aus Sicht der Organisation.....	24
4.3	Das Aufnahmeverfahren aus sozialarbeiterischer Sicht	28
4.4	Das Aufnahmeverfahren aus AdressatInnenensicht	32
5.	Empirischer Teil/Befragung	35
5.1	Gewählte Methode.....	35
5.1.1	Statistische Merkmale der Grundgesamtheit	36
5.1.2	Erhebungsinstrument	36
5.2	Befragung	38
5.2.1	Geschlossene Fragen	38
5.2.2	Offene Fragen.....	38
5.2.3	Soziodemographische Fragen.....	39
5.2.4	Durchführung der Befragung.....	39
6.	Ergebnisse und Auswertung der Befragung der AdressatInnen.....	41
6.1	Rückschlüsse aus der Befragung aus Sicht der Organisation.....	42
6.2	Rückschlüsse aus der Befragung aus sozialarbeiterischer Sicht.....	47
6.3	Rückschlüsse aus der Befragung aus AdressatInnenensicht	49

7.	Beantwortung der Fragestellung.....	54
7.1	Wie erleben die betroffenen Personen den Zugang zu den Sozialdiensten im Allgemeinen und das Aufnahmeverfahren (Intake) im Speziellen?.....	54
7.2	Welche Faktoren beeinflussen das Aufnahmeverfahren?.....	56
7.3	Was kann aus Sicht der AdressatInnen in Bezug auf das Aufnahmeverfahren verbessert werden?	60
8.	Impulse für die Praxis	62
9.	Schlussfolgerungen	67
	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	69
	Anhang.....	76
A	Das Intake-Verfahren der Stadt Kriens.....	77
B	Auswertungen zur Sozialhilfestatistik 2018 Gemeinde Kriens (BFS)	80
C	Fragebogen	87
D	Begleitbrief.....	91
E	Auswertung Befragung gesamt (N=59).....	92
F	Auswertung Befragung SchweizerInnen	105
G	Auswertung Befragung MigrantInnen	118

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Erwartbare und tatsächliche Neuanmeldungen in der Sozialhilfe während der Corona-Krise	2
Abbildung 2:	Modell des Systems der sozialen Sicherheit	4
Abbildung 3:	Das Tripelmandat in der Sozialen Arbeit	9
Abbildung 4:	Kompetenzaufteilung in den Kantonen	17
Abbildung 5:	Rechtliche Verankerung der SKOS-RL in der Gesetzeshierarchie der Kantone	18

Abkürzungsverzeichnis

ALV	Arbeitslosenversicherung
AVIG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
BFS	Bundesamt für Statistik
BV	Bundesverfassung
EL	Ergänzungsleistungen
IV	Invalidenversicherung
SHG LU	Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern
SHV	Sozialhilfeverordnung des Kantons Luzern
SKOS	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
SKOS-RL	Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe
QLS	Qualitäts- und Leistungscheck für Sozialdienste
WSH	Wirtschaftliche Sozialhilfe
ZUG	Bundesgesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger

Vorwort

Verschiedene Weiterbildungen im Bereich der Sozialen Sicherheit, dem Sozialversicherungsrecht sowie meine berufliche Tätigkeit in einem der wichtigsten Handlungsfelder der Sozialen Arbeit – in der Sozialhilfe – sensibilisierten und motivierten mich zur Auseinandersetzung mit dem Thema des Zugangs zur Sozialhilfe aus Sicht der Betroffenen. Im Rahmen meiner Aufgabe als Fachverantwortliche Intake bei den Sozialdiensten Kriens bin ich mit dem Aufnahmeverfahren fast ausschliesslich aus Sicht der Organisation und aus Sicht der Sozialen Arbeit konfrontiert. Irgendwann kam die Frage auf, wie denn wohl die AdressatInnen unserer Arbeit – unsere KlientInnen, die Betroffenen, die Antragstellenden – das Intake-Verfahren erleben. Wie beurteilen sie die Anforderungen? Wie erfahren sie die Interaktionen mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes? Welche Faktoren sind positiv und welche negativ für den erfolgreichen Abschluss des Aufnahmeverfahrens? So entstand die Idee, den Betroffenen eine Stimme zu geben und sie zu diesen Themen zu befragen.

Natürlich sollen diese Ergebnisse eine Konsequenz haben – zum Nutzen derer, für die wir uns täglich einsetzen. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse der Untersuchung interpretiert und konkrete Empfehlungen und Vorschläge für die Praxis erarbeitet.

Ich danke an dieser Stelle allen Personen, die durch Mitwirken, Unterstützung und motivierende Worte zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben. Bedanken möchte ich mich besonders bei den KlientInnen für die Teilnahme an der Befragung und die wertvollen Informationen. Ohne ihre Mithilfe wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen. Ein herzliches Dankeschön geht an die Mitarbeitenden der Sozialdienste Kriens für die Unterstützung und Mitwirkung. Ein besonderer Dank geht an meinen Partner Nico Wippich für das entgegengebrachte Verständnis, die Geduld, immer wieder motivierende Worte und die gestalterische Unterstützung. Vielen Dank an Jasmin Bischof für die wertvollen Inputs rund um die Befragung sowie die Tipps für die Auswertung.

1. Einleitung und Fragestellung

In der Einleitung werden zuerst die sozialpolitische Ausgangslage sowie die Motivation beschrieben, aus welcher sich die Fragestellungen ableiten. Anschliessend wird das Ziel dieser Masterarbeit formuliert und der Aufbau der Arbeit erläutert.

1.1 Sozialpolitische Ausgangslage

Die Schweiz ist eines der reichsten Länder der Welt. Aber trotzdem müssen viele Menschen mit einem Einkommen unterhalb der Armutsgrenze leben. In der Schweiz waren im Jahr 2018 rund 660'000 Personen von Einkommensarmut betroffen. Dies entspricht 7.9% der ständigen Wohnbevölkerung (BFS, 2020). Gemäss Bundesamt für Statistik [BFS] (2020a) gehören zu den am häufigsten von Armut betroffenen sozialen Gruppen Personen in Einelternhaushalten (Armutquote von 19,3 %), ausländische Personen aus ost- oder aussereuropäischen Staaten (17,5 %) sowie Nichterwerbstätige (14,4 %) und Personen ohne nachobligatorische Ausbildung (12,1 %). Die Sozialhilfe in der Schweiz übernimmt heute für rund 272'000 Menschen die Existenzsicherung. Sie leistet damit einen wichtigen Beitrag zur sozialen Sicherheit. Im Jahr 2018 betrug die Sozialhilfequote 3,2 % und ist damit seit 10 Jahren erstmals gesunken. Die Sozialhilfe als unterstes Netz der sozialen Sicherheit hat in den letzten Jahren massiv an Bedeutung gewonnen. Sie erfüllt einen wichtigen Auftrag im sozialstaatlichen Versorgungssystem und ist für die Existenzsicherung vieler Personen unerlässlich.

Dies wurde besonders in der Corona-Krise deutlich. Nachdem der Bundesrat am 16. März 2020 die Verordnung zur Bekämpfung des Coronavirus Covid-19 (SR 818.101.24) erliess und somit die „ausserordentliche Lage“ gemäss Epidemiegesetz erklärte, stieg die Zahl der Menschen, die wirtschaftliche Sozialhilfe beantragten, abrupt an. Im Durchschnitt waren dies viermal mehr als im Vergleich zur Vorperiode (David Lätsch, Stefan Eberitzsch & Ida Ofelia Brink, 2020). Die von der Corona-Krise am stärksten betroffene Gruppe waren Arbeitnehmende im Stundenlohn, mit prekären Teilzeitanstellungen sowie Selbständigerwerbende. „Dazu gehören insbesondere die Personen, die sich bisher knapp über Wasser halten konnten, so genannte Working Poor“, so Eberitzsch, einer der Studienautoren (2020).

Mit Sicherheit werden die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie zu einer vorübergehenden höheren Arbeitslosigkeit führen. Somit müsste das Sicherungsnetz der Arbeitslosenversicherung in dieser Phase gestärkt werden. Aber auch wenn die vorgelagerten Systeme ausgebaut werden, wird die Sozialhilfe in den nächsten Jahren vor grossen Herausforderungen stehen. Es wird schwieriger werden, unterstützte Personen in den ersten Arbeitsmarkt abzulösen, und es wird mehr Menschen geben, die durch die Maschen fallen. Aber vielleicht führt

die Corona-Krise auch dazu, dass der Nutzen der Sozialwerke und der Sozialhilfe wieder besser anerkannt werden. Ohne ein funktionierendes Sozialsystem wäre eine gesellschaftliche Katastrophe in einer solchen Krise die logische Konsequenz – so Christoph Eymann, SKOS-Präsident (2020, S. 5).



Abbildung 1: Erwartbare und tatsächliche Neuanmeldungen in der Sozialhilfe während der Corona-Krise (ZHAW-Studie „Steigende Fallzahlen in der Sozialhilfe“, 2020)

Die SKOS rechnet mit einem Anstieg der Sozialhilfequote von 3.2 auf 4 % bis 2022. Dies entspricht einer Zunahme von 77'000 Personen, von heute 273'000 auf 350'000. Die Sozialhilfekosten der Kantone und Gemeinden würden damit um 870 Millionen CHF ansteigen. Somit muss sich das gesamte Sozialsystem der Schweiz auf eine steigende Zahl Bedürftiger vorbereiten. Fragen stellen sich auch im Hinblick auf die Subsidiarität der Sozialhilfe und wie sie unter diesen Umständen rechtzeitig sein kann (Ingrid Hess, 2020, S. 30-31).

Die Sozialhilfe bildet im System der Sozialen Sicherheit in der Schweiz die letzte Sicherheitsinstanz. Sie kommt dann zum Zuge, wenn sich Lebenssituationen oder soziale Probleme nicht über Versicherungen absichern lassen (Raymond Caduff, 2007, S. 49). Sie steht in einem engen Verhältnis zu den übrigen Systemen der sozialen Sicherung. Neben den Ergänzungsleistungen [EL] ist sie die einzige soziale Institution, welche Leistungen nach dem Finalitätsprinzip gewährt. Gemäss Guido Wizenet bedeutet das Finalprinzip, dass die wirtschaftliche Hilfe nicht von den Gründen der Bedürftigkeit abhängig gemacht werden darf. Es gilt der Grundsatz der Ursachenunabhängigkeit, d. h., die Ursache der Bedürftigkeit spielt keine Rolle bei der Frage des Anspruchs auf wirtschaftliche Hilfe (2014, S. 218).

Mit der immer restriktiveren Praxis der Sozialversicherungen wird das Verhältnis von Sozialhilfe und Sozialversicherungen jedoch zu Lasten der Sozialhilfe verändert. Durch Revisionen in den verschiedenen Sozialversicherungen wie Invalidenversicherung [IV] oder Arbeitslosenversicherung [ALV] werden immer mehr Personen aus dem Kreis der Leistungsberechtigten ausgeschlossen. Zum Beispiel trugen die Massnahmen der 4. AVIG-Revision 2011 dazu bei, dass die ALV den Anteil der betroffenen Arbeitslosen reduzieren und aufgrund massiver Einsparungen mit positivem Ergebnis abschliessen konnte. Dies allerdings zu Lasten der Sozialhilfe. Die Sozialhilfequote stieg durch die Revision um 2.8 Prozentpunkte. Es wurden rund 14% der Kostenersparnis der ALV auf die Sozialhilfe überwält (Renate Salzgeber & Dorian Kessler, 2019). Die nachweislich gestiegenen Sozialhilfekosten unterstreichen die Forderung, dass bei Leistungskürzungen in einer Sozialversicherung auch die Auswirkungen auf nachgelagerte Bedarfsleistungssysteme abgeschätzt und miteinbezogen werden müssen (ebd.).

Im komplexen System der sozialen Sicherheit der Schweiz, welches ein Zusammenspiel von Arbeitsmarkt, Familie und Sozialstaat darstellt, spielt die Sozialhilfe eine besondere Rolle. Gemäss Carlo Knöpfel (2020) lässt sie sich nicht auf die des oft genannten „letzten Auffangnetzes“ im Sozialstaat reduzieren (S. 62). „Vielmehr leistet die Sozialhilfe einen wesentlichen Beitrag zur Bewältigung des gesellschaftlichen Wandels, vor allem dann, wenn sie die Existenz von Menschen sichert, die keinen Anspruch auf Sozialversicherungsleistungen haben“ (ebd., S. 62). Abbildung 2 zeigt deutlich: „Die Sozialhilfe befindet sich dort, wo die Menschen, die von ihr unterstützt werden, schon sind: ganz unten“ (ebd., S. 64).

Gemäss Caduff (2007) ist Armut mehr als ein finanzieller und materieller Mangel. Armut ist auch eine Einschränkung eines menschenwürdigen Lebens und verunmöglicht die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben (S. 23). Armut hat vielfältige Folgen für die Gesellschaft. Neben hohen Kosten von Ausbildungslosigkeit, hohen Gesundheitskosten und einer geringen Produktivität führt Armut auch zu sozialen Spannungen, politischen Konflikten und Kriminalität (Claudia Schuwey & Carlo Knöpfel, 2014, S. 138-140).

Aufgrund des Spardrucks werden die Hürden bei den Sozialversicherungen zunehmend höher. Sozialkosten werden immer häufiger in die Sozialhilfe verlagert. So sind heute mehr Menschen langfristig auf Sozialhilfe angewiesen und erhalten nur ungenügend Unterstützung. Caritas fordert deshalb, dass „neue“ strukturell bedingte Armutsrisiken durch Sozialversicherungs- und bedarfsabhängige Leistungen abgesichert werden (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 210).

Um das Problem prekärer Lebenslagen wirkungsvoll angehen zu können, braucht es neben existenzsichernden Löhnen arbeitsmarktpolitische sowie familien- und gleichstellungspolitische Massnahmen. Dazu zählen ein besserer Schutz von Arbeit auf

Abruf, die Steuerbefreiung des Existenzminimums oder Familienergänzungsleistungen. (ebd., S. 107).

Die Kantone, in deren Kompetenz die Sozialhilfe liegt, haben es aber auch in der Hand, wie hoch die Belastungen der Sozialhilfe ausfallen soll. „Je besser die anderen kantonalen Bedarfsleistungen ausgebaut werden und je geringer die steuerliche Belastung der geringen Haushaltseinkommen ist, desto kleiner sind auch das Armutsrisiko und die Wahrscheinlichkeit, dass ein Haushalt zusätzlich Unterstützungsleistungen von der Sozialhilfe bezieht“ (Knöpfel, 2020, S. 63). Einige Kantone haben in diesem Sinne Ergänzungsleistungen für Familien eingeführt, was zu einem Rückgang von Sozialhilfeleistungen vor allem an Working-Poor-Haushalte führte.

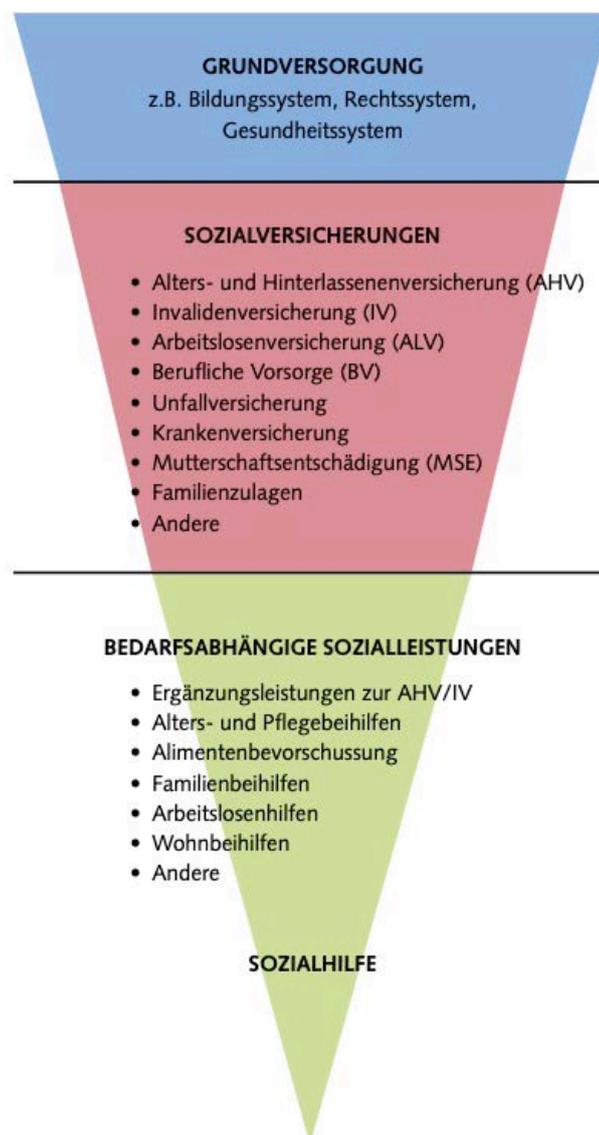


Abbildung 2: Modell des Systems der Sozialen Sicherheit (BFS - Sozialhilfestatistik, 2016)

Die Sozialdienste und Fachpersonen haben hohe Fallzahlen sowie komplexe Situationen zu bewältigen und stehen gleichzeitig unter politischem und finanziellem Druck (Caduff, 2007, S. 137). Die Sozialhilfe wird zunehmend zu einem politischen Thema, da sie in den Kompetenz-

bereich der Kantone fällt und in den meisten Kantonen die Gemeinden die Hauptlast der Sozialhilfeausgaben zu tragen haben – auch wenn ihr Anteil an den Gesamtausgaben für die Soziale Sicherheit gering ist.

Der politische Druck, der auf den Sozialhilfeträgern lastet, zeigt sich u.a. darin, dass die Sozialdienste seit den Neunzigerjahren ständigen Restrukturierungsprozessen ausgesetzt waren. Revisionen von Sozialhilfegesetzen, Verordnungen und Richtlinien sowie Reorganisationen der Aufbau- und Ablauforganisation folgten in immer kürzeren Abständen (Jachen C. Nett, Rosmarie Ruder & Sina Schatzmann, 2005, S. 5).

Die Sozialdienste müssen mit begrenzten Ressourcen die hohen Fallzahlen und die zunehmende Arbeitslast bewältigen und gleichzeitig der Öffentlichkeit Rechenschaft ablegen, dass sie die Aufgabe effizient und gemäss den gesetzlichen Vorlagen erfüllen (ebd., S. 5). „Letztlich ist es eine politische Entscheidung, wie viel Zeit und Geld in Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger investiert werden soll. Allfällige Kürzungen des Sozialhilfegeldes, wie sie zurzeit in Politik und Medien diskutiert werden, sind kritisch zu hinterfragen“ (Dieter Haller, Florentin Jäggi & Christian Beiser, 2014, S. 19). Knöpfel (2020) erkennt, dass

die Sozialhilfe im System der sozialen Sicherheit und im sozialstaatlichen Gefüge je länger, desto weniger „unten“, „am Ende“ oder „am Rande“ angesiedelt sein kann. Die Sozialhilfe ist heute der zentrale Ort, wo Menschen Hilfe suchen, die die gesellschaftlichen Veränderungen nicht mehr selbst zu bewältigen vermögen, und wo die Folgen des gesellschaftlichen Wandels in aller Sichtbarkeit deutlich werden. Die vorübergehende Hilfe in einer individuellen Notlage wird bleiben, aber die auf Dauer angelegte Unterstützung zur Bewältigung struktureller Notlagen wird weiter an Bedeutung gewinnen (S. 72).

1.2 Motivation

Seit mehreren Jahren bin ich als Sozialarbeiterin in verschiedenen Sozialdiensten im Bereich der Sozialhilfe tätig. Tagtäglich werde ich im Rahmen meiner beruflichen Tätigkeit damit konfrontiert, was es für die Menschen bedeutet, Sozialhilfe zu beziehen. Während der Aufnahmegespräche geht es auch um die Gründe und die Frage nach dem „Warum“ jemand bedürftig wird. Obwohl die Sozialhilfe nach dem Finalitätsprinzip funktioniert, d. h. ursachenunabhängig ist, gehört zu einer umfassenden Abklärung während des Aufnahmeverfahrens auch die Frage nach dem „Warum“. Es ist zu prüfen, welche Gründe bei den Antragstellenden dazu führten, dass sie von einer finanziellen Selbständigkeit in die Bedürftigkeit geraten sind. Als Fachverantwortliche Intake bei den Sozialdiensten der Stadt Kriens bin ich in meiner täglichen Arbeit ständig mit der Bedeutung des Aufnahmeverfahrens konfrontiert. Zur Organisation des Aufnahmeverfahrens wie auch zum Vergleich, wie Städte das Aufnahmeverfahren organisieren, gibt es bereits eine Anzahl Studien und Arbeiten (z. B. Christoph Maeder & Eva Nadai 2003; Peter Neuenschwander, Oliver Hümbelin, Marc Kalbermatter & Rosmarie Ruder, 2012).

Als Fachverantwortliche Intake interessiert mich aber nicht nur die Sicht der Organisation sowie die sozialarbeiterische Sicht auf den Intake-Prozess, sondern auch die Sicht der Antragstellenden respektive der AdressatInnen. Wie erleben diese das Aufnahmeverfahren? Wie beurteilen sie die Anforderungen und wie erleben Sie die Interaktionen mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes? Welche Faktoren sind positiv und welche negativ für den erfolgreichen Abschluss des Aufnahmeverfahrens?

Es wurden einige Befragungen von SozialhilfebezügerInnen zur Zufriedenheit durchgeführt (Christian Imdorf, 2000; Eva Laura Liechti, 2011; Carmen Steiner, 2019 etc.). Aber lediglich die Studie von Neuenschwander et al. (2012) beschäftigte sich mit der AdressatInnensicht bezüglich dem Intake-Verfahren. Somit besteht ein Erkenntnisinteresse an der Erforschung des Intake-Verfahrens aus Sicht der Antragstellenden. Dazu möchte ich im Rahmen meiner MAS-Arbeit einen Beitrag leisten.

1.3 Fragestellung und Zielsetzung

Basierend auf der Ausgangslage werden für die Arbeit eine Hauptfrage sowie zwei Nebenfragen formuliert. Mit der Hauptfrage wird das eigentliche Forschungsziel anvisiert. Die Hauptforschungsfrage wird empirisch untersucht und beantwortet. Die Nebenfragen dienen dazu, die Ergebnisse der Untersuchung zu interpretieren und Empfehlungen für die Praxis zu erarbeiten.

Hauptfragestellung:

Wie erleben die betroffenen Personen den Zugang zu den Sozialdiensten im Allgemeinen und das Aufnahmeverfahren (Intake) im Speziellen?

Nebenfragen:

Welche Faktoren beeinflussen das Aufnahmeverfahren?

Was kann aus Sicht der AdressatInnen in Bezug auf das Aufnahmeverfahren verbessert werden?

Ich hoffe, mit dieser Arbeit einen Beitrag zu einer bislang wenig erforschten Frage – der KlientInnensicht auf das Intake-Verfahren in der Sozialhilfe – zu leisten. Ebenso möchte ich mit dieser Arbeit Anregungen und Empfehlungen für die Praxis vermitteln. In Anbetracht der aktuellen Entwicklungen auf der Ebene der institutionellen Rahmenbedingungen von Sozialdiensten und deren Auswirkungen auf die Soziale Arbeit im Intake erscheint es mir wichtig und zielführend, die Ergebnisse der Untersuchung zu interpretieren und als Empfehlungen zu formulieren.

1.4 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit ist wie folgt aufgebaut: im *Kapitel 1* wird die sozialpolitische Ausgangslage und die Fragestellung dargelegt. Im *Kapitel 2* wird der theoretische Hintergrund erläutert. Es werden die Rolle der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe, die Rolle der AdressatInnen in der Sozialen Arbeit sowie die Bedeutung des Erstgesprächs hergeleitet. *Kapitel 3* gibt einen Überblick über die Sozialhilfe, die gesetzlichen Grundlagen und den Zugang zur Sozialhilfe. Anschliessend wird in *Kapitel 4* das Aufnahmeverfahren aus Sicht der Organisation, aus sozialarbeiterischer Sicht und aus AdressatInnensicht analysiert. In *Kapitel 5* wird der empirische Teil der Arbeit erläutert. Dies beinhaltet die Beschreibung der gewählten Methode sowie den Aufbau der Befragung. In *Kapitel 6* werden die Ergebnisse der Befragung erläutert und Rückschlüsse daraus gezogen. *Kapitel 7* widmet sich der Beantwortung der Haupt- und Nebenfragen. In *Kapitel 8* werden Impulse für die Praxis erarbeitet. Die Arbeit schliesst mit dem Fazit der Autorin ab.

2. Theoretischer Hintergrund

2.1 Die Rolle der sozialen Arbeit in der Sozialhilfe

Das gesellschaftliche Mandat der Sozialen Arbeit, sich um Menschen in sozialen Problemlagen zu kümmern, ist gerade im Bereich der Sozialhilfe umstritten, wie die immer wieder im Bereich der Sozialhilfe auftauchenden sozialpolitischen Debatten belegen (Maeder & Nadai, 2003, S. 150). Dabei ist dieses gesellschaftliche Mandat an die Sozialhilfe in „codifizierter Gestalt“ in der einschlägigen Gesetzgebung festgehalten (ebd.). Aufgrund des föderalen Aufbaus der Sozialhilfegesetzgebung und dem vergleichsweise hohen Handlungsspielraum der Gemeinden enthält dieses Mandat immer auch eine zusätzliche lokale Komponente. Maeder und Nadai (2003) konstatieren in diesem Zusammenhang drei Charakteristika an das Mandatsverhältnis:

Der Auftrag an die Sozialhilfe ist erstens sehr eng gefasst (...), zweitens sehr diffus, insbesondere was das Ziel der sozialen Integration betrifft (...), drittens ist das Mandat politisch chronisch umstritten und muss immer wieder von neuem gesellschaftlich ausgehandelt und bestätigt werden (S. 151).

Die Soziale Arbeit in den Sozialdiensten befindet sich in einem ständigen Spannungsfeld zwischen den gesetzlichen und institutionellen Vorgaben sowie den Bedürfnissen und Interessen der AdressatInnen. Sie ist im sozialhilferechtlichen Kontext geprägt vom „doppelten Mandat“ von Hilfe und Kontrolle. Dieses ist gemäss Lothar Böhnisch und Hans Lösch ein zentrales Strukturmerkmal der sozialarbeiterischen Dienstleistungen (Böhnisch & Lösch, 1973; zit. in Silvia Staub-Bernasconi, 2007, S. 6). Im Verständnis des doppelten Mandats stellt die Soziale Arbeit einen Beruf dar, der sich einer Verwaltungsstruktur unterordnet und in diesem Sinne Problemverwaltung, Ressourcenerschliessung und Überweisungsarbeit betreibt, ohne dabei eine eigenständige Diagnose, Erklärung und Bewertung der individuellen Problemlage der Klientel zu stellen.

Mit ihrem Anspruch der Professionalität muss sich die Soziale Arbeit jedoch an einem dritten Mandat orientieren, nämlich dem Mandat der Profession selbst. (Staub-Bernasconi, 2007, S. 3). AvenirSocial spricht im Berufskodex von einem dreifachen Mandat (AvenirSocial, 2010, S. 7). Dabei sind die Professionellen erstens dem Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle, zweitens dem Anstellungsträger und drittens der Profession verpflichtet. Insbesondere die Profession und deren Handlungsmaxime sollen die Professionellen durch Konflikte in den beiden ersten Mandaten führen (ebd.). Abbildung 3 zeigt das Spannungsfeld des Tripelmandats der Sozialen Arbeit auf.

Sozialarbeitende in Sozialdiensten sind in die bürokratischen Strukturen der Organisation eingebunden. Charakteristisch für die Tätigkeit in der Sozialhilfe ist die starke Abhängigkeit zur

staatlichen Steuerung und dem mit diesem Berufsfeld einhergehenden Umgang mit widersprüchlichen Handlungslogiken (Ursula Hochuli Freund & Walter Stotz, 2017). Wie diese anmerken, agieren Sozialarbeitende „einerseits im administrativ-rechtspflegerischen Bereich sozialer Kontrolle bzw. sozialpolitischer Interventionen und andererseits – zumeist gleichzeitig – im Bereich der Beratung, Bildung und Begleitung.“ Professionelle Beratung und Begleitung folgt in diesem Zusammenhang jedoch einer anderen Logik als die (bürokratische und von Verfahrensabläufen beeinflusste) Logik im administrativ-rechtspflegerischen Bereich. Maeder und Nadai (2003, S.164) halten fest, dass das Sozialamt „ein Ort härtester Machtausübung“ sei, „da für die Klientinnen und Klienten ein umfassendes bürokratisches Programm ohne jede Wahlmöglichkeit im Anschlag steht“.

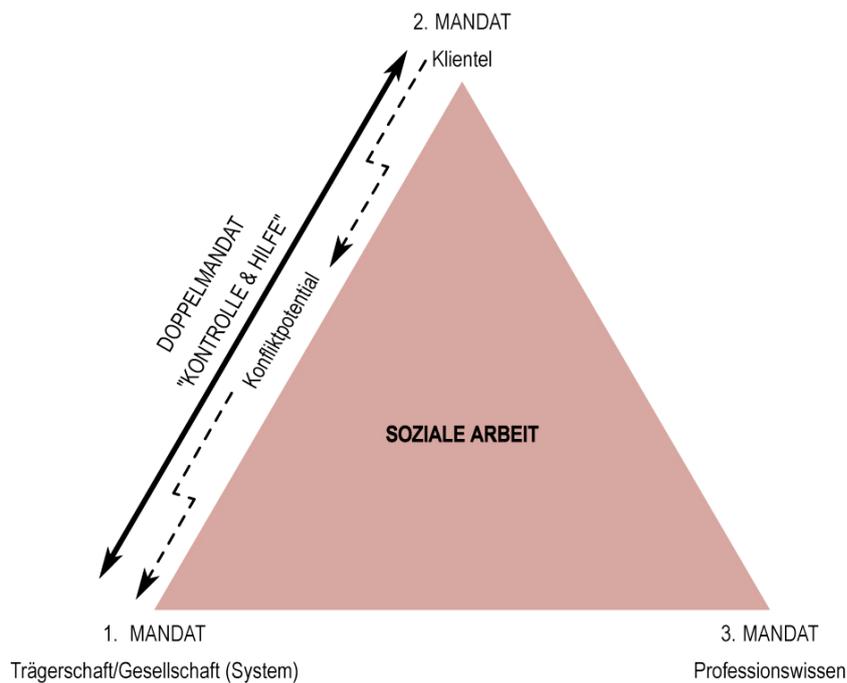


Abbildung 3: Tripelmandat (Bryan & Gomez, 2011)

Das Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle, in dem sich die Sozialarbeitenden bewegen, wird hierbei offensichtlich. Die Doppelfunktion von Hilfe und Kontrolle „kann als unaufhebbare, der organisierten Hilfe der Sozialen Arbeit immanente Paradoxie professionellen Handelns gesehen werden“ (Hochuli Freund & Stotz, 2017).

Gemäss Miryam Eser Davolino, Jutta Guhl und Fabienne Rotzetter (2013, S. 12) wird zwischen zwei sozialarbeiterischen settings unterschieden: Sozialarbeit im Zwangskontext und Sozialarbeit im freiwilligen Kontext. „Bei der Sozialhilfe handelt es sich grundsätzlich um einen freiwilligen Kontext, doch sind durch die Notlage der Hilfesuchenden auch unfreiwillige Momente für das Aufsuchen der Beratung gegeben“ (ebd., S. 12). Germain und Gittermann beschreiben dies wie folgt: „Menschen, die soziale Unterstützungsleistungen erbitten, stehen in

irgendeinem Bereich ihres Lebens unter Druck. Sie suchen Hilfe, vermutlich aus eigenem Antrieb, obwohl nicht unbedingt frei von Ambivalenz und frei von Druck seitens anderer“ (Germain & Gittermann, 1983; zit. in Harro Dietrich Kähler & Petra Gregusch, 2015, S. 32). Sowohl im freiwilligen setting als auch im Zwangskontext sind Sozialarbeitende auf die Kooperation der Klientel angewiesen.

Das Dilemma besteht im Konzept des doppelten Mandats der Sozialarbeitenden. Auch freiwillige Hilfsangebote beinhalten häufig Kontrollaufgaben, die mit der Hilfestellung sachlich notwendig verbunden sind. Sobald ein gesetzlicher Hilfsanspruch festgestellt wird, müssen die Voraussetzungen für die Hilfestellung von Zeit zu Zeit geprüft werden. Zudem wird die Hilfestellung häufig an Mitwirkungspflichten gekoppelt (Eser Davolino et al., 2013, S. 12).

Harro Dietrich Kähler und Patrick Zobrist sprechen von Sozialer Arbeit im „Zwangskontext“, wenn es die Sozialarbeit mit Kontaktaufnahmen zu tun hat, „die nicht vom Klienten selbst initiiert sind“ (Kähler & Zobrist, 2013; zit. in Wolfgang Klug & Patrick Zobrist, 2016, S. 16). Die wenigsten Kontakte im Bereich der Sozialen Arbeit auf dem Sozialdienst sind „selbst initiiert“ und geschehen oftmals auf Druck von aussen, z. B. drängende PartnerInnen, drohender Wohnungsverlust etc. So gesehen ist beinahe jeder sozialarbeiterische Kontext ein Zwangskontext. Dieser hat in der Regel mit rechtlichen Vorgaben zu tun, die die KlientInnen unter Androhung von Konsequenzen zwingen, in Kontakt mit dem Sozialdienst zu treten. (ebd., S. 17). Der Zwangskontext gilt ebenso für die Fachkräfte. Sie haben nicht die Möglichkeit, die Zusammenarbeit mit Betroffenen, welche ihnen aufgrund des gesetzlichen Anspruchs auf Hilfe in Notlagen zugeteilt werden, abzulehnen. Die Betroffenen haben sich diesen Kontakt auch nicht gewünscht. Sie müssen sich darauf einlassen, da sie unter einer materiellen Notlage leiden. Unter diesen Umständen wünschen sich die meisten Betroffenen alles andere als eine Zusammenarbeit mit den Fachkräften. Trotz dieses Zwangskontextes besteht der Anspruch, dass die Sozialarbeitenden eine gute Arbeitsbeziehung mit Menschen aufbauen, die vielleicht gar keine Beziehung mit ihnen wollen (Zobrist & Kähler, 2017, S. 97).

Dieter Haller, Florentin Jäggi und Christian Beiser (2013 b, S. 11) fassen die Rolle der Sozialarbeit in der Sozialhilfe wie folgt zusammen:

Für die Sozialarbeitenden entstehen die Spannungsfelder und Spielräume vor dem Hintergrund ihres doppelten bzw. dreifachen Mandats. Sie stehen vor der anforderungsreichen Aufgabe, die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen, die gesellschaftlich-politischen Erwartungen einzufordern sowie den Ansprüchen der Profession der Sozialen Arbeit gerecht zu werden. Das Handeln der Sozialarbeitenden bewegt sich einerseits zwischen Hilfe und Kontrolle, andererseits zwischen Formalisierung und Individualisierung. Interaktionen, die helfenden Charakter haben, entstehen meist dort, wo sich die Sozialarbeitenden stärker an den Bedürfnissen der

Klientinnen und Klienten orientieren. Kontrolle und Formalisierung hingegen dort, wo sich die Sozialarbeitenden in erster Linie auf die gesellschaftlich-politischen Erwartungen und die gesetzlichen Richtlinien berufen.

Die o.g. Autoren erkennen, dass angesichts der grossen Zahl der Sozialhilfebeziehenden in mehrfach-problematischen Lebenslagen eine weitere Differenzierung und ein Ausbau der Sozialhilfeangebote notwendig wären. Dem steht aber nebst dem Kostendruck ein in den Medien vorangetriebener negativer Sozialhilfediskurs entgegen, der die Renitenz einer Minderheit der Sozialhilfebeziehenden thematisiert. Nicht thematisiert hingegen werden die KlientInnen, die keinen Weg mehr aus ihrer mehrfach problematischen Lebenssituation finden. Die Sozialhilfe befindet sich hier in einem Dilemma: sie steht unter Kostendruck und öffentlichem medialem Druck (ebd., S. 17).

2.2 AdressatInnen der Sozialen Arbeit

Menschen, die von Institutionen der Sozialen Arbeit angesprochen oder „adressiert“ werden, werden als AdressatInnen bezeichnet. Sie sind die Personen in der Sozialen Arbeit, welche die Angebote tatsächlich nutzen (Gunther Grasshoff, 2015, S. 8). Sie sind ein konstitutiver Bestandteil von Sozialer Arbeit, neben den professionellen Akteuren und den institutionellen Voraussetzungen (ebd., S. 11). AdressatInnen haben einen anderen Blickwinkel und ein anderes Verständnis über die Prozesse der Sozialen Arbeit als die Profession oder die Institution. Die Perspektive der KlientInnen ist für die Soziale Arbeit und ihre Professionellen wichtig, da das berufliche Selbstverständnis auch vor dem Hintergrund dieser Sichtweise reflektiert werden muss.

Früher hat man von HilfeempfängerInnen gesprochen. Dies wird heute weitgehend als rückständig interpretiert. Mit dem gesellschaftlichen Wandel ändert sich auch die Sprache. Soziale Arbeit versteht sich nicht als Institution, in welcher Menschen als Objekte einfach nur Hilfe erhalten. Vielmehr hat sie sich zu einer modernen Dienstleistungsorganisation entwickelt, wo gemeinsam mit den Menschen Hilfsmöglichkeiten erarbeitet werden und Prozesse in Gang gesetzt werden. AdressatInnen werden auch als KundInnen, KonsumentInnen oder NutzerInnen bezeichnet (ebd., S. 21). Der Begriff „AdressatIn“ hat seit Ende der 1980er-Jahre im Rahmen einer lebensweltorientierten, institutionenkritischen sowie der Agency-Perspektive an Bedeutung gewonnen (Bitzan & Boley, 2017; zit. in Claudia Daigler, 2018, S. 14).

Wie in anderen Dienstleistungsbereichen auch geht es bei sozialen Dienstleistungen um die Stärkung der Kundenrechte. D. h., es sollen die Rechte von Menschen als Subjekte gestärkt werden und diese nicht als Objekte und EmpfängerInnen von Hilfeleistungen betrachtet werden (ebd., S. 24). Um qualitativ hochwertige soziale Dienstleistungen zu erbringen, bedarf es nebst

den notwendigen institutionellen Voraussetzungen und der Fach- und Methodenkompetenz der Professionellen die AdressatInnen. Diese müssen bereit sein, an den Prozessen mitzuwirken. Zur Überprüfung der Qualität der erbrachten sozialen Dienstleistungen ist eine Rückmeldung der NutzerInnen unabdingbar. Es ist wichtig, ihre Sicht und ihre Meinungen zu erfragen, um daraus Rückschlüsse auf die Qualität der Dienstleistungen zu ziehen und allenfalls Anpassungen vorzunehmen. Unter dem Titel „KlientInnenperspektive. Die andere Sicht“ widmete die Zeitschrift „SozialAktuell“ diesem wichtigen Thema im Sommer 2018 eine Ausgabe.

Soziale Arbeit hilft Menschen in schwierigen Lebenslagen. Angebote der Sozialen Arbeit in Sozialen Diensten adressieren Menschen, die aufgrund Arbeitslosigkeit, Krankheit oder anderen schwierigen Lebenslagen (z. B. Trennung/Scheidung) ihre Existenz nicht selbst sichern können. Das Ziel der Institution – des Sozialdienstes – ist es, diesen Menschen Hilfe bei der Bewältigung ihrer schwierigen Lebenslage zu bieten und sie möglichst rasch wieder zu befähigen, ihre Existenz selbst zu sichern. Die Professionellen der Sozialen Arbeit – die Sozialarbeitenden – machen sich unter den institutionellen Voraussetzungen und dem im Kapitel 2.1 beschriebenen Zwangskontext gemeinsam mit den AdressatInnen auf den Weg, dieses Ziel zu erreichen. Dabei orientieren sie sich an den konkreten Lebenssituationen der AdressatInnen.

Es ist wichtig, die erbrachten sozialen Dienstleistungen auch aus der Sicht der NutzerInnen zu betrachten und dieser einen systematischen Stellenwert zukommen zu lassen (Gertrud Oelerich & Andreas Schaarschuch, 2005, S. 7). Die NutzerInnen sind systematisch am Dienstleistungsprozess beteiligt und können nicht als bloße passive Objekte professionellen Handelns aufgefasst werden. Gemäss Oelerich und Schaarschuch werden die NutzerInnen zu „Ko-Produzenten“, da sie es sind, die Veränderungen in ihrem Leben, sei es in Bezug auf das Verhalten, die Gesundheit, die Bildung etc., herbeiführen können. Die Professionellen geben dazu lediglich Anregungen, zeigen Alternativen auf, begleiten und beraten und bieten „ko-produktive“ Hilfestellung. Somit kommt dem Aneignungshandeln der NutzerInnen im Dienstleistungsprozess der Primat zu und soziale Dienstleistungen sind entsprechend aus dieser Perspektive zu denken (ebd., S. 11). Es ist wichtig, sich bei der Untersuchung der Prozesse sozialer Dienstleistungen der Seite der AdressatInnen zuzuwenden. Es geht darum, den Nutzen der Dienstleistungen für die AdressatInnen zu analysieren. Dieser stellt sich nämlich keineswegs zwangsläufig als Reaktion auf soziale Dienstleistungsangebote ein (ebd., S. 83).

Gemäss Grasshoff (2015) gibt es aber auch Vorbehalte gegenüber der KlientInnenperspektive. So wird beispielsweise kritisch hinterfragt, ob KlientInnen denn aufgrund ihrer Hilfsbedürftigkeit überhaupt in der Lage seien, Sinn und Zweck sozialarbeiterischer Interventionen und Unterstützungsprozesse zu verstehen. Es wird die Frage aufgeworfen, ob die AdressatInnen

kommunikativ und sprachlich in der Lage seien, ihre Perspektive auf die Soziale Arbeit und ihre Professionellen zu artikulieren. Die KlientInnenperspektive hätte einen verzerrten Blick auf die Soziale Arbeit und könne somit nur mit grosser Vorsicht in den Professionsdiskurs aufgenommen werden (S. 97-98). Gemäss Grunwald und Thiersch kann demgegenüber aber argumentiert werden, dass die Kenntnis der KlientInnenperspektive auf die Soziale Arbeit eine Bedingung ist, um professionelle Selbstverständnisse und berufliches Handeln weiter zu entwickeln, zu reflektieren und wenn nötig anzupassen. In Verbindung mit den AdressatInnen sieht sich die Soziale Arbeit im Spiegel (Grunwald & Thiersch, 2010; zit. in Aurelia Spring, 2018, S. 11). Konstantin Kehl und Olivia Rauscher (2018) beschäftigten sich mit dem User Involvement in der Wirkungsanalyse und erkennen folgendes:

Auf der praxisorientierten Ebene des Wirkungsdiskurses wird der Einbezug von möglichst vielen Anspruchsgruppen, sogenannten Stakeholdern, in die Planung und Durchführung der Analyse diskutiert. Ein zentraler Punkt ist dabei die Einbindung der KlientInnen in die Frage, was Wirkung bedeutet und wie sie zustande kommt. Ein Problem der Auseinandersetzung über Wirkung im Sozialwesen ist, dass es vielfach um die Orientierung an gesetzten (Experten-)Standards und weniger um eine kritische Reflexion des eigenen Handelns unter Einbindung der Anspruchsgruppen, d. h. vor allem der KlientInnen, geht. User Involvement bedeutet hier nicht nur die Befragung der Stakeholder über den Nutzen einer Intervention, sondern die Einbindung in den gesamten Prozess der Wirkungsanalyse. Die Betroffenen werden vom Forschungsgegenstand zu Mitforschenden und erhalten eine Stimme im Forschungsprozess (S. 28).

Tatsächlich werden aber Wirkungsanalysen bislang häufig ohne die KlientInnenperspektive und somit an den Beteiligten „vorbei“ aufgesetzt. Das ist hinsichtlich der Teilhabe der KlientInnen, welche von Organisationen im Sozialwesen grossgeschrieben wird, problematisch. Es besteht die Gefahr, dass eine wesentliche Perspektive auf das Handeln einer Organisation verloren geht. Es kann dann nicht aus den Wahrnehmungen und Erfahrungen der unmittelbar Betroffenen gelernt werden (ebd., S. 29).

2.3 Die Bedeutung des Erstgesprächs

Wenden sich Menschen mit ihren Anliegen an den Sozialdienst, stehen sie in einem oder mehreren Bereichen ihres Lebens unter Druck. Sie suchen Hilfe, entweder aus eigenem Antrieb oder auf Druck von Dritten. Nebst der Hoffnung auf Hilfe werden sie oftmals begleitet von gemischten Gefühlen, Furcht vor dem Unbekannten, Vorerfahrungen oder Vorurteilen über Soziale Arbeit. Zwei sich bisher unbekannte Menschen treffen aufeinander – SozialarbeiterIn und AdressatIn. Zentrale Merkmale dieser Begegnung sind Fremdheit, Unsicherheit und Ungewissheit (Kähler & Gregusch, 2015, S. 21). Eine anschauliche Beschreibung der Situation geben Germain und Gittermann:

Zusätzlich zu der Angst, der Verzweiflung und den konkreten Bedürfnissen, die eine Person oder Familie zwingen, die Dienststelle aufzusuchen, stellt das Hilfesuchen selbst

noch einen weiteren Stressfaktor dar. In einer Gesellschaft, die Individualität und Selbständigkeit hoch bewertet, bedeutet Hilfe durch andere persönliches Versagen oder den Verlust der Kontrolle über die eigenen Angelegenheiten. Die sich daraus entwickelnden Gefühle von Scham, Ärger und auch Angst davor, wie man wohl vom Sozialarbeiter aufgenommen wird, sind untermischt mit einem Gefühl von Hoffnung, dass ein Anliegen angehört, ein Problem gelöst und eine missliche Lage erleichtert werden. Daher sehen viele Klienten dem Erstinterview mit gemischten Gefühlen entgegen. In unterschiedlichem Mass wünschen sie Hilfe und fürchten sie zugleich. Diese Ambivalenz kann überdies begleitet sein von einer Furcht vor dem Unbekannten, das hinter der Tür zur Dienststelle liegt, hervorgerufen durch stereotype Annahmen über Sozialarbeiter, kulturell vorgeformte Einstellungen hinsichtlich der Inanspruchnahme von sozialen Diensten und die bisherigen Erfahrungen mit Autoritätspersonen (Germain & Gittermann, 1983; zit. in Kähler & Gregusch, 2015, S. 32).

Wie bereits oben ausgeführt, ist die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen oft nicht selbst-initiiert und es herrscht aufgrund Druck von aussen ein gewisser Zwangskontext vor. Ganz freiwillig und ohne Druck oder Not gehen Personen nicht zum Sozialdienst. Ist dies aber erforderlich, begegnen die hilfeschuchenden Personen den Sozialarbeitenden als Repräsentanten des Sozialdienstes. Die Sozialarbeitenden sind in die bürokratischen Strukturen des Sozialdienstes eingebunden. Ihr Verhalten ist nur zum Teil aus ihrem subjektiven Anspruch, anderen helfen zu wollen, erklärbar. Sie sind gezwungen, sich an den Vorgaben des Systems Sozialer Dienste zu orientieren (ebd., S. 46).

Von Seiten der Professionellen ist eine klare und transparente Kommunikation, ein empathischer Zugang zu den Betroffenen und eine verständliche und adressatengerechte Vermittlung von Informationen notwendig, um die Anfangsphase positiv zu gestalten. Von Seiten der NutzerInnen braucht es die Bereitschaft zur Problem- und Zielklärung. Dem kann eine Phase der Motivation vorangehen, bevor es zu dieser Bereitschaft und einer Zusammenarbeit kommt. Gemäss Kähler und Gregusch (2015, S. 63) sind Erstgespräche Begegnungen zwischen Sozialarbeitenden und KlientInnen mit dem Ziel zu klären, „ob es und inwieweit es mit welchen Zielvorstellungen zu einer Zusammenarbeit zwischen ihnen kommen kann – unabhängig von der Zeit, die sich Sozialarbeiter und Klienten bereits kennen“.

Besonders in der ersten Phase der Begegnung sind gemäss Joseph P. Forgas die „nicht-sprachlichen Informationskanäle“ zur Entwicklung einer Beziehung wichtig (Forgas, 1999; zit. in Kähler & Gregusch, 2015, S. 22). Das Auftreten, Alter, Kleidung, Erscheinungsformen der Personen etc. können Anhaltspunkte für Interpretationen geben, an denen sich Wahrnehmungen und Einschätzungen orientieren können (Kähler & Gregusch, 2015, S. 22).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass zur Gestaltung der Ausgangssituation fallbezogener Sozialer Arbeit für ein bestimmtes Rollenverständnis plädiert wird. Dieses kann mit

dem systemischen Prinzip „vernetzt denken und bedürfnisorientiert handeln“ umschrieben werden. Ausgangssituationen sollen in erster Linie fallbezogen und nicht trägerorganisationsbezogen angegangen werden, um den KlientInnen möglichst gerecht zu werden (ebd., S. 63). Der Erstkontakt oder die Anfangsphase wird als entscheidend für den weiteren Verlauf des Hilfsprozesses angesehen (Kähler & Gregusch, 2015, S. 13).

3. Sozialhilfe

Im folgenden Kapitel werden die gesetzlichen Grundlagen der Sozialhilfe und der Zugang respektive die Anlassprobleme in Bezug auf die Sozialhilfe beschrieben.

3.1 Gesetzliche Grundlagen der Sozialhilfe

Im Gegensatz zu vielen anderen Ländern existiert in der Schweiz kein nationales Rahmengesetz zur Regelung der Sozialhilfe. In der Bundesverfassung [BV] und im sogenannten „Zuständigkeitsgesetz“ [ZUG] werden nur die Rahmenbedingungen definiert. Somit liegt die finale Existenzsicherung durch die Sozialhilfe weitgehend nicht in der Zuständigkeit des Bundes – wie bei den übrigen Zweigen der Sozialen Sicherheit – sondern der Kantone und Gemeinden (Peter Mösch Payot, 2014, S. 1413). Das in Artikel 12 BV festgeschriebene Recht auf Hilfe in Notlagen trägt zu einer einheitlichen Sozialhilfe in der Schweiz bei. Sie wurde damit aufgewertet und erhielt einen festen Platz im schweizerischen System der sozialen Sicherheit. Der Bund formuliert lediglich auf der Ebene der Bundesverfassung Vorgaben zur Sozialhilfe. Ein gesamtschweizerisches Bundesgesetz zur Umsetzung des Artikels fehlt hingegen leider bis heute (Caduff, 2007, S. 52).

Artikel 12 BV besagt: wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind. Pascal Coullery (2019, S. 2-3) stellt fest, dass der Einfluss der bundesgerichtlichen Rechtsprechung insbesondere zu Art. 12 BV auf die Rechtsfortbildung gering bis inexistent ist. Das Bundesgericht hält sich auf individuell-konkreter Ebene in der Einzelfallbeurteilung in Leistungsfragen stark zurück. Er konkretisiert: der Anspruch auf Hilfe in Notlagen gemäss Art. 12 BV in der bundesgerichtlichen Rechtsprechung umfasst „einzig die in einer Notlage im Sinne einer Überbrückungshilfe unerlässlichen Mittel (in Form von Nahrung, Kleidung, Obdach und medizinischer Grundversorgung), um überleben zu können, wobei sich diese minimale, individuelle Nothilfe auf das absolut Notwendige beschränkt“ (BGE 142 V 513, 517 zit. in Coullery, 2019, S. 8). Dies, um „vor einer unwürdigen Bettelexistenz zu bewahren“ (BGE 138 V 310, 313, zit. in Coullery, 2019, S. 9).

Leitlinien für die Ausgestaltung der Sozialhilfe bilden Artikel 8 BV (Rechtsgleichheit) und Artikel 9 BV (Schutz vor Willkür und Wahrung von Treu und Glauben). Daraus leitet sich der Anspruch auf rechtsgleiche und willkürfreie Ausrichtung von Leistungen der Sozialhilfe ab. Aus Artikel 29 BV begründet sich die Einhaltung verfahrensrechtlicher Grundprinzipien wie das rechtliche Gehör (Mösch Payot, 2014, S. 1414).

Der Bund regelt im ZUG lediglich, welcher Kanton für die Unterstützung zuständig ist. Die konkrete Ausgestaltung der Sozialhilfe wird an die Kantone delegiert (Art. 115 BV). Die 26 kantonalen Sozialhilfegesetze bilden die primäre Grundlage der Sozialhilfepraxis (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 179). Diese unterscheiden sich nicht nur in Bezug auf die Ausgestaltung der Sozialhilfe und die Leistungen, sondern auch bezüglich der Kompetenzaufteilung zwischen den Kantonen und den Gemeinden. In gewissen Kantonen ist die Sozialhilfe auf kantonaler Ebene geregelt, in anderen besteht eine umfassende Gemeindeautonomie (ebd., S. 179-180). Abbildung 5 zeigt, welche Kantone eine starke kantonale Organisationsstruktur und Kompetenzen besitzen und welche Kantone sich die Aufgaben und Kompetenzen mit den Gemeinden teilen.

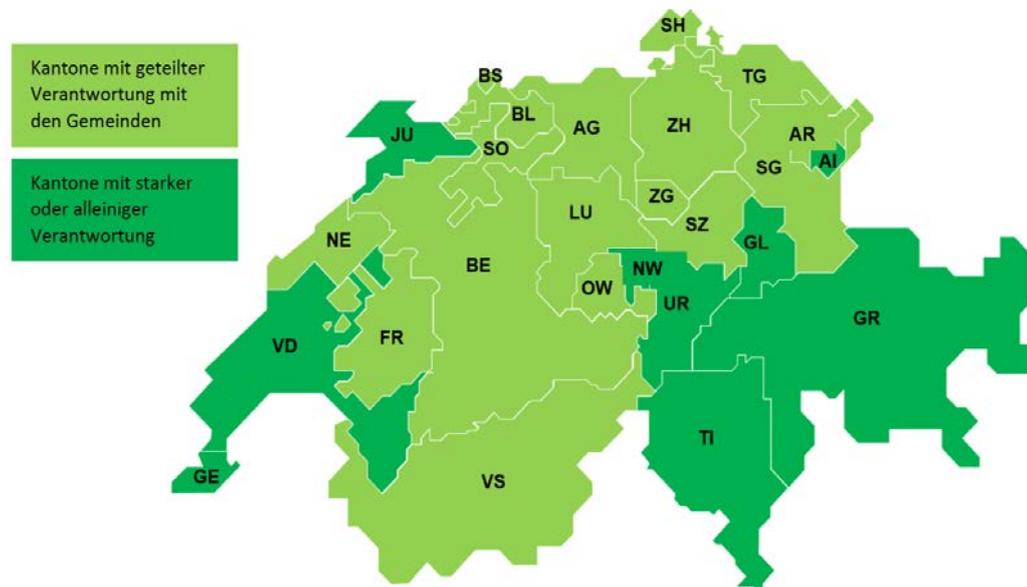


Abbildung 5: Kompetenzaufteilung in den Kantonen (SKOS-Monitoring, 2018)

Der Kanton Luzern delegiert den Vollzug der Sozialhilfe an die Einwohnergemeinden (vgl. § 15 Abs.1 SHG LU) und verpflichtet sie, einen Sozialdienst zu führen, der unter Aufsicht des Gemeinderates steht (vgl. § 17 SHG LU). Die Erfüllung der Aufgaben des Sozialdienstes kann die Gemeinde einem Gemeindeverband oder Dritten übertragen.

Die Sozialhilfeverordnungen konkretisieren einerseits die Sozialhilfegesetze und definieren andererseits Abweichungen von diesen. Die SKOS-Richtlinien [SKOS-RL] für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe sind Empfehlungen eines privaten Vereins zuhanden der Sozialhilfeorgane (Mösch Payot, 2014, S. 1418). Diese werden durch die SKOS als nationale Fachkonferenz der Sozialhilfe seit ca. 60 Jahren erarbeitet. Sie dienen den Kantonen und Gemeinden als Referenz. Die Richtlinien sind Empfehlungen, die erst durch die kantonale und kommunale Rechtsetzung sowie die Rechtsprechung verbindlich werden. Sie leisten einen Beitrag für mehr Rechtssicherheit und -gleichheit auf nationaler Ebene (SKOS, 2018, S. 3).

Die SKOS-RL haben in den Kantonen unterschiedliche Bedeutung bzw. der Bezug findet auf unterschiedlichen Ebenen statt. Ein verbindlicher Bezug der Sozialhilfe auf die SKOS-RL wird in 13 Kantonen auf Gesetzes- und in 12 Kantonen auf Verordnungsstufe vorgenommen. Ein Kanton hat den Bezug zu den SKOS-RL auf anderer Ebene vorgenommen (SKOS, 2018, S. 4).

Stufe der Verankerung	Kantone
Im Gesetz	AI, BL, BS, GE, GL, LU, SG, SH, SO, TI, UR, VD, VS
In Verordnungen	AG, AR, BE, FR, GR, JU, NE, NW, SZ, TG, ZG, ZH
In Direktiven, Handbücher oder Reglementen	OW

Abbildung 6: Rechtliche Verankerung der SKOS-RL in der Gesetzeshierarchie der Kantone (SKOS-Monitoring Sozialhilfe 2018)

§ 31 SHG LU legt fest, dass die SKOS-RL für die Bemessung des sozialen Existenzminimums im Kanton Luzern wegleitend sind. Auf Verordnungsstufe wiederum gibt es Abweichungen von den SKOS-RL (z. B. § 9 oder § 14 SHV LU).

In einigen Kantonen gibt es ausserdem ermessensbeschränkende Verwaltungsweisungen (z. B. Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe oder Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich). Diese haben vor allem für die Bemessung der Hilfe eine grosse praktische Bedeutung (Mösch Payot, 2014, S. 1417). Gemäss SKOS-Monitoring zur Sozialhilfe (2018, S.14) geben 19 Kantone an, über ein kantonales Handbuch zu verfügen. Damit in allen Städten und Gemeinden des Kantons Luzern eine gleiche Ausgestaltung der Sozialhilfe gewährleistet ist, haben die Dienststelle Soziales und Gesundheit (DISG) und der Sozialvorsteher-Verband Kanton Luzern (SVL) das Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe herausgegeben. Den Sozialarbeitenden soll es als Entscheidungshilfe dienen. Es baut auf den Grundlagen der SKOS-RL auf und gibt Praxishilfen, um Detailfragen einheitlich zu lösen.

Verbindlich für die Sozialdienste sind das Sozialhilfegesetz und die Sozialhilfeverordnung. Die SKOS-RL und das Luzerner Handbuch sind Entscheidungshilfen in der Einzelfallbeurteilung. Weitere bundesrechtliche Regelungen wie etwa die Verwandtenunterstützungspflicht finden sich im Schweizerischen Zivilgesetzbuch (ZGB).

3.2 Zugang zur Sozialhilfe

Sozialhilfe sichert die Existenz bedürftiger Personen, fördert ihre wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit und gewährleistet die soziale und berufliche Integration. Die wirtschaftliche Existenzsicherung und die persönliche Hilfe werden von der seit 1. Januar 2000 gültigen Bundesverfassung ausdrücklich garantiert. Gemäss Artikel 12 BV besteht ein Recht auf Hilfe

in Notlagen. Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind. Die Gewährleistung des Rechts auf Existenzsicherung bildet die Grundlage der Sozialhilfe (SKOS-RL, A.1).

Der Grund, weshalb Personen Unterstützung und Hilfe beim Sozialdienst beantragen, ist in der Regel eine finanzielle Notlage. Sie sind vorübergehend nicht imstande, ihren Lebensunterhalt selbständig (z. B. durch Erwerbsarbeit) oder mit Hilfe vorrangiger sozialstaatlicher oder sozialversicherungsrechtlicher Leistungen zu bestreiten.

In einer Studie (Neuenschwander et al., 2012) wurde in fünf deutschschweizer Sozialdiensten untersucht, aus welchen Gründen sich Personen (N=356) bei der Sozialhilfe anmelden. Arbeitslosigkeit ist dabei der Grund, der am häufigsten genannt wird (n = 138). Als zweithäufigster Grund werden Probleme mit Sozialversicherungen (n = 92) genannt, deren Leistungen noch nicht oder nicht mehr ausgerichtet werden. Dies können z. B. langwierige Abklärungen der Invalidenversicherung oder eine Aussteuerung aus der Arbeitslosenversicherung sein. Als dritthäufigster Grund (n = 81) wird eine typische Working-Poor-Situation genannt, wobei das durch Erwerbsarbeit erzielte Einkommen nicht für den Existenzbedarf ausreicht und ergänzende Leistungen der Sozialhilfe in Anspruch genommen werden müssen. Weitere Gründe sind die Veränderung der familiären Situation (z. B. Scheidung), gesundheitliche Probleme, monetäre Gründe (z. B. Schulden oder unerwartete Rechnungen), sowie fehlende Kinderbetreuung (Neuenschwander et al., 2012, S. 102-103). Verschiedenen Theorien der Sozialen Arbeit liegt die Annahme zugrunde, dass entsprechende Probleme auftreten, wenn sich bestimmte soziale, ökonomische oder kulturelle Bedingungen und das Handeln einer Person ungünstig beeinflussen und die Lebensbewältigung erschweren (Sahle, 2004; zit. in Simon Steger, 2018, S. 16).

Haller et al. (2013a) zeigen in einer qualitativen Untersuchung, dass der Grund für den Sozialhilfebezug häufig in mehrfach problematischen Lebenslagen der Personen zu finden ist. Ihre Situation ist gekennzeichnet von fehlenden materiellen Ressourcen, gesundheitlichen Beeinträchtigungen, fehlender Ausbildung, schlechten Wohnverhältnissen etc. (S. 9-10). Die Studie von Neuenschwander et al. (2012) verdeutlicht, dass die Befragten, die in einer finanziellen Notlage steckten, in erster Linie Beratung erwarteten. Der Wunsch nach finanziellen Leistungen stand erst an zweiter Stelle. Weiterhin war den Befragten wichtig, dass ihnen jemand zuhört und sie Unterstützung in administrativen oder rechtlichen Belangen erhalten. Mehr als die Hälfte der Befragten erachtete es als sehr oder eher wichtig, dass sie ihre Probleme dem Sozialdienst abgeben können. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass es den Befragten bewusst ist, dass ihre

Probleme mit Geld allein nicht gelöst sind und finanzielle Probleme nicht die einzigen Probleme sind (ebd., S. 111). Sie sind ein Indiz für mehrfach problematische Lebenslagen der Befragten.

Pascal Engler & Simon Steger (2013) stellen ebenfalls fest, dass die meisten KlientInnen mit verschiedenen Problemen gleichzeitig konfrontiert sind, die sich bei Unterstützungsbeginn häufig verfestigt haben (S. 25). Haller et al. (2014) bestätigen dies und erkennen, dass ein nicht unerheblicher Anteil von SozialhilfebezügerInnen neben materiellen auch soziale und gesundheitliche Defizite hat und von sogenannten Mehrfachproblematiken betroffen ist (S. 1).

„Das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe organisiert den Zugang auf die materiellen und immateriellen Leistungen, die vom Gesetzgeber dafür bestimmt sind, Menschen vor Armut und sozialem Ausschluss zu schützen“ (Nett et al, 2005, S. 15). Wer seinen Lebensunterhalt nicht selbständig oder mit Hilfe Dritter decken kann, beantragt direkt bei der zuständigen Stelle Hilfe, meistens beim Gemeindesozialamt. Nebst diesem direkten Zugang zur Sozialhilfe ist aber auch ein indirekter Zugang möglich, z. B. über private oder kirchliche soziale Institutionen, welche als Anlaufstellen bei sozialen Problemen fungieren. Diese verweisen dann ggf. die Klientel weiter an die öffentliche Sozialhilfe respektive die Sozialdienste. Die Hilfsangebote der privaten sozialen Institutionen erleichtern den Bedürftigen den Zugang zur öffentlichen Sozialhilfe (Caduff, 2007, S. 58).

Bereits beim Erstgespräch werden die Antragstellenden auf die Mitwirkungs- und Informationspflicht hingewiesen. Sie sind verpflichtet, ihre Einkommens- und Vermögensverhältnisse lückenlos darzulegen sowie über ihre Familienverhältnisse Auskunft zu geben. Sie müssen Einblick in verschiedene Unterlagen, z. B. Lohnabrechnungen, Mietvertrag, Verfügungen von Sozialversicherungen etc. gewähren. Die persönlichen Lebensumstände der Betroffenen werden bei der sozialhilferechtlichen Abklärung der Bedürftigkeit stärker beachtet als bei anderen bedarfsabhängigen Leistungen wie z. B. EL oder IPV (Caduff, 2007, S. 58-59).

Die Sozialhilfe geht stärker als die Sozialversicherungen auf die Lebenssituation der Betroffenen ein. Sie ist angepasste Einzelfallhilfe und somit „Massarbeit“ (ebd., S. 38). Im gesamten System der sozialen Sicherheit hat sie eine spezielle Bedeutung, da sie eine grosse Nähe zur Lebenssituation der Betroffenen hat. Dies widerspiegelt sich im Individualisierungsprinzip der Sozialhilfe. Dieses verlangt, dass Hilfeleistungen jedem einzelnen Fall angepasst sind und sowohl den Zielen der Sozialhilfe im Allgemeinen als auch den Bedürfnissen der betroffenen Person im Besonderen entsprechen. Basis dazu bilden eine systemische Abklärung der wirtschaftlichen, persönlichen und sozialen Situation der hilfeschekenden Person und der daraus abgeleitete Hilfsplan (SKOS-RL, A.4). Das Individualisierungsprinzip kommt v. a. darin

zum Ausdruck, dass ein Teil der Leistungen nach dem individuellen Bedarf (situationsbedingte Leistungen), aber auch nach dem Mass der Integrationsbemühungen (Integrationszulagen, Einkommensfreibeträge) konkret bestimmt wird. Dazu gehört auch, dass in der Sozialhilfe die wirtschaftliche Unterstützung verknüpft wird mit Beratung und persönlicher Hilfe, welche individuell zu bestimmen ist. (Mösch Payot, 2014, S. 1420).

Sozialhilfe wird nur ausgerichtet, wenn Selbsthilfe (z. B. Einkommen aus Erwerbsarbeit, Vermögen, Verwandtenunterstützung) oder Verpflichtungen Dritter (Sozialversicherungsleistungen, familienrechtliche Unterstützungsleistungen, Bedarfsleistungen) nicht in ausreichendem Masse vorhanden sind (vgl. § 3 SHG LU). D. h., Sozialhilfeleistungen erfolgen subsidiär zu anderen vorrangigen Leistungen. Die hilfebedürftige Person hat kein Wahlrecht zwischen vorrangigen Hilfen und der Sozialhilfe. Das Subsidiaritätsprinzip in der Sozialhilfe bedeutet, dass ein Anspruch auf Leistungen nur besteht, wenn alle „Eigenversorgungskapazitäten“ ausgeschöpft sind und keine Ansprüche gegenüber Dritten geltend gemacht werden können. Es betont den ergänzenden Charakter der Sozialhilfe und verlangt zuerst die Ausschöpfung aller anderen Hilfsmöglichkeiten. Das Prinzip der Subsidiarität konkretisiert die Umschreibung der Anspruchsvoraussetzungen in den Sozialhilfegesetzen. Das heisst, Sozialhilfe wird nur gewährt, wenn die bedürftige Person sich nicht selbst helfen kann oder Hilfe von Seiten Dritter nicht oder nicht rechtzeitig erhältlich ist. Alle anderen Quellen zur Existenzsicherung gehen somit der Sozialhilfe, unter dem Vorbehalt der Verhältnismässigkeit und Zumutbarkeit, vor (Mösch Payot, 2014, S. 1420).

4. Das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe

In diesem Kapitel wird das Aufnahmeverfahren beschrieben. Beginnend mit einem geschichtlichen Abriss zur Entstehung und Entwicklung des Aufnahmeverfahrens wird dieses anschliessend aus Sicht der Organisation, aus sozialarbeiterischer Sicht und aus AdressatInnen-sicht betrachtet.

4.1 Entstehung des Aufnahmeverfahrens

Die ersten Diskussionen um die Einführung von speziellen Konzepten für das Aufnahmeverfahren in Sozialdiensten wurden in der Schweiz vereinzelt bereits in den Siebzigerjahren geführt, und zwar im Zusammenhang mit der Verbreitung des Case Work. Dieses misst der Anfangssituation der Beziehung zwischen der hilfeschenden Person und den Sozialarbeitenden einen grossen Stellenwert bei (vgl. dazu z. B. Kamphuis, 1965 oder Perlman, 1978; zit. in Nett et al., 2005, S. 19). 1976 wurde z. B. vom damaligen Fürsorgeamt der Stadt Zürich für die Klientengruppe der alleinstehenden Männer, deren Zahl besonders angestiegen war, ein spezielles Aufnahmeverfahren eingeführt. Die neu geschaffene Organisationseinheit „Erstberatung für alleinstehende Männer“ wurde für alle neuen Unterstützungsgesuche zuständig (Kost, 1977; zit. in Nett et al., 2005, S. 19).

In den Neunzigerjahren wurden die Sozialämter mit massiven Fallzunahmen konfrontiert. Um der steigenden Anzahl Neumeldungen begegnen zu können, führten die ersten Städte das „Intake“ als eine zentrale, standardisierte Fallaufnahme ein (Nett et al., 2005, S. 19). Im Mittelpunkt standen einerseits die administrativen Verfahren zur Steigerung der Effizienz und andererseits die Gesuchsprüfung, wo mit der Vereinheitlichung der Standards erreicht werden sollte, ungerechtfertigte Bezüge oder eine zu lange Bezugsdauer zu verhindern (ebd., S. 50).

Die Fachzeitschrift „Sozialarbeit“ widmete 1996 eine Ausgabe speziell diesem Thema. Unter anderem wird in dieser Ausgabe die 1993 neu geschaffene zentrale Anlaufstelle für alle neu eingehenden Unterstützungsgesuche, das Empfangsteam/Service de l'accueil des Fürsorgeamtes Biel, vorgestellt. Biel hatte damals einen massiven Anstieg an Unterstützungsgesuchen zu bewältigen. Es wurde ein zentraler Empfangsdienst, der nach dem Modell eines Intake aufgebaut war, geschaffen. Der Eintrittsphase der Fürsorgeunterstützung (damals für Sozialhilfeleistungen) wurde seitdem, gestützt auf die Hypothese, dass dieser Phase entscheidende Bedeutung bei der Gestaltung des Hilfsprozesses zukommt, besondere Aufmerksamkeit geschenkt (Ulrich Weber & Manfred Seiler-Amrein, 1996). Schon damals wurde erkannt, dass in der Startphase im Wesentlichen die Weichen für den künftigen Erfolg oder Misserfolg von helfenden Prozessen gestellt werden. Fallaufnahme und Betreuung wurden sozialarbeiterisch

und organisatorisch getrennt (ebd., S. 15-16). Das Intake-Team funktionierte nicht als Arbeitsgruppe, sondern wurde als eigenständige und in hohem Mass autonome Arbeitseinheit angesehen. Es erhielt alle notwendigen Kompetenzen für die Bewilligung und Ausrichtung von Unterstützungsleistungen. Damit konnten die Gesuche rasch, zielgerichtet und mit kurzem Instanzenweg bearbeitet werden. Die Hypothese, dass dem Beginn der Aufnahme des helfenden Prozesses entscheidende Bedeutung zukommt, wurde am Beispiel Biel in der Praxis bestätigt (ebd., S. 19). In Bezug auf Qualitätsentwicklung planten Weber und Seiler (S. 23) bereits damals, eine Befragung der KlientInnen über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen durchzuführen. Es sollten Informationen eingeholt und aufbereitet werden, um das Angebot bedarfsgerecht zu entwickeln.

Die Einführung standardisierter Aufnahmeverfahren und die Bildung eigenständiger Intake-Teams erfolgten damals weniger aus fachlichen Überlegungen, sondern waren auf die Fallzunahmen und knappe personelle und finanzielle Ressourcen zurückzuführen (Neuenschwander et al., 2012, S. 25). Anstelle von „Aufnahmeverfahren“ wird in der Literatur oft der Begriff „Intake“ verwendet. Einerseits ist damit das Aufnahmeverfahren in den Sozialdiensten gemeint, andererseits wird mit diesem Begriff auf eine spezifische Art und Weise verwiesen, wie das Aufnahmeverfahren organisiert werden kann (Peter van Splunteren, 1996). Er definierte 1996 in der Zeitschrift „Sozialarbeit“ Intake folgendermassen: „Intake ist die erste Phase der Hilfeleistung. Sie beginnt mit der Anmeldung und endet mit der Besprechung des Hilfsplans, zusammen mit dem Klienten“ (S. 2).

Die Sozialarbeitenden waren in der Rezession der Neunzigerjahre vielerorts fast nur noch mit Abklärungen von Neuaufnahmen beschäftigt. Dies ist auf den starken Anstieg von Sozialhilfesuchen zurückzuführen. Aufgrund der kaum vorhandenen Strukturierung der Aufnahmeverfahren war man der erhöhten Anfrage nicht gewachsen, was zu einer Überlastung der Systeme führte. Somit kann die Standardisierung und Strukturierung der Aufnahmeverfahren als Strategie gewertet werden, um die Kontrolle über die Steuerung des überlasteten Systems zurückzugewinnen und es vor einem Zusammenbruch zu schützen (Neuenschwander et al., 2012, S. 25).

Die Praxisbeispiele aus den Neunzigerjahren zeigen, dass nicht nur die knappen Ressourcen im Zusammenhang mit den Restrukturierungsbemühungen der Aufnahmeverfahren eine Rolle spielten, sondern auch fachliche Überlegungen. Aufgrund von hohem Arbeitsdruck sowie der schwachen Regeldichte bei Fallaufnahmen erfolgten diese damals teilweise sehr uneinheitlich. Im Vordergrund stand bei der Neugestaltung der Aufnahmeverfahren auch der Wunsch, den

Antragstellenden nach einheitlichen Kriterien einen schnellen Zugang zu den Dienstleistungen zu verschaffen (Weber & Seiler-Amrein, 1996, S. 16).

Für die Neugestaltung von Aufnahmeverfahren identifizierten Nett et al. (2005) in den von ihnen untersuchten Sozialdiensten folgende drei Zielsetzungen:

- Bewältigung der zunehmenden Sozialhilfesuche
- einheitliche Standards für die Gewährung von finanziellen Leistungen und
- eine möglichst rasche Ablösung von der Sozialhilfe (S. 26).

Zusammenfassend erkennen sie, dass die Neugestaltungen der Aufnahmeverfahren v. a. durch die Verwaltungslogik geprägt waren und vor dem Hintergrund entstanden sind, das Problem der grossen Menge der Unterstützungsgesuche in den Griff zu bekommen (ebd., 2005, S. 48).

4.2 Das Aufnahmeverfahren aus Sicht der Organisation

Im Mittelpunkt standen und stehen einerseits die administrativen Verfahren zur Steigerung der Effizienz und andererseits die Gesuchsprüfung, wo mit der Vereinheitlichung der Standards erreicht werden soll, ungerechtfertigte Bezüge oder eine zu lange Bezugsdauer zu verhindern (Nett et al., 2005, S. 48). Der Begriff „Intake“ wird in der schweizerischen Diskussion unterschiedlich verwendet: zum einen ist damit das Aufnahmeverfahren als solches gemeint, zum anderen werden so Organisationseinheiten bezeichnet, deren Aufgabe ausschliesslich oder vorwiegend in der Durchführung des Aufnahmeverfahrens liegt (ebd., S. 54). Aus Sicht der Sozialdienste ist das Aufnahmeverfahren ein Instrument zur Steuerung, das die Aufbauorganisation sowie den organisatorischen Ablauf bestimmt (Neuenschwander et al., 2012, S. 21). In der Schweiz haben sich in den letzten Jahren vor allem die organisatorische Einbettung sowie das Ausmass der Standardisierung des Aufnahmeverfahrens vielerorts grundlegend geändert (ebd., S. 23).

Daniel Iseli und Simon Steger erkennen in ihrer Studie „Nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe“ (2019), dass die Anspruchsprüfung im Aufnahmeverfahren eine grosse Herausforderung für alle Beteiligten darstellt. Sie stellen fest, dass das Zusammentragen der Dokumente aufwendiger geworden ist und Schwierigkeiten bereitet, so dass die Anspruchsprüfung bis zu 14 Wochen dauern kann. Sozialhilfebeziehende, bei denen im Intake eine umfassende Abklärung der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse stattfand, wiesen eine signifikant höhere Wahrscheinlichkeit auf, nachhaltig von der Sozialhilfe in vorrangige Leistungen abgelöst zu werden (S. 407).

Die Sozialdienste stehen aufgrund der gestiegenen Fallzahlen, der zunehmenden Komplexität der Fälle sowie einem erhöhten Legitimationsdruck unter Druck. Einer besonderen Bedeutung, diesem Druck zu begegnen, kommt dem Aufnahmeverfahren zu. Dies in zweierlei Hinsicht, wie bereits in der Pilotstudie von Nett et al. (2005) erkannt wurde. Zum einen hat die Ausgestaltung und Organisation des Aufnahmeverfahrens einen Einfluss darauf, in welchem Umfang die Hilfeleistungen tatsächlich in Anspruch genommen werden. Zum anderen beeinflusst die Art und Weise, wie der Erstkontakt mit dem Sozialdienst erfolgt, den weiteren Verlauf des Hilfsprozesses entscheidend. Dem Aufnahmeverfahren kommt ein Stellenwert zu, der über die Bedeutung eines einfachen Verwaltungsvorgangs weit hinausreicht. Der Fokus des Aufnahmeverfahrens liegt in der Prüfung der Anspruchsberechtigung auf finanzielle Leistungen. Mit Standardisierungen wird angestrebt, die grosse Nachfrage zu bewältigen und ungerechtfertigte Bezüge verhindern zu können (Neuenschwander et al., 2012, S. 28).

Rahel Müller de Menezes (2011) erkennt in ihrer Dissertation zum Thema Soziale Arbeit in der Sozialhilfe:

Neben Fragen der sozialarbeiterischen Professionalität sind in der Sozialhilfe, da sie Teil von Verwaltung ist, rechtliche Bestimmungen und zunehmend auch betriebswirtschaftliche Überlegungen wichtig. Darüber hinaus wird die Sozialverwaltung nach den Prinzipien des New Public Management zunehmend zu einer sozialen Dienstleistungsorganisation umgestaltet, was veränderte Rahmenbedingungen für die Soziale Arbeit zur Folge hat (S. 133). In der Sozialverwaltung hat in den letzten 20 Jahren neben der administrativen Rationalität die betriebswirtschaftliche Rationalität an Bedeutung gewonnen, weil Verwaltungen nach dem Vorbild privatwirtschaftlicher Unternehmen zu Dienstleistungsorganisationen umgestaltet werden sollen (ebd., S. 142).

Gemäss Ulrich Oevermann sind Dienstleistungen der Sozialverwaltung nicht oder nur begrenzt standardisierbar, was ihre Professionalisierungsbedürftigkeit begründet. Merkmale von nicht-standardisierbaren Dienstleistungen sind u.a. ein ganzheitlicher Fallbezug, die Notwendigkeit, allgemeine Lösungsmodelle fallangemessen anzupassen und Eigenkräfte bei den KlientInnen zu wecken. Diese Kriterien werden durch das berufliche Handeln der Sozialen Arbeit erfüllt (Oevermann, 2000; zit. in Müller de Menezes, 2011, S. 143). Standardisierbare Dienstleistungen können durch Verwaltungshandlungen erbracht werden, die sich durch Formalisierung, Routinisierung, Arbeitsteilung, Aktenmässigkeit, Orientierung an Normen und hierarchisch strukturierte Weisungsgebundenheit auszeichnen (ebd., S. 143). Betrachtet man das Aufnahmeverfahren im Sozialdienst vor diesem Hintergrund, ist das Dilemma der Sozialen Arbeit erkennbar, da von den Sozialarbeitenden zum einen erwartet wird, dass sie die finanziellen Leistungen durch den Vollzug gesetzlicher Bestimmungen nach juristischen Regeln bemessen und zum anderen den hilfesuchenden Menschen in seiner Ganzheit und mit seinen individuellen Bedürfnissen wahrnehmen müssen. Die Professionellen müssen sowohl im Interesse der Rechtsgemeinschaft als auch im Interesse der KlientInnen handeln (ebd., S. 144).

Auch Magdalena Hunziker-Walser (2000, S. 57ff.; zit. in Neuenschwander et al., 2012, S. 30) befürchtet, dass die Standardisierung des Angebots zur Folge haben könnte, dass die individuelle Situation der KlientInnen zu wenig Beachtung findet. Gemäss Kutzner et al. (2009; zit. in Neuenschwander et al., 2012, S. 30) seien es die Sozialdienste, die wegen der hohen Fallzahlen die Verfahrensabläufe mehr standardisieren wollen. Dies führt aber dazu, dass der Fokus zunehmend auf die schnelle Ablösung von der Sozialhilfe gerichtet wird und weitergehende Probleme, seien sie gesundheitlicher, sozialer oder familiärer Natur, oft vernachlässigt werden.

Durch ein standardisierbares Vorgehen beim Aufnahmeverfahren, unter Zuhilfenahme von Checklisten, Fragebögen, Gesprächsleitfäden und weiterer Instrumente, wird im Idealfall eine gleichbleibende Qualität erreicht. Damit wird zumindest theoretisch eine einheitliche Fallbearbeitungspraxis und Dossierführung und damit eine Gleichbehandlung der Antragstellenden ermöglicht (Hunziker-Walser, 2000; zit. in Neuenschwander et al., 2012, S. 30-31). Durch die Anwendung von Checklisten und Leitfäden werden die Gespräche und der Kontaktverlauf zwischen den KlientInnen und Sozialarbeitenden stark strukturiert. Gemäss Neuenschwander et al., 2012, S. 31) sind Instrumente wie Checklisten zur Abklärung der Subsidiarität oder Listen mit den erforderlichen Unterlagen von einer Verwaltungs- und Kontrolllogik geprägt und orientieren sich primär an den formellen Anspruchsvoraussetzungen.

In formeller Hinsicht ist bei Antragstellung vorab die Frage der Zuständigkeit zu klären. Die interkantonale Zuständigkeit ist an den Wohnsitz und subsidiär an den Aufenthalt des Antragstellers geknüpft. Innerkantonale Zuständigkeitsnormen sind in den jeweiligen kantonalen Sozialhilfegesetzen geregelt (Mösch Payot, 2014, S. 1424). Für die Begründung eines Leistungsanspruchs in materieller Hinsicht bedarf es der Bedürftigkeit. Dabei ist wiederum auf die kantonalen Sozialhilfegesetze abzustellen. Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe hat demnach, wem es nicht gelingt, die Mittel zur Deckung der Existenzsicherung aufzubringen. Dabei muss in jedem Fall die Subsidiarität geprüft werden. Sozialhilfe wird nur gewährt, wenn die bedürftige Person sich nicht selber helfen kann und Leistungen Dritter nicht oder nicht rechtzeitig erhältlich sind (ebd.). Heute gehört im Rahmen des Aufnahmeverfahrens eine fundierte Erstabklärung mit Zuständigkeits- und Subsidiaritätsprüfung zum Standard in der Sozialhilfe. Nett et al. (2005) beschreiben in ihrer Studie den idealtypischen Ablauf des Aufnahmeverfahrens. Dieser ist in folgende Phasen unterteilt:

- Phase 1: Vorabklärung
- Phase 2: Prüfen des Anspruchs auf finanzielle Leistungen
- Phase 3: Aushandeln der persönlichen Hilfe
- Phase 4: Abschluss des Aufnahmeverfahrens (S. 29-34).

Vor allem in der Phase der Vorabklärung kommt den Sachbearbeitenden am Empfang eine wichtige Funktion zu. Sie haben die heikle Aufgabe, die Antragstellenden einer ersten Selektion zu unterziehen. Nach Kobel (1996; zit. in Neuenschwander et al., 2012) übernehmen sie eine „Gatekeeper-Funktion“. Bei Anfragen, sei es telefonisch oder vor Ort, müssen sie unterscheiden können zwischen einer generellen Anfrage oder einem Gesuch um Unterstützung (S. 32).

Nett et al. (2005) unterscheiden in ihrer Studie zwischen drei möglichen Formen der organisatorischen Einbettung des Aufnahmeverfahrens:

- Intake-Team als eigenständige organisatorische Einheit: Sachbearbeitende und Sozialarbeitende sind ausschliesslich für das Aufnahmeverfahren zuständig. Das Intake-Team ist vom Beratungsteam abgegrenzt. Dies ist vor allem in grösseren Sozialdiensten anzutreffen.
- Intake-Team als virtuelle Organisationseinheit: Es existiert keine eigene organisatorische Einheit für das Aufnahmeverfahren. Einzelne Sozialarbeitende führen nach einem Einsatzplan die Aufnahmegespräche durch.
- Aufnahmeverfahren organisatorisch nicht abgetrennt von anderen Leistungsbereichen: Dies ist vor allem in kleineren Sozialdiensten anzutreffen. Das Verfahren für die Durchführung der Aufnahme ist in unterschiedlichem Masse standardisiert (S. 28).

Standardisierte Aufnahmeverfahren, vor allem in spezialisierten Organisationseinheiten, sind als positiv zu bewerten, da die Antragstellenden weniger lange Wartezeiten in Kauf nehmen müssen und die individuelle Situation rasch abgeklärt werden kann (Neuenschwander et al., 2012, S. 34).

2015 entwickelten Simon Steger, L. Straub und Daniel Iseli im Auftrag der Berner Fachhochschule einen Qualitäts- und Leistungscheck für Sozialdienste [QLS]. Mit diesem können die intern beeinflussbaren, kostenrelevanten Faktoren eines Sozialdienstes analysiert und optimiert werden. Auf der Basis dieser Analysen konnten Handlungsempfehlungen für die Sozialdienste hergeleitet werden. Sie erkennen in Anlehnung an Hesser (2004; zit. in Steger, Straub & Iseli, 2015, S. 23), dass die Hilfe vor allem in den ersten sechs Monaten wirksam ist, was nach einer Konzentration der Kräfte ruft. Ein umfassender Abklärungsbericht sollte nach drei Monaten vorliegen und nebst einer fachlichen Analyse eine Potentialeinschätzung und einen Hilfsplan beinhalten (ebd., S. 23). Bezogen auf den QLS erliess die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (ohne Datum) Handlungsempfehlungen für Sozialdienste. Es wird erkannt, dass im Aufnahmeverfahren der Grundstein für eine effiziente Hilfe gelegt wird. Es wird gefordert, dass die Zuständigkeit systematisch geprüft wird und Informationen und Daten von Drittstellen durch die verantwortlichen Mitarbeitenden des Sozialdienstes bei jedem neuen Unterstützungsfall eingefordert werden. Die Abklärung der Problemsituation hat zwingend in

den ersten drei Unterstützungsmonaten zu erfolgen, da in der Anfangsphase am meisten Veränderungen möglich sind. Innerhalb dieser Zeit sollte der Abklärungsbericht mit einer fachlichen Analyse und einer Einschätzung des Entwicklungspotentials sowie des Hilfsbedarfs schriftlich vorliegen (ebd., ohne Datum).

Iseli und Steger (2019) gingen in ihrer Studie der Frage nach, welchen Einfluss Sozialdienste in der Gestaltung der Sozialhilfe für die nachhaltige Ablösung von unterstützten Personen haben. In der quantitativen Teilstudie wurde u.a. die Analyse durch Fachpersonen untersucht:

Es zeigte sich, dass Sozialhilfebeziehende, bei denen im Sozialhilfeprozess eine umfassende Abklärung der persönlichen sowie wirtschaftlichen Verhältnisse stattgefunden hatte, eine signifikant höhere Wahrscheinlichkeit aufwiesen, nachhaltig von der Sozialhilfe in vorrangige Leistungen abgelöst zu werden (...). Die Chance, dass eine Person aus der Sozialhilfe nachhaltig in eine vorrangige Sozialleistung abgelöst wird, ist rund viermal so hoch, wenn eine Analyse mittlerer Ausprägung vorliegt, als wenn gar keine Analyse oder eine Analyse tieferer Ausprägung durch Fachpersonen stattfindet (S. 407).

4.3 Das Aufnahmeverfahren aus sozialarbeiterischer Sicht

„Insbesondere bei den Aufgabenstellungen mit hohem Verpflichtungsgrad, wie in öffentlichen Sozialdiensten (...), ist Soziale Arbeit eingebettet in institutionelle Rahmenbedingungen, die die Erfüllung der erforderlichen oder angebotenen Dienstleistungen unabhängig von den jeweils agierenden Personen sicherstellen sollen“ (Kähler & Gregusch, 2015, S. 38). D. h., Soziale Arbeit ist in bürokratische Strukturen eingebunden und politisch abhängig. Hunziker-Walser (2000) beleuchtet das Aufnahmeverfahren aus sozialarbeitstheoretischer Sicht und ortet in den von ihr untersuchten Sozialdiensten einige Spannungsfelder zwischen der rationalen Verwaltungslogik und der Professionalität der sozialarbeiterischen Tätigkeiten:

Die angesteuerte Effizienz kommt nicht unbedingt der Beziehungsarbeit zwischen Sozialarbeiterin und Klient zugute. (...) Aus sozialarbeitstheoretischer Sicht bedeutet Effizienz nicht in erster Linie ein rationelles Abklären der Situation, sondern das Einsetzen von Zeit für die Schaffung einer Beziehungsbasis, die eine optimale Ausgangssituation für Veränderungsprozesse ergibt. (Hunziker-Walser, 2000, S. 83; zit. in Nett et al., 2005, S. 20).

Neuenschwander et al. (2012) erkennen, dass aufgrund der Neukonzipierung der Aufnahmeverfahren mit dem Ziel der Effizienzsteigerung der persönlichen Hilfe als Kernauftrag der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe in den meisten Sozialdiensten im Aufnahmeverfahren wenig Bedeutung zugemessen wird. Dabei beeinflusst die Art und Weise, wie der Erstkontakt mit dem Sozialdienst erfolgt, den weiteren Hilfsprozess entscheidend. Das Aufnahmeverfahren ist im sozialarbeiterischen Bereich für die Qualität des weiteren Hilfsprozesses wichtig.

Die Bedeutung, die dem Aufnahmeverfahren aus sozialarbeiterischer Sicht zukommt, zeigt sich in den SKOS-Richtlinien unter dem Stichwort Professionalität:

Grundlage der professionellen Sozialhilfe bildet eine umfassende Abklärung der persönlichen und sozialen Situation der betroffenen Person. Besonders wichtig sind diese persönliche Fachberatung und eine fundierte Analyse bei Personen, die erstmals in Kontakt mit der Sozialhilfe treten. Oberstes Ziel dabei ist die Sicherung der grösstmöglichen Autonomie der Betroffenen bei bestmöglicher Integration ins berufliche und soziale Umfeld (SKOS-RL 2020, A.4).

Gemäss Neuenschwander et al. (2012) muss dem Aufnahmeverfahren aus fachlicher Sicht grösste Aufmerksamkeit geschenkt werden. Je früher der Kontakt mit armutsbetroffenen Personen hergestellt werden kann, desto eher kann die Intervention ansetzen. Damit wächst die Wahrscheinlichkeit, dass Ressourcen gestärkt werden können, Hilfestellungen greifen und soziale Probleme nicht anwachsen (S. 14). Nebst einer finanziellen Unterstützung ist die Beratung eines der Kernanliegen der Betroffenen. Aus der Perspektive der Sozialen Arbeit betrachtet, bezeichnet das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe eine konkrete Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und Gesuchstellenden (Nett et al., 2005, S. 15). Haller et al. (2013) entwickelten fünf Interaktionsmuster zwischen Sozialarbeitenden und KlientInnen in der Sozialhilfe. Das Interaktionsmuster „Administrieren und mitwirken“ beschreibt die Anfangsphase auf dem Sozialdienst, die erste Phase des Sozialhilfebezugs.

Alle KlientInnen haben bei der Anmeldung auf dem Sozialdienst existentielle Probleme, da sie aufgrund von Erwerbslosigkeit oder zu geringem Einkommen nicht über genügend finanzielle Mittel verfügen. Somit ist die Ausgangslage der Betroffenen ähnlich. Die KlientInnen kommen in der Erwartung zum Sozialdienst, dass ihnen die Sozialhilfe das Nötigste zum Überleben zur Verfügung stellt. Diese Hilfe wird seitens der Sozialarbeitenden geleistet. Sie erhalten die finanziellen Mittel zur Sicherung ihrer materiellen Existenz. Wohnkosten, Krankenkassenprämien und der allgemeine Lebensbedarf werden gedeckt. Die hohe Übereinstimmung der Erwartungen, die zunächst besteht, ist auf die Mitwirkung der KlientInnen zurückzuführen. Sie sind bemüht, die administrativen Anforderungen zu erfüllen. Sie beschaffen die geforderten Unterlagen und Dokumente und reichen die Antragsformulare ein. Gemäss Haller et al. (2013) ist das Interaktionsmuster „administrieren und mitwirken“ eher formalisiert als individualisiert. Die Unterstützung verläuft mehrheitlich entlang der gesetzlichen Richtlinien der Sozialhilfe. Seiner Meinung nach sind die Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und KlientInnen wenig intensiv und die Gespräche nicht emotional (S. 12). Dies verdeutlicht folgendes Fallbeispiel:

Dass die Erwartungen der Sozialarbeitenden und der Klientel zu Beginn meist kongruent sind, zeigt sich am Beispiel von Herrn A. Er erklärt, dass es mit seiner ersten Sozialarbeiterin „ganz gut gelaufen“ sei. Sie habe „ein paar Unterlagen“ von ihm verlangt und er habe diese „eingereicht“. Bald darauf erhält er zum ersten Mal Sozial-

hilfegeld. Forderungen, sich um Verdienst zu kümmern, stellt ihm die Sozialarbeiterin noch keine. (Haller et al, 2013)

Kobel (1996, zit. in Nett et al., 2005) befasste sich mit den Anforderungen, die Aufnahmeverfahren an die Mitarbeitenden der Sozialdienste stellen. Unter dem Aspekt, dass die Nachfrage nach Beratung oft grösser ist als das Angebot des Sozialdienstes, unterteilt er den Ablauf des Aufnahmeverfahrens in vier Phasen und beschreibt dabei die entsprechenden Dienstleistungen des Sozialdienstes (S. 21):

- Empfang: Auskünfte, Klärung der formellen Zuständigkeit
- Information: Vorabklärung, Klärung der fachlichen Zuständigkeit, Information über Rechte und Pflichten, Sozialhilfevertrag
- Bestandsaufnahme: umfassende Problem- und Ressourcenanalyse
- Beratungsvertrag: Angebot zur zielgerichteten Beratung und Betreuung.

Laut Müller de Menezes (2011) kann die Abklärung der wirtschaftlichen und persönlichen Verhältnisse nicht eindeutig einer administrativen oder sozialarbeiterischen Rationalität zugeordnet werden. Einerseits ist sie zur Abklärung der Bedürftigkeit und Bemessung der wirtschaftlichen Hilfe nötig und erfolgt mit Rückgriff auf das Recht. Andererseits ist sie aber auch Bestandteil sozialarbeiterischer Methoden wie der Beratung. Die während des Aufnahmeverfahrens von den Antragstellenden erhaltenen Informationen, z. B. über die Wohn- und Arbeitssituation, können bei einer administrativen Rationalität im Hinblick auf ihre rechtlich-finanzielle Bedeutung interpretiert werden. Die gleichen Informationen können aber auch in einer sozialarbeiterischen Rationalität im Hinblick auf ihre Bedeutung für die Alltagsbewältigung der KlientInnen interpretiert werden. So kann z. B. die Frage nach familiären Beziehungen auf die Abklärung einer Verwandtenunterstützungspflicht zielen oder auf die Analyse sozialer Beziehungen, bei der unterstützende, belastende oder fehlende soziale Beziehungen sichtbar werden können (S. 248).

Nach Neuenschwander und Hümbelin (2011a) warten Personen, die sich in finanziellen Schwierigkeiten befinden, oft sehr lange ab, bevor sie mit dem Sozialdienst Kontakt aufnehmen. Vom Bewusstwerden der Notlage bis zur Kontaktaufnahme vergehen im Durchschnitt 100 Tage. Bei einem Viertel der Befragten betrug die Zeitspanne sogar ein Jahr und mehr (S.15). Die verzögerte Kontaktaufnahme mit der Sozialhilfe führt in vielen Fällen dazu, dass sich die Probleme der Betroffenen verschärfen. Aus Sicht der Sozialarbeit wäre es wünschenswert, dass sich Betroffene früher an die Sozialhilfe wenden, damit eine Verschlimmerung der Situation durch frühzeitige Interventionen verhindert werden kann (ebd., S. 16). Melden sie sich schliesslich beim Sozialdienst, steht die Beratung im Vordergrund. Sie sind zuerst daran

interessiert, bei der Lösung ihrer Probleme beraten zu werden. Die Erwartung, vom Sozialdienst Geld zu bekommen, steht erst an zweiter Stelle (ebd., S. 16).

Miryam Eser Davolio, Jutta Guhl und Fabienne Rotzetter (2013) gehen in ihrer Forschungsarbeit zur erschwerten Kooperation in der Sozialhilfe der Frage nach, welche strukturellen, individuellen und interaktiven Faktoren die Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeitenden und Hilfesuchenden in der Sozialhilfe behindern. Sie arbeiten dabei vier Spannungsfelder heraus, welche die erschwerte Kooperation auszeichnen. Im Spannungsfeld „Verwaltungslogik und Lebenswelt“ zeigt sich, dass die Offenlegung der persönlichen Verhältnisse, insbesondere im Rahmen eines Erstgespräches, von den KlientInnen oftmals als demütigend erlebt wird und die wertschätzende Haltung seitens der Sozialarbeitenden ein zentrales Instrument für eine gelingende Kooperation darstellt. Die Sozialarbeitenden sind einerseits gefordert, die Lebenswelt und die vorhandenen Problemlagen der KlientInnen zu erfassen und ihnen andererseits das System der Sozialhilfe verständlich zu machen. Insbesondere der Anfang des Sozialhilfebezugs stellt diesbezüglich eine grosse Herausforderung dar. In dieser Phase sind von beiden Seiten erhebliche Verständigungsleistungen gefordert (S. 90-91).

Iseli und Steger (2019) erkennen in ihrer Studie, dass der Beziehungsgestaltung zwischen Sozialarbeitenden und KlientInnen und der Kommunikation mit den KlientInnen besondere Aufmerksamkeit zu schenken ist (S. 409). Eine gute Beziehung ist wertschätzend, vertrauensvoll und motivierend. Sie muss von beiden Parteien gestaltet werden. Zur Beziehungsgestaltung gehören ausserdem Transparenz, die Gestaltung eines angstfreien Raumes und beidseitige Verbindlichkeiten. Die Kommunikation stellt einen wesentlichen Aspekt einer gelungenen Beziehungsgestaltung dar. Sie wird als eine spezifische Kompetenz der Sozialarbeitenden hervorgehoben. Dazu gehören u.a. der Umgang mit Fremdsprachen, Fachsprachlichkeit oder der Einsatz verschiedener Kommunikationsmittel.

Iseli und Steger (2019) stellen fest, dass einer vertieften Analyse durch Fachpersonen im Rahmen der Anspruchsprüfung während der Fallaufnahme eine grosse Bedeutung zukommt (S. 407). Eine ausführliche Anleitung zur Durchführung von Analysen und Assessments liefert Manfred Neuffer (2009, S. 72ff.). Wichtig ist ihm, den KlientInnen den bestmöglichen Zugang zu Hilfestellungen zu geben, gleichzeitig diese aber von Beginn an nicht als BittstellerIn, sondern als NutzerIn von Dienstleistungen anzuerkennen. Bei Analysen respektive Assessments geht es um die Konkretisierung der in der Anspruchsprüfung herausgearbeiteten Problemlagen der KlientInnen. Neuffer (2009) fordert eine systemische Analyse, bei der nebst dem Umfeld und der Familie auch die individuelle Situation und die Ressourcen der KlientInnen betrachtet

werden müssen. Dabei spielen auch biographische Aspekte eine Rolle (zit. in Claudia Michel et al., 2018, S. 18).

Steger (2018) rät von einer ausschliesslich wirtschaftlichen Hilfe zu Beginn der Sozialhilfe ab. Seine Untersuchung zeigt, dass es zu einer Abnahme der Selbsthilfekompetenz von Hilfebeziehenden kommt, wenn die wirtschaftliche Hilfe (Geldleistungen) nicht mit persönlicher Hilfe (Beratung) einhergeht. Er befürchtet, dass es zu Resignationseffekten kommt, die dazu führen können, dass diese Personen längere Zeit auf Sozialhilfe angewiesen sind (S. 130).

4.4 Das Aufnahmeverfahren aus AdressatInnen-sicht

Die Studie von Neuenschwander et al. (2012) beschäftigte sich mit der AdressatInnen-sicht auf das Aufnahmeverfahren. Das Forschungsprojekt schliesst an die Pilotstudie „Das Aufnahmeverfahren in der öffentlichen Sozialhilfe“ von Nett et al. (2005) an. Neuenschwander et al. (2012) bemerken, dass die Art und Weise des erstmaligen Kontakts zwischen KlientInnen und Sozialdienst nicht nur den Verlauf des Hilfsprozesses beeinflusst, sondern auch entscheidend dafür sein kann, ob die Leistungen des Sozialdienstes überhaupt in Anspruch genommen werden (S. 17). Bei Sozialleistungen, welche eine Überprüfung von Einkommen und Vermögen voraussetzen, ist die Quote der Nichtinanspruchnahme gross. In der Schweiz ist das Phänomen der Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen wenig erforscht (ebd., S. 41). Das BFS (2009) schätzte aufgrund einer Befragung, dass im Jahr 2005 ca. 28 % der Armutsbetroffenen keine öffentlichen Leistungen, insbesondere Sozialhilfeleistungen bezogen, obwohl sie einen Anspruch darauf gehabt hätten (S. 16). Gründe für einen Nichtbezug liegen u.a. in der detaillierten Abklärung und Überprüfung der wirtschaftlichen und persönlichen Verhältnisse, im administrativen Aufwand, einer negativen Einstellung zur Sozialhilfe oder im Schamgefühl der Betroffenen (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 40). Neben individuellen Faktoren der potentiell Anspruchsberechtigten gibt es weitere Faktoren auf der Ebene der Verwaltung sowie auf der Ebene der gesetzlichen Grundlagen, welche die Wahrscheinlichkeit beeinflussen können, ob Leistungen in Anspruch genommen werden oder nicht (Wim van Oorschot; 1994, zit. in Neuenschwander et al., 2012, S. 47).

Sind sich die Betroffenen ihren finanziellen Schwierigkeiten und ihrer Notlage bewusst, erfolgt die Kontaktaufnahme über Umwege. Im Durchschnitt vergehen gemäss Neuenschwander und Hümbelin (2011a) rund drei Monate. Bei einem Viertel betrug diese Zeitspanne sogar ein Jahr. Die Betroffenen versuchen, ihre Krisensituation mit alternativen Strategien, z. B. Sparen beim Lebensmittel- oder Kleiderkauf, Einschränkungen im sozialen und kulturellen Leben, Senkung der Gesundheitsausgaben etc. zu überbrücken. Melden sie sich schliesslich beim Sozialdienst, haben sich die Probleme der Betroffenen in der Zwischenzeit verschärft. Dabei ist die Beratung

für sie prioritär. Die Erwartung auf finanzielle Unterstützung folgt erst an zweiter Stelle. Drei Viertel der Befragten hat Mühe, sich beim Sozialdienst zu melden. Dabei steht die Angst vor dem Verlust der Unabhängigkeit im Vordergrund. Das Gefühl von Scham und Stigmatisierung ist bei der Hälfte der Befragten stark bis sehr stark vorhanden (S. 15-16). Hält man sich diese Ängste und Schamgefühle, die mit dem Gang zum Sozialdienst verbunden sind, vor Augen, kommt dem ersten Kontakt mit einem Sozialdienst eine besondere Bedeutung zu (2011b, S. 30). Die Interaktionen mit den Mitarbeitenden der Sozialdienste werden als äusserst positiv dargestellt (2011a, S. 15-16).

Einen weiteren wichtigen Aspekt stellt die Strukturqualität im Aufnahmeverfahren dar. In oben genannter Studie zeigte sich, dass Elemente wie Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit und Inneneinrichtung der Sozialdienste im Gegensatz zu den Informations- und Beratungsleistungen der Sozialarbeitenden von den KlientInnen eher schlecht beurteilt wurden (2011b, S. 30). Für Mäder und Nadai (2004) hat die Ausgestaltung der Räumlichkeiten des Sozialdienstes einen symbolischen Charakter, was Auswirkungen auf die Antragstellenden, die die Beratungsgespräche beim Sozialdienst als räumliches Erlebnis wahrnehmen, hat. Sie sprechen von einem „Dispositiv der Macht, einer Inszenierung des Sozialstaats für seine armen Bürgerinnen und Bürger“ (S. 43). Sind die Antragstellenden mit den Öffnungszeiten unzufrieden und sind diese nicht mit beruflicher Tätigkeit oder familiären Verpflichtungen vereinbar, kann es zu einem vorzeitigen Abschluss respektive Abbruch des Aufnahmeverfahrens kommen. Somit sind die Öffnungszeiten und die Räumlichkeiten zwei Aspekte der Strukturqualität, die in Aufnahmeverfahren nachweislich von hoher Relevanz sind (Neuenschwander & Hümbelin, 2011b, S. 31).

Demgegenüber wurden von den Befragten die Informations- und Beratungsleistungen der Sozialarbeitenden positiv bewertet. 88 % der Befragten waren mit dem ersten Kontakt (persönlich oder telefonisch) zufrieden. Das Aufnahmegespräch wurde von 79 % der Befragten als positiv bewertet. Spannend ist, dass es zwischen den Räumlichkeiten und der Beurteilung der sozialen Dienstleistungen einen signifikanten Zusammenhang gibt: je schlechter die Bewertung des Zugangs und der Räumlichkeiten von Sozialdiensten ausfiel, desto schlechter schnitt auch die Einschätzung des Informations- und Beratungsangebotes ab (ebd., S. 31). Dieses Ergebnis stützt die Feststellung von Maeder und Nadai (2004), dass die Gespräche der KlientInnen bei den Sozialdiensten als räumliches Erlebnis wahrgenommen werden (S. 41-44). Das heisst, eine negativ beurteilte räumliche Ausstattung hat unzufriedene KlientInnen zur Folge, die sich im Aufnahmeverfahren wahrscheinlich unkooperativer verhalten als zufriedene KlientInnen, was ein Mehraufwand für die Mitarbeitenden bedeuten kann. Somit ist der räumlichen Gestaltung der Sozialdienste eine nicht zu unterschätzende Bedeutung beizumessen.

Für Neuenschwander und Hümbelin (2011b) sind neben organisatorischen Rahmenbedingungen und administrativen Abläufen auch die Einstellungen und allfälligen früheren Erfahrungen mit der Sozialverwaltung ein wichtiger Faktor für die Beurteilung des Aufnahmeverfahrens seitens der KlientInnen. Neuenschwander et al. (2012) zeigen in ihrer Studie die Einflussfaktoren für einen gelingenden Aufnahmeprozess aus Sicht der KlientInnen. Wichtig ist, dass sich das Aufnahmeverfahren nicht auf die rein administrative Abklärung der finanziellen Anspruchsberechtigung beschränkt, sondern auch persönliche Beratung beinhaltet. Nebst dem sind der politisch-administrative Rahmen des Sozialdienstes, das Wissen der Betroffenen über die wirtschaftliche Sozialhilfe, das Vorhandensein eines Haushaltseinkommens und Informationen über die weiteren Schritte entscheidend.

Die Studie von Eser Davolio et al. (2013) zeigt, dass ein Spannungsfeld zwischen Verwaltungslogik und Lebenswelt der KlientInnen besteht, welches „erhebliche Verständigungsleistungen auf beiden Seiten“ (S. 90) fordert. Besonders der Anfang des Sozialhilfebezugs beinhaltet grosse Herausforderungen. Die Sozialhilfebeziehenden müssen das System der Sozialhilfe, verbunden mit den Rechten und Pflichten, verstehen und dabei wissen, was von ihnen genau verlangt wird. Die Studie hält dabei klar fest, dass „es für die Hilfesuchenden teilweise nicht nachvollziehbar ist, welche Dokumente wann eingereicht werden müssen, und dass sie über mangelnde Transparenz und ungenügende Auskunft klagen“ (ebd.).

Nadine Näpfl Keller, Sabine Rimmele, Gena Da Rui und Werner Riedweg (2018) beschäftigten sich mit der Frage nach der „Guten Arbeit“ in Sozialdiensten. Sie erkannten:

Aus der Sicht von Leistungsbeziehenden arbeitet ein Sozialdienst dann gut, wenn sich die Klientin oder der Klient respektiert fühlt, wenn sie oder er ausreichend über die geltenden Rechte und Pflichten informiert ist oder wenn die leistungsbeziehende Person die ihr zustehenden Leistungen auf eine verlässliche und unkomplizierte Art erhält (S. 76).

5. Empirischer Teil/Befragung

Das folgende Kapitel widmet sich dem empirischen Teil der Untersuchung. Es werden die gewählte Methode, die Grundgesamtheit und das Erhebungsinstrument vorgestellt. Nachfolgend wird die Durchführung der Befragung erläutert.

5.1 Gewählte Methode

Empirische Untersuchungen werden durchgeführt, um bestimmte Fragen zu klären. Sie dienen also dem Erkenntnisgewinn (Sieghard Beller, 2016, S. 19). Gemäss Jürgen Raithel (2008, S. 65) gilt die mündliche oder schriftliche Befragung als Standardinstrument der empirischen Sozialforschung. Sie wird in 70% aller Untersuchungen eingesetzt.

Als quantitative Erhebung werden alle Vorgehensweisen verstanden, die zur numerischen Darstellung empirischer Sachverhalte dienen. Ein Fragebogen wird als Forschungsinstrument zur Erkundung von Meinungen, Einstellungen und Positionen zu Themen und Sachverhalten eingesetzt. Prinzipiell soll und kann in die Ergebnisse nur einfließen, worüber die Person konkret befragt wurde (Elisabeth Raab-Steiner & Michael Benesch, 2008, S. 43).

Qualitative Forschung hingegen berücksichtigt die subjektiven Erfahrungen und Meinungen der Befragten und gibt somit Raum für einen flexiblen Zugang zum Forschungsgegenstand. Als qualitativ sind somit die offenen Fragen zu werten. Um aussagekräftige und umfangreiche Forschungsergebnisse zu erhalten, können beide Methoden miteinander kombiniert werden. Die schriftliche Befragung mit Fragebogen ist die klassische Methode der quantitativen Befragung. Gemäss Rolf Porst (1996) verhält es sich mit dem wissenschaftlichen Umgang von Fragebögen wie folgt:

Ein Fragebogen ist eine mehr oder weniger standardisierte Zusammenstellung von Fragen, die Personen zur Beantwortung vorgelegt werden, mit dem Ziel, deren Antworten zur Überprüfung der den Fragen zugrundeliegenden theoretischen Konzepte und Zusammenhänge zu verwenden. Somit stellt ein Fragebogen das zentrale Verbindungsstück zwischen Theorie und Analyse dar (S. 738).

Ziel ist es, das theoretisch definierte Erkenntnisinteresse anhand der mit dem Fragebogen zu gewinnenden Daten empirisch zu prüfen (ebd., 2014, S. 16). Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Mischung aus quantitativer und qualitativer Datenerhebung mittels Fragebogen. Ich erhoffe mir, durch die empirische Untersuchung Erkenntnisse über den Verlauf des Aufnahmeverfahrens aus Sicht der Geschworenen zu erhalten. Es werden systematisch Erfahrungsdaten erhoben und ausgewertet, um daraus Rückschlüsse zu ziehen. Es sollen Erkenntnisse über einen Gegenstandsbereich – *den Intake-Prozess der Stadt Kriens* (Hervor-

hebung v. Verf.) – im Hinblick auf bestimmte Fragen und Ziele gewonnen werden (Sieghard Beller, 2016).

5.1.1 Statistische Merkmale der Grundgesamtheit

Untersuchungsgegenstand der Befragung ist das Aufnahmeverfahren der Sozialdienste Kriens, in dessen Verlauf die Anspruchsberechtigung für wirtschaftliche Sozialhilfe [WSH] abgeklärt wird. Das Hauptziel dieser Studie ist die Untersuchung des Aufnahmeverfahrens aus Sicht der AdressatInnen. Gemäss einer internen Statistik der Sozialdienste Kriens wurden im Jahr 2019 in Kriens 362 Kurzberatungen (Intake 1) durchgeführt. Daraus resultierten 225 Neuaufnahmen (Intake 2). Von diesen Neuaufnahmen haben nach dem Intake-Verfahren 167 Fälle wirtschaftliche Sozialhilfe bezogen. In 58 Fällen wurde das Intake-Verfahren ohne Leistungsbezug abgeschlossen.

Zur Grundgesamtheit gehören in der vorliegenden Untersuchung sämtliche Personen,

- die im 2019 wirtschaftliche Sozialhilfe bei den Sozialdiensten Kriens beantragt haben (dabei spielt es keine Rolle, ob mit oder ohne Leistungsbezug).
- bei denen die örtliche Zuständigkeit gegeben ist.
- für die die Sozialdienste Kriens sachlich zuständig sind (d. h. richtiger Aufenthaltsstatus).
- die sich selbstständig bei den Sozialdiensten Kriens gemeldet und einen Antrag auf WSH eingereicht haben.

Nicht zur Grundgesamtheit gehören Dossiers von Personen im AHV-Alter, welche im Rahmen der Pflegerestfinanzierung Leistungen der Sozialhilfe erhalten haben, Kinder-Dossiers (Finanzierungsfälle, z. B. fremdplatzierte Minderjährige) oder Dossiers von Personen im Straf- und Massnahmenvollzug. Abzüglich dieser nicht berücksichtigten Dossiers (n = 25) ergab es eine Grundgesamtheit von 200. Zur Grundgesamtheit gehören Personen zwischen 18 und 65 Jahren. Nicht zur Grundgesamtheit gehören Kinder und Jugendliche, deren Eltern unterstützt werden, Personen über 65 Jahre und Personen, welche lediglich im Intake 1 waren und keinen Antrag auf WSH eingereicht haben.

5.1.2 Erhebungsinstrument

Die Befragung erfolgte mittels eines Fragebogens, welcher das Erhebungsinstrument darstellt. Es wurde ein Fragebogen in Papierform (siehe Anhang C) und ein Online-Fragebogen erstellt. Die Fragebögen sind inhaltlich identisch. Die Erstellung des Fragebogens erforderte eine intensive Auseinandersetzung mit der Formulierung der Fragen und Antwortoptionen sowie den Möglichkeiten der Darstellung und der Gestaltung, welche möglichst einfach und übersichtlich sein sollte. Die erstellten Fragebögen wurden verschiedenen Personen vorgelegt, die

Fachwissen zur Fragebogenkonstruktion oder zur Sozialhilfe besitzen. Die Fragebögen wurden als verständlich und geeignet beurteilt. Aufgrund der Rückmeldungen der Fachpersonen wurden vereinzelte sprachliche Anpassungen vorgenommen, Fragen umformuliert und das Layout benutzerfreundlicher gestaltet.

Zum Fragebogen erstellte ich einen Begleitbrief (siehe Anhang D). In diesem wurde das Ziel der Befragung erklärt, eine Anleitung zum Ausfüllen gegeben und der zeitliche Rahmen festgelegt. Im Begleitbrief wurde ebenfalls auf die Anonymität der Umfrage sowie die Freiwilligkeit der Teilnahme hingewiesen.

Der Fragebogen wurde der Übersichtlichkeit halber in 7 Abschnitte eingeteilt.

1. Anmeldung bei den Sozialdiensten: 6 Fragen
2. Der erste Kontakt: 6 Fragen
3. Erstgespräch (Intake 1): 4 Fragen
4. Unterlagen: 5 Fragen
5. Zweites Gespräch (Intake 2): 4 Fragen
6. Allgemeine Rückmeldungen: 5 Fragen + 1 offenen Frage
7. Fragen zu Ihrer Person und über Ihre aktuelle Situation: 7 respektive 8 Fragen (soziodemographische Fragen)

Die Items sind durchnummeriert und meist in der Ich-Form als Aussagen formuliert. Somit wird eine graduelle Zustimmung oder Ablehnung zum jeweiligen Item verlangt. Es wurde darauf geachtet, dass die Items einfach formuliert, eindeutig und nicht suggestiv sind. Um Meinungen und Einstellungen differenziert zu messen, kommen in Fragebögen meist mehrstufige Skalen zum Einsatz. Mit Hilfe dieser Skalen können die Befragten ihre Position zu bestimmten vorgegebenen Themen zum Ausdruck bringen (Porst, 2014, S. 77). Das Antwortformat der Skalen zur Erfassung der Antworten wurde vereinheitlicht und in vier Stufen von „trifft völlig zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“ abgebildet. Gemäss Porst (2014, S. 81) entspricht das einer sogenannten verbalisierten Vierer-Skala. Dieses einheitliche Antwortformat führt zu einer tieferen kognitiven Belastung der Befragten und zu einer höheren Datenqualität als der häufige Wechsel des Antwortformats (Nicola Döring & Jürgen Bortz, 2016, S. 410). Auf die Erweiterung auf eine Fünfer-Skala mit einem mittleren Wert wurde bewusst verzichtet. Liechti (2011, S. 60) bezeichnet einen solchen Skalenmittelpunkt als „Fluchtkategorie“. Die Erweiterung auf eine Fünfer-Skala hätte die Auswertung erschwert, da es schwierig zu interpretieren wäre, ob eine mittlere Antwortkategorie eine Entscheidung ist oder eher eine „Ich-weiss-nicht-Antwort“ und somit eine Antwortverweigerung (ebd.). Eine Vierer-Skala wird als optimal erachtet, um einen bestimmten Grad an

Differenzierung zu ermöglichen und zugleich eine Überforderung aufgrund zu vieler Stufen zu vermeiden (ebd.). Die Titelseite und die ersten Fragen sind entscheidend, ob das Interesse der Befragten für die Thematik geweckt wird und sie motiviert werden, um an der Befragung teilzunehmen. Mit diesem Wissen im Hinterkopf habe ich die Fragenfolge entsprechend aufgebaut. Die eher langweiligen soziodemographischen Fragen habe ich bewusst an das Ende der Befragung gestellt.

5.2 Befragung

Im Folgenden wird kurz auf die verschiedenen Fragetypen eingegangen sowie die Durchführung der Befragung erläutert.

5.2.1 Geschlossene Fragen

Sind Fragen sehr konkret formuliert und ist das Antwortformat festgelegt, nennt man sie geschlossene Fragen. Die Antwortkategorien sind jeweils vorgegeben. Dies kann hilfreich sein, wenn es darum geht, präzise Aussagen zu erhalten. Ein grosser Vorteil von geschlossenen Fragen ist eine schnelle Datenauswertung. Wichtig bei der Formulierung geschlossener Fragen ist, dass die Antwortmöglichkeiten trennscharf sind und alle möglichen Antworten abdecken. Geschlossene Fragen werden sehr häufig bei schriftlichen quantitativen Befragungen eingesetzt. Besonders wenn eine grosse Anzahl von Befragungen durchgeführt wird, sind sie zu empfehlen (Marktforschung, ohne Datum a). 30 von 31 Fragen in den ersten sechs Abschnitten meines Fragebogens sind geschlossene Fragen. Dies habe ich aus Gründen der besseren Auswertbarkeit explizit so gewählt. Das Antwortformat der Skalen zur Erfassung der Antworten wurde vereinheitlicht. Vier der 30 geschlossenen Fragen weisen ein anderes Antwortformat auf. Die Fragen 14, 18, 20 und 21 sind lediglich mit „ja“ oder „nein“ zu beantworten. Hier hätte eine weitere Abstufung der Antwortmöglichkeiten keinen Sinn gemacht.

5.2.2 Offene Fragen

Offene Fragen sind solche, die nicht über ein festgelegtes Antwortformat verfügen. Die Antworten der Befragten werden als Text erfasst und später in der Auswertung in Kategorien zusammengefasst. Die meisten standardisierten Befragungen enthalten auch einige offene Fragen (Marktforschung, ohne Datum b). Gemäss Porst (2014, S. 57) bieten offene Fragen den Vorteil, dass die Befragten antworten können, „wie ihnen der Schnabel gewachsen ist“, also so wie sie es gewohnt sind zu sprechen. Sie können in ihren eigenen Worten antworten, da es keine vorgegebenen Antwortkategorien gibt. Ein Nachteil dabei ist, dass die Ergebnisse sehr stark von der Verbalisierungsfähigkeit abhängen und dass Personen häufig Schwierigkeiten haben im Umgang mit offener Sprache und Schrift (ebd.).

In meinem Fragebogen habe ich in den ersten sechs Abschnitten lediglich eine von 31 Fragen offen formuliert. Es ist dies Frage 31 „Was ich sonst noch sagen wollte (z. B. Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge)“. Es war mir wichtig, eine offene Frage in den Fragebogen einzubauen, da ich einerseits weitere Informationen gewinnen und andererseits die Befragten motivieren wollte. Gemäss Porst (2014, S. 66) besteht der motivierende Effekt offener Fragen darin, dass die Befragten die Chance erhalten, aus dem Schema „Frage und Auswahl einer Antwortkategorie“ ausbrechen und einfach in ihrer Sprache reden zu können. Zur besseren Auswertung werden aus den unterschiedlichen Antworten wenige Merkmalsausprägungen herausgearbeitet und abstrahiert. Die Antworten sollen so inhaltsanalytisch aufbereitet werden. Es müssen Kategorien gebildet werden, deren Ausprägungen allen Antworten zuzuordnen sind (Raithel, 2008, S. 68-70).

5.2.3 Soziodemographische Fragen

Der letzte und 7. Abschnitt des Fragebogens bezieht sich auf Fragen zur Person und zur aktuellen Situation. Solche soziodemographischen oder sozialstatistischen Fragen sollen gemäss Raithel (2008, S. 76) am Schluss der Befragung aufgeführt werden. Sie erfassen das Geschlecht, das Alter und die Nationalität. Weiterhin wird der Zivilstand, die Haushaltsgrösse und die Anzahl minderjähriger Kinder erfragt. In Abschnitt 7 ist eine Filterfrage integriert. Das heisst, nur diejenigen Teilnehmer, die diese Frage mit „nein“ beantworten, antworten schliesslich auf die Frage „Wenn nein, warum nicht?“. Die letzte Frage zielt darauf hinaus, ob nach wie vor finanzielle Leistungen erhalten werden. Soziodemographische Fragen werden von den Befragten als eher langweilig wahrgenommen. Es wird empfohlen, diese einfachen und langweiligen Routinefragen an das Ende der Befragung zu stellen.

5.2.4 Durchführung der Befragung

Die Befragung der Zielgruppe erfolgte vom 6.–30. April 2020. Es wurden insgesamt 200 Fragebögen verschickt. Diejenigen Personen/Unterstützungseinheiten, von welchen eine E-Mail-adresse bei den Sozialdiensten Kriens hinterlegt war, erhielten einen Link zur Online-Befragung per Mail zugeschickt (n = 162). Weitere Personen respektive Haushalte (n = 38) erhielten den Fragebogen mit einem Begleitbrief per Post zugeschickt. Die Online-Umfrage wurde am 1. April 2020 eröffnet und der Link wurde 9 Personen im Rahmen eines Pretest zugeschickt. Aufgrund der wertvollen Rückmeldungen der Tester konnten entsprechende Anpassungen am Fragebogen vorgenommen werden. Am 6. April 2020 wurden die Mails mit dem Link zur Onlineumfrage und die schriftlichen Fragebögen an die KlientInnen verschickt. Am 24. April 2020 wurde an alle Personen, welche den Fragebogen per Mail erhielten, eine Erinnerungsmail verschickt. Die Personen wurden gebeten, falls sie noch nicht an der Umfrage teilgenommen haben, dies noch bis zum 30. April 2020 zu machen. Diese Erinnerungsmail war ein wichtiger

Aspekt für die Quantität der Erhebung. 26 Personen nahmen nach dem 24. April 2020 an der Umfrage teil.

Insgesamt beteiligten sich an der Online-Umfrage 57 Personen. Von den schriftlichen Fragebögen wurden fünf beantwortet und retourniert. Drei dieser retournierten schriftlichen Fragebögen sind leider erst nach Ablauf der Umfrage (30. April 2020) bei den Sozialdiensten eingegangen und konnten nicht mehr berücksichtigt werden. Um die Auswertung der Umfrage zu vereinfachen, wurden die Antworten der beiden schriftlichen Fragebögen in die Online-Umfrage übertragen. Somit nahmen an der Umfrage insgesamt 59 Personen teil, was einem Rücklauf von 29.5 % entspricht. Damit bin ich sehr zufrieden. Diese vergleichsweise hohe Anzahl an Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben, hat meiner Meinung nach etwas damit zu tun, dass KlientInnen in der Sozialhilfe eher selten zu ihrer Situation befragt werden und keine Plattform haben, ihre Ansichten und Meinungen zu äussern. Dies spiegelt sich auch in der Beantwortung der offenen Frage wider, die im Online-Fragebogen keine Pflichtfrage war und freiwillig beantwortet werden konnte. 22 Personen haben sich unter dem Thema „Was ich sonst noch sagen wollte (z. B. Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge)“ geäußert und teilweise spannende Rückmeldungen gegeben (vgl. Kapitel 6.3).

Aufgrund der heterogenen Zielgruppe sah ich bei der Vorbereitung und Planung der Befragung aber auch Probleme bezüglich der gewählten Methode. Die Zielgruppe variiert vom Alter her vom jungen Erwachsenen bis zu Personen, welche sich kurz vor dem Eintritt ins AHV-Alter befinden. Auch unterscheiden sich die aktuellen Lebenslagen der Zielgruppe in der ganzen Bandbreite. Ein Teil der Befragten bezog zum Zeitpunkt der Befragung WSH, ein anderer Teil war bereits wieder aus der WSH ausgeschieden, ein dritter Teil hat nie Leistungen bezogen. Die Wahrscheinlichkeit war gross, dass z. B. Personengruppen mit geringen oder nicht vorhandenen Deutschkenntnissen oder Personen mit psychischen Beschwerden mit der gewählten Methode nicht erreicht werden würden respektive wenig Bereitschaft an den Tag legen würden, den Fragebogen auszufüllen. Der Fragebogen wurde auch an jene 58 Personen verschickt, welche ohne Leistungsbezug aus dem Aufnahmeverfahren ausgeschieden sind. Ich vermutete, dass das Interesse dieser Gruppe gering sein würde, an der Befragung teilzunehmen. Trotz aller kritischen Überlegungen erhoffte ich mir einen Rücklauf der Fragebögen von 20-30 %. Mit einem Rücklauf von 29.5% erreichte ich mein Ziel.

6. Ergebnisse und Auswertung der Befragung der AdressatInnen

An der Befragung nahmen 59 Personen teil, von denen 9 die Umfrage nicht bis zum Ende beantwortet haben. Die *kursiven Überschriften* beziehen sich auf die Items des Fragebogens (Anhang C).

34 *Geschlecht*

18 Befragte sind Frauen (35 %) und 34 Männer (65 %). Diese Ungleichverteilung der Geschlechter kann so interpretiert werden, dass in den Sozialdiensten Kriens die Dossiers von verheirateten Personen in der Regel auf den Namen des Mannes laufen. D. h., der Ehemann ist der Dossierträger und wurde somit für die Befragung kontaktiert. Diese Hypothese kann mit der Auswertung des Zivilstandes belegt werden. Von den 18 Frauen sind 14 ledig oder geschieden (78 %). Lediglich 4 der 18 Frauen sind verheiratet (22 %). Keine der Frauen gaben als Zivilstand getrennt oder verwitwet an.

	Frauen	Männer
18-25 Jahre:	5	4
26-40 Jahre:	7	11
41-55 Jahre:	5	11
56-65 Jahre:	1	8

33 *TeilnehmerInnen nach Nationalität*

Es haben doppelt so viele SchweizerInnen (n=34) an der Befragung teilgenommen als Personen mit Migrationshintergrund (n=17). Eine Person hat diese Frage nicht beantwortet. Ich vermute, dass dieses Ergebnis auf fehlende oder geringe Deutschkenntnisse der MigrantInnen zurückzuführen ist.

32 *Alter*

Zum Zeitpunkt der Befragung waren:

17% (n=9)	18-25 Jahre alt
35% (n=18)	26-40 Jahre alt
31% (n=16)	41-55 Jahre alt
17% (n=9)	56-65 Jahre alt.

35 *Zivilstand*

40% (n=21): ledig

31% (n=16): verheiratet

- 25 % (n=13): geschieden
- 4 % (n=2): getrennt
- 0 % (n=0): verwitwet

37 Anzahl minderjähriger Kinder im Haushalt

- 52 % (n=27): 0 Kinder
- 29 % (n=15): 1 Kind
- 13 % (n=7): 2 Kinder
- 4 % (n=2): 3 Kinder
- 2 % (n=1): 4 oder mehr Kinder

36 Haushaltsgrösse

- 29 % (n=15): 1-Personenhaushalt
- 27 % (n=14): 2-Personenhaushalt
- 27 % (n=14): 3-Personenhaushalt
- 17 % (n=9): 4- oder mehr Personenhaushalt

40 Finanzielle Leistungen

- 53 % (n=21) erhielten zum Zeitpunkt der Befragung nach wie vor finanzielle Leistungen
- 47 % (n=19) erhielten keine finanziellen Leistungen mehr

6.1 Rückschlüsse aus der Befragung aus Sicht der Organisation

1 Kontaktaufnahme

Die Mehrheit der Befragten (63 %, n = 37) bevorzugte eine persönliche Kontaktaufnahme mit den Sozialdiensten am Schalter. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um SchweizerInnen oder MigrantInnen, um Männer oder Frauen, jüngere oder ältere Personen handelt. Lediglich (24 %, n = 14) nahmen telefonisch Kontakt auf. Weitere acht Personen schrieben eine E-Mail (14 %, n = 8). Ein persönlicher Kontakt am Schalter scheint für die Betroffenen verbindlicher zu sein. Grund dafür können die ansprechenden Schalteröffnungszeiten der Sozialdienste sein. Wären diese weniger kundenfreundlich und der Zugang zu den Sozialdiensten erschwert, würden vermutlich mehr Leute zum Telefon greifen oder ihre Anfrage per E-Mail schreiben. Die Öffnungszeiten können aber auch einen Einfluss darauf haben, ob Betroffene sich überhaupt mit ihren Anliegen an die Sozialdienste wenden. Geschieht dies nicht, würde es zu einer Nichtinanspruchnahme von Leistungen kommen. Sind die Öffnungszeiten unattraktiv, wird der Gang zu den Sozialdiensten so lange hinausgezögert, bis die Not so gross geworden ist, dass eine sofortige sozialarbeiterische Intervention notwendig wird. Angesichts der hohen Belastung und dem grossen Druck auf den Sozialdiensten sind die Mitarbeitenden froh und dankbar über eine

rechtzeitige Kontaktaufnahme. Keine der befragten Personen hat den Kontakt mit den Sozialdiensten Kriens schriftlich per Post aufgenommen.

7 *Erreichbarkeit*

Die Erreichbarkeit der Sozialdienste wurde von 88 % (n = 49) der Teilnehmenden als gut bis sehr gut beurteilt. Dies ist möglicherweise auf die zentrale Lage des neuen Stadthauses sowie auf die kundenfreundlichen Öffnungszeiten zurückzuführen. Der Bezug des neuen Stadthauses im Januar 2019 bedeutete für die Krienser Bevölkerung dahingehend eine Verbesserung, dass nun alle Verwaltungsabteilungen mit ihren Dienstleistungen zentral unter einem Dach zu finden sind. Die Sozialdienste Kriens haben einen eigenen, räumlich getrennten Schalter vom Stadtbüro. Das Stadtbüro in Kriens ist die zentrale Anlaufstelle, bei welcher die Krienser Bevölkerung ihre Dienstleistungen erhält. Der Schalter des Stadtbüros befindet sich im 1. Stock, der der Sozialdienste im 2. Stock. Während der Schalteröffnungszeiten ist eine telefonische Erreichbarkeit von extern immer gewährleistet. Ein Grund für die überwiegend positive Beurteilung der Erreichbarkeit ist sicher auch die Möglichkeit, mittwochs bis 18.00 Uhr am Abend und freitags über den Mittag an den Schalter kommen zu können. Vor allem für Personen, welche arbeiten oder eine Familie haben, bedeutet diese Option eine bessere Zugänglichkeit zu den Sozialdiensten.

Lediglich 13 % (n = 7) der Teilnehmenden erachten die Erreichbarkeit der Sozialdienste als weniger gut bis schlecht. Personen (n = 7), die die Erreichbarkeit schlecht beurteilen, bewerten auch den ersten Kontakt mit den Sozialdiensten als eher nicht (57 %) oder nicht (29 %) angenehm. 57 % dieser Personen beurteilen auch die Frage nach der Atmosphäre im Wartebereich und den Besprechungszimmern als überhaupt nicht (29 %) oder eher nicht (29 %) angenehm. 72 % dieser sieben Personen erhielten auf ihre ersten Fragen am Schalter keine (29 %) oder eher nicht (43 %) zufriedenstellende Antworten. 86 % von ihnen gaben an, lange auf einen Intake 1 Termin gewartet haben zu müssen. Alle 7 Teilnehmenden mussten länger als 7 bis 10 Tage auf einen Intake 2 Termin warten. Alle hatten das Gefühl, sehr viel von sich preisgeben zu müssen. 67 % der Personen, die die Erreichbarkeit als schlecht beurteilt haben, erlebten das Aufnahmeverfahren (Intake 1 und 2) als schwierig. Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen die Feststellung von Nett et al. (2005), dass die Art und Weise, wie der Erstkontakt mit dem Sozialdienst erfolgt, den weiteren Verlauf des Hilfsprozesses entscheidend beeinflusst.

8 *Der erste Kontakt*

Die Frage, ob der erste Kontakt mit den Sozialdiensten angenehm war, beantworteten insgesamt 56 Personen. Mehr als die Hälfte (54 %, n = 30) beurteilten den ersten Kontakt mit völliger Zustimmung als angenehm. 22 % (n = 12) beurteilen ihn als angenehm mit „trifft eher zu“.

Der erste Kontakt geschieht mit dem Schalterpersonal. Dies sind bei den Sozialdiensten Kriens zwei kaufmännische Mitarbeitende und ein Auszubildender respektive eine Auszubildende. An das Schalterpersonal werden hohe Anforderungen v. a. in Bezug auf Freundlichkeit, Flexibilität, Diskretion und vernetztem Denken gestellt. Ein Viertel der Befragten (25 %, n = 14) empfand den ersten Kontakt als nicht oder gar nicht angenehm. Gründe dafür können z. B. falsche Erwartungen, Unwissen über die Abläufe in Bezug auf die Antragstellung oder ein zu langes Zuwarten mit der Kontaktaufnahme sein.

10 *Wurden die ersten Fragen am Schalter zufriedenstellend beantwortet*

Diese Frage bezieht sich wieder auf die Schaltermitarbeitenden. Von 56 Teilnehmenden beantworteten 88 % (n=49) diese Frage mit völliger Zustimmung (61 %, n=34) oder eher zustimmend (27 %, n=15). Dies ist für unser Schalterpersonal eine sehr gute Rückmeldung und spiegelt ihre Professionalität wider. Lediglich 13 % (n=7) äusserten sich zu dieser Frage negativ.

11 *Diskretion*

Ein gutes Resultat kann zur Frage nach der Diskretion erzielt werden. 88 % (n = 56) der Teilnehmenden beantworten die Frage, ob ihr Anliegen diskret behandelt wurde, positiv. Dieses Ergebnis ist zu einem Grossteil den baulichen Gegebenheiten und der Organisation des Schalters zu verdanken. Der Empfang der Sozialdienste besteht aus zwei separaten offenen Schaltern und einem geschlossenen Diskretionsschalter. Personen, die zu den Sozialdiensten wollen, werden über ein Ticketsystem geleitet. Steigen sie aus dem Lift, werden sie aufgefordert, ein Ticket zu ziehen. Der Wartebereich vor dem Schalter und den Besprechungsräumen ist weitläufig, so dass es selbst zu Stosszeiten zu keinem Gedränge kommt. Die Leute können mit Abstand und Diskretion warten, bis ihre Nummer auf dem Display erscheint.

9 *Atmosphäre im Wartebereich und den Besprechungszimmern*

Maeder und Nadai (2004) schreiben der Ausgestaltung des Zugangs und der Räumlichkeiten von Sozialdiensten einen symbolischen Charakter zu, der das Verhalten der Antragstellenden beeinflusst. Für die in den Sozialdiensten Ein- und Ausgehenden ist es nicht unerheblich, wie sich die Einrichtung des modernen Wohlfahrtsstaates präsentiert (S. 41-44). In meiner Umfrage beurteilen 82 % (n=46) von insgesamt 56 Teilnehmenden die Atmosphäre im Wartebereich und den Besprechungszimmern der Sozialdienste Kriens als angenehm oder eher angenehm. Lediglich 18 % (n=10) beurteilen die Atmosphäre negativ.

Positiv bei den Sozialdiensten Kriens ist der wie bereits oben erwähnte grosszügige Wartebereich zu bewerten. Bei den Sitzgelegenheiten liegen neben diversen Prospekten und Info-Blättern, v. a. über soziale Angebote, auch das „Kriens-Info“ oder Erziehungszeitschriften auf.

Aufgrund des Ticketsystems muss niemand Angst haben, es könne sich jemand „vordrängeln“. Für Kinder stehen Boxen mit Spielsachen bereit, welche sehr gern und oft in Anspruch genommen werden. Dies erleichtert die Wartesituation für Mütter, die aufgrund fehlender Betreuungsmöglichkeiten ihre Kinder mitbringen müssen. Meist läuft im Hintergrund Radiomusik, was zu einer entspannten Atmosphäre beiträgt. Das Farbkonzept ist in meinen Augen zu trist und dunkel gewählt und wirkt auf mich persönlich deprimierend. Da der Wartebereich zwischen den Besprechungszimmern, dem Schalter und dem Grossraumbüro der Mitarbeitenden liegt, fällt kein direktes Tageslicht ein. Er muss immer künstlich erhellt werden. Dies trägt ausserdem zur tristen Erscheinung bei. Einige Grünpflanzen und ein paar Bilder an den Wänden bringen ein wenig Auflockerung. Im Wartebereich befinden sich ausserdem zwei WC, eines davon behindertengerecht. Die sanitären Anlagen sind neu, sehr modern und sauber. Natürlich ist alles noch neu – das Stadthaus wurde erst im Januar 2019 bezogen. Die Besprechungsräume mit Blick auf den neu gestalteten Stadtplatz sind nüchtern, aber zweckmässig eingerichtet. Zum Wartebereich hin bilden Glaswände und -türen die nötige akustische Diskretion. Vorhänge, die aber nicht ganz blickdicht sind, schützen vor zu viel Einsicht aus dem Wartebereich.

13 *Dauer Warten auf Termin Intake 1*

25 von 55 Personen gaben an, dass sie lange auf einen Termin zum Erstgespräch (Intake 1) warten mussten, 24 % (n = 13) mit völliger Zustimmung, 22 % (n = 12) mit teilweiser Zustimmung. Verneint wurde die Fragen von 30 Personen, davon 27 % (n = 15) mit „trifft eher nicht zu“ und ebenfalls 27 % (n = 15) mit „trifft überhaupt nicht zu“. Das Resultat ist recht ausgewogen. Dies ist auf die subjektive Einschätzung der Befragten zurückzuführen. Es wurde in der Fragestellung nicht definiert, was lang und was nicht lang ist. Es gibt Hilfesuchende, die sich erst spät bei den Sozialdiensten melden, wenn die Not schon sehr gross ist. Für diese können bereits drei Tage als lang erscheinen. Meldet sich eine Person jedoch rechtzeitig, z. B. bei einer anstehenden Aussteuerung aus der ALV, kann ein Termin zum Erstgespräch in sieben Tagen als adäquat empfunden werden. Die Antwort auf diese Frage ist also immer in Abhängigkeit der subjektiven Situation und dem subjektiven Empfinden der Person zu beurteilen. So erstaunt es denn nicht, dass 72 % (n = 18) der Personen, die lang auf einen Termin zum Intake 1 warten mussten, angeben, sie haben sich bei den Sozialdiensten erst gemeldet, als ihre Probleme schon sehr gross waren. Die Frage, ob sie innerhalb von 7-10 Tagen, nachdem sie alle Unterlagen eingereicht hatten, einen Termin zum Aufnahmegespräch (Intake 2) erhielten, beantwortete die Hälfte (n = 12) mit ja und die andere Hälfte (n = 12) mit nein.

21 *Dauer Warten auf Termin Intake 2*

67 % (n = 36) erhielten innerhalb von 7 bis 10 Tagen, nachdem sie alle Unterlagen eingereicht hatten, einen Termin zum Aufnahmegespräch (Intake 2). 33 % (n = 18) verneinen dies.

Ein Grund dafür kann sein, dass diese Personen nicht alle geforderten Unterlagen eingereicht haben oder in der Zwischenzeit den Kontakt mit den Sozialdiensten abgebrochen haben. Möglich ist aber auch, dass diese Personen zu einer Zeit mit erhöhtem Antragsvolumen in Kontakt mit den Sozialdiensten Kriens standen und es zu Wartezeiten bei den Aufnahmegesprächen kam. Einen Termin innerhalb von 7 bis 10 Tagen nach dem Einreichen aller Unterlagen zu erhalten, erachte ich als legitim. Bedenkt man, dass die eingereichten Unterlagen zuerst von der Administration erfasst und in einem Dossier zusammengestellt werden müssen und bezüglich Subsidiarität durch eine Sozialversicherungsfachfrau vor dem Aufnahmegespräch geprüft werden, so erachte ich eine Zeitspanne von 7 bis 10 Tagen bis zum Intake 2 immer noch als kundenfreundlich. Liegt während dieser Zeit eine akute finanzielle Notlage vor, besteht die Möglichkeit, dass die Antragstellenden Migros-Gutscheine zur Überbrückung erhalten.

38 *Finanzielle Leistungen nach dem Aufnahmeverfahren*

77 % (n=40) erhielten nach dem Aufnahmeverfahren finanzielle Leistungen. 23 % (n=12) der Teilnehmer, also fast ein Viertel, bezogen keine finanziellen Leistungen nach dem Aufnahmeverfahren. Die Gründe dafür wurden von den Befragten wie folgt angegeben:

- Kein Anzug
- War zu mühsam, und schämte mich!
- Ablehnung
- in dies moment ist gute.
- weil in meinem Fall vor zwei Jahren her, handelte sich nur um eine überbrücke Situation.
- Ich habe keine beantrag es ging um ein KESB Anliegen
- ich habe so viel Rechnung
- Habe noch nicht alle Unterlagen eingereicht
- Weiss nicht
- Ich habe eine Arbeitsstelle gefunden
- Weil meine Ehe Frau in Pension ging und das Geld nachwirkend bezahlt haben.
- Ich brauche nicht finanziell Unterstützung [sic!]

Weitere Gründe, keine Leistungen nach dem Aufnahmeverfahren zu erhalten, können z. B. Kontaktabbruch seitens der Antragstellenden, ein Nichteintreten oder ein Ablehnen des Gesuchs sein. Auf ein Gesuch wird nicht eingetreten, wenn die Antragstellenden auch nach zweimaliger schriftlicher Aufforderung nicht die zur Prüfung des Anspruchs notwendigen Unterlagen einreichen. Mit jeweils einer Frist von 8 Tagen werden von den Mitarbeitenden der Administration Briefe verschickt mit der Aufforderung, die fehlenden anspruchsrelevanten Unterlagen einzureichen. Sind nach Fristablauf die geforderten Unterlagen nicht eingegangen, wird ein Nichteintretensentscheid verschickt. Dabei berufen wir uns auf die Verletzung der Auskunftspflicht und Mitwirkungspflicht. In BGE 130 113 E.3.2.II ist festgehalten: „Die Mitwirkungspflicht betrifft insbesondere die Beschaffung von Unterlagen, die nur die gesuchstellende Person liefern kann sowie für die Abklärung von Tatsachen, welche die gesuchstellende Person besser kennt als die

Behörde“. Somit kann die sozialhilferechtliche Bedürftigkeit infolge der Verletzung der Auskunftspflicht und Mitwirkungspflicht nicht beurteilt werden und es besteht kein Anspruch auf Unterstützung mit wirtschaftlicher Sozialhilfe. Folglich wird auf das Gesuch nicht eingetreten. Die Person wird aber darüber informiert, dass sie jederzeit die Möglichkeit hat, ein erneutes Unterstützungsgesuch zu stellen. Ein Gesuch wird abgelehnt, wenn z. B. die sozialhilferechtliche Bedürftigkeit oder die örtliche Zuständigkeit nicht gegeben ist oder der Lebensunterhalt mit eigenen Mitteln bestritten werden kann.

18 *Warum die Unterlagen gefordert wurden*

92 % der Befragten (n=47) gab an, dass sie darüber informiert wurden, warum die Unterlagen von ihnen gefordert wurden. Lediglich 9 % (n=4) wurden nicht darüber informiert. So kann entgegen den Ergebnissen aus der Studie von Neuenschwander et al. (2012) mit Recht behauptet werden, dass die Antragstellenden bei den Sozialdiensten Kriens gut und umfassend informiert werden.

12 *Bedingungen für den Bezug von WSH*

63 % (n=32) kannten die Bedingungen für den Bezug der wirtschaftlichen Sozialhilfe bereits vor dem Erstkontakt. So beantworteten 26 % (n=13) diese Frage mit völliger Zustimmung und 37 % (n=19) mit teilweiser Zustimmung.

25 *Info über Rechte und Pflichten*

96 % (n=51) gaben an, über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt worden zu sein.

4, 5 *Anlassgrund*

93 % (n=54) der Umfrageteilnehmenden wandten sich aufgrund finanzieller Probleme an den Sozialdienst. Vor allem Männer mit Migrationshintergrund bejahten die Aussage „Ich hatte vor allem finanzielle Probleme“ mit völliger Zustimmung. 74 % (n=42) geben als Anlassgrund finanzielle und gesundheitliche Probleme an. Mehr Männer (82 %, n=28) als Frauen (56 %, n=10) gaben an, finanzielle und gesundheitliche Probleme gehabt zu haben.

6.2 *Rückschlüsse aus der Befragung aus sozialarbeiterischer Sicht*

22 *Die Sozialarbeitenden haben sich Zeit genommen*

Die Mehrheit der Befragten (91 %, n=49) beantworteten die Frage, ob die Sozialarbeitenden sich Zeit genommen haben, positiv. Es ist wichtig, dass die Sozialarbeitenden ausreichend Zeit für die Aufnahmegespräche einplanen, um die Hilfesuchenden in ihrer Gesamtheit zu erfassen und nicht bloss eine finanzielle Anspruchsprüfung durchführen. Das Intake 2-Gespräch ist die erste Möglichkeit für sie, nach einem kurzen Intake 1-Gespräch, bei dem es primär um die

Abklärung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit geht, mit den Sozialarbeitenden ins Gespräch zu kommen. Ein Intake 2-Gespräch dauert bei den Sozialdiensten Kriens in der Regel 1.5-2 Stunden. Die Frage nach ausreichender Zeit für die Aufnahmegespräche ist auch gleichzeitig eine Frage nach der Qualität der angebotenen Dienstleistung. Dass Item 22 trotz grossem Druck und fehlenden zeitlichen Ressourcen der Sozialarbeitenden im Arbeitsalltag so positiv beantwortet wurde, ist ein Indiz für die Qualität des Intake-Verfahrens in Kriens.

23 *Kommunikation in einer verständlichen Sprache*

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Kommunikation. Die Art und Weise, wie die Sozialarbeitenden mit den KlientInnen sprechen, wirkt sich auf die Befindlichkeit der Hilfesuchenden aus. Die Antworten aus Item 23 belegen, dass 96 % (n=49) die Frage, ob die Sozialarbeitenden in einer verständlichen Sprache gesprochen haben, positiv bewerteten. 96 % der SchweizerInnen und 100 % der MigrantInnen stimmten dieser Aussage zu. Es ist wichtig, adressatengerecht zu kommunizieren. Besonders bei Personen mit Migrationshintergrund ist es bedeutsam, in einfachen, kurzen Sätzen zu sprechen und immer wieder nachzufragen, ob das Gesagte verstanden wurde. Die positive Rückmeldung, vor allem von den MigrantInnen, bescheinigt den Sozialarbeitenden im Intake eine ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeit.

24 *Fachliche Beratung*

Es ist essenziell, dass sich das Aufnahmeverfahren nicht nur auf die rein administrative Abklärung der finanziellen Anspruchsberechtigung beschränkt, sondern auch persönliche Beratung beinhaltet. Die Studie von Neuenschwander et al. (2012) zeigte deutlich, dass es den Antragstellenden, noch vor der finanziellen Hilfe, wichtiger ist, beraten zu werden (S. 111). Das Ergebnis von Item 24 „Ich wurde fachlich gut beraten“ freut mich sehr. 92 % der Befragten gaben eine positive Rückmeldung. 66 % (n = 35) antworteten mit „trifft völlig zu“ und 26 % (n = 14) mit „trifft eher zu“. Lediglich 4 Personen (8 %) antworteten mit „trifft eher nicht zu“. Niemand antwortete mit „trifft überhaupt nicht zu“.

25 *Aufklärung über Rechte und Pflichten*

Es ist wichtig, dass die Antragstellenden – v. a. diejenigen, die erstmals in Berührung mit der Sozialhilfe kommen – umfassend über ihre Rechte und Pflichten informiert werden. 96 % (n=51) gaben an, dass sie über ihre Rechte und Pflichten in Bezug auf die Sozialhilfe aufgeklärt wurden. 76 % (n=40) gaben ihre völlige Zustimmung und 21 % (n = 11) antworteten mit „trifft eher zu“. Die Sozialhilfebeziehenden müssen wissen, was genau von ihnen verlangt wird und was ihre Rechte und Pflichten sind. Die Studie von Eser Davolio et al. (2013) zeigt, dass ein Spannungsfeld zwischen Verwaltungslogik und Lebenswelt besteht, welches zu „erheblichen Verständigungsleistungen auf beiden Seiten“ (S. 90) führt. Die Studie hält dabei klar fest, dass

„(...) es für die Hilfesuchenden teilweise nicht nachvollziehbar ist, welche Dokumente wann eingereicht werden müssen, und dass sie über mangelnde Transparenz und ungenügende Auskunft klagen“ (ebd.).

15,16 Wurden die Anliegen ernst genommen

87 % der Befragten (n = 48) fühlten sich in ihren Anliegen ernst genommen. Fast ebensoviele Teilnehmer gaben an, dass ihre Fragen zufriedenstellend beantwortet wurden.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Resultate aus der Befragung sehr erfreulich sind und die KlientInnen den Sozialarbeitenden im Intake der Sozialdienste Kriens eine grosse Fachlichkeit, Professionalität und Kommunikationsfähigkeit bescheinigen. Die Befragten beurteilten die Arbeit der Sozialarbeitenden als sehr gut.

6.3 Rückschlüsse aus der Befragung aus AdressatInnenansicht

6 Unangenehm WSH zu beziehen

Für knapp 90 % (n = 50) der Befragten ist es unangenehm, Sozialhilfe zu beziehen. Männer haben mit dem Sozialhilfebezug mehr Mühe als Frauen. 71 % der befragten Männer beantworteten Item 6 „Sozialhilfe zu beziehen ist für mich unangenehm“ mit völliger Zustimmung. Bei den Frauen stimmten lediglich 28 % dieser Aussage völlig zu. Am meisten belastend ist der Sozialhilfebezug für Personen im Alter von 56-65 Jahren. 78% dieser Personengruppe stimmten dieser Aussage völlig zu.

3 Bei den Sozialdiensten gemeldet, als die Probleme schon sehr gross waren

Es erstaunt nicht, dass die Mehrheit der Befragten (80%, n=45) sich erst bei den Sozialdiensten gemeldet hat, als ihre Probleme schon sehr gross waren. Dieses Ergebnis bestätigt das Ergebnis der Studie von Neuenschwander et al. (2012), dass es im Durchschnitt 98 Tage dauert, bis sich die Betroffenen beim Sozialdienst vorstellen (S. 103; vgl. Kapitel 4.3).

2 Schwer gefallen, sich bei den Sozialdiensten zu melden

43 % (n=25) der Befragten fiel es schwer, sich bei den Sozialdiensten zu melden. 57 % (n=33) verneinten dies. Unklar ist, wie Item 2 „Es fiel mir leicht, mich bei den Sozialdiensten Kriens zu melden“ von den Befragten verstanden wurde. Es ist leicht, sich bei den Sozialdiensten zu melden, wenn o. g. Aspekte in Bezug auf die Strukturqualität (Erreichbarkeit, Öffnungszeiten, Räumlichkeiten) positiv wahrgenommen werden. „Leicht fallen“ kann aber auch in Bezug auf ein Gefühl, eine Befindlichkeit bzw. Emotionalität betrachtet werden. Betrachtet man es vor diesem Hintergrund, hätte ich erwartet, dass mehr Personen Schwierigkeiten damit hatten, sich bei den Sozialdiensten zu melden.

12 *Bedingungen für den Bezug von WSH*

Der Mehrheit der Befragten (63 %, n = 35) waren die Bedingungen für den Bezug wirtschaftlicher Sozialhilfe bereits vor dem Erstkontakt bekannt. Dies kann zum einen daran liegen, dass es nicht die erste Anmeldung bei den Sozialdiensten war und die Bedingungen für den Bezug von WSH aus vorherigen Unterstützungsperioden bekannt waren. Zum anderen waren diese Bedingungen bereits vom vorherigen Sozialdienst bekannt, wenn es sich um einen Zuzug nach Kriens handelt. Ein anderer Aspekt kann aber auch sein, dass die Befragten sich vor dem Erstkontakt mit den Sozialdiensten bereits lange in Gedanken damit beschäftigt haben, ob sie sich mit ihren Problemen an die Sozialdienste wenden sollen oder nicht. Bei einer Internetrecherche in dieser Vorbereitungsphase werden sie schnell fündig, welche Bedingungen an den Bezug von WSH gestellt werden. Ein anderer, nicht zu vernachlässigender Aspekt ist die „Mund-zu-Mund-Propaganda“. Das heisst, im persönlichen Austausch im sozialen Umfeld können die Betroffenen ebenso die benötigten Informationen erhalten. 37 % (n=21) kannten die Bedingungen für den Bezug von WSH eher nicht oder überhaupt nicht vor dem Erstkontakt.

17 *Mühe mit der Beschaffung der geforderten Unterlagen*

80 % (n = 43) hatten keine Mühe mit der Beschaffung der geforderten Unterlagen. Dieses Ergebnis erstaunt mich, hätte ich doch gedacht, dass es einem Grossteil der Antragstellenden Mühe bereiten würde. Ich vermute, dass das Resultat anders ausgefallen wäre, wenn das Item anders formuliert gewesen wäre. Item 17 lautet: „Die Beschaffung der geforderten Unterlagen stellte für mich kein Problem dar“. Somit enthält die Aussage bereits eine Negation. Besonders Personen, welche nicht Deutsch als Muttersprache haben, könnten mit der Beantwortung Mühe haben. Vor allem bei den Antwortvarianten „trifft eher nicht zu“ oder „trifft überhaupt nicht zu“, welche wiederum eine Negation enthalten, können bei der Beantwortung Schwierigkeiten auftreten. Somit muss ich leider feststellen, dass dieses Item bei der Erstellung des Fragebogens nicht sinnvoll formuliert wurde.

18 *Information, warum die Unterlagen gefordert wurden*

Über 90 % (n = 49) geben an, dass sie darüber informiert wurden, warum die Unterlagen von ihnen gefordert wurden. Ich erachte dies als wichtig, und es hat sich bewährt, dass die Checkliste mit den einzureichenden Unterlagen während des Intake 1-Gespräches im Beisein der KlientInnen ausgefüllt und besprochen wird. Sie müssen wissen, warum diese Fülle an Unterlagen gefordert wird und dass es nicht Willkür oder Schikane ihnen gegenüber ist.

19 *Unterstützung bei der Beschaffung der Unterlagen*

56 % (n=30) benötigten keine Unterstützung bei der Beschaffung der Unterlagen. 44 % (n=24) brauchten Unterstützung dabei.

20 *Hilfe beim Zusammentragen der Unterlagen seitens des Sozialdienstes*

39 % (n = 21) gaben an, dass ihnen beim Zusammentragen der Unterlagen seitens des Sozialdienstes geholfen wurde. Die Mehrheit der Befragten (61 %, n = 33) erhielt dafür keine Hilfe seitens des Sozialdienstes. Gründe dafür können sein, dass diese Personen keine Hilfe benötigten oder sie diese im familiären bzw. persönlichen Umfeld erhielten. Möglich ist auch, dass die Hilfestellung durch andere Beratungsstellen, z. B. kirchlicher Sozialdienst, erfolgte.

15 *Anliegen wurden ernst genommen*

87 % (n=48) fühlten sich mit ihren Anliegen ernst genommen. Lediglich 13 % (n=7) hatten das Gefühl, ihre Anliegen wurden nicht ernst genommen.

16 *Fragen wurden zufriedenstellend beantwortet*

Die Mehrheit der Befragten (85 %, n=46) fand ihre Fragen zufriedenstellend beantwortet.

26, 27 *Ich musste sehr viel von mir preisgeben & unangenehm, die Fragen zu beantworten*

80 % (n = 42) der Umfrageteilnehmer hatten das Gefühl, sehr viel von sich preisgeben zu müssen. Es sind mehr Männer (85%) als Frauen (72%), die Item 26 zustimmend beantworteten. Es erstaunt nicht, dass es für die Mehrheit der Befragten (60%, n=32) unangenehm war, all die Fragen im Aufnahmeverfahren zu beantworten. 65 % der Männer war es unangenehm, wohingegen lediglich die Hälfte der Frauen (50%) Mühe damit bekundeten.

28 *Die Anforderungen, Unterstützung zu erhalten, sind hoch*

70 % (n = 37) der Befragten erachtet die Anforderungen, Unterstützung zu erhalten, als hoch. Mehr SchweizerInnen (32 %) als MigrantInnen (21 %) bejahen diese Aussage mit völliger Zustimmung. Mehr Männer (35 %) als Frauen (17 %) stimmen der Aussage völlig zu. Auffällig ist, dass die höchste Zustimmung (44 %) zu dieser Aussage von Personen im Alter von 41-55 Jahren kommt. Am wenigsten stimmten mit 11 % junge Erwachsene im Alter von 18-25 Jahren dieser Aussage völlig zu.

29 *Aufnahmeverfahren als schwierig erlebt*

Knapp die Hälfte der Befragten (47 %, n = 25) erlebten das Aufnahmeverfahren als schwierig. 56 % der Männer stimmten dieser Aussage zu, wohingegen lediglich 28 % der Frauen dieses als schwierig erlebten. Etwas mehr als die Hälfte (53 %, n=28) erlebten es nicht als schwierig.

30 *Zufriedenheit*

Erfreut hat mich das positive Resultat bezüglich der Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden der Sozialdienste.

Über 90 % der Befragten (n = 49) äusserten ihre Zufriedenheit mit dem Schalterpersonal, der Administration und den Sozialarbeitenden.

31 *Was ich sonst noch sagen wollte*

22 Umfrageteilnehmer haben die offene Frage 31 „Was ich sonst noch sagen wollte (z. B. Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge)“ beantwortet. Die Beantwortung dieser Frage war fakultativ. Zur besseren Auswertung der offenen Frage wurden folgende Kategorien gebildet. Den Kategorien wurden die Antworten so zugeordnet, wie sie von den Befragten geschrieben wurden.

Lob und Dank

- Machen Sie noch besser sonst alles gut
- Es wurde mir viel Verständnis bezüglich meiner finanziellen und gesundheitlichen Situation entgegengebracht. Obwohl ich nicht gerne auf die finanzielle Unterstützung zurückgreife, hat mir das Verhalten der Sozialarbeiter sehr geholfen mit dem Ganzen klar zu kommen.
- Ich will mich für die Unterstützung herzlich bedanken. Ich war wirklich verzweifelt als ich zu Ihnen kam und wusste nicht wie es weitergehen sollte. Die (...) sozialhilfe hat mir zur überbrückung dieser schwierigen zeit luft zum atmen verschafft und mich mit dem nötigsten versorgt. Beim 2. Gespräch mit Herr (...) fühle ich mich sehr verstanden und durch gezielte vereinbarungen hatte ich das Gefühl schritt für schritt wieder Herr der lage zu werden. Danke
- Ich würde Ihnen an dieser Stelle gern einen Vorschlag zur Verbesserung des Prozesses unterbreiten, allerdings gibt es auch nach längerem Revue passieren lassen nichts was ich für verbesserungswürdig halte. Ich kam mir sehr gut aufgehoben vor, trotz der sehr privaten Fragen haben Sie mir nicht das Gefühl gegeben Mensch zweiter Klasse zu sein. Was von Ihnen Grosse Professionalität und gewisses Fingerspitzengefühl abverlangt. Ich kam mir ernst genommen und nicht bevormundet vor, auch empfand ich keine Pauschalisierung. Ich meine damit, in eine Schublade gesteckt zu werden mit allen Sozialhilfe Empfängern. Mir bleibt nur noch Ihnen allen meinen herzlichsten Dank auszusprechen und alles gute zu wünschen.
- Es war mir alles unangenehm gewesen. Ich war froh konnte ich das Sozialamt nach kurzer Zeit wieder verlassen. Was ich sagen muss das Sie mir viel geholfen haben. DANKE.
- Zunächst mochte ich mich bei ihnen und für die hilfe bedanken, die sie mir gegeben haben. Meine einzige bemerkung ist, dass wir mehr helfen müssen, einen job zu finden oder einen praktikums-angebote zu schicken. Vielen dank für alles.
- Vielen Dank für Ihre Hilfe!
- Ich bin zufrieden
- Danke für alles.
- Dankeschön [sic!]

Konstruktive Kritik

- Ich bedanke mich, dass wir Unterstützung werden, wenn wir in eine Notsituation landen und, obwohl ich schlussendlich keine Sozialhilfe bezogen habe (diesmal), weil in meinem fall, eine überbrücken Fall war. Finde ich das wir als Schweizer Bürger ziemlich unter drück gesetzt werden und allgemein behandelt werden. Ich vermisse das individuelle jeder Mensch Situation. Es wird nicht berücksichtigt, dass was inzwischen jeder Mensch erlebt hat und was dazu gebucht habe. Und dennoch führt es meistens sich mehr finanziell zu verschulden.

Meine Erfahrung ist heute, dass wenn die Stadt damals als ich in die Schweiz aus Ausland kam und so Jung war, in mir richtig investiert hätte, mich um meine rechte informierten und das ich eine Ausbildung und die Sprache richtig lernen konnte (als Ausland Schweizerin) wäre ich heute in 100 % sicherheit nicht in so eine Lage gefallen, dessen ich immer wieder zu tragen hatte als alleinstehende Mutter nach hinein noch dazu.

- Mein Vater musste alle Dokumente preisgeben damit ich Hilfe bekomme, Bandetails etc. Wir fanden es unangebracht seitens Eltern so sehr ins Detail zu gehen. Ausserdem dauerte es so wieder länger alle Dokumente zu beschaffen. Meiner Meinung nach muss das schneller und diskreter gehen. Das Amt sollte selber möglichst kurz abschätzen können wen Eltern wohlhabend sind. [sic!]

Dekonstruktive Kritik

- Ich bin nicht zufrieden mit meine Zuständigen person. Sie heißt Frau (...).
- Ich bin nicht zufrieden mit meine zustandliche person.sie heist frau (...). Vielen Danke
- Haber ich mehr gewart von Social, Ich hore merh Kritik aus Hilfen
- Ich finds das Sie viel zu wenig zahlen, wir müssen noch vieles selber zahlen und für Essen hätte ich richtig wenig Geld. Ich weiss nicht wie Sie dass berechnet haben aber es ist richtig wenig ich brauche Minimum 300.- für essen und das isch wenn ich die billigste kaufe... Sicher nicht das Minimum!
- Eine Wohnung für sfr. 900.- (1 Pers.Haushalt) zu finden ist schier unmöglich. [sic!]

Verbesserungsvorschläge

- Es sollte besser differenziert werden, wer sich von den Anträgern für Sozialhilfe redlich bemüht, aus eigener Kraft seine Situation zu verbessern und wer nicht. Auch sollten für ältere, arbeitssuchenden Schweizer Staatsbürgern, welche durch irgend einen Grund in die Sozialhilfe abrutschen die Kriterien für die Gutheissung von Sozialhilfe nach unten angepasst werden. Wir haben keine Lobby. Bund und Kantone haben Geld, das sieht man jetzt in der Corona-Krise, denn sie schütten Geld im Giesskannensystem aus. Niemand scheint mehr wirklich den Überblick über die Ausgaben zu haben. In normalen Zeiten bleibt man als Einzelschicksal sich oftmals allein überlassen und man hat nicht immer die Kraft zu kämpfen.
- Wir wurden vorher vom Sozialamt der Stadt Luzern unterstützt. Dort musste ich schon alle Unterlagen usw kopieren. Wäre viel einfacher wenn die Sozialämter einander die Unterlagen übergeben würden. Für mich war es sehr schwierig zum Sozialamt zu gehen. War das letzte das ich wollte. Leider durch Krankheit nicht anders möglich. Bin aber froh das es das Sozialamt gibt. Danke
- Eine jährliche Abrechnung, über die Kosten welche der SD übernommen hat, wäre sehr positiv. [sic!]

Allgemeine Bemerkungen

- Jeder Person kann schnell in eine schwierige Situation landen. [sic!]

Nonsens

- Verbesserungsvoschläge [sic!]

7. Beantwortung der Fragestellung

Im folgenden Kapitel werden mithilfe der Ergebnisse der Befragung die Forschungsfragen beantwortet.

7.1 Wie erleben die betroffenen Personen den Zugang zu den Sozialdiensten im Allgemeinen und das Aufnahmeverfahren (Intake) im Speziellen?

Die befragten KlientInnen erleben den Zugang zu den Sozialdiensten Kriens v. a. in Bezug auf die Strukturqualität positiv. Dies bestätigen die positiven Rückmeldungen bezüglich Erreichbarkeit, Atmosphäre im Wartebereich und den Besprechungszimmern und der diskreten Behandlung der Anliegen. 75 % der Befragten erlebten den ersten Kontakt mit den Sozialdiensten Kriens positiv. Am Schalter wurden ihre ersten Fragen zufriedenstellend beantwortet. Sie fühlten sich mit ihren Anliegen von den Sozialarbeitenden ernst genommen und ihre Fragen wurden im Aufnahmegespräch zufriedenstellend beantwortet. Die Befragten wurden darüber informiert, warum die Unterlagen, welche sie zur Prüfung des Gesuchs einreichen mussten, gefordert wurden. Benötigten sie Hilfe beim Zusammentragen der Unterlagen, erhielten sie diese. Sie wurden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt. Die KlientInnen äusserten sich positiv über die Beratung, die Fachlichkeit der Sozialarbeitenden sowie die Art der Kommunikation. 96 % der Befragten gaben an, dass die Sozialarbeitenden in einer für sie verständlichen Sprache gesprochen haben und bestätigten ihnen somit, adressatengerecht kommunizieren zu können. 90 % gaben an, dass die Sozialarbeitenden sich Zeit für sie genommen haben. Ebenso viele waren zufrieden mit den Mitarbeitenden der Sozialdienste. Die Ergebnisse verdeutlichen die Zufriedenheit der Befragten mit dem Informations- und Beratungsangebot der Sozialdienste Kriens. Die befragten KlientInnen schätzen die Service- als auch die Beratungsqualität.

Positive Rückmeldungen wurden von den Befragten auch bei Item 31 (offene Frage) gegeben. Eine Person gab an, dass ihr viel Verständnis bezüglich ihrer finanziellen und gesundheitlichen Situation entgegengebracht wurde. Obwohl sie nicht gern auf die finanzielle Unterstützung zurückgreife, hat ihr das Verhalten der Sozialarbeitenden geholfen, mit dem Ganzen klar zu kommen (vgl. Kap. 6.2).

Eine andere Person gab folgende Rückmeldung:

Ich will mich für die Unterstützung herzlich bedanken. Ich war wirklich verzweifelt als ich zu Ihnen kam und wusste nicht wie es weitergehen sollte. Die finanzielle sozialhilfe hat mir zur überbrückung dieser schwierigen zeit luft zum atmen verschafft und mich mit dem nötigsten versorgt. Beim 2. Gespräch mit Herr (...) fühle ich mich sehr verstanden

und durch gezielte vereinbarungen hatte ich das Gefühl schritt für schritt wieder Herr der lage zu werden. Danke [sic!]

Folgende Rückmeldung bescheinigt den Sozialarbeitenden im Intake ebenfalls grosse Professionalität:

Ich kam mir sehr gut aufgehoben vor, trotz der sehr privaten Fragen haben Sie mir nicht das Gefühl gegeben Mensch zweiter Klasse zu sein. Was von Ihnen Grosse Professionalität und gewisses Fingerspitzengefühl abverlangt. Ich kam mir ernst genommen und nicht bevormundet vor, auch empfand ich keine Pauschalisierung. Ich meine damit, in eine Schublade gesteckt zu werden mit allen Sozialhilfe Empfängern. [sic!]

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass den Mitarbeitenden der Sozialdienste Kriens und v. a. den Sozialarbeitenden eine grosse Professionalität, Fachlichkeit und Kompetenz anerkannt wird. Diese Rückmeldungen haben mich natürlich sehr gefreut. Sie zeigen uns, dass wir „einen guten Job machen“. Die KlientInnen bestätigen mit ihren Rückmeldungen mein subjektives Erleben in der praktischen Arbeit, dass die Mitarbeitenden im Intake mit grossen Engagement und viel Fachwissen jeden einzelnen Fall beurteilen und dabei den Menschen mit seinem individuellen Schicksal nicht aus den Augen verlieren.

Trotz aller o. g. positiven Rückmeldungen ist die Notwendigkeit, mit den Sozialdiensten in Kontakt zu treten, für die Befragten unangenehm. So gaben 78 % an, sich erst bei den Sozialdiensten gemeldet zu haben, als ihre Probleme schon sehr gross waren (vgl. Kap. 4.4). 80 % hatten das Gefühl, sehr viel von sich preisgeben zu müssen. 60 % gaben an, dass es ihnen unangenehm war, all die Fragen im Aufnahmeverfahren zu beantworten. 70 % erachten die Anforderungen, Unterstützung zu erhalten als hoch. Fast die Hälfte der KlientInnen erlebte das Aufnahmeverfahren als schwierig.

Kritische Rückmeldungen gab es auch bezüglich der Wartezeiten. Fast die Hälfte der Befragten musste lange auf einen Termin zum Erstgespräch (Intake 1) warten. Ein Drittel musste länger als 7-10 Tage auf einen Termin zum Aufnahmegespräch (Intake 2) warten.

Für 90 % der Befragten ist es unangenehm Sozialhilfe zu beziehen. Diese Ergebnisse decken sich mit denen der Studie von Neuenschwander et al. (2012). Somit kann behauptet werden, dass das Aufnahmeverfahren auf individueller Ebene von den KlientInnen als schwierig erlebt wird. Dies bestätigen auch einzelne Rückmeldungen in Item 31. Eine Person schreibt:

Es war mir alles unangenehm gewesen. Ich war froh konnte ich das Sozialamt nach kurzer Zeit wieder verlassen. Was ich sagen muss das Sie mir viel geholfen haben. DANKE. [sic!]

Eine andere Person gibt folgende Rückmeldung:

Für mich war es sehr schwierig zum Sozialamt zu gehen. War das letzte das ich wollte. Leider durch Krankheit nicht anders möglich. Bin aber froh das es das Sozialamt gibt. Danke [sic!]

Sozialhilfe beantragen zu müssen ist für die Betroffenen verbunden mit Gefühlen von Scham, Stigmatisierung, Demütigung und Entwürdigung. Neuenschwander et al. (2012) nennen ihr Buch nicht ohne Grund „Der schwere Gang zum Sozialdienst“. Der Titel zeigt deutlich, was Betroffene empfinden, wenn sie staatliche Hilfe in Anspruch nehmen müssen. Das aktuelle repressive politische Klima in Bezug auf die Sozialhilfe verstärkt dies noch. Wer Sozialhilfe beantragen muss, hat kein Anrecht mehr auf Privatsphäre. Durch die Beanspruchung finanzieller Leistungen verlieren Betroffene ihre Unabhängigkeit. Sie müssen sämtliche vom Sozialdienst verlangten Unterlagen bringen und damit Informationen über ihre finanzielle, gesundheitliche, persönliche und familiäre Situation liefern. Auch müssen sie dem Sozialdienst erlauben, Informationen direkt einzuholen oder weiterzugeben. So sind die Sozialdienste verpflichtet, den Migrationsämtern unaufgefordert die Namen von sozialhilfebeziehenden ausländischen Personen melden.

Unklar bleibt, wieviel Personen im Untersuchungszeitraum auf Sozialhilfeleistungen verzichtet haben, obwohl sie darauf einen Anspruch hätten. Barbara Lucas (2020) untersuchte in einer Studie, warum Menschen, die Anspruch auf Sozialhilfe hätten, freiwillig darauf verzichten. Die Aussagen der Betroffenen machen deutlich, „(...) dass sie der sozialhilfefindliche Diskurs auf verschiedenen Ebenen einschüchtert. Sie zeigen aber auch, dass der Verzicht zum Teil selbstgewählt ist und darauf beruht, Werte wie Autonomie und Eigeninitiative hochzuhalten“ (S. 113). Fazit ihrer Erhebung ist, dass sowohl die Behörden als auch die Gesellschaft als Ganzes die betroffenen Personen mit mehr Respekt behandeln und dezidiert gegen deren Stigmatisierung kämpfen sollten (ebd., S. 122).

7.2 Welche Faktoren beeinflussen das Aufnahmeverfahren?

Das Aufnahmeverfahren wird durch verschiedene Faktoren auf Verwaltungs- bzw. Organisationsebene, individueller Ebene der AdressatInnen oder auf sozialarbeiterischer Ebene beeinflusst.

Verwaltungsebene:

Die Verwaltungsebene hat in Bezug auf den Zugang zu Leistungen des Sozialdienstes eine wichtige Funktion inne. Einen grossen Einfluss auf das Aufnahmeverfahren hat die bereits mehrfach erwähnte Strukturqualität. Die Öffnungszeiten spielen eine wichtige Rolle bei der Frage, ob Betroffene sich überhaupt mit ihren Anliegen an den Sozialdienst wenden. Sind diese

derart kundenunfreundlich, dass Personen einen halben Tag nicht zur Arbeit gehen können, nur um beim Sozialdienst vorzusprechen, stellt dies bereits eine Hürde für die Inanspruchnahme von Leistungen dar. Weiterhin können Öffnungszeiten, die nicht mit beruflichen oder familiären Verpflichtungen korrespondieren, zu einem vorzeitigen Abschluss oder Abbruch des Aufnahmeverfahrens führen.

Die Gestaltung der Räumlichkeiten ist ein weiterer Faktor auf Verwaltungsebene, der das Aufnahmeverfahren beeinflusst. Maeder und Nadai (2004) erkannten, dass die Antragstellenden die Gespräche beim SD als räumliches Erlebnis wahrnehmen (S. 41). Besonders abschreckend wirken Sozialdienste, bei welchen am Eingang Security-Mitarbeitende das Geschehen bewachen und den Antragstellenden das Gefühl vermitteln, sich illegitim zu verhalten.

Befindet sich eine Person in einer finanziellen Notlage, braucht sie schnell einen Termin, um beim Sozialdienst vorsprechen zu können. Die Wartezeiten für ein erstes Gespräch (Intake 1) sollten so kurz wie möglich sein. Bedenkt man, dass bis zur ersten Kontaktaufnahme seitens der KlientInnen bereits Monate vergangen sein können und sich die oftmals vorhandene Mehrfachproblematik bereits verschärft hat, erachte ich es als wichtig, dass die Anliegen zeitnah vorgetragen werden können und die KlientInnen die nötigen Informationen erhalten, was zu tun ist. Wichtig ist das Angebot an die Antragstellenden, beim Zusammentragen der anspruchrelevanten Unterlagen behilflich zu sein. Die Anforderung, die notwendigen Unterlagen zu bringen, kann für einige Personen bereits eine grosse Hürde darstellen. Wurden dann alle geforderten Unterlagen eingereicht, sollte die Wartezeit bis zum Aufnahmegespräch nicht mehr als ein paar Tage betragen.

Um das Aufnahmeverfahren reibungslos zu gestalten, sind organisatorische und administrative Abläufe von grosser Bedeutung. Sind diese für alle am Intake-Prozess beteiligten Mitarbeitenden klar definiert, kann der Aufnahmeprozess effizient gestaltet werden. Eine Standardisierung des Aufnahmeverfahrens ermöglicht eine schnelle Anspruchsprüfung und verhindert eine Ungleichbehandlung der Antragstellenden. Die Ausgestaltung und Organisation des Aufnahmeverfahrens hat einen Einfluss darauf, ob und in welchem Umfang Hilfeleistungen in Anspruch genommen werden. Denn der Zugang zur Sozialhilfe wird durch organisatorische und administrative Hürden beeinflusst. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Gewährleistung der Diskretion am Schalter. Diskretion ist generell ein wichtiges Anliegen der KlientInnen.

Ein nicht zu unterschätzender Faktor für ein gelingendes Aufnahmeverfahren sind die Mitarbeitenden der Organisation. Zum einen sollten ausreichend personelle Ressourcen gewährleistet sein und zum anderen sollten diese in ihren Bereichen entsprechend geschult sein und über das nötige Know-how verfügen, um Personen in schwierigen Lebenssituationen zu

begegnen. Die Sozialarbeitenden brauchen entsprechendes sozialhilfe- und sozialversicherungsrechtliches Fachwissen sowie Kommunikations- und Methodenkompetenz. Es ist Aufgabe der Organisation, dies durch Weiterbildungsmöglichkeiten sicherzustellen. Gemäss Roger Pfiffner (2017b) stellen gut qualifizierte, erfahrene und motivierte Mitarbeitende eine zentrale Ressource für Sozialdienste und dar (S. 30-31). Dies gilt natürlich besonders für die Intake-Teams der Sozialdienste. Die Sozialarbeitenden benötigen für die Aufnahmeverfahren genügend zeitliche Ressourcen, die ihnen die Organisation zur Verfügung stellen muss. Da der Wunsch nach Beratung für die KlientInnen an erster Stelle steht, sollte für den Intake-Prozess unbedingt genügend Zeit vorhanden sein. Wichtig ist, dass sich das Aufnahmeverfahren nicht auf die rein administrative Abklärung der finanziellen Anspruchsberechtigung beschränkt, sondern auch persönliche Beratung beinhaltet.

Individuelle Ebene der AdressatInnen:

Entschliessen sich Personen, Kontakt mit dem Sozialdienst aufzunehmen und Unterstützung zu beantragen, müssen sie von selbst aktiv werden und einen Prozess durchlaufen (vgl. Neuenschwander et al., 2012, S. 51-55). Zuerst müssen sie sich ihrer finanziellen Notlage bewusst werden und einen Antrag zu stellen in Betracht ziehen. In der Regel werden sie Vor- und Nachteile sowie Aufwand und Nutzen abwägen. Fällt der Entschluss zur Antragstellung, muss dies vorbereitet werden. Eine erste Kontaktaufnahme zur Vereinbarung eines Erstgespräches ist jetzt notwendig. In dieser Vorbereitungsphase kann es vorkommen, dass sie bereits aus dem Prozess ausscheiden und es zur Nichtinanspruchnahme von Leistungen kommt.

Die Dauer vom Bewusstwerden der Notlage bis zur Kontaktaufnahme dauert ca. 3 Monate, in einzelnen Fällen bis zu einem Jahr. Oft haben sich die Probleme der Betroffenen bis dahin verschärft. Wünschenswert wäre, dass sich Betroffene bereits früher an den Sozialdienst wenden, damit eine Verschlimmerung der Situation durch eine frühzeitige Intervention verhindert werden kann (Neuenschwander & Hümbelin, 2011a, S. 15-16).

Von grosser Bedeutung ist das Wissen der Betroffenen über die Sozialhilfe und ihre Rahmenbedingungen. Gemäss Neuenschwander et al. (2012) bildet das Wissen, dass man sich mit finanziellen Schwierigkeiten an den Sozialdienst wenden kann, eine zwingende Voraussetzung für die Antragstellung (S. 114). Gemäss Becker und Hauser (2005) sind unzureichende Kenntnisse und falsche Vorstellungen über die Sozialhilfe der wichtigste Grund, weshalb Betroffene ihren Anspruch nicht geltend machen (zit. in Neuenschwander et al., 2012, S. 114).

Viele Personen haben gegenüber der Sozialhilfe eine negative Einstellung. Solche negativen Einstellungen können den Verlauf des Aufnahmeverfahrens beeinflussen. Mehr als der Hälfte

der Befragten fiel es in ihrer Notlage schwer, sich bei den Sozialdiensten Kriens zu melden, was sicher auch darauf zurückzuführen ist.

Van Oorschot (1994) nennt auf Seiten der individuellen Ebene der KlientInnen folgende Faktoren, die die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen behindern können:

- Unwissenheit über das Vorhandensein bestimmter Leistungen
- ungenügende Kenntnisse der Anspruchsvoraussetzungen oder des Bezugsverfahrens
- Angst vor Stigmatisierung und Demütigung
- negative Einstellung gegenüber gesellschaftlicher Abhängigkeit
- Unterschätzung der zu erwartenden Leistungen
- Schwierigkeiten beim Ausfüllen von Formularen oder beim Zusammentragen der erforderlichen Unterlagen (zit. in Nett et al., 2005, S. 17)

Sozialarbeiterische Ebene:

Auf sozialarbeiterischer Ebene ist besonders auf die Bedeutung des Erstgespräches (vgl. Kap. 2.3) hinzuweisen. Dieses wird gemäss Kähler und Gregusch (2015) als entscheidend für den weiteren Verlauf des Hilfsprozesses angesehen (S. 13). Systemisch betrachtet ist die Bewältigung von Ausgangssituationen fallbezogener Sozialer Arbeit anforderungsreich (ebd., S. 65), denn die Sozialarbeitenden müssen nebst der materiellen Anspruchsprüfung eine Situations- und Problemanalyse erstellen. Ausserdem ist es notwendig, mit den KlientInnen ein Arbeitsbündnis aufzubauen und eine Vertrauensbasis herzustellen. Die Kooperationsbereitschaft für eine Zusammenarbeit muss geweckt werden. All dies braucht Zeit, die die Organisation den Sozialarbeitenden zur Verfügung stellen muss. Im Aufnahmegespräch haben die KlientInnen erstmals die Möglichkeit, ihre Probleme darzulegen. Nachdem sie bisher vor allem mit administrativen Aufgaben (Antrag ausfüllen, Unterlagen beschaffen) beschäftigt waren, ist es wichtig, ihnen im Aufnahmegespräch die nötige Zeit und den Raum dafür zu geben. Genügend zeitliche Ressourcen der Sozialarbeitenden sind Voraussetzung dafür, dass im ersten persönlichen Gespräch eine ausführliche Problem- und Situationsanalyse erstellt werden kann. Vorteilhaft sind auf jeden Fall auch Fremdsprachenkenntnisse der Sozialarbeitenden.

Nebst der Methodenkompetenz der Sozialarbeitenden ist für ein qualitativ hochstehendes Aufnahmeverfahren ein vertieftes Wissen in sozialhilfe- und sozialversicherungsrechtlichen Fragen notwendig. Die Professionellen müssen entsprechend aus- und weitergebildet sein. Gemäss Becker und Hauser (2005, zit. in Neuenschwander et al., 2012) hat die Qualität der Ausbildung eine Auswirkung auf die Qualität der Entscheide (S. 50).

Ein weiteres zentrales Instrument für ein gelingendes Aufnahmeverfahren ist eine wertschätzende Haltung seitens der Sozialarbeitenden. Verfügen sie ausserdem noch über Einfühlungsvermögen und die Bereitschaft und Motivation, sich tagtäglich mit neuen Schicksalen auseinanderzusetzen und sich auf die KlientInnen einzulassen, steht einem erfolgreichen Aufnahmeverfahren nichts im Wege.

7.3 Was kann aus Sicht der AdressatInnen in Bezug auf das Aufnahmeverfahren verbessert werden?

Ein wichtiger Aspekt bezüglich der Verbesserung des Aufnahmeverfahrens wäre die Verkürzung der Wartezeiten für ein Erstgespräch (Intake 1). Wenden sich die KlientInnen in ihrer Notlage an den Sozialdienst, sollten sie die Möglichkeit erhalten, so schnell wie möglich ihr Anliegen vorzubringen. Es ist sinnvoll und notwendig, den Sozialarbeitenden für das Intake 1 mehr zeitliche Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Die Praxis zeigt, dass 10 Stellenprozent für drei Erstgespräche, wie es in Kriens üblich ist, nicht ausreichen. Es ist schwierig, nebst Vor- und Nachbereitung dieses Termins ein Gespräch mit den Hilfesuchenden in einer halben Stunde zu führen. Neben der Erfassung des Problems und der Situation müssen in diesem Gespräch sämtliche Informationen rund um die Antragstellung für WSH gegeben und gemeinsam die Checkliste mit den einzureichenden Unterlagen ausgefüllt werden. Nach dem Gespräch werden die erhaltenen Informationen schriftlich fixiert. Diese sind später für die Vorbereitung des Aufnahmegesprächs oft sehr hilfreich. In der Regel benötigen die Sozialarbeitenden mehr als eine Stunde für ein Intake 1, was bedeutet, dass ihnen in anderen Arbeitsbereichen die Zeit fehlt. Den Berufskodex im Hinterkopf sind sie nicht bereit, Gespräche mit Blick auf die Uhr zu beenden, da sie mit komplexen Situationen konfrontiert werden und ihnen hilfsbedürftige, verzweifelte Menschen gegenüberstehen.

Mit dem Ausbau und der Erweiterung des Intake 1-Angebots würden die Sozialdienste Kriens ihren gesetzlich verankerten Auftrag für persönliche Sozialhilfe besser gerecht werden. Gemäss § 2 SHG LU sind die Ziele der Sozialhilfe:

- die Verhinderung der Hilfebedürftigkeit von Menschen
- die Milderung und Beseitigung der Folgen ihrer Hilfebedürftigkeit
- die Förderung der privaten Initiative, der Eigenverantwortung und der Selbständigkeit
- die Förderung der beruflichen und gesellschaftlichen Integration.

Diese Ziele sollen nebst der generellen Sozialhilfe durch individuelle Sozialhilfe in Form von persönlicher und wirtschaftlicher Sozialhilfe erreicht werden. Konkretisiert wird dies in § 24 SHG LU. Dieser besagt, dass für Personen, die sich in persönlichen Schwierigkeiten befinden, ein Anspruch auf angemessene persönliche Sozialhilfe, unabhängig von Leistungen der wirtschaftlichen Sozialhilfe, besteht. § 25 SHG LU konkretisiert wiederum und definiert, wie

die persönliche Sozialhilfe geleistet wird. Dies u. a. durch Information, Beratung und Betreuung, Budgetberatung oder Einkommens- und Vermögensverwaltung. Diesen gesetzlichen Auftrag kann die Stadt Kriens mit ihren knappen personellen Ressourcen im Intake nicht zufriedenstellend erfüllen.

Um den EinwohnerInnen der Stadt Kriens das nötige Wissen rund um die Sozialhilfe zugänglich zu machen, wäre Öffentlichkeitsarbeit hilfreich. Dies könnte über verschiedene Kanäle geschehen. Zum einen besteht die Möglichkeit, im monatlich erscheinenden und in alle Haushalte gelieferten Informationsblatt der Stadt Kriens „Kriens-Info“ einen Artikel mit Informationen über die Sozialhilfe zu publizieren. Oder es könnte ein Flyer mit den wichtigsten Informationen rund um die Sozialhilfe beigelegt werden. Zum anderen wird mehrfach wöchentlich der Online-Newsletter der Stadt Kriens aufgeschaltet. Auch dort könnte Wissen rund um die Sozialhilfe vermittelt werden. Auf diese Weise würden KrienserInnen für Themen rund um die WSH sensibilisiert. Gemäss van Oorschot (1994) sind es vor allem Unwissenheit über das Vorhandensein bestimmter Leistungen und ungenügende Kenntnisse der Anspruchsvoraussetzungen, die eine Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen behindern (zit. in Nett et al., 2005, S. 17). Eine weitere Möglichkeit sehe ich in der Organisation einer Informationsveranstaltung für die EinwohnerInnen von Kriens. Nebst der Vermittlung relevanter Informationen rund um die Sozialhilfe bestünde die Chance, Fragen zu stellen. Im Rahmen dieser Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit können die Betroffenen motiviert werden, sich bei anbahnenden Problemen frühzeitig an die Sozialdienste Kriens zu wenden, damit eine Verschlimmerung der Situation durch frühzeitige Intervention verhindert werden kann.

8. Impulse für die Praxis

Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die befragten Personen zufrieden sind mit der Strukturqualität der Sozialdienste Kriens. Ebenso werden die Interaktionen mit den am Intake beteiligten Mitarbeitenden als auch das Aufnahmegespräch an sich positiv beurteilt. Die Befragten sind der Meinung, die Sozialarbeitenden nehmen sich dafür genügend Zeit und sie fühlten sich in ihren Anliegen ernst genommen. Die Rückmeldung ist einerseits erfreulich, regt mich andererseits aber zum Nachdenken an.

Wie bereits im vorangegangenen Kapitel kritisch betrachtet, sind die von den Sozialdiensten Kriens für das Intake vorgesehenen zeitlichen Ressourcen eher knapp bemessen. Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass sich ausreichend Zeit für die Antragstellenden zu nehmen, gleichzeitig mit Stress und fehlenden zeitlichen Ressourcen in anderen Aufgabenbereichen verbunden ist. Permanenter Stress wirkt sich nicht nur negativ auf die Arbeitszufriedenheit aus, sondern macht auch krank. Gemäss Pfiffner (2017a) sind hohe Fallzahlen in der Sozialhilfe, komplexe Problemlagen bei KlientInnen sowie ständige Veränderungen der politisch-administrativen Vorgaben anspruchsvoll (S. 23). Dies natürlich auch im Intake. Die Sozialarbeitenden in Kriens sind nebst ihren Aufgaben im Intake auch in der Fallführung tätig. Dies wird als eine dauerhafte Zerreissprobe erlebt. Intake ist ein Termingeschäft. Ein Aufnahmegespräch kann nur geführt werden, wenn dieses auch vorbereitet ist. Das bedeutet, dass die Fallführung immer an zweiter Stelle kommt. Dies ist für die Sozialarbeitenden keine zufriedenstellende Situation und wirkt sich negativ auf die Arbeitszufriedenheit aus. Diese ist gemäss Pfiffner (2017a) ein subjektiver Indikator für die jeweiligen Arbeitsbedingungen einer Person (S. 24).

Es ist Aufgabe des Arbeitgebers, dafür zu sorgen, dass die Mitarbeitenden mit ihren Arbeitsbedingungen zufrieden sind, um einer erhöhten Fluktuation entgegenzuwirken. Gut qualifizierte, erfahrene und motivierte Mitarbeitende sind für den Sozialdienst die wichtigste Ressource. Da die Rekrutierung von neuen Fachkräften je länger je mehr Schwierigkeiten bereitet und sich die Personalsuche aufwendig gestaltet, ist der Arbeitgeber gefordert, mit Anstellungsbedingungen, die der Arbeitszufriedenheit zuträglich sind, bestehendes Personal zu binden. Die Ergebnisse einer Studie zu Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten zeigen, dass „insbesondere eine hohe Arbeitsbelastung, komplizierte und hinderliche Vorschriften, die Belastung durch administrative Aufgaben sowie eine mangelnde Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben“ die Arbeitszufriedenheit nachweislich senken (Pfiffner, 2017b, S. 31). Die Studie zeigt aber auch, „(...) dass Beschäftigte mit einer guten Aus- und Weiterbildung besser mit den anspruchsvollen Tätigkeiten umgehen können und zufriedener sind“ (ebd.). Wiederum ist der Arbeitgeber gefordert, Weiterbildungsmöglichkeiten

anzubieten, damit die anspruchsvollen spezialisierten Aufgaben im Intake von den Sozialarbeitenden erfüllt werden können. SKOS (2018) greift dies im Monitoring Sozialhilfe 2018 ebenfalls auf:

Mehr zeitliche Ressourcen für die Beratung und Betreuung von Sozialhilfebeziehenden durch ausgebildete Fachleute führen nachweislich zu einer schnelleren und nachhaltigen Ablösung der unterstützten Personen. Die SKOS empfiehlt daher, für den Beratungsbereich genügend Mitarbeitende mit Fachabschluss einzustellen (S. 17).

Zusammenfassend kann diesbezüglich gesagt werden, dass eine Stellenaufstockung im Intake der Sozialdienste Kriens notwendig ist. Um weiterhin eine hohe Qualität im Intake 1 und 2 zu gewährleisten, müssten die Sozialarbeitenden entlastet und seitens der Stadt mehr personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, wie bereits oben erwähnt, der Ausbau der persönlichen Sozialhilfe. Die Sozialdienste Kriens müssten diesem gesetzlichen Auftrag umfassender nachkommen. Im Jahr 2019 fanden in Kriens ca. 360 Intake 1-Termine statt. Daraus resultierten lediglich 200 Neuaufnahmen. Anhand dieser Zahlen wird deutlich, dass es nicht immer auf wirtschaftliche Sozialhilfe hinausläuft, wenn eine Person sich bei den Sozialdiensten meldet. Oftmals geht es den Hilfesuchenden um Beratung.

Neben der materiellen Hilfe (...) bildet die persönliche Hilfe einen unabdingbaren Teil wirkungsorientierter Sozialhilfe. Die Persönliche Hilfe in Form von Beratung, Stützung, Motivierung, Förderung, Strukturierung des Alltags oder Vermittlung spezieller Dienstleistungen bildet das Bindeglied zwischen materieller Existenzsicherung als Zweck und beruflicher sowie sozialer Integration als Ziel der Sozialhilfe (SKOS-RL A.3).

Die Sozialdienste der Stadt Kriens sollten – trotz bestehenden Leistungsvereinbarungen z. B. in den Bereichen der Jugend- und Elternberatung, der Suchtberatung und Beratung von MigrantInnen – für die Bevölkerung eine erste und richtige Anlaufstelle sein. Sie sollten im Hinblick auf persönliche Hilfe ihre Türen wieder weiter öffnen und den EinwohnerInnen eine verlässliche Anlauf- und Beratungsstelle für ihre Anliegen werden. Im Rahmen von Intake-1-Gesprächen könnte dies problemlos gewährleistet werden. Dass die Nachfrage nach solchen Intake-1-Terminen gross ist, zeigt sich daran, dass sie oft 7-10 Tage im Voraus ausgebucht sind. Aktuell werden 12 Intake-1-Termine wöchentlich angeboten. Die Erweiterung des Angebots auf 15 Termine pro Woche und die Verdoppelung der zeitlichen Ressourcen von einer Stunde auf 2 Stunden pro Termin wäre ein erster Schritt in die richtige Richtung. Die Umsetzung des gesetzlichen Auftrages von persönlicher Hilfe als ein Kernstück der modernen Sozialhilfe würde somit vermehrt Konturen erhalten.

Um den äusseren gesellschaftlichen und den internen Veränderungen gerecht zu werden, erachte ich eine Neuorganisation des Intake in Kriens als zielführend. Ein Blick auf das Organigramm

der Sozialdienste Kriens zeigt, dass die Abteilung Sozialdienste – bestehend aus dem Ressort Sozialberatung und dem Ressort Support – deutlich gewachsen ist. Es gab in den letzten Jahren viele Veränderungen und Umstrukturierungen innerhalb der Abteilung. Lediglich in Bezug auf die Organisation des Aufnahmeverfahrens hat sich nicht viel verändert. Eine Neugestaltung des Intake von einer virtuellen (vgl. Kap. 4.2) hin zu einer realen eigenen Organisationseinheit wäre notwendig und zeitgemäss. Das Intake-Team sollte vom Beratungsteam abgegrenzt sein und die Sozialarbeitenden sollten nebst der Arbeit im Intake nicht in der Fallführung tätig sein müssen. Dies würde die o. g. Zerreihsprobe zwischen Intake und Fallführung mit den Gefühlen von Stress und Überforderung verhindern und zur allgemeinen Arbeitszufriedenheit beitragen. Die Stadt Kriens hat mit ihren 30'000 Einwohnern und ca. 700 aktiven WSH-Dossiers mit ca. 1'150 Personen mit WSH-Leistungsbezug eine Grösse, die eine solche Neuorientierung rechtfertigen würde (vgl. Sozialhilfestatistik der Gemeinde Kriens: Anhang B).

Im Sinne einer Qualitätsverbesserung des Intake-Verfahrens sehe ich eine vermehrte Ressourcenorientierung als sinnvoll an. Ein Perspektivwechsel von der Defizit- zur Ressourcenorientierung hilft uns, unseren Blick auch den Potentialen, Möglichkeiten und Fähigkeiten der KlientInnen hinzuwenden. Die Ressourcenorientierung stellt gemäss Hans Thiersch in der heutigen Sozialen Arbeit eine selbstverständliche Strukturmaxime dar (Helmut Lambers, 2016, S. 104). Gemäss Cornelia Schäfter (2010) gründet sie sich auf das menschliche Bedürfnis nach Anerkennung und Verbesserung, nach Selbstwirksamkeit und einem gelingendem Leben. Es ist der Beratungsbeziehung *und der Qualität des Aufnahmeverfahrens* (Hervorhebung v. Verf.) zuträglich, wenn die Sozialarbeitenden ihren Fokus darauf ausrichten, was den KlientInnen im Alltag bereits gelingt, was sie bereits geleistet haben, was sie aktuell zu leisten im Stande sind und was ihre Stärken sind. Ressourcenorientierung hilft über das Erleben von Hilflosigkeit hinaus und eröffnet neue Perspektiven. Dieses Arbeitsprinzip richtet sich sowohl auf die Gestaltung der Beziehung als auch auf die Verbesserung der Situation (Prozessorientierung) (S. 96). Die individuellen Potentiale der Antragstellenden müssen möglichst genau abgeklärt werden, um ihnen ein Angebot zu ermöglichen, dass ihren Fähigkeiten und Bedürfnissen gerecht wird. Dies entspricht dem Individualisierungsprinzip. „Der Befähigungsansatz betont die Ressourcen der erwerbslosen Person stärker als der Aktivierungsansatz, was im Endeffekt dazu beiträgt, ihre Handlungsmöglichkeiten zu erweitern“ (Olaf Maas, Peter Neuenschwander, Diana Romano & Matthias von Bergen, 2019, S. 4). Die Einschätzungen der Ressourcen und Potentiale der KlientInnen sollten in Kriens im Intake-Protokoll systematisch erfasst werden. Diese müssten in den Hilfsplan respektive in die aus dem Intake folgenden Empfehlungen für den weiteren Hilfsverlauf einfließen.

Ich möchte einen weiteren Punkt in Bezug auf die Zusammenarbeit der Sozialdienste des Kantons Luzern aufgreifen. Eine der befragten Personen hat in der offenen Frage vorgeschlagen, dass die Sozialdienste Unterlagen und Dokumente bei Wegzug in eine andere Gemeinde dem neuen Sozialdienst übergeben könnten. Diesen Vorschlag begrüsse ich und würde es in Bezug auf KlientInnenzufriedenheit als sinnvoll erachten. Die KlientInnen würden beim alten Sozialdienst eine Einverständniserklärung unterschreiben, dass die Dokumente an den neuen Dienst übergeben werden dürfen. Aktuell müssen sie bei einer Neuansmeldung auf dem Sozialdienst alle notwendigen Unterlagen erneut zusammentragen. Dieser Vorschlag ist es wert, als Traktandum in die Erfahrungsaustauschgruppe ERFA der Sozialdienste des Kantons Luzern aufgenommen zu werden.

Mit vorliegender Befragung wurde den KlientInnen die Möglichkeit gegeben, sich über ihr Erleben und ihre Zufriedenheit in Bezug auf das Intake-Verfahren zu äussern sowie ihre Meinung mitzuteilen. Der Forderung auf theoretischer Ebene, die NutzerInnen sozialer Dienstleistungen in die Qualitätsevaluation einzubeziehen, wurde somit Rechnung getragen. Erstrebenswert wäre, wenn andere Dienste diesem Beispiel folgen würden und von Zeit zu Zeit den AdressatInnen ihrer Arbeit die Möglichkeit bieten würden, ihre Meinung mitzuteilen.

Für die Sozialdienste Kriens wünsche ich mir, dass solche KlientInnenbefragungen keine einmalige Sache bleiben. Ich sehe dabei verschiedene Möglichkeiten. Zum einen kann diese oder eine ähnliche Befragung nach einer gewissen Zeit wiederholt oder in regelmässigen Intervallen durchgeführt werden. Es könnte verglichen werden, was sich zur Vorperiode verändert hat oder von den KlientInnen anders beurteilt wird. Zum anderen könnte ich mir vorstellen, einen neuen verkürzten Fragebogen zu entwickeln, den die KlientInnen direkt nach dem Intake-Verfahren ausfüllen und sie somit die Möglichkeit erhalten, unmittelbar, wenn das Erlebte noch ganz frisch ist, eine Rückmeldung zu geben. Auf diese Art würden wir fortlaufend Rückmeldungen über unsere Arbeit erhalten.

Ein letzter Punkt ist es mir wert, angesprochen zu werden. Wie bereits im Kapitel 6.1 angemerkt, wirkt der Wartebereich in meinen Augen trist und deprimierend. Mit einem ansprechenden Farbkonzept – mit Farben, die Wärme, Optimismus und Freundlichkeit ausstrahlen – könnte mit wenig Aufwand ein positives Klima geschaffen werden. Ein sorgfältig erstelltes neues Lichtkonzept, verbunden mit großen farbigen, hoffnungsfrohen Bildern, kann eine angenehme Raumstimmung entstehen lassen. Das Zusammenspiel von Farbe und Licht sorgt für eine harmonische Stimmung und entspannte Atmosphäre. Davon würden KlientInnen und MitarbeiterInnen profitieren.

Zusammenfassend können folgende Vorschläge und Verbesserungsideen fixiert werden:

- mehr personelle Ressourcen verbunden mit mehr zeitlichen Ressourcen
- Möglichkeiten zur spezifischen Weiterbildung
- Neuorganisation des Intake mit Ausbau der persönlichen Sozialhilfe
- Ressourcenorientierung im Intake-Verfahren
- vermehrte Öffentlichkeitsarbeit
- Weiterleitung der Unterlagen/Dokumente bei Umzug in eine andere Gemeinde
- weitere Befragungen der KlientInnen zum Erleben und zur Zufriedenheit in Bezug auf das Intake-Verfahren
- freundlichere Gestaltung des Wartebereichs.

9. Schlussfolgerungen

Wünschenswert wäre – so wie es theoretisch auch gefordert wird – zukünftig vermehrt KlientInnen in die Qualitätsentwicklung und -überprüfung der Sozialdienste Kriens mit einzu beziehen. Die Perspektive der KlientInnen hält uns einen Spiegel vor und ermöglicht uns einen anderen Blick auf unsere Dienstleistungen, Angebotsbereiche und Prozesse. Die vorliegende durchgeführte Befragung ist den KlientInnen gegenüber als wertschätzende Handlung der Sozialdienste Kriens zu qualifizieren. Ihnen wurde kommuniziert, dass ihre Meinung wichtig ist und sie damit einen Beitrag zur Qualitätsverbesserung leisten können. Zur Überprüfung der Qualität der erbrachten sozialen Dienstleistungen ist eine Rückmeldung der NutzerInnen unabdingbar. Es ist wichtig, ihre Sicht und ihre Meinungen zu erfragen, um daraus Rückschlüsse auf die Qualität der Dienstleistungen zu ziehen und allenfalls Anpassungen vorzunehmen.

Die vorliegende Untersuchung hat gezeigt, dass die Sozialdienste Kriens über die wichtigste Ressource verfügen, die für ein gelungenes Aufnahmeverfahren notwendig ist – motivierte, engagierte und fachlich gut ausgebildete MitarbeiterInnen. Die KlientInnen sind sowohl mit dem Informations- und Beratungsangebot als auch mit den Elementen der Strukturqualität zufrieden.

Angesichts der Prognose der SKOS, dass die Sozialhilfequote bis 2022 von 3.2 auf 4 % steigen wird und weitere 77'000 Personen bedürftig werden, bleibt zu hoffen, dass dies rechtzeitig auf politischer Ebene erkannt und das Budget für den erhöhten Personalbedarf bereitgestellt wird. Andernfalls wird ein Leistungsabbau unumgänglich sein und die Qualität der Dienstleistungen und des Intake eingeschränkt werden müssen. Somit besteht neben den schon in Kapitel 8 aufgeführten Gründen eine weitere Notwendigkeit, über eine zeitnahe Aufstockung der personellen Ressourcen nachzudenken.

Angesetzt werden müsste ausserdem auf einer anderen – politischen Ebene, um den KlientInnen die Gefühle von Scham, Demütigung und Entwürdigung im Zusammenhang mit der Sozialhilfe zu nehmen. Die Missbrauchsdiskussion müsste sich verschieben zu einer Diskussion über das „Warum“ des Nichtbezugs von Leistungen. Wenn so viele Menschen auf Leistungen, die ihnen eigentlich zustehen, verzichten, sagt das einiges aus darüber, was im Schweizer Sozialsystem schief läuft.

Ein Bundesrahmengesetz für die Sozialhilfe wäre nicht nur wünschenswert, sondern dringend notwendig. Aufgrund des föderalen Aufbaus der Schweiz und der aktuellen Kompetenz der Kantone existieren 26 verschiedene Sozialhilfegesetze, ebenso viele Verordnungen und zahl-

reiche Handbücher, was eine einheitliche und gerechte Sozialhilfe verunmöglicht. Je nach dem, in welchem Kanton WSH beantragt wird, können die Leistungen unterschiedlich hoch ausfallen. Ein Bundesrahmengesetz würde zudem auch die Gemeinden und Kantone entlasten. In der Präambel der Bundesverfassung steht geschrieben, „(...) dass die Stärke des Volkes sich misst am Wohl der Schwachen (...).“ Wünschenswert für die Zukunft wäre, wenn sich genau dies auf allen Ebenen der Gesellschaft wieder in Erinnerung gerufen werden würde.

Ich möchte meine Arbeit schliessen mit einem Zitat von Mechthild Seithe (2012):

„Keine Frage: Soziale Arbeit ist keine Kraft, die eine Gesellschaftsveränderung selber herbeiführen kann, denn sie ist immer durch ihr doppeltes Mandat an die Auftrag gebenden herrschenden politischen Kräfte gebunden. Aber sie sieht sich dennoch auch als eine Profession, die im Rahmen der gegebenen gesellschaftlichen Rahmenbedingungen Menschen dabei helfen kann, ein Leben in Würde, im Schutz ihrer Rechte und mit den notwendigen Teilhabe-Chancen zu führen. Und sie ist auch bereit, sich dafür z. B. gegenüber der herrschenden Politik einzusetzen“ (S. 69).

In diesem Sinne hoffe ich, dass meine Vorschläge von den seit dem 1. September 2020 neu amtierenden Stadträten gehört und aufgegriffen werden und in der Krienser Sozialstrategie Beachtung finden werden.

■

Literatur- und Quellenverzeichnis

AvenirSocial. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Abgerufen am 1. März 2020 von

http://www.avenirsocial.ch/cm_data/do_berufskodex_web_d_gesch.pdf

Beller, Sieghard (2016). *Empirisch forschen lernen. Konzepte, Methoden, Fallbeispiele, Tipps*. Bern: hogrefe.

Bitzan, Maria & Bolay Eberhard (2015). Adressatin und Adressat. In: Hans-Uwe Otto & Hans Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik (S. 42-48)*. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Bryan, Melanie & Gomez, Stephan (2011). *Soziale Arbeit im Kontext der Sozialhilfe – Ungleichgewicht zwischen sozialhilferechtlichen Rahmenbedingungen und berufsethischen Prinzipien*. Bachelorarbeit, Luzern.

Bundesamt für Statistik [BFS]. (2009). *Sozialhilfe- und Armutsstatistik im Vergleich. Konzepte und Ergebnisse*. Neuenburg: Autor.

Bundesamt für Statistik [BFS]. (2016). *10 Jahre Schweizerische Sozialhilfestatistik*. Neuenburg: Autor.

Bundesamt für Statistik [BFS]. (2019). *Sozialhilfeempfängerstatistik*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/sozialhilfebeziehende/wirtschaftliche-sozialhilfe.html>

Bundesamt für Statistik [BFS]. (2020). *Armutsquoten 2018*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/soziale-situation-wohlbefinden-und-armut/armut-und-materielle-entbehrenungen/armut.assetdetail.11567532.html>

Bundesamt für Statistik [BFS]. (2020a). *Medienmitteilung. Wirtschaftliche und soziale Situation der Bevölkerung. Armut und Lebensbedingungen im Jahr 2018*. Neuenburg: Autor.

Bundesgesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger (SR 851.1).

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 1.1.2000 (SR 101).

- Caduff, Raymond (2007). *Schweizer Sozialhilfe auf dem Prüfstand. Eine kritische Analyse aus sozial-ethischer Perspektive*. Zürich: Rüegger.
- Coullery, Pascal (2019). Der Verfassungsanspruch auf existenzsichernde Leistungen. *Jusletter* 25. März 2019.
- Daigler, Claudia (2018). AdressatInnenorientierung. Chancen und Herausforderungen einer vernachlässigten Perspektive. *SozialAktuell*. Nr. 7/8. Juli/August 2018. S. 14-16.
- Döring, Nicola & Bortz, Jürgen (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5. Aufl.). Berlin: Springer.
- Engler, Pascal & Steger, Simon (2013). Soziale Arbeit in der Sozialhilfe - warum professionelles Handeln wichtig ist. *BFH Impuls*, 05/2013, 24-25.
- Eser Davolio, Miryam, Guhl, Jutta, & Rotzetter, Fabienne (2013). *Erschwerte Kooperation in der Sozialhilfe. Sozialarbeitende im Spannungsfeld von strukturellen Rahmenbedingungen und Professionalität*. Basel: gesowip.
- Eymann Christoph (2020). Sozialhilfe in Zeiten von Corona. *ZESO. Zeitschrift für Sozialhilfe* 02/20. 5.
- Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern. Sozialamt. (ohne Datum). *Qualitäts- und Leistungsscheck Sozialdienste (QLS)*. Handlungsempfehlungen. Bern.
- Grasshoff Gunther (Hrsg.). (2013). *Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Grasshoff, Gunther (2015). *Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 97.
- Grunwald, Klaus; Thiersch, Hans (2010). Das Konzept Lebenswelt-orientierte Soziale Arbeit. In: Karin Bock & Ingrid Miethe (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. (S. 110). Opladen/ Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich.
- Haller, Dieter, Jäggi, Florentin & Beiser, Christian (2013a). Lebenslage von Sozialhilfe-klientinnen und -klienten in der deutschen Schweiz. *BFH Impuls*, 05/2013.

- Haller, Dieter, Jäggi, Florentin & Beiser, Christian (2013b). Interaktionen in der Sozialhilfe. Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten. *BFH Impuls*, 09/2013, 10-16.
- Haller, Dieter, Jäggi, Florentin & Beiser, Christian (2014). Wirkungen der Sozialhilfe. Unterstützungsprozesse und ihre Effekte. *BFH Impuls*, 01/2014, 14-19.
- Haller, Dieter, Hümbelin, Oliver, Jäggi, Florentin & Glanzmann, M. (2013). *Mehrfach belastete Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe. Angebots- und Wirkungsmonitoring 2008-2012 der Sozialhilfe Basel-Stadt*. Unveröffentlichter Schlussbericht. Bern: Berner Fachhochschule.
- Hess, Ingrid (2020). Sozialsystem muss sich auf steigende Zahl Bedürftiger vorbereiten. *ZESO. Zeitschrift für Sozialhilfe*, 02/20. 30-31.
- Hunziker-Walser, Magdalena (2000). *Das Intake-System in der Sozialarbeit*. Bern: Berner Fachhochschule. Hochschule für Sozialarbeit.
- Hochuli Freund, Ursula, & Stotz, Walter (2017). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Imdorf, Christian. (2000) *Die Sozialberatung im Urteil der Sozialhilfebezügerinnen. Eine explorative Motivationsstudie zur Inanspruchnahme der Sozialberatung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe*. Lizentiatsarbeit. Philosophische Fakultät Universität Freiburg.
- Iseli, Daniel & Steger Simon (2019). Erfordernisse an Professionalität zur Führung effektiver Sozialdienste. Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt „Nachhaltige Ablösungen in der Sozialhilfe“. In Marlies W. Fröse, Beate Naake & Maik Arnold (Hrsg.), *Führung und Organisation. Neue Entwicklungen im Management der Sozial- und Gesundheitswirtschaft* (S. 401-416). Wiesbaden: Springer VS.
- Kähler, Harro Dietrich & Gregusch, Petra (2015). *Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe* (6. Auflage). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Kehl, Konstantin & Rauscher, Olivia (2018). Mittendrin statt nur dabei. User Involvement in der Wirkungsanalyse. *SozialAktuell*, Nr. 7/8. 28-31.
- Klug, W. & Zobrist, P. (2013). *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. Tools für die Soziale Arbeit*. München: Reinhardt.

- Knöpfel, Carlo (2020). Die Sozialhilfe im System der sozialen Sicherheit. In *Caritas 2020. Sozialalmanach. Eine Sozialhilfe für die Zukunft*. (S. 61-75). Luzern: Caritas-Verlag.
- Lambers, Helmut (2016). *Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich*. (S. 97-105). Opladen & Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Liechti, Eva Laura (2011). *Die Beratungsbeziehung aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten: eine quantitative Untersuchung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes*. Bern: Soziothek.
- Lucas, Barbara (2020). Verdeckte Armut: Warum auf Sozialhilfe verzichtet wird. In *Caritas 2020. Sozialalmanach. Eine Sozialhilfe für die Zukunft*. (S. 113-125). Luzern: Caritas-Verlag.
- Maas, Olaf, Neuenschwander, Peter, Romano, Diana & von Bergen, Matthias (2019). Differenzierte Qualifizierungsangebote für die Sozialhilfe. *Social Impact*, 6/2019.
- Maeder, Christoph und Nadai, Eva (2003). *Die Wirkungen der Sozialhilfe im Spannungsfeld von Klienten, Organisationstyp und Akteuren der Sozialen Arbeit*. Kurzfassung zuhanden des Schweizerischen Nationalfonds, Projekt-Nr. 4045-059733. Rorschach & Olten: FHS St. Gallen/Hochschule für Soziale Arbeit. Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz/Bereich Soziales.
- Maeder, Christoph und Nadai, Eva (2004). *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenschaftssoziologischer Sicht*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Marktforschung (ohne Datum a). *Das Portal für Markt-, Medien- und Meinungsforschung*. Gefunden unter <https://www.marktforschung.de/wikilexikon/marktforschung/Geschlossene%20Fragen/>
- Marktforschung (ohne Datum b). *Das Portal für Markt-, Medien- und Meinungsforschung*. Gefunden unter https://www.marktforschung.de/wiki-lexikon/marktforschung/?tx_drwiki_pi1%5Bkeyword%5D=Offene%20Fragen
- Michel, Claudia, Iseli, Daniel, Steger, Simon, Zürcher, Pascale, Grieb, Manuela & Eiler, Katharina (2018). *Nachhaltige Ablösungen in der Sozialhilfe: wirkungsorientierte Prozessgestaltung in Sozialdiensten. Schlussbericht*. Bern: BFH, Soziale Arbeit.

- Mösch Payot, Peter (2014). Sozialhilfe. In S. Steiger-Sackmann & H.-J. Mosimann (Hrsg.), *Handbuch für die Anwaltspraxis. Band XIV. Soziale Sicherheit (1411-1453)*. Basel: Helbing Lichtenhahn.
- Müller de Menezes, Rahel (2011). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: VS.
- Naepfli Keller, Nadine, Rimmel, Sabine, Da Rui, Gena & Riedweg Werner (2018). *Sozialdienste entwickeln. Ein Handbuch für gute Arbeit*. Luzern: interact.
- Nett, C. Jachen, Ruder, Rosmarie & Schatzmann, Sina, (2005). *Das Aufnahmeverfahren in der öffentlichen Sozialhilfe. Schlussbericht der Pilotstudie*. BFH, Projekt-Nr. F04-100.
- Neuenschwander, Peter, Hümbelin, Oliver, Kalbermatter Marc, Ruder, Rosmarie (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe erleben*. Zürich: Seismo Verlag.
- Neuenschwander, Peter & Hümbelin, Oliver (2011a). Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe unter der Lupe. *BFH Impuls*, 03/2011, 15-16.
- Neuenschwander, Peter & Hümbelin, Oliver (2011b). Zwischen Offenheit und Restriktion. Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe: die Bedeutung der Strukturqualität in sozialdienstlichen Abklärungen. *SozialAktuell*, 09/2011, 30-31.
- Neuffer, Manfred (2013). *Case Management: Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*. 5. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.
- Oelerich, Gertrud & Schaarschuch, Andreas (2005). *Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Pfiffner, Roger (2017a). Wie zufrieden sind Berufseinsteigende in der Sozialhilfe? *BFH Impuls*, 01/2017.
- Pfiffner, Roger (2017b). Lust oder Frust? Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten. *SozialAktuell*, 01/2017.
- Porst, Rolf (2014). *Fragebogen. Ein Arbeitsbuch*. 4. Auflage: Wiesbaden: Springer VS.

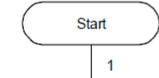
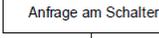
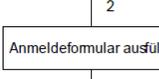
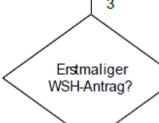
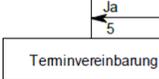
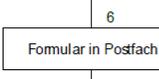
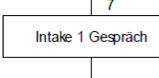
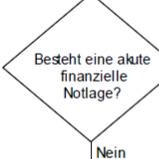
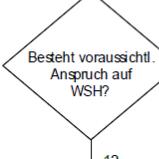
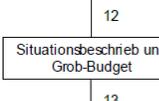
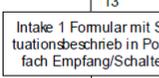
- Porst, Rolf (1996). Fragebogenerstellung. In: Hans Goebel; Peter H. Nelde; Zdenek Stary; Wolfgang Wölck (Hrsg.), *Kontaktlinguistik. Contact Linguistics. Linguistique de contact. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband. (S. 737-744). Berlin, New York: de Gruyter.
- Raab-Steiner, Elisabeth & Benesch, Michael (2008). *Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Raithel, Jürgen (2008). *Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs*. (2. durchgesehene Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Salzgeber, Renate & Kessler, Dorian (2019). Die Revision der Arbeitslosenversicherung von 2011 belastet die Sozialhilfe. *knoten & maschen. BFH-Blog zur Sozialen Sicherheit*.
- Schäfter, Cornelia (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Zugl. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doktor der Sozialwissenschaften, Eberhard-Karls-Universität Tübingen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schuwey, Claudia & Knöpfel, Carlo (2014). *Neues Handbuch Armut in der Schweiz*. Luzern: Caritas-Verlag.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS] (2017). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe. Empfehlungen zuhanden der Sozialhilfeorgane von Bund, Kantonen, Gemeinden und Organisationen der privaten Sozialhilfe*. Gefunden unter <https://skos.ch/skos-richtlinien/aktuelle-richtlinien/>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS] (2018). *Monitoring Sozialhilfe 2018*. Bern.
- Seithe, Mechthild (2012). *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. 2., durchgesehene und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.
- Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern vom 16. März 2015 (SRL 892).
- Sozialhilfeverordnung des Kantons Luzern vom 24. November 2015 (SRL 892a).

- Spring, Aurelia (2018). Die Perspektive der Klientel. Warum die Kenntnis der KlientInnenperspektiven für die Soziale Arbeit und ihre Profession wichtig ist. *SozialAktuell*. Nr. 7/8, 10-13.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2007). *Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit*. Gefunden am 25. Mai 2020, unter <https://www.yumpu.com/de/document/read/19439217/vom-beruflichen-doppel-zum-avenirsocial>
- Steger, Simon (2018). *Hilfe zur Selbsthilfe*. Doktorarbeit. Philosophische Fakultät der Universität Zürich.
- Steger, Simon, Straub, L., Iseli Daniel (2015). *Qualitäts- und Leistungcheck Sozialdienste (QLS). Synthesericht im Auftrag der Gesundheits- und Fürsorgedirektion GEF des Kantons Bern*. Bern: BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Steiner, Carmen (2019). *Selbsthilfefähigkeit von Sozialhilfebeziehenden. Eine quantitative Bestandesaufnahme und Einflussprüfung*. Master-Arbeit. Bern.
- van Splunteren, Peter. (1996). Intake im Berufsgebiet der Sozialarbeit. Neue Entwicklungen aus Holland. *Sozialarbeit* 28, 2-10.
- Verordnung zur Bekämpfung des Coronavirus (Covid-19) vom 16. März 2020 (SR 818.101.24).
- Weber, Ulrich & Seiler-Amrein, Manfred (1996). Empfangsteam/Service de l'accueil. Intake im zentralen Empfangsdienst des Fürsorgeamtes Biel. *Sozialarbeit*, 28, 15-23.
- Wizent, Guido (2014). *Die sozialhilferechtliche Bedürftigkeit. Ein Handbuch*. Zürich/St. Gallen: Dike Verlag.
- Zobrist, Patrick & Kähler Harro Dietrich (2017). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*. (3. vollst. überarb. Aufl.). München: Ernst Reinhardt Verlag.

Anhang

A	Das Intake-Verfahren der Stadt Kriens	77
B	Auswertungen zur Sozialhilfestatistik Kriens 2018	80
C	Fragebogen	87
D	Begleitbrief	91
E	Auswertung Befragung gesamt (N=59)	92
F	Auswertung Befragung SchweizerInnen	105
G	Auswertung Befragung MigrantInnen	118

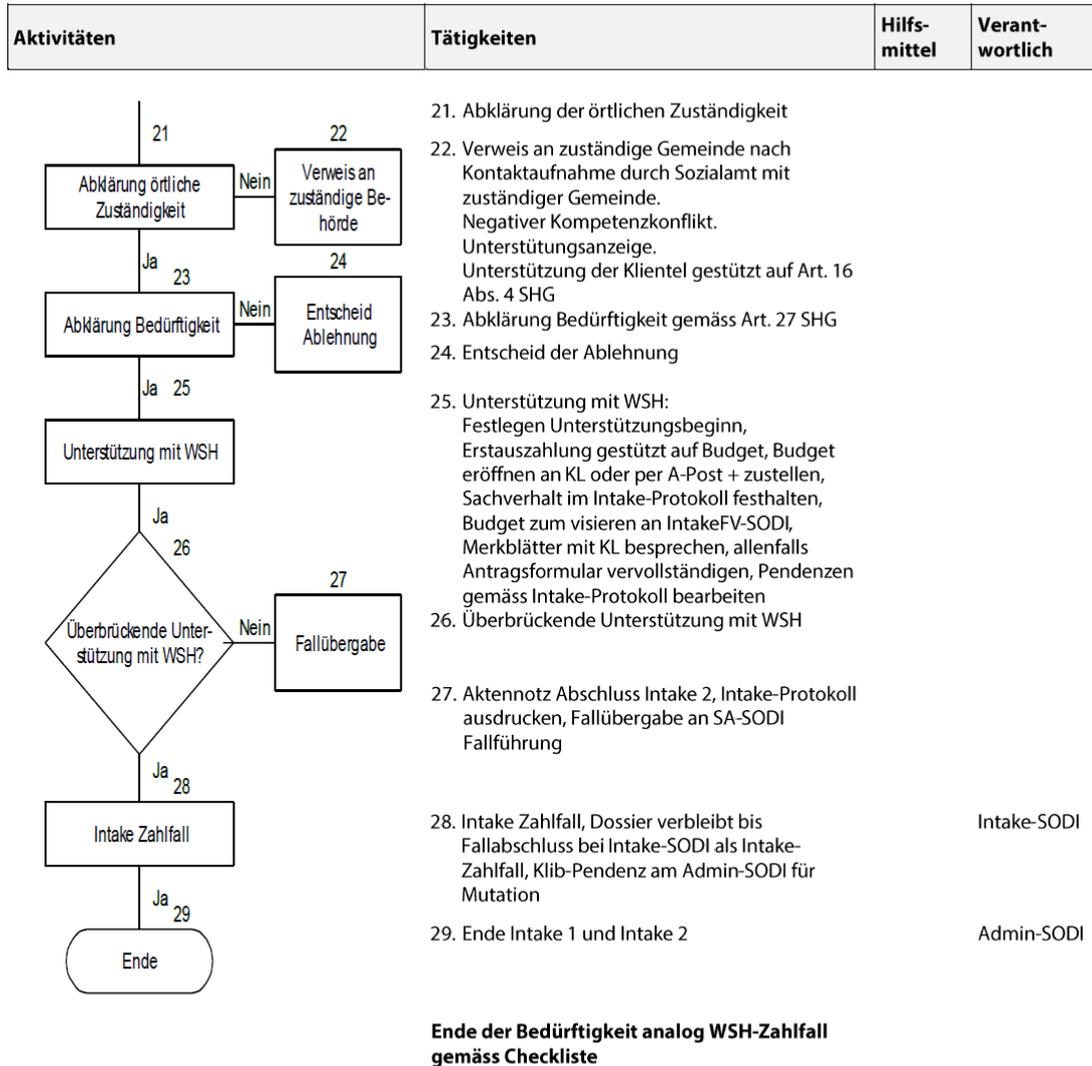
Ablauf Intake 1 und 2

Aktivitäten	Tätigkeiten	Hilfsmittel	Verantwortlich
	1. Anfragen via Schalter, E-Mail oder per Telefon möglich		Schalter-SODI
			
	2. Formular WSH Intake 1 ausfüllen, Wohnsitz und Personalien überprüfen und NEST-Karteikarte ausdrucken	NEST	Schalter-SODI
	3. Erstmaliger WSH-Antrag? 4. Wenn nein: letztmaliger Bezug sowie damals zuständigen SA-SODI notieren	Klib	Schalter-SODI Schalter-SODI
	5. Intake 1 Termin mittels Kalender «SiZi SODI» finden und dem KL grünes Terminkärtchen abgeben. Termin entsprechend im Kalender eintragen.		Schalter-SODI
	6. Anmeldefomular inklusive NEST-Karteikarte dem zuständigen Intake-SODI ins Postfach		Schalter-SODI
	7. Intake 1 Gespräch mit erster Abklärung der sozialrechtlichen Zuständigkeit, Subsidiarität und weiterer sozialrechtlicher Situation (Situationsanalyse)		Intake-SODI
	8. Besteht eine aktuelle finanzielle Notlage? 9. Abgabe von Migros Gutscheinen durch Admin-SODI (Quittung ausstellen, Unterschrift des KL einholen, Original an Admin-SODI, Kopie zu Intake 1 Unterlagen)		Intake-SODI Admin-SODI
	10. Besteht voraussichtlich Anspruch auf WSH? 11. Kurzberatung oder allenfalls Triage an zuständige Gemeinde oder Fachstelle a: Abklärung Anspruch IPV ohne WSH b: Einreichen der Unterlagen, Prüfung Anspruch auf IPV ohne WSH durch Admin-SODI		Intake-SODI Intake-SODI
	12. Intake-SODI erstellt kurzen Situationsbeschrieb und ein Grob-Budget; Abgabe von WSH-Antrag , Checkliste , Gesetzliche Grundlagen Rechte und Pflichten und situationsbezogene Merkblätter		Intake-SODI
	13. Intake 1 Formular mit dem Situationsbeschrieb, Checkliste in Postfach Empfang/Schalter		Intake-SODI
	14. Schalterpersonal legt Unterlagen in Intake 1 Ordner am Schalter ab		Schalter-SODI

Ablauf Intake 1 und 2

Aktivitäten	Tätigkeiten	Hilfs- mittel	Verant- wortlich
<p>15 Eingang Unterlagen</p>	<p>15. KL reicht Antragsformular und Dokumente gemäss Checkliste ein.</p>		Schalter-SODI
<p>16 Weiterverarbeitung und Weiterleitung</p>	<p>16. Via blaue Checkliste Überprüfung und Ausdruck des Handelsregister. Übergabe mit Intake 1-Unterlagen nach Dossierregister geordnet an Admin-SODI. Admin-SODI erfasst und kontrolliert die Unterlagen auf die Vollständigkeit.</p>		Schalter-SODI Admin-SODI
<p>17 Unterlagen vollständig vorhanden?</p>	<p>17. Unterlagen vollständig vorhanden</p>		Admin-SODI
<p>19 Terminvereinbarung Intake 2</p>	<p>18. Wenn nein: 1. Brief mit Fristsetzung an KL die fehlenden Unterlagen einzureichen a: Unterlagen eingereicht, falls ja, siehe 19 b: 2. Brief mit Fristsetzung an KL die fehlenden Unterlagen einzureichen c: Unterlagen eingereicht, falls ja, siehe 19 d: IntakeFV-SODI schreibt einen Nichteintretensentscheid an KL, Aktennotiz schreiben und Dossier an Admin-SODI</p> <p>19. Terminvereinbarung Intake 2 (Aufnahmegespräch), Termin im Kalender Sizi-SODI eintragen, Dolmetscher bei Bedarf</p>		Admin-SODI
<p>20 Subsidiaritätsprüfung</p>	<p>20. Subsidiaritäts-Prüfung durch Fachsupport Sub-SODI festhalten und dokumentieren der Abklärungsergebnisse und Pendenzen im Intake 2 Protokoll. Frist: 24h vor Intake 2 Termin</p>		Fachsupport Sub-SODI

Ablauf Intake 1 und 2





Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Statistik BFS

SOZIALHILFESTATISTIK

Gemeindetabelle

Auswertungen zur Sozialhilfestatistik 2018 - Gemeinde: Kriens

Übersichtszahlen	Gemeinde 2017	Gemeinde 2018	Kanton 2018
Total Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode	753	708	6'220
- davon laufende Dossiers	645	603	5'365
- davon abgeschlossene Dossiers	108	105	855
Total Dossiers ohne Leistungsbezug in der Erhebungsperiode	107	107	889
	.	.	.
Total Personen mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode	1'219	1'143	9'775
- davon in laufenden Dossiers	1'035	967	8'490
- davon in abgeschlossenen Dossiers	184	176	1'285
Total Personen ohne Leistungsbezug in der Erhebungsperiode	174	156	1'352
	.	.	.
Anzahl unterstützter Personen pro Dossier	1.62	1.61	1.57
	.	.	.
Referenz: Population am 31.12. des Vorjahres (STATPOP)	27'110	26'997	406'506
Sozialhilfequote	4.5	4.2	2.4
	.	.	.
Anzahl unterstützte Haushalte	601	563	5'101
Referenz: Haushalte am 31.12. des Vorjahres (STATPOP)	12'148	12'129	174'242
Haushaltsquote in der Sozialhilfe	4.9	4.6	2.9

Sozialhilfequote = Anteil der Sozialhilfebeziehenden (alle Personen in der Unterstützungseinheit) mit Leistungsbezug im Erhebungsjahr an der ständigen Wohnbevölkerung (STATPOP) des Vorjahres.

Haushaltsquote = Anteil der unterstützten Privathaushalte mit Leistungsbezug im Erhebungsjahr an allen Privathaushalten gemäss der ständigen Wohnbevölkerung (STATPOP) des Vorjahres.

Alter

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	1'219	100.0	1'143	100.0	9'773	100.0
0-17 Jahre	402	33.0	361	31.6	2'963	30.3
18-25 Jahre	109	8.9	123	10.8	960	9.8
26-35 Jahre	180	14.8	158	13.8	1'484	15.2
36-45 Jahre	188	15.4	168	14.7	1'500	15.3
46-55 Jahre	150	12.3	153	13.4	1'413	14.5
56-64 Jahre	102	8.4	100	8.7	960	9.8
65+ Jahre	88	7.2	80	7.0	493	5.0

Ohne Angaben	0	0.0	0	0.0	2	0.0

Grundgesamtheit für Merkmal Alter: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode. Bei der Verteilung nach Altersgruppen ist zu beachten, dass die einzelnen Altersgruppen unterschiedlich viele Jahre umfassen.

Geschlecht

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	1'219	100.0	1'142	100.0	9'771	100.0
Männer	571	46.8	536	46.9	4'766	48.8
Frauen	648	53.2	606	53.1	5'005	51.2

Weiss nicht und Ohne Angaben	0	0.0	1	0.1	4	0.0

Grundgesamtheit für Merkmal Geschlecht: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode.

Nationalität

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	1'219	100.0	1'143	100.0	9'768	100.0
Schweizer/-innen	606	49.7	617	54.0	5'342	54.7
Ausländer/-innen	613	50.3	526	46.0	4'426	45.3

Weiss nicht und Ohne Angaben	0	0.0	0	0.0	7	0.1

Grundgesamtheit für Merkmal Nationalität: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode.

Aufenthaltsstatus

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	612	100.0	520	100.0	4'410	100.0
Niederelassene (C) (inkl. Flüchtlinge mit Asyl B 5+)	366	59.8	295	56.7	2'552	57.9
Jahresaufenthalter/innen (B)	121	19.8	112	21.5	1'085	24.6
Kurzaufenthalter/innen (L)	2	0.3	3	0.6	23	0.5
Vorläufig aufgenommene Flüchtlinge 7+ (F)	24	3.9	22	4.2	100	2.3
Vorläufig aufgenommene Personen 7+ (F)	37	6.0	36	6.9	323	7.3
Flüchtlinge mit Asyl 5- (B) // Vorläufig aufgenommene Flüchtlinge 7- (F)	33	5.4	34	6.5	212	4.8
Asylsuchende (N) // Vorläufig aufgenommene Personen 7- (F)	25	4.1	17	3.3	79	1.8
Personen ohne Bewilligung // Andere	4	0.7	1	0.2	36	0.8
	-	-	-	-	-	-
Weiss nicht und Ohne Angaben	1	0.2	6	1.1	16	0.4

Grundgesamtheit für Merkmal Aufenthaltsstatus: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode, ohne Doppelzählungen. Die Zuteilung der Dossiers zur Sozialhilfestatistik (SHS) erfolgt über die antragstellende Person. Dadurch gelangen in Einzelfällen auch weitere Mitglieder einer Unterstützungseinheit in die SHS, deren Aufenthaltsstatus (Flüchtling mit Asyl 5- (B), Vorläufig aufgenommener Flüchtling 7- (F)) grundsätzlich der Statistik im Flüchtlingsbereich zuzurechnen ist.

Ländergruppen

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	607	100.0	523	100.0	4'369	100.0
EU28 und EFTA-Länder	105	17.3	99	18.9	1'127	25.8
...Angrenzende Länder	70	11.5	53	10.1	582	13.3
...Übrige EU und EFTA-Länder	35	5.8	46	8.8	545	12.5
Übriges Europa (mit Türkei)	94	15.5	73	14.0	1'018	23.3
Übrige Länder	408	67.2	351	67.1	2'224	50.9
...Afrika	245	40.4	212	40.5	1'275	29.2
...Nordamerika	0	0.0	3	0.6	10	0.2
...Lateinamerika	37	6.1	32	6.1	150	3.4
...Asien	125	20.6	103	19.7	786	18.0
...Ozeanien	1	0.2	1	0.2	3	0.1
	-	-	-	-	-	-
Staat unbekannt	0	0.0	0	0.0	9	0.2
Weiss nicht und ohne Angaben	6	1.0	3	0.6	48	1.1

Grundgesamtheit für Merkmal Ländergruppen: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode, ohne Doppelzählungen. Die Kategorie 'Staat unbekannt' vereint alle Staatenlosen oder ausländische Personen mit einer unbekanntem Herkunft.

Zivilstand (ab 18 Jahren)

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	796	100.0	769	100.0	6'682	100.0
Ledig	309	38.8	312	40.6	2'922	43.7
Verheiratet (inkl. getrennt und in eingetragener Partnerschaft lebend)	277	34.8	259	33.7	2'140	32.0
Verwitwet	56	7.0	50	6.5	311	4.7
Geschieden	154	19.3	148	19.2	1'309	19.6
	-	-	-	-	-	-
Weiss nicht und Ohne Angaben	20	2.5	13	1.7	114	1.7

Grundgesamtheit für Merkmal Zivilstand: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode, bei weiteren Mitgliedern der UE nur reguläre Dossiers und ab 18 Jahren. Der Kategorie 'Verheiratet' werden auch getrennt lebende Ehepaare zugeordnet.

Erwerbssituation (von 15 bis 64 Jahren)

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	736	100.0	735	100.0	6'493	100.0
Erwerbstätige	221	30.0	256	34.8	1'827	28.1
Erwerbslose	247	33.6	197	26.8	2'004	30.9
Nichterwerbspersonen	268	36.4	282	38.4	2'662	41.0
	-	-	-	-	-	-
Weiss nicht und Ohne Angaben	23	3.0	15	2.0	208	3.1

Grundgesamtheit für Merkmal Erwerbssituation: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode, bei weiteren Mitgliedern der UE nur reguläre Dossiers und ab 15 Jahren. Falls mehrere Angaben zur Erwerbssituation (Mehrfachnennung) vorliegen, wird gemäss einer Prioritätenliste vorgegangen (Erwerbstätige vor Erwerbslose vor Nichterwerbsperson). Eine unterstützte Person gilt als 1 Stunde bezahlter Erwerbsarbeit pro Monat als erwerbstätig. Lehrlinge werden ebenfalls den Erwerbstätigen zugerechnet. Als Nichterwerbspersonen gelten z.B. Personen in Ausbildung, Rentner (AHV und IV) und vorübergehend Arbeitsunfähige.

Ausbildung (von 25 bis 64 Jahren)

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	623	100.0	586	100.0	5'432	100.0
Keine berufliche Ausbildung	241	38.7	241	41.1	2'290	42.2
Berufliche Ausbildung, Maturität	306	49.1	275	46.9	2'189	40.3
Universität, höhere Fachausbildung	36	5.8	29	4.9	253	4.7
Nicht feststellbar und Weiss nicht	40	6.4	41	7.0	700	12.9
	-	-	-	-	-	-
Ohne Angaben	11	1.7	3	0.5	32	0.6

Grundgesamtheit für Merkmal Ausbildung: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode, bei weiteren Mitgliedern der UE nur reguläre Dossiers und ab 18 Jahren. Keine berufliche Ausbildung umfasst: 'Schulbesuch weniger als 7 Jahre', und 'obligatorische Schule'. Die 'Anlehre' gilt als Berufsbildung. 'Nicht feststellbar' ist eine eigene Kategorie, die angekreuzt werden kann.

Struktur der Unterstützungseinheit

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	752	100.0	705	100.0	6'207	100.0
Privathaushalte	613	81.5	576	81.7	5'171	83.3
..Einpersonendossiers	387	51.5	358	50.8	3'428	55.2
....Einpersonendossiers - Alleinlebende	248	33.0	210	29.8	2'211	35.6
....Einpersonendossiers - Nicht-Alleinlebende	139	18.5	148	21.0	1'217	19.6
..Alleinerziehende	127	16.9	124	17.6	1'030	16.6
..Paare mit Kind(ern)	74	9.8	61	8.7	487	7.8
..Paare ohne Kind	23	3.1	32	4.5	220	3.5
..Andere	2	0.3	1	0.1	6	0.1
Stationäre Einrichtung, Heime	134	17.8	123	17.4	808	13.0
Besondere Wohnformen	5	0.7	6	0.9	228	3.7
	-	-	-	-	-	-
Weiss nicht und Ohne Angaben	1	0.1	3	0.4	13	0.2

Grundgesamtheit für Merkmal Struktur der Unterstützungseinheit: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode. Die Struktur der Unterstützungseinheit ist eine Typologisierung der Unterstützungseinheiten aufgrund des Merkmals 'Wohnstatus'. Es wird unterschieden nach 'Privathaushalten', 'Stationären Einrichtungen, Heimen' und 'Besonderen Wohnformen'. Fehlt das Merkmal 'Wohnstatus', kann keine Struktur der Unterstützungseinheit generiert werden (vgl. Zeile 'Ohne Angaben'). 'Nicht-Alleinlebende' bezeichnet Dossiers bestehend aus nur einer unterstützten Person, die den Haushalt jedoch mit einer oder mehreren Person/en teilt. 'Besondere Wohnformen' beinhaltet Fahrende, Personen in Hotels und Personen ohne Unterkunft.

Bezugsdauer

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	232	100.0	233	100.0	2'121	100.0
bis 1 Jahr	123	53.0	124	53.2	1'117	52.7
1-2 Jahre	47	20.3	53	22.7	453	21.4
2-4 Jahre	31	13.4	33	14.2	300	14.1
4 Jahre+	31	13.4	23	9.9	251	11.8
	-	-	-	-	-	-
Ohne Angaben	0	0.0	0	0.0	0	0.0

Grundgesamtheit für Merkmal Bezugsdauer: Abgeschlossene Dossiers mit und ohne Leistungsbezug in der Erhebungsperiode. Die Zahlen dieser Abschnitte beziehen sich auf die abgeschlossenen Dossiers: Dossiers, die während 6 Monaten keine Auszahlung erhielten, gelten als abgeschlossen. Es können somit auch Dossiers darunter fallen, die ihre letzte Auszahlung noch im vorangehenden Jahr erhielten und im laufenden Jahr abgeschlossen wurden.

Hauptgrund der Beendigung

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	214	100.0	212	100.0	2'017	100.0
Verbesserung der Erwerbssituation	65	30.4	84	39.6	617	30.6
Existenzsicherung durch andere Sozialleistungen	59	27.6	47	22.2	494	24.5
Beendigung der Zuständigkeit	86	40.2	74	34.9	814	40.4
Anderes	4	1.9	7	3.3	92	4.6

Unbekannt und ohne Angaben	18	7.8	21	9.0	104	4.9

Grundgesamtheit für Merkmal Hauptgrund der Beendigung: Abgeschlossene Dossiers mit und ohne Leistungsbezug in der Erhebungsperiode.

Deckungsquote

	Gemeinde 2017		Gemeinde 2018		Kanton 2018	
	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %	Anzahl	Anteil in %
Total	708	100.0	698	100.0	5'946	100.0
1	276	39.0	272	39.0	3'171	53.3
0.75-0.99	105	14.8	111	15.9	787	13.2
0.50-0.74	95	13.4	95	13.6	754	12.7
0.25-0.49	85	12.0	85	12.2	639	10.7
<0.25	147	20.8	135	19.3	595	10.0

Weiss nicht und Ohne Angaben	8	1.1	4	0.6	88	1.5

Grundgesamtheit für Merkmal Deckungsquote: Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode und ohne Leistungstyp einmalige Zahlung ohne Budget. Die Deckungsquote ist der Anteil des Nettobedarfs am Bruttobedarf. Der Bruttobedarf entspricht dem theoretischen finanziellen Bedarf einer Unterstützungseinheit ohne Berücksichtigung der Einnahmen. Zieht man die Einnahmen ab, erhält man den Nettobedarf. Die Deckungsquote sagt somit aus, wie weit der materielle Bedarf einer Unterstützungseinheit durch Sozialhilfeleistung gedeckt wird. Sie variiert zwischen 0 und 1. Je höher die Quote, desto höher der Anteil der finanziellen Sozialhilfe am Gesamteinkommen des Sozialhilfefalles. Es werden nur die Dossiers mit positiven Werten im Nettobedarf als Basis für die Tabellen berücksichtigt.

Hinweise zum Gebrauch der Tabellen

Publikation und Weitergabe

Veröffentlichungen der Ergebnisse, womit auch das Publizieren im Internet verstanden wird, sind nur mit dem ausdrücklichen Einverständnis des BFS möglich. Die vorliegenden Tabellen werden nur an die in der Sozialhilfestatistik involvierten Erhebungsstellen abgegeben.

Datenbasis

Alle Ergebnisse in den Gemeindetabellen beziehen sich auf die wirtschaftliche Sozialhilfe (reguläre Dossiers mit und ohne Zielvereinbarung, einmalige Zahlungen mit und ohne Budget sowie Bevorschussungen von Arbeitslosenleistungen). Die Daten werden einheitlich durch das BFS übernommen und plausibilisiert. Die Anzahl Dossiers, welche die Erhebungsstellen an das BFS geliefert haben, stimmen nicht in jedem Fall mit den vorliegenden Ergebnissen überein. Dossiers können gelöscht werden, falls sie die Rahmenbedingungen der Erhebung nicht erfüllen (z.B. Fall liegt ausserhalb der Erhebungsperiode). Es können aber auch Dossiers d.h. Stichtagszustände hinzugefügt werden, falls nur ein Anfangszustand aber kein Stichtagszustand geliefert wurde.

Richtigkeit der Ergebnisse

Die Ergebnisse können nur so gut sein, wie die gelieferten Daten korrekt und vollständig sind. Die Aussagekraft der Ergebnisse hängt u.a. von der Anzahl der fehlenden Angaben und deren Verteilung ab. Schon bei kleinen Anteilen fehlender Werte sind Aussagen zu den Ergebnissen problematisch.

Berücksichtigte Dossiers

Die Zahlen in den Tabellen beziehen sich auf Dossiers mit Leistungsbezug in der Erhebungsperiode. Ausnahmen: Tabellenabschnitte 'Bezugsdauer' und 'Hauptgrund der Beendigung', in denen die abgeschlossenen Dossiers mit und ohne Leistungsbezug berücksichtigt werden.

Erhebungsperiode

Die Sozialhilfedaten beziehen sich auf die Zeit vom 1. Januar bis zum 31. Dezember. Da die Sozialhilfefälle aber erst 6 Monate nach der letzten Zahlung als abgeschlossen gelten, kann die letzte Auszahlung noch im vorangehenden Jahr liegen. Dies kann nur in abgeschlossenen Dossiers der Fall sein (vgl. Abschnitte 'Bezugsdauer' und 'Hauptgrund der Beendigung').

Behandlung von fehlenden Angaben

'Ohne Angaben' beinhaltet sowohl fehlende Angaben als auch ungültige Codes. Die Kategorie 'ohne Angaben' wird zur Berechnung der Anzahl und der Quote eines bestimmten Merkmals nicht miteinbezogen. Dies kann dazu führen, dass sich die Totale der einzelnen Abschnitte unterscheiden können.

Publikationsprogramm der Sozialhilfestatistik des Bundesamtes für Statistik

Weiterführende Informationen (Hyperlinks):

1. Publikationen zur Sozialhilfeempfängerstatistik (SHS)

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe.html>

2. Leitfaden zur SHS

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/erhebungen/shs.html>

3. Nationale Ergebnisse zur SHS (Detaillierte Daten)

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/empfaenger-innen-sozialhilfe-weiterer-sinn/wirtschaftliche-sozialhilfe.html>

4. Sozialhilfequote nach Kantone, Bezirke und Gemeinden (Interaktiver Statistischer Atlas der Schweiz)

http://www.atlas.bfs.admin.ch/maps/13/de/10413_112_7281_7263/17687.html

Auskunft:

info.social@bfs.admin.ch

Impressum:

Herausgeber: Bundesamt für Statistik (BFS)

Realisierung: Sektion Sozialhilfe (SHS)

Vertrieb: Sektion Sozialhilfe (SHS), Bundesamt für Statistik (BFS), CH-2010 Neuchâtel

Copyright: BFS, Sektion Sozialhilfe (SHS), Neuchâtel 2019

Produziert am : 17.10.2019

Quelle: Bundesamt für Statistik BFS

kriens

Fragebogen



Anmeldung bei den Sozialdiensten

1. Wie haben Sie mit den Sozialdiensten Kriens Kontakt aufgenommen?
 telefonisch persönlich am Schalter per Mail schriftlich per Post
2. Es fiel mir leicht, mich bei den Sozialdiensten zu melden.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
3. Ich habe mich bei den Sozialdienste gemeldet, als meine Probleme schon sehr gross waren.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
4. Ich hatte vor allem finanzielle Probleme.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
5. Ich hatte finanzielle und gesundheitliche Probleme.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
6. Sozialhilfe zu beziehen ist für mich unangenehm.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

Der erste Kontakt

7. Die Sozialdienste Kriens waren für mich gut erreichbar.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
8. Der erste Kontakt mit den Sozialdiensten Kriens war angenehm.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
9. Im Wartebereich und den Besprechungszimmern herrschte eine angenehme Atmosphäre.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu
10. Am Schalter wurden meine ersten Fragen zufriedenstellend beantwortet.
 trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

kriens

11. Mein Anliegen wurde diskret behandelt.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

12. Ich kannte die Bedingungen für den Bezug der wirtschaftlichen Sozialhilfe bereits vor dem Erstkontakt.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

Erstgespräch (Intake 1)

13. Ich musste lange auf einen Termin zum Erstgespräch (Intake 1) warten.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

14. Ich habe zum Erstgespräch eine Begleitperson mitgenommen.

ja nein

15. Meine Anliegen wurden ernst genommen.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

16. Meine Fragen wurden zufriedenstellend beantwortet.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

Unterlagen

17. Die Beschaffung der geforderten Unterlagen stellte für mich kein Problem dar.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

18. Ich wurde darüber informiert, warum die Unterlagen von mir gefordert wurden.

ja nein

19. Ich benötigte Unterstützung bei der Beschaffung der Unterlagen.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

20. Mir wurde beim Zusammentragen der Unterlagen seitens des Sozialdienstes geholfen.

ja nein

kriens

21. Nachdem ich alle Unterlagen eingereicht hatte, erhielt ich innerhalb von 7 bis 10 Tagen einen Termin zum Aufnahmegespräch (Intake 2).

ja nein

Zweites Gespräch (Intake 2)

22. Die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter hat sich Zeit für mich genommen.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

23. Die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter hat mit mir in einer für mich verständlichen Sprache gesprochen.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

24. Ich wurde fachlich gut beraten.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

25. Ich wurde über meine Rechte und Pflichten in Bezug auf die Sozialhilfe aufgeklärt.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

Allgemeine Rückmeldungen

26. Ich musste sehr viel von mir preisgeben.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

27. Es war mir unangenehm, all die Fragen im Aufnahmeverfahren zu beantworten.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

28. Die Anforderungen, Unterstützung zu erhalten, sind hoch.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

29. Ich erlebte das Aufnahmeverfahren (1. und 2. Gespräch) als schwierig.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

30. Ich bin insgesamt mit den Mitarbeitenden der Sozialdienste (Schalter, Administration, Sozialarbeitende) zufrieden.

trifft völlig zu trifft eher zu trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu

kriens

31. Was ich sonst noch sagen wollte (z.B. Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge):

Fragen zu Ihrer Person und über Ihre aktuelle Situation

- Alter (Jahre): 18-25 26-40 41-55 56-65

- Nationalität: _____

- Geschlecht: männlich weiblich

- Zivilstand: ledig geschieden getrennt verheiratet verwitwet

- Wie viele Personen leben (mit Ihnen) insgesamt in Ihrem Haushalt? _____

- Wie viele minderjährige Kinder leben in Ihrem Haushalt? _____

- Haben Sie finanzielle Leistungen nach dem Aufnahmeverfahren erhalten?

ja nein

Wenn nein, warum nicht?

- Erhalten Sie nach wie vor finanzielle Leistungen?

ja nein

Vielen Dank!

kriens

Stadt Kriens, Sozialdienste, Postfach, CH-6011 Kriens

Herr
Hans Muster
Musterstrasse 1
6010 Kriens

Kriens, 6. April 2020

Umfrage zum Aufnahme-Verfahren bei den Sozialdiensten der Stadt Kriens



Sehr geehrter Herr Muster

Ihre Erfahrungen mit dem Aufnahme-Verfahren (Intake), welches Sie im Jahr 2019 durchlaufen haben, sind uns Sozialarbeitenden wichtig. Aus diesem Grund führen wir eine Befragung durch. Wir möchten gern von Ihnen erfahren, wie Sie das Aufnahme-Verfahren erlebt haben. Waren Sie zufrieden mit der Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten? Wie erlebten Sie die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden? Waren Sie zufrieden mit den Dienstleistungen? Wurde auf Ihre individuellen Bedürfnisse eingegangen?

Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie ca. 10 Minuten.

Wir bitten Sie, den Fragebogen auszufüllen (Zutreffendes ankreuzen) und bis spätestens 30. April 2020 an die Sozialdienste zurückzuschicken oder am Schalter abzugeben. Es besteht auch die Möglichkeit, online an der Befragung teilzunehmen. Sie finden die Online-Befragung unter folgendem Link:
<https://www.umfrageonline.com/s/ba170f7>

Die Befragung erfolgt anonym. Bitte schreiben Sie nicht Ihren Namen auf den Fragebogen! Die Teilnahme ist freiwillig. Wenn Sie sich nicht an der Befragung beteiligen wollen, entstehen Ihnen dadurch keine Nachteile. Da es für uns wichtig ist, Ihre Meinung zu unseren Dienstleistungen und über unsere Mitarbeitenden zu erfahren, freuen wir uns über Ihre wertvolle Teilnahme an der Befragung.

Bei Fragen können Sie sich gerne unter der Telefonnummer 041 329 63 76 an mich wenden. Bitte senden Sie den schriftlichen Fragebogen bis spätestens 30. April 2020 an die Sozialdienste zurück oder füllen Sie bis dahin den Onlinefragebogen aus.

Im Voraus vielen Dank für Ihre Teilnahme.

Freundliche Grüsse

Cornelia Lorenz
dipl. Sozialarbeiterin FH

Beilage: Fragebogen

Umfrage zum Intake-Verfahren bei den Sozialdiensten Kriens

1. Wie haben Sie mit den Sozialdiensten Kriens Kontakt aufgenommen? *

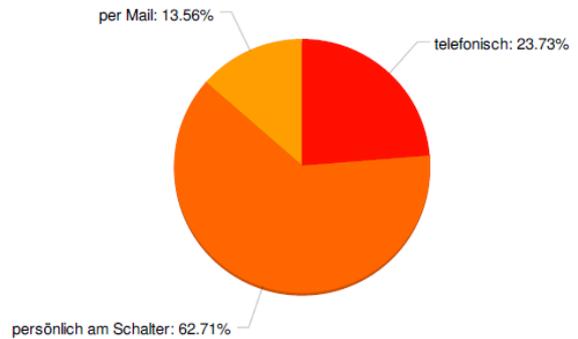
Anzahl Teilnehmer: 59

14 (23.7%): telefonisch

37 (62.7%): persönlich am
Schalter

8 (13.6%): per Mail

- (0.0%): schriftlich per
Post



2. Es fiel mir leicht, mich bei den Sozialdiensten Kriens zu melden. **

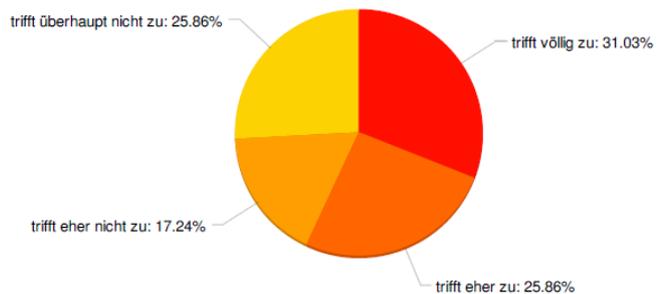
Anzahl Teilnehmer: 58

18 (31.0%): trifft völlig zu

15 (25.9%): trifft eher zu

10 (17.2%): trifft eher
nicht zu

15 (25.9%): trifft überhaupt
nicht zu



3. Ich habe mich bei den Sozialdiensten gemeldet, als meine Probleme schon sehr gross waren. *

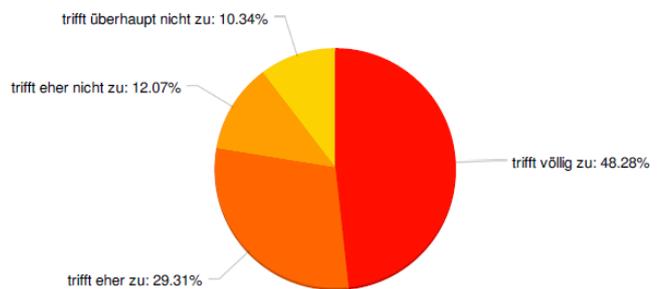
Anzahl Teilnehmer: 58

28 (48.3%): trifft völlig zu

17 (29.3%): trifft eher zu

7 (12.1%): trifft eher nicht
zu

6 (10.3%): trifft überhaupt
nicht zu



4. Ich hatte vor allem finanzielle Probleme. *

Anzahl Teilnehmer: 58

35 (60.3%): trifft völlig zu

19 (32.8%): trifft eher zu

3 (5.2%): trifft eher nicht zu

1 (1.7%): trifft überhaupt nicht zu



5. Ich hatte finanzielle und gesundheitliche Probleme. *

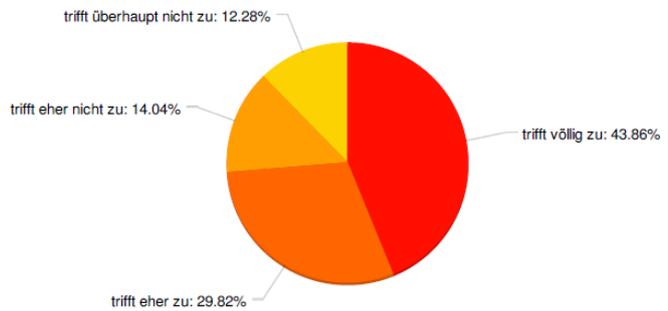
Anzahl Teilnehmer: 57

25 (43.9%): trifft völlig zu

17 (29.8%): trifft eher zu

8 (14.0%): trifft eher nicht zu

7 (12.3%): trifft überhaupt nicht zu



6. Sozialhilfe zu beziehen ist für mich unangenehm. *

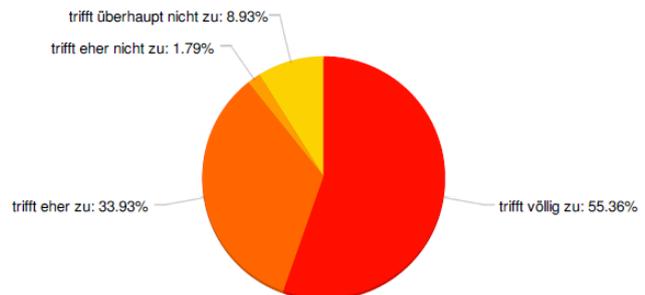
Anzahl Teilnehmer: 56

31 (55.4%): trifft völlig zu

19 (33.9%): trifft eher zu

1 (1.8%): trifft eher nicht zu

5 (8.9%): trifft überhaupt nicht zu



7. Die Sozialdienste waren für mich gut erreichbar. *

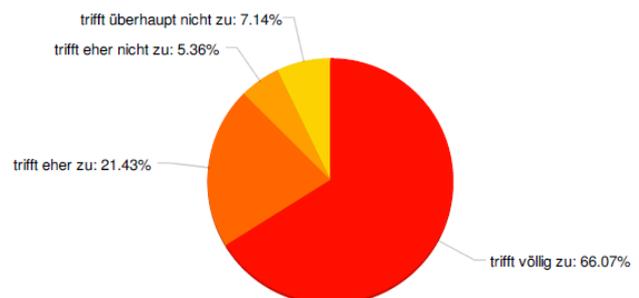
Anzahl Teilnehmer: 56

37 (66.1%): trifft völlig zu

12 (21.4%): trifft eher zu

3 (5.4%): trifft eher nicht zu

4 (7.1%): trifft überhaupt nicht zu



8. Der erste Kontakt mit den Sozialdiensten Kriens war angenehm. *

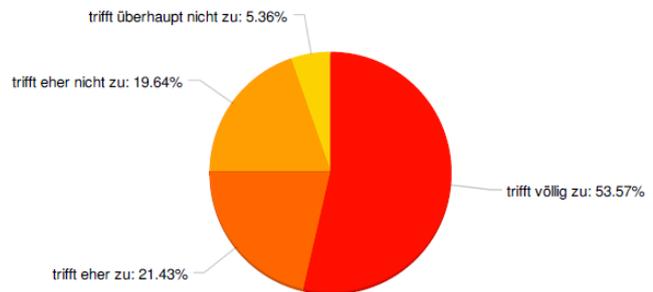
Anzahl Teilnehmer: 56

30 (53.6%): trifft völlig zu

12 (21.4%): trifft eher zu

11 (19.6%): trifft eher nicht zu

3 (5.4%): trifft überhaupt nicht zu



9. Im Wartebereich und den Besprechungszimmern herrschte eine angenehme Atmosphäre. *

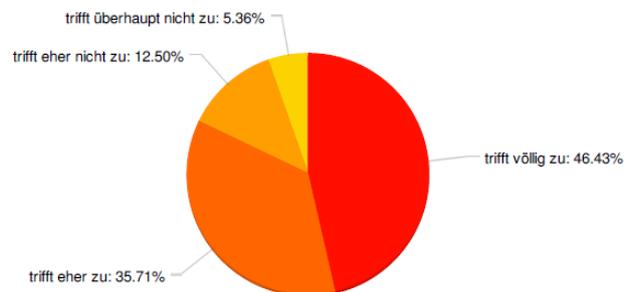
Anzahl Teilnehmer: 56

26 (46.4%): trifft völlig zu

20 (35.7%): trifft eher zu

7 (12.5%): trifft eher nicht zu

3 (5.4%): trifft überhaupt nicht zu



10. Am Schalter wurden meine ersten Fragen zufriedenstellend beantwortet. *

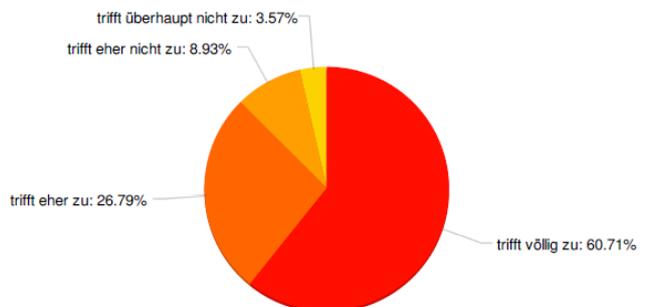
Anzahl Teilnehmer: 56

34 (60.7%): trifft völlig zu

15 (26.8%): trifft eher zu

5 (8.9%): trifft eher nicht zu

2 (3.6%): trifft überhaupt nicht zu



11. Mein Anliegen wurde diskret behandelt. *

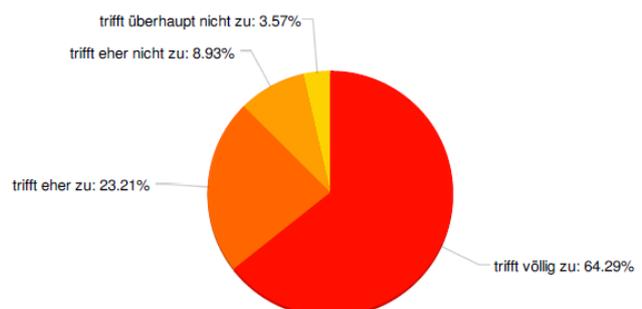
Anzahl Teilnehmer: 56

36 (64.3%): trifft völlig zu

13 (23.2%): trifft eher zu

5 (8.9%): trifft eher nicht zu

2 (3.6%): trifft überhaupt nicht zu



12. Ich kannte die Bedingungen für den Bezug der wirtschaftlichen Sozialhilfe bereits vor dem Erstkontakt. *

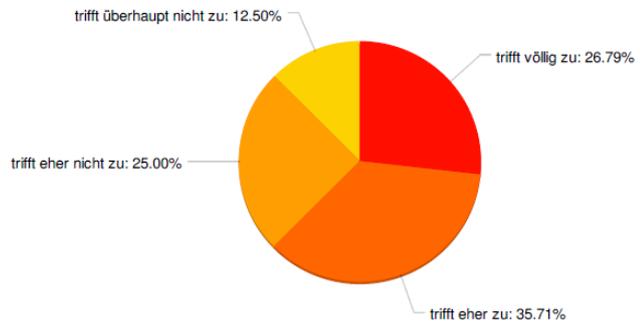
Anzahl Teilnehmer: 56

15 (26.8%): trifft völlig zu

20 (35.7%): trifft eher zu

14 (25.0%): trifft eher nicht zu

7 (12.5%): trifft überhaupt nicht zu



13. Ich musste lange auf einen Termin zum Erstgespräch (Intake 1) warten. *

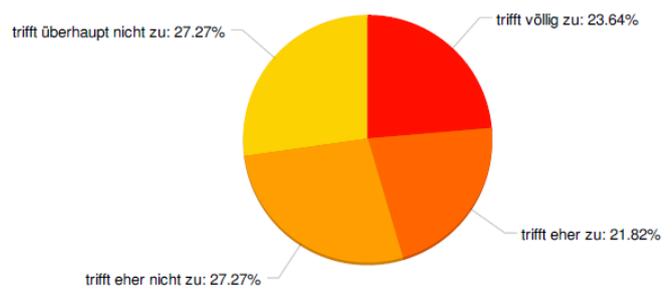
Anzahl Teilnehmer: 55

13 (23.6%): trifft völlig zu

12 (21.8%): trifft eher zu

15 (27.3%): trifft eher nicht zu

15 (27.3%): trifft überhaupt nicht zu

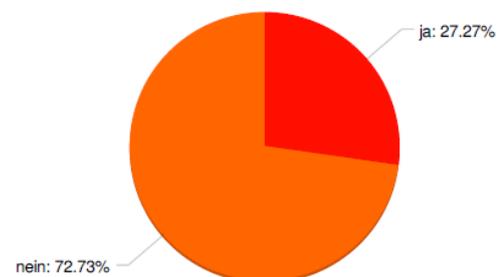


14. Ich habe zum Erstgespräch eine Begleitperson mitgenommen. *

Anzahl Teilnehmer: 55

15 (27.3%): ja

40 (72.7%): nein



15. Meine Anliegen wurden ernst genommen. *

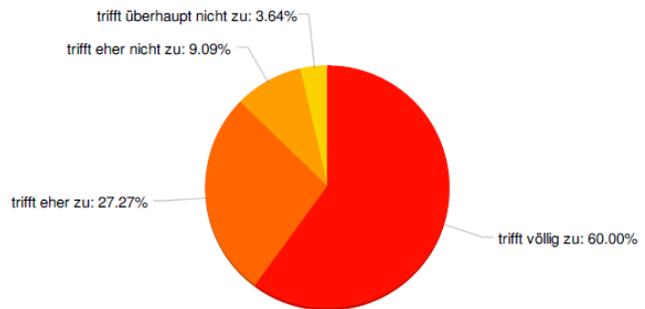
Anzahl Teilnehmer: 55

33 (60.0%): trifft völlig zu

15 (27.3%): trifft eher zu

5 (9.1%): trifft eher nicht zu

2 (3.6%): trifft überhaupt nicht zu



16. Meine Fragen wurden zufriedenstellend beantwortet. *

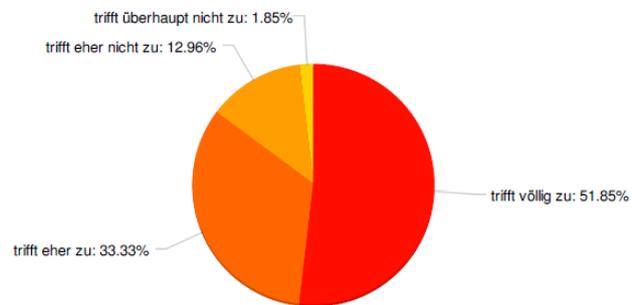
Anzahl Teilnehmer: 54

28 (51.9%): trifft völlig zu

18 (33.3%): trifft eher zu

7 (13.0%): trifft eher nicht zu

1 (1.9%): trifft überhaupt nicht zu



17. Die Beschaffung der geforderten Unterlagen stellte für mich kein Problem dar. *

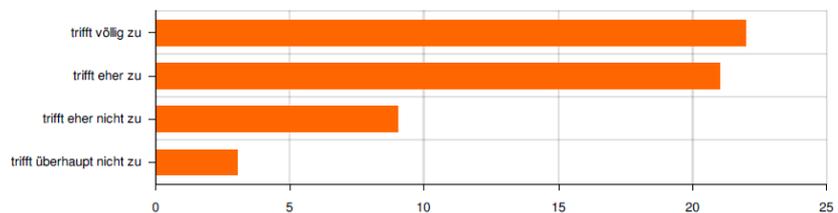
Anzahl Teilnehmer: 54

22 (40.7%): trifft völlig zu

21 (38.9%): trifft eher zu

9 (16.7%): trifft eher nicht zu

3 (5.6%): trifft überhaupt nicht zu

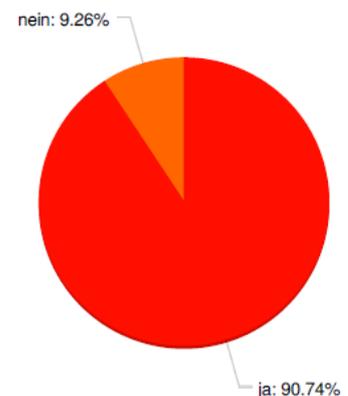


18. Ich wurde darüber informiert, warum die Unterlagen von mir gefordert wurden. *

Anzahl Teilnehmer: 54

49 (90.7%): ja

5 (9.3%): nein



19. Ich benötigte Unterstützung bei der Beschaffung der Unterlagen. *

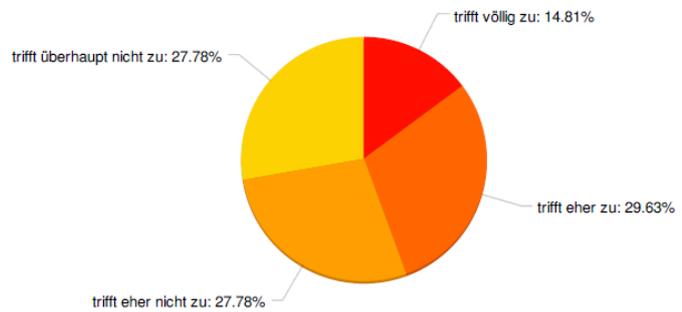
Anzahl Teilnehmer: 54

8 (14.8%): trifft völlig zu

16 (29.6%): trifft eher zu

15 (27.8%): trifft eher nicht zu

15 (27.8%): trifft überhaupt nicht zu

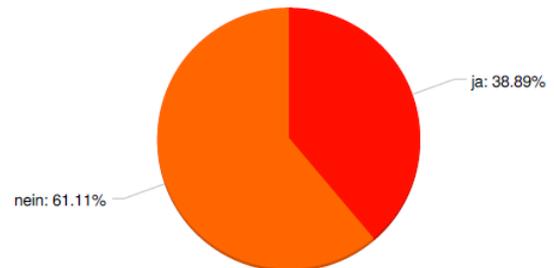


20. Mir wurde beim Zusammentragen der Unterlagen seitens des Sozialdienstes geholfen. *

Anzahl Teilnehmer: 54

21 (38.9%): ja

33 (61.1%): nein

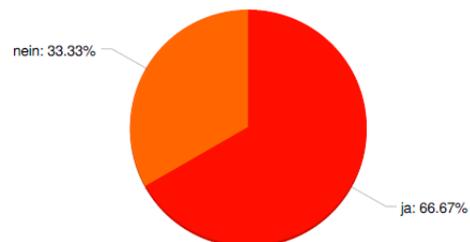


21. Nachdem ich alle Unterlagen eingereicht hatte, erhielt ich innerhalb von 7 bis 10 Tagen einen Termin zum Aufnahmegespräch (Intake 2). *

Anzahl Teilnehmer: 54

36 (66.7%): ja

18 (33.3%): nein



22. Die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter hat sich Zeit für mich genommen. *

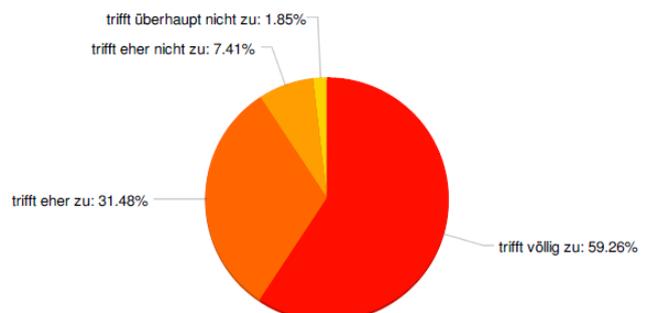
Anzahl Teilnehmer: 54

32 (59.3%): trifft völlig zu

17 (31.5%): trifft eher zu

4 (7.4%): trifft eher nicht zu

1 (1.9%): trifft überhaupt nicht zu



23. Die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter hat mit mir in einer für mich verständlichen Sprache gesprochen. *

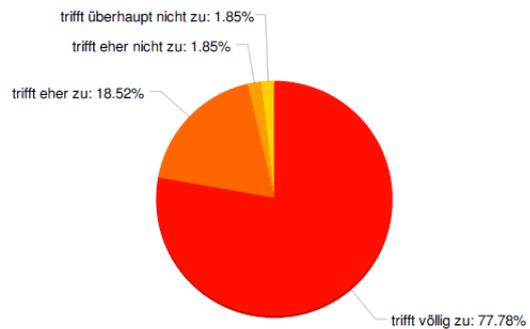
Anzahl Teilnehmer: 54

42 (77.8%): trifft völlig zu

10 (18.5%): trifft eher zu

1 (1.9%): trifft eher nicht zu

1 (1.9%): trifft überhaupt nicht zu



24. Ich wurde fachlich gut beraten. *

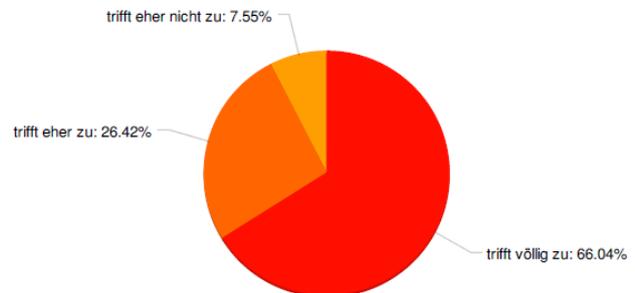
Anzahl Teilnehmer: 53

35 (66.0%): trifft völlig zu

14 (26.4%): trifft eher zu

4 (7.5%): trifft eher nicht zu

- (0.0%): trifft überhaupt nicht zu



25. Ich wurde über meine Rechte und Pflichten in Bezug auf die Sozialhilfe aufgeklärt. *

Anzahl Teilnehmer: 53

40 (75.5%): trifft völlig zu

11 (20.8%): trifft eher zu

- (0.0%): trifft eher nicht zu

2 (3.8%): trifft überhaupt nicht zu



26. Ich musste sehr viel von mir preisgeben. *

Anzahl Teilnehmer: 53

30 (56.6%): trifft völlig zu

12 (22.6%): trifft eher zu

9 (17.0%): trifft eher nicht zu

2 (3.8%): trifft überhaupt nicht zu



27. Es war mir unangenehm, all die Fragen im Aufnahmeverfahren zu beantworten. *

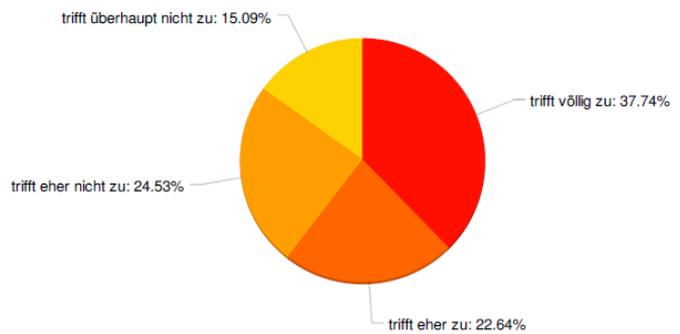
Anzahl Teilnehmer: 53

20 (37.7%): trifft völlig zu

12 (22.6%): trifft eher zu

13 (24.5%): trifft eher nicht zu

8 (15.1%): trifft überhaupt nicht zu



28. Die Anforderungen, Unterstützung zu erhalten, sind hoch. *

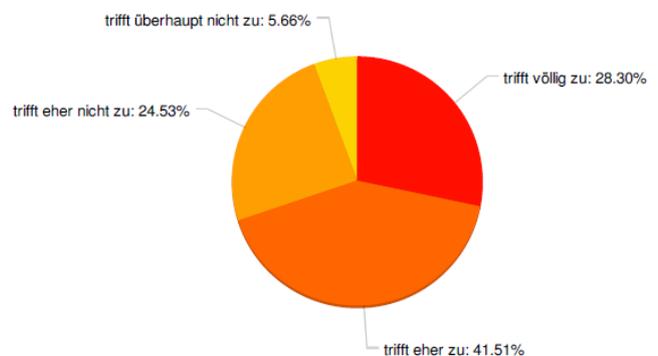
Anzahl Teilnehmer: 53

15 (28.3%): trifft völlig zu

22 (41.5%): trifft eher zu

13 (24.5%): trifft eher nicht zu

3 (5.7%): trifft überhaupt nicht zu



29. Ich erlebte das Aufnahmeverfahren (1. und 2. Gespräch) als schwierig. *

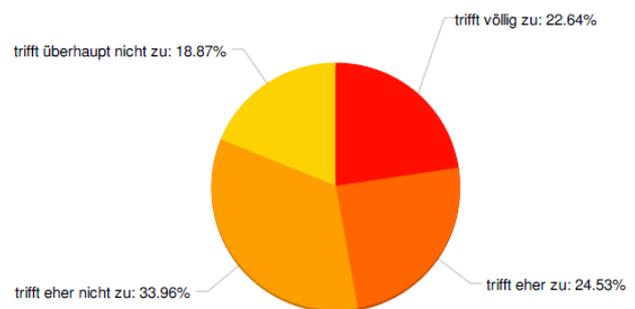
Anzahl Teilnehmer: 53

12 (22.6%): trifft völlig zu

13 (24.5%): trifft eher zu

18 (34.0%): trifft eher nicht zu

10 (18.9%): trifft überhaupt nicht zu



30. Ich bin insgesamt mit den Mitarbeitenden der Sozialdienste (Schalter, Administration, Sozialarbeitende) zufrieden. *

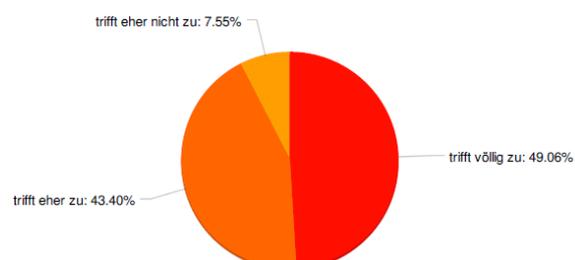
Anzahl Teilnehmer: 53

26 (49.1%): trifft völlig zu

23 (43.4%): trifft eher zu

4 (7.5%): trifft eher nicht zu

- (0.0%): trifft überhaupt nicht zu



31. Was ich sonst noch sagen wollte (z.B. Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge):

Anzahl Teilnehmer: 22

- Machen Sie noch besser sonst alles gut
- Jeder Person kann schnell in eine schwierige Situation landen.
- Es wurde mir viel Verständnis bezüglich meiner finanziellen und gesundheitlichen Situation entgegengebracht. Obwohl ich nicht gerne auf die finanzielle Unterstützung zurückgreife, hat mir das Verhalten der Sozialarbeiter sehr geholfen mit dem Ganzen klar zu kommen.
- Verbesserungsvorschläge
- Ich will mich für die Unterstützung herzlich bedanken.
- Ich war wirklich verzweifelt als ich zu Ihnen kam und wusste nicht wie es weitergehen sollte.
- Die finanzielle Sozialhilfe hat mir zur Überbrückung dieser schwierigen Zeit Luft zum Atmen verschafft und mich mit dem Nötigsten versorgt.
- Beim 2. Gespräch mit Herr... fühle ich mich sehr verstanden und durch gezielte Vereinbarungen hatte ich das Gefühl Schritt für Schritt wieder Herr der Lage zu werden.

Danke ☺

- Ich bin nicht zufrieden mit meiner Zuständigen Person. Sie heißt Frau...
- Ich bedanke mich, dass wir Unterstützung werden, wenn wir in eine Notsituation landen und, obwohl ich schlussendlich keine Sozialhilfe bezogen habe (diesmal), weil in meinem Fall eine Überbrückung Fall war. Finde ich das wir als Schweizer Bürger ziemlich unter Druck gesetzt werden und allgemein behandelt werden. Ich vermisse das Individuelle jeder Mensch Situation. Es wird nicht berücksichtigt, dass was inzwischen jeder Mensch erlebt hat und was dazu gebucht habe. Und dennoch führt es meistens sich mehr finanziell zu verschulden.
- Meine Erfahrung ist heute, dass wenn die Stadt damals als ich in die Schweiz aus Ausland kam und so jung war, in mir richtig investiert hätte, mich um meine Rechte informierten und das ich eine Ausbildung und die Sprache richtig lernen konnte (als Ausland Schweizerin) wäre ich heute in hundert Prozentsicherheit nicht in so eine Lage gefallen, dessen ich immer wieder zu tragen hatte als alleinstehende Mutter nach hinein noch dazu.
- Ich würde Ihnen an dieser Stelle gern einen Vorschlag zur Verbesserung des Prozesses unterbreiten, allerdings gibt es auch nach längerem Review passieren lassen nichts was ich für Verbesserungswürdig halte. Ich kam mir sehr gut aufgehoben vor, trotz der sehr privaten Fragen haben Sie mir nicht das Gefühl gegeben Mensch zweiter Klasse zu sein. Was von Ihnen Grosse Professionalität und gewisses Fingerspitzengefühl abverlangt. Ich kam mir ernst genommen und nicht bevormundet vor, auch empfand ich keine Pauschalisierung. Ich meine damit, in eine Schublade gesteckt zu werden mit allen Sozialhilfe Empfängern.
- Mir bleibt nur noch Ihnen allen meinen herzlichsten Dank auszusprechen und alles Gute zu wünschenn.
- Es war mir alles unangenehm gewesen. Ich war froh konnte ich das Sozialamt nach kurzer Zeit wieder verlassen. Was ich sagen muss das Sie mir viel geholfen haben.

DANKE.

- Ich bin nicht zufrieden mit meiner zuständige Person. Sie heisst Frau...
Vielen Dank
- Habe ich mehr gewart von Social, ich höre mehr Kritik aus Hilfen
- Ich finde das Sie viel zu wenig zahlen, wir müssen noch vieles selber zahlen und für Essen hätte ich richtig wenig Geld. Ich weiss nicht wie Sie das berechnet haben aber es ist richtig wenig (ich brauche Minimum 300.- für Essen und das ist wenn ich die billigste kaufe... Sicher nicht das Minimum!
- Zunächst möchte ich mich bei Ihnen und für die Hilfe bedanken, die Sie mir gegeben haben.
Meine einzige Bemerkung ist, dass wir mehr helfen müssen, einen Job zu finden oder einen Praktikumsangebote zu schicken.
Vielen Dank für alles.
- Vielen Dank für Ihre Hilfe!
- Es sollte besser differenziert werden, wer sich von den Antragern für Sozialhilfe redlich bemüht, aus eigener Kraft seine Situation zu verbessern und wer nicht. Auch sollten für ältere, arbeitssuchenden Schweizer Staatsbürgern, welche durch irgend einem Grund in die Sozialhilfe abrutschen die Kriterien für die Gutheissung von Sozialhilfe nach unten angepasst werden. Wir haben keine Lobby.
- Bund und Kantone haben Geld, das sieht man jetzt in der Corona-Krise, denn sie schütten Geld im Giesskannensystem aus. Niemand scheint mehr wirklich den Überblick über die Ausgaben zu haben.
- In normalen Zeiten bleibt man als Einzelschicksal sich oftmals allein überlassen und man hat nicht immer die Kraft zu kämpfen.
- Ich bin zufrieden

- Danke für alles.
- Mein Vater musste alle Dokumente preisgeben damit ich Hilfe bekomme, Bandetails etc. Wir fanden es unangebracht seitens Eltern so sehr ins Detail zu gehen. Ausserdem dauerte es so wieder länger alle Dokumente zu beschaffen. Neiner Meinung nach muss das schneller und diskreter gehen. Das Amt sollte selber möglichst kurz abschätzen können wen Eltern wohlhabend sind.
- Eine Wohnung für sfr. 900.- (1 Pers.Haushalt) zu finden ist schier Unmöglich.
- Dankeschön
- Wir wurden vorher vom Sozialamt der Stadt Luzern unterstützt. Dort musste ich schon alle Unterlagen usw kopieren. Wäre viel einfacher wenn die Sozialämter einander die Unterlagen übergeben würden. Für mich war es sehr schwierig zum Sozialamt zu gehen. War das letzte das ich wollte. Leider durch Krankheit nicht anders möglich. Bin aber froh das es das Sozialamt gibt. Danke
- Eine jährliche Abrechnung, über die Kosten welche der SD übernommen hat, wäre sehr positiv.

32. Alter (Jahre) *

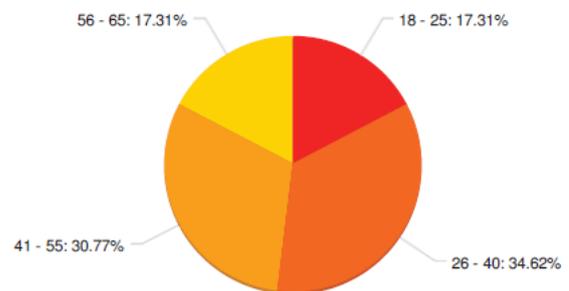
Anzahl Teilnehmer: 52

9 (17.3%): 18 - 25

18 (34.6%): 26 - 40

16 (30.8%): 41 - 55

9 (17.3%): 56 - 65



33. Nationalität *

Anzahl Teilnehmer: 52

👁 Alle 17 vorangegangenen Antworten anzeigen

- Ch Angola Schweizerisch schweiz Schweiz Ch Afghanistan ch Deutsch Bosnien-Hercegovina Schweizer CH
- Bosnien und Herzegowina Afghanstan CH CH Brasilianer Schweizer CH Marroko CH Deutsch Schweizer CH
- Rom CH CH Schweiz CH Serbien CH Ägypten Schweizer Schweiz

34. Geschlecht *

Anzahl Teilnehmer: 52

34 (65.4%): männlich

18 (34.6%): weiblich



35. Zivilstand *

Anzahl Teilnehmer: 52

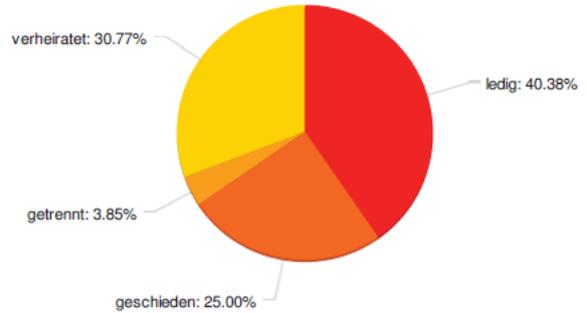
21 (40.4%): ledig

13 (25.0%): geschieden

2 (3.8%): getrennt

16 (30.8%): verheiratet

- (0.0%): verwitwet



36. Wie viele Personen leben (mit Ihnen) insgesamt in Ihrem Haushalt? *

Anzahl Teilnehmer: 52

[Alle 17 vorangegangenen Antworten anzeigen](#)

- 1
- 3
- 2
- 5
- 1
- 3
- 2
- 2
- 1
- 1
- 4
- 2
- 2
- 4
- 3
- 2
- 3
- 3
- 3
- 1
- 2
- 3
- 3
- 2
- 1
- 1
- 3
- 3
- 3
- 1
- 3
- 1
- 4
- 2
- 1

37. Wie viele minderjährige Kinder leben in Ihrem Haushalt? *

Anzahl Teilnehmer: 52

👁 Alle 17 vorangegangenen Antworten anzeigen

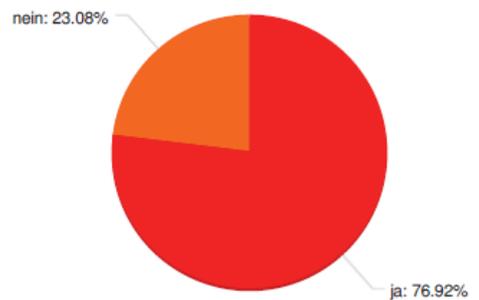
- 1
- 1
- 0
- 3
- 1
- 0
- 1
- 0
- 1
- 0
- 0
- 2
- 0
- 0
- 3
- 2
- 0
- 1
- 1
- 1
- 1
- 1
- 1
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 1
- 0
- 0
- 0
- 0
- 0
- 2
- 0
- 0

38. Haben Sie finanzielle Leistungen nach dem Aufnahmeverfahren erhalten?

Anzahl Teilnehmer: 52

40 (76.9%): ja

12 (23.1%): nein



39. Wenn nein, warum nicht? *

Anzahl Teilnehmer: 12

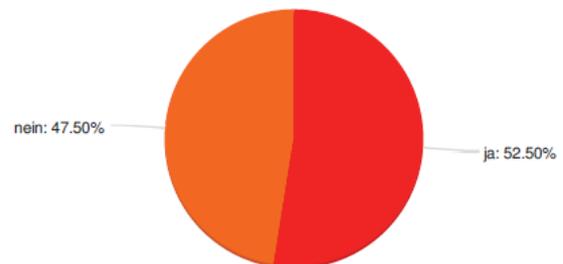
- Kein Anzug
- War zu mühsam, und schämte mich!
- Ablehnung
- in dies moment ist gute.
- weil in meinem Fall vor zwei Jahren her, handelte sich nur um eine überbrücke Situation.
- Ich habe keine beantrag es ging um ein KESB Anliegen
- ch habe so viel Rechnung
- Habe noch nicht alle Unterlagen eingereicht
- Weiss nicht
- Ich habe eine Arbeitsstelle gefunden
- Weil meine Ehe Frau in Pension ging und das Geld nachwirkend bezahlt haben.
- Ich brauche nicht finanziell Unterstützung

40. Erhalten Sie nach wie vor finanzielle Leistungen?

Anzahl Teilnehmer: 40

21 (52.5%): ja

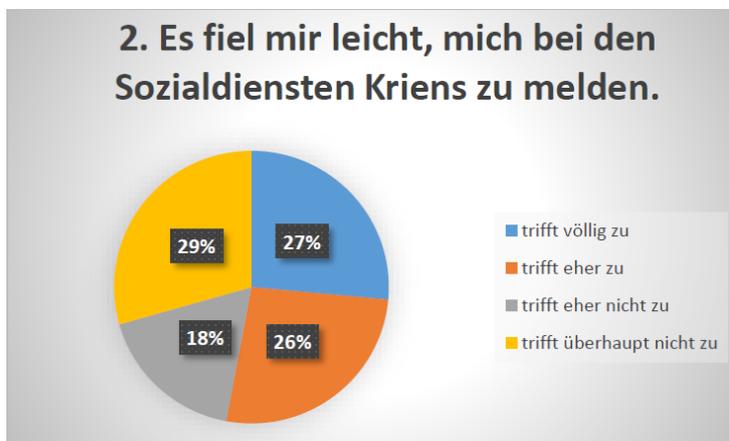
19 (47.5%): nein



Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
Per E-Mail	4
Telefonisch	10
Persönlich am Schalter	20
Schriftlich per Post	0

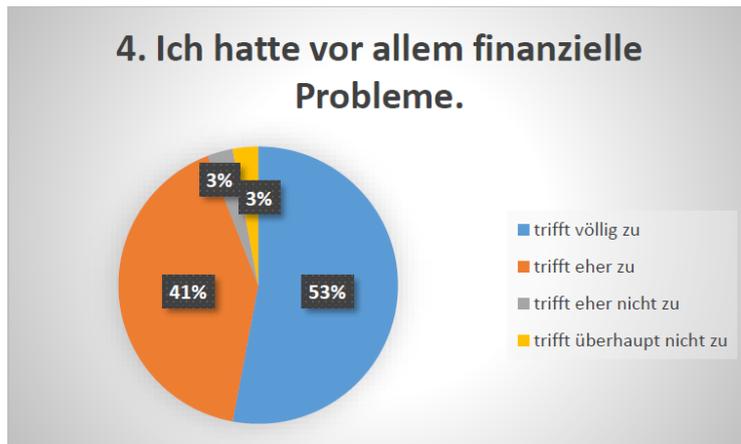


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	9
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	6
trifft überhaupt nicht zu	10

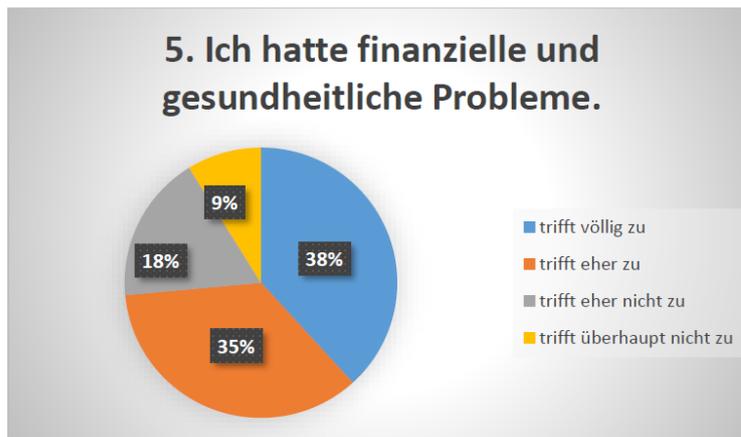


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	17
trifft eher zu	10
trifft eher nicht zu	3
trifft überhaupt nicht zu	4

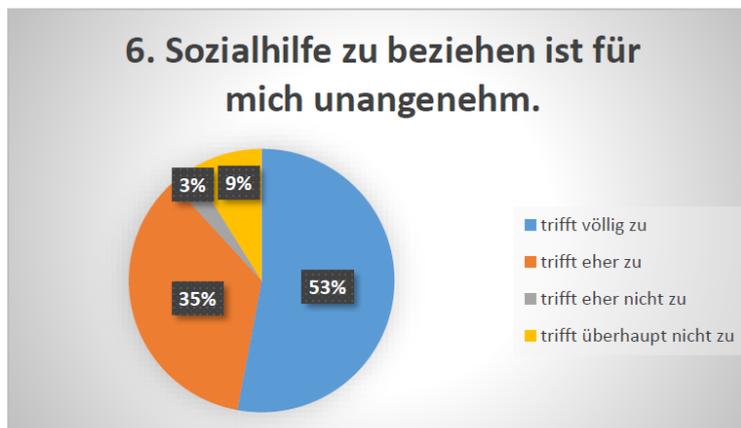
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	
trifft völlig zu	18
trifft eher zu	14
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	1

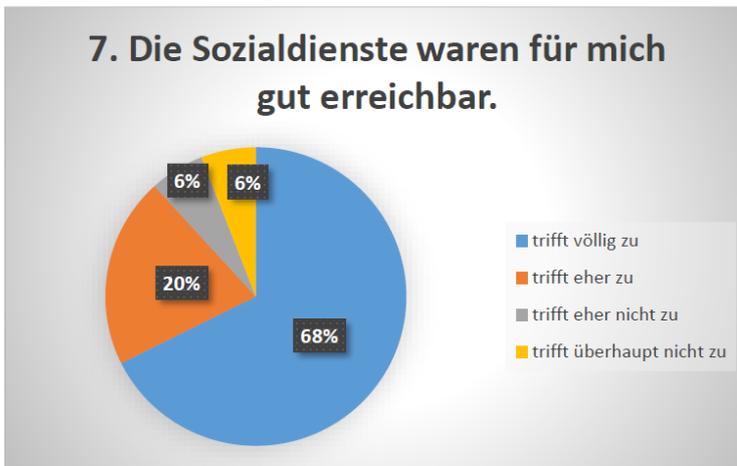


Anzahl Teilnehmende	
trifft völlig zu	13
trifft eher zu	12
trifft eher nicht zu	6
trifft überhaupt nicht zu	3



Anzahl Teilnehmende	
trifft völlig zu	18
trifft eher zu	12
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	3

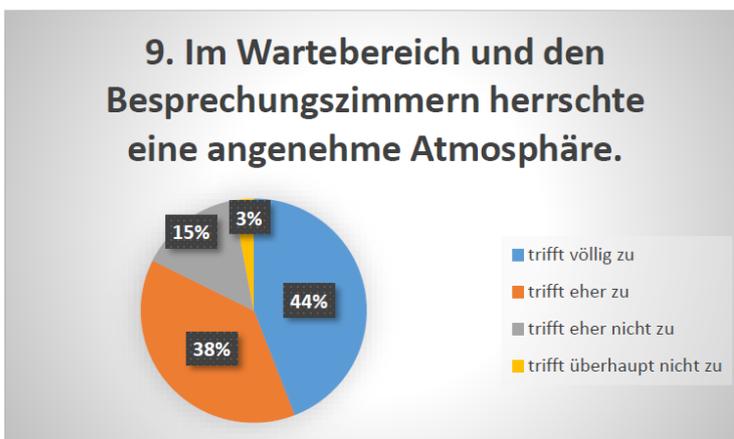
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	23
trifft eher zu	7
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	2



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	16
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	8
trifft überhaupt nicht zu	1

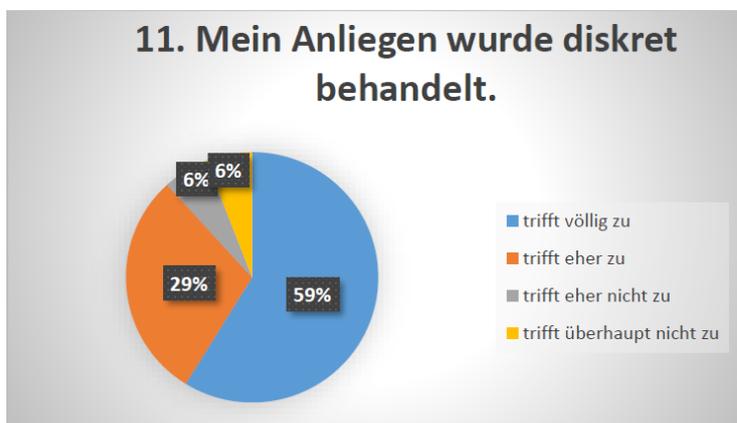


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	15
trifft eher zu	13
trifft eher nicht zu	5
trifft überhaupt nicht zu	1

Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	20
trifft eher zu	10
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	0

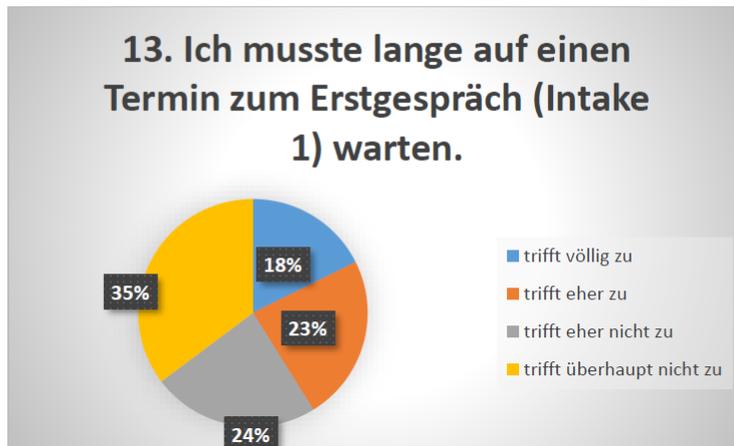


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	20
trifft eher zu	10
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	2



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	8
trifft eher zu	11
trifft eher nicht zu	11
trifft überhaupt nicht zu	4

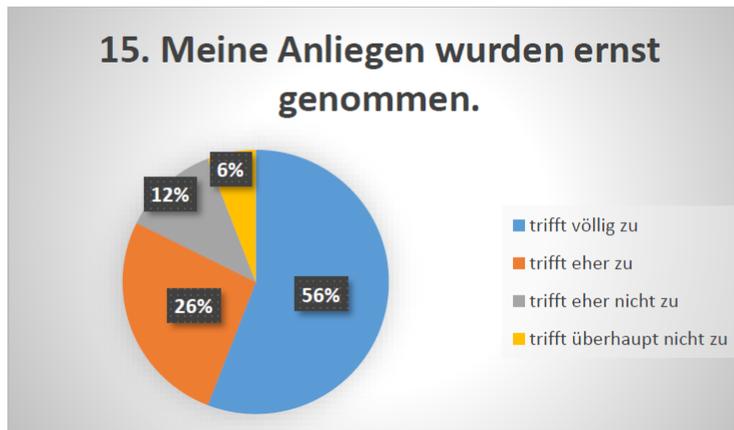
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	6
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	8
trifft überhaupt nicht zu	12

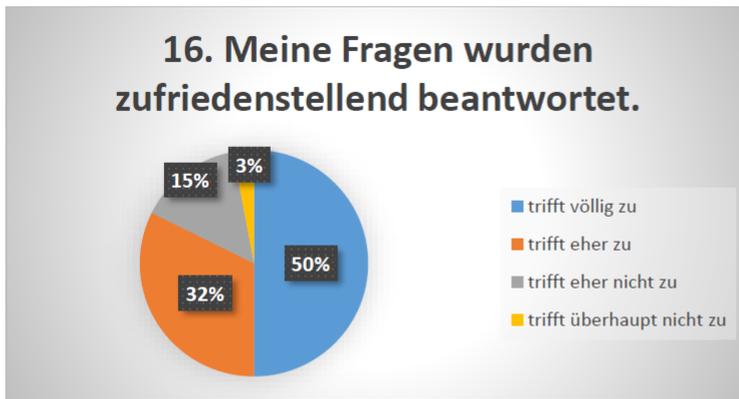


Anzahl Teilnehmende	34
ja	8
nein	26



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	19
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	2

Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	17
trifft eher zu	11
trifft eher nicht zu	5
trifft überhaupt nicht zu	1

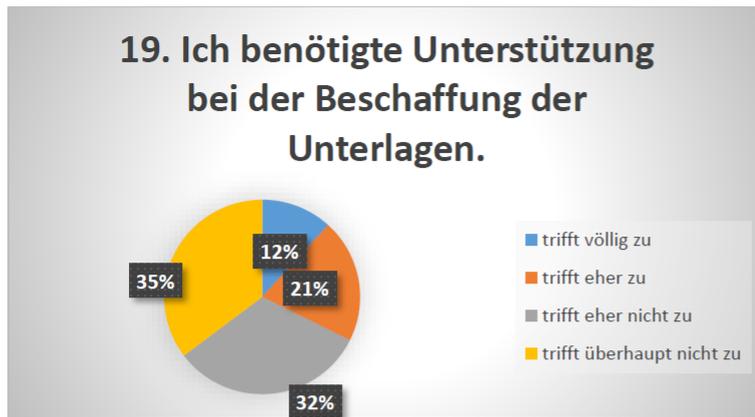


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	13
trifft eher nicht zu	7
trifft überhaupt nicht zu	0

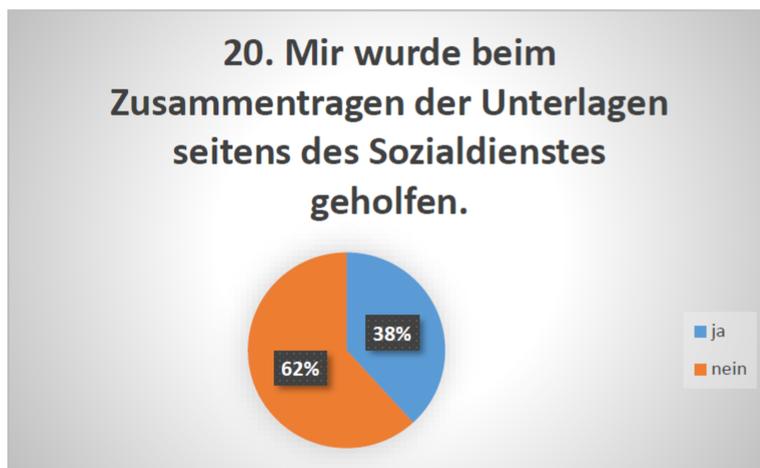


Anzahl Teilnehmende	34
ja	31
nein	3

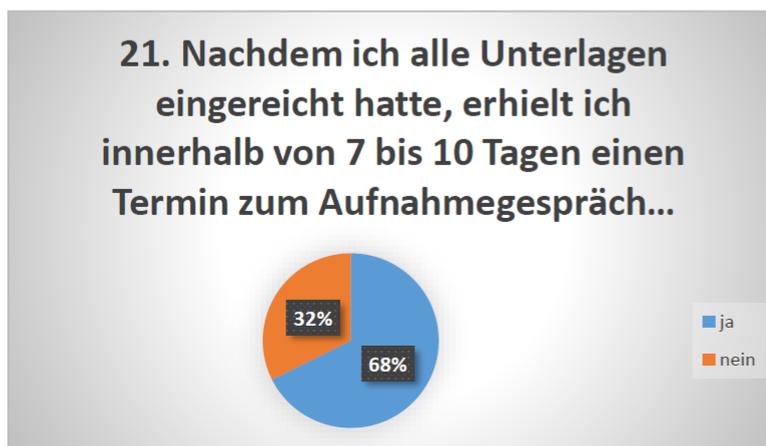
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	4
trifft eher zu	7
trifft eher nicht zu	11
trifft überhaupt nicht zu	12

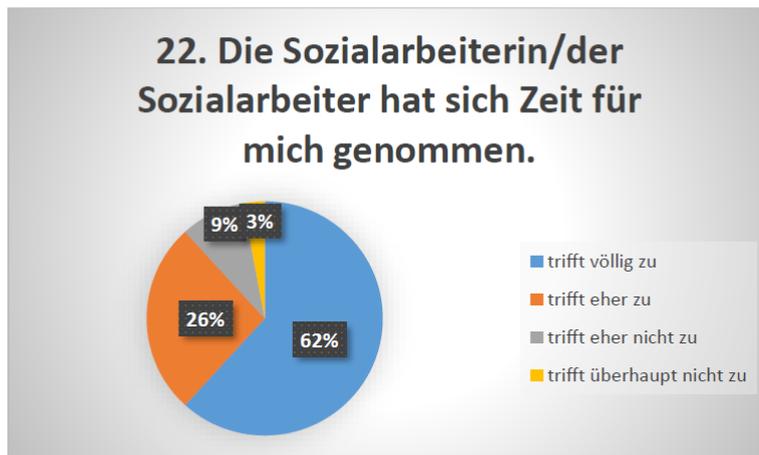


Anzahl Teilnehmende	34
ja	13
nein	21



Anzahl Teilnehmende	34
ja	23
nein	11

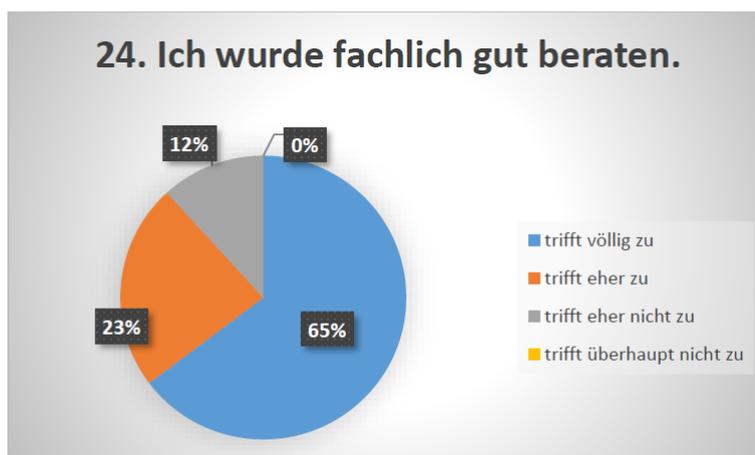
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	21
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	3
trifft überhaupt nicht zu	1

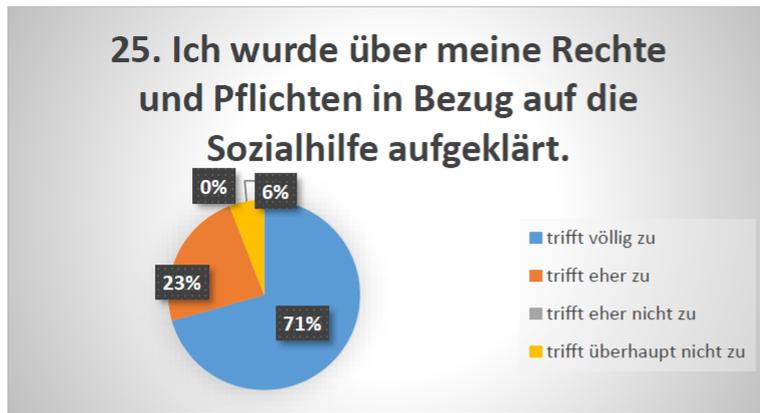


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	28
trifft eher zu	4
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	1

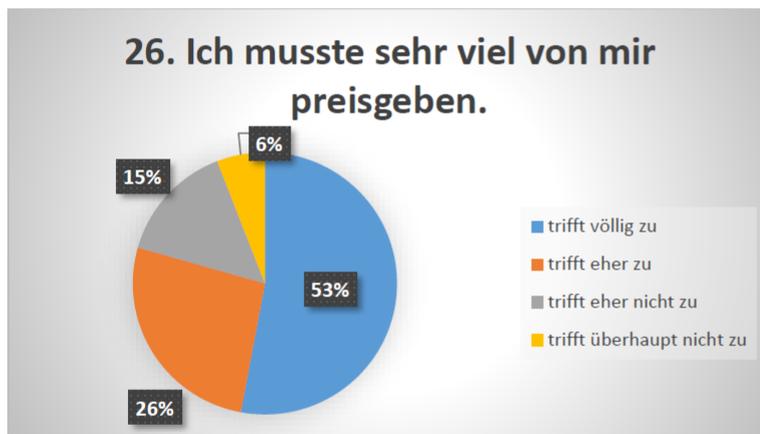


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	22
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	0

Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	24
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	0
trifft überhaupt nicht zu	2

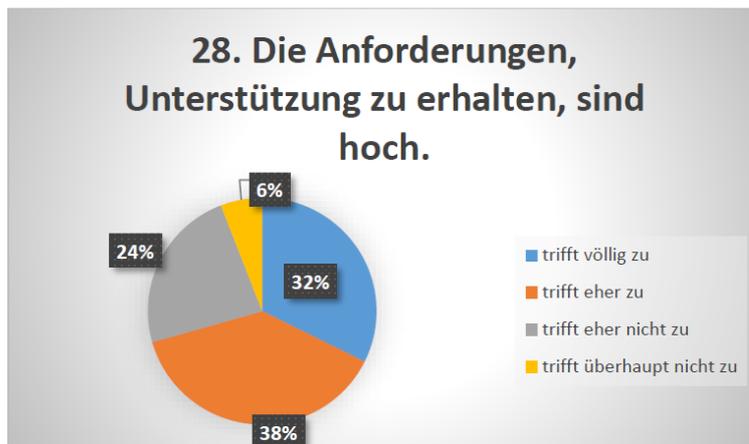


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	18
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	5
trifft überhaupt nicht zu	2

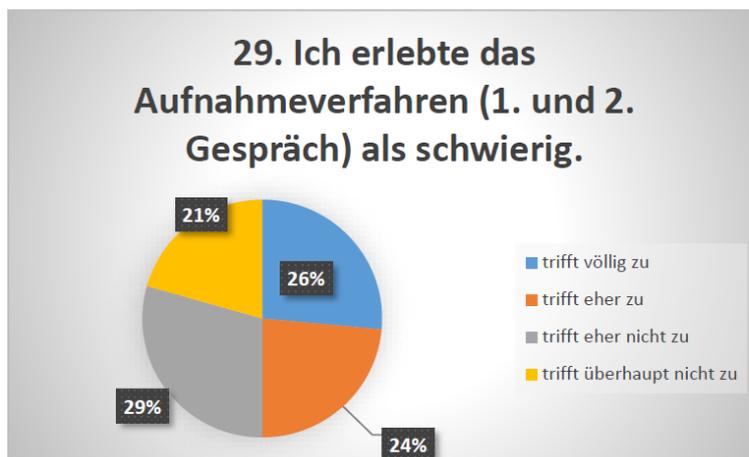


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	8
trifft überhaupt nicht zu	4

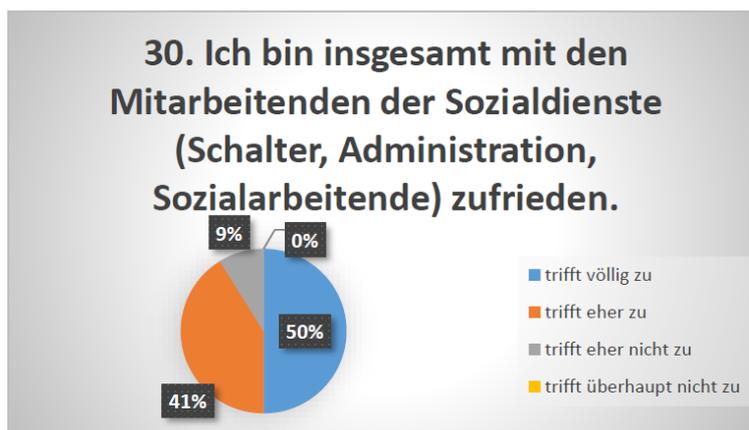
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	11
trifft eher zu	13
trifft eher nicht zu	8
trifft überhaupt nicht zu	2

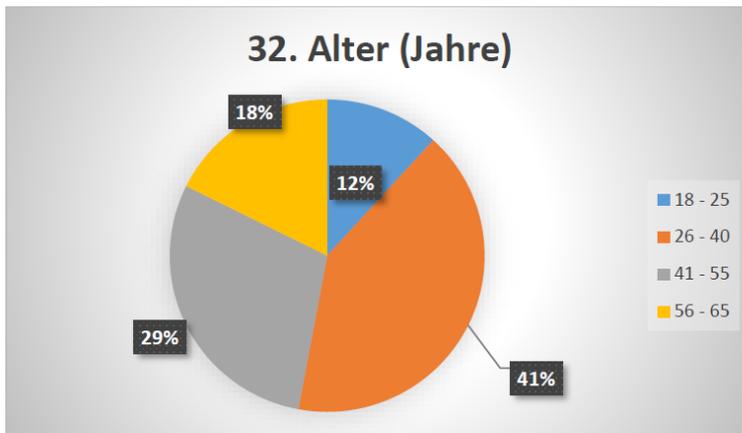


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	9
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	10
trifft überhaupt nicht zu	7

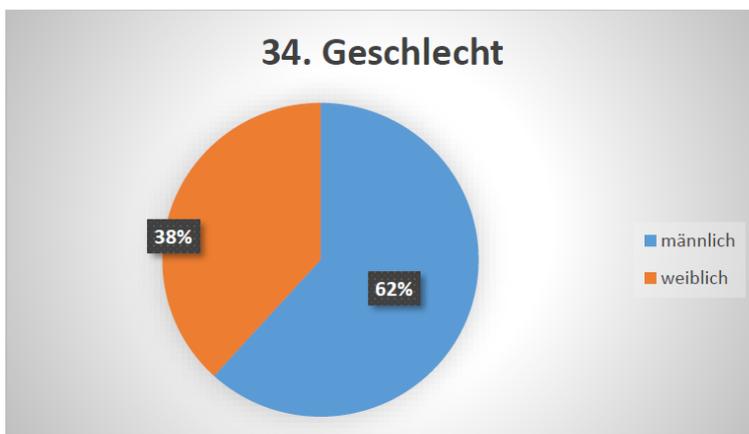


Anzahl Teilnehmende	34
trifft völlig zu	17
trifft eher zu	14
trifft eher nicht zu	3
trifft überhaupt nicht zu	0

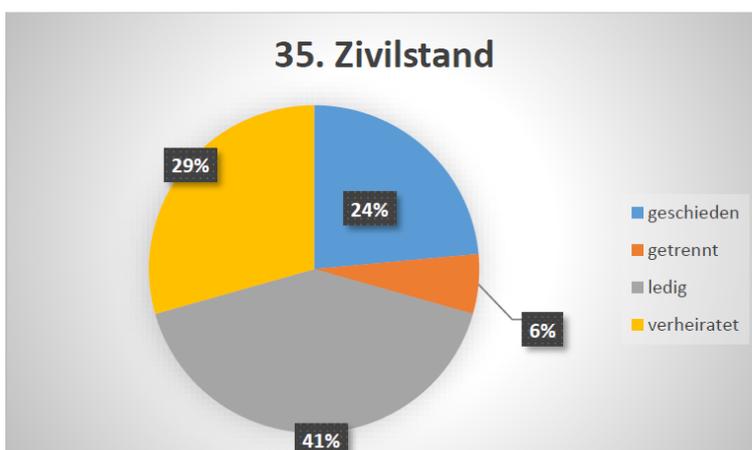
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende		34
18 - 25		4
26 - 40		14
41 - 55		10
56 - 65		6

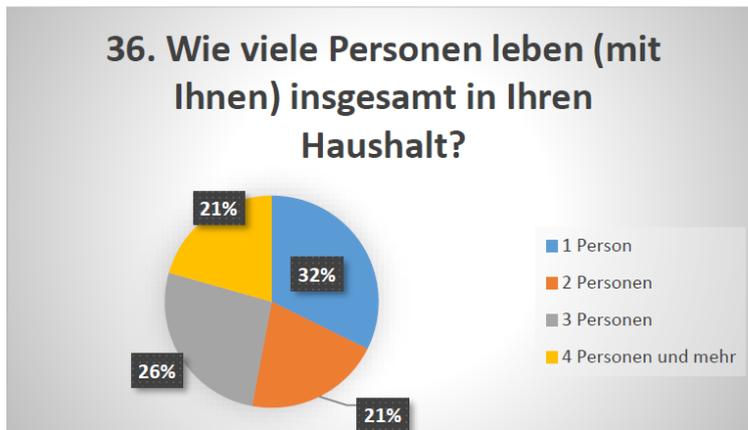


Anzahl Teilnehmende		34
männlich		21
weiblich		13

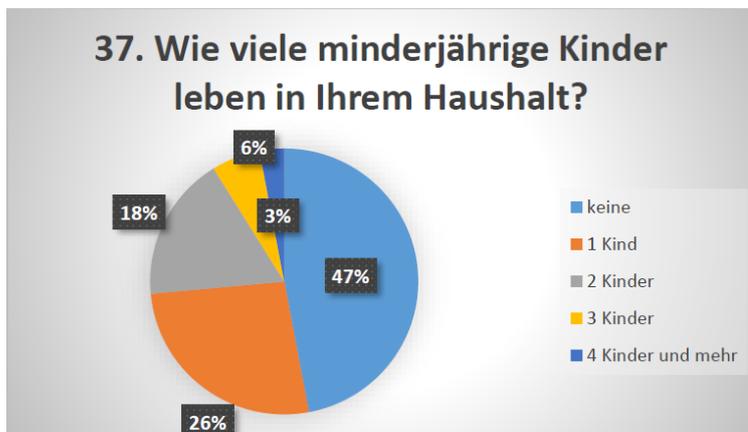


Anzahl Teilnehmende		34
geschieden		8
getrennt		2
ledig		14
verheiratet		10

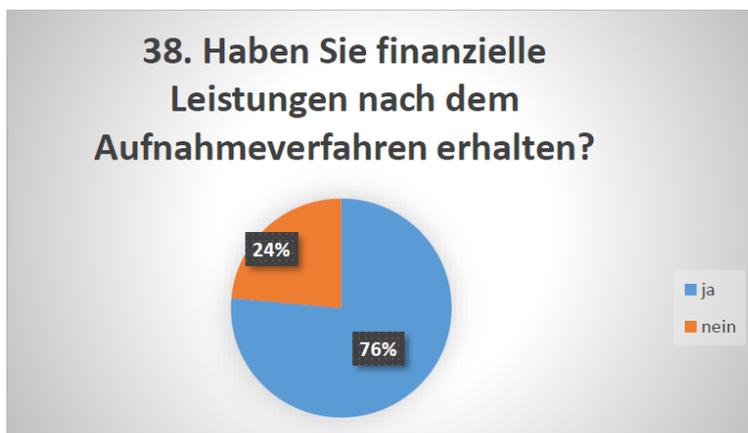
Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»



Anzahl Teilnehmende	34
1 Person	11
2 Personen	7
3 Personen	9
4 Personen und mehr	7



Anzahl Teilnehmende	34
keine	16
1 Kind	9
2 Kinder	6
3 Kinder	2
4 Kinder und mehr	1



Anzahl Teilnehmende	34
ja	26
nein	8

Auswertung Online-Befragung «SchweizerInnen»

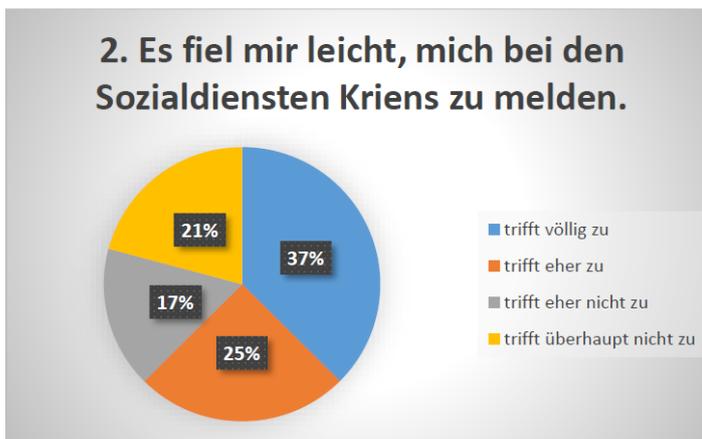


Anzahl Teilnehmende	34
ja	13
nein	13
keine Antwort	8

Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	25
Per E-Mail	4
Telefonisch	4
Persönlich am Schalter	17
Schriftlich per Post	0

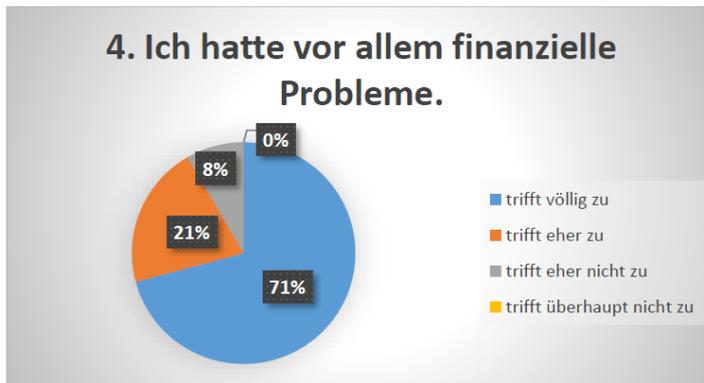


Anzahl Teilnehmende	24
trifft völlig zu	9
trifft eher zu	6
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	5

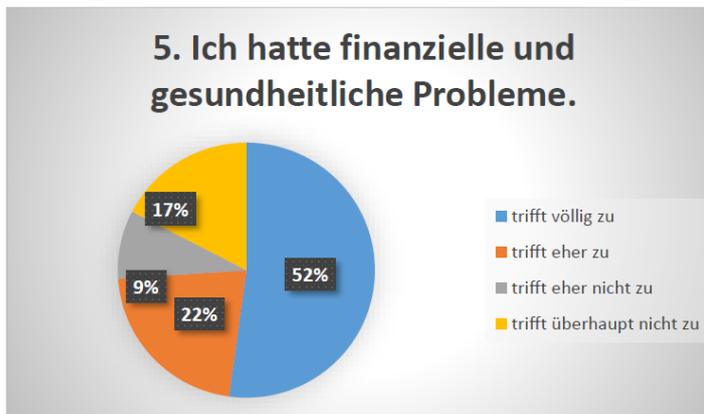


Anzahl Teilnehmende	24
trifft völlig zu	11
trifft eher zu	7
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	2

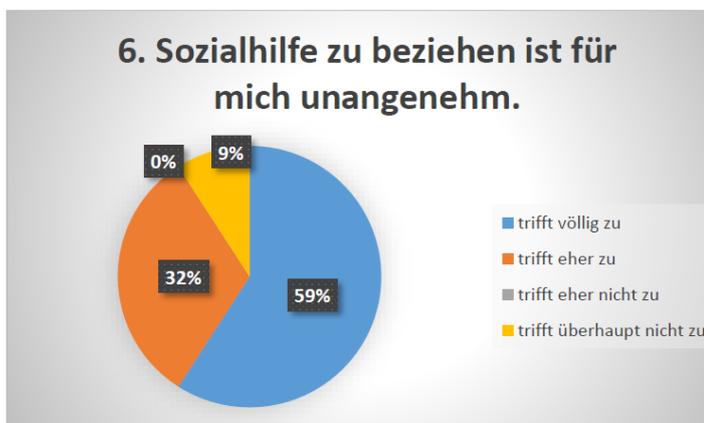
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	24
trifft völlig zu	17
trifft eher zu	5
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	0

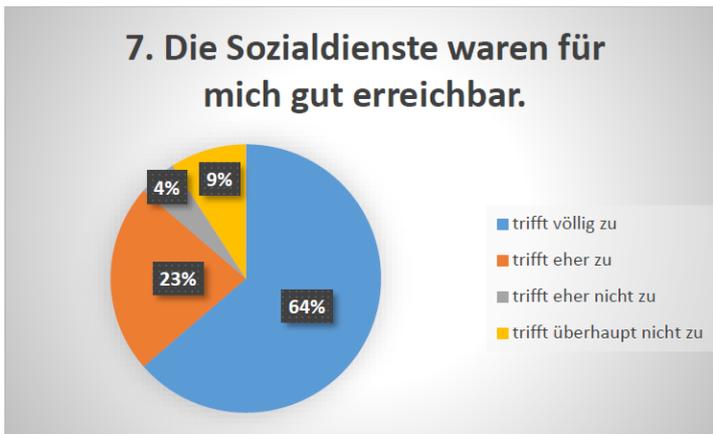


Anzahl Teilnehmende	23
trifft völlig zu	12
trifft eher zu	5
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	4



Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	13
trifft eher zu	7
trifft eher nicht zu	0
trifft überhaupt nicht zu	2

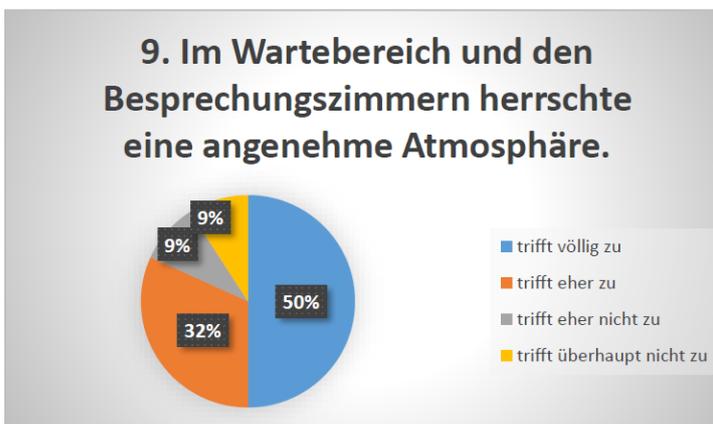
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	5
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	2



Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	3
trifft eher nicht zu	3
trifft überhaupt nicht zu	2

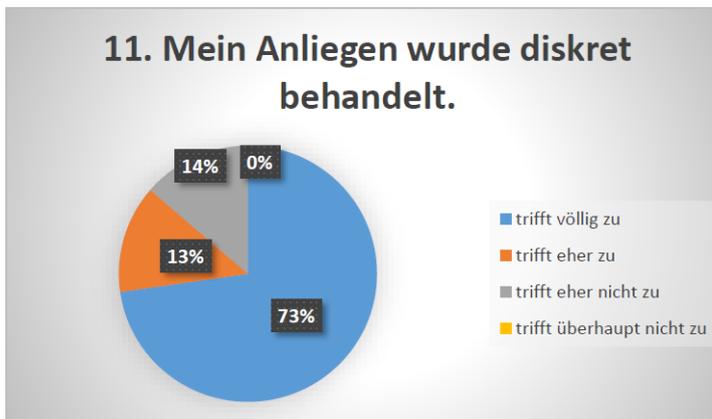


Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	11
trifft eher zu	7
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	2

Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	5
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	2

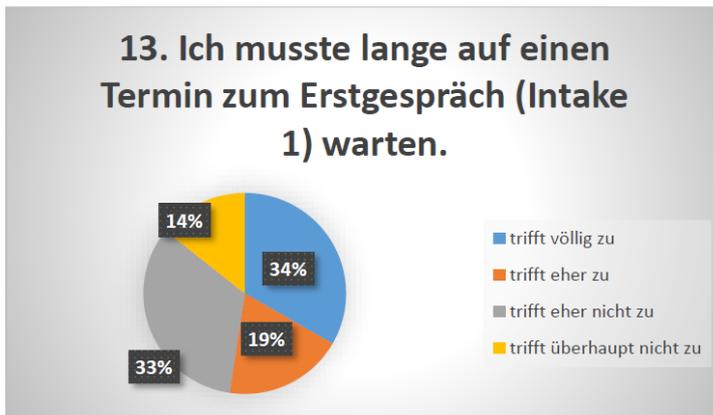


Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	16
trifft eher zu	3
trifft eher nicht zu	3
trifft überhaupt nicht zu	0

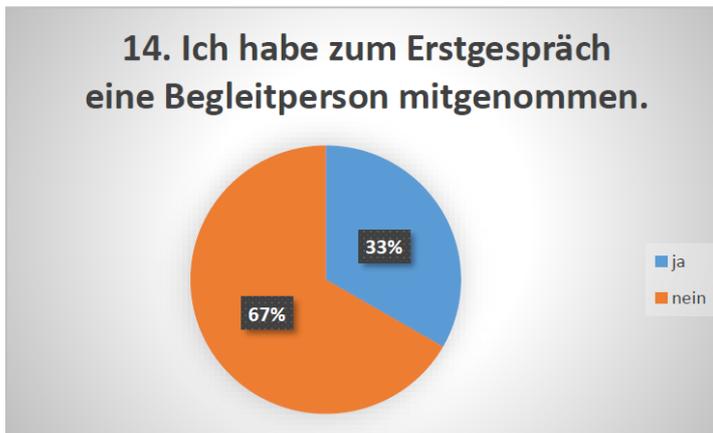


Anzahl Teilnehmende	22
trifft völlig zu	7
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	3
trifft überhaupt nicht zu	3

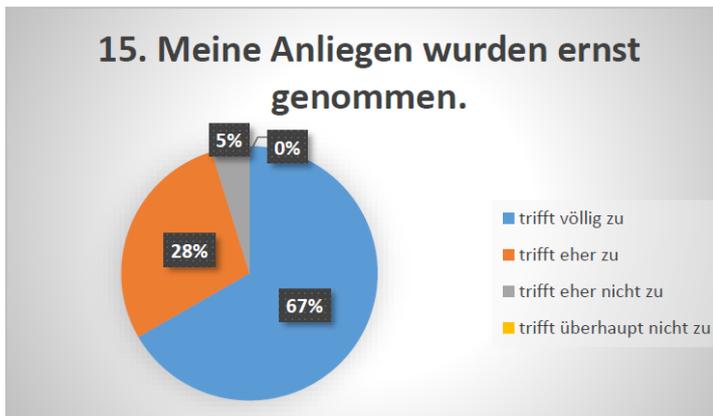
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	21
trifft völlig zu	7
trifft eher zu	4
trifft eher nicht zu	7
trifft überhaupt nicht zu	3

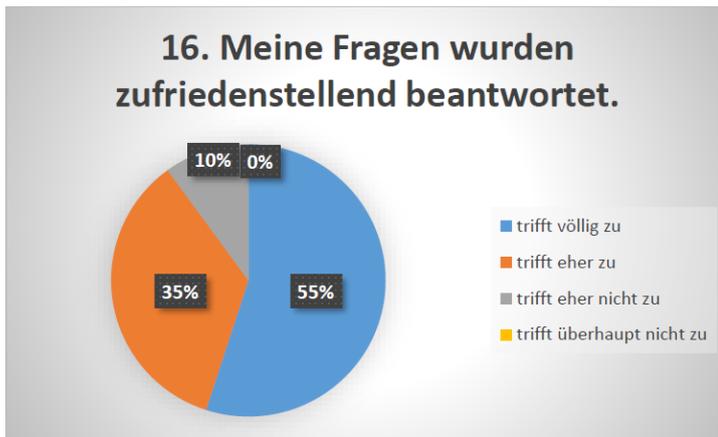


Anzahl Teilnehmende	21
ja	7
nein	14



Anzahl Teilnehmende	21
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	6
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	0

Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	20
trifft völlig zu	11
trifft eher zu	7
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	0

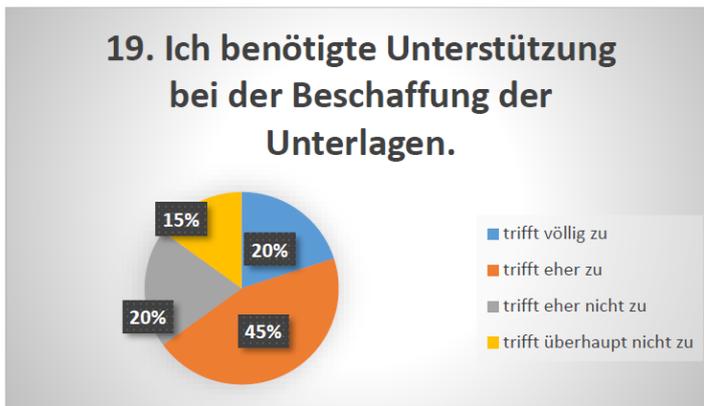


Anzahl Teilnehmende	20
trifft völlig zu	8
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	2
trifft überhaupt nicht zu	2

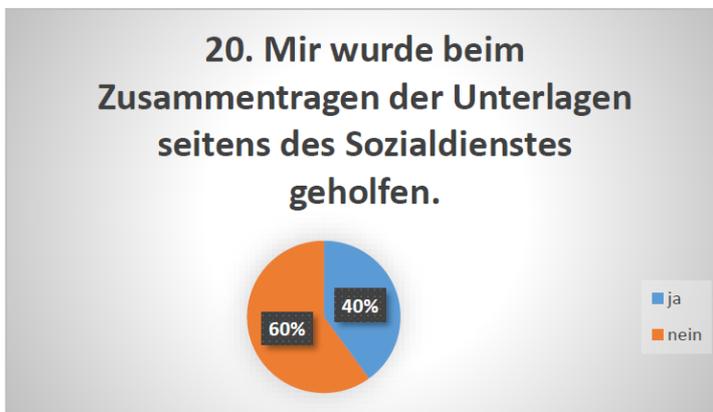


Anzahl Teilnehmende	20
ja	18
nein	2

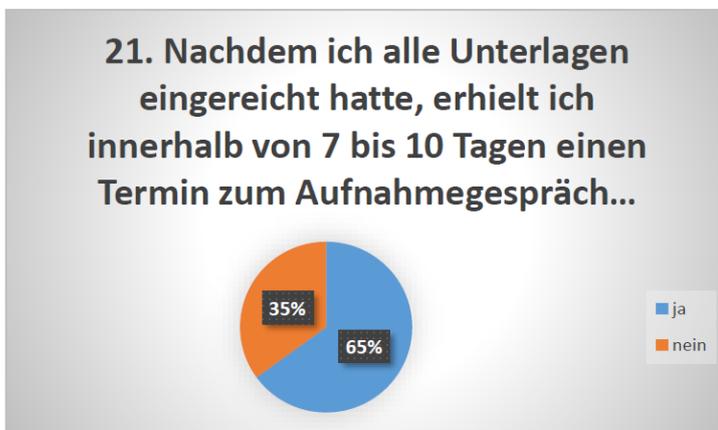
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	20
trifft völlig zu	4
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	3

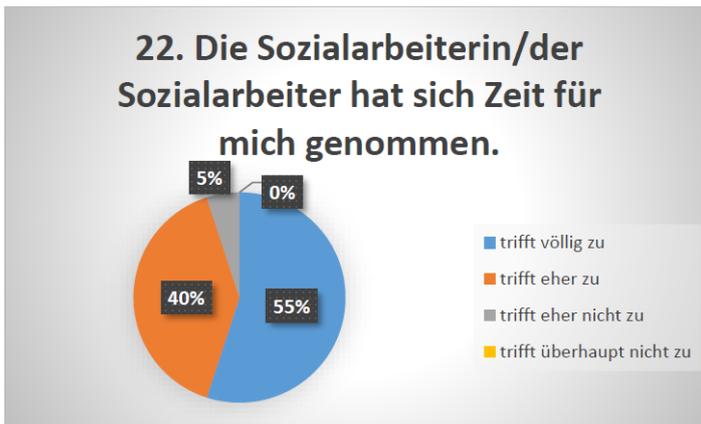


Anzahl Teilnehmende	20
ja	8
nein	12



Anzahl Teilnehmende	20
ja	13
nein	7

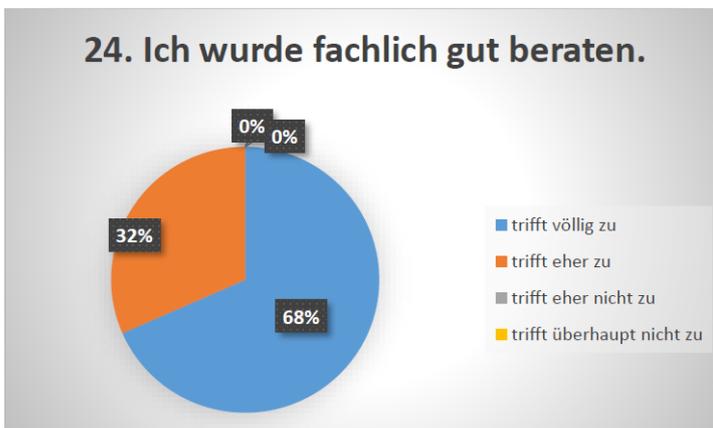
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	20
trifft völlig zu	11
trifft eher zu	8
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	0

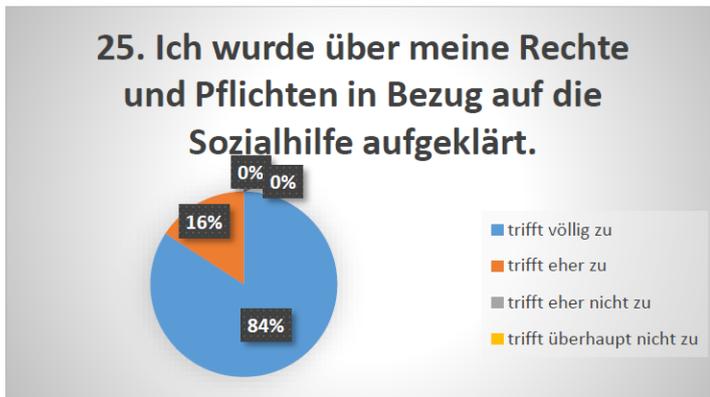


Anzahl Teilnehmende	20
trifft völlig zu	14
trifft eher zu	6
trifft eher nicht zu	0
trifft überhaupt nicht zu	0

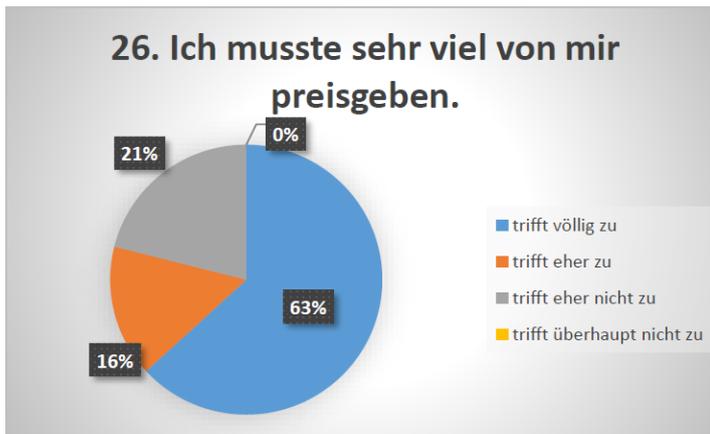


Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	13
trifft eher zu	6
trifft eher nicht zu	0
trifft überhaupt nicht zu	0

Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	16
trifft eher zu	3
trifft eher nicht zu	0
trifft überhaupt nicht zu	0

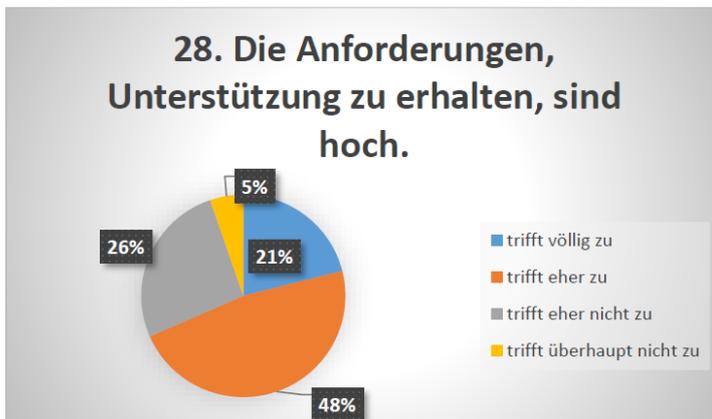


Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	12
trifft eher zu	3
trifft eher nicht zu	4
trifft überhaupt nicht zu	0

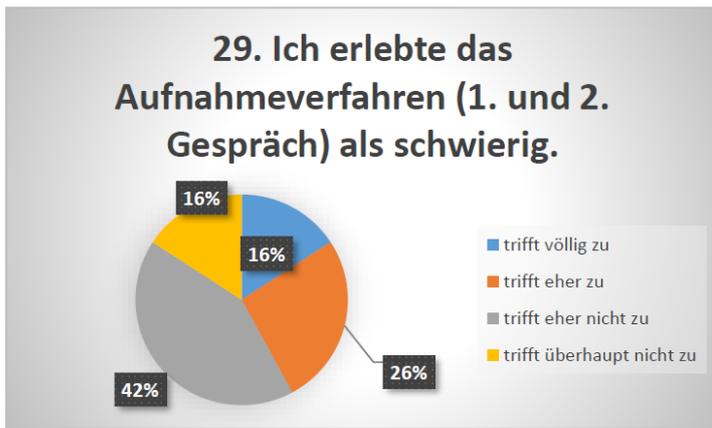


Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	6
trifft eher zu	4
trifft eher nicht zu	5
trifft überhaupt nicht zu	4

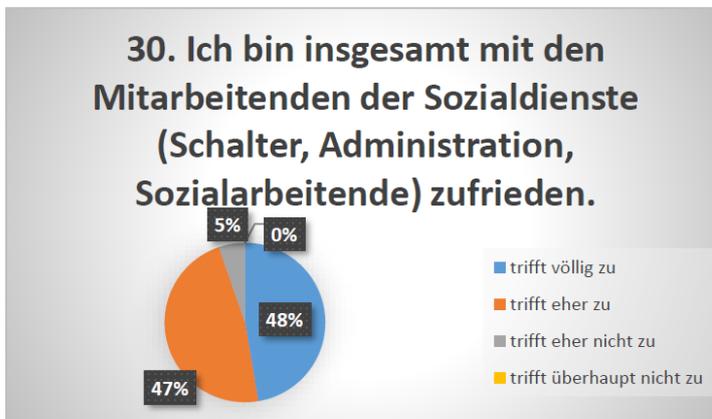
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	4
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	5
trifft überhaupt nicht zu	1

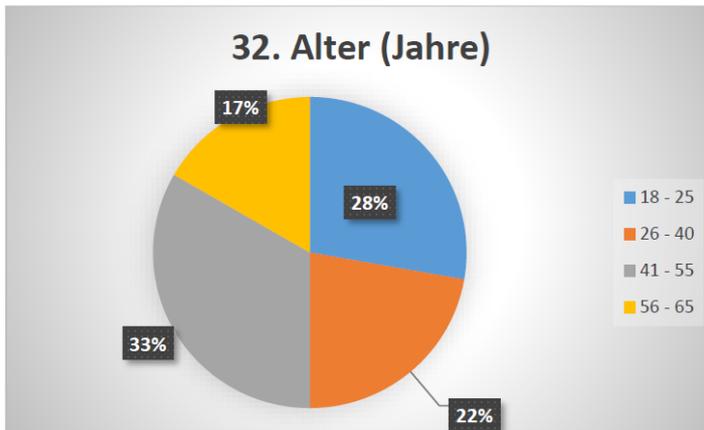


Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	3
trifft eher zu	5
trifft eher nicht zu	8
trifft überhaupt nicht zu	3

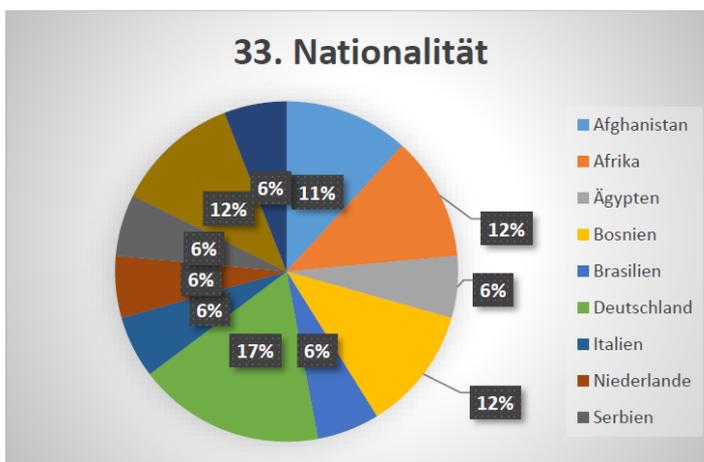


Anzahl Teilnehmende	19
trifft völlig zu	9
trifft eher zu	9
trifft eher nicht zu	1
trifft überhaupt nicht zu	0

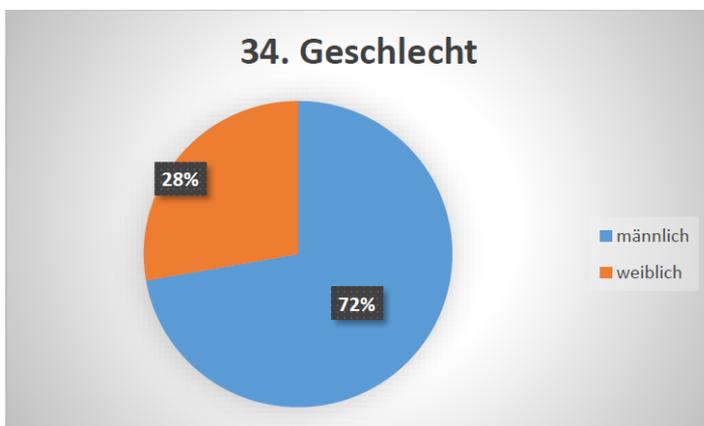
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	18
18 - 25	5
26 - 40	4
41 - 55	6
56 - 65	3

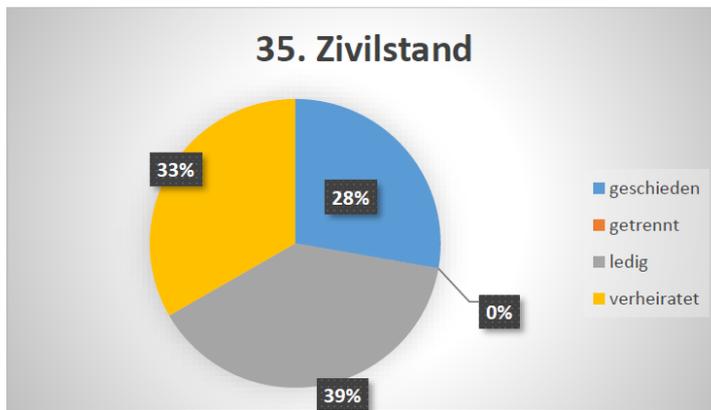


Anzahl Teilnehmende	17
Afghanistan	2
Afrika	2
Ägypten	1
Bosnien	2
Brasilien	1
Deutschland	3
Italien	1
Niederlande	1
Serbien	1
Südafrika	2
Syrien	1

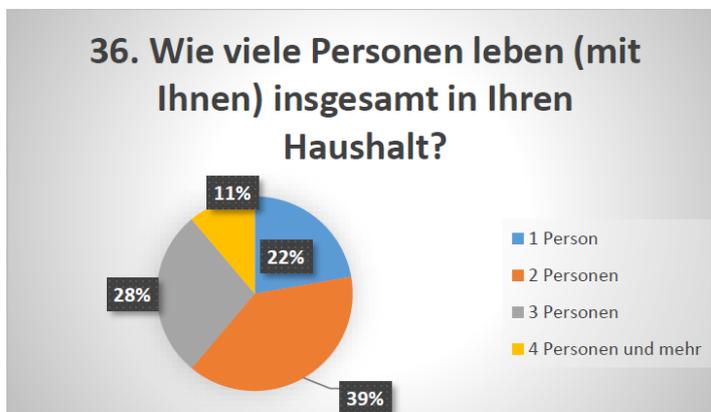


Anzahl Teilnehmende	18
männlich	13
weiblich	5

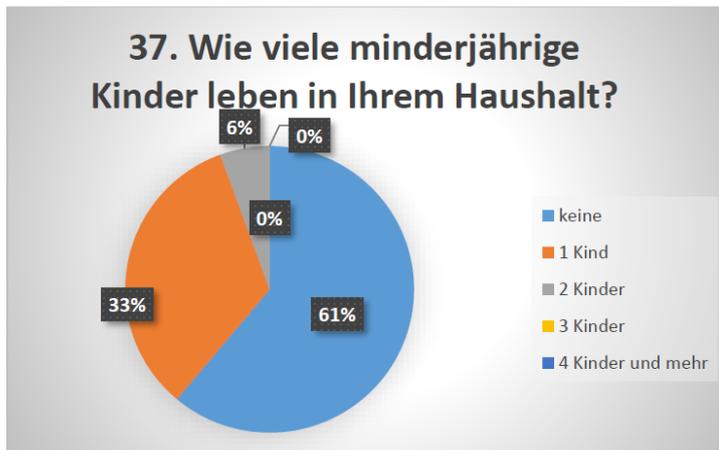
Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	18
geschieden	5
getrennt	0
ledig	7
verheiratet	6

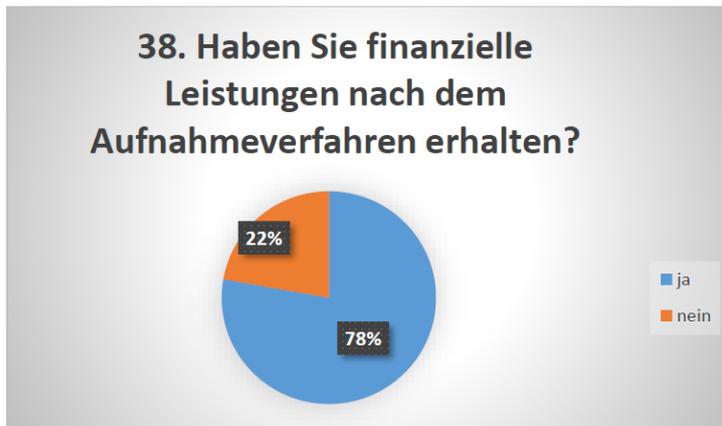


Anzahl Teilnehmende	18
1 Person	4
2 Personen	7
3 Personen	5
4 Personen und mehr	2



Anzahl Teilnehmende	18
keine	11
1 Kind	6
2 Kinder	1
3 Kinder	0
4 Kinder und mehr	0

Auswertung Online-Befragung «MigrantInnen»



Anzahl Teilnehmende	18
ja	14
nein	4



Anzahl Teilnehmende	18
ja	8
nein	6
keine Antwort	4

