



Projektbericht Sozialhilfe - leicht erklärt

Ein Projekt zur Gestaltung eines Flyers, der die Sozialhilfe den Bezügerinnen und Bezügeren näher bringen soll, als Ergänzung zu den Merkblättern im Sozialberatungszentrum Regionen Hochdorf und Sursee

Schumacher Laura | Sozialarbeit |
Hochschule Soziale Arbeit Luzern

Januar 2017 – Mai 2017 | Fabienne
Vogler | Daniel Kunz

Sozialhilfe - leicht erklärt

Ein Projekt zur Gestaltung eines Flyers, der Sozialhilfe den Bezügerinnen und Bezügeren näherbringen soll, und als Ergänzung zu den Merkblättern im Sozialberatungszentrum Regionen Hochdorf und Sursee dienen soll.

Projektzeitraum von Januar 2017 bis Mai 2017

Laura Schumacher

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Studienrichtung Sozialarbeit

Begleitperson: Daniel Kunz

Eingereicht am: 11. Mai 2017

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California
95105, USA.

Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten
Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diesen Projektbericht

besonders zur Lektüre!

ABSTRACT

Der Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe stellt die Soziale Arbeit sowie ihr Klientel vor Herausforderungen bezüglich der Kommunikations- und Informationsvermittlung. Die Verständnisschwierigkeiten aufgrund von kulturellen, kognitiven, sprachlichen und auch fachlich bedingter Unterschiedlichkeiten erschweren die Zusammenarbeit. Mit Hilfe von unterschiedlichen Zugangsmethoden wird versucht diese Hürden zu überwinden. Anträge und Informationsblätter sowie weitere Dokumente sind meist in einer fachlich orientierten, beinahe juristischen Sprache verfasst. Diese Informationen sind für viele Sozialhilfebeziehenden schwer verständlich und deshalb keine Hilfe um über ihre Situation informiert und aufgeklärt zu sein.

Mit dem Entwicklungsprojekt „Sozialhilfe - leicht erklärt“ wurde der Versuch gestartet neue Ansätze für einen Informationsflyer, mit Hilfe von Bedürfniserhebungen auf beiden Nutzerseiten, zu erschliessen. Dieser soll den Sozialhilfebeziehenden ihre Rechte, Pflichten und die Grundprinzipien der Sozialhilfe in einer verständlicheren Sprache vermitteln und auch von den Sozialarbeitenden als informativ, nützlich und unterstützend empfunden werden. Mit der Schaffung einer gleichberechtigten, gemeinsamen Sprache und mit Hilfe von visuell ansprechenden Unterlagen soll die Zusammenarbeit gefördert werden.

Das Projekt „Sozialhilfe – leicht erklärt“ wurde mit der Unterstützung vom Sozialberatungszentrum Sursee und Hochdorf durchgeführt.

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	5
2. AUSGANGSLAGE	5
2.1. PROJEKTBEGRÜNDUNG	5
2.2. AUFTRAG	6
3. THEORIE	7
3.1. GESETZLICHE THEORIE	7
3.2. ETHISCHE THEORIE	7
3.2.1 Grundsatz der Ermächtigung	7
3.2.2. Grundsatz der Partizipation	8
3.2.3. Grundsatz der Selbstbestimmung	8
3.3. STILISTISCHE THEORIE	8
4. METHODISCHES VORGEHEN	9
4.1. SITUATIONSANALYSEPHASE	9
4.2. BEDÜRFNISERHEBUNGSPHASE	10
4.2.1. Quantitative Befragung	10
4.2.2. Sampling	10
4.2.3. Bedürfnisauswertung	10
4.3. PRODUKTERSTELLUNGSPHASE	13
4.3.1. Inhalt	13
4.3.2. Gestaltung	13
4.4. PRÄSENTATION DES PROTOTYPS	14
4.5. EVALUATIONSPHASE	15
4.5.1. Gruppenevaluation	15
4.5.2. Einzelevaluation	17
4.5.3. Evaluationsergebnisse	18
5. AUSWERTUNG	19
5.1. VALIDIERUNG	19
5.2. PROBLEMSTELLUNGEN	20
5.3. LÖSUNGSWEGE	21
6. FAZIT	22
7. QUELLENVERZEICHNIS	23
8. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	24
9. ANHANG	25

1. EINLEITUNG

Im folgenden Bericht wird das Entwicklungsprojekt von Laura Schumacher beschrieben und die Ergebnisse reflektiert. Das Entwicklungsprojekt „Sozialhilfe – leicht erklärt“ umfasst die Erstellung eines Prototyps eines Flyers, der die wirtschaftliche Sozialhilfe verständlich erläutern soll. Der Prototyp war als Ergänzung zum Merkblatt gedacht, welches den Klientinnen und Klienten des Sozialberatungszentrums der Regionen Hochdorf und Sursee im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe ausgehändigt wird.

Das Sozialberatungszentrum (SoBZ) der Regionen Hochdorf und Sursee ist ein Teil des „Gemeindeverband KESB und SoBZ Regionen Hochdorf und Sursee“, in dem auch die regionale Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) integriert ist. Das SoBZ übernimmt im Rahmen eines politischen Leistungsauftrages mit verschiedenen Trägergemeinden unterschiedliche Beratungsaufgaben. Im Kontext der Bundesverfassung und des Sozialhilfegesetzes hat die Abteilung der Sozialberatung den Auftrag die persönliche Begleitung der Sozialhilfe zu übernehmen. Im Rahmen dieses Projektes fungiert der Standort Sursee als die auftraggebende Organisation, welche auch die Begleitperson zur Verfügung gestellt hat.

Im folgenden Bericht wird der Verlauf und die Ergebnisse des Entwicklungsprojektes beschrieben. Nach der Einleitung folgt die Ausgangslage, die zu Beginn des Projektes vorlag. Hier werden die Vereinbarungen der Auftragsklärung zusammenfassend dargestellt. Anschliessend wird der theoretische Bezugsrahmen beschrieben. Nach der Erläuterung der methodischen Vorgehensweise zu den einzelnen Phasen des Projektes werden die Ergebnisse präsentiert. Den Ergebnissen folgen die auf diesen resultierenden Schlussfolgerungen, die wiederum auf die Perspektiven Einfluss ausüben. Der persönliche Lernprozess wird in der Printversion dieser Arbeit angefügt.

2. AUSGANGSLAGE

2.1. PROJEKTBEGRÜNDUNG

Das System der Sozialhilfe in der Schweiz setzt ein gewisses Fachwissen voraus um darin agieren und reagieren zu können. Neben den Sozialzielen in der Bundesverfassung ist in jedem Kanton ein eigenes Sozialhilfegesetz (SHG) vorhanden. Auf diesem beruhen kantonale Verordnungen zu der jeweiligen Anwendung. Von der Schweizerischen Konferenz der Sozialhilfe (SKOS) existieren zudem die SKOS-Richtlinien, die ebenfalls Hinweise und Empfehlungen für die Praxis in der Sozialhilfe bieten. Zusätzlich zu diesem Fachgebiet sind Kenntnisse zur den Sozialversicherungen in der Schweiz von Vorteil. Eine Ausbildung in diesen Bereichen ermöglicht es, sich das Wissen zu Fachjargon und Grundlagen, kurzgesagt Fachwissen, anzueignen. Dieses ist für nicht mit der Materie vertrauten Personen relativ schwer zugänglich. Menschen, welche in eine Notlage geraten und auf das System und die Fachpersonen angewiesen sind, verfügen nur in wenigen Fällen über das entsprechende Wissen. Diese Klientinnen und Klienten werden oft beim Eintritt in dieses System von dessen Komplexität geradezu überfordert. Bei den ersten Gesprächen und bei der Abklärung erschliessen sich viele Zusammenhänge nicht auf den ersten Blick und die Klientinnen und Klienten werden mit neuen und schwer verständlichen Informationen überhäuft. Dies kann das Schamgefühl, auf staatliche Hilfe angewiesen zu sein, erhöhen oder zu Widerstand führen. Nicht nur die emotionalen Hindernisse, sondern auch Sprachschwierigkeiten, andere kulturelle oder kognitive Voraussetzungen können sich erschwerend auf den Zugang auswirken.

Noch vor einem Erstgespräch wird den Anfragenden ein mehrseitiges Anmeldeformular, eine Liste der mitzubringenden Unterlagen, ein Merk- und ein Informationsblatt abgegeben. Das Merkblatt enthält

Informationen zum System der Sozialhilfe und muss unterschrieben werden um zu deklarieren, dass es gelesen und verstanden wurde. Das Informationsblatt beinhaltet unter anderem Angaben zum Grundbedarf (GBL) und weiteres. Dieses Informationsblatt darf behalten werden. Das Merkblatt befindet sich momentan in einem Anpassungsprozess.

Diese schwer erfassbaren Informationen sind meist in einer juristischen Sprache verfasst, was die Schwelle der Verständlichkeit zusätzlich erhöht. Dies kann den Klientinnen und Klienten unterschwellig mitteilen, dass sie sich in der unteren Hälfte eines Machtgefälles befinden. Deshalb entsteht auch die Hypothese bei den Fachpersonen, dass die Klientinnen und Klienten das mitgegebene Merkblatt unterschreiben ohne es verstanden zu haben. Meist lautet die Begründung, dass die finanzielle Notlage und das schon vorhandene Gefühl der Abhängigkeit schwerer wiegen als ein nicht verstandenes Blatt Papier. Dass die Klientinnen und Klienten jedoch eine Art von Vertrag eingehen, könnte dabei in Vergessenheit geraten. Es ist jedoch schwierig unter solchen Voraussetzungen Rechte einzufordern, über die kein detailliertes Wissen vorhanden ist.

Eine gemeinsame Sprache für die wirtschaftliche Sozialhilfe kann zu einem gemeinsamen, besseren Verständnis führen, was die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten erleichtert und angenehmer gestalten könnte. So könnte es ermöglicht werden, dass Sozialhilfebeziehende, durch ihr Wissen selbstbewusster und aufgeklärter ihre Rechte wahrnehmen und ihre Pflichten erfüllen, die im Zusammenhang mit der Sozialhilfe stehen. Aufgrund dieser Überlegungen und Hypothesen entstand die Idee zur Entwicklung eines Prototypen-Flyers, der die Auseinandersetzung mit dem Thema Sozialhilfe erleichtern soll und eine Idee geben soll, wie eine etwas vereinfachte Gestaltung aussehen könnte.

2.2. AUFTRAG

Aufgrund der Auftragsklärung zwischen der Projektleitung und der Begleitperson des SoBZ Sursee wurden die Rahmenbedingungen für das zu entwickelnde Produkt festgelegt. Neben den organisatorischen Abmachungen wurden bereits die Ziele und die Kerninhalte des Flyers vereinbart. Zu den organisatorischen Abmachungen gehörten der Projektablauf, die Abgrenzung des Zielpublikums, das Budget, die zur Verfügung gestellten Personalressourcen, die Kommunikationswege und die Verantwortlichkeiten. Da im Verlauf dieses Projektberichtes auf die Ziele und die Kerninhalte des Flyers Bezug genommen werden, werden sie hier nochmals ausführlicher beschrieben.

In der Auftragsklärung wurde als Hauptziel dieses Projektes die Entwicklung eines Flyers definiert, der in Anlehnung an die leichte Sprache und mit Hilfe von visuellen Darstellungen deutlich und kurz Informationen zur wirtschaftlichen Sozialhilfe vermittelt. So soll die bis anhin verwendete Fachsprache in eine adressatengerechte Form gebracht werden. Es soll ein Informationsmaterial sein, das in Ergänzung zum Merkblatt, als Arbeitsinstrument der Sozialarbeitenden unterstützen soll. Der Prototyp soll als informativ, unterstützend und zielführend empfunden werden.

Inhaltlich muss der Flyer die Grundsätze Subsidiarität, Individualisierung und Bedarfsabdeckung der Sozialhilfe enthalten, ausgehend vom Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe (Dienststelle Soziales und Gesellschaft & Verband Luzerner Gemeinden, 2016). Weiter sollen die Themen Auskunftspflicht, Mitwirkungspflicht und Minderung der Unterstützungsbedürftigkeit behandelt werden. Von der Bedürfniserhebung abgeleitete, ergänzende Inhalte sollen hinzugefügt werden.

Das übergeordnete Fernziel dieses Projektes war, dass alle Sozialhilfebeziehenden die Grundlagen der wirtschaftlichen Sozialhilfe verstehen. Davon und vom Hauptziel liessen sich die Teilziele der jeweiligen Projektphasen ableiten.

3. THEORIE

3.1. GESETZLICHE THEORIE

Das Projekt richtet sich an die Bezügerinnen und Bezüger der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Auftragsbereich des Verbandes der Sozialberatungszentren der Regionen Hochdorf und Sursee und an die Sozialarbeitenden der jetzigen und zukünftigen Beziehenden. Diese Personen befinden sich im gesetzlichen Rahmen der Sozialhilfe, da die Fachpersonen die persönliche Hilfe, welche laut dem Art. 24 des Sozialhilfegesetzes (SHG) vorgeschrieben ist, von den Gemeinden übernehmen. Aufgrund dieser Ausgangslage können das Luzerner Handbuch der Sozialhilfe, die SKOS-Richtlinien und das SHG als theoretischer Rahmen betrachtet werden. In der Auftragsklärung zwischen der Projektleitung und der Steuergruppe wurde festgelegt, dass der Flyer als Ergänzung zum ausgehändigten Merkblatt gedacht ist. Ausgehend davon wurden die Prioritäten des Inhaltes festgelegt, der sich an den Grundprinzipien der wirtschaftlichen Sozialhilfe orientiert. Zu nennen sind die Subsidiarität (Art. 3 SHG), die Individualisierung (A.4. Grundprinzipien, Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe, 2016) und die Bedarfsdeckung (A.4. Grundprinzipien, Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe, 2016). Weiter wurden die Pflichten in der inhaltlichen Ausführung gewünscht. Hierbei wurden auf die Auskunftspflicht (A.5.2 Pflichten, Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe, 2016), die Mitwirkungspflicht (Art. 7 Abs. 1 SHG) und die Minderung der Unterstützung fokussiert (A.5.2 Pflichten, Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe, 2016).

Im SHG wird in Art. 6 Abs. 4 festgelegt, dass die Fachpersonen verpflichtet sind, die hilfebedürftige Person über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären und sie zu beraten. Weiter steht im Art. 25 Abs. 1 a, dass die persönliche Sozialhilfe durch Information, Beratung und Betreuung geleistet wird. Durch diese Gesetzesartikel ergeben sich die Grundlagen für die Aufklärungsarbeit im SoBZ. Im Art. 24 Abs. 1 findet sich der Begriff der «angemessenen» persönlichen Sozialhilfe. Hierbei kann hinterfragt werden, was genau eine «angemessene» persönliche Sozialhilfe bedeutet. Mit dem definierten Zielpublikum kann hier das Wort «angemessene» eine für das Projekt begründende Definition übernehmen.

3.2. ETHISCHE THEORIE

Weiter können lenkende Grundgedanken, die dieses Projekt bewegt haben, im Berufskodex der Sozialen Arbeit gefunden werden.

3.2.1 GRUNDSATZ DER ERMÄCHTIGUNG

„Die eigenständige und autonome Mitwirkung an der Gestaltung der Sozialstruktur setzt voraus, dass Individuen, Gruppen und Gemeinwesen ihre Stärken entwickeln und zur Wahrung ihrer Rechte befähigt und ermächtigt sind“ (Avenir Social, 2010, S. 9).

Die Befähigung der Klientinnen und Klienten ihre Rechte wahrzunehmen und sich ihrer Pflichten bewusst zu sein, setzt einen entsprechenden Zugang zu diesen Informationen voraus. Das vorhandene Abhängigkeitsverhältnis in der Sozialhilfe sollte, begründend auf diesem Grundsatz, nicht weiter verstärkt werden. Für die Klientinnen und Klienten sollte der Informationszugang so niederschwellig wie möglich gestaltet werden. Denn die Ungleichverteilung von Wissen und Kenntnissen des Fachgebietes verstärkt wiederum das Machtgefälle. Daher würde ein erleichterter Informationszugang dieses wiederum ausgleichen.

Dies benötigt eine Achtsamkeit gegenüber Klientelgruppen, welche auch andere Zugänge zu Informationen

benötigen. Als Beispiel können hier Menschen mit Migrationshintergrund, welche die deutsche Sprache nicht auf C1 Niveau beherrschen, oder Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung genannt werden.

3.2.2. GRUNDSATZ DER PARTIZIPATION

„Die für den Lebensvollzug der Menschen notwendige Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, sowie Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit, verpflichtet zu Miteinbezug und Beteiligung der Klientinnen und Klienten, Adressatinnen und Adressaten“ (Avenir Social, 2010, S. 9).

Die Beteiligung der Klientinnen und Klienten an ihrer Wiedereingliederung und ihre aktive Teilhabe im Sozialhilfe-Prozess setzen Wissen bezüglich ihrer Angelegenheit voraus. Die verlangte Beteiligung in der Sozialhilfe kann nur eingefordert werden, wenn die Klientel die Pflichten nicht nur einmal gelesen, sondern auch grundsätzlich verstanden hat. Hier muss noch erwähnt werden, dass das Verständnis und die Akzeptanz unterschieden werden sollten.

Dieses Projekt wurde mit dem Anspruch angegangen, dass in diesem Prozess die Sozialhilfebeziehenden zu Wort kommen und auf ihre freiwillige und aktive Teilhabe geachtet werden soll.

3.2.3. GRUNDSATZ DER SELBSTBESTIMMUNG

„Das Anrecht der Menschen, im Hinblick auf ihr Wohlbefinden, ihre eigene Wahl und Entscheidung zu treffen, genießt höchste Achtung, vorausgesetzt, dies gefährdet weder sie selbst noch die Rechte und legitimen Interessen Anderer“ (Avenir Social, 2010, S. 8).

Die wirtschaftliche Sozialhilfe bewegt sich in einem Zwangskontext, der die sich darin bewegenden Menschen unter dem Mandat Schutz und Kontrolle vereint. Dies sollte jedoch die Soziale Arbeit achtsam werden lassen, den Grundsatz der Selbstbestimmung so oft wie möglich walten zu lassen. Die Menschen, die sich in einem solchen Abhängigkeitsverhältnis befinden, sollen über ihre Rahmenbedingungen, Rechte und Pflichten aufgeklärt und mit den relevanten Informationen versorgt sein. Denn nur mit dem ausreichenden Wissen ausgerüstet, kann ein Mensch selbstbestimmt handeln. Dieser Grundsatz motivierte die Autorin dieses Projekt in Angriff zu nehmen. Damit konnte eine Idee ausgestaltet werden, wie sich Klientinnen und Klienten selbstbestimmt informieren können und den Sozialarbeitenden konnte ein Werkzeug in die Hand gegeben werden um den Grundsatz der Selbstbestimmung in ihrer alltäglichen Arbeit noch stärker einfließen zu lassen.

3.3. STILISTISCHE THEORIE

Die Ausformulierungen in eine adressantInnen gerechte Sprache bei der Entstehung des Flyers orientierte sich stark am Regelwerk für leichte Sprache (Netzwerk Leichte Sprache, ohne Datum). Die leichte Sprache stammt ursprünglich aus dem Amerikanischen und wurde in Deutschland zuerst in den 1990er Jahren von der Organisation “Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland“ vertreten (Tobias Ochsenbein, 2014). Diese Organisation hat später das “Netzwerk Leichte Sprache“ gegründet um die leichte Sprache weiter zu entwickeln (ebd.). Dieses Netzwerk hat die “Regeln für Leichte Sprache“ herausgegeben, die auf ihrer Internetseite eingesehen werden können. Dieses Regelwerk beinhaltet neben Sprach- und Rechtschreibregeln auch Empfehlungen für die Gestaltung von Unterlagen in leichter Sprache.

Die leichte Sprache wurde ursprünglich für Menschen mit kognitiven Einschränkungen geschaffen und wird immer öfters im Rahmen der unterstützenden Kommunikation auch in diesem Bereich angewandt. Beispielsweise wurde die Behindertenrechtskonvention von 2014 in die leichte Sprache übersetzt (Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen EBGB, ohne Datum). In der Schweiz existiert ein “Büro der

Leichten Sprache“ von der Pro Infirmis. Jedoch beschränkt sich das Nutzungspotenzial dieser Theorie nicht nur auf den Lebensbereich der Menschen mit Behinderungen. Sie kann auch auf andere Anwendungsbereiche ausgedehnt werden. Denn nicht nur Menschen mit Behinderungen profitieren von einem vereinfachten Zugang zu Informationen. Zu denken ist dabei an Menschen mit bildungsfernem Hintergrund, Illetristen, funktionale Analphabeten oder einfach Personen, die der deutschen Sprache nicht auf einem gewissen Niveau mächtig sind.

So wurde die Idee übernommen und die inhaltliche Darstellung der Sprache im Flyer wurde an das Regelwerk des Netzwerkes für leichte Sprache angelehnt. Dies beinhaltete die Nutzung einfacher und kurzer Wörter (ebd. S.4) und möglichst weniger Fremdwörter (ebd. S.5). Auch wurde die Trennung von langen Wörtern mit Bindestrichen angewandt, um die Leserlichkeit zu erhöhen, bspw. Sozial-hilfe (ebd. S.6). Es wurde eine möglichst positive Sprache gewählt (ebd. S.10), um Verneinungen zu vermeiden. Verneinungen irritieren Leserinnen und Leser, die Mühe bei der Inhaltserfassung haben. Es wurde versucht nur eine Aussage pro Satz zu machen und ein möglichst vereinfachter Satzbau anzuwenden (ebd. S.17). Weitere Textgestaltungselemente waren eine einfache, möglichst grosse Schriftwahl (ebd. S.22), mit genügendem Abstand geschrieben (ebd. S.23) und eine linksbündige Darstellung (ebd. S.24). Weiter wurden zur besseren Leserlichkeit eine dunkle Schrift und helles Papier gewählt (ebd. S.30). Bei den Texten sollten so viele Absätze und Überschriften wie möglich gemacht werden. Auch sollte darauf geachtet werden, inhaltlich zusammengehörende Passagen auch gemeinsam zu platzieren (ebd. S.27). Deshalb enthält jede Seite des Flyers thematisch zusammenpassende Texte.

4. METHODISCHES VORGEHEN

4.1. SITUATIONSANALYSEPHASE

Das Ziel der geplanten Situationsanalyse war es einen Überblick über die vorhandenen Informationsunterlagen im Kanton Luzern zu gewinnen und herauszufinden, welche verschiedene Arten von Vermittlungsunterlagen verfügbar sind. Die Recherchemethode bestand in einem ersten Schritt darin, die umliegenden Institutionen, welche mit der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu tun haben, via Mail zu kontaktieren und anzufragen, welche Unterlagen bei ihnen in Bezug zur Sozialhilfe vorhanden sind.

Nach einer eher dürftigen Ergebnissammlung dieser Mail-Recherche wurde ein zweiter Versuch gestartet, in dem das Umfeld der Autorin direkt kontaktiert wurde. In einem dritten Anlauf wurde persönlich in verschiedenen Institutionen vorbeigeschaut und das Themenfeld nicht ausschliesslich auf die Sozialhilfe beschränkt. Nach den ebenfalls dürftigen Ergebnissen aus dem zweiten und dritten Anlauf wurde die Recherche auf andere Kantone ausgeweitet, was eine Erweiterung auf didaktischen Vermittlungsunterlagen beinhaltete. Auch die erweiterte Suche verlief eher stockend, doch konnte so ausgeschlossen werden, dass ein vergleichbares Projekt existierte.

Die vorhandenen Unterlagen waren entweder komplett in leichter Sprache verfasst, mit Piktogrammen versehen und hatten einen Umfang von über 20 Seiten, wie beispielsweise bei der Caritas Aargau, oder sie waren beinahe identisch zum Merkblatt des SoBZ.

Neben den minimalen Ergebnissen musste festgestellt werden, dass die Formulierung des Projektes und des Anliegens in einer kurzen E-Mail sich eher schwierig gestaltete. Schnell wurde aus den Antworten ersichtlich, dass das Anliegen falsch interpretiert wurde. Die knappen Zeitressourcen verunmöglichten es jedoch sich noch weiter in der Phase der Situationsanalyse aufzuhalten.

4.2. BEDÜRFNISERHEBUNGSPHASE

Um beiden Nutzungsparteien gerecht zu werden, wurden sowohl Fachpersonen als auch Zielpersonen zu den bisherigen Unterlagen, den sonstigen genutzten Erklärungsmaterialien sowie eigenen Anregungen und Wünschen befragt. Die Ergebnisse aus der Befragung wurden genutzt, um das Endprodukt inhaltlich und gestalterisch anzupassen.

4.2.1. QUANTITATIVE BEFRAGUNG

Die Methode der quantitativen Befragung erschien als die Methode mit den meisten Anpassungsmöglichkeiten. Sie ermöglichte es Daten zu sammeln und dabei die Anonymität der Teilnehmenden zu gewährleisten. Um in den knappen vorhandenen Zeitressourcen eine möglichst hohe Datendichte zu generieren und um mit einer gewissen Niederschwelligkeit die Befragung durchzuführen, wurden die Fragebogen in Begleitung der Projektperson ausgefüllt. Dies schaffte auch die Möglichkeit Unverständliches zu erläutern, nicht im Bogen enthaltene, ergänzende Fragen zu stellen und weitere sich aus dem Gespräch ergebende Anmerkungen zu dokumentieren. Die fertiggestellten Fragebogen zu den jeweiligen Befragungsgruppen finden sich im Anhang.

4.2.2. SAMPLING

Die Auswahl der Fachpersonen gestaltete sich nach den jeweiligen Zeitressourcen und nach einer Stichprobenmethode. Durch die Fachpersonen wurde der Zugang zu den Klientinnen und Klienten ermöglicht. Für den Standort Sursee nahm die Organisationsbegleitung die Rolle des Gatekeepers ein (Marco Petrucci, 2007). So konnte ein ökonomischer Umgang mit den Zeitressourcen und eine hohe Varianz garantiert werden. Auch bei problematischen Konstellationen konnte dank der Gatekeeper-Rolle immer wieder ein erneuter Versuch unternommen werden.

4.2.3. BEDÜRFNISAUSWERTUNG

In diesem Kapitel werden die zusammengefassten Ergebnisse der Bedürfnisbefragung dokumentiert. Die ausführliche Datentabelle findet sich im Anhang. Die Datenauswertung wurde, nach der Zusammenfassung in einer Excel-Datei, in Anlehnung der Methode der Häufigkeitsverteilung gemacht (Berywl Wolfgang, Kehr Jochen, Mäder, Susanne & Melanie Niestroj, 2008). Dabei werden die gesammelten Daten in prozentuale Relationen gestellt. Die dazu erstellte Tabelle findet sich weiter unten.

Ursprünglich bestand die Idee, die Daten zusätzlich mit den Methoden des Knowledge-Mappings (Corinne Pelz, Anette Schmitt & Markus Meis, 2004) und der Cut and Paste Methode nach Lamnek (Mary Ann Casey zit. in Siegfried Lamnek, 2005, S. 183) auszuwerten. Diese Methoden wurden jedoch im Bereich der quantitativen Bedürfnisbewertung verworfen. Die Cut and Paste Methode (ebd. S.183) kam ansatzweise bei der Analyse der offen gestellten Fragen zum Zuge. Dabei wurden die wichtigsten, offenen Antworten herausgefiltert und nach Themen geordnet. Bei der Bedürfnisdatenauswertung nach Lamnek wurden die für die Fragestellung relevanten Daten herausgesucht und Kategorien zugeordnet. Diese Methode birgt die Gefahr der allzu subjektiv beeinflussten Analyse, ermöglichte jedoch eine schnelle und zur Weiterarbeit geeignete Sammlung von Daten. Diese Datensammlungen flossen anschliessend in die inhaltliche und gestalterische Verarbeitung des Prototyps ein. Das Knowledge-Mapping wurde im Projektverlauf im Bereich der Gruppenevaluation angewandt.

Bei der Erstellung der Bedürfnisbewertung entstand die in den untenstehenden Tabellen aufgelisteten Sammlungen der Daten. Diese wurden in die inhaltliche Erstellung miteinbezogen. Die vollen Bedürfniserhebungsbögen mit den dazugehörigen Nummerierungen finden sich im Anhang.

Die Fragen sieben und neun in der Zielpersonenbefragung richteten sich an die Wünsche und Anmerkungen, daher werden sie in der Tabelle zusammengefasst beschrieben.

Die Fragen zwei a, fünf und sieben in der Fachpersonenbefragung ermöglichten offene Antworten. Daher werden die Antworten zu den jeweiligen Fragen zusammengefasst und paraphrasierend in der Tabelle aufgeführt.

ZIELPERSONENERGEBNISSE

GESCHLECHTER	67% weiblich	33% männlich
JAHRGÄNGE	50% <1990er	50% >1990er
SPRACHE	67% Deutsch	33% Andere
AKTUELL SOZIALHILFE BEZIEHEND	100% Ja	0% Nein
SOZIALHILFEVERSTÄNDNIS	67% gut	33% sehr gut
MERKBLATT ERHALTEN UND VERSTANDEN	50% gut	50% sehr gut
SOZIALHILFE ERKLÄRUNGEN	67% sehr gut	33% gut
WUNSCH NACH ERGÄNZENDEN UNTERLAGEN	83% Nein	17% Ja
EVALUATIONSBEREITSCHAFT	67% Nein	33% Ja
OFFENE FRAGEN	Bei der siebten Frage wurde nach den Verbesserungsvorschlägen für die anfänglichen Erklärungen gefragt. Hierbei konnten die Themen Krankenkasse und Vermögensgrenzwertdeklaration als praktisch umsetzbare Vorschläge aufgenommen werden. Bei der Frage nach den zu ergänzenden Anmerkungen wurde darauf aufmerksam gemacht, dass zu Beginn bei herrschenden Sprachbarrieren eine Übersetzung in die Muttersprache gewünscht worden wäre. Eine befragte Person ergänzte die Befragung mit dem Hinweis, dass Nachschlagewerke sehr praktisch wären.	

FACHPERSONENERGEBNISSE

GESCHLECHTER	67% weiblich	33% männlich
JAHRGÄNGE	50% >1980er	50% <1980er
SPRACHE	100% Deutsch	0% Andere
NACHHALTIGE VERMITTLUNGSKOMPETENZ	83% Ja	17% Nein
ZUSÄTZLICHE UNTERLAGEN NUTZUNG	100% Ja	0% Nein
VERSTÄNDNISHYPOTHESEN SOZIALHILFE	83% gut	17% nicht gut
VERSTÄNDNISHYPOTHESEN MERKBLATT	50% gut- sehr gut	50% nicht gut
WUNSCH NACH ERGÄNZENDEN UNTERLAGEN	50% Nein	50% Ja

<p>OFFENE FRAGE ZWEI A, VERMITTLUNGSUNTERLAGEN</p>	<p>Benutzte Vermittlungselemente sind: Skos-Richtlinien Das Luzerner Handbuch für Sozialhilfe Grundbedarfstabelle Budgets Antragsformular Merkblatt Stift und Papier für Aufzeichnungen. Zum Beispiel: Zeitstrahl, Zahlen, Visualisierungen bei schwierigeren Themen wie Krankentaggelder und Abtretungen</p>
<p>OFFENE FRAGE FÜNF, VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE MERKBLATT</p>	<p>Grafische Darstellungen Grösse (A4) ist unpraktisch Strukturell sollte das Merkblatt besser gegliedert werden Pflichten und Konsequenzen sollten verdeutlicht werden Klientenfreundlichere, verständlichere Formulierungen weg von der juristischen Sprache Wenig Inhalt, dafür gut und alltagsnahe Grundbedarf, Krankenkasse und Zahnarzt sollten erklärt werden Wann genau die Leistungen zum Zug kommen Klar formuliert, dass es ein Anspruch für das Nötigste ist Eine Art Kaskade mit den verschiedenen „Versicherungen“</p>
<p>OFFENE FRAGE SIEBEN ERGÄNZUNGEN</p>	<p>Mehrfach wurde genannt, dass mit Wiederholungen zu rechnen sei Die Sozialhilfe ist ein abstraktes System, bei welchem Verstehen und Akzeptieren zu unterscheiden sind Eine fehlende gemeinsame Sprache und ein Migrationshintergrund sind erschwerende Faktoren oder Hürden</p>

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Mehrheit der Zielpersonengruppe kein zusätzliches Hilfsmittel wünscht und die Klientinnen und Klienten grundsätzlich zufrieden sind mit den bis anhin verwendeten Unterlagen. Bei den befragten Fachpersonen spiegelte die Umfrage ein anderes Meinungsbild. Besonders wurde mehrfach auf die Hindernisfaktoren der Sprachbarriere sowie der kulturellen und kognitiven Differenzen aufmerksam gemacht. Bei den Wünschen wie auch den Verbesserungsvorschlägen wurde von einer Mehrheit geäussert, dass eine Umformulierung hin zu einer adressatengerechteren Sprache sehr gewünscht sei. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass von Seiten der Fachpersonen ein Handlungswunsch besteht.

4.3. PRODUKTERSTELLUNGSPHASE

4.3.1. INHALT

Durch die Zusammenführung der Ergebnisse der Bedürfnisauswertung und den in der Auftragsklärung vereinbarten Themen wurden die Inhalte des Prototyps festgelegt. So wurden neben den Grundsätzen Subsidiarität, Individualisierung und Bedarfsabdeckung sowie den Pflichten Auskunftspflicht, Mitwirkungspflicht und Minderung der Unterstützungsbedürftigkeit, die Themen Krankenkasse und grundsätzliche Erläuterung des Sozialhilfesystems weiterverarbeitet.

Die inhaltliche Darstellung der Sprache im Flyer orientierte sich, wie bereits erwähnt, an das Regelwerk leichte Sprache (Netzwerk Leichte Sprache, ohne Datum). Die Abwandlung von der bisher genutzten fachlichen Sprache hin zu einer verständlicheren Sprache stellte die Autorin vor grosse Herausforderungen. Komplexe Zusammenhänge in einfachen Worten zu erläutern benötigt viel Zeit und eine laufende Überprüfung, ob auch der gewollte Sinn vermittelt wird.

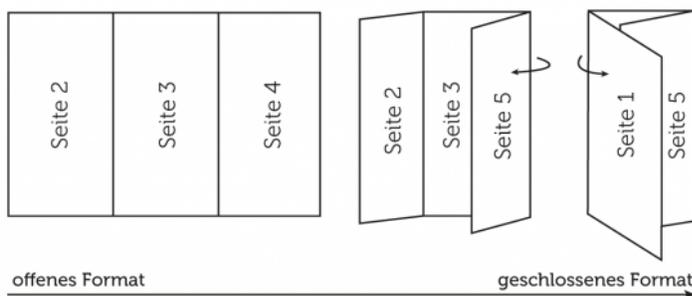
Das, aus den Bedürfniserhebungen abgeleitete, Thema der Krankenkassen wurde in einem der Prototypen verarbeitet. Jedoch wurde es in der vorgestellten Version wieder verworfen, da das Thema der Krankenkasse einerseits eine hohe, platzbeanspruchende Komplexität ausweist, besonders in Verbindung mit dem Sozialhilfe-Apparat, andererseits an den beiden Standorten unterschiedlich gehandhabt wird.

4.3.2. GESTALTUNG

Der nächste Schritt, die gestalterische Ausarbeitung des Inhaltes, stellte die Autorin vor weitere Herausforderungen.

Nach der Anwendung der Textgestaltungsempfehlungen des Regelwerkes (Netzwerk Leichte Sprache, ohne Datum, S. 22-30) stellte sich die Frage nach dem Format des Flyers. Die Idee einer Art Broschüre war kurzzeitig eine Option, jedoch eröffneten sich damit zu viele Folgeüberlegungen, wie die Art der Bindung, die Anordnung der Texte, die Anwenderfreundlichkeit und natürlich die ökonomischen Fragen. Nach der Verwerfung der Idee von einem Broschürenformat wurde zu einem typischen Flyerformat von einer A4-Seite hin tendiert. Dies brachte die Vorteile einer normalisierten Standardgrösse mit sich und liess dennoch genügend gestalterischen Freiraum mit der Faltung.

6-seitiger Wickelfalz



Dies führte zum nächsten Entscheidungsschritt, der Falzart. Hierbei standen verschiedene Techniken zur Verfügung, wie beispielsweise der Wickel-, Parallell-, oder Kreuzbruch (Designportal r9005, ohne Datum). Die Entscheidung fiel schlussendlich auf einen Zweibruch-Wickelfalz. Dieser bietet den Vorteil, dass er einerseits sechs Seiten zur Verfügung stellt, welche klar voneinander abgetrennt sind. Andererseits erlaubt diese Falzart, dass eine Titelseite und eine abschliessende Seite gestaltet werden können, ohne die Informationsseiten visuell zu stören, was den Lesefluss erhöhen kann.

Abbildung 1: 6-seitiger Wickelfalz

Nach den Entscheidungen bezüglich des Formates wurde die Platzierung der thematischen Inhalte auf die einzelnen Seiten festgelegt. Die inhaltlich zusammengehörenden Themen Systemerklärung und Bedarfsanspruch wurden auf die Innenseiten zwei und drei gelegt, da diese Seiten durch diese Platzierung in den Fokus rücken. Die erklärenden

Grundprinzipien folgen auf der vierten Seite. Auf der Seite fünf wurden die Pflichten aufgelistet. Durch die Titel in Frageform sollten die Klientinnen und Klienten direkt angesprochen werden, um sie zum Lesen einzuladen.

Die Ursprungsidee der Piktogramme wurde im Verlauf dieses Gestaltungsprozesses verworfen. Die visuelle Gestaltung mithilfe von Boardmaker-Piktogrammen erweckte den Eindruck eines kindlichen Zielpublikums und es meldeten sich Bedenken. Eine verständliche und leichte Sprache sollte nicht implizieren, dass die Lesenden herabgesetzt werden. Der zweite Grund, dass die Idee schlussendlich nicht umgesetzt wurde, war die ungeheure Datenmenge. Ein Flyer mit Piktogrammen wird eher mehrere Seiten lang, was nicht zum festgelegten Format passte.

Jedoch erschien es wichtig, das abstrakte System der wirtschaftlichen Sozialhilfe mit einer visuellen Unterstützung zu verdeutlichen. Diese selbsterstellte Grafik lehnt sich an die Grafik von Rahel Müller de Menezes an (2011, S. 41). Jedoch wurde sie stark vereinfacht und nur die im Text vorkommenden Inhalte wurden visualisiert. Hier werden die Vorlage und die selbsterstellte Darstellung gezeigt.

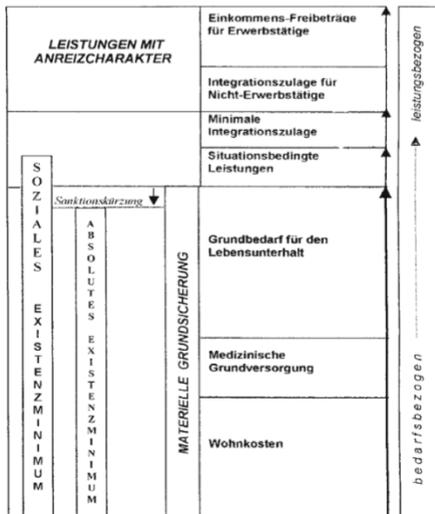


Abbildung 2: Leistungsbemessung der Sozialhilfe



Abbildung 3: Sozialhilfe kurz

Für die Gestaltung des Layouts wurde das Logo des SoBZ als Inspiration und als Vorlage genutzt. Als weitere Inspirationsquellen dienten die während der Situationsanalyse gesammelten Flyer.



Abbildung 4: SoBZ Logo

4.4. PRÄSENTATION DES PROTOTYPS

Die Präsentation des Prototyps und damit der Abschluss des Projektes von Seiten der Institution erfolgte zu vereinbarten Terminen in den Standorten. So konnte die Mehrheit der Fachpersonen der Sozialberatung anwesend sein und damit konnten die Evaluationen im Anschluss erfolgen. Zur Vermittlung und Präsentation des Prototyps wurde eine Powerpoint-Präsentation erstellt. In der Präsentation wurden der Projektverlauf, die Befragungsergebnisse und die Gründe für die Ausgestaltungen des Prototyps erläutert. Damit auch eine taktile Ebene angesprochen werden konnte, wurde der Prototyp von der Projektleitung in Handarbeit hergestellt und verteilt. Die Entscheidung gegen eine professionelle Druckerei wurde aus Kostengründen gefällt. Nachträglich wurde der Prototyp der Institution elektronisch zugestellt.

4.5. EVALUATIONSPHASE

4.5.1. GRUPPENEVALUATION

Die Fachpersonen wurden in Anlehnung an die Methode des Knowledge-Mapping (Corinne Pelz, Anette Schmitt & Markus Meis, 2004) im Rahmen von Gruppendiskussionen befragt. Die Gruppendiskussionsteilnehmenden wurden innerhalb einer Teamsitzung oder im Anschluss der Präsentation des Endprodukts, nach einer kurzen Einführung, zur Diskussion angeregt. So sollten die ersten Eindrücke und Überlegungen direkt eingefangen werden.

Das Vorgehen des Knowledge-Mapping eignet sich für eine erste Auseinandersetzung mit einem neuen Produkt. Diese Methode wurde aus Marktforschungsstrategien heraus entwickelt. Sie wurde ausgesucht, da sie es ermöglicht, schnell und im direkten Austausch mit den Fokusgruppen die Ergebnisse zu sammeln. Ein Knowledge-Mapping fängt während der Gruppendiskussion die jeweiligen Aussagen direkt ein, in der Art eines Mindmap, und stellt sie sogleich visuell dar. So können auch immer direkt Rückfragen zu den Inputs gestellt werden. Die Forschenden übernehmen idealerweise die Rollen der Moderation und die des Protokollierenden. Da im vorliegenden Fall nur eine Forschungsperson zur Verfügung stand, kann auch eine Doppelrollenbesetzung gemacht werden.

Um differenzierte Evaluationsergebnisse abliefern zu können, sollte die Methode bei mindestens zwei Gruppen angewandt werden. Die Fokusgruppen bestanden aus den unterschiedlichen Sozialberatungsteams jeweils aus Sursee und Hochdorf. In diesen Fokusgruppen wurden nicht nur die Fachpersonen aus der Bedürfniserhebung befragt, sondern alle von der Anwendung des Flyers betroffenen Fachpersonen. Dies ermöglichte es ein breiteres Meinungsspektrum einzufangen und eine grössere Varianz der Verbesserungsvorschläge zu ermitteln.

Es wurden für die Gruppenevaluation drei Fragen ausgewählt, über welche die Fokusgruppe angeleitet werden sollte. Die Fragen orientierten sich an den positiven Punkten des Produktes, den Verbesserungsmöglichkeiten und daran, ob die Fokusgruppe das Produkt, oder eines mit einem ähnlichen Gedankenkonzept dahinter, anwenden würde.

Bei der ersten Gruppenevaluation in Sursee übergab die Projektleitung, im Anschluss an die Präsentation und nach einigen erklärenden Worten, der Fokusgruppe das Wort und dokumentierte die Diskussionsergebnisse, in Ermangelung einer anderen Präsentationsmöglichkeit, direkt in der PowerPoint Präsentation. Um der Methode gerecht zu werden, wurde bei der Datenauswertung nachträglich ein Knowledge-Mapping gemacht. Dabei zeigte sich, dass die Fachpersonengruppe grundsätzlich sehr positiv gegenüber dem Prototyp gestimmt war. Es ergaben sich keine Infragestellungen, sondern Verwendungs- und Optimierungsdiskussionen. Als Positiv wurde das Format des Flyers, die verständliche Sprache, die Grafik und die deutlichen Zusammenhänge genannt. Zur Verbesserung wurde neben den genauen Inhalten und deren Reihenfolge, die fehlenden Bilder zur Auflockerung, die Ambivalenz zu den grammatikalischen Bindestrichen nach der leichten Sprache und die Fragen nach der genauen Anwendung genannt. Als Widerspruch innerhalb der Diskussion ergab es sich, dass die einen Teilnehmenden die ausgelassenen Gesetzesartikel als positiv, die anderen als negativ bewerteten. Eine Person äusserte den Wunsch nach einer Testphase mit den Flyern und die nachfolgende Überprüfung. Weitere Personen sprachen sich für eine erneute Auseinandersetzung bezüglich dem genauen Inhalt aus. Durch die angeregten Diskussionen über Verbesserungsmöglichkeiten konnten viele gut anwendbare Rückmeldungen mitgenommen werden.

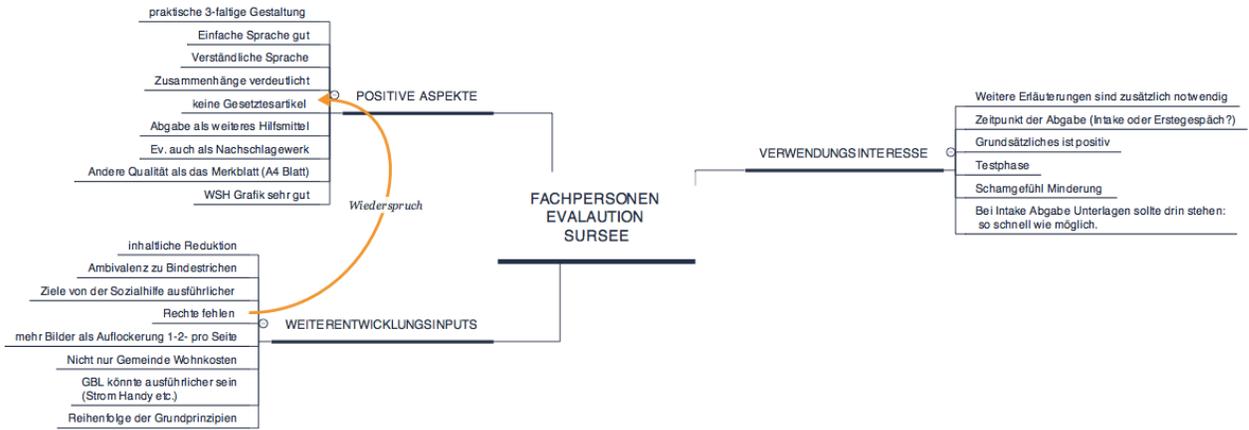


Abbildung 5: Knowledge map Sursee

Die zweite Gruppenevaluation in Hochdorf fand vor der Teamsitzung statt. Bei der anschließenden, aktiven Gruppendiskussion ergaben sich viele Weiterentwicklungsvorschläge, die in drei Bereiche gegliedert werden konnten.

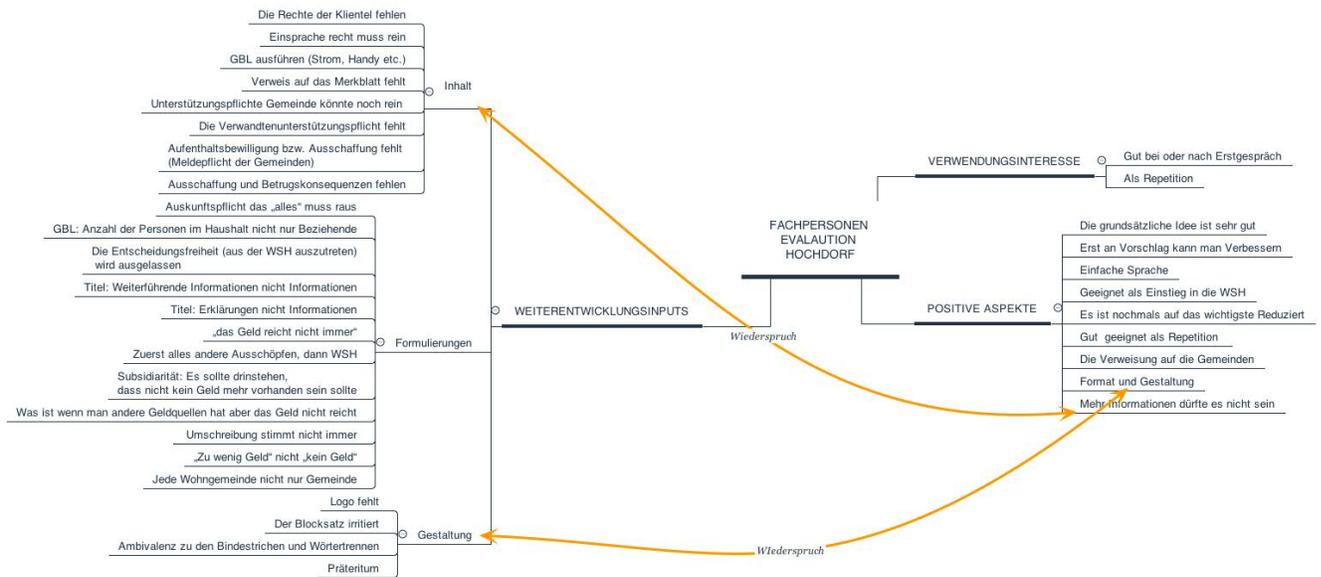


Abbildung 6: Knowledge map Hochdorf.

Der erste Teilbereich bezog sich auf den Inhalt. Ergänzend auf die Aussagen, dass die ausgewählten Themen auf das Wichtigste reduziert sind und die Basis der wirtschaftlichen Sozialhilfe einfangen wurde, wurden Anmerkungen zu erweiternden oder fehlenden Inhalten gemacht. Genannt wurden hier die Themen der Verwandtenunterstützungspflicht, der Betrugs Konsequenzen und der dazugehörigen Meldepflicht der Gemeinden, der Aufenthaltstaten und auch das Thema der Ausschaffungsmöglichkeit. Weiter fehlte den Diskussionsteilnehmenden der Verweis auf das Merkblatt und die Ausführung des Grundbedarfs sei zu kurzgefasst. Der zweite Teilbereich der Weiterentwicklungsvorschläge konnte zum Thema der Gestaltung zusammengefasst werden. Dabei wurde der Blocksatz erwähnt, der irritierend wirke und die Verbform des Präteritums. Hinzugefügt

wurden noch der Hinweis auf das fehlende Logo des SoBZ. Auch bei dieser Evaluation zeigte sich, dass die Grammatikregel des Regelwerks für Leichte Sprache, die schwierige oder lange Worte durch Bindestriche trennt, eine ambivalente Diskussion auslöste. Es könne die Verständlichkeit erhöhen, jedoch wirke es sehr irritierend und könnte eine herabsetzende Wirkung haben. Als letzter Teilbereich zu den Verbesserungen wurden die Formulierungen besprochen. Es wurde auf inhaltlich missverständliche Formulierungen aufmerksam gemacht und bei jedem Untertitel des Flyers fanden sich Formulierungen, welche überarbeitet werden sollten.

Grundsätzlich wurde die Idee des Protoyps und die des Projektes als sehr positiv aufgefasst und es wurde angemerkt, dass anhand des ersten Vorschlages sich viele Weiterentwicklungsmöglichkeiten diskutieren liessen, was ohne nicht möglich gewesen wäre. Es wurde als ein geeignetes Werkzeug zum Einstieg in die wirtschaftliche Sozialhilfe oder als Repetitionshilfe befunden. Das Format und die Gestaltungsideen erhielten positives Feedback. Die Verwendung des Flyers wurde kaum in Frage gestellt. Es bestand ein hohes Interesse an der weiterführenden Entwicklung des Flyers.

4.5.2. EINZELEVALUATION

Die Einzelevaluation wurde bei den befragten Klientinnen und Klienten gemacht, welche sich bei der Bedürfnisbefragung dafür zur Verfügung gestellt hatten. Auf die Freiwilligkeit der Teilnahme wurde während des gesamten Prozesses grosser Wert gelegt. So ergab es sich, dass zwei von sechs Befragten sich für eine Rückmeldung zur Verfügung gestellt hatten.

Für diese Einzelevaluationen wurde die Methode der Fünf-Finger gewählt (Dirk Rohr, Annette Hummelstein, Heike Kricke & Bettina Amrhein, 2013, S. 22). Normalerweise wird diese Methode für Selbstreflexionen oder in Gruppen angewandt, jedoch erschien sie durch ihre Einfachheit und leichte Anwendbarkeit sehr geeignet. Die Fragen für die Evaluationen wurden jedoch angepasst. Die Fragen die bei der Evaluation zur Anwendung kamen waren folgende:

Daumen: Was finden Sie gut?

Zeigefinger: Was würden Sie verbessern?

Mittelfinger: Was finden Sie nicht gut?

Ringfinger: Hätten Sie gerne so einen Flyer gehabt?

Kleiner Finger: Was möchten Sie noch ergänzen?

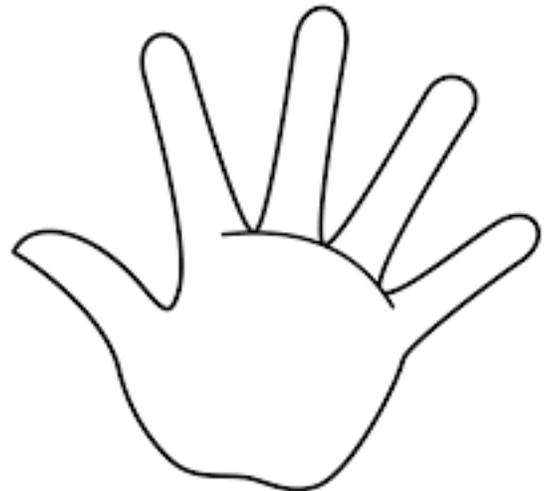


Abbildung 7: Hand

Die erste Einzelevaluation fand im privaten Umfeld der Klientel statt. Bei der Überreichung des Protoyps wirkte die Klientel überrascht. Es schien als entspreche der Flyer nicht der gemachten Vorstellung, jedoch äusserte sich die Klientel beinahe ausschliesslich positiv. Nach dem durchlesen des Inhaltes startete die Befragung anhand der fünf Fragen. Die Ergebnisse der Befragung wurden in Notizen festgehalten. Zu dem Inhalt und der Verständlichkeit fielen oft die Worte gut, hilfreich und klar. Die Änderungsvorschläge bezogen sich vor allem auf die deutsche Sprache und die Krankenkasse. Auf den Hinweis das der Prototyp behalten und gerne auch weitergegeben werden

darf, erleuchtete ein Lächeln das Gesicht. Nach der Einzelevaluation und der Verabschiedung wurden die Notizen in ein kleines Knowledgegemap übertragen. Dies wurde für den Vergleich der Evaluationsergebnisse gemacht, um die Einzel- und der Gruppenevaluation vergleichen zu können.

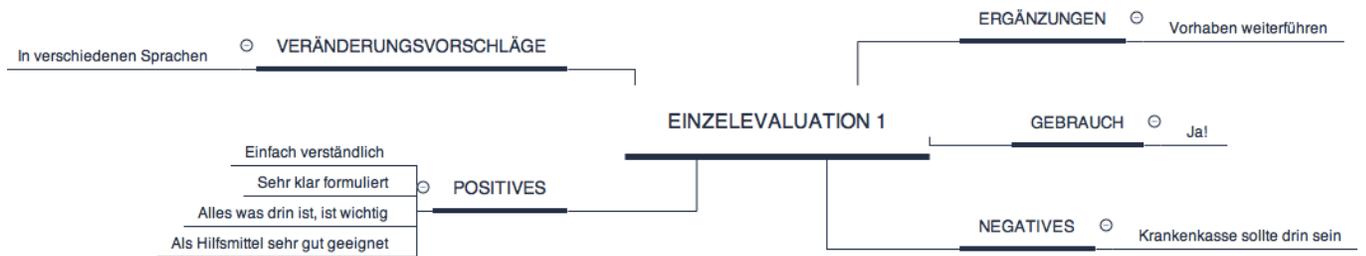


Abbildung 8: Knowledgegemap Einzelevaluation 1

Die zweite Einzelevaluation wurde nach demselben Schema wie die erste durchgeführt. Im Anschluss wurden die Ergebnisse ebenfalls in eine, an das Knowledgegemap, angelehnte Form übertragen. Die zweite Einzelevaluation fand innerhalb des SoBZ statt, was eine professionellere jedoch unpersönlichere Atmosphäre schuf. Nach dem Lesen des Prototyps wurden die Fragen gestellt. Die Antworten aus der Befragung waren, ähnlich der Antworten der ersten Befragung, äusserst positiv. Jedoch wurden spezifischere Aspekte herausgehoben. Wieder wurde die Verständlichkeit und die klare Sprache gelobt. Das die Unterstützung des SoBZ im Flyer betont wurde, fand grossen Anklang. Dies entspreche auch den gemachten Erfahrungen. Der Flyer sei sehr geeignet um bei der Anmeldung zur wirtschaftlichen Sozialhilfe als Unterstützung abgegeben zu werden. Auf die Fragen nach Ergänzungen oder negative Aspekte konnte nicht geantwortet werden. Bei den Verbesserungsvorschlägen wurde der Wunsch geäussert, so verständliche Unterlagen zur Unterstützung bei der Stellensuche zu erhalten.



Abbildung 9: Knowledgegemap Einzelevaluation 2

Rückblickend wäre es interessanter und aufschlussreicher gewesen, wenn mehr Klientinnen und Klienten zu dem Prototyp und dessen Optimierung befragt hätten werden können.

4.5.3. EVALUATIONSERGEBNISSE

Zusammenfassend aus den Evaluationen kann gesagt werden, dass die Idee dieses Produktes viel Anklang fand. In der Umsetzung gibt es Weiterentwicklungsbedarf. Der Gedanke der Verwendung wurde auf allen Seiten als wünschenswert eingestuft, wobei es sich nicht ganz klar festlegen liess zu welchem Zeitpunkt. Mit einer Testphase der Verwendung liessen sich diese Punkt überprüfen. Für eine Verwendung müsste der Flyer jedoch noch

überarbeitet werden, da es auf der einen Seite den Wunsch nach inhaltlicher Ausführung, auf der Anderen nach inhaltlicher Reduktion gibt und die Formulierungen optimiert werden sollten.

Bei den Einzelevaluationen wurde mehrfach betont, dass eine hohe Zufriedenheit bei der persönlichen Sozialhilfe besteht, dennoch hätte bei der eigenen Anmeldung ein Wunsch nach einem solchen Produkt bestanden. Dies stand in einem Widerspruch zu den Ergebnissen der Bedürfnisbefragung. Erklärungsansätze für diesen Widerspruch können einerseits bei der möglichen Beeinflussung durch die befragende Person, andererseits bei der Ungewöhnlichkeit der Situation gefunden werden oder bei der Unsicherheit bei den befragten Personen. Einzuschätzen wo der Ursprung dieses Widerspruchs liegt, müsste weiter erforscht werden.

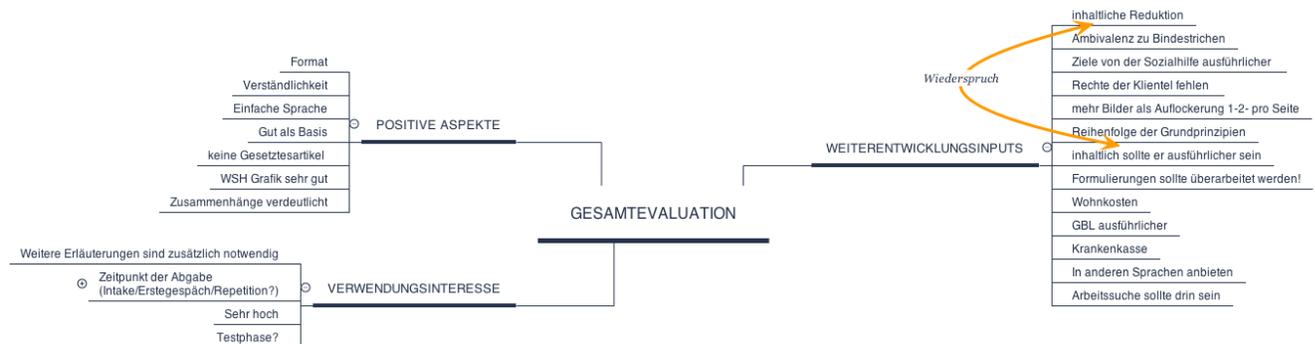


Abbildung 10: Knowledge map Gesamtevaluation

Wie in dieser zusammenfassenden Darstellung aller Evaluationsergebnisse gesehen werden kann, wurde der Fokus der Diskussionen auf die Weiterentwicklungsmöglichkeiten gelegt. Gesamthaft bestand über die positiven Aspekte des Prototyps ein Konsens. Bei der Verwendung müsste der Zeitpunkt einheitlich festgelegt werden, jedoch würde der Flyer verwendet werden wollen. Viele der Optimierungsinputs liessen sich sehr gut bei einer Überarbeitung anwenden. Die Methode der Gruppendiskussionen und die praktische und einfache Anwendung des Knowledge-Mappings fing viele anregende und überraschende Inputs ein, die sich schnell weiterverarbeiten lassen.

5. AUSWERTUNG

5.1. VALIDIERUNG

Die Theorie die den Rahmen dieses Projektes gebildet hatte, leitete die Autorin an, sich intensiv mit den Gesetzmässigkeiten der Sozialhilfe auseinanderzusetzen. Weiter wurde die Berufsethik der Sozialen Arbeit in die geplanten Schritte mit eingewoben und begleitete die Grundhaltung des Projektes. Das Regelwerk der leichten Sprache forderte einen Perspektivenwechsel und half, sich in die Materie einzuarbeiten.

Die einzelnen Phasen des Projektes wurden mit wissenschaftlichen Methoden angegangen. Von der Situationsanalyse, die fortlaufende Umdisponierungen bedurfte, konnte der Grundbaustein für das Projekt bestätigt werden. Leider liessen die Rechercheergebnisse keine Prozessoptimierungen des Projektes zu. Jedoch konnte in einer späteren Phase auf die Ergebnisse zurückgegriffen werden. Die Bedürfniserhebungsphase überraschte mit einer unerwarteten Planungsintensität, lieferte jedoch spannende und zum Teil überraschende Ergebnisse. Diese Ergebnisse, zusammen mit der Auftragserklärung, legte die Grundlage für die nächste Projektphase. Die inhaltliche und später die eigentliche Produktherstellung zeigte sich ressourcenaufwändig und forderte kreative Kompetenzen. Nach der Auswahl der verschiedenen Prototypen durfte der schlussendlich

hergestellte Prototypenflyer zuversichtlich präsentiert werden. Die folgende Evaluationsphase fing spannende und weiterführende Rückmeldungen ein. Diese könnten bei einer Weiterentwicklung des Projektes oder für ein nächstes Projekt wichtige Anhaltspunkte geben, um ein zufriedenstellendes Produkt herstellen zu können.

Die in der Projektskizze formulierten Ziele lieferten die Ausgangslage für die Selbstreflexion der Projektleitung. Das Fernziel des umfassenden Grundlagenverständnisses aller Sozialhilfebeziehenden kann nicht als bestätigt, sondern als weiterführend betrachtet werden. Das Hauptziel des Projektes wird von der Autorin als erfüllt betrachtet, da ein Prototyp eines vereinfachend, erklärenden Flyers vorliegt. Ob sowohl sozialhilfebeziehende Personen als auch Sozialarbeitende des SoBZ Sursee und Hochdorf einen Nutzen im Ergebnis dieses Projektes sehen, kann in einem ersten Schritt bestätigt werden. Jedoch sollten die Evaluationen nicht als allgemeingültig betrachtet werden. Da die Teilziele grundlegend waren für die Ausgestaltung der einzelnen Projektphasen und die Meilensteine erreicht wurden, können auch sie als erfüllt betrachtet werden.

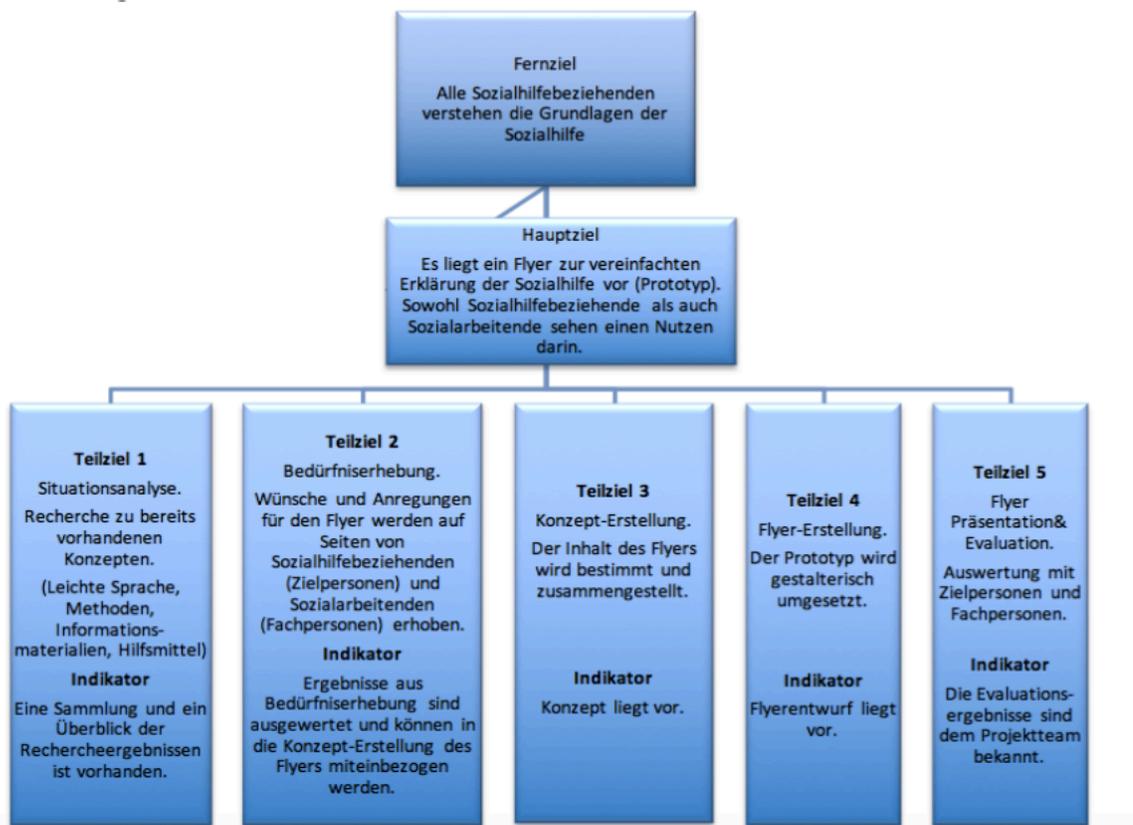


Abbildung 11: Zielbaum

Die Ergebnisse dieses Projekts sind einerseits der präsentierte Prototyp des Flyers, andererseits die davon erhobenen Evaluationsergebnisse. Darin zeigte sich, dass viel Zuspruch auf allen Seiten für das Projekt besteht. Die Evaluationen fingen nicht nur die Verbesserungsvorschläge ein, sondern auch die positive Grundstimmung auf. Aufgrund der gegebenen Inputs kann der Flyer für eine Anwendung optimiert werden.

5.2. PROBLEMSTELLUNGEN

Schon in der Risikoanalyse der Projektskizze wurden zwei Aspekte dieses Projektes genannt, welche sich zu einem Problem entwickeln könnten. Einerseits wurde die dichte Planung erwähnt, an welche die Zeitressourcen gekoppelt

sind. Andererseits wurde schon damals beschrieben, dass kein Projektbedarf auf Seiten der Klientinnen und Klienten bestehen könnte. Diese zwei Punkte zeigten sich im Verlauf des Projektes immer ausgeprägter. Insbesondere bei den Bedürfniserhebungen zeigte sich ganz deutlich, dass die Klientinnen und Klienten keine Änderung wünschten. Jedoch zeigten die Evaluationen die durchgeführt werden konnten, dass die Klientel sehr froh über so ein Produkt gewesen wären bei ihrem eigenen Eintritt in die wirtschaftliche Sozialhilfe.

Die Zeitressourcen für das gesamte Projekt und jede einzelne Phase wurden schon in der Planung sehr eng bemessen. Mit der Zeit kristallisierte sich heraus, dass sich das Projekt unmöglich in diesem Zeitraum umsetzen liess. Der eine Einflussfaktor war die umständliche Planung der Bedürfnisanalysen, was diese Projektphase um einige Wochen verzögerte. Auch die Probleme bei der Akquirierung der Klientinnen und Klienten zu den Befragungen benötigte zusätzliche Zeit. Weiter kam die Verzögerung der Situationsanalyse hinzu und zum Schluss der verzögerte Start in die Befragungsphase aufgrund der beruflichen Auslastung der Projektleitung.

Innerhalb der Bedürfniserhebungen zeichnete sich eine andere Problematik ab. Die in der Projektskizze niedergeschriebenen Hypothesen wurden mehrheitlich widerlegt, was eine grundlegende Hinterfragung auslöste. Dies führte zu einer Blockade, was sich wiederum in der benötigten Zeit niederschlug.

5.3. LÖSUNGSWEGE

Die erste Problemstellung der fehlenden Bedarfshandlung auf Seiten der Klientinnen und Klienten wurde durch eine Haltungsänderung angegangen. Die Nicht-Bestätigung der Hypothesen bei der Phase der Bedürfniserhebungen auf Seiten der Zielpersonen führte zu einem Reframing der Hypothesen. Nach der Hypothesenwiderlegung wurde, neben dem Reframing, das gesamte Projekt hinterfragt. Durch die offene Zielformulierung konnte das Projekt dahingehend uminterpretiert werden, dass das Projekt ein erster Versuch ist, eine andere Möglichkeit aufzuzeigen, wie mit den auf Seiten der Fachpersonen genannten Problematiken umgegangen werden könnte. Dadurch wurde das Projekt eher experimenteller als leistungsorientierter Natur und entlastete die Projektleitung von den selbstgestellten Anforderungen. Wie sich bei der Einzelevaluation zeigte, wurde die Idee dieses Flyers als sehr positiv aufgefasst.

Auch konnte durch die Fokussierung auf den Prototypenaspekt die Erwartungshaltung heruntergeschraubt werden. Denn ein Prototyp ist eine erste Ausgestaltung einer Idee und kann mit den in der Evaluation festgestellten Verbesserungsvorschlägen später angepasst werden.

Die zweite Problemstellung der mangelnden Zeitressourcen wurde durch eine Prioritätenverschiebung angegangen. Die organisatorischen Fehleinschätzungen wurden mit den Begleitpersonen der Hochschule Luzern für Soziale Arbeit und dem SoBZ Sursee besprochen und das Abgabedatum des Endproduktes sowie die Abgabe des Berichts konnten um einen Monat nach hinten verschoben werden. Eine transparente Kommunikation und die hilfsbereite Einstellung auf allen Seiten ermöglichten eine spannende und angenehme Zusammenarbeit. Mit Hilfe dieser kooperativen Zusammenarbeit und mit der Erschliessung eines Helfersystems auf Seiten der Autorin konnten die Problemstellungen mit Elan angegangen werden.

Hinzu kamen weitere kleinere, alltagsnähere Probleme, welchen lösungsorientiert und mit Improvisation begegnet wurde und die dadurch schnell und ohne Zwischenfälle gelöst werden konnten. Als eine Beispielssituation ist hier die erste Gruppenevaluation zu nennen, in welcher ursprünglich gedacht war die Ergebnisse sogleich in einer Knowledge-Map aufzuzeichnen. Da weder Papier noch Stifte vorhanden waren, wurden die Ergebnisse kurzerhand in die Präsentation niedergeschrieben und später weiterverarbeitet.

6. FAZIT

Die Sozialarbeitenden im Arbeitsbereich der Sozialhilfe haben den Auftrag, dass sie den Sozialhilfebezüglerinnen und Sozialhilfebezügern die korrekten Informationen vermitteln. Dies nicht nur im Rahmen des Gesetzes, das die Grundlage der Sozialhilfe bildet, sondern auch im Rahmen der Berufsethik. Die Handlungsgrundsätze der Partizipation, der Ermächtigung und Selbstbestimmung setzen ein Wissen bezüglich der individuellen Situation der jeweiligen Klientinnen und Klienten voraus. Die Sozialarbeitenden in diesem Feld müssen sich somit auf die Klientel einlassen, was eine adressatengerechte Kommunikation erfordert. Das Projekt "Sozialhilfe - leicht erklärt" kann als ein erstes Experiment in diese Richtung betrachtet werden. Denn in der Situationsanalyse zeigte sich bereits, dass kaum Arbeitsmaterialien im Umlauf sind, welche sich an denselben Grundsätzen orientieren. Durch die Umsetzung dieses Projektes konnte nicht nur dies festgestellt werden. Auch sind aus den Rückmeldungen zu entnehmen, dass ein Handlungswunsch auf Seiten der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern besteht.

Dieses Projekt sollte keinen Abschluss, sondern einen Beginn aufzeigen. Die bereits vorhandene Medienpräsenz der adressatengerechten Kommunikation und Projekte zur politischen Partizipation von Jugendlichen wie "Easy Vote", mit dem selben Kommunikationsansatz, zeigen eine Bedarfshandlung innerhalb der Gesellschaft. Die Problematik oder Herausforderung der adressatengerechten Kommunikation sollte in den nächsten Jahren eine präzente Thematik in der Sozialen Arbeit sein. Es besteht aus der Perspektive der Autorin viel Handlungsbedarf in Informationsvermittlungsbereichen. Soziale Arbeit muss/darf/sollte sich ihrer aufklärenden und vermittelnden Rolle bewusst sein und diese auch umsetzen. Es sollte sprachlich kein Machtgefälle demonstriert werden, besonders nicht in schon gesetzlich bestehenden Abhängigkeitsverhältnissen wie der Sozialhilfe. Die Ansätze der Partizipation, Selbstbestimmung und Ermächtigung sollten nicht nur die Handlungen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern anleiten, sondern auch die Informationsvermittlungskommunikation auf ein neues Niveau heben. Bereits kleine Veränderungen können eine grosse Auswirkung auf die beziehungsbildende Basis zwischen Sozialarbeit und den Klientinnen und Klienten haben. Sprache ist Macht und Wissen ist Macht, so lässt Klientinnen und Klienten eigenverantwortlich sein.

Die Autorin blickt auf eine anstrengende, aber sehr lehrreiche Projektzeit zurück. Sie konnte während dem gesamten Projekt ihre Kompetenzen erweitern, neue Herangehensweisen erproben und Methoden zum ersten Mal anwenden und weiterentwickeln. Für das Projekt hat es sich sehr bewährt, stets lösungsorientiert an Herausforderungen heranzugehen und neue Lösungswege zu suchen. Mit der Umsetzung des Projektes entwickelte sich ein Bewusstsein, wie wichtig und gleichzeitig herausfordernd es ist, komplexe Informationen zu vereinfachen und dabei den Kern der Informationen korrekt zu vermitteln. Der Erfolg dieses Projektes misst die Autorin nicht nur an den aus subjektiver Sicht erfüllten Zielen, sondern an der hohen Motivation, welche in jeder Phase hoch war. Durch den Austausch mit der auftragsgebenden Institution wurde sie optimal unterstützt und konnte sich und das Projekt weiterentwickeln.

An dieser Stelle möchte sich die Autorin herzlich für die Möglichkeiten, die Unterstützung und das Vertrauen beim SoBZ und im Besonderen bei Katharina Hubacher und Fabienne Vogler bedanken.

7. QUELLENVERZEICHNIS

Avenir Social (2010). Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz. Avenir Social: Bern.

Designportal r9005 (ohne Datum). *Falzarten*. Gefunden unter: <http://www.r9005.de/wissen/falzarten.php>

Dienststelle Soziales und Gesellschaft und Verband Luzerner Gemeinden, Bereich Gesundheit und Soziales (2017). Luzerner Handbuch zu den SKOS-Richtlinien. Gefunden unter: https://disg.lu.ch//media/DISG/Dokumente/Themen/Sozialhilfe/2015_luzernerhandbuch_version7_2.pdf

Lamnek, Sigfried (2005). Gruppendiskussionen. Theorie und Praxis. Beltz Verlag: Weinheim und Basel.

Petrucci, Marco (2007). *Sampling-Techniken bei qualitativen Studien*. Gefunden am 4.3.2008 unter: <http://www.ph-freiburg.de/en/quasus/einstiegstexte-in-methoden-der-qualitativen-sozial-unterrichts-und-schulforschung/datenerhebung/sampling-stichprobe.html>.

Netzwerk Leichte Sprache (ohne Datum). *Die Regeln für Leichte Sprache*. Gefunden unter http://leichtesprache.org/images/Regeln_Leichte_Sprache.pdf

Ochsenbein, Tobias (2014, 8.September). «Leichte Sprache. Weil einfach einfach einfach ist». *NZZ Online*. Gefunden unter: <https://www.nzz.ch/wissenschaft/bildung/weil-einfach-einfach-einfach-ist-1.18378994>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (Hrsg.). (2016). Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe. Rubmedia: Bern.

Sozialhilfegesetz Luzern Stand 10. Januar 2016 (SR 892)

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen EBGB (ohne Datum). *Vereinbarung über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Erklärt in Leichter Sprache*. Gefunden unter: https://www.inclusion-handicap.ch/admin/data/files/asset/file_de/54/uno-brk-deutsch_leichtesprache.pdf?lm=1451084282

Berywl, Wolfgang, Kehr, Jochen Mäder, Susanne & Melanie Niestroj (2008). *Evaluation Schritt für Schritt: Planung von Evaluationen*. hiba Heidelberger Institut für Beruf und Arbeit: Münster.

8. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: 6-seitiger Wickelfalz. Gefunden unter: <http://www.gott-segne-berlin.de/wp-content/uploads/2014/10/Wickelfalz-6-seitig-offen-geschlossen-570x283.png>

Abbildung 2: Leistungsbemessung der Sozialhilfe. Gefunden unter: Müller de Menezes, Rahel (2011). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Springer Verlag: Bern.

Abbildung 3: Sozialhilfe kurz. Eigene Darstellung.

Abbildung 4: SoBZ Logo. Gefunden unter: <http://bin.staticlocal.ch/localplace/logo/f3/f3f323b10bc772beee41eb188bfe903f8c6b8c0d/SoBZ%20nur%20Logo.jpg>

Abbildung 5: Knowledge map Sursee. Eigene Darstellung

Abbildung 6: Knowledge map Hochdorf. Eigene Darstellung

Abbildung 7: Hand. Gefunden unter: <http://clipartix.com/hands-clip-art-image-38300/>

Abbildung 8: Knowledge map Einzelevaluation 1. Eigene Darstellung

Abbildung 9: Knowledge map Einzelevaluation 2. Eigene Darstellung

Abbildung 10: Knowledge map Gesamtevaluation. Eigene Darstellung

Abbildung 11: Zielbaum. Eigene Darstellung

9. ANHANG

A. Bedürfniserhebungsbogen

A.a. Bedürfniserhebung Zielgruppe

Geschlecht: M W Anderes

Jahrgang: _____

Muttersprache _____

1. Beziehen Sie Sozialhilfe?

Ja Nein

2. Verstehen Sie das System der Sozialhilfe?

Ja Nein

3. Wie gut verstehen Sie die Sozialhilfe?

sehr gut gut nicht gut schlecht

4. Haben Sie ein Merkblatt zu der Anmeldung zur Sozialhilfe erhalten?

Ja Nein

5. Wie gut haben Sie das Merkblatt verstanden?

sehr gut gut nicht gut schlecht

6. Wie hat man Ihnen die Sozialhilfe erklärt?

sehr gut gut nicht gut schlecht

7. Was hätte man bei der Erklärung besser machen können?

8. Hätten Sie sich einen Flyer gewünscht der die Sozialhilfe erklärt, den Sie mit nach Hause hätten nehmen können?

Ja Nein

9. Möchten Sie noch etwas hinzufügen/anmerken?

Ja Nein

A.b. Bedürfniserhebung Fachpersonen

Geschlecht: M W Anderes

Alter: _____

Muttersprache : _____

1. Haben Sie das Gefühl das System der Sozialhilfe nachhaltig vermitteln zu können?

Ja Nein

2. Benutzen Sie Hilfsmittel um das System der Sozialhilfe zu vermitteln?

Ja Nein

2.a. wenn Ja welche?

3. Wie gut denken Sie verstehen Klientinnen und Klienten das System der Sozialhilfe?

sehr gut gut nicht gut schlecht

4. Wie gut denken Sie wird das Merkblatt verstanden?

sehr gut gut nicht gut schlecht

5. Was könnte man bei der Erklärung besser machen?

6. Hätten Sie sich einen Flyer gewünscht der die Sozialhilfe erklärt, den Sie mit nach Hause hätten geben können?

Ja Nein

7. Möchten Sie noch etwas hinzufügen/anmerken?

Ja Nein

B. Bedürfniserhebungsdaten

	KI 1	KI2	KI3	KI4	K5	KI 6
Geschlecht	W	W	M	M	W	W
Jahrgang	1983	1994	1957	1995	1993	1996
Mutter- sprache	Spanisch	Deutsch	Deutsch	Deutsch	Albanisch	Deutsch
1	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
2	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
3	Gut	Sehr gut	Gut	Sehr gut	Gut	Gut
4	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5	Gut	Gut, jedoch mit Fragen	Gut	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut
6	Sehr Gut	Sehr gut	Gut	Gut	Sehr gut	Sehr gut
7	Krankenkasse und andere Versicherungen wären gut.	Jemanden zum Fragen war sehr gut.	Die Vermögensgrenze hätte besser deklariert werden können.	Nichts. Wenn etwas nicht in Ordnung gewesen wäre, wäre es an der Kommunikation gescheitert, was wiederum zwei Parteien benötigt. Hier war es nicht der Fall.	Nichts	Nichts
8	Nein	Nein	Nein	Ja	nein	Nein

9	Jemand der Spanisch spricht wäre gut. Der Anfang war schwierig.	Nein	Das Merkblatt war übersichtlich.	Nachschlagewerke sind immer hilfreich. Eventuell auch zur Vertiefung anderer Themen (Stipendien). Beim Merkblatt hätte nachgefragt werden können. Es wird immer darauf geachtet, dass das Verständnis da ist.	Hilfe bei der Stellensuche wäre wichtig.	Nein
Feedback	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein
	Sa1	Sa2	Sa3	Sa4	Sa5	Sa6
Geschlecht	W	W	W	W	M	M
Jahrgang	1989	1984	1992	1961	1966	1978
Muttersprache	Deutsch	Deutsch	Deutsch	Deutsch	Deutsch	Deutsch
1	Ja , abgesehen von Sprachlichen und kognitiven Hürden.	Ja, mit Wiederholungen.	Nein	Ja	Ja, mit kulturellen und sprachlichen Einschränkungen.	Ja
2	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
2.a.	Skos, Luzerner Handbuch Tabelle Grundbedarf Stift/Papier bei: Krankentaggelder Sozialhilfe und speziellen Zahlen	Aufzeichnungen mit Stift und Papier.	Gesetzbuch, Aufzeichnungen (Zeitstrahl), besonders bei Abtretungen.	Budgets Skos Handbuch	Antragsformular, Kopie des Merkblatts, alles mit Ausführungen. Wichtig ist es Transparenz zu vermitteln.	Unterlagen der Sozialhilfe, grafische Aufzeichnen (Stift und Papier)

3	Gut	Gut, mit der Zeit besser	Gut	nicht gut, später besser	Gut	Gut
4	Nicht gut	Gut mit Lücken	Nicht gut	Sehr gut	Meistens nicht gut. Wenn es ausführlich gelesen wurde gut.	Gut
5	Das Merkblatt könnte grafisch und sprachliche verbessert werden.	Obertitel gut Grösse ist unpraktisch, Formulierungen sollten besser sein, weg vom juristischen Deutsch	Video auf der Homepage, Merkblatt & Brief Klientenfreundlicher Formulieren	Nichts	Merkblatt sollte verständlicher formuliert werden und die Konsequenzen mehr verdeutlichen, Strukturell besser gegliedert werden.	Mehr Zeit zu Beginn nehmen so wird persönliches besser verstanden. KK schwierig. Aktives (Pflichten) scheint schwieriger zu verstehen sein
6	Ja	Nein	Ja	Nein	Vielleicht	Manchmal
7	Merkblatt: Je nach dem was sie betrifft. Migrationshintergrund und Sprache sind eine Hürde. Man muss mit Wiederholungen rechnen. Der Flyer sollte wenig enthalten. Spezialfälle wie Krankenkasse /Grundbedarf/Zahnarzt erklären. Der Fokus sollte auf alltagsnahe Dinge bezogen sein.	Wann die Leistungen zum Zug kommen. Netz unter dem Netz verständlich machen, Betonung, dass es keine Versicherung ist, sondern ein Anspruch für das Nötigste.	Nein	Sprache und Kultur sind erschwerende Faktoren. Auch ist es gut, dass sozialarbeitende dabei sind und die Klientinnen und Klienten begleiten. Ausserdem ist der Prozess des Erklärens vertrauensfördernd und beziehungsaufbauend. Das Merkblatt ist effizient beschreiben und bei Fragen kann sich das Klientel an uns wenden. Jedoch sollte noch irgendwo die Kaskade beschrieben sein.	Nein	Der Sinn der Sozialhilfe scheint verständlich. Einzelne Posten eher weniger. Schwierigster Punkt ist die KK. Das Ungerechtigkeitsempfinden der Klienten spielt mit rein. Zu bedenken ist, dass das System abstrakt ist.

C. Prototyp

Ihre wichtigsten Pflichten in der Sozial-hilfe

Auskunfts-pflicht

Wenn Sie sich bei der Sozial-hilfe anmelden, stehen Sie unter der *Auskunfts-pflicht*.

Das bedeutet, dass Sie der Gemeinde oder Ihrem Sozial-arbeitenden alles sagen müssen.

Zum Beispiel alle Ihre Bank- oder Post-konten angeben, oder melden, wenn sich etwas in Ihrem Leben ändert, was mit Geld zu tun hat.

Das nennt man auch *Melde-pflicht*.

Wenn Sie etwas nicht melden oder keine Auskunft geben, kann das Folgen haben.

Mit-wirkungs-pflicht

Wenn Sie sich für die Sozial-hilfe anmelden, werden sie an die *Mit-wirkung-pflicht* gebunden.

Darunter versteht man, dass Sie der Gemeinde und den Sozial-arbeitenden helfen müssen.

Minderung der Unterstützungs-pflicht

Die *Minderung der Unterstützungs-pflicht* bedeutet, dass Sie alles in Ihrer Macht Stehende tun müssen, um von der Sozial-hilfe wegzukommen.

Zum Beispiel müssen Sie Arbeit suchen, wenn Sie dazu in der Lage sind.

Das heisst auch, dass Sie dabei mitmachen sollen, wenn Ihr Sozial-arbeitender oder die Gemeinde Ihnen hilft.

Sie haben dabei keine Wahl, ob Sie in der Sozial-hilfe bleiben möchten. Wenn Sie von der Sozial-hilfe wegkommen können, müssen Sie das tun.

Haben Sie noch weitere Fragen?

Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie Ihren Sozial-arbeiter oder Ihre Sozial-arbeiterin an oder besprechen Sie alles beim nächsten Treffen.

Das SoBZ ist gerne für Sie da.

SoBZ Standort Hochdorf

Bankstrasse 3b
Postfach 694
6281 Hochdorf
Tel. 041 914 31 31
Fax 041 914 31 30
hochdorf@sobz.ch

SoBZ Standort Sursee

Haselmatte 2A
Postfach
6210 Sursee
Tel. 041 925 18 25
Fax 041 925 18 35
sursee@sobz.ch

Sozial-hilfe
leicht erklärt

Weitere Informationen und
Erklärungen zu Ihrer Anmeldung im
SoBZ

Was genau heisst Sozial-hilfe?

Jedem Menschen kann es passieren, dass er in Not gerät und kein Geld mehr zum Leben hat. Wenn keine Versicherung oder andere Stelle Ihnen Geld geben kann, oder wenn Sie nicht arbeiten können, ist die die Sozial-hilfe die letzte Anlaufs-stelle.

Die Sozial-hilfe ist dafür da, das Existenz-minimum abzudecken.

Als Existenz-minimum bezeichnet man das Geld, das man für das Nötigste im Leben braucht.

Ihr Existenz-minimum wird für Sie ausgerechnet. Wenn Ihr Einkommen/Vermögen darunterliegt, bekommen Sie Sozial-hilfe.

Die Sozial-hilfe hat viele Regeln, die auf Gesetzen beruhen.

Der Geldbetrag den Sie brauchen, wird für Sie nach den Kantons- oder den sogenannten SKOS-Richtlinien ausgerechnet.

Wenn Sie sich für die Sozial-hilfe anmelden, gehen Sie einen Vertrag ein.

In der Sozial-hilfe haben Sie Rechte und Pflichten. Verpflichtungen eingehen bedeutet, dass Sie sich daranhalten müssen.

Wenn Sie das nicht tun, darf die Gemeinde oder der Sozialarbeiter/die Sozialarbeiterin Konsequenzen ziehen. Zum Beispiel darf der Betrag, den Sie erhalten, gekürzt werden.

Für was bekommen Sie Geld von der Sozial-hilfe?

In der Sozial-hilfe bekommen Sie das Geld für vier verschiedene Bereiche, die am dringendsten zum Leben sind.

Für Ihre Kranken-kasse.

Für Ihren Grund-bedarf.

Für Ihre Wohnung.

Für Ihre situations-bedingten Leistungen

Existenz-Minimum



Ihre Kranken-kassen-prämie wird vom Kanton bezahlt. Bei Fragen melden Sie sich bei Ihrem Sozialarbeitenden.

Der Grund-bedarf wird mit GBL abgekürzt.

Der Grund-bedarf umfasst die Ausgaben für Essen, Kleidung und andere Anschaffungen.

Der Grund-bedarf hängt von der Zahl der Personen in Ihrem Haus-halt ab, die die Sozial-hilfe bekommen sollen.

Für Ihre Wohn-kosten gibt es eine Tabelle in der Gemeinde, wie hoch Ihre Miete sein darf.

Die situations-bedingten Leistungen hängen von Ihrer persönlichen Situation ab.

Das wird mit SIL abgekürzt.

Die SIL können Sie mit Ihre/m Sozialarbeiter/in besprechen.

Zum Beispiel, wenn Sie Geld für Ihren Arbeitsweg brauchen.

Wichtige Regeln in der Sozialhilfe oder die Grund-prinzipien

Subsidiarität

Subsidiarität bedeutet, dass etwas erst dann gilt, wenn alle anderen Stellen nicht mehr helfen konnten oder durften.

Darum muss die Gemeinde abklären, ob Sie noch von anderen Stellen Geld zugute hätten.

Wenn Sie von einer anderen Stelle Geld bekommen, müssen Sie erst dieses Geld aufbrauchen. Erst wenn das nicht mehr ausbezahlt werden darf, kann die Sozial-hilfe aushelfen.

Individualisierung

Individualisierung bedeutet, dass jede Person einzeln betrachtet wird.

Viele Regeln gelten nur in bestimmten Fällen.

Ihr Sozialarbeiter oder Ihre Sozialarbeiterin wird mit ihnen besprechen, was bei ihnen alles eingerechnet werden darf.

Deshalb ist jeder Fall bei der Sozial-hilfe anders.

Bedarfs-deckung

Bedarfs-deckung bedeutet, dass die Sozial-hilfe nur abdeckt, was Sie für Jetzt oder für die Zukunft am nötigsten brauchen.

Es spielt keine Rolle, wie lange Sie schon kein Geld mehr haben oder warum sie kein Geld haben.

D. Selbstdeklaration und Zeichenzahl

Bestätigung Selbsterarbeitung

Ich versichere, dass die Erstellung des vorliegenden Leistungsnachweises für das Modul 101, der Projektbericht zum durchgeführten Projekt, selbständig erarbeitet worden ist.

Die Arbeit des Leistungsnachweises (MOD 101) hat einen Umfang von 43'682 Zeichen, ohne Abbildungen, Grafiken, Tabellen, Inhaltsverzeichnis, Anhang und Deckblätter.

Luzern, 11. Mai 2017

Studierende Laura Schumacher

Unterschrift:

