Kann - wer Sozialhilfe bezieht - überhaupt zufrieden sein?

Autor(en): **Engelberger, Anna**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **103 (2006)**

Heft 4

PDF erstellt am: **27.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-840499

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Kundenbefragung der Sozialhilfe der Stadt Basel

Kann – wer Sozialhilfe bezieht – überhaupt zufrieden sein?

Die Sozialhilfe Basel will wissen, ob ihre «Kundinnen und Kunden» zufrieden sind. Sie hat deshalb nachgefragt.

März 2006. Am Eingang der Sozialhilfe Basel (SHB) steht ein Plakat mit der Aufschrift: «Ihre Meinung interessiert uns!» Damit geht die SHB neue Wege. Sie erprobt ein Führungsinstrument, das für die Sozialhilfe in der Schweiz in dieser Form einzigartig ist. Anhand einer regelmässigen Erhebung der Kundenzufriedenheit will die SHB die Qualität ihrer geleisteten Arbeit messen und den Verbesserungsprozess gewährleisten.

Paradoxe Frage

Kundenzufriedenheit? Dieser Begriff klingt im Zusammenhang mit der Sozialhilfe eigenartig, wenn nicht sogar unpassend. Neben Partnerorganisationen wie der IV-Stelle und dem Kanton als Auftraggeber sind die Kundinnen und Kunden der Sozialhilfe in erster Linie die Sozialhilfebeziehenden. Während sich ein privatwirtschaftlicher Unternehmer eine treue Kundschaft wünscht, setzt sich die Sozialhilfe das Ziel, ihre Kundschaft in die Selbstständigkeit zu führen. Mittels restriktiven Unterstützungsansätzen sollen Selbstverantwortung und Eigeninitiative gefördert werden. Aber kann man Menschen in Armut angesichts der knapp bemessenen Unterstützungsleistungen materiell überhaupt zufrieden stellen und soll das ein Ziel sein?

Klar ist, dass die Sozialhilfe an objektiven Kriterien gemessen werden muss. Deshalb haben die Verantwortlichen der Sozialhilfe Basel Studierende der Fachhochschule Nordwestschweiz damit beauftragt, ein Befragungssystem zu erarbeiten. Gemeinsam mit den Mitarbeitenden der SHB definierte das Projektteam folgende Anforderungen, welche die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sowie die Qualität der Dienstleistungen gewährleisten soll:

- Die Mitarbeitenden sind erreichbar und behandeln die Sozialhilfebeziehenden respektvoll.
- Die Sozialhilfebeziehenden kennen das Ziel und die nächsten Schritte der Beratung.
- Die Sozialhilfebeziehenden werden über Rechte und Pflichten verständlich informiert.

Ergebnisse

Im Rahmen eines Pilotdurchlaufs haben knapp 300 Personen an einer anonymen und freiwilligen Befragung teilgenommen. Unter ihnen sind 116 Sozialhilfebeziehende, 66 Asyl Suchende, 77 Personen, die verschuldet sind und 40 Mitarbeitende von Partnerorganisationen. Da die Aufgabe des Projektteams darin bestanden hat, das entwickelte Befragungssystem zu testen, wurden die Antworten der Sozialhilfebeziehenden in drei Kategorien zusammengefasst – analog der drei bestehenden Beratungsstrategien.

1.) Abteilung *Intake und Grundlagen*, wo neu angemeldete Personen anfangs intensiver betreut werden,
2.) Abteilung *Integration* für längerfristige Unterstützung,
3.) Sozialhilfebeziehende, welche die Bedingungen für das *Case Management* erfüllen.

Obwohl keine statistisch repräsentative Umfrage durchgeführt worden ist, zeigen die Ergebnisse, dass die verschiedenen Beratungsstrategien eine unterschiedliche Wirkung erzielen.

Teilnahme

Die Teilnahmebereitschaft war hoch. Aufgefallen ist, dass selbst Personen, die sich negativ über die Leistungen äusserten, meist viel Verständnis für die Belastung ihrer Beratungsperson zeigten.

Kontakt

Die Grundlage für eine erfolgreiche Beratung ist eine kooperative Beziehung. Die Umfrage zeigt, dass die Kundenbeziehung sowie die persönliche und telefonische Verfügbarkeit der Mitarbeitenden zufrieden stellend sind. Im Intake fühlen sich 94 Prozent in der Beratung ernst genommen, in der Abteilung Integration sind es 91. Zufrieden mit der Terminfrequenz sind im Intake 85 Prozent und in der Integration 73. Sehr zufrieden oder eher zufrieden mit der telefonischen Erreichbarkeit sind im Intake 87 Prozent und in der Integration 78.

Rechte und Pflichten

Die Sozialhilfe hat gegenüber den unterstützten Personen eine Informationspflicht. Das Resultat der Umfrage ernüchtert: Nur 9 Prozent der Befragten im Intake wissen, dass sie unter gewissen Bedingungen Anrecht auf eine Integrationszulage haben. Bei den langfristig Unterstützten in der Abteilung Integration sind es mit 36 Prozent etwas mehr.

Ziele

Hilfe zur Selbsthilfe – dies bedeutet konkret, dass den Betroffenen die Beratungsziele und die nächsten Schritte bewusst sind: Im Intake geben 51 Prozent an, mit der Beratungsperson Ziele abgemacht zu haben, in der Integration sind es 54 Prozent. Im Case Management haben alle Befragten Zielvereinbarungen getroffen. 39 Prozent der Unterstützten aus dem Intake kennen ihre nächsten Schritte, in der Integration sind es 69. Im Case Management wissen alle Befragten, welches die nächsten Schritte sind.

Selbstverantwortung

Die Auswirkungen der unterschiedlichen Beratungsformen werden anhand einer ausgewählten Frage angedeutet. Die Tabelle (rechts) zeigt, welche Ressourcen von den Sozialhilfebeziehenden erkannt werden:

- Die Selbstverantwortung nimmt bei längerer Unterstützungsdauer zu. Dabei könnte eine Rolle spielen, dass in der Abteilung Integration der Kontakt zwischen Klient und Beraterin weniger intensiv ist. Das Case-Management-Verfahren, welches das Ziel hat, die professionellen, sozialen und persönlichen Ressourcen zu verknüpfen, ist anscheinend erfolgreich.
- Bei längerer Unterstützungsdauer (und im Falle des Case Managements bei intensiver Zusammenarbeit) wird der Beratungsperson mehr Vertrauen entgegengebracht. Es erhöht sich aber auch die Erwartungshaltung.
- Einzig das Case-Management-Verfahren hilft den betroffenen Personen, ihre Beziehungen zu Familie und Freunden zu aktivieren. Diese Kontakte sind in vieler Hinsicht eine wichtige Ressource.
- Das Vertrauen in die Wirtschaft beziehungsweise in die Arbeitgeber nimmt bei den Betroffenen ab, die Gründe dafür sind unklar. Dieses Thema soll in einem grösseren Zusammenhang durch Direktkontakte mit der Wirtschaft angegangen werden.

«WER KANN IHRE PERSÖNLICHE SITUATION VERBESSERN?»

(Mehrere Antworten möglich)	**Abteilung Intake und Grundlagen**	**Abteilung Integration**	**Case Management**
ich selber	61%	75%	100%
mein Berater/meine Beraterin bei der SHB	5%	23%	37%
meine Familie und Freunde	2%	6%	37%
ein Arbeitgeber	41%	25%	12%

Anna Engelberger
Projektteam «Kundenzufriedenheit in der Sozialhilfe»

Weitere Infos:
anna.engelberger@students.fhnw.ch

NACHGEFRAGT

«Unsere Kunden können sich nur schwer artikulieren»

Rolf Maegli, Vorsteher der Sozialhilfe der Stadt Basel, sieht die Kundenbefragung als Bestandteil des Qualitätsmanagements.

Rolf Maegli

Herr Maegli, warum haben Sie die «Kundenzufriedenheit» der Sozialhilfe Basel messen lassen?

Es ist mir aufgefallen, dass die Klienten zwar in der Sozialarbeit im Zentrum der Professionalität stehen, im Management jedoch ist immer von Finanzen, Strukturen und Abläufen die Rede – als ob wir es mit Verwaltungsobjekten zu tun hätten und nicht mit Menschen.

Die Sozialhilfe soll Wirkung erzielen, diese können wir – nebst anderem – am besten durch eine direkte Kundenbefragung ermitteln. Sozialhilfebeziehende haben ein Recht darauf, als Kunden ernst genommen zu werden, so wie andere Empfänger von staatlichen Dienstleistungen auch. Die Sozialhilfe der Stadt Basel hat sich für die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems entschieden, da bildet die Kundenorientierung ein zentrales Element.

Welches sind die zentralen Faktoren dieses Befragungssystems?

Wir haben es mit Kundinnen und Kunden zu tun, die sich von ihren Ausdrucksmöglichkeiten her nur schwer artikulieren können. Schriftliche Befragungen oder komplexe Interviews sind kaum praktikabel. Das System soll einfach sein und die Fragen müssen sich auf das Mögliche und Wesentliche konzentrieren. Wir wollen wissen, ob die Klienten verstanden haben, was ihnen erklärt wurde, ob sie über ihre Mitwirkungspflichten informiert sind und ob sie anständig behandelt werden. Die Kundenbefragung ist kein Forschungsprojekt, sondern soll uns Führungsinformationen liefern. Wichtig ist, dass die Fachpersonen einbezogen werden und dass die Befragung ohne zusätzliche Belastung der Mitarbeitenden möglich ist. Man kann das zum Beispiel durch den Einbezug von temporären Mitarbeitenden organisieren, das Befragungssystem sollte also «miliztauglich» sein.

Die Pilotumfrage ist abgeschlossen, welches sind die nächsten Schritte?

Die Resultate zeigen uns, dass wir mit den bereits eingeleiteten Massnahmen (Qualitätsmanagement, Personaldotation, Schulung) auf einem guten Weg sind. Das heisst aber keineswegs, dass alles in bester Ordnung ist – es gibt noch viel zu tun! Wir planen, die Umfrage in den Kernbereichen der Sozialhilfe anhand der im Pilotlauf formulierten, etwas ergänzten Fragen im nächsten Jahr durchzuführen.

Die Befragung ist übrigens nicht das einzige Element unserer Kundenorientierung: Wir führen regelmässig Gespräche mit Vertreterinnen und Vertretern von Klientenorganisationen. Zudem planen wir derzeit eine Veranstaltung, bei der Mitarbeitende und Klienten darstellen, wie sie sich gegenseitig erleben. Mit all diesen Massnahmen wollen wir die oft schwierigen und konfliktbeladenen Situationen zwischen Sozialhilfe und Armutsbetroffenen proaktiv gestalten, soweit dies angesichts der Rahmenbedingungen möglich ist.