

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 112 (2015)
Heft: 2

Artikel: Die SKOS als Dienstleisterin für die öffentliche Hand
Autor: Guggisberg, Dorothee
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-840050>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 25.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Die SKOS als Dienstleisterin für die öffentliche Hand

Die SKOS nimmt als Fachverband gegenüber den Mitgliedern und einer interessierten Öffentlichkeit weitreichende und vielfältige Aufgaben wahr. Sie stellt zahlreiche Dienstleistungen zur Unterstützung der Sozialhilfepraxis und zur sozialpolitischen Diskussion zur Verfügung. Eine Umfrage bei den Verbandsmitgliedern zur Qualität der Angebote bescheinigt der SKOS eine gute Kundenorientierung und eine hohe Zufriedenheit mit ihren Dienstleistungen.

Die SKOS versteht sich als Dienstleisterin gegenüber den Mitgliedern und damit für die öffentliche Hand. Sie richtet ihre Dienste auf den Bedarf der Praxis und den sozialpolitischen Nutzen aus. Um zu überprüfen, ob sie das Richtige tut und dieses auch richtig macht, hat sie das Institut MIS Trend beauftragt, bei den Verbandsmitgliedern eine Umfrage über die Nutzung und die Zufriedenheit mit den SKOS-Dienstleistungen durchzuführen. An der Umfrage haben sich 60 Prozent der rund 900 SKOS-Mitglieder beteiligt.

Die Mitglieder stellen der SKOS ein insgesamt gutes Zeugnis aus: Auf einer Skala von null bis zehn liegt die Gesamtzufriedenheit der Verbandsmitglieder mit den Dienstleistungen der SKOS im Bereich gut bis sehr gut. Ebenso wird die Kundenorientierung von der grossen Mehrheit der Mitglieder mit gut bis sehr gut bewertet und der SKOS attestiert, dass sie die Bedürfnisse ihrer Mitglieder in den Vordergrund stellt. Im Ganzen stimmt die Ausrichtung der Dienstleistungspalette und es ist kein grundlegender Reformbedarf angezeigt. Aber die Umfrage zeigt auch auf, wo es Verbesserungspotenzial gibt. Dieses gilt es anzugehen.

Nutzung und Bekanntheit der SKOS-Dienstleistungen

Dass die Dienstleistungen der SKOS rege genutzt werden, zeigt sich daran, dass gut zwei Drittel der Mitgliederangaben, im letzten Monat eine Dienstleistung der SKOS beansprucht zu haben. Kantone, Gemeinden und Zusammenschlüsse von Sozialdiensten nutzen die Angebote der SKOS annähernd gleich gut. Besonders häufig werden die Angebote von den Fachmitarbeitenden genutzt. Das Angebot der SKOS kann deshalb als sehr relevant für

die tägliche Arbeit «an der Front» erachtet werden. Erfreulicherweise gehören aber auch höhere Hierarchiestufen und Personen mit Direktionsfunktion zu den regelmässigen Nutzerinnen und Nutzern der SKOS-Dienste.

Mit grossem Abstand an der Spitze in Bezug auf Bekanntheit und Nutzung stehen die SKOS-Richtlinien. 96 Prozent aller Umfrageteilnehmenden kennen und nutzen die Richtlinien. Sehr erfreulich ist der hohe Bekanntheits- und Nutzungsgrad auch bei der Grundlagenarbeit. Dies bestätigt, dass die SKOS auch eine wichtige Funktion einnimmt in Bezug auf die Erarbeitung von Fakten und wissenschaftlichen Grundlagen einerseits zur Abstützung der Richtlinien und andererseits als Beitrag zur sozialpolitischen Auseinandersetzung und zur Weiterentwicklung der Sozialhilfe. In den letzten Jahren tat sie dies beispielsweise mit Studien zur Thematik der Schwelleneffekte, zu den Ergänzungsleistungen für einkommensschwache Familien oder zur Besteuerung der Sozialhilfe.

Auch praktische Hilfestellungen werden rege genutzt, beispielsweise die Praxisbeispiele, die als feste Rubrik der Verbandszeitschrift ZESO viermal im Jahr erscheinen und exemplarische Fragestellungen zur Anwendung der SKOS-Richtlinien behandeln. Die SKOS verfügt über verschiedene Kommunikationsgefässe für die Berichterstattung und die Information. Diese werden unterschiedlich eingeschätzt. Während die ZESO und der elektronische Newsletter gute Noten erhalten, ist der Mitgliederbrief als solcher wenig bekannt und wird nicht als ansprechendes Instrument wahrgenommen.

Auch wenn sich die Nutzung der Angebote unterscheiden kann, so wird die SKOS doch in jedem Fall über die konkreten Leistungen wahrgenommen. So zeigt sie ihr Gesicht beispielsweise auch an den von ihr organisierten Fachtagungen und sie prägt über die Themensetzung den Fachdiskurs. Aufgrund des vielfältigen und breiten Tagungs- und Weiterbildungsangebots in der Schweiz wird vom angesprochenen Fach-

DIE DIENSTLEISTUNGEN DER SKOS FÜR IHRE MITGLIEDER

SKOS-Richtlinien

Die SKOS-Richtlinien definieren, wie die Sozialhilfe berechnet wird. Es sind Empfehlungen zuhanden der Sozialhilfeorgane des Bundes, der Kantone, der Gemeinden sowie der Organisationen der privaten Sozialhilfe. Die Richtlinien werden durch die kantonale Gesetzgebung und die kommunale Rechtsetzung und Rechtsprechung verbindlich. Sie sind in gedruckter Form (Ordner mit Einlageblättern) und online (PDF) via SKOS-Website erhältlich.

SKOS-Line und Praxisbeispiele

Die SKOS-Line ist der Beratungsdienst der SKOS für Fragen aus der Anwendungspraxis der Richtlinien und der Sozialhilfe. Der Zugang zum kostenlosen Beratungsangebot für Verbandsmitglieder erfolgt über den Mitgliederbereich der Website. Fallbeispiele werden regelmässig in der Zeitschrift für Sozialhilfe und auf der Website publiziert. Neu ist die SKOS-Line in die Geschäftsstelle der SKOS eingebunden.



Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle der SKOS.

Bilder: Béatrice Devènes

publikum sehr genau abgewogen, was besucht wird. Die zeitlichen und finanziellen Ressourcen der Sozialdienste sind beschränkt, das macht eine Selektion im Angebot unumgänglich. Die Veranstaltungen der SKOS sind trotz der grossen Konkurrenz sehr gut besucht und auch die jährliche Weiterbildung zur Einführung in die öffentliche Sozialhilfe findet regelmässig Anklang. Im Weiterbildungsbereich ist allerdings zu berücksichtigen, dass einige Kantone eigene Angebote haben, dass die

Fachhochschulen in der Thematik sehr engagiert sind und dass die SKOS den Einführungskurs bisher nur in der Deutschschweiz anbietet. In der Deutschschweiz bietet die SKOS auch massgeschneiderte Weiterbildungen an, beispielsweise für Regionen oder einzelne Institutionen, die regelmässig nachgefragt werden.

Ein weiteres Kernangebot der SKOS ist die «SKOS-Line». Mitglieder erhalten zu Fragen betreffend die Anwendung der SKOS-Richtlinien über eine elektronische

Hotline innert Wochenfrist fachkompetente Auskunft. Die SKOS-Line beantwortet jeden Monat rund 50 Anfragen. Die Nachfrage hat in den letzten Jahren stetig zugenommen. Sie wird von kleineren Gemeinden ebenso genutzt wie von Fachleuten kantonaler und städtischer Stellen oder deren Rechtsdiensten. Trotz dieser hohen Nutzungsfrequenz ist die SKOS-Line doch bei einem Teil der Mitglieder nicht bekannt und sie wird nur in der deutschen Schweiz angeboten. →

Grundlegendokumente und Studien

Als nationaler Fachverband verfügt die SKOS über ein grosses Expertenwissen. Sie führt wissenschaftliche Untersuchungen zur Sozialhilfe und zur Existenzsicherung durch und schafft damit wichtige Grundlagen für die Ausgestaltung der Sozialhilfe und der Sozialpolitik in der Schweiz. Auf Anfrage unterstützt die SKOS ihre Mitglieder auch mit Fach-Know-how.

Stellungnahmen, Positionspapiere, Argumentarien

Die SKOS beteiligt sich an sozialpolitischen Debatten. Sie fasst Vernehmlassungsantworten und veröffentlicht zuhanden ihrer Mitglieder und weiteren Anpruchsgruppen Argumentarien und Positionspapiere.

Website

Die Website www.skos.ch ist die zentrale Informationsdrehscheibe und der schnellste Kommunikationskanal. Neben den «News» aus der Welt der Sozialhilfe bietet die Website Zugang zu den SKOS-Richtlinien, zur SKOS-Line, zu Grundlegendokumenten und Positionen, zu Veranstaltungshinweisen, FAQ, Online-Shop usw. sowie zum passwortgeschützten Mitgliederbereich. →

Newsletter

Der SKOS-Newsletter informiert rund 10x im Jahr über die Verbandstätigkeit, Veranstaltungen, Produkte und Dienstleistungen der SKOS sowie über Aktualitäten aus ihrem Umfeld. Die Anmeldung zum Erhalt des Newsletters erfolgt über die Website (rechte Seite oben). →

«Dienstleistungsorientierung und Aktualität sind zentrale Werte für die SKOS.»

→ Schliesslich bietet die SKOS nicht nur eigene Dienstleistungen an, sondern sie ermöglicht den Mitgliedern den Zugang zu drei externen Spezialangeboten. Beim Beobachter-Beratungsdienst können SKOS-Mitglieder zu reduzierten Preisen juristische Beratungsleistungen in Anspruch nehmen. Die Datenbank «Web-Law» bietet insbesondere juristischen Fachleuten einfachen und gezielten Zugang zu Gerichtsurteilen zur Sozialhilfe. Und über den Medienbeobachtungsdienst Argus, der über die Website der SKOS einfach geöffnet werden kann, können sozialhilferelevante Artikel, die in der Schweiz erschienen sind, gelesen werden. Die Umfrage hat gezeigt, dass diese drei Angebote bei den Mitgliedern vergleichsweise wenig bekannt sind. Dies lässt sich damit erklären, dass sie sich alle an ein ausgewähltes Publikum richten.

Qualität

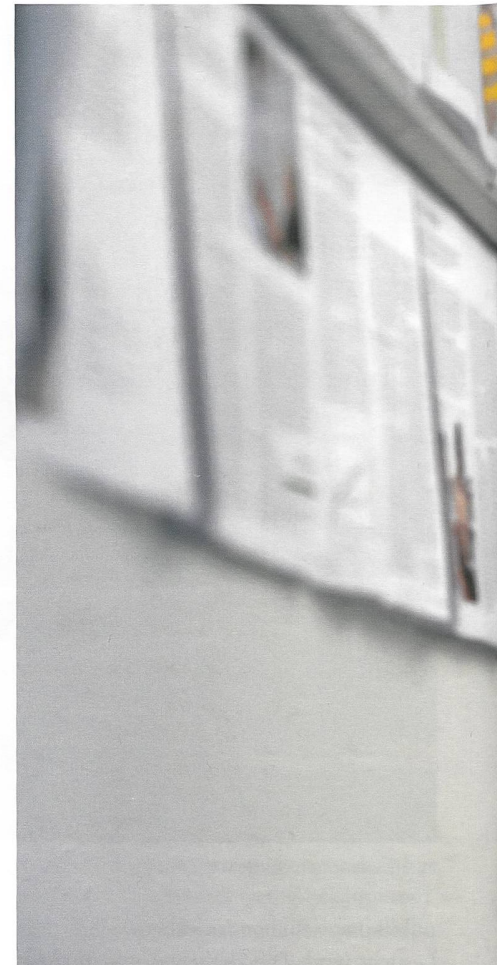
Die Qualität der SKOS-Dienstleistungen wird von den Nutzenden als gut bis sehr gut eingestuft. Sehr gut schneiden insbesondere die SKOS-Richtlinien, die SKOS-Line und die ZESO ab. Es gibt aber auch kritische Stimmen. Es werden beispielsweise die Suchmöglichkeiten bei den SKOS-Richtlinien und den Grundlagenpapieren bemängelt. Zudem wird teilweise auf die sprachliche Verständlichkeit hingewiesen, die insbesondere bei den Grund-

lagendokumenten nicht immer optimal ist. Auch Kriterien wie Praxisrelevanz oder die generelle Informationsflut werden genannt. Werden die Dienstleistungen der SKOS nicht genutzt, so werden dafür in der Regel gut nachvollziehbare Gründe angeführt – Zeitmangel, Informationsflut oder andere Informationsquellen, die zur Verfügung stehen.

Handlungsbedarf und Massnahmen

Aus der Umfrage lässt sich also schliessen, dass die Angebote der SKOS grundsätzlich richtig und stimmig sind. In einigen Bereichen besteht aber Optimierungsbedarf. So soll beispielsweise bei den SKOS-Richtlinien die Suchfunktion sowie das Stichwort- und Inhaltsregister verbessert und mittelfristig die grundlegende Neugestaltung geprüft sowie eine webgerechte Aufbereitung angestrebt werden. Auch die Grundlagen und Stellungnahmen bedürfen einer besseren Web-Struktur, um die Suche zu vereinfachen.

Die SKOS will auch in Zukunft direkt mit den Mitgliedern kommunizieren. Dazu muss ein einfaches und ansprechendes Format für den Mitgliederbrief entwickelt werden. Weiter soll bei der SKOS-Line die heutige Angebotsform überprüft werden, insbesondere sollen die Antworten für alle SKOS-Mitglieder nutzbar gemacht werden.



Eine neue ZESO entsteht.

Ein Verband soll nicht nur Bestehendes verbessern, sondern auch über neue Angebote nachdenken. Vor dem Hintergrund der kritischen Äusserungen und Diskussionen zu Sozialhilfe in den letzten Monaten stellt sich beispielsweise die Frage, welchen Bedarf kleinere und mittlere Gemeinden haben und wie die SKOS als Fachverband

DIE DIENSTLEISTUNGEN DER SKOS FÜR IHRE MITGLIEDER

→ Zeitschrift für Sozialhilfe ZESO

Die ZESO berichtet vertiefend über aktuelle Themen der Sozialhilfe und verbindet die Forschung mit der Praxis. Mit von externen Autoren verfassten Fachartikeln, mit Hintergrundberichten, Reportagen und Interviews bietet die ZESO Raum für sozialpolitische Diskussionen. In fixen Rubriken werden Praxisbeispiele publiziert, im Sozialbereich tätige Menschen porträtiert und Partnerorganisationen vorgestellt.

FAQ

Die Frequently Asked Questions (FAQ) richten sich an ein weitergefasstes Publikum. Sie dienen Behördenvertreterinnen und -vertretern als Grundlage für ihre Arbeit und der breiten Öffentlichkeit sowie Medienschaffenden oder Politikerinnen und Politikern zur raschen Orientierung über die Sozialhilfe. Die FAQ können auch die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden unterstützen.

Tagungen und Weiterbildungskurse

Die Fachveranstaltungen der SKOS bieten eine Plattform für thematische Auseinandersetzungen und Austausch. Sie dienen der Meinungsbildung und Vernetzung ebenso wie der Weiterentwicklung der Sozialhilfe.

Mitgliederbriefe

Der Mitgliederbrief dient der direkten Information der Mitglieder über spezifische und für sie als Mitglieder relevante Geschäfte. Er wird neu seit Anfang 2015 elektronisch verschickt.



müssen den Nutzen und die Vorteile ihrer Mitgliedschaft bei der SKOS kennen und direkt erfahren können. Dabei darf allerdings nicht vergessen gehen, dass die Mitgliederstruktur der SKOS insgesamt sehr heterogen ist: Kantone, Gemeinden, private Organisationen, Fachhochschulen und weitere. Darüber hinaus richtet sich die SKOS aber auch an Politikerinnen und Politiker sowie an Medienleute. Die Ausgestaltung der konkreten Dienstleistungen muss die Bedürfnisse dieser verschiedenen Zielgruppen im Auge behalten. Einige der Dienstleistungen werden heute nur in Deutsch angeboten. Die SKOS wird prüfen müssen, wie alle Sprachregionen, insbesondere die französische Schweiz, gut bedient werden können und welche Bedürfnisse sich daraus ergeben können.

Sehr erfreulich lässt sich aus der Umfrage schliessen, dass die Mitglieder trotz der politischen Debatte und der Kritik ein hohes Commitment gegenüber der SKOS als Verband haben. Dies zeigen der mit 60 Prozent sehr hohe Rücklauf und die insgesamt sehr positive Bewertung. Die Befragung wurde ausserdem in vielen Fällen von Personen aus höheren Hierarchiestufen ausgefüllt. Das ist auch ein Hinweis darauf, dass der SKOS und ihren Dienstleistungen eine entsprechende Wichtigkeit beigemessen wird.

Die SKOS als Fachverband und im Visier der Öffentlichkeit stehend ist der Qualität verpflichtet – dabei sind Dienstleistungsorientierung und Aktualität auch in Zukunft zentrale Werte. ■

Dorothee Guggisberg
Geschäftsführerin SKOS

sie unterstützen kann. Diesbezüglich wird die Entwicklung eines entsprechenden Rechtsberatungsangebots geprüft.

Fazit

Die SKOS versteht sich als Dienstleisterin der öffentlichen Hand. Als Fachverband unterstützt sie in erster Linie ihre Mitglie-

der, indem sie ihnen für ihren Arbeitsalltag Hilfestellungen bietet und indem sie auf nationaler Ebene Einfluss nimmt im Sinne der Sozialhilfe. Hierfür sind Optimierungen des Bestehenden ebenso nötig wie die stete Beobachtung des Umfelds zur Eruerung des Bedarfs an neuen Angeboten und Unterstützungsformen. Die Mitglieder

Beobachter-Help-Line

Die SKOS bietet ihren Mitgliedern einen vergünstigten Zugang zum Beratungszentrum der Zeitschrift «Der Beobachter» an. Die Fachleute des Beobachters geben kompetent und umfassend Auskunft zu Rechtsfragen, die sich in der Praxis der Sozialarbeit stellen.

Online-Datenbank Web-Law

Die Online-Datenbank von Web-Law ermöglicht den Zugriff auf alle relevanten kantonalen Rechtsgrundlagen zum Thema Sozialhilfe sowie auf Gerichtsentscheide auf Kantons- und Bundesebene. SKOS-Mitglieder profitieren von Spezialpreisen.

Medienbeobachtungsdienst Argus

Der Suchdienst Argus beobachtet die Medienlandschaft der Schweiz und wählt im Auftrag der SKOS täglich alle Pressemeldungen aus, die über die Sozialhilfe berichten. Die Dienstleistung ist für SKOS-Mitglieder gratis, der Online-Zugang erfolgt im Mitgliederbereich.