

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 120 (2023)
Heft: 4

Artikel: Sozialhilfeinformationen : ohne Einbezug der Zielgruppen nicht immer smart
Autor: Fuchs, Gesine / Witt, Sabine
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1049964>

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: 19.02.2025

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

Sozialhilfeinformationen: ohne Einbezug der Zielgruppen nicht immer smart

FORSCHUNG Ob der Wohlfahrtsstaat seine Ziele erreicht, bemisst sich auch daran, ob Leistungen die Adressatinnen und Adressaten erreichen. Informationen zur Sozialhilfe, zu Rechten, Pflichten und Ansprüchen müssen verständlich, zugänglich, umfassend und motivierend für Personen in vulnerablen Lebenslagen sein, damit sie den Zugang zum Recht auf Sozialhilfe gewährleisten. Wie aktuelle Studien zeigen, sind in der Sozialhilfe die Nichtbezugsraten hoch, Menschen beantragen keine Leistungen, obwohl sie dazu berechtigt wären. Die Frage stellt sich, ob hier ein Zusammenhang mit der Qualität der Informationen über die Sozialhilfe besteht.

Verständliche Behördenkommunikation in der Sozialhilfe ist herausfordernd: Sozialhilfe ist kantonal und kommunal organisiert und wird dementsprechend sehr divers umgesetzt. Es braucht umfangreiche Anspruchsklärungen, und das Individualisierungsprinzip ist zu beachten. Behörden treffen auf eine heterogene Zielgruppe, die als Gruppe weniger Bildungskapital, Sprach- und digitale Kompetenzen mitbringt. Diesen Personen müssen sie komplexe, teilweise juristische Inhalte verständlich machen. Im Projekt «Smarte Sozialhilfeinformationen» der Hochschule Luzern haben wir darum die Güte und Verständlichkeit von Behördeninformationen im Internet analysiert.

Websites-Analyse und Konsultation von Betroffenen

Im Projekt haben wir sozial- und kommunikationswissenschaftlich untersucht, wie Behördeninformationen beschaffen sein müssen, um den Zugang zum Recht auf Sozialhilfe zu ermöglichen, und wie gut die Behörden ihren Informationspflichten nachkommen. Dazu haben wir eine Stichprobe von 51 Deutschschweizer Gemeindegewebsites zur Sozialhilfe analysiert, die sich hinsichtlich räumlicher Gliederung, Grösse und Sozialhilfequote unterscheiden.

Vor und nach der Analyse haben wir zwei Gruppeninterviews mit Personen aus einer Selbsthilfeinitiative durchgeführt, um zusätzliche relevante Kriterien für gute Kom-

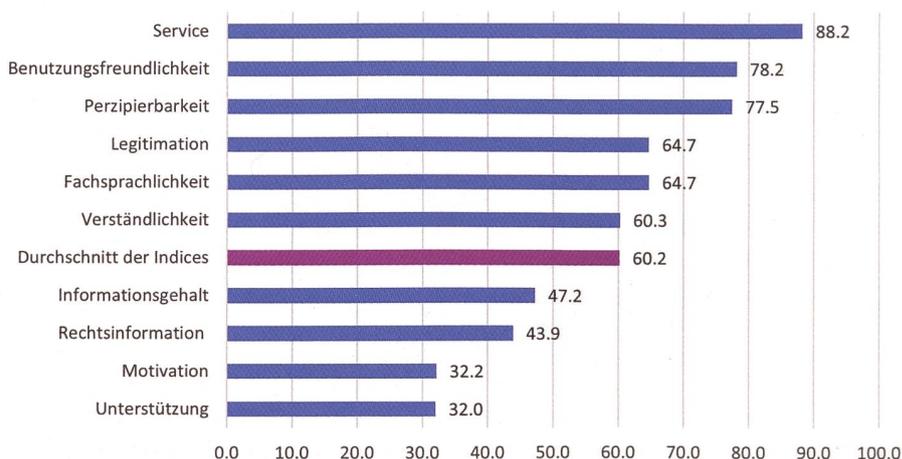
munikation zu erfahren und um als gut befundene Websites einem Praxistest zu unterziehen.

Für die Analyse waren kommunikationswissenschaftliche Kriterien wesentlich. Dazu gehört die Verständlichkeit: gute Typografie und gutes Layout, geeignete Wortwahl, eine einfache Satz- und eine logische Textstruktur. Zudem wurden motivierende Strategien wie Narration und Personalisierung betrachtet. Für die Motivation und Beziehungsgestaltung ist auch relevant, ob Unterstützung angeboten und Zugänglichkeit signalisiert wird, ob es demotivierende Negativbotschaften gibt und ob die Ansprache freundlich ist. Ein weiterer Aspekt ist

die Benutzungsfreundlichkeit der Website (klare Orientierung, Suchfunktion, responsive Design). Wir haben ferner erfasst, ob es Informationen in verschiedenen Sprachen gibt.

Schliesslich wurde der Informationsgehalt zur Sozialhilfe einschliesslich der notwendigen Rechtsinformationen sowie des Serviceangebots bewertet. 43 Kriterien haben wir in 13 thematische Indizes für die statistische Auswertung zusammengefasst. Im Index «Rechtsinformation ist ausreichend» sind folgende Kriterien: Es wird auf Gesetze hingewiesen, ebenso wie auf Datenschutz beim Umgang mit sensiblen Daten. Es werden Anspruchskriterien auf-

Ausgewählte Qualitätsindizes für Gemeindegewebsites zur Sozialhilfe



gezählt, ebenso wie Hürden und Gefahren des Sozialhilfebezugs, relevante Rechte, die Pflicht zur Kooperation und Informationsweitergabe, zur Schadensminderung und schliesslich zur Rückerstattung.

Ergebnisse der Websites-Analyse

Die Analyse zeigt grosse Unterschiede von umfangreichen, gut strukturierten Seiten bis zu dünnen Websites, die nicht ausreichend Informationen zur Verfügung stellen. Nur sieben Gemeinden bieten Informationen in anderen Sprachen als Deutsch an, meist in Form von PDFs.

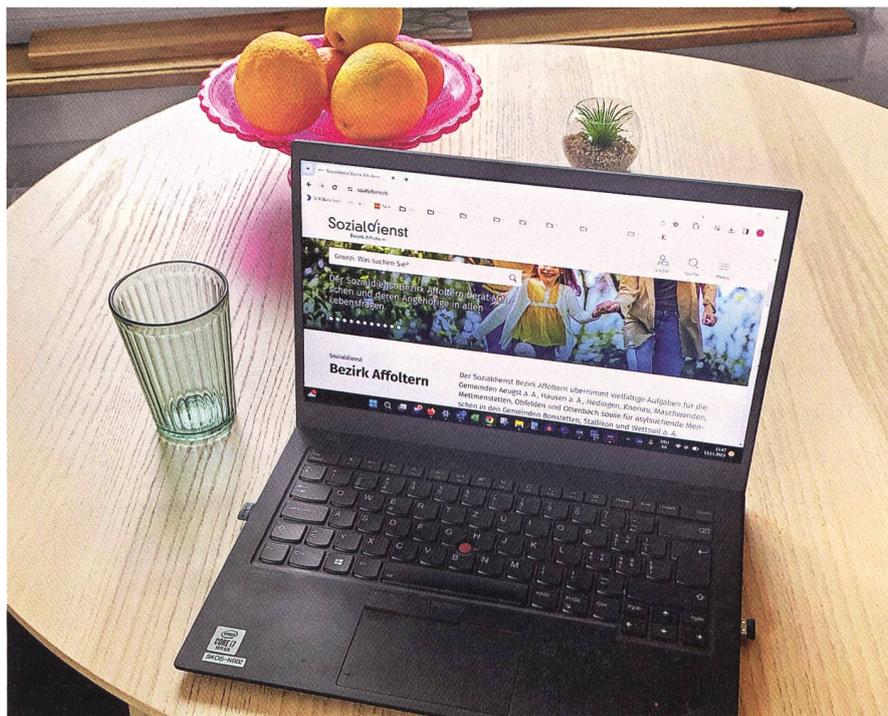
Gut schneiden die Websites bei allgemeinen Eigenschaften ab, die auch die gesamte Gemeindeforum betreffen: Es werden Kontaktmöglichkeiten genannt. Die Benutzungsfreundlichkeit und Wahrnehmbarkeit ist hoch. Im Durchschnitt erreichen die Seiten aber nur 60 Prozent der möglichen Punkte. Schlechter sieht es beim Informationsgehalt aus, besonders bei den Rechtsinformationen. Hier werden im Durchschnitt nur 43 Prozent der möglichen Punkte erreicht. 31 Prozent der Seiten erwähnen gar keine Rechte und Pflichten, und nur 20 Prozent führen die wesentlichen Faktoren vollständig auf (Median: zwei von 8).

Die Gemeinden sind offensichtlich zurückhaltend, wenn es darum geht, explizit Unterstützung anzubieten oder potenzielle Klientinnen und Klienten zu motivieren. Nur selten sprechen sie Besuchende beispielsweise persönlich an und weisen auf die Vorteile der Sozialhilfe hin.

Städtische Websites und solche von regionalen Sozialdiensten – also jene mit mehr Ressourcen – schnitten in allen Indizes deutlich besser ab. Im Durchschnitt bieten die Seiten zu wenige verständliche Informationen, um smart zu sein.

Konsultation der Betroffenen

Im ersten Gruppeninterview wollten wir ursprünglich mehr über die Bedürfnisse zur Nutzung verschiedener Informationskanäle erfahren und erfragten auch gute Beispiele



Die Websiteanalyse zeigt, dass grosse Unterschiede bestehen. Es gibt sowohl umfangreiche, gut strukturierte Seiten bis zu dünnen Websites, die nicht ausreichend Informationen zur Verfügung stellen. Längst nicht überall herrscht eine Willkommenskultur. FOTO: I. HESS

der Kommunikation mit Behörden. Die Teilnehmenden rückten die Proportionen zurecht: Sie nahmen nicht einzelne Kommunikationsakte oder -kanäle als problematisch wahr, sondern kritisierten in ihren Schilderungen eine ablehnende Haltung des Sozialdienstes und das Vorschussmisstrauen.

Die Konsultation im zweiten Gruppeninterview verdeutlichte das Verständlichkeitsproblem. Dabei zeigte sich eine Rahmenbedingung als besonders relevant, nämlich die digitalen Kompetenzen, z. B. die Internetrecherche. Zudem wurde die Heterogenität der Zielgruppe «Armutsbetroffene» deutlich, die nicht einfach armutsbetroffen und wenig gebildet ist, sondern über geringe bis sehr gute digitale Kompetenzen verfügt, die gerne oder weniger gern viel Text liest und die mehr oder weniger gut der Sprache des Angebots folgen kann. Auch kulturelles Wissen war relevant: Die Sozialhilfeeinrichtungen einer Gemeinde waren beim regionalen Sozialdienst zusammengefasst, der den Namen der Region trägt – kennt man diesen nicht, ist die Auffindbarkeit schlecht.

Wie können Sozialhilfeeinrichtungen im Netz verbessert werden?

Das Problem ist erkannt. Viele Sozialämter bemühen sich in partizipativen Projekten

mit den Klienten und mit externen Kommunikationsagenturen um verständlichere Informationen. Nicht zu vernachlässigen ist dabei die Haltung in den Sozialdiensten. Sie hat Einfluss darauf, wie und welche Informationen bereitgestellt werden.

Der Sozialhilferechner des SKOS und das Projekt jetime.ch sind weitere wichtige Bausteine. Solche Projekte brauchen Ressourcen und müssen stets aktuell gehalten werden. Eine Reduktion der Komplexität des Sozialhilferechts würde die dafür nötigen Ressourcen vermindern. Essenziell sind die Konsultation und Mitwirkung von Betroffenen, um Informationen zu erarbeiten, die freundlich sind und ankommen. ■

Gesine Fuchs

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Sabine Witt

Hochschule Luzern – Wirtschaft

LINK UND LITERATUR:

<https://www.hslu.ch/de-ch/hochschule-luzern/forschung/projekte/detail/?pid=5968>

Fisch, Rudolf (Hg.) (2020): Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung. Baden-Baden: Nomos.