

**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 Gemeindefwebsites 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 Gemeindefwebsites zur Sozialhilfe



