

Bachelor-Arbeit

Ausbildungsgang Sozialarbeit

Kurs BB 2019-2023

Talita Friess

Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden

Eine Gegenüberstellung der Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden und den Interessen von Sozialdiensten.

Diese Arbeit wurde am **14.08.2023** an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

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



Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

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.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

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>

Vorwort der Studiengangleitung Bachelor

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von mehreren Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme und Entwicklungspotenziale als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Denken und Handeln in Sozialer Arbeit ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es liegt daher nahe, dass die Diplomand_innen ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Fachleute der Sozialen Arbeit mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachkreisen aufgenommen werden.

Luzern, im August 2023

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit

Studiengangleitung Bachelor Soziale Arbeit

Abstract

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Frage, inwiefern die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden mit den Interessen von Sozialdiensten übereinstimmen. Während Sozialhilfebeziehende den Herausforderungen des Zwangskontextes und knappen finanziellen Mitteln gegenüberstehen, sind Sozialdienste durch hohe Fallzahlen und strukturelle Rahmenbedingungen des Systems herausgefordert. Um einen fundierten Einblick in die Thematik zu erhalten, wird einleitend der Auftrag der wirtschaftlichen Sozialhilfe, Organisationformen von Sozialdiensten, sowie die Zielgruppe und Fallentwicklung erläutert. Anschliessend wird die Profession Soziale Arbeit näher beleuchtet, wie auch die Bedürfnistheorien von Abraham Maslow und Klaus Grawe. Basierend auf genanntem Wissensstand, wurden zwei quantitative und qualitative Datenerhebungen mittels Online-Befragung - eine bei Sozialhilfebeziehenden und eine bei Sozialarbeitenden auf Sozialdiensten – im Kanton Zürich durchgeführt. Dabei ging es einerseits darum zu erforschen, welche Bedürfnisse Sozialhilfebeziehende haben und andererseits, welche Spannungsfelder zwischen diesen und den Interessen von Sozialdiensten bestehen. Die Ergebnisse wurden in Verbindung mit der theoretischen Fundierung und Profession, reflektiert. Die Ergebnisse zeigten eine hohe Zufriedenheit von Seiten Sozialhilfebeziehenden gegenüber Sozialarbeitenden und gleichzeitig, dass sie in den Bereichen «Finanzielles», «Soziales» und «Wohnen», mehr Unterstützung wünschen. Die Bachelorarbeit schliesst mit herausgearbeiteten Handlungsempfehlungen für Sozialdienste und beruflichen Schlussfolgerungen für Sozialarbeitende, einem Ausblick und Dank, ab.

- I. Abstract
- II. Inhaltsverzeichnis
- III. Tabellenverzeichnis
- IV. Abbildungsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	1
1.1 POLITISCHE FORDERUNGEN	1
1.2 PROBLEMSTELLUNG	3
1.3 MOTIVATION.....	4
1.4 FRAGESTELLUNG, ZIELSETZUNG UND ORGANISATION DER FORSCHUNG.....	5
1.5 AUFBAU DER BACHELORARBEIT.....	6
2 WIRTSCHAFTLICHE SOZIALHILFE [WSH] IN DER SCHWEIZ.....	7
2.1 GESCHICHTE UND ORGANISATION DER WSH	7
2.2 GESETZLICHER AUFTRAG UND GRUNDSÄTZE DER WSH	9
2.3 DER KONTEXT UND DIE ORGANISATION VON SOZIALDIENSTEN	11
3 THEORETISCHE FUNDIERUNG	15
3.1 ZIELGRUPPE UND FALLENTWICKLUNG	15
3.2 DIE PROFESSION SOZIALE ARBEIT UND DAS TRIPELMANDAT	18
3.3 MENSCHLICHE GRUNDBEDÜRFNISSE.....	21
3.3.1 <i>Bedürfnisbegriffe Obrecht</i>	21
3.3.2 <i>Bedürfnispyramide Maslow</i>	22
3.3.3 <i>Konsistenztheorie Grawe</i>	24
4 METHODISCHES VORGEHEN DER BEFRAGUNGEN	27
4.1 GEGENSTAND DER FORSCHUNG	27
4.2 ART UND FORM DER FORSCHUNG	27
4.3 ERHEBUNGSINSTRUMENT	29
4.4 DATENERHEBUNG, -AUFBEREITUNG UND -AUSWERTUNG	31
5 FORSCHUNGSERGEBNISSE	33
5.1 BEDÜRFNISSE VON SOZIALHILFEBEZIEHENDEN	33
5.2 INTERESSEN VON SOZIALDIENSTEN	41
5.3 SPANNUNGSFELDER.....	52
6 DISKUSSION UND BERUFLICHE SCHLUSSFOLGERUNGEN	58
6.1 VERBINDUNG DER ERGEBNISSE UND THEORETISCHEN FUNDIERUNG	58
6.2 BEANTWORTUNG DER HAUPTFRAGE.....	64
6.3 HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR SOZIALDIENSTE	65
6.4 BERUFLICHE SCHLUSSFOLGERUNGEN FÜR SOZIALARBEITENDE	66
7 SCHLUSSWORT.....	68
7.1 AUSBLICK.....	68
7.2 DANK.....	68
LITERATURVERZEICHNIS	69
ANHANG.....	73
FRAGEN AN SOZIALARBEITENDE VON SOZIALDIENSTEN.....	74
FRAGEN AN SOZIALHILFEBEZIEHENDE.....	77
ERGEBNISSE FRAGEN AN SOZIALARBEITENDE VON SOZIALDIENSTEN	80
ERGEBNISSE FRAGEN AN SOZIALHILFEBEZIEHENDE	90

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Grundbedürfnisse nach Grawe	25
Tabelle 2: Unterstützungsart von Sozialdiensten	38
Tabelle 3: Gegenüberstellung der Bedürfnisse	40
Tabelle 4: Aufgaben vs. Erhalt von Sozialdiensten - Vergleichsaufstellung	55
Tabelle 5: Gegenüberstellung beider Ergebnisse betreffend Bedürfnissen	56

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: BFS – Sozialhilfeempfänger*innen-Statistik	16
Abbildung 2: BFS – Sozialhilfeempfänger*innen-Quote	17
Abbildung 3: Wiederholter Sozialhilfebezug	18
Abbildung 4: Tripelmandat	19
Abbildung 5: Bedürfnispyramide nach Maslow	22
Abbildung 6: Zeitlicher Aufwand Umfrage Sozialarbeitende	32
Abbildung 7: Zeitlicher Aufwand Umfrage WSH-Beziehende	32
Abbildung 8: Bezugsdauer von WSH	33
Abbildung 9: Gründe für Sozialhilfebezug	33
Abbildung 10: Das Schlimmste daran, sich beim Sozialdienst zu melden	34
Abbildung 11: Leben in der WSH	35
Abbildung 12: Hat die Fachperson genügend Zeit?	35
Abbildung 13: Häufigkeit Kontakt mit Fachperson	36
Abbildung 14: Wünsche an Fachpersonen	36
Abbildung 15: Zufriedenheit mit Fachperson	36
Abbildung 16: Was macht einen guten Sozialdienst aus?	39
Abbildung 17: Grösse der Gemeinden	41
Abbildung 18: Fallbelastung	42
Abbildung 19: Dauer der Tätigkeit in der WSH	42
Abbildung 20: Zeitkapazität für Klientel	43
Abbildung 21: Ist WSH Zwangskontext?	43
Abbildung 22: Erleben des Zwangskontextes	44
Abbildung 23: Aufgaben von Sozialdiensten Teil 1	44
Abbildung 24: Aufgaben von Sozialdiensten Teil 2	45
Abbildung 25: Umgang mit Interessen und Wünsche der Klientel	45
Abbildung 26: Integrationsangebote vor Ort	46
Abbildung 27: Wichtigkeit der sozialen Integration	47
Abbildung 28: Deckung der Bedürfnisse durch die WSH	47
Abbildung 29: Gründe für nichtgedeckte Bedürfnisse	48
Abbildung 30: Ausrichtung der Integrationszulage	48
Abbildung 31: Aufhebung Kürzungen	49
Abbildung 32: Entscheidungskompetenzen der Sozialarbeitenden	50

1 Einleitung

Das erste Kapitel vorliegender Bachelorarbeit führt mit der Ausgangslage des Themas der Bachelorarbeit (politische Forderungen und Problemstellung) ein. Anschliessend wird die Motivation der Autorin erläutert. Aufbauend auf der Ausgangslage, werden die im Rahmen der Bachelorarbeit untersuchte Fragestellung und ihr Ziel dargestellt. Daraufhin wird die Eingrenzung der Forschung und des Themas, welches in dieser Bachelorarbeit behandelt wird, beschrieben. Das Kapitel wird mit dem Aufbau der Bachelorarbeit abgeschlossen.

1.1 Politische Forderungen

Eines der wichtigsten Ereignisse des zwanzigsten Jahrhunderts, stellte in den meisten Ländern der Welt die Entwicklung der sozialen Sicherheit dar (Fragnière et al., 1993, S. 7). Dabei geht es bei der sozialen Sicherheit darum, ein System von Sicherungen gegen die Unwägbarkeiten des Lebens zu schaffen, für den Einzelnen und die Einzelne, bestimmte Gruppen oder die ganze Gesellschaft. Jeder Mensch verspürt das Bedürfnis, gegen die Risiken des Lebens abgesichert zu sein (ebd.). In schwierigen Zeiten richtete sich die Aufmerksamkeit besonders auf die Rolle des Staates (ebd., S. 9). Seit dem zweiten Weltkrieg nahmen die Gesetze und Institutionen zu, um die Bürger*innen im Rahmen von Sozialversicherungen gegen Risiken wie Alter und Arbeitslosigkeit, Krankheit, Unfall, Invalidität oder Verlust von Vater oder Mutter, zu schützen. Von den Sozialversicherungen kann bis heute nicht die gesamte Bevölkerung profitieren, sie decken nicht alle Risiken des Lebens ab und der Leistungsanspruch ist nicht zwingend existenzsichernd (ebd., S. 10). Zum Beispiel gibt es keine Leistungen einer Sozialversicherung, wenn das Geld nach der Scheidung nicht reicht, oder wenn das Arbeitslosentaggeld ausgelaufen ist (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2019, S. 4). Deshalb benötigt es nach wie vor die wirtschaftliche Sozialhilfe [WSH], welche ebenfalls als ein staatlicher Schutz gilt (Fragnière et al., 1993, S. 10). Dabei gilt sie als die letzte Sicherungsinstanz (Caduff, 2007, S. 49). Nur diejenigen können WSH beanspruchen, welche ihre besondere Bedürftigkeit nachweisen können (ebd.). Dabei gilt das Finalprinzip, was bedeutet, dass die Leistungen – anders als bei den Sozialversicherungen – unabhängig von den Gründen der Bedürftigkeit ausgerichtet werden. Es gilt somit der Grundsatz der «Ursachenunabhängigkeit» (Wizent, 2014, S. 218). Das Verhältnis von Sozialversicherungen und Sozialhilfe wird mit einer immer restriktiver werdenden Praxis der Sozialversicherungen zu Lasten der Sozialhilfe verändert (sozialinfo.ch, 2021). Eine klare Verlagerung von der Invalidenversicherung in die Sozialhilfe ist sichtbar. Eine Studie der «Städteinitiative Sozialpolitik» zeigte,

dass ein grosser Teil der Langzeit-Sozialhilfebeziehenden «zu krank für den Arbeitsmarkt ist, aber zu gesund für eine IV-Rente» (ebd.). In der Sozialhilfe gilt neben genanntem Grundsatz der Ursachenunabhängigkeit, das Subsidiaritätsprinzip. Dieses bedeutet, dass erst Anspruch auf Sozialhilfe besteht, wenn andere gesetzliche Leistungen, Leistungen Dritter und sozialer Institutionen, ausgeschöpft sind (§ 2 SHG). Darunter fallen jegliche Leistungen von Sozialversicherungen. Die Kantone, in deren Kompetenz die Sozialhilfe liegt, könnten der Belastung der Sozialhilfe entgegenwirken, indem sie andere kantonale Bedarfsleistungen ausbauen (Knöpfel, 2020, S. 63). Zum Beispiel kann die Einführung von Ergänzungsleistungen für Familien, einen Rückgang von Sozialhilfeleistungen für Working-Poor-Familien ermöglichen. Mehrheitlich bleibt jedoch, dass Sozialdienste hohe Fallzahlen, sowie komplexe Situationen zu bewältigen haben und unter finanziellem und politischem Druck stehen (Caduff, 2007, S. 137). Der politische Druck zeigt sich zum Beispiel durch regelmässige Restrukturierungsprozesse, wie Revisionen von Sozialhilfegesetzen, Verordnungen und Richtlinien, sowie Reorganisationen der Aufbau- und Ablauforganisationen innerhalb von Sozialdiensten (Nett et al., 2005, S. 5). Viele Sozialdienste stehen somit der Herausforderung gegenüber, mit ihren begrenzten Ressourcen die steigende Arbeitslast zu bewältigen und gleichzeitig zu belegen, dass sie ihre Aufgaben effizient und nach den gesetzlichen Vorschriften erfüllen (ebd., S. 6). Sozialdienste haben nicht nur die Aufgabe der materiellen Existenzsicherung, sondern auch der (Re)Integration und Aktivierung der Sozialhilfebeziehenden, um eine Verselbstständigung und Ablösung aus der Sozialhilfe zu erlangen. Dabei ist in unserer heutigen Gesellschaft kein Verlass mehr darauf, dass soziale Integration durch eine Arbeitsmarktintegration gegeben ist. Die sogenannte «persönliche Sozialhilfe» nimmt somit neben der wirtschaftlichen, immer mehr an Gewicht zu (ebd.). In den Richtlinien der schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe [SKOS-RL] wird sie wie folgt beschrieben: «Die persönliche Hilfe in Form von Beratung, Stützung, Motivierung, Förderung, Strukturierung des Alltags oder Vermittlung spezieller Dienstleistungen, bildet das Bindeglied zwischen materieller Existenzsicherung als Zweck, und beruflicher sowie sozialer Integration als Ziel der Sozialhilfe.» (SKOS-RL, 2005, A.3-2). Um dies zu erreichen, sind zeitliche und professionelle Ressourcen notwendig. Es gibt zahlreiche Sozialdienste welche (noch) Sachbearbeitende statt Sozialarbeitende für die Fallführung einstellen. Die Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe [SKOS] fordert im Monitoring Sozialhilfe (2018) mehr zeitliche Ressourcen für Beratung und Betreuung sowie genügend Mitarbeitende mit Fachabschluss (S. 17). Heutzutage ist die Sozialhilfe ein Ort, wo oft von Menschen Hilfe gesucht wird, welche den gesellschaftlichen Veränderungen nicht (mehr)

gerecht werden können und die Folgen des Wandels deutlich sichtbar sind (Knöpfel, 2020, S. 72).

1.2 Problemstellung

Wie erwähnt, können nur diejenigen WSH beanspruchen, welche ihre besondere Bedürftigkeit nachweisen können (Fraginière et al., 1993, S. 10). Die Inanspruchnahme von WSH gestaltet sich jedoch für viele Bedürftige als eine Herausforderung. Persönliche Daten werden innerhalb des Sozialdienstes zwar vertraulich behandelt, müssen aber dem zuständigen Sozialarbeitenden offenbart werden. Ausserdem ist in der Regel ein umfangreiches Anmeldeformular auszufüllen (Genzoli, 2021). Die persönliche Situation muss – neben der finanziellen – ebenfalls offengelegt werden, damit der Sozialdienst in der Lage ist, die Situation zu analysieren und einen Hilfsplan zu erstellen (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2019, S. 14). Der Hilfsplan soll die soziale und berufliche Integration fördern und eine kostengünstige Unterstützung bieten sowie auf einer einvernehmlichen Lösung mit den Sozialhilfebeziehenden basieren. Dabei unterstehen Sozialhilfebeziehende gewissen Pflichten, welche Sanktionen als Konsequenz haben, wenn diesen nicht nachgekommen wird. Sozialhilfebeziehende müssen alles ihnen mögliche unternehmen, um wieder finanziell selbstständig zu werden (ebd.). Die vom Sozialdienst verfügbaren Auflagen, um dies zu erreichen und den Anspruch auf WSH weiterhin geltend machen zu können, können eine Einschränkung der Handlungsspielräume der Bedürftigen bedeuten. Oftmals wird darauf mit Reaktanz oder Widerstand reagiert (Rooney, 2009; zit. in Zobrist & Kähler, 2017, S. 79). Menschen in materiellen Notlagen sind durch ihre Lebensumstände oftmals auf Druck von aussen – zum Beispiel wegen drohendem Wohnungsverlust – zur Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst gezwungen (Kähler & Zobrist, 2013; zit. in Klug & Zobrist, 2016, S. 17). Vom Klientel nicht selbstinitiierte Kontaktaufnahme, wird in der Beratung der Sozialen Arbeit als «Zwangskontext» bezeichnet (ebd., S. 16). Der Zwangskontext erschwert die Zusammenarbeit zwischen Sozialhilfebeziehenden und Sozialdiensten. Er gilt jedoch auch für die Fachpersonen selbst, denn sie haben nicht die Möglichkeit, die Zusammenarbeit mit den Bedürftigen zu verwehren (Zobrist & Kähler, 2017, S. 79). Dabei sollen sie, trotz der Kontrollrolle, eingeschränkten Handlungsspielräume und möglicherweise auftauchendem Widerstand von Seiten Sozialhilfebeziehenden, eine gute Arbeitsbeziehung aufbauen. Eine gute Arbeitsbeziehung ist ein Indikator für einen guten Verlauf, der Verhaltensänderungen beim Sozialhilfebeziehenden herbeiführen kann. Oftmals ist eine Verhaltensveränderung notwendig, um eine Verselbstständigung und Ablösung aus der WSH zu erlangen (ebd.). Eine weitere Hürde und Herausforderung ist, dass

Sozialdienste in der Öffentlichkeit grundsätzlich einen negativ behafteten Ruf haben (AvenirSocial, 2014, S. 1). Eine gründliche Analyse der Situation der Bedürftigen, um einen adäquaten Hilfsplan zu erstellen sowie eine Beziehung aufzubauen und erhalten, benötigt Zeit, welche durch die hohen Fallzahlen oft fehlt und von Sozialhilfebeziehenden möglicherweise nicht erwünscht ist. Weiter sind kompensierende Angebote zu einem für die Klientel verengenden Arbeitsmarkt bereitzustellen, um sozialen Ausschlussprozessen zu begegnen (SKOS, 2005, A.3-2). Fehlende Ressourcen von Sozialdiensten und falsche Erwartungen von Sozialhilfebeziehenden gegenüber diesen, können zu Spannungsfeldern führen, welche die Ablösung aus der WSH erschweren und die Sozialkosten auf Ebene der Sozialhilfe stagnieren lassen. Die Zusammenarbeit ist aber nicht zwingend mit Zwang verbunden. Will eine Person ebenfalls eine Veränderung, die zur Selbständigkeit führt, kann die Zusammenarbeit mit einem Sozialdienst als Unterstützung und Hilfe angesehen werden. Die zentrale Frage ist somit, neben den strukturellen Bedingungen und Möglichkeiten von Sozialdiensten, welche Bedürfnisse Sozialhilfebeziehende gegenüber Sozialdiensten haben und wie weit Sozialdienste darauf eingehen (können).

1.3 Motivation

Während einer zweijährigen Berufserfahrung als Mitarbeiterin in Ausbildung, auf einem Sozialdienst im Kanton Zürich, wurde bei der Autorin vorliegender Bachelorarbeit das Interesse am Spannungsfeld zwischen den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden und den Interessen von Sozialdiensten, geweckt. Die Herausforderung des schmalen Grades zwischen Hilfe und Kontrolle, dem durch den Zwangskontext erschwerten Beziehungsaufbau, unterschiedlichen Erwartungen, Erfahrungen und Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden gegenüber Sozialdiensten und ein professioneller Umgang mit diesen Themen, forderten ihren Berufsalltag heraus. Während sie sich mit einer negativen Haltung der Klientel gegenüber ihrem eigenen Arbeitgeber auseinandersetzen musste, wurde sie privat immer wieder mit negativen Vorurteilen gegenüber ihrer Klientel konfrontiert. Auch auf sozialpolitischer Ebene und aus Sicht der Profession Soziale Arbeit, führen die Herausforderungen genannter Themen zu Diskussionen. Die Autorin sieht es als die Aufgabe der Gesellschaft, sich mit den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden und der Armutspolitik auseinanderzusetzen. Es wurden mehrere Forschungen bei Sozialhilfebeziehenden betreffend Zufriedenheit mit der Sozialberatung, deren Inanspruchnahme und zum Intake-Aufnahmeverfahren vorgenommen. Eine empirische Forschung von Seiten Sozialhilfebeziehenden und Fachpersonen von Sozialdiensten, welche in einem direkten Vergleich stehen und mit der theoretischen Fundierung von Bedürfnistheorien betrachtet werden,

wurde von der Autorin nicht gefunden. Aus genannten Gründen entschied sich die Autorin für eine Forschungsarbeit in diesem Bereich. Es besteht aus Sicht der Autorin ein Erkenntnisinteresse an der Erforschung der Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden und einem Vergleich mit den Interessen der Sozialdienste, denn durch die Analyse der Spannungsfelder, können wichtige Erkenntnisse für die Sozialhilfe und Sozialarbeitende gezogen werden. Im Rahmen dieser Bachelorarbeit möchte sie dazu einen Beitrag leisten.

1.4 Fragestellung, Zielsetzung und Organisation der Forschung

Basierend auf der genannten Ausgangslage und fehlenden aktuellen Forschungsergebnissen zu genanntem Thema, hat sich folgende Hauptfragestellung ergeben:

«Inwiefern stimmen die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden mit den Interessen von Sozialdiensten überein?»

Aus genannter Hauptfrage haben sich folgende Unterfragen ergeben, welche empirisch untersucht wurden und in dieser Arbeit erläutert sowie beantwortet werden:

1. *Was sind die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden gegenüber Sozialdiensten?*
 2. *Was sind die Aufgaben und Interessen eines Sozialdienstes?*
 3. *Wo liegen Spannungsfelder zwischen den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden und den Interessen von Sozialdiensten?*
- I. Zur Beantwortung der ersten Unterfrage, wurde eine anonyme Online-Umfrage bei Sozialhilfebeziehenden im Kanton Zürich durchgeführt. Um die Frage vertiefter zu beantworten, werden zu den empirischen Ergebnissen statistische Daten, sowie Fachliteratur beigezogen.
 - II. Um die zweite Unterfrage zu beantworten, werden der aktuelle gesetzliche Auftrag der WSH, die ausführende Organisationsstruktur sowie die Profession näher betrachtet. Zudem wurde eine anonyme Online-Umfrage bei Sozialdiensten im Kanton Zürich durchgeführt. Auch zur Beantwortung dieser Frage werden Statistiken und Fachliteratur zur theoretischen Fundierung einbezogen.
 - III. Durch die Auswertung und Gegenüberstellung der Ergebnisse der ersten beiden Unterfragen, werden die Spannungsfelder zwischen den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden und den Interessen von Sozialdiensten herauskristallisiert. Sie werden in Verbindung mit der theoretischen Fundierung sachlich analysiert und erläutert, wodurch die dritte Unterfrage beantwortet wird.

Durch die vorgenommene Analyse der Unterfragen, kann die Hauptfrage beantwortet werden. Das Ziel der Forschung und Bachelorarbeit ist es, anhand der herausgearbeiteten Spannungsfelder, Handlungsempfehlungen für Sozialarbeitende und Sozialdienste abzugeben, durch welche das Angebot der WSH näher an die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden angepasst werden kann. Weiter soll es Fachpersonen dazu anregen, sich bewusster mit den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden auseinanderzusetzen und sich auf struktureller sowie politischer Ebene dafür einzusetzen. Die empirische Forschung zur Beantwortung der genannten Unterfragen, begrenzen sich ausschliesslich auf Sozialhilfebeziehende der WSH innerhalb des Kantons Zürich und Sozialarbeitende von Sozialdiensten aus demselben Kanton. Die Forschung untersucht nicht, ob eine allfällige Nichtübereinstimmung der Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden gegenüber den Interessen von Sozialdiensten, zu einer negativen Grundhaltung führt. Für die Autorin ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass vorliegende Arbeit und Forschung keine Qualitätsüberprüfung der befragten Sozialdienste ist, sondern eine durchschnittliche Bestandsaufnahme der aktuellen Möglichkeiten von Sozialdiensten im Kanton Zürich beinhaltet. Zudem sind gewisse Einflussfaktoren bei der Beantwortung der Umfrage, von Seiten Sozialhilfebeziehenden, zu berücksichtigen. Auf diese wird im Kapitel 4 eingegangen.

1.5 Aufbau der Bachelorarbeit

Diese Bachelorarbeit ist in sieben Kapitel gegliedert. Anschliessend an vorliegendes einleitendes *erstes Kapitel*, wird mit der Geschichte und Organisation der WSH, sowie deren gesetzlicher Auftrag und Grundprinzipien in das Thema eingeführt. Beendet wird das *zweite Kapitel* mit dem Kontext und der Organisation von Sozialdiensten. Im *dritten Kapitel* werden die Zielgruppe der WSH und deren Fallentwicklung aufgezeigt sowie die Aufgaben und Herausforderungen der ausführenden Profession erläutert. Abschliessend werden im dritten Kapitel die Bedürfnisbegriffe von Obrecht erklärt und die Bedürfnistheorien von Klaus Grawe und Abraham Maslow vorgestellt, welche als theoretische Fundierung für die Forschung verwendet wurden. Im *vierten Kapitel* wird das methodische Vorgehen der empirischen Forschung begründet und erläutert. Das *fünfte Kapitel* befasst sich mit den Forschungsergebnissen beider Umfragen und den herauskristallisierten Spannungsfeldern, wodurch die drei genannten Unterfragen beantwortet werden. Im *sechsten Kapitel* werden die Ergebnisse der Umfragen mit der theoretischen Fundierung verknüpft, die Hauptfragestellung beantwortet, Handlungsempfehlungen für Sozialdienste formuliert und berufliche Schlussfolgerungen für Sozialarbeitende diskutiert. Die Bachelorarbeit schliesst mit dem *siebten Kapitel* ab, welches einen Ausblick und Dank beinhaltet.

2 Wirtschaftliche Sozialhilfe [WSH] in der Schweiz

Wie bereits erwähnt, beginnt folgendes zweites Kapitel der Bachelorarbeit mit der Geschichte und Organisation der WSH in der Schweiz. Darauffolgend werden die gesetzlichen Aufgaben und Grundprinzipien der Sozialhilfe näher betrachtet. Um das Thema abzurunden, werden die strukturellen Bedingungen und Möglichkeiten von Sozialdiensten in ihrem Kontext veranschaulicht.

2.1 Geschichte und Organisation der WSH

Der Vorläufer der heutigen WSH war die sogenannte «Armenpflege», welche eine gesetzliche Fürsorge beinhaltete (Aregger, 2005, S. 11). Dabei wurde zwischen «unterstützungswürdigen» und «unterstützungsunwürdigen» Menschen unterschieden (Wirz, 2012, S. 70). Letztere wurden als «Arbeitsscheu» bezeichnet. Diese wurde mit Zwang zur Arbeit bekämpft. Unterstützungsunwürdige Menschen hatte keinen Anspruch auf die gesetzliche Fürsorge. Diese galt nur für diejenigen, welche nach Ansicht der Behörde unverschuldet in Not gerieten (ebd.). Dabei war zudem die Bürger- und nicht die Wohnortsgemeinde für die Fürsorge der Bedürftigen zuständig, wodurch Ausländer*innen keinen Anspruch hatten (Bundesamt für Sozialversicherungen [BSV], 2016). Somit blieben sie trotz dem Fürsorgegesetz, auf private Wohltätigkeit angewiesen. Die Fürsorge erfolgte mehrheitlich durch Spenden (ebd.). Das damals vertretene Menschenbild ging davon aus, dass die Armen an ihrem Elend selbst schuld seien und finanzielle Not in erster Linie ein individuelles Problem sei (Wirz, 2012, S. 70). Armut zu lindern und zu verwalten, bildete die Basis der Armenpflege (Aregger, 2005, S. 11). Wie der Begriff verrät, «pflegt» sie die Armen. Ziele waren dabei die «Brauchbarmachung» der Armen, die «sittliche Hebung» der «unwürdigen» zu «würdigen» Armen, die Gewöhnung an die Armut oder wie bereits erwähnt, Erziehung zur Arbeit durch Arbeit (Sassnick Spohn, 2005, S. 22). In den 90er-Jahren änderte sich der Begriff zu «Sozialhilfe», welchen den Beginn einer neuen Ära betonte. Dieser Begriff weist durch das inbegriffene Wort «Hilfe» auf einen Prozess hin. In diesem Zusammenhang wird «Hilfe» als eine dynamische und zielbezogene Tätigkeit beschrieben, welche die Verbesserung und Analyse einer Situation, welche als unbefriedigend erlebt wurde, voraussetzt. Somit zielt Sozialhilfe auf Veränderung beim Hilfesuchenden und der Hilfsinstitution hin. Das Ziel der Sozialhilfe ist es, dass die Situation beim Hilfesuchenden derart verbessert wird, dass die Menschen in der Lage sind, sich selbst weiterzuhelfen. Von der Seite der Hilfsinstitution

wird darauf gedrängt, dass die Ziele und dazu benötigten Mittel und Methoden, stets zu überdenken und anzupassen sind (ebd.). Durch diese neue Definition der Armenpflege zur Sozialhilfe, wurde die Unterstützung durch Sozialberatung eingebaut. Dadurch gewann die klassische Armenfürsorge an neuer Qualität (ebd.). Das Menschenbild änderte sich ebenfalls, auch wenn noch heute Spuren der beschriebenen Einstellung vorhanden sind (Wirz, 2012, S. 70). Das heutige Menschenbild und Hilfeverständnis fragt nach den persönlichen und gesellschaftlichen Ursachen. Zudem sind sie mehr auf die gegenwärtige und zukünftige Situation der Hilfesuchenden, statt auf die Vergangenheit gerichtet (ebd.). Daraus entstand der bereits erwähnte Grundsatz der Ursachenunabhängigkeit. Die heutige Sozialhilfe unterscheidet sich zudem in ihren Zielen von der Armenpflege. Einige davon wurde ersetzt, andere angepasst. Zum Beispiel wurde die Kontrollfunktion nicht vollständig aufgehoben, änderte jedoch ihren Fokus darauf, die Integration und Eingliederung zu ermöglichen und fördern (Sassnick Spohn, 2005, S. 22). Zudem beinhaltet sie weiterhin die Einstellung des «Tauschen und Verteilen», indem neben Rechten auch Pflichten definiert wurden. Laut Wirz (2012) basierte das Helfen schon immer auf einem Vertragsverhältnis zwischen Spender und Empfänger und beinhaltete eine «politisch-ethische Dimension» (S. 23). Während Arme Almosen erhielten, hatten sie als Gegenleistung für das Seelenheil der Wohltäter zu beten. Später wurde von ihnen der Wille zur Selbsthilfe in Form von Arbeitsamkeit als Gegenleistung erwartet. Noch heute steht die Armutspolitik dem Dilemma zwischen «Helfen und Strafen» bzw. «Hilfe und Kontrolle» gegenüber (ebd.).

Es gibt kein Bundesrahmengesetz für die Sozialhilfe in der Schweiz. Die Bundesverfassung legt gemäss § 115 lediglich fest, dass die Sozialhilfe in der Kompetenz der Kantone liegt. In den meisten Kantonen wird die Kompetenz an die Gemeinden abgegeben. Somit fällt der Vollzug der heutigen Sozialhilfe im Grossteil der Schweiz in die Zuständigkeit der Gemeinden (BVS, 2016). Dabei gilt heute – wie erwähnt – die Wohnortsgemeinde als zuständig. Die Gemeinden sind durch ein Entscheidungsgremium und eine ausführende Verwaltung organisiert. Das Entscheidungsgremium ist im Kanton Zürich entweder der Gemeinderat oder die Sozialbehörde, welche durch die Bevölkerung gewählt wird. Häufig besteht die Sozialverwaltung aus einem Sozialdienst. Die anfallenden Kosten eines Sozialdienstes werden heutzutage mit Steuern gedeckt. Für die Koordination des Sozialhilfevollzuges ist die kantonale Fürsorgedirektion zuständig. Neben der öffentlichen Sozialhilfe existieren weiterhin private Organisationen, wie Stiftungen, Vereine, NGO etc., welche die Sozialdienste bei der Unterstützung und Betreuung von Menschen entlasten oder ergänzen (ebd.).

Vor über 100 Jahren schlossen sich Kantone und Gemeinden in der Schweiz in der heutigen SKOS zusammen (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2019, S. 18). Das Ziel war, eine gemeinsame Regelung zu entwickeln, damit Bedürftige nicht von einem Ort an den anderen vertrieben werden, faire Leistungen gesprochen und Hilfe durchgeführt wird (ebd.). Viele Kantone haben gesetzlich verankert, dass sich die Vollzugsinstanz der Sozialhilfe grundsätzlich an den SKOS-Richtlinien zu orientieren hat. Daneben haben viele Gemeinden eigene Handbücher mit Praxisempfehlungen, Richtlinien und verwaltungsinterne Weisungen, die für die Bemessung der Sozialhilfe von Bedeutung sind. Laut Charta Sozialhilfe Schweiz (2019) ist die heutige Sozialhilfe somit «ein Zusammenspiel aus kantonaler Eigenständigkeit, nationaler Koordination und kommunalem Vollzug» (S. 18).

2.2 gesetzlicher Auftrag und Grundsätze der WSH

Wie erwähnt, gibt es in der Schweiz kein Bundesrahmengesetz für die Sozialhilfe. Die Kompetenz der Ausgestaltung der Sozialhilfe und der Kompetenzaufteilung zwischen Kanton und Gemeinden liegt beim Kanton. Der Vollzug der WSH ist somit je nach Kanton unterschiedlich. Da sich vorliegende Bachelorarbeit mit der WSH im Kanton Zürich befasst, werden im Folgenden die gesetzlichen Grundlagen des Kanton Zürich näher betrachtet.

Die Sozialhilfe richtet sich im Kanton Zürich nach dem kantonalen Sozialhilfegesetz (Stand 01.01.2023), der Verordnung zum Sozialhilfegesetz (Stand 01.01.2023) und dem Sozialhilfehandbuch (Stand 01.01.2023). Das Sozialhilfegesetz [SHG] vom 14.06.1981 und die Verordnung zum Sozialhilfegesetz [SHV] vom 21.10.1981, traten am 01.01.1982 in Kraft. Die SHV ist eine Konkretisierung des Gesetzes und das Sozialhilfehandbuch ein Nachschlagewerk, welches die Anwendung des Sozialhilferechts beschreibt, mit dem Ziel diese zu vereinfachen und zu vereinheitlichen (Kanton Zürich, ohne Datum). Das SHG tritt den Vollzug der Sozialhilfe gemäss § 1 SHG, an die politischen Gemeinden ab, wobei der Kanton unterstützend wirkt. Er schreibt ihnen **sieben Grundsätze** vor, welche folgend kurzgefasst werden.

- *Individuelle und ergänzende Hilfe*, § 2 SHG: Die Hilfe hat sich nach den Besonderheiten und Bedürfnissen des Einzelfalls zu richten (sog. Bedarfsdeckungs- und Individualisierungsprinzip), wobei andere gesetzliche Leistungen, Leistungen Dritter und sozialer Institutionen zu berücksichtigen sind (sog. Subsidiaritätsprinzip).
- *Mitwirkung des Hilfesuchenden*, § 3 SHG: Es wird eine Zusammenarbeit mit den Hilfesuchenden gefordert (Mitwirkungspflicht) und es ist die Selbsthilfe zu fördern.

- *Förderung der Eingliederung*, § 3a SHG: Die Eingliederung in die Gesellschaft und Arbeitswelt ist zu fördern, u. A. durch die Ermöglichung der Teilnahme an geeigneten Bildungs- oder Beschäftigungsmassnahmen (was voraussetzt, dass diese existieren).
- *Gegenleistung*, § 3b SHG: Gemeinden können von den Hilfeempfangenden Gegenleistungen verlangen, die nach Möglichkeit der Integration in die Gesellschaft dienen (Weisungen und Auflagen des Entscheidungsgremiums).
- *Interinstitutionelle Zusammenarbeit*, § 3c SHG: Die Gemeinden haben mit anderen Leistungserbringern wie Sozialversicherungen zusammenzuarbeiten, mit dem gemeinsamen Ziel der Eingliederung und finanziellen Unabhängigkeit der Hilfesuchenden.
- *Einsetzen der Hilfe*, § 4 SHG: Die Hilfe ist rechtzeitig einzusetzen und wird vorbeugend geleistet, wenn dadurch eine drohende Notlage verhindert werden kann.
- *Ursachenbekämpfung*, § 5 SHG: Es gilt die Ursache der Notlage zu untersuchen (Analyse der Situation und Erstellen eines Hilfsplans) und wenn möglich zu beheben.

Gemäss § 8 SHG ist der Gemeindevorstand die Fürsorgebehörde, sofern er die Zuständigkeit nicht einem anderen Organ abgibt. Gemäss § 7 SHG, sind die **Aufgaben der Fürsorgebehörde** folgende:

- Gewährung der persönlichen Hilfe,
- Durchführung der wirtschaftlichen Hilfe,
- Berichterstattung an die Oberbehörde,
- Vertretung der Gemeinde in Strafverfahren wegen unrechtmässiger Erwirkung von Sozialhilfeleistungen.

Die **persönliche Sozialhilfe** ist gemäss § 11 SHG wie folgt definiert: «Wer in einer persönlichen Notlage der Hilfe bedarf, kann bei einer der in § 13 genannten Stellen um Beratung und Betreuung nachsuchen». Die Durchführung regelt § 12 SHG, wie folgt: Abs. 1 «Die persönliche Hilfe wird im Einvernehmen mit dem Hilfesuchenden gewährt und ist an kein bestimmtes Verfahren gebunden», Abs. 2 «Die Beratungs- und Betreuungsstellen bestimmen Art und Umfang der Hilfe», Abs. 3 «Soweit sie Beratung und Betreuung nicht selbst vornehmen oder wo spezialisierte Hilfe nötig ist, vermitteln sie die Dienstleistungen anderer Stellen. Benötigt jemand wirtschaftliche Hilfe, verständigen sie die Fürsorgebehörde».

Anspruch auf **wirtschaftliche Sozialhilfe** hat gemäss § 14 SHG, «Wer für seinen Lebensunterhalt und den seiner Familienangehörigen mit gleichem Wohnsitz nicht hinreichend oder nicht recht-

zeitig aus eigenen Mitteln aufkommen kann». Die WSH soll gemäss § 15 SHG, «das soziale Existenzminimum gewährleisten, das neben den üblichen Aufwendungen für den Lebensunterhalt auch individuelle Bedürfnisse angemessen berücksichtigt.» Die SHV ergänzt mit § 17 Abs. 1, dass die Bemessung nach den SKOS-Richtlinien (Fassung ab 01.01.2023) vorzunehmen ist. Im Kanton Zürich sind die SKOS-Richtlinien somit verbindlich. Die SKOS definiert, dass das soziale Existenzminimum ein «menschenwürdiges Dasein gewährleisten soll» (vgl. SKOS, 2005, A.I). Das soziale Existenzminimum beinhaltet die Deckung von Ernährung, Wohnung, Bekleidung und Gesundheitskosten. Weiter soll sie eine minimale Teilnahme am sozialen Leben, um Kontakte zu pflegen und so in der Gesellschaft integriert zu bleiben, ermöglichen (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2019, S. 9). Die individuellen Bedürfnisse sind im Verhältnis mit der familiären, gesundheitlichen oder wirtschaftlichen Situation angemessen zu berücksichtigen. Diese sogenannten «situativen Leistungen» (SIL) sind im SHG in § 15 verankert. Neben der materiellen Existenzsicherung und Gewährung von SIL schreibt das SHG, gemäss § 21 vor, dass die WSH mit Auflagen und Weisungen zu verbinden ist, welche die Lage des Hilfeempfangenden verbessern. Sozialhilfeleistungen sind nach § 24 SHG angemessen zu kürzen, wenn den Auflagen und Weisungen nicht nachgekommen wird. Umgekehrt werden bei der Bemessung und Ausgestaltung der Sozialhilfe, Arbeits- und andere Gegenleistungen angemessen berücksichtigt (§ 3 Abs. 3 SHG). Gesprochen wird hier vom Anreizsystem welches laut SKOS-RL, mit Kürzungen bzw. deren Verhinderung (7% des Grundbedarfes), Einkommensfreibeträge für Erwerbstätige (EFB), und Integrationszulage für Nichterwerbstätige (IZU) umgesetzt werden sollte. Das Anreizsystem soll die berufliche und soziale Integration fördern (Dubach et. al, 2015, S. 1). Die SKOS fordert die Sozialhilfe dazu auf, kompensierende Angebote zu dem für die Klientel verengenden Arbeitsmarkt bereitzustellen (vgl. § 3a SHG) und die materielle Grundsicherung und Beratung mit Massnahmen zur beruflichen und sozialen Integration zu verbinden (SKOS, 2005, A.3-2). Das genannte Anreizsystem, die Sozialberatung durch Sozialdienste und kompensierende Angebote zur (Re)Integration und Verbesserung der Situationen der Hilfesuchenden, sollen das Ziel der Verselbstständigung und Ablösung aus der WSH fördern.

2.3 Der Kontext und die Organisation von Sozialdiensten

Wie erwähnt, sind Menschen in materiellen Notlagen durch ihre Lebensumstände oftmals zur Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst gezwungen. Laut Zobrist & Kühler (2017) waren Zwangskontext und die Gleichzeitigkeit von Hilfe und Kontrolle schon immer ein Merkmal der sozialen Arbeit (S. 7). Ob die Einreichung eines Gesuches, um WSH nun selbstinitiiert oder

fremdinitiiertem Kontaktaufnahme zuzuordnen ist, ist umstritten. Ein Argument für selbstinitiierte Kontaktaufnahme ist, dass der Impuls zur Kontaktaufnahme in den Lebensumständen liege, die jemand ändern möchte und somit nicht durch den Druck von aussen entstehe. Zudem beruft sich dieses Argument auf die Entscheidung einer Person und deren Autonomie. Dagegen spricht – wie erwähnt – der Druck von aussen, dass es die Lebensumstände nicht anders zulassen (ebd., S. 10). Aus welchem Grund und mit welchen Erwartungen eine Person ein Gesuch einreicht, ist für die Zusammenarbeit von zentraler Bedeutung. Braucht und wünscht eine Person nur die Existenzsicherung durch den Sozialdienst und will ansonsten keine Veränderungen im Leben oder wünscht sich eine Person ihre Selbständigkeit zurückzuerlangen und beratende Unterstützung vom Sozialdienst? Ob die Kontaktaufnahme nun selbstinitiiert ist oder nicht, während dem Bezug von WSH, haben Sozialhilfebeziehende gewisse Pflichten und Auflagen zu erfüllen, welche den Freiheitspielraum einer Person einschränken und zu Reaktanz führen können. Durch die Erwartung der Sozialdienste an Sozialhilfebeziehende, sich wieder von der WSH zu lösen, wird oft eine Änderung der Lebensumstände oder des Verhaltens vorausgesetzt, unabhängig davon, ob Sozialhilfebeziehende diese wollen oder nicht. Fachpersonen stehen somit der Herausforderung zwischen Hilfe und Kontrolle gegenüber und müssen mit Reaktanz der Sozialhilfebeziehenden professionell umgehen und richtig darauf reagieren können. Professionell ausgebildetes Fachpersonal ist daher wichtig. Die Soziale Arbeit hat im Laufe der Zeit ein grosses Repertoire an Methoden und Beratungsansätzen entwickelt, um auch im Zwangskontext effektive Hilfe zu ermöglichen. Als Beispiel können die Förderung der Veränderungsmotivation (vertiefend: Klug/Zobrist, 2016), Ansätze zur Beziehungsgestaltung und Umgang mit Widerstand, motivierende Gesprächsführung, systemische Beratung und Therapie etc. genutzt werden (Zobrist & Kähler, 2017, S. 7). Laut Müller de Mendez (2012) fehlt es Sozialhilfebeziehenden meist an genügend bzw. den richtigen Ressourcen, weswegen Unterstützung im Bereich der sozialen Integration und Alltagsbewältigung, sowie Möglichkeiten zur beruflichen Qualifizierung notwendig sind (S. 102). Dafür ist es wichtig, dass die Problemlagen umfassend erkannt werden und fallspezifische Unterstützung stattfindet, um Ursachen und deren Folgen zu bewältigen (ebd., S. 344). Neben professionellem Fachpersonal benötigt es aber auch die richtigen Unterstützungsangebote in der Umgebung, welche von Sozialhilfebeziehenden genutzt werden können. Die Finanzierung und die Einstellung des Entscheidungsgremiums der Sozialdienste gegenüber Sozialhilfebeziehenden ist dabei von zentraler Bedeutung. Laut Müller de Menezes (2012), halten sich die finanziellen Unterstützungen zur beruflichen und

sozialen Integration durch Sozialdienste eher karg und eine umfassende, hilfreiche Bearbeitung der Lebensbereiche der Sozialhilfebeziehenden wird oft nicht geleistet (S. 183). Wie bereits im Kapitel 2 dargestellt, fehlt es Sozialhilfebeziehenden oft an (Aus-)Bildung wie Sprachkenntnissen oder beruflichen Qualifikationen, welche die berufliche Integration in den ersten Arbeitsmarkt erschweren (ebd., S. 182). Die soziale Integration betrifft gemäss Integrationsauftrag der Sozialhilfe des Kanton Zürichs (Zürcher Sozialhilfehandbuch, Kapitelnr. 5.1.06.) die Stabilisierung von Personen in schwierigen Lebensumständen und die Förderung der Befähigung zur eigenständigen Lebensführung. Dabei soll sie einer (weiteren) Desintegration entgegenwirken. Häufig ist die soziale Integration eine Voraussetzung für die berufliche. Rechtliche Basis bildet § 3a SHG, mit dem Auftrag der Eingliederung in die Gesellschaft und Arbeitswelt. Als Beispiel kann eine Freizeitaktivität (Hobby) zu erhöhtem Selbstwertgefühl, Teilhabe an der Gesellschaft und Aus- oder Aufbau von sozialen Kontakten führen, soziale Kompetenzen stärken und dadurch die beruflichen Integrationschancen erhöhen. Wie die soziale Integration in der WSH bemessen und ausgestaltet ist, ist nicht klar definiert und liegt zum Grossteil im Ermessen der jeweiligen Gemeinde. Ebenfalls unterscheidet sich die Umsetzung des Anreizsystems. Es kann als Strafe oder als Motivation genutzt werden. Der Handlungsspielraum der professionellen Sozialberatung kann zudem durch Aufträge zur Umsetzung übergeordneter sozialpolitischer Ziele (bspw. durch das Entscheidungsgremium) eingeschränkt werden. Je nach Sozialdienst haben die fallführenden Fachpersonen mehr oder weniger Entscheidungskompetenzen.

Wie ein Sozialdienst organisiert ist, welche Ressourcen und Möglichkeiten er hat und wie sehr auf die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden eingegangen wird bzw. werden kann, ist somit unterschiedlich und u. a. von internen strukturellen Bedingungen abhängig. Es gibt Sozialdienste welche Sozialhilfebeziehenden in die Gestaltung von betrieblichen Abläufen einbeziehen und zur Weiterentwicklung von Unterstützungsleistungen beitragen lassen (vgl. sozia-[linfo.ch](http://sozialinfo.ch), Mai 2021). In einigen Kantonen und Gemeinden stand zur Debatte, ob ausschliesslich Sozialarbeitende auf Sozialdiensten tätig sein sollen (Seifert, 2014) oder ob Verwaltungsangestellte einer Gemeinde einen Sozialdienst führen könnten (Würst, 2014). Gegen den Vorschlag keine Sachbearbeitende, sondern Sozialarbeitende in der Fallführung anzustellen, wurde mit dem Argument höher anfallenden Lohnkosten argumentiert (Seifert, 2014), obwohl nachgewiesen ist, dass langjährig eine Professionalität sehr relevant ist, um die Sozialhilfekosten tief zu halten (Würst, 2014). Genauso verhält es sich mit spezifischen und grosszügigeren Unter-

stützungsleistungen im Rahmen von SIL. Sparmassnahmen sind in der Sozialhilfe ein allgegenwärtiges Thema, obwohl nachgewiesen ist, dass frühzeitige und spezifische Unterstützungsleistungen langfristig zu tieferen Sozialkosten führen, da sie den Weg in die Unabhängigkeit und Verhinderung eines Rückfalls in die Sozialhilfe fördern (Benz & Vetterli, 2017). Auch die Fallzahlen unterscheiden sich von Sozialdienst zu Sozialdienst und beeinflussen die Unterstützung der Sozialhilfebeziehenden. Laut einer Studie der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaft, können Sozialhilfekosten durch tiefere Fallbelastung langfristig gemindert werden (Eser Davolio et al., 2017, S. 27 - 28). Der Grund dafür ist, dass Potentiale und fehlende Ressourcen besser ermittelt und gezielter gefördert werden können und somit schneller zur Verselbstständigung der Klientel führen (ebd.). Unterschiedliche Organisationsformen von Sozialdiensten ergeben sich auch aus der Grösse einer Gemeinde. Oftmals schliessen sich kleinere ländliche Gemeinden zu einem polyvalenten Sozialdienst zusammen (Knupfer et al., 2005, S. 99). Auch die Arbeitsaufteilung innerhalb eines Sozialdienstes kann einen Unterschied machen. Übernehmen Sachbearbeitende viele administrativen Tätigkeiten, werden Sozialarbeitende entlastet und können sich mehr auf die Sozialhilfebeziehenden und deren Lebenslagen konzentrieren (ebd., S. 100).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Grund und die Absicht von Sozialhilfebeziehenden die Arbeitsbeziehung und den Fallverlauf beeinflussen. Gleichzeitig sind professionelle Fachpersonen in der Fallführung, deren Handlungs- und Ermessensspielraum und Fallbelastung von zentraler Bedeutung. Weiter beeinflussen geeignete Unterstützungsangebote in der Umgebung und die Finanzierungsmöglichkeiten durch das Entscheidungsgremium die soziale und berufliche Integration der Sozialhilfebeziehenden.

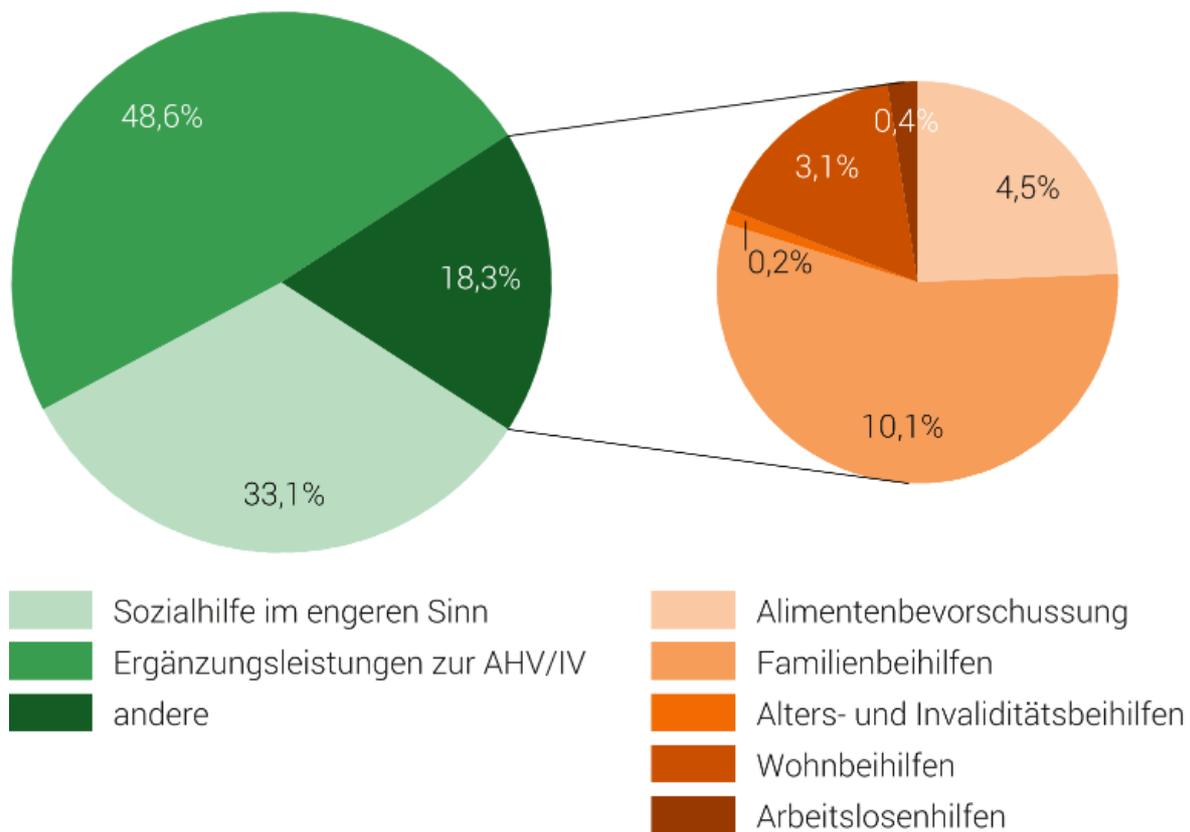
3 Theoretische Fundierung

Um einen tieferen Einblick in das Thema der Bachelorarbeit zu erhalten, werden folgend die Zielgruppe und Fallentwicklung der Sozialhilfe erläutert. Weiter wird in die Profession Soziale Arbeit eingeführt und deren Auftrag anhand ihres Berufskodexes analysiert. Anhand des Tripelmandats, welches in Verbindung dieser beiden Themen steht, wird das Ganze zusammengeführt und die Herausforderungen der WSH aufgezeigt. Das Kapitel wird mit den Bedürfnistheorien von Klaus Grawe und Abraham Maslow und dem Vergleich zu den Aufgaben und dem Auftrag der Sozialdienste und der Profession Sozialen Arbeit seinen Abschluss finden.

3.1 Zielgruppe und Fallentwicklung

Durch Untersuchungen und Statistiken wurde sichtbar, dass gewisse Gruppen besonders gefährdet sind, von WSH abhängig zu werden. Auffällig ist, dass Personen im AHV-Alter ein geringes Sozialhilferisiko aufweisen (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2019, S. 6). Der Grund dafür ist, dass der Bund und die Kantone Bedarfsleistungen mit Ergänzungsleistungen [EL] ausbauen, welche beansprucht werden können, wenn die Rente nicht das Existenzminimum deckt (ebd.). Die EL wirkt der Belastung der Sozialhilfe somit entgegen. Da in der EL auch gewisse Anspruchsvoraussetzungen gelten, kann es ergänzend dennoch zum Sozialhilfebezug kommen. Ein besonders hohes Sozialhilferisiko haben Alleinerziehende und Menschen nach einer Scheidung. Das grösste Sozialhilferisiko haben Kinder und Jugendliche. Sie machen einen Drittel der Sozialhilfebeziehenden aus. Weiter sind Menschen ohne beruflichen Abschluss gefährdet, denn trotz Arbeit verdienen sie oft nicht genug, um den Lebensunterhalt für sich und ihre Familienmitglieder zu decken (sog. Working-Poor). Statistiken zeigen auf, dass gut ein Viertel der erwachsenen Sozialhilfebeziehenden arbeitstätig sind (ebd.). Eine weitere Risikogruppe sind Menschen mit ausländischer Herkunft aus Nicht-EU/EFTA Staaten, insbesondere Geflüchtete (Beyler et al., 2021, S. 3). Laut Bundesamt für Statistik [BFS] wurde im Jahr 2021, 9.3% der Bevölkerung mit armutsbekämpfenden bedarfsabhängigen Sozialleistungen unterstützt (Stand 20.03.2023). Knapp die Hälfte der 9.3% bezog Ergänzungsleistungen. Die andere Hälfte teilt sich zwischen Sozialhilfe im engeren Sinn (33.1%) und anderen Zuschüssen (18.3%) auf. Genauere Angaben können der Grafik auf der Folgeseite entnommen werden, welche die Sozialhilfe im weiteren Sinn im Jahr 2021 aufzeigt.

Anteile der Leistungen (ohne Doppelzählungen)



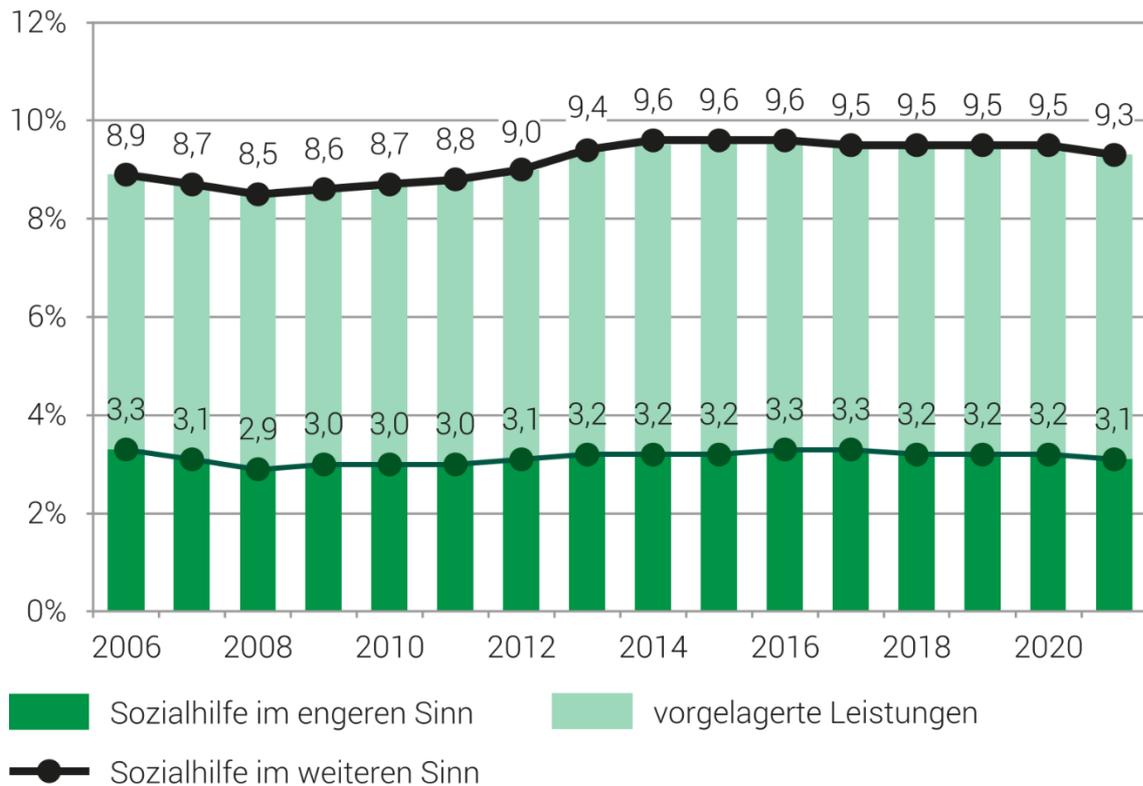
Datenstand: 20.03.2023

Abbildung 1: BFS – Sozialhilfeempfänger*innen-Statistik

Sozialleistungen setzen sich zusammen aus der WSH und den Sozialleistungen, die der WSH vorgelagert sind. Die WSH wird nach dem Subsidiaritätsprinzip gewährt, worunter auch Sozialleistungen fallen, die der WSH vorgelagert sind (BFS, Datenstand 20.3.2023). Während WSH, Alimentenbevorschussung und EL zur AHV/IV in allen Kantonen existieren, werden anderen Leistungen nur in einigen Kantonen ausgerichtet. Auf der Folgeseite wird die Quote der Sozialhilfe im engeren und weiteren Sinn veranschaulicht. Zwischen dem Jahr 2006 und 2021 ist eine leichte Steigerung zu erkennen. Aufgrund des Bevölkerungswachstums blieb die Quote im Verhältnis jedoch gleich (ebd.).

Personen mit einer Niederlassungs- oder Jahresaufenthaltsbewilligung und Schweizer, machen 71% der Sozialhilfebeziehenden aus. Die übrigen 29% sind mehrheitlich Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge (BFS, Stand 20.03.2023). Anhand einer Berechnung basierend auf den Zahlen aus dem Jahr 2013 der Berner Fachhochschule, bezieht über die Hälfte von Sozialhilfebeziehenden mehrfach WSH (Beyler et al., 2021, S. 51).

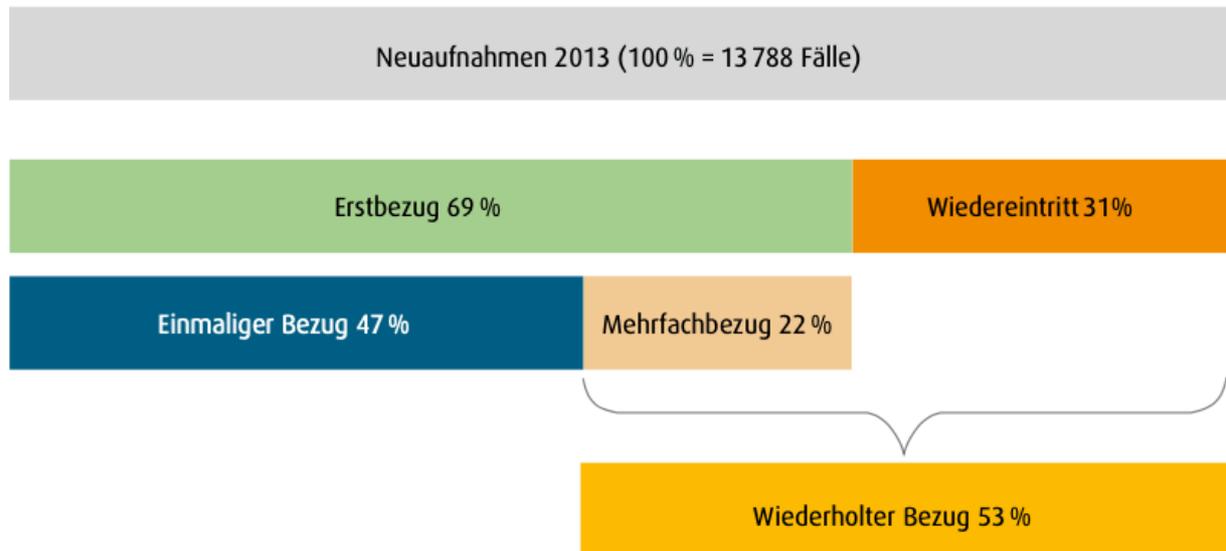
Anteil Beziehende in der ständigen Wohnbevölkerung, in %



Datenstand: 20.03.2023

Abbildung 2: BFS – Sozialhilfeempfänger*innen-Quote

Beim wiederholten Sozialhilfebezug handelt es sich durchschnittlich am meisten um Alleinerziehende und Einzelpersonen, wobei Alleinerziehende häufig länger WSH beziehen (Beyler et al., 2021, S. 56). Die am höchsten betroffene Risikogruppe Kinder und Jugendliche, ist seit 2017 durch vermehrte Subventionen und Angebote der Gemeinden für Alleinerziehende gesunken (ebd., S. 29). Alleinerziehende bleiben jedoch eine grosse Risikogruppe, besonders Mütter, da sie nach einer Trennung häufiger die Hauptverantwortung für die Kinder übernehmen als Väter (ebd., S. 24). Wie bereits erwähnt, ist eine weitere Risikogruppe Personen ohne beruflichen Abschluss. Statistiken zeigen einen deutlichen Unterschied betreffend Bezugsdauer zwischen Personen mit und ohne Abschluss auf (ebd., S. 56). 37% der Sozialhilfebeziehenden mit einer Berufsausbildung oder einem Mittelschulabschluss weisen eine Bezugsperiode von weniger als einem Jahr auf, während es bei den Personen ohne Ausbildung 29% sind (ebd.). Eine lange Bezugsdauer deutete auf eine verfestigte Armutslage hin (ebd., S. 55). Beyler et al. (2021) schreiben dazu: «Wer in einer solchen Situation war, dürfte sich danach oft noch eine Weile nahe der Armutsgrenze befinden, also in einer Lage, in welcher wieder Situationen eintreten können, in denen die Existenz nicht mit eigenen Mitteln gesichert werden kann» (S. 55).



Quelle: BFS, Sozialhilfestatistik 2010 – 2020, Berechnungen BFH.

Abbildung 3: Wiederholter Sozialhilfebezug

Laut dem Präsidenten der Städteinitiative Sozialpolitik, weist der wiederholte Sozialhilfebezug auf «lange und durch Rückschläge gekennzeichnete Wege in die wirtschaftliche Unabhängigkeit hin, zeigen aber gleichzeitig auch das wiederholte Bemühen der Betroffenen, sich von der Sozialhilfe zu lösen» (2021, S. 3).

3.2 Die Profession Soziale Arbeit und das Tripelmandat

Das Handeln der Profession Soziale Arbeit basiert auf verschiedenen Grundsätzen, welche im Berufskodex des Berufsverbandes AvenirSocial beschrieben sind. Die International Federation of Social Workers gab eine Definition der Profession heraus, welche AvenirSocial wie folgt übersetzt (AvenirSocial, 2010, S. 9):

«Die Profession Soziale Arbeit fördert den sozialen Wandel, Problemlösungen in zwischenmenschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen mit dem Ziel, das Wohlbefinden der einzelnen Menschen anzuheben.

Indem sie sich sowohl auf Theorien menschlichen Verhaltens als auch auf Theorien sozialer Systeme stützt, vermittelt Soziale Arbeit an den Orten, wo Menschen und ihre sozialen Umfelder aufeinander einwirken.

Für die Soziale Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit fundamental.»

Die Profession Soziale Arbeit sieht sich mit drei Mandaten konfrontiert (AvenirSocial, 2010, S. 8). Einerseits sieht sie sich dem Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle seitens der Gesellschaft bzw. dem Arbeitgeber und den Bedürfnissen und Interessen der Adressat*innen der Sozialen Arbeit gegenüber. Andererseits muss sie sich an ihrem dritten Mandat, dem ihrer Profession selbst, ihrem Wissen, ihrer Berufsethik, den Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit orientieren. Besonders die Handlungsmaxime (vgl. Berufskodex) soll Sozialarbeitende durch die Konflikte der ersten beiden Mandate führen (ebd.). Im Kontext der WSH werden die Spannungsfelder zwischen den einzelnen Mandaten deutlich sichtbar. Auf der Folgende wird das Dilemma anhand einer eigenen Grafik bezogen auf den Kontext der WSH veranschaulicht.

Das zweite Mandat erhält aufgrund unterschiedlicher Gesetzgebungen je nach Kanton sowie dem hohen Handlungsspielraum der Gemeinden, zusätzlich eine lokale Komponente (Maeder & Nadai, 2003, S. 150). Maeder & Nadai (2003) sehen in diesem Zusammenhang drei Charakteristika des Mandatsverhältnis: «Der Auftrag an die Sozialhilfe ist erstens sehr eng gefasst [...], zweitens sehr diffus, insbesondere was das Ziel der sozialen Integration betrifft [...], drittens ist das Mandat politisch chronisch umstritten und muss immer wieder von neuem gesellschaftlich ausgehandelt und bestätigt werden» (S. 151).

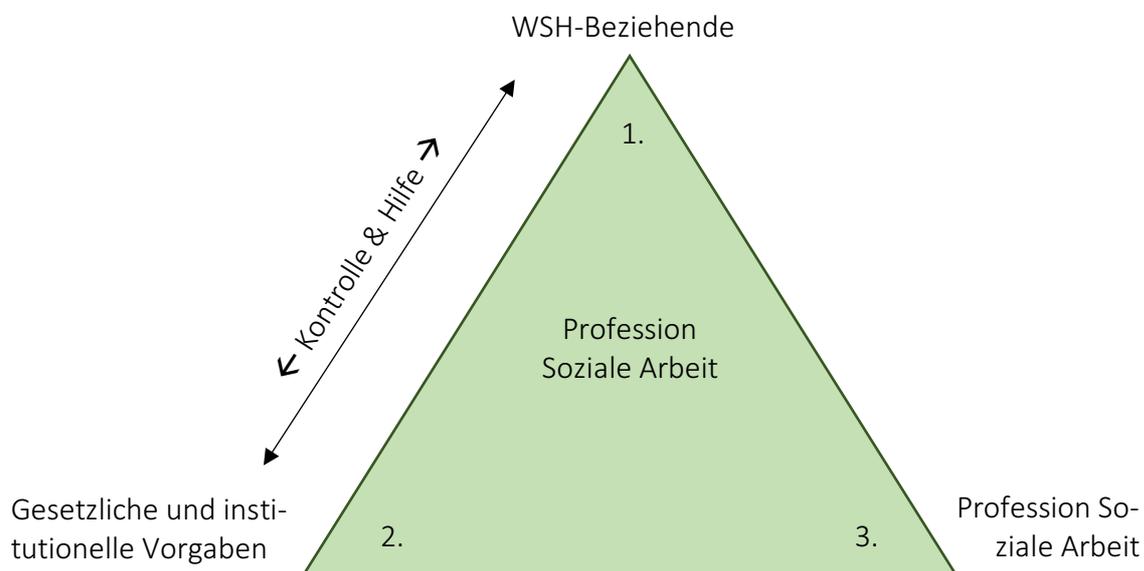


Abbildung 4: Tripelmandat

Die Tätigkeit der Profession in der Sozialhilfe, ist stark von staatlichen Steuerungen abhängig und mit widersprüchlichen Handlungslogiken konfrontiert (Bernasconi, 2007, S. 7). Laut Hochuli Freund und Stotz, 2021, agieren Sozialarbeitende «einerseits im administrativ-rechtspflegerischen Bereich sozialer Kontrolle bzw. sozialpolitischer Interventionen und andererseits –

zumeist gleichzeitig – im Bereich der Beratung, Bildung und Begleitung“ (S. 51). Primär setzt sich die Soziale Arbeit mit den individuellen sozialen Problemen der Menschen auseinander (Bernasconi, 2012, S. 275). Sie sorgt für das Wohlergehen und die Entwicklung von Menschen, indem sie Menschen dazu befähigt, sich selbst zu helfen (sog. «Hilfe zur Selbsthilfe»). Die Profession wird in der Regel dort tätig, wo andere gesellschaftliche Systeme versagt haben. Somit können alle Probleme des alltäglichen Lebens, zum Gegenstand der Profession werden (ebd.). Die Soziale Arbeit ist darauf ausgerichtet, die Wahrung der Menschenwürde und sozialen Sicherheit zu gewährleisten (Hochuli Freund & Stotz, 2015, S. 23). Laut Hochuli Freund und Stotz (2015) trägt sie «durch Leistungen wie Beitrag zu sozialer Grundversorgung und Bildung, sowie Unterstützung in der Alltagsgestaltung und Lebensbewältigung» wesentlich zur sozialen Integration bei (S. 29).

Der Sozialstaat garantiert die Menschenwürde und repräsentiert den Anspruch auf soziale Gerechtigkeit innerhalb der Gesellschaft (Hochuli Freund & Stotz, 2015, S. 30). Damit die Herstellung der Menschenwürde jedoch realisiert werden kann, ist hinsichtlich der ungleichen gesellschaftlichen Verhältnisse, eine Vermittlungsarbeit notwendig. Hier kommt die Soziale Arbeit ins Spiel, die zwischen den Parteien Individuum und Gesellschaft vermitteln (ebd.). Dabei sieht sich die Profession wie erwähnt, in erster Linie mit den Herausforderungen der Individuen verbunden und erst in zweiter Linie mit den Problemen, welche die Gesellschaft mit ihnen hat. Mit ersterem verbunden ist jedoch, dass die Profession Veränderung im gesellschaftlichen und sozialen System herbeizuführen hat (Smocker, 2019, S. 2). Der Berufskodex umschreibt u. a. folgende Verpflichtungen der Profession (AvenirSocial, 2010, S. 7): «Soziale Arbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag, insbesondere an diejenigen Menschen oder Gruppen, die vorübergehend oder dauernd in der Verwirklichung ihres Lebens illegitim eingeschränkt oder deren Zugang zu und Teilhabe an gesellschaftlichen Ressourcen ungenügend sind. Soziale Arbeit hat Lösungen für soziale Probleme zu erfinden, zu entwickeln und zu vermitteln. Soziale Arbeit hat Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit initiiert und unterstützt über ihre Netzwerke sozialpolitische Interventionen und beteiligt sich sozialräumlich an der Gestaltung der Lebensumfelder sowie an der Lösung struktureller Probleme, die sich im Zusammenhang mit der Einbindung der Individuen in soziale Systeme ergeben.».

Der Anspruch an die Soziale Arbeit bezüglich Sozialhilfebeziehende ist somit, ihre Lebenslagen zu verbessern und angemessene Unterstützung zu bieten (Müller de Menezes, 2012, S. 103).

Dazu müssen die vorhandenen Ressourcen gestärkt werden und zur Veränderung der Lebensweise führen können. Die Beratung von Sozialhilfebeziehenden ist dabei besonders relevant, damit sie Unterstützung im Umgang mit ihrer Situation erhalten (ebd.). Weiter muss die Profession sich für Veränderung auf institutioneller, struktureller und politischer Ebene, zum Wohl der Adressat*innen einsetzen. Dabei ist sie durch die aktuellen institutionellen, strukturellen und politischen Vorgaben in ihrem Handlungsspielraum der professionellen Sozialberatung eingeschränkt. Zudem ist sie durch einen wachsenden gesellschaftlichen Legitimationsdruck über die Verwendung der Mittel der öffentlichen Sozialhilfe und steigende Arbeitslast herausgefordert.

3.3 Menschliche Grundbedürfnisse

Jeder Mensch wird von etwas angetrieben, hat bestimmte Ziele, die er zu erreichen versucht. Laut vieler psychologischer Wissenschaftler*innen sind es Grundbedürfnisse, nach denen jeder Mensch strebt und Gefühle und Verhaltensweisen begründet (StudySmarter, ohne Datum). Es gibt unterschiedliche Theorien zu den menschlichen Grundbedürfnissen. Folgend werden nach einleitenden Bedürfnisbegriffen von Obrecht, die Bedürfnispyramide von Maslow und die Konsistenztheorie von Grawe vorgestellt.

3.3.1 Bedürfnisbegriffe Obrecht

Laut Werner Obrecht sind Bedürfnisse biotische, psychische und soziale Werte, die menschliche Organismen erreichen müssen, um zu leben und überleben können (Smocker, S. 1). Wenn der Wert der Bedürfnisse unter ein bestimmtes Level sinkt, entsteht eine bio-psychische Bedürfnisspannung. Der Organismus wird automatisch versuchen, das Ungleichgewicht wiederherzustellen. Wird eine Bedürfnisspannung einem Menschen bewusst, kann er auch gezielt und mit methodisch geplantem Handeln darauf reagieren. Das Ziel ist, einen Zustand des «Wohlbefindens» zu erreichen. Was der Organismus dazu benötigt, nennt Smocker «Bedarf» bzw. «Bedarfe». Die sozialpolitische Definition von Bedarfen deckt sich nicht zwingend mit der Notwendigkeit einer tatsächlichen Befriedigung von realen Bedürfnissen. Das heisst, Bedarfe und den Umgang damit sind individuell, während Bedürfnisse universell sind und zu jedem menschlichen Organismus dazugehören. Die Elastizität der Befriedigung der Bedürfnisse ist unterschiedlich, d.h., die Folgen der ungedeckten Zeitspanne unterscheiden sich (ebd., S. 2). Bleibt ein Bedürfnis langfristig ungedeckt, kann es zum Tod oder physio-biotischem Stressor führen. Die Art wie Bedürfnisspannungen abgebaut und Bedürfnisse befriedigt werden, ist individuell. Bedürf-

nisspannungen werden jedoch nur im Kontext einer sozialen Umgebung abgebaut und die Deckung aller Bedürfnisse ist abhängig vom Eingebunden-Sein in eine Gesellschaft. Das heisst, es gibt einen Mechanismus zwischen menschen- und bedürfnisgerechten Strukturen und sozialen Systemen. Weiter setzt dies voraus, dass es verschiedene Möglichkeiten zum Abbau von Bedürfnisspannungen und Deckung der Bedürfnisse gibt (ebd.). Laut Smocker (2019) kommt hier die Soziale Arbeit ins Spiel, «die als erstes ihr Augenmerk darauf richten muss, welche strukturellen Hindernisse oder blockierenden Machtprozesse in den sozialen und gesellschaftlichen Systemen bei Einzelnen und Gruppen zu langfristiger Bedürfnisversagung führen» (S. 2).

3.3.2 Bedürfnispyramide Maslow

Der Psychologe Abraham Maslow teilte die menschlichen Grundbedürfnisse in fünf hierarchisch aufeinander gebaute Bedürfnisse auf. Daraus entstand folgende Bedürfnispyramide.

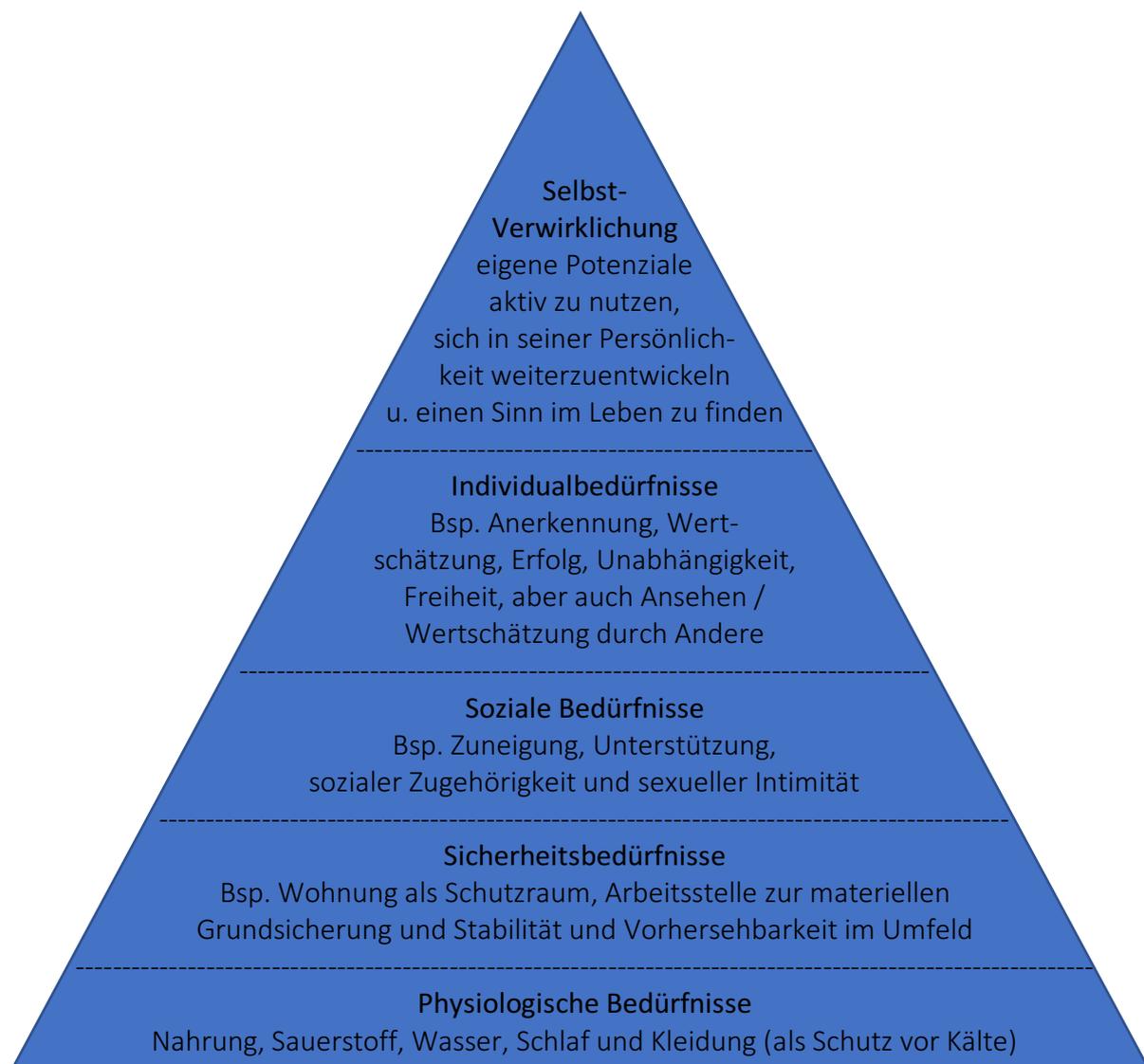


Abbildung 5: Bedürfnispyramide nach Maslow

Maslow ging davon aus, dass sich die Prioritäten der Grundbedürfnisse unterscheiden und aufeinander aufbauen (Geppert, 2019). Laut Maslow strebt der Mensch zuerst nach dem untersten Bedürfnis. Erst wenn ein Bedürfnis gedeckt ist, wird das höher gelegene wirksam. Dabei muss ein Bedürfnis nicht zu 100% erfüllt sein. Die ersten drei Bedürfnisse werden auch Defizit- oder Mangelbedürfnisse genannt. Maslow und Obrecht sind sich einig, dass bei langzeitiger Nicht-Befriedigung der Bedürfnisse, physische und psychische Erkrankungen eintreten können. Die beiden obersten Bedürfnisse in der Pyramide, werden auch Wachstumsbedürfnisse genannt, da sie mit zunehmender Erfüllung immer weiterwachsen. Grundsätzlich werden sie für einen Menschen erst wichtig, nachdem die Defizitbedürfnisse gedeckt sind. Die Grenze zwischen Defizit- oder Mangel- und Wachstumsbedürfnissen verläuft innerhalb der sozialen Bedürfnisse. Das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung kann erst befriedigt werden, wenn die unterliegenden vier Bedürfnisse erfüllt sind (ebd.). Laut Maslow spielen die *physiologischen Bedürfnisse*, welche die Basis der Pyramide bilden, in der heutigen Gesellschaft eine untergeordnete Rolle, da sie in den meisten Situationen einfach zu befriedigen sind (StudySmarter, ohne Datum). Ihre Erfüllung ist die Voraussetzung dafür, dass der Mensch funktioniert und gesund ist (bwl-lexikon.de, ohne Datum). Das Gefühl von *Sicherheit* ist sehr individuell, wobei gesellschaftliche Normen und Wertvorstellungen eine wichtige Rolle spielen. Grundsätzlich ist das Bedürfnis durch das Gefühl, ein stabiles Leben und gewohnte Strukturen zu haben und zu erhalten, erfüllt. *Soziale Bedürfnisse* sind ebenfalls individuell und gehen daher fließend zwischen Defizit- und Wachstumsbedürfnissen. Die Mehrheit der Menschen braucht soziale Beziehungen für eine stabile psychische Gesundheit, wobei es auch Menschen gibt, die sich gerne isolieren. *Individualbedürfnisse* sind solche, an denen der Mensch selbst arbeiten kann und sie beeinflussen die Individualität eines Menschen. Unter *Selbstverwirklichung* wird verstanden, seine persönlichen Potenziale zu erkennen und maximal auszuschöpfen (ebd.). Kritisiert wird an dem Modell von Maslow, dass es nicht empirisch belegt ist und von einer Wohlstandsgesellschaft ausgeht (Geppert, 2019). Weiter können die Defizitbedürfnisse häufig nicht dauerhaft gestillt werden und in Extremsituationen werden die Bedürfnisse anders gewichtet (bspw. auf der Flucht). Dennoch erklärt das Modell auf eine einfache Art, aus welcher Motivation heraus Menschen handeln (ebd.).

3.3.3 Konsistenztheorie Grawe

Die Konsistenztheorie des Psychologen Klaus Grawe geht nicht von fünf, sondern von vier psychologischen Grundbedürfnissen aus. Im Unterschied zu Maslow, betrifft seine Theorie ausschliesslich psychologische Bedürfnisse. Grawe geht davon aus, dass alle Grundbedürfnisse gleichrangig sind und parallel ablaufen (StudySmarter, ohne Datum). Einig sind sich Obrecht, Maslow und Grawe darin, dass ein Mangelgefühl entsteht, wenn ein Bedürfnis nicht oder nicht ausreichend gedeckt ist und dass eine langfristige Nicht-Befriedigung zu psychischen Erkrankungen führen kann. Grundsätzlich streben Menschen jederzeit nach der Befriedigung ihrer Grundbedürfnisse. Laut Grawe entwickelt ein Mensch im Lauf des Lebens sogenannte «motivationale Schemata» um dies zu erreichen (ebd.). Die vier psychologischen Grundbedürfnisse nach Grawe werden auf der folgenden Seite abgebildet, erklärt und die Folgen einer Nicht-Befriedigung erläutert. Stellt man die Bedürfnisse nach Maslow und die nach Grawe einander gegenüber, kann das Bedürfnis nach Bindung von Grawe, mit dem sozialen Bedürfnis von Maslow gleichgestellt werden. Die übrigen drei Bedürfnisse nach Grawe, sind mit den Individualbedürfnissen von Maslow vergleichbar.

das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle	Dieses Bedürfnis beinhaltet den Wunsch, die Welt zu verstehen und auf Ereignisse in der Umwelt Einfluss zu nehmen (Bsp.: die Planung des Tagesablaufes und der Zukunft).	Wenn man in eine unvorhersehbare Situation gerät und diese nicht kontrollieren kann, entsteht ein Mangel. Dieser kann Angst, Unsicherheit und Hilflosigkeit auslösen.
das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung	Dieses Bedürfnis äussert sich in der Bestrebung, angenehme Dinge zu wiederholen und unangenehme zu vermeiden. Dabei ist es individuell, was als angenehm und unangenehm empfunden wird.	Wird das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung nicht erfüllt, entstehen Gefühle wie Müdigkeit, Langeweile, Überlastung und Sinnlosigkeitserleben.
das Bedürfnis nach Bindung	Dieses Bedürfnis meint eine Bezugsperson zu haben bzw. eine intensive emotionale Beziehung (Bsp.: Mutter, Freund*in etc.)	Bei Nicht-Befriedigung dieses Bedürfnisses, wird das Mangelgefühl Einsamkeit ausgelöst.

das Bedürfnis nach Selbstwert- terhöhung	Dieses Bedürfnis beinhaltet den Wunsch nach Anerkennung durch Andere (Bsp.: Streben nach Erfolg, Ansehen in der Gesellschaft).	Wird dieses Bedürfnis nicht gedeckt, führt das Mangelgefühl zu Minderwertigkeitsgefühlen und Scham.
---	--	---

Tabelle 1: Grundbedürfnisse nach Grawe

Betreffend dem Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung ist hinzuzufügen, dass es auch sinnvoll sein kann, kurzfristig Unlust in Kauf zu nehmen, wenn dadurch noch Unangenehmeres vermieden kann oder Angenehmes folgen könnte (StudySmarter.ch, ohne Datum). Somit ist es nicht immer die beste Option, dieses Bedürfnis auf kürzestem Weg zu befriedigen. Über den genannten Grundbedürfnissen von Grawe steht das Bedürfnis nach «Stimmigkeit und Konsistenz», welches den Wunsch meint, ein sinnhaftes Leben nach seinen eigenen Wertvorstellungen leben zu können (vergleichbar mit «Selbstverwirklichung», Maslow). Nicht-Befriedigung dieser Bedürfnisse führt zu Diskordanz oder Inkongruenz und damit zu Inkonsistenz. Dadurch entstehen die Mangelgefühle Enttäuschung, Wut und Ungerechtigkeits erleben (ebd.).

Anhand dem beschriebenen gesetzlichen Auftrag der Sozialhilfe und den Bedürfnissen nach Maslow und Grawe, wird folgend ein grober Vergleich gezogen bzw. Zuordnung vorgenommen.

1. Mit der WSH gemäss § 15 SHG, sollten die physiologischen Grundbedürfnisse wie Ernährung, Wohnung, Bekleidung und Gesundheitskosten gedeckt werden.
2. Damit eingehend, sollte das Sicherheitsbedürfnis durch die materielle Grundsicherung und SIL gedeckt sein. Der Aspekt «Arbeitsstelle» ist in diesem Bedürfnis rein zweckmässig zu verstehen. Der Aspekt der Stabilität könnte durch die WSH mit regelmässigen und zuverlässigen Zahlungen gedeckt werden. Die WSH kann zudem den emotionale Aspekt von Sicherheit teilweise beeinflussen, welcher bedeutet, zu wissen was auf einen zukommt, das Umfeld einschätzen zu können und seinen Alltag zu planen.
3. Im Grundbedarf der WSH ist ein Teil für «minimale Teilnahme am sozialen Leben, um Kontakte zu pflegen und so in der Gesellschaft integriert zu bleiben» inbegriffen (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2019, S. 9). Durch diesen sollte ein Teil der sozialen Bedürfnisse gedeckt werden können. Weiter hat die Sozialhilfe den zusätzlichen Auftrag der sozialen Integration, respektive Eingliederung in die Gesellschaft (§ 3a SHG). Das Bedürfnis ist mit dem nach Bindung gemäss Grawe vergleichbar. Bei Nicht-Deckung dieses Bedürfnisses, werden Einsamkeit und Isolation hervorgerufen.

4. Die Individualbedürfnisse sind mit § 2 und 15 SHG, vergleichbar. Sie schreiben neben der Existenzsicherung, die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden vor. Dabei müssen sie im Verhältnis mit der familiären, gesundheitlichen oder wirtschaftlichen Situation angemessen berücksichtigt werden (SIL). Die angemessene Berücksichtigung spricht bereits von einer Einschränkung. Die Individualbedürfnisse werden somit wahrscheinlich nur teilweise durch die WSH gedeckt. Wie erwähnt, sind die Bedürfnisse nach Orientierung und Kontrolle, Lustgewinn und Unlustvermeidung sowie Selbstwerterhöhung nach Grawe, mit den Individualbedürfnissen von Maslow vergleichbar. Bei Nicht-Deckung wird Angst, Unsicherheit, Hilfslosigkeit, Müdigkeit, Langeweile, Überlastung, Sinnlosigkeit, Minderwertigkeitsgefühle und Scham hervorgerufen.
5. Zur Berücksichtigung des Bedürfnisses nach Selbstverwirklichung bzw. Stimmigkeit sowie Konsistenz, konnte kein spezifischer Auftrag durch die WSH gefunden werden. Durch die Befriedigung der vorgängigen vier genannten Bedürfnisse, kann es jedoch zur Befriedigung dieses Bedürfnisses kommen.

Anhand der vorgängig erläuterten Themen wurde aufgezeigt, wie komplex sich die Deckung der Bedürfnisse aufgrund des Kontextes, der unterschiedlichen Organisation von Sozialdienste, der strukturellen Veränderungen im Sozialsystem und politischen Forderungen gestalten kann.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die WSH zu einem gewissen Grad zur Stabilität in unterschiedlichen Lebensbereichen von Sozialhilfebeziehenden beiträgt, doch die Sozialdienste durch den Kontext, beschränkte Handlungsspielräume und Finanzierungsmöglichkeiten eingeschränkt sind. Laut Müller de Menezes (2012) kann die Armutssituation nur überwunden werden, wenn die berufliche und soziale Integration erfolgreich stattgefunden haben (S. 182- 183). Während Bedürfnisse, ihre Elastizität und die Angewiesenheit auf menschliche Gesellschaft, um sie zu befriedigen, universell sind, sind Formen des Abbaus von Bedürfnisspannungen und die Art und Weise der Bedürfnisbefriedigung individuell. Laut Smocker (2019), ergeben sich daraus die gegenstandstheoretischen Bestimmungen für die Soziale Arbeit (S. 2). Die Soziale Arbeit steht dem Dilemma zwischen der Befriedigung der Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden innerhalb der strukturellen, institutionellen und politischen Vorgaben und einem zunehmenden Spar- und Legitimationsdruck über die Verwendung der Mittel der öffentlichen Sozialhilfe sowie der Professionalität gegenüber.

4 Methodisches Vorgehen der Befragungen

Um herauszufinden, inwiefern die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden mit den Interessen von Sozialdiensten übereinstimmen, wurde eine quantitative und qualitative Datenerhebung mittels Online-Befragung durchgeführt. Folglich wird vertieft auf die Art der Forschung, das Erhebungsinstrument sowie die Datenerhebung, -aufbereitung und -auswertung eingegangen. Die Ergebnisse der genannten Forschung werden im darauffolgenden Kapitel vorgestellt und erläutert.

4.1 Gegenstand der Forschung

Untersuchungsgegenstand der Forschung war einerseits die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden und andererseits die Interessen von Sozialdiensten. Das Hauptziel der Forschung war es, herauszufinden welche Bedürfnisse Sozialhilfebeziehenden gegenüber Sozialdiensten haben sowie welche davon aus Sicht der Sozialhilfebeziehenden von dem Sozialdienst abgedeckt werden und welche nicht. Weiter beinhaltet die Forschung die Auseinandersetzung mit der Sicht der Sozialdienste: welche Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden sind deren Meinung nach gerechtfertigt, welche gehören in ihr Aufgabenfeld und welche Möglichkeiten und Ressourcen haben die Sozialdienste, um die Bedürfnisse zu decken? Aus einer Gegenüberstellung der beiden Forschungen, werden die Spannungsfelder herausgearbeitet und sachlich erläutert. Diese Forschung beinhaltet somit zwei einzelne Forschungen mit je einer eigenen Zielgruppe, welche zusammengetragen werden und zur Beantwortung der Hauptfragestellung dienen. Für die erste Untersuchung wurden Sozialhilfebeziehende und für die zweite Untersuchung Sozialarbeitende von Sozialdiensten befragt. Die Umfragen begrenzen sich, wie bereits erwähnt, auf Sozialhilfebeziehende der WSH im Kanton Zürich und Sozialarbeitende von Sozialdiensten aus demselben Kanton.

4.2 Art und Form der Forschung

Forschungen sind nach neuen Erkenntnissen und Umsetzung in der Praxis ausgerichtet und generell durch Entdeckungs- und Verwertungszusammenhänge gekennzeichnet (Raitchel, 2008, S. 7). Um eine bestimmte Frage zu beantworten und neue Erkenntnisse zu gewinnen, werden verschiedene Verfahren und Techniken verwendet (ebd.). Dabei wird zwischen quantitativer und qualitativer Erhebungsmethode mittel unterschiedlicher Instrumente wie zum Beispiel Interviews, Fragebogen oder Experimenten unterschieden. In der empirischen Sozialforschung werden 70% aller Untersuchungen durch das Erhebungsinstrument einer mündlichen oder

schriftlichen Befragung durchgeführt (ebd., S. 65). Laut Raithel (2008) richtet sich die *quantitative* Methode nach dem Erklären der kulturell und sozial geschaffenen Wirklichkeit, während sich die *qualitative* Methode nach dem Verstehen menschlichen Verhaltens richtet (S. 11). Quantitative Erhebungen dienen zur numerischen Darstellung empirischer Sachverhalte (Raab-Steiner & Benesch, 2008, S. 43). Prinzipiell soll und kann nur in das Ergebnis einfließen, wofür die Person konkret befragt wurde (ebd.), wohingegen qualitative Erhebungen die subjektive Erfahrung und Meinung eines Befragten aufnehmen (Porst, 1996, S. 738). Die beiden Methoden können miteinander kombiniert werden, was zu aussagekräftigen und umfangreichen Ergebnissen führt. Das klassische Instrument für eine quantitative Befragung ist der Fragebogen, welcher laut Porst (1996) das Ziel hat: «Antworten zur Überprüfung der den Fragen zugrundeliegenden theoretischen Konzepte und Zusammenhänge zu verwenden» (S. 738). Er bildet somit das zentrale Verbindungsstück zwischen Theorie und Analyse (ebd.). Ein Fragebogen kann mit geschlossenen, halboffenen oder offenen Fragen gestaltet werden.

Als «*geschlossene Frage*» werden Fragen bezeichnet, welche sehr konkret formuliert sind und bei denen das Antwortformat festgelegt ist (Raithel, 2008, S. 68). Geschlossene Fragen sind der dominierende Fragetyp in standardisierten Befragungen. Sie bieten den Vorteil, dass sie einen geringeren Zeitaufwand für die Befragten darstellen und für Befragte mit Verbalisierungsschwierigkeiten leichter zu beantworten sind. Weiter sind die Antworten besser vergleichbar und es ergibt sich eine höhere Durchführungs- und Auswertungsobjektivität. Dabei können geschlossene Fragen als Einzelnennungen oder Mehrfachnennungen konzipiert werden. Weitere Formen von geschlossenen Fragen bilden die Ja-Nein-Fragen oder Ranking- bzw. Ratingskalen. Ein Nachteil der geschlossenen Fragen ist die Gefahr der Suggestivwirkung sowie, dass man nur Informationen betreffend den vorgegebenen Antwortkategorien erhält (Raithel, 2008, S. 68). Als «*offene Frage*» gelten Fragen, welche nicht über ein festgelegtes Antwortformat verfügen. Sie bieten den Vorteil, dass die Befragten selbst eine Antwort formulieren können (Porst, 2015, S. 57). Ein Nachteil der offenen Fragen ist, dass es den Befragten zu aufwändig sein kann, selbst etwas zu formulieren oder sie nicht wissen, wie sie die Antwort formulieren sollen und diese daher auslassen (Raithel, 2008, S. 68). *Halboffene* Fragen sind solche, welche Antwortkategorien sowie eine offene Antwortmöglichkeit beinhalten. Sie sind passend, wenn heuristische Erkenntnisse gewonnen und gleichzeitig Hypothesen getestet werden (ebd., S. 69). Die geschlossene Frage ermöglicht somit eine quantitative Erhebung und die offene Frage eine qualitative Erhebung (Porst, 1996, S. 738).

Die als Erhebungsinstrument für vorliegende Bachelorarbeit verwendeten Fragebögen, beinhalten alle vorgestellten Frageformen, wodurch es sich bei dieser Forschung um eine Mischung aus quantitativer und qualitativer Datenerhebung handelt. Da zum selben Zeitpunkt verschiedene Personen befragt wurden und die Erhebung eine einmalige Durchführung war, kann von einer Querschnittstudie gesprochen werden (Raab-Steiner & Benesch, 2008, S. 43).

4.3 Erhebungsinstrument

Beide Untersuchungen erfolgten, wie bereits erwähnt, mittels Online-Fragebogen. Die Gründe für die Wahl dieses Erhebungsinstruments waren, dass ein Fragebogen die aus Sicht der Autorin notwendige Anonymität ermöglichte, um genügend Teilnehmende zu erreichen. Weiter konnte die Untersuchung damit möglichst breit und einfach gestreut werden. Dadurch erhöhte sich die Anzahl der Teilnehmenden und eine quantitative Auswertung wurde ermöglicht. Um den Zugang zur Umfrage möglichst einfach zu gestalten, wurden ein Internetlink zur Umfrage und ein QR-Code erstellt. Die Fragebögen wurden von der Autorin dieser Bachelorarbeit selbstkonstruiert. Dabei wurden Entwürfe für Fragen erstellt und an Sozialhilfebeziehende sowie Sozialarbeitende verteilt. Die Fragen wurden nach Auswertung der Rückmeldungen überarbeitet und nochmals im Rahmen eines Pretests an eine kleine Anzahl von Sozialhilfebeziehenden sowie Sozialarbeitenden verteilt, um mögliche Quellen für Missverständnisse zu erkennen und letzte Hinweise auf Verbesserung zu erhalten. Nach erneuter Überarbeitung, wurde zusätzlich ein Feedback von der zuständigen Mentorin der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingeholt. Laut Beller (2016) erhöhen durchdacht gestaltete Fragebögen die Chance, dass die Befragten ernsthafte Antworten bieten und brauchbare Daten für die Fragestellung resultieren (S. 48). Nachdem alle Fragen als verständlich und geeignet beurteilt wurden, wurden die Fragebögen veröffentlicht. Die Umfragen begannen mit einer Titelseite, auf welcher kurz in das Thema der Bachelorarbeit eingeleitet wurde. Weiter wurde das Ziel der Arbeit und Umfrage beschrieben sowie die Anonymität und Freiwilligkeit der Umfrage betont. Anschliessend an ein herzliches Dankeschön, begann die Umfrage mit der ersten Frage. Die Umfrage für die Sozialhilfebeziehenden beinhaltete insgesamt 16 Fragen, davon 8 geschlossene, 7 halboffene und 1 offene Fragen. Für die geschlossenen Fragen wurden unterschiedliche Antwortformen, von Rankingskalen, über Einzel- oder Mehrfachnennungen bis hin zu Ja-Nein Fragen verwendet. Den Einstieg machten kurze und einfache Fragen, über welche nicht zu viel nachgedacht werden musste und die gleichzeitig das Interesse am Thema und einem Weiterführen der Umfrage wecken sollten. Alle Fragen und Antworten wurden in einfacher Sprache formuliert, um einer

möglichen Sprachbarriere entgegenzuwirken. Zudem wurde darauf geachtet, dass sie eindeutig und nicht suggestiv sind. Bei 6 Fragen, konnte zudem «Möchte ich nicht beantworten» ausgewählt werden. Dies war bei Fragen der Fall, die zu persönlich sein und die Gefahr bergen könnten, aus Scham oder Angst falsch beantwortet zu werden. Um die Gefahr von Suggestivwirkung und das Vorgehen, dass einfach etwas ausgewählt wird, obwohl nichts zutrifft, zu senken, wurde zudem bei gewisse Fragen ein Feld «Andere...» als Antwortauswahl hinzugefügt. Dies sind die sogenannten halboffenen Fragen. Das zusätzliche Feld konnte einerseits ausgewählt werden und andererseits, durch Personen, die das tun wollten, auch mit eigenen Worten ergänzt werden. Die Fragen wurden durchnummeriert und in der Ich-Form als Aussage formuliert. Laut Port (2014) führt dies zu einer graduellen Zustimmung oder Ablehnung (S. 77). Wie erwähnt, stellt der Fragebogen ein Verbindungsstück zwischen der Theorie und Analyse dar. Ein Teil der Fragen wurden daher explizit in Zusammenhang mit den Bedürfnistheorien und ein weiterer in Zusammenhang mit den Interessen und Möglichkeiten von Sozialdiensten gebracht. Da die Antwortmöglichkeiten teilweise bereits sehr ausführlich waren, wurde bewusst nur eine offene Frage eingebaut, um den Zeitaufwand gering zu halten. Bei der offenen Frage handelte es sich um Vorschläge für eine bessere Zusammenarbeit zwischen Sozialhilfebeziehenden und Sozialdiensten. Durch die Wahl einer offenen Frage, hatten Sozialhilfebeziehende, welche Sozialarbeitenden und Sozialdiensten eher kritisch gegenüberstehen, die Chance, in eigenen Worten ihre Meinung zu äussern. Zur Auswertung dieser offenen Frage, wurden Merkmalsausprägungen aus den Antworten herausgearbeitet, um sie inhaltsanalytisch aufzubereiten. Dabei wurden Kategorien gebildet, deren Ausprägungen allen Antworten zuzuordnen sind (Raithel, 2008, S. 69). Grundsätzlich wurden die Fragen nach Themen sortiert und darauf geachtet, zwischen Fragen mit ausführlichen Antwortmöglichkeiten, Fragen mit Rankingmöglichkeiten zu setzen, um die Motivation zu erhalten. Die Umfrage für die Sozialarbeitenden beinhaltete insgesamt 18 Fragen, davon 9 geschlossene, 7 halboffene und 2 offene. Dabei wurden ebenfalls unterschiedliche Antwortformen, jedoch am häufigsten Einzel- oder Mehrfachnennungen verwendet. Die Fragen waren umfangreicher und weniger niederschwellig formuliert als diejenigen der Umfrage für die Sozialhilfebeziehenden. Um die Gefahr von Suggestivwirkung und dass einfach etwas ausgewählt wird, obwohl nichts zutrifft, zu senken, wurden ebenfalls 7 Fragen mit dem Feld «Andere...» ergänzt. Die Fragen dieser Umfrage wurden ebenfalls durchnummeriert und eindeutig formuliert. Zu Beginn der Umfrage wurden Fragen mit einfachen und kurzen Antwortmöglichkeiten gestellt, um einen motivierenden Einstieg zu erwirken. Da die Fragen für

die Zielgruppe dieser Umfrage sachlicher waren als für die erste, wurden sie nicht in Ich-Form formuliert. Betreffend den Bedürfnistheorien wurden den Sozialarbeitenden genau dieselben Begriffe und Antwortformulierungen wie bei der ersten Umfrage zur Auswahl gestellt, um einen klaren Vergleich ziehen zu können.

Durch die Wahl der Methodik und des Instrumentes, erhofft sich die Autorin der vorliegenden Bachelorarbeit, ein ehrliches Ergebnis beider Umfragen zu erzielen, die Hauptfrage möglichst differenziert beantworten zu können und daraus beruflich relevante Erkenntnisse zu ziehen.

4.4 Datenerhebung, -aufbereitung und -auswertung

Die Umfragen wurden mit Links zu den Online-Befragungen via Mail an 127 Sozialdienste aus dem Kanton Zürich verschickt. Dem Mail waren neben den beiden Links und QR-Codes, die Umfrage für WSH-Beziehenden als PFD angehängt, um einer digitalen Hürde entgegenzuwirken. Das Mail enthielt eine kleine Einführung in das Thema der Bachelorarbeit und dem Ziel der Umfrage und die Bitte, die Umfrage für Sozialarbeitende selbst auszufüllen und diejenige für WSH-Beziehenden an die entsprechende Klientel zu verteilen. Dabei war wichtig, dass die Sozialarbeitenden die Klientel direkt auf die Umfrage ansprachen, betonten das diese anonym und freiwillig erfolgte und sie ermutigten, daran teilzunehmen. Sozialarbeitende konnten die Umfrage entweder in Papierform, via Link oder QR-Code, an die Zielgruppe verteilen. Auf eine postalische Befragung wurde verzichtet. Laut Beller (2016) beläuft sich die Rücklaufquote auf ca. 5-10% (S. 42). Aus Datenschutzgründen war die Autorin somit auf die Unterstützung von Sozialarbeitenden von Sozialdiensten angewiesen, um an die Zielgruppe zu gelangen. Von den angeschriebenen Sozialdiensten gaben ca. 10% Rückmeldung, dass sie keine Kapazität hätten, die Umfragen an ihre Klientel weiterzuleiten. Die Teilnahme an der Umfrage von Seite Sozialarbeitenden war hoch und es resultierten innert zwei Wochen 52 Antworten. Das entsprach einer Rücklaufquote von 40%. Die Umfrage bei den Sozialhilfebeziehenden hingegen hielt sich karg. Die Frist wurde daher zwei Mal erstreckt. Schlussendlich wurde die Befragung in der Zeitspanne vom 15. Januar bis 31. März 2023 durchgeführt und es konnten 39 vollständige Umfragen von WSH-Beziehenden ausgewertet werden. Die Rücklaufquote ist nicht ermittelbar, da die Anzahl der verteilten Umfragen an WSH-Beziehenden nicht bekannt ist. In Papierform wurde keine Umfrage retourniert. Die Zielgruppe «WSH-Beziehenden» war sehr eingeschränkt. Grundsätzlich war sie von der Mithilfe und Kapazität der Sozialarbeitenden abhängig. Die Fragen waren zwar in einfacher Sprache formuliert, setzten grundsätzlich jedoch ein gewisses Deutschniveau

voraus. Weiter war die Teilnahme freiwillig und enthielt rein die «Gegenleistung», seine Meinung kundtun zu können. Aufgrund einer reinen Online-Beantwortung, ist zudem zu beachten, dass Online-Umfragen verzerrt sein können, da nicht alle Menschen Zugang zum Internet haben und gewisse Fähigkeiten zur Beantwortung vorausgesetzt sind (Beller, 2016, S. 52). Die Online-Umfragen wurden mittels dem Tool «Survio» erstellt und durchgeführt. Aus dem Tool liessen sich die Gesamtergebnisse und Statistiken ziehen. Weiter konnte in die individuellen Antworten Einblick genommen werden. Aus diesen Möglichkeiten wurden die Resultate im 5. Kapitel verschriftlicht und grafisch dargestellt. Die Antworten der insgesamt drei offenen Fragen wurden nach gewissen Merkmalsausprägungen sortiert. Sie sind im Kapitel 5 zusammengefasst und im Anhang vollständig in ihren Kategorien einsehbar. Zitate der Befragten wurden wortwörtlich übernommen. Bei der Wertung der Ergebnisse, besonders bei derjenigen von WSH-Beziehenden, ist zu berücksichtigen, dass gewisse Einflussfaktoren die Antwortgebung beeinflusst und zu Antwortverzerrungen geführt haben könnten. Laut Döring & Bortz (2016; zit. in Beller, 2016, S. 48) wollen Befragte manchmal ein bestimmtes Bild von sich vermitteln. Rechnen sie zum Bsp. mit negativen Konsequenzen bei einer gewissen Antwort, wird dies diese beeinflussen. Bei länger zurückliegenden Ereignissen besteht die Gefahr, dass sich Erinnerungsfehler einschleichen. Zudem muss damit gerechnet werden, dass die Befragten eigene Vermutungen über den Auftraggeber der Umfrage und dessen Ziel haben und ihre Antworten dementsprechend anpassen (ebd.). Um diesen Faktoren entgegenzuwirken, wurde auf sozialdemografische Fragen verzichtet und die Anonymität dadurch möglichst gross gehalten, die Sozialarbeitenden gebeten diese und die Freiwilligkeit zu betonen und beide Faktoren zur Einführung in die Umfrage nochmals erwähnt. Weiter wurden wir erwähnt, bei heiklen Fragen die Antwortmöglichkeit «möchte ich nicht beantworten» oder «Andere...» zur Verfügung gestellt. Die Dauer für die Fertigstellung der Umfrage, waren je nach Zielgruppe unterschiedlich und werden folgt grafisch dargestellt.

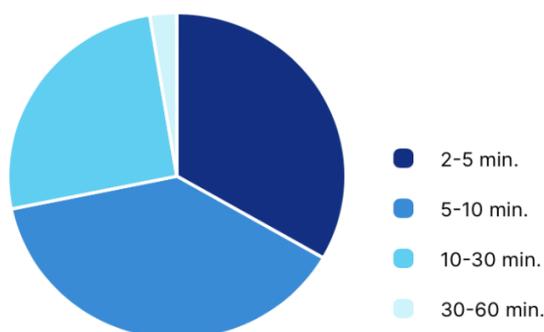


Abbildung 6: Zeitlicher Aufwand Umfrage Sozialarbeitende

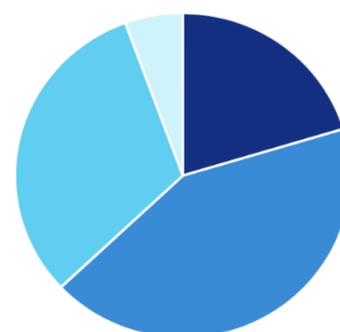


Abbildung 7: Zeitlicher Aufwand Umfrage WSH-Beziehende

5 Forschungsergebnisse

Wie erwähnt, werden in diesem Kapitel die Forschungsergebnisse dargelegt. Zu Beginn werden die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden näher betrachtet und damit die erste Unterfrage beantwortet (vgl. Kap. 1.4). Anschliessend stehen die Interessen von Sozialdiensten im Fokus, wodurch die zweite Unterfrage beantwortet wird. Der Abschluss dieses Kapitels ist der dritten Unterfrage gewidmet, indem die Spannungsfelder der beiden genannten Bereiche aufgezeigt werden.

5.1 Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden

Wie bereits erwähnt, wurde anfangs Jahr 2023 eine Online-Umfrage mit insgesamt 16 Fragen an 127 Gemeinde/Städte im Kanton Zürich verschickt, um an Sozialhilfebeziehende weitergeleitet zu werden. Innert 6 Wochen konnten 39 Antworten generiert werden. Folgend werden die Resultate in Schrift und Grafik präsentiert und die erste Unterfrage, *"Was sind die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden gegenüber Sozialdiensten?"*, beantwortet.

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
mehr als 5 Jahre	11	28.2%
3-5 Jahre	10	25.6%
1-2 Jahre	10	25.6%
weniger als 1 Jahr	8	20.5%

Abbildung 8: Bezugsdauer von WSH

Zur Einleitung der Umfrage wurden

die Sozialhilfebeziehenden zur Dauer des Bezuges und Grund und Empfinden von der WSH zu

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Kein Geld wegen Krankheit / Unfall	15	38.5%
Keine Arbeit	15	38.5%
Andere...	9	23.1%
Neu in der Schweiz	3	7.7%
Keine Wohnung	3	7.7%
zu wenig Lohn / RAV/ IV etc.	2	5.1%

leben, befragt. Das Verhältnis betreffend der Dauer des Bezuges von WSH, teilte sich recht gleichmässig zwischen «weniger als ein Jahr», «ein bis zwei Jahre», «drei bis fünf Jahre» und «mehr als 5 Jahre» auf. Die Gründe für den Bezug von WSH sind in Detail in der Auswertung links abgebildet (mehrere Antworten waren

Abbildung 9: Gründe für Sozialhilfebezug

möglich). Mit rund 39% ist es dem grössten Teil der Befragten aus gesundheitlichen Gründen oder aufgrund von Arbeitslosigkeit nicht möglich, die Existenz aus eigenen Mitteln zu decken. Bei beiden Fragen wurde «möchte ich nicht beantworten» von niemandem ausgewählt. Die rund 23% welche «Andere...» wählten, schrieben in diese Rubrik folgendes: «noch nicht ausbezahlte Erbschaft», «Wohnung ist abgebrannt, alles verloren», «Scheidung nach 20 Jahren Hausfrau. Ehemann war selbstständig erwerbend und hat das Geschäft in den Konkurs getrieben.», «Kind sehr krank geworden, gleichzeitig die Scheidung», «Alleinerziehend», «Trennung, Hausfrau, keine Arbeit», «für ganze Familie ist der Lohn zu wenig, obwohl ich die Lehre als Montage-Elektriker abgeschlossen habe und habe 100% geschafft», «Tochter 2015 Jahrgang, mache Ausbildung FaGe», «Scheidung». Bis auf die ersten beiden, kann dieser Teil der Befragten der Rubrik «working-poor» oder «Alleinerziehend» zugeordnet werden. Interessant ist, dass bis auf den Fall «Wohnung abgebrannt», 40% dieser Befragten, seit mehr als 5 Jahren WSH bezieht und die restlichen 60% zwischen 3 und 5 Jahren. Auch bereits seit über 5 Jahren in der WSH sind zudem 36% aufgrund von «Krankheit oder Unfall» und 28% aufgrund von Langzeitarbeitslosigkeit. Auf die Frage, was am schlimmsten dabei war, sich beim Sozialdienst anmelden zu müssen, wurde folgt geantwortet (es waren mehrere Antworten möglich):

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNISS
Ich habe mich nicht gut gefühlt	16	41%
So wenig Geld zu haben	14	35.9%
Ich war nicht mehr frei	12	30.8%
War nicht so schlimm für mich	11	28.2%
So viele Papiere bei der Anmeldung	10	25.6%
Es hat mir Angst gemacht	7	17.9%
Es ist einfach alles daran nicht gut	5	12.8%
Andere...	3	7.7%
Möchte ich nicht beantworten	1	2.6%

Abbildung 10: Das Schlimmste daran, sich beim Sozialdienst zu melden.

Die individuellen Antworten der drei Personen welche «Andere...» wählen waren «Scham, dass man jetzt aus der Tasche von den anderen leben muss», «Gefühl von Versagen in der Gesellschaft, nicht mehr dazu zu gehören» und «habe mich geschämt». Bei der Mehrheit löst es negative Gefühle aus. Die Hürde aufgrund einer aufwändigen administrativen Anmeldung, belastet 25% der Befragten. Es scheint, als ob es für die meisten Befragten vor allem emotional eine Herausforderung war. Für rund 30% war es gar nicht schlimm, sich beim Sozialdienst anzumelden.

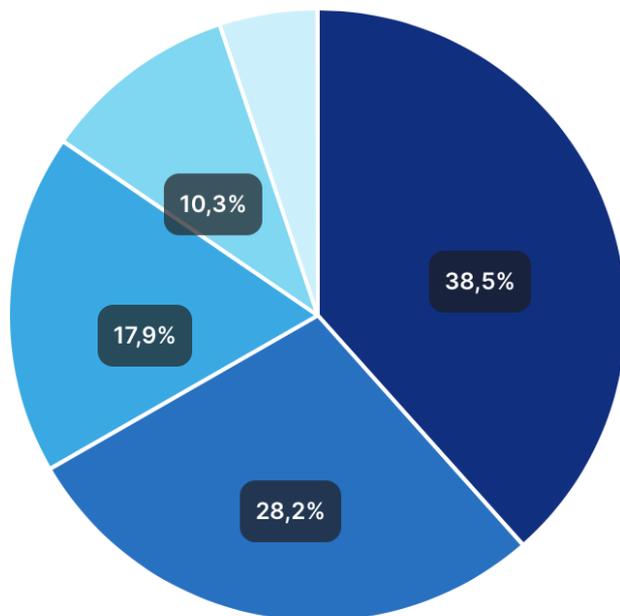


Abbildung 11: Leben in der WSH

Die 15% welche sich beim Sozialdienst zu melden als nicht schlimm empfanden, stuften von der WSH zu leben zwischen 1 bis 5 Sterne ein. Es ist diesbezüglich somit kein Muster ersichtlich. Klar ersichtlich wird jedoch, dass den Schritt zum Sozialdienst zu machen und effektiv von der WSH zu leben, zwei verschiedene Punkte sind. Die nächsten beiden Fragen betreffen die fallführende Fachperson resp. Sozialarbeitende*n. Die Sozialhilfebeziehenden

Anschiessend an eben erläuterte Frage, wurden die Teilnehmenden der Umfrage gebeten, nach ihrem Empfangen einzustufen, wie schlimm es für sie ist, von WSH zu leben. 5 von 5 Sterne bedeuteten «ganz schlimm». Für rund 85% ist das Leben in der WSH schlimm bis sehr schlimm. 15% empfindet dieses nicht bis gar nicht schlimm. Das heisst der Schritt zum Sozialdienst war weniger schlimm, als tatsächlich von der WSH zu leben.

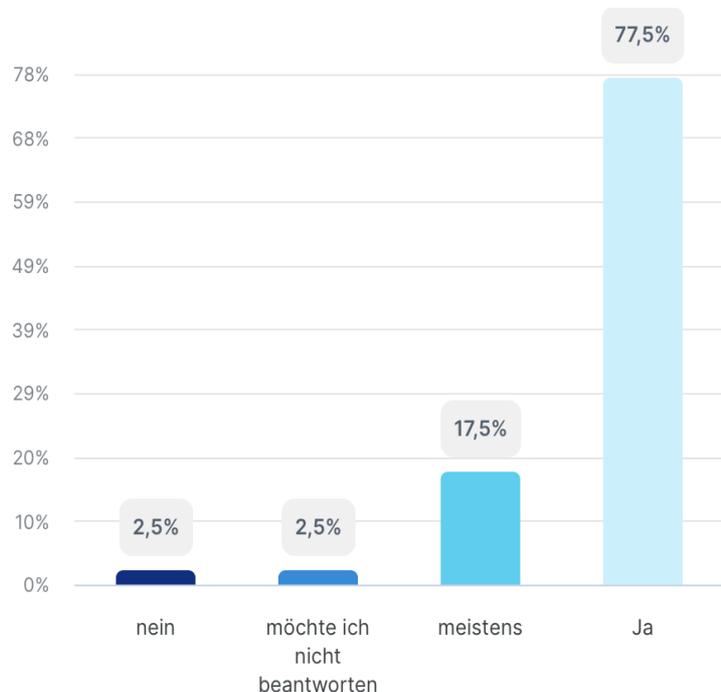


Abbildung 12: Hat die Fachperson genügend Zeit?

wurden einerseits dazu befragt, ob die fallführende Fachperson genügend Zeit für sie hat und

andererseits, wie oft sie Kontakt mit ihm/ihr haben. Für rund 78% der Befragten scheinen die Fachpersonen, nach dem Empfinden der Sozialhilfebeziehenden, genügend Zeit für sie zu haben. Darauf folgt rund 18% mit «meistens». Betreffend Regelmässigkeit des Kontaktes, zeigte sich in der Auswertung, dass mit 55% der grösste Teil der Befragten einmal pro Monat Kontakt mit der Fachperson hat. Darauf folgt rund 28% mit «zwei bis viermal pro Monat», also fast wöchentlich. 12% der Befragten, wollten keine Angaben zu dieser Frage machen und 5% hat nur einmal pro Jahr Kontakt mit der Fachperson. In der Folge ist die Auswertung grafisch dargestellt.

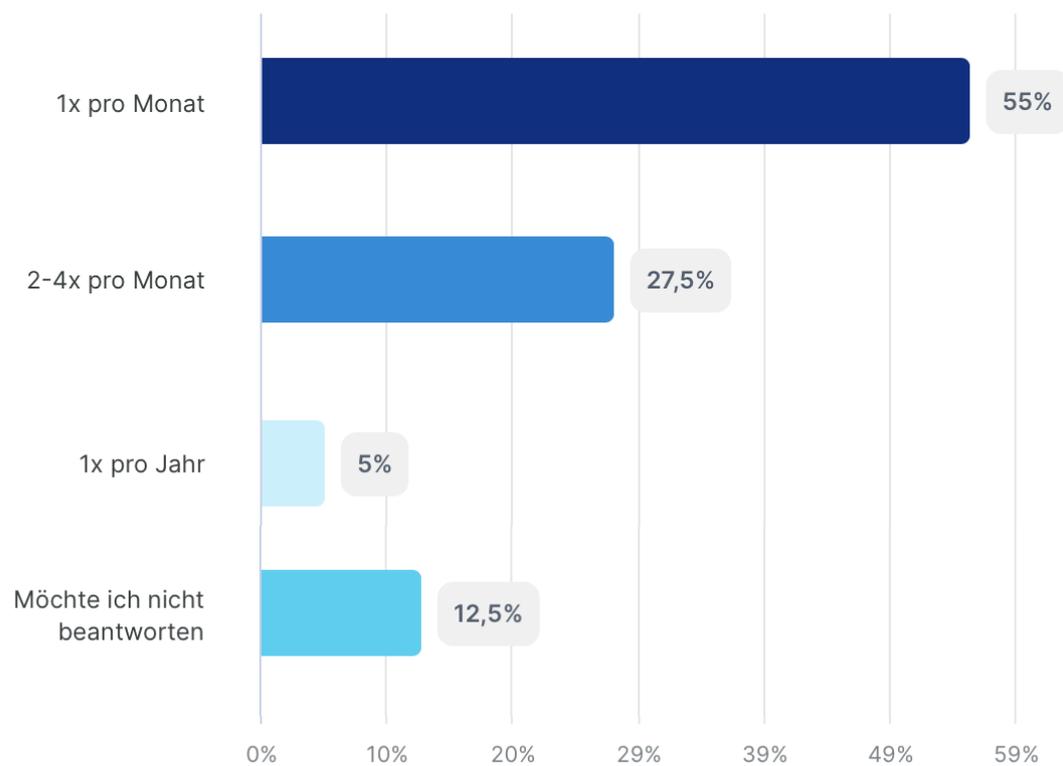
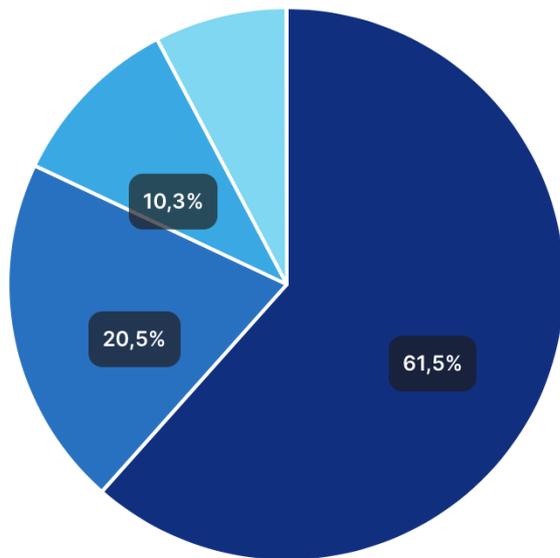


Abbildung 13: Häufigkeit Kontakt mit Fachperson

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Nichts, bin zufrieden.	31	79.5%
Ich wünsche mir mehr Verständnis.	5	12.8%
Ich wünsche mir das er/sie mehr auf meine Wünsche eingeht.	3	7.7%
Andere...	2	5.1%
Ich wünsche mir mehr Interesse an mir.	1	2.6%

Abbildung 14: Wünsche an Fachpersonen



Die nächsten beiden Fragen betreffen die Fachpersonen selbst. Die Sozialhilfebeziehenden wurden zu ihrer Zufriedenheit und konkreten Änderungswünsche betreffend dem Verhalten der Fachpersonen befragt. Fünf von fünf Sterne

- 5/5 bedeutete «sehr zufrieden». Fünf von
- 4/5 fünf Sternen erhielt rund 62% und
- 2/5 vier von fünf 21%. Somit sind über
- 3/5 80% der Befragten zufrieden mit ihrer
- 1/5 fallführenderen Fachperson. Je 10%

Abbildung 15: Zufriedenheit mit Fachperson gaben der Fachperson zwei oder drei Sterne und keine Person einen. Was sich die Befragten nun konkret mehr von den Sozialarbeitenden wünschten, wird folgend grafisch dargestellt. Übereinstimmend mit der vorherigen Frage, ist 80% der Befragten zufrieden und wünscht sich keine Veränderung. Rund 13% wünschen sich mehr Verständnis, rund 8%, dass die Fachperson mehr auf ihre Wünsche eingeht. Die «Anderere...» merkten an: «Der Druck kann zermürben, aber ich verstehe, dass es nötig ist.» und «Wenn die Stellensuche schwierig ist, nehme ich mir viel Zeit, meine Hobbies zur Ablenkung zu beschäftigen, wie etwa Nähen.».

Die nächsten beiden Fragen behandelten die Unterstützungsart, welche Sozialhilfebeziehende von Sozialdiensten erhalten. Bei diesen Fragen ging es der Autorin darum herauszufinden, wie umfangreich das Angebot der Sozialdienste ist und wo sich Sozialhilfebeziehende mehr Unterstützung wünschen. Die zweite Zeile in der Tabelle zeigt, wo die Befragten Hilfe vom Sozialdienst erhalten und die dritte, wo sie sich mehr wünschen. Rund 46% der Befragten haben überall genug Hilfe und wünschen sich nicht mehr Unterstützung vom Sozialdienst.

Antwort	Aktuell	wünsche mehr
Ich habe überall genug Hilfe.	46.2%	53.8%
Mehr Geld für Extras	-	28.2%
Geld für Miete, Krankenkasse, Kleider und Essen etc.	92.3%	-
Hilfe, weil ich krank bin (sucht mir eine Fachperson und / oder hat Kontakt mit Arzt / Therapeut*in etc.)	20.5%	5.1%

Hilfe bei Briefen, Post, Versicherungen etc.	17.9%	-
Hilfe mit Rechnungen und Ratenzahlungen	23.1%	2.6%
Budgetberatung	15.4%	5.1%
Schuldenberatung	5.1%	2.6%
Hilfe bei Terminen und bezahlen von Hilfe durch andere Person / Stelle	12.8%	0%
Organisieren und zahlen von Hobbys, Freizeit etc.	5.1%	17.9%
Hilfe bei Wohnungssuche (bezahlen Depot, Kontakt mit Vermieter etc.)	15.4%	12.8%
Gaben mir eine Wohnung / Wünsche eine Bereitstellung	5.1%	20.5%
Deutschkurs	7.7%	0%
Hilfe bei der Suche nach Arbeit (Lebenslauf erstellen, Job suchen etc.)	10.3%	2.6%
Ein Ort wo ich arbeiten kann (kann auch zur Beschäftigung sein)	2.6%	5.1%
Andere...	10.4%	10.3%

Tabelle 2: Unterstützungsart von Sozialdiensten

Ca. 10% wählte zudem «Andere...» bei beiden Fragen. 90% schrieben etwas dazu. Folgend sind die Anmerkungen der Befragten betreffend, wo sie zusätzlich Hilfe erhalten, aufgelistet: «Ich bekomme nur die Unterstützung, weil ich mit meinem Lohn das Existenzminimum nicht erreichen kann.», «Beträge für Kind / Versicherung / Wohnung», «auch sehr als Seelsorge», «schwierig antworten». Die Anmerkungen, wo sie sich zusätzlich Unterstützung wünschen, waren folgende: «Ich hätte Hilfe bekommen... wollte und brauchte keine.», «eine Arbeitsstelle, weil ich Gehörlos bin», «Helfen zum Weg gehen». Da nur rund 92% «Geld für Miete, Krankenkasse, Kleider und Essen etc.» erhält, muss davon ausgegangen werden, dass sich eine Person aus der persönlichen Hilfe, in der Umfrage verirrt. Interessant werden später die detaillierte Auseinandersetzung mit den übrigen Zahlen und der Vergleich mit der Einschätzung der Sozialarbeitenden der Sozialdienste und dem gesetzlichen Auftrag der WSH.

Mit der nächsten Frage wurde untersucht, was für die Befragten einen guten Sozialdienst ausmacht. Durch diese Frage konnte erkannt werden, was für Sozialhilfebeziehende wichtig ist. Mit über 50% ist das Wichtigste für sie eine gute Erreichbarkeit. Mit rund 46% ist am zweitwichtigsten, dass das Geld regelmässig ausbezahlt wird und der Sozialdienst sich für ihre die

Wünsche interessiert. Darauf folgt mit rund 44% ein Sozialdienst mit guten Integrationsangeboten. Gute Integrationsangebote betrifft nicht nur die Arbeitsintegration, sondern auch soziale Integration.

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Einer der schnell Antwort gibt oder Termine	21	53.8%
Einer der mir regelmässig mein Geld auszahlt	18	46.2%
Einer der sich für meine Wünsche interessiert	18	46.2%
Einer der ein gutes Angebot für die Integration hat (Arbeit, Deutschkurs, Freizeit etc.)	17	43.6%
Andere...	5	12.8%
Einer der mich in Ruhe lässt	4	10.3%
Einer der wenig Papiere von mir will	3	7.7%

Rund 13% wählten «Andere» und schrieben: «eine einfühlsame Persönlichkeit», «einer der auf die einzelnen Bedürfnisse und Notlagen der Menschen eingeht, ohne Vorurteile und Entscheidungen treffen, um die Lebensumstände zu ändern», «mir auch zuhört und ernst nimmt und mit mir Lösungen sucht», «einer der mich nicht verurteilt für meine Lage» und «eine Person, die das Interesse hat, mir zu helfen und sich darum kümmert das wird geschätzt». Mit rund 8% fiel die Zahl für wenig administrativen Aufwand erstaunlich tief aus.

Abbildung 16: Was macht einen guten Sozialdienst aus?

Rund 10% wünscht sich, vom Sozialdienst in Ruhe gelassen zu werden.

Die folgenden zwei Fragen betreffen die vorgestellten Bedürfnistheorien. Die Befragten wurden gebeten, anzukreuzen, welche Punkte auf sie zutreffen. Während 100% eine Wohnung, Essen und Kleider haben, konnten vergleichsweise nur eine geringe Anzahl an Personen die anderen Punkte als zutreffend werten. Die Fragen wurden für den Fragebogen zum einfacheren Verständnis umformuliert und nun in der folgenden Tabelle wieder den Bedürfnissen zugeordnet. Interessant wird der Vergleich im Unterkapitel 5.3 mit den Ergebnissen der Sozialarbeitenden diesbezüglich und die Analyse im Kapitel 6 mit der theoretischen Fundierung selbst.

Bedürfnis nach Maslow und Grawe	Diese Bedürfnisse sind gedeckt	%	%	Das erhalte ich vom Sozialdienst
physiologische Bedürfnisse	Ich habe Essen und Kleider	100	93	Geld für Essen und Kleider
Sicherheitsbedürfnisse	Ich habe eine warme Wohnung	100	93	Geld für eine warme Wohnung
Sicherheitsbedürfnisse	Ich fühle mich sicher und habe ein stabiles Leben	46.3	69.2	Der Sozialdienst gibt mir Sicherheit in meinem Leben
Soziale Bedürfnisse / Bedürfnis nach Bindung	Ich habe Freunde / Familie, wo ich mich wohlfühle	14.0	10.3	Eine Möglichkeit, soziale Kontakte zu knüpfen bzw. zu pflegen
das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung / Individualbedürfnisse	Ich kann schlechten Situationen aus dem Weg gehen und regelmässig machen, was ich gerne mache	14.7	17.9	Der SD achtet darauf, dass ich schlechte Situationen nicht nochmals erleben muss und gute nochmals erleben darf
das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle / Individualbedürfnisse	Ich kann mein Leben selbst bestimmen und Entscheidungen treffen	9.6	33.3	Ich erhalte vom Sozialdienst das Gefühl eigene Kontrolle und Orientierung in meinem Leben zu haben
das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung / Individualbedürfnisse	Was ich mache, wird von anderen Menschen erkannt und geschätzt.	7.4	10.3	Ich erhalte eine Möglichkeit, mich von anderen Menschen wertgeschätzt zu fühlen
Selbstverwirklichung	Ich fühle mich glücklich und sehe einen Sinn in meinem Leben	8.1	20.5	Dank dem SD kann ich glücklich sein und sehe einen Sinn in meinem Leben

Tabelle 3: Gegenüberstellung der Bedürfnisse

Frage 13 und 14 befassten sich mit Kürzungen des Grundbedarfs. Zuerst wurden die Teilnehmenden der Umfrage gefragt, ob sie im letzten Jahr eine Kürzung hatten, anschliessend warum die Auflage, die der Sozialdienst forderte, nicht erfüllt wurde. Rund 13% der Befragten hatte im Jahr 2022 eine Kürzung. Als Grund gab 40% an «es wurde zu viel von mir verlangt», weitere 40% «es wurde etwas von mir verlangt, dass ich nicht machen wollte» und 20% enthielt sich einer Angabe.

Die letzte Frage «wie könnte man die Zusammenarbeit mit Sozialdiensten für Sie verbessern?», war eine offene Frage, welche nicht beantwortet werden musste. Knapp 50% beantwortete diese Frage. Die Antwortrate zeigt, dass ein hoher Mitteilungsbedarf bei den Befragten vorhanden ist. Zur Auswertung dieser Frage wurden Merkmalsausprägungen analysiert und die Antworten in vier Kategorien unterteilt, welche im Anhang detailliert, ersichtlich sind.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass einerseits eine Zufriedenheit gegenüber Sozialarbeitenden, Sozialdiensten und der Sozialhilfe vorhanden ist und gleichzeitig genügend Zeit, Empathie und Individualisierungsarbeit, zu kurz kommen. Daraus resultiert, dass die letzten genannten Punkte eine bessere Zusammenarbeit und Ablösung aus der Sozialhilfe fördern könnten. Zudem macht der Wohnungsmangel und bürokratische Aufwand im Lande den Sozialhilfebeziehenden zu schaffen. Ein Angebot zur Unterstützung oder eine Einsetzung auf politischer bzw. systemischer Ebene zur Veränderung dieser Punkte, würden die psychische Gesundheit positiv beeinflussen.

5.2 Interessen von Sozialdiensten

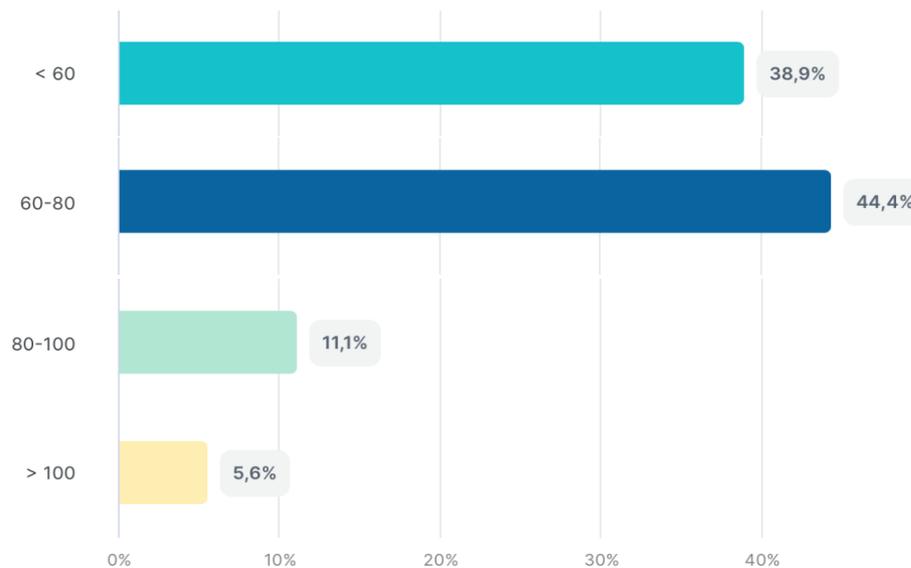
Anfangs Jahr 2023 wurde zu der Umfrage für Sozialhilfebeziehenden, eine Online-Umfrage mit insgesamt 18 Fragen für Sozialarbeitende, an 127 Gemeinde/Städte im Kanton Zürich verschickt. Innert zwei Wochen konnten 52 Antworten generiert werden. Folgend werden die Resultate in Schrift und Grafik präsentiert und damit die zweite Unterfrage der Bachelorarbeit, *"Was sind die Aufgaben und Interessen eines Sozialdienstes?"*, beantwortet. Die Umfrage bei Sozialarbeitenden auf Sozialdiensten, leitete mit der Frage nach der Grösse der Gemeinde/Stadt ein. Ein Drittel der Teilnehmenden der Umfrage arbeitet für Ortschaften mit zwischen 10'000 und 20'000 Einwohner*innen, darauf folgte mit rund 28% Ortschaften mit unter 5'000 Einwohner*innen. In der Schweiz gilt statistisch jede Gemeinde mit mehr als 10'000 Einwohner*innen als Stadt. Es wird daher folgt jeweils von Gemeinde/Stadt gesprochen.

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
10'000-20'000 Einwohner*innen	18	33.3%
< 5'000 Einwohner*innen	15	27.8%
> 20'000 Einwohner*innen	12	22.2%
5'000-10'000 Einwohner*innen	9	16.7%

Abbildung 17: Grösse der Gemeinden.

Ein Drittel der Teilnehmenden der Umfrage arbeitet für Ortschaften mit zwischen 10'000 und 20'000 Einwohner*innen, darauf folgte mit rund 28% Ortschaften mit unter 5'000 Einwohner*innen. In der Schweiz gilt statistisch jede Gemeinde mit mehr als 10'000 Einwohner*innen als Stadt. Es wird daher folgt jeweils von Gemeinde/Stadt gesprochen.

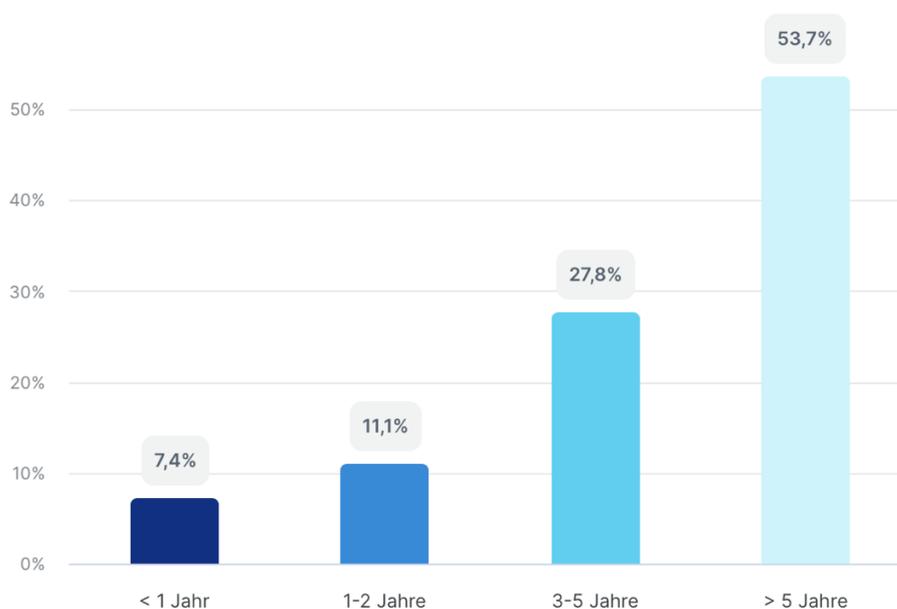
Anschliessend an eben erläuterte Frage, wurden die Sozialarbeitenden gefragt, wie viele Fälle sie in der Regel in ihrer Gemeinde/Stadt bei einem 100% Pensum führen. Die tiefste wählbare Anzahl war «unter 60 Fälle», was auf rund 40% der Befragten zutrifft. 60-80 Fälle betrifft rund 45% aller Befragten. Somit führen über 80% der Gemeinden/Städte 80 oder weniger Fälle auf ein 100% Pensum hochgerechnet. Anzumerken ist, dass Fallzahlen nichts über die Komplexität eines Falles aussagen und somit nur bedingt über die Arbeitsbelastung Auskunft geben können.



Werden die Fallzahlen mit der Grösse der Gemeinde/Stadt verglichen, fällt jedoch auf, dass von den knapp 40% Sozialdiensten, mit Fallzahlen unter 60 auf ein 100% Pen-

Abbildung 18: Fallbelastung

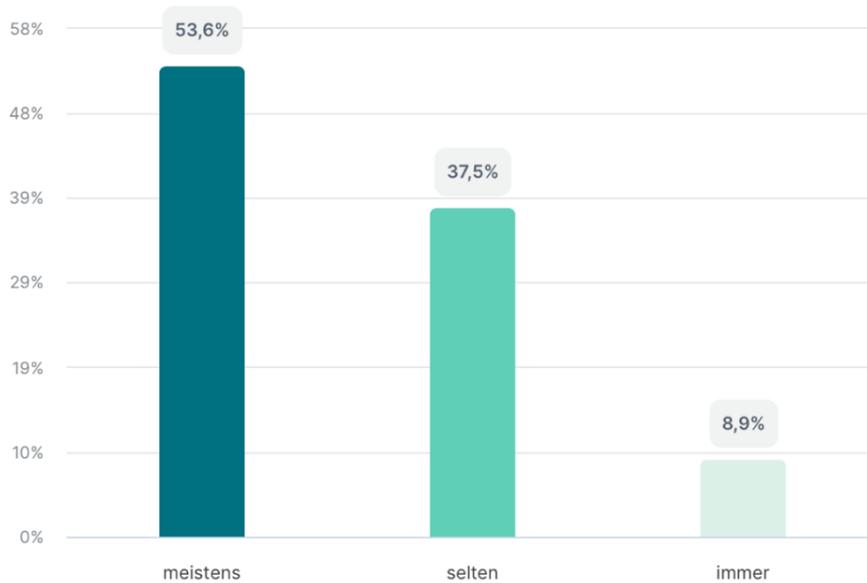
sum hochgerechnet, knapp 50% Ortschaften mit weniger als 5'000 Einwohner*innen sind und nur knapp 10% Ortschaften mit mehr als 20'000 Einwohner*innen. Es zeigt sich somit bei kleineren Gemeinden/Städten, eine tiefere Fallbelastung als bei grösseren.



Folgend wurden die Sozialarbeitenden nach Dauer der Tätigkeit in der WSH befragt. Über die Hälfte ist seit mehr als 5 Jahren in der WSH tätig, darauffolgend die zweitlängste zur Auswahl stehende

Abbildung 19: Dauer der Tätigkeit in der WSH

Option von «3 bis 5 Jahren» mit knapp 30%. Das Resultat zeigt, dass in der WSH, Fachkräfte mit Berufserfahrung auf genanntem Gebiet vorhanden ist.



Die nächste Frage lautete, wie oft die Sozialarbeitenden nach ihrem Empfinden genug Zeit für ihre Klientel haben. Die Ergebnisse zeigen eine Überbelastung der Fachkräfte auf. Nur knapp 9% hat durchschnittlich

Abbildung 20: Zeitkapazität für Klientel

immer genug Zeit für die Klientel und rund 38% selten. Weiter wurden die Sozialarbeitenden zur Kontextzuordnung der WSH befragt. Die erste Frage dazu lautete, ob sie die WSH einem Zwangskontext zuordnen. Die Resultate bestätigen die im Theorieteil erwähnte Debatte unter den Professionellen darüber. So sind rund 36% der Befragten der Meinung, erst mit Eingang der Anmeldung befindet man sich im Zwangskontext, weitere rund 36%, dass man bereits davor im Zwangskontext ist, da man keine andere Wahl hat, und rund 28% würde es nicht dem Zwangskontext zuordnen.

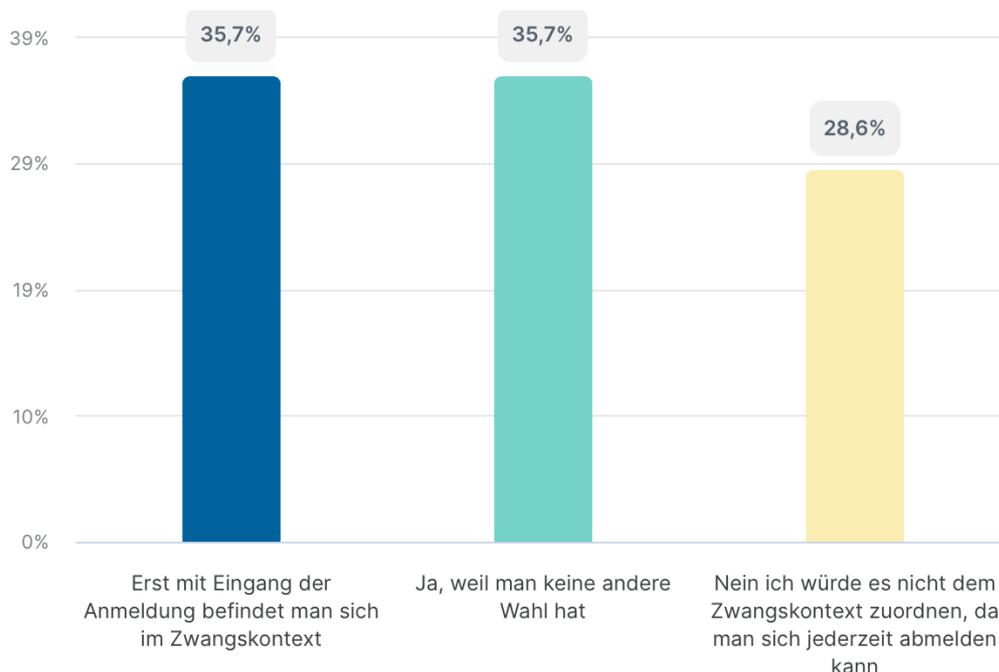


Abbildung 21: Ist WSH Zwangskontext?

Auch wer die WSH nicht dem Zwangskontext zuordnet, wurde folgend befragt, wie schwierig der (Zwangs-)Kontext erlebt wird. Der Schwierigkeitsgrad konnte zwischen 1 für «sehr einfach» und 5 für «sehr schwer» gewählt werden. Mit über 60% ordnete der grösste Teil ihn einer 3 zu. Darauf folgte mit rund 17% ein Schwierigkeitsgrad von 4 von 5 und mit 13% eine 2 von 5. Die vollständigen Ergebnisse sind in grafischer Abbildung dargestellt.

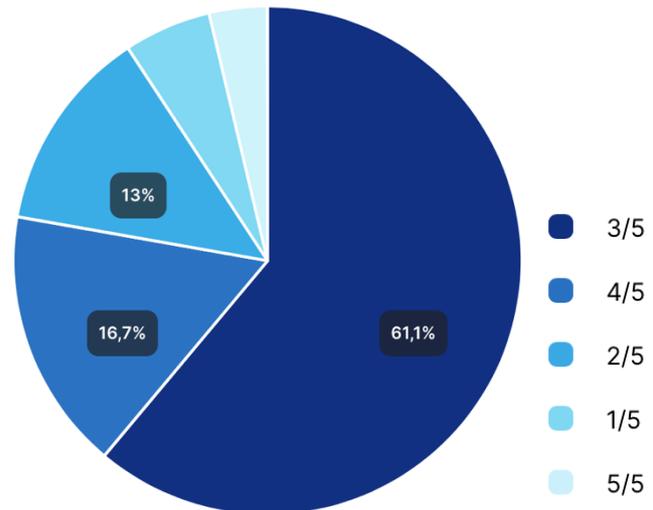


Abbildung 22: Erleben des Zwangskontextes

Nach diesen einleitenden Fragen wurden den Sozialarbeitenden ähnliche Fragen wie den Sozialhilfebeziehenden gestellt, um einen Vergleichswert zu erhalten. Die erste Frage betraf die Aufgaben von Sozialdiensten aus Sicht der Sozialarbeitenden, welche aktuell in der WSH tätig sind. Die Sozialarbeitenden konnten mehrmals «trifft zu», zu vorgegebenen Optionen eingeben. Die Resultate werden folgend aufgezeigt. Der Vergleich mit den Resultaten der Sozialhilfebeziehenden findet im folgenden Unterkapitel statt.

ANTWORT	VERHÄLTNISS
Existenzsicherung	98.1%
Integrationsmassnahmen organisieren und die Teilnahme der Klientel zu bewirken	90.7%
o Arbeit- und Beschäftigung	88.9%
o Wohnen (Mietkaution, Kontakt mit Vermieter bei Bedarf etc.)	85.2%
o Vermittlung und Finanzierung von externe Fachstellen / Fachpersonen in den Bereichen welche wir nicht persönlich abdecken	79.6%
o Finanzielles (Bsp. Unterstützung bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen)	75.9%
o Soziales (Freizeit, Integration etc.)	72.2%

Abbildung 23: Aufgaben von Sozialdiensten Teil 1

o Gesundheit (Vermittlung von Therapeuten etc.)	68.5%
o Rechtliches / Administratives (Briefe, Post, Versicherung etc.)	61.1%
o Budgetberatung	57.4%
o Arbeitssuche (Lebenslauf erstellen, Stellenvermittlung, Arbeitscoaching etc.)	57.4%
o Befindlichkeit	48.1%
o Bereitstellung von Wohnungen	25.9%
o Schuldenberatung	20.4%
Persönliche Beratung in folgenden Bereichen: (diese Zeile nicht anwählen)	14.8%
Andere...	1.9%

Abbildung 24: Aufgaben von Sozialdiensten Teil 2

Darauffolgend wurde gefragt, wie die Sozialarbeitenden mit den Interessen und Wünschen ihrer Klientel umgehen. Dabei konnten mehrere Antworten eingegeben werden.

ANTWORT	VERHÄLTNIS
Es wird, wenn immer möglich auf die Interessen betreffend Lebensgestaltung und Zukunftsvorstellung der Klientel eingegangen.	77.8%
Wenn nicht auf die Interessen eingegangen werden kann, dann mehrheitlich ausfolgenden Gründen:	11.1%
o Die Finanzierung des Wunsches sprängt den Rahmen der WSH	50%
o Sie stimmen nicht mit der Haltung der WSH überein (Ablösung)	42.6%
o Es gibt kein passendes Angebot	31.5%
Wir haben klare Linien und Vorgaben (Bsp. ein eigenes Arbeits-/Beschäftigungsprogramm).	29.6%

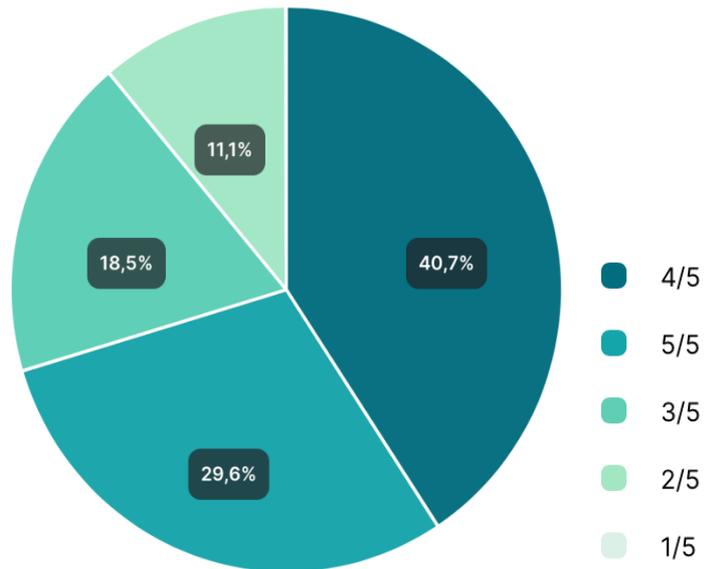
Abbildung 25: Umgang mit Interessen und Wünsche der Klientel

Die nächsten beiden Fragen betrafen die soziale und berufliche Integration. Wie im theoretischen Teil erwähnt, ist diese von grosser Bedeutung für die Ablösung aus der WSH sowie die psychische Gesundheit. Die Frage war wie folgt formuliert: «Gibt es Angebote vor Ort oder in der Umgebung für soziale, berufliche und gesundheitliche Integration, die Sie nutzen können?». 40% der Befragten sehen vor Ort genügend und die richtigen Angebote für ihre Klientel. In folgender Grafik sind die detaillierten und vollständigen Ergebnisse ersichtlich.

ANTWORT	VERHÄLTNISS
Ja, in allen Bereichen genügend vorhanden	40.7%
Nein, in allen Bereichen sehr beschränkt.	7.4%
In Teil Bereichen wäre mehr besser: (diese Zeile nicht anwählen)	5.6%
o Gesundheit (Vermittlung von Therapeuten etc.)	35.2%
o Wohnen (Mietkaution, Kontakt mit Vermieter bei Bedarf etc.)	29.6%
o Arbeitssuche (Lebenslauf erstellen, Stellenvermittlung, Arbeitscoaching etc.)	29.6%
o Arbeit- und Beschäftigung	29.6%
o Soziales (Freizeit, Integration etc.)	29.6%
o Rechtliches / Administratives (Briefe, Post, Versicherung etc.)	22.2%
o Schuldenberatung	16.7%
o Budgetberatung	14.8%
o Finanzielles (Bsp. Unterstützung bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen)	14.8%

Abbildung 26: Integrationsangebote vor Ort

Die zweite Frage betraf die Gewichtung der Wichtigkeit der sozialen Integration in der jeweiligen Gemeinde/Stadt. Die Sozialarbeitenden konnten auf einer Skala von 1 bis 5 die Wichtigkeit einstufen. Eine Eins bedeutete «gar nicht wichtig» und eine Fünf, «wird sehr hoch gewichtet». Die Resultate zeigen, dass die soziale Integration auf den Gemeinden/Städten, welche an der Umfrage teilnahmen, durchschnittlich eine hohe Wichtigkeit hat. 70% wertete dieser eine 4 und 5 zu.



Die weiteren beiden Fragen betrafen das Thema der menschlichen Bedürfnisse und beschäftigen sich mit der Frage, welche davon durch die WSH abgedeckt werden. Die Ergebnisse werden im folgenden Unterkapitel mit den Auswertungen der Sozialhilfebeziehenden verglichen.

ANTWORT	VERHÄLTNISS
Bedürfnis nach Sicherheit (Wohnung, Schutz vor Kälte, Stabilität etc.)	94.4%
Physiologische Bedürfnisse (Wasser, Nahrung, Kleidung etc.)	94.4%
Bedürfnis nach Zugehörigkeit/Bindung (Unterstützung, sozialer Zugehörigkeit etc.)	66.7%
Bedürfnis nach Selbstverwirklichung/Selbstwerterhöhung (eigne Talente und Potenzial aktiv zu nutzen, Sinn im Leben finden)	35.2%
Bedürfnis nach Ansehen und Erfolg (Anerkennung und Wertschätzung, Unabhängigkeit und Freiheit, Ansehen und Wertschätzung durch Andere)	31.5%
Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle (Wunsch, die Welt zu verstehen und auf Ereignisse in der Umwelt Einfluss nehmen zu können)	25.9%
Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung (Bestrebung, angenehme Dinge zu wiederholen und unangenehme zu vermeiden)	18.5%

Abbildung 28: Deckung der Bedürfnisse durch die WSH

Auf die Frage, wieso die übrigen Bedürfnisse nicht durch die WSH gedeckt sind, konnten zwischen drei Gründen ausgewählt werden. Die Ergebnisse sind folgt grafisch ersichtlich.

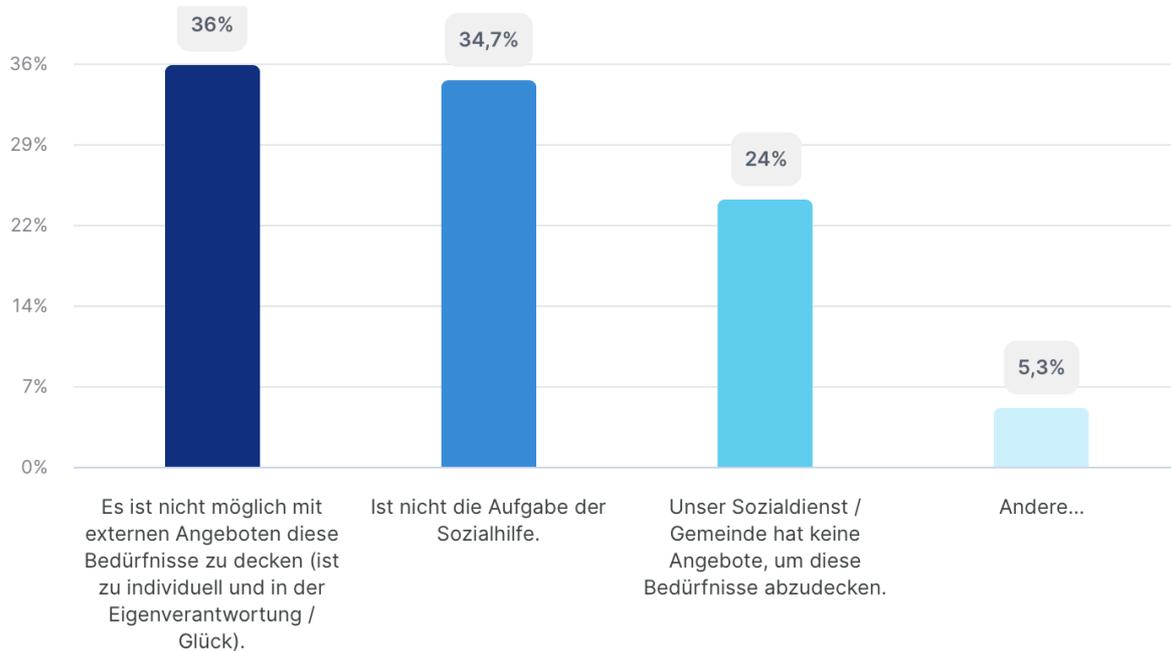


Abbildung 29: Gründe für nichtgedeckte Bedürfnisse

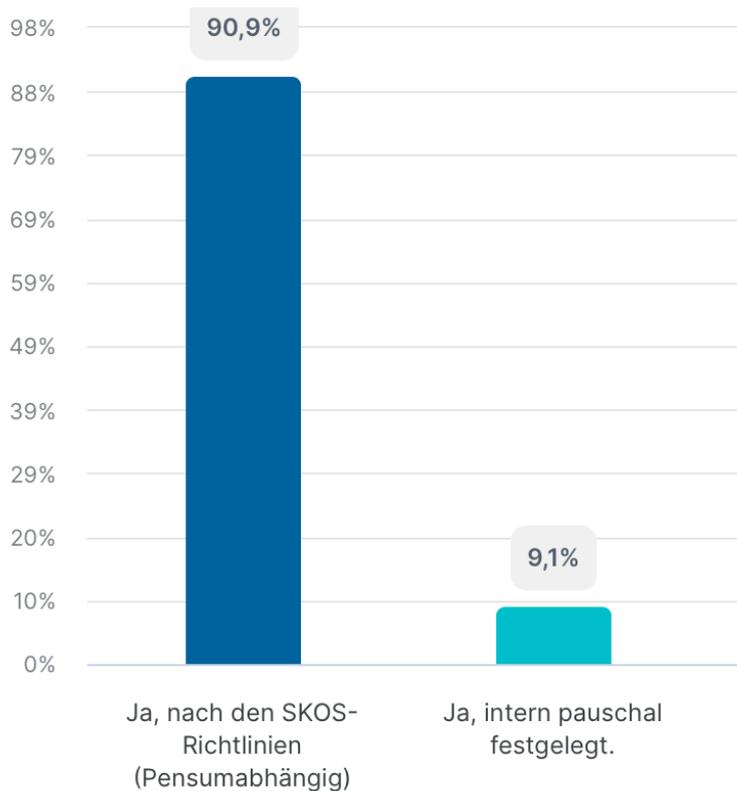


Abbildung 30: Ausrichtung der Integrationszulage

Vergleich mit den vorherigen Antworten, ein grosserer Unterschied zwischen den Gemeinden/Städten. 60% löst eine Kürzung auf, sobald die Auflagen erfüllt sind und 24% so lange wie

Die nächste Frage betraf die Integrationszulage und ob die jeweilige Gemeinde/Stadt eine an ihre Klientel auszahlt, sowie wenn ja, nach welchen Richtlinien. Das Ergebnis zeigt, dass 100% der befragten Gemeinden eine Integrationszulage an ihre Klientel auszahlen. Davon richten sich über 90% nach den im einleitenden Teil der Bachelorarbeit vorgestellten SKOS-Richtlinien.

Zur Frage wie lange eine Kürzung vollzogen wird, zeigte sich im

verfügt, auch wenn die Auflage(n) erfüllt sind. Die 15.5% welche «Andere...» wählten, ergänzten mit folgenden Anmerkungen: «solange wie verfügt ODER bis die Auflage erfüllt ist», «oder bis Ablauf der verfügten Dauer», «30% max. für 6 Monate / weniger 10-20% max. 1 Jahr». Zusammengefasst betreffend die rund 16% jeweils «entweder oder».

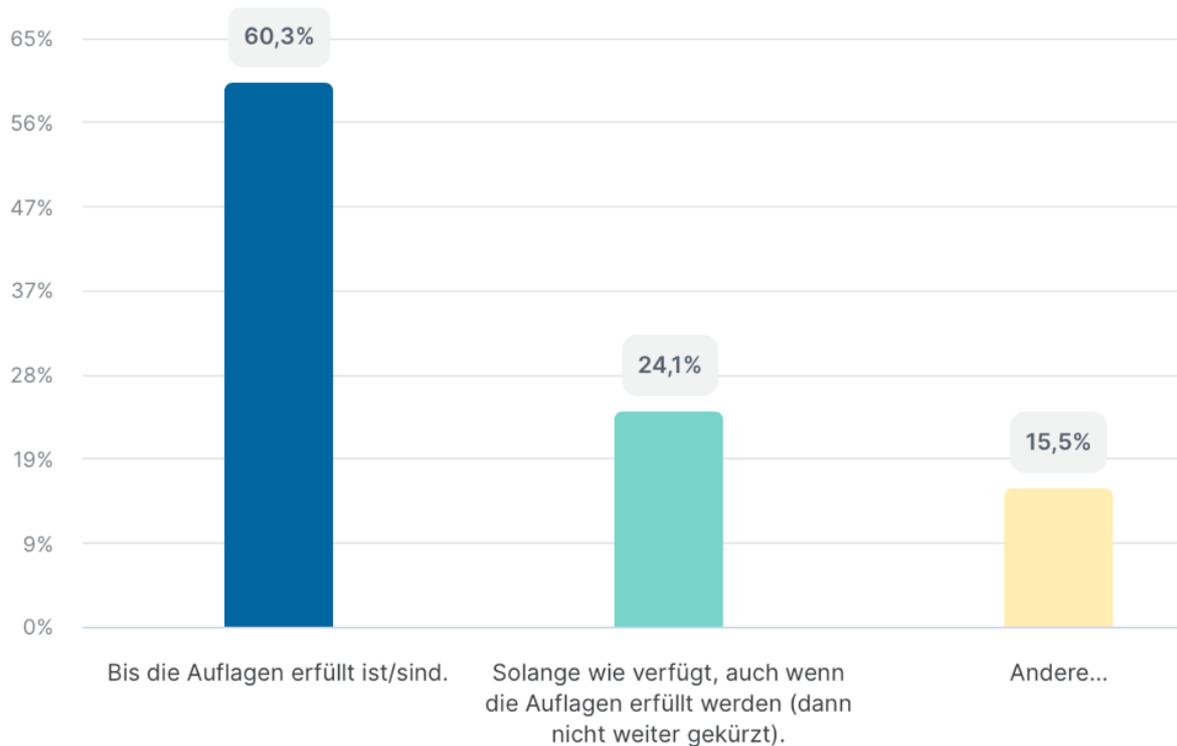


Abbildung 31: Aufhebung Kürzungen

Als zweitletzte halboffene Frage mit Auswahlkriterien, wurde die Frage «Wie sieht Ihre eigene Entscheidungskompetenz innerhalb der Gemeinde betreffend Unterstützung der Klientel aus?», gestellt. Knapp 70% der Sozialarbeitenden hat eine grosse Entscheidungsfreiheit betreffend Auflagen und Finanzierung von Unterstützungsangeboten und ist damit zufrieden. Rund 8% wählte «Andere...» und fügte Anmerkungen hinzu wie «wird bald mit einem Handbuch genau definiert und gibt einen grösseren Spielraum als jetzt», «Ich kann viel in die Behörde bringen, welche vieles bewilligt. Daher ist die Entscheidungsfreiheit eigentlich schon da», «Die Kompetenzen sind abgestuft. Die Entscheidungsfreiheit auf Stufe fallführende Person finde ich angemessen. Genügend in jedem Fall.». Betreffend «dass bald etwas ändert» und die Anträge an die Behörde noch nie abgelehnt wurden, gab es mehrere Anmerkungen. Eine grafische Darstellung zu den Ergebnissen dieser Frage, ist auf der Folgeseite zu finden.

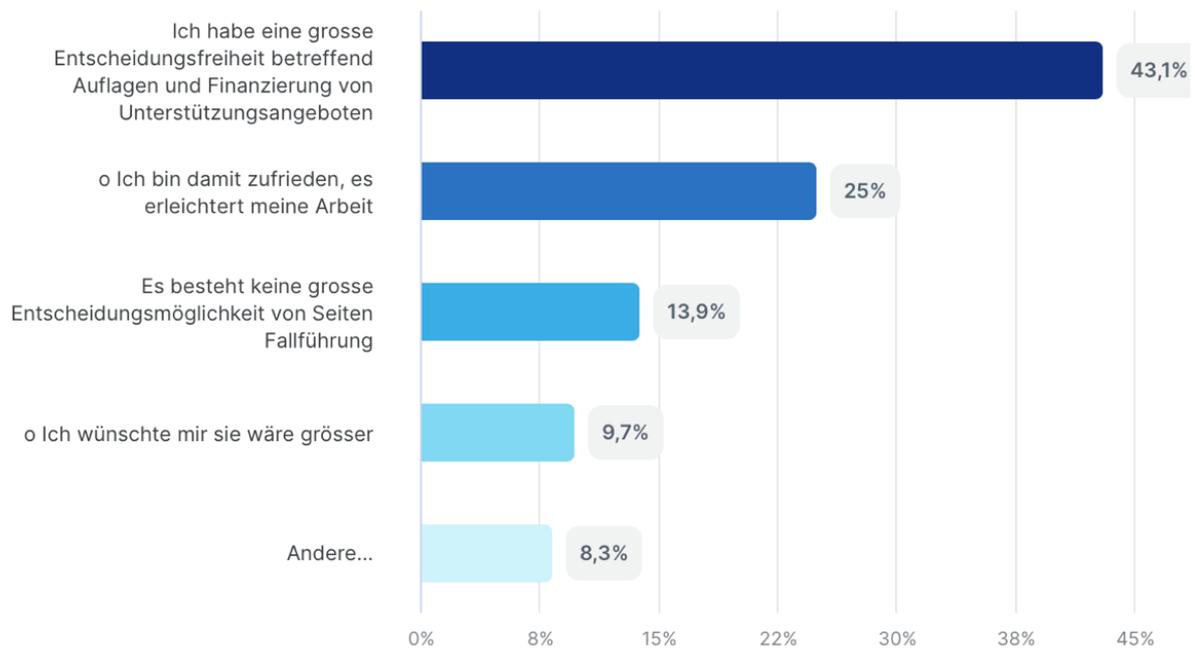


Abbildung 32: Entscheidungskompetenzen der Sozialarbeitenden

Bei der nächsten Frage handelte es sich um eine der zwei offenen Fragen, die in der Umfrage für Sozialarbeitende eingebaut wurden. Sie kann mit folgender offenen Frage aus der Umfrage für Sozialhilfebeziehende gegenübergestellt werden: «Wie könnte man die Zusammenarbeit mit Sozialhilfebeziehenden in der Sozialhilfe verbessern?». Die Antworten-Quote war sehr hoch, was auch von Seite Sozialarbeitende ein grosses Bedürfnis nach Gehör und Veränderung zeigt. Zur Auswertung wurden ebenfalls Merkmalsausprägungen analysiert und die Antworten in acht Kategorien unterteilt. Die detaillierten Ergebnisse sind im Anhang ersichtlich. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass mehr zeitliche Ressourcen bzw. eine tiefere Fallbelastung pro Sozialarbeitende, die Zusammenarbeit mit Sozialhilfebeziehenden verbessern könnte. Die zahlreichen Anmerkungen zum Wunsch nach tieferen Fallzahlen zeigen, dass die zu Beginn dieses Unterkapitels aufgezeigten Auswertung diesbezüglich, nicht aussagekräftig ist (vgl. Abb. 20). Wäre mehr Zeit pro Klient*in vorhanden, könnten regelmässiger Gespräche geführt werden und dadurch ihre Situationen adäquater und vertiefter erfasst und darauffolgend mehr auf ihre Bedürfnisse eingegangen werden. Eine klare Auftrags- und Rollenklärung wurde als weiterer Punkt zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit Sozialhilfebeziehenden erwähnt, welche ebenfalls genügend zeitliche Ressourcen voraussetzt. Es zeigt sich, dass die Sozialarbeitenden die Erfahrung machten, dass durch Transparenz, Verbindlichkeit und Klarheit, eine bessere Zusammenarbeit und Kooperation entsteht. Beide genannten Punkte würden wiederum die Arbeitsbeziehung und das Vertrauen stärken. Mehr zeitliche

Ressourcen zur Verfügung zu haben, bedeutet zudem eine engere Begleitung und schnellere Lösungsfindung, welche im Interesse eines jeden Sozialdienstes ist. Dabei ist eine Zusammenarbeit und Kommunikation auf Augenhöhe wichtig, genauso wie Empathie für die individuellen Situationen der Klientel und Verständnis für die Schwierigkeit des Zwangskontextes. Ein Teil der befragten Sozialarbeitenden betonten die Relevanz der Eigeninitiative und -verantwortung der Klientel im Angebot der Sozialhilfe, welche ebenfalls eine Rolle spielt. Weiter wurde leichte Kritik an genügend und passenden Integrationsangeboten und der finanziellen Unterstützung durch den Kanton, ausgeübt.

Die zweitletzte Frage war ebenfalls eine offene Frage. In dieser wurden die Sozialarbeitenden gebeten, in eigenen Worten zu formulieren, was einen guten Sozialdienst ihrer Meinung nach ausmacht. Diese Frage ist mit derjenigen seitens Sozialhilfebeziehende, welche in Abbildung 15 dargestellt ist, vergleichbar. Die erneuten zahlreichen Antworten, wurden ebenfalls in acht Kategorien unterteilt und sind im Anhang einsehbar. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass kompetente Fachkräfte, welche einen respektvollen und empathischen Umgang mit der Klientel pflegen, genügend Zeit für diese haben, gute interne Arbeitsstrukturen und Zusammenarbeit mit der Sozialbehörde sowie eine klare und entlastende Aufgabenverteilung zwischen Sozialarbeitenden und Sachbearbeitenden, zentral sind. Weiter wurde erneut die Kommunikation auf Augenhöhe – intern sowie mit der Klientel – genannt. Daneben machen engagierte Fachkräfte, welche auf die individuellen Bedürfnisse der Klientel eingehen, eine ganzheitliche Arbeitsweise und hohe Werthaltung, einen guten Sozialdienst laut Auswertungen aus. Dazu wurde erneut betont, dass es genügend zeitliche Ressourcen benötigt. Somit kann eruiert werden, dass laut Sozialarbeitenden welche aktuell auf Sozialdiensten tätig sind, ein Sozialdienst mit tiefen Fallzahlen pro Stellenprozent, ein guter Sozialdienst ist. Sozialdienste sollen Schutz und Perspektiven bieten, gut vernetzt sein, Klientel nach ihren Ressourcen und Fähigkeiten sowie ihre Autonomie fördern und unterstützen. Zudem arbeitet ein guter Sozialdienst fair, speditiv und effizient, investiert in seine Klientel (Bildung), nimmt sie ernst und ist für sie gut erreichbar.

Als letzte Frage wurden die Sozialarbeitenden gefragt, ob sie die in vorherigen Frage genannten Punkte, auf dem Sozialdienst, für welchen sie aktuell tätig sind, als erfüllt sehen. Mehr als 50% konnte dem zustimmen, knapp 40% «teilweise». Ein kleiner Teil nicht, und rund 4% wählte «Andere...» und hinterliessen folgende Anmerkungen: «Wird mit den neu erhaltenen Stellenprozenten definitiv besser erreicht als früher», «mehrheitlich».

5.3 Spannungsfelder

Folgend werden Spannungsfelder, welche durch die Ergebnisse beider Umfragen ersichtlich wurden, zusammengefasst und damit die dritte Unterfrage vorliegender Bachelorarbeit, ***"Wo liegen Spannungsfelder zwischen den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden und den Interessen von Sozialdiensten?"***, beantwortet. Diese werden in vier Abschnitten näher betrachtet und erläutert. Begonnen wird mit Spannungsfeldern, welche sich auf Sozialarbeitende und die Zusammenarbeit mit ihnen beziehen und anschliessend diejenigen aufgezeigt, welche für Sozialdienste gelten. Im dritten Abschnitt werden Spannungsfelder betreffend den menschlichen Bedürfnissen nach Maslow und Grawe aufgezeigt und abschliessend Aspekte und Spannungsfelder, welche einen guten Sozialdienst ausmachen.

Die erste Frage, welche in beiden Umfragen gestellt wurde, war diejenige betreffend die zeitlichen Ressourcen der Fachpersonen. Laut dem Empfinden der Klientel, haben die Fachpersonen zu 95% genügend Zeit für die Klientel (vgl. Abb. 12). Dies bedeutet konkret für rund 80%, mindestens einmal pro Monat Kontakt (vgl. Abb. 13). Die Fachpersonen empfinden dies etwas anders. Laut ihrem Empfinden haben nur rund 60% genügend Zeit für ihre Klientel. Wie sich durch die beiden offenen Fragen in der Umfrage für Sozialarbeitenden herausstellte, scheint dieser Zustand nicht zur Zufriedenheit der Fachpersonen zu sein. Sie wünschen sich mehr Zeit und nannten verschiedene Gründe, welche die Ablösung aus der WSH durch mehr Zeit für ihr Klientel, fördern würde und dies nicht zu Unrecht. Denn wie die Umfrage bei Sozialhilfebeziehenden zeigte, befindet sich rund 50% bereits seit mehr als drei Jahren in der WSH. Für die Klientel scheinen es jedoch genügend zeitliche Ressourcen von Seiten Sozialarbeitenden zu sein. Somit ist hier ein Spannungsfeld zwischen Sozialarbeitenden und Sozialdiensten ersichtlich. Eine weitere inhaltlich vergleichbare Frage war diejenige betreffend einer Zuordnung der WSH in einen Zwangskontext. Die Sozialarbeitenden zeigten sich sichtlich nicht einig darüber, ob und ab wann es sich um einen Zwangskontext handelt (vgl. Abb. 21). Für die Sozialhilfebeziehenden war der Weg zum Sozialdienst zu einem grossen Teil mit verschiedenen negativen Gefühlen, wie Scham und Freiheitseinschränkungen, verbunden und fiel ihnen nicht leicht (vgl. Abb. 10). Sich einer Situation auszusetzen, bei welcher verschiedene negative Gefühle aufkommen, ist schwer als «freiwillig» zuzuordnen. Zudem kristallisierte sich heraus, dass das Leben in der WSH als schlimmer empfunden wird als der Weg zum Sozialdienst. Für 85% der Befragten ist das Leben schlimm bis sehr schlimm. Wenn Fachpersonen den Kontext nicht als Zwangskontext

verstehen und dass dazu nötige Verständnis für die Klientel in diesem, in der Beratung nicht aufbringen, kann dies zu einem Spannungsfeld führen. Dies betonte auch eine Fachperson in einer der offenen Fragen. Trotzdem ist die Klientel zu über 80% zufrieden mit ihrer fallführenden Fachperson (vgl. Abb. 14 und 15) und zeigte auch in der Auswertung der offenen Frage, Zufriedenheit und Dankbarkeit gegenüber deren Arbeit. Dennoch wünschte sich ein Teil mehr Verständnis, Interesse und dass die Fachperson mehr auf ihre individuellen Wünsche eingehen soll und nicht vorurteilend ist (Abb. 15).

Im folgenden Abschnitt wird der Fokus von den Fachpersonen auf die Institution Sozialdienst gewechselt. Die Umfrage bei Sozialhilfebeziehende zeigte, dass sich knapp über 50% mehr Unterstützung vom Sozialdienst wünscht (vgl. Tabelle 2). Rund 28% wünschen sich mehr Geld für «Extras», womit SIL gemeint sind. Bereits die Auswertung der Frage, was am schlimmsten am Leben in der WSH ist (vgl. Abb. 6), zeigte, dass rund ein Drittel die knappen finanziellen Mittel belasten. Die Ergebnisse der Umfrage bei Sozialarbeitenden zeigte, dass sich 90% an die SKOS-Richtlinien halten und nach deren Vorschriften eine Zulage zwischen CHF 100.00 und 400.00 zum Grundbedarf auszahlen. Dennoch ist das Geld immer knapp. Der grösste Teil der beratenden Unterstützung scheint sich laut Befragten mit finanziellen, administrativen und organisatorischen Themen zu befassen. Diese Unterstützungsart wird nur zu geringen Prozentsätzen mehr gewünscht. Es scheint somit, als sei dieses Bedürfnis mehr oder weniger befriedigt. Auffällig sind hingegen die Ergebnisse betreffend Wohnungssuche und deren Bereitstellung sowie Freizeitgestaltung bzw. sozialer Integration. Rund 13% wünscht sich mehr Unterstützung bei der Wohnungssuche und rund 20% wünscht sich die Bereitstellung einer Wohnung durch Sozialdienste. Während die Sozialdienste teilweise bei der Wohnungssuche helfen (rund 15%), scheint die Bereitstellung eine Ausnahme zu sein (rund 5%). Offensichtlich ist die Unterstützung bei der Wohnungssuche ein nicht ausreichend gedecktes Bedürfnis. Auch das Organisieren und Zahlen von Freizeitgestaltung scheint eher die Ausnahme zu sein und ein grösseres ungedecktes Bedürfnis der Befragten (rund 18%). In den offenen Fragen für Sozialarbeitende zeigte sich, dass auch einige von ihnen mehr finanzielle Möglichkeiten und Unterstützung vom Kanton wünschen und somit das Bedürfnis der Klientel verstehen können. Gleichzeitig zeigte die Auswertung der Frage betreffend Entscheidungskompetenzen der Sozialarbeitenden (vgl. Abb. 32), dass knapp 70% damit zufrieden sind und die Sozialbehörde in der Regel Anträge genehmigt.

70% der Sozialarbeitenden schreiben das Organisieren und Zählen von Hobbys und Freizeitgestaltung als Aufgabe der Sozialhilfe zu. Auch die Wichtigkeit der sozialen Integration in ihrer Gemeinde/Stadt werteten knapp 90% durchschnittlich als wichtig (vgl. Abb. 27). Dennoch scheint diesbezüglich der Wunsch nach mehr Unterstützung von Seiten Sozialhilfebeziehenden vorhanden zu sein. Es stellt sich die Frage, woher die Diskrepanz kommt und wie weit die Sozialarbeitenden auf die Wünsche der Klientel eingehen und einen Antrag an die Behörde stellen. Bei der Frage betreffend Umgang mit den Interessen und Wünschen der Klientel, wählte rund 80% der Sozialarbeitende die Aussage «es wird, wenn immer möglich auf die Interessen betreffend Lebensgestaltung und Zukunftsvorstellung der Klientel eingegangen» (vgl. Abb. 25). Ein Grund, um nicht auf einen Wunsch einzugehen kann sein, dass Sozialdienste ganz klare Vorgaben haben. Weiter kann es zu einer Ablehnung eines Wunsches kommen, wenn die Finanzierung entweder den Rahmen der WSH sprängt, der Wunsch nicht mit der Haltung der WSH - mit dem Ziel der Ablösung - übereinstimmt oder es kein passendes Angebot gibt, um den Wunsch zu erfüllen. Die Ergebnisse der Frage betreffend genügend und den richtigen Angeboten vor Ort zeigen, dass nur zu 40% laut Sozialarbeitenden kein Defizit vor Ort besteht (vgl. Abb. 26). Die Bereiche, in welchen die Sozialarbeitenden die grösste Lücke sehen, sind Gesundheit, Wohnen, Arbeitssuche, Arbeit- und Beschäftigung, Soziales und administrative Unterstützung. Es wird ein klares Spannungsfeld zwischen den Bedürfnissen der Sozialhilfebeziehenden betreffend Zahlung von «Extras» und (mehr) Freizeitgestaltung und den Interessen sowie Möglichkeiten der Sozialdienste ersichtlich. Zum Thema Wohnen, sind Sozialarbeitende mit rund 85% der Meinung, dass Unterstützung bei der Wohnungssuche zur Aufgabe der Sozialhilfe gehört, jedoch nur 25% von ihnen vertreten die Ansicht, dass eine Wohnung zu Verfügung stellen, zur Aufgabe der Sozialhilfe gehört. Es ist ein klares Bedürfnisdefizit von Seiten Sozialhilfebeziehenden betreffend Wohnraum ersichtlich. Sozialarbeitende erkennen das Bedürfnis der Sozialhilfebeziehenden und sehen ein Defizit an Angeboten diesbezüglich (vgl. Abb. 26), die Bereitstellung jedoch nicht als eine ihrer Hauptaufgabe.

Ob diese von Seiten Sozialhilfebeziehenden herauskristallisierten Anliegen tatsächlich den Aufgaben und dem Auftrag der WSH entsprechen, wird im Kapitel 6 erörtert. Folgend wird zur Übersicht die Tabelle 2 erneut dargestellt und mit der Meinung der Fachpersonen - bezüglich welche Themen in ihren Aufgabenbereich bzw. dem der Sozialhilfe gehören - ergänzt.

Antwort	Aktuell laut WSH-Beziehenden	wünschen sich WSH-Beziehende mehr	Aufgabe der WSH laut Sozialarbeitenden
Ich habe überall genug Hilfe.	46.2%	53.8%	-
Mehr Geld für Extras	-	28.2%	-
Geld für Miete, Krankenkasse, Kleider und Essen etc.	92.3%	-	98.1%
Hilfe, weil ich krank bin (sucht mir Fachperson und / oder hat Kontakt mit Arzt / Therapeut*in etc.)	20.5%	5.1%	68.5%
Hilfe bei Briefen, Post, Versicherungen etc.	17.9%	0%	61.1%
Hilfe mit Rechnungen und Ratenzahlungen	23.1%	2.6%	75.9%
Budgetberatung	15.4%	5.1%	57.4%
Schuldenberatung	5.1%	2.6%	20.4%
Hilfe bei Terminen und bezahlen von Hilfe durch andere Person / Stelle	12.8%	0%	79.6%
Organisieren und zahlen von Hobby, Freizeit etc.	5.1%	17.9%	72.2%
Hilfe bei Wohnungssuche (bezahlen Depot, Kontakt mit Vermieter etc.)	15.4%	12.8%	85.2%
Bereitstellung einer Wohnung	5.1%	20.5%	25.9%
Deutschkurs	7.7%	0%	90.7%
Hilfe bei der Suche nach Arbeit (Lebenslauf erstellen, Job suchen etc.)	10.3%	2.6%	57.4%
Ein Ort wo ich arbeiten kann (kann auch zur Beschäftigung sein)	2.6%	5.1%	88.9%
Befindlichkeit	-	-	48.1%

Tabelle 4: Aufgaben vs. Erhalt von Sozialdiensten - Vergleichsaufstellung

Im folgenden Abschnitt wird der Fokus auf die menschlichen Grundbedürfnisse nach Maslow und Grawe gelegt. In der Tabelle auf der Folgeseite sind die Ergebnisse beider Umfragen zusammengelegt. Laut Sozialarbeitenden gehören die physiologischen Bedürfnisse sowie das Sicherheitsbedürfnis klar zu den Aufgaben der Sozialhilfe. Beim Sicherheitsbedürfnis wurde eine Trennung zwischen physischem und psychischem vorgenommen. Die Sozialhilfebeziehenden

erhalten mehr physische Sicherheit durch die Sozialhilfe als psychische Sicherheit. Dennoch ist die in Prozent empfundene Zahl der psychischen Sicherheit, welche ihnen die Sozialhilfe gibt, vergleichsweise hoch. Soziale Bedürfnisse und das Bedürfnis nach Bindung, erhalten hingegen gemäss Auswertung nur 10% der Sozialhilfebeziehende durch die Sozialhilfe, während es die Sozialarbeitenden mit knapp 70% als eine wichtige Aufgabe der Sozialhilfe sehen. Es wird erneut der Mangel an sozialer Integration ersichtlich. Die Ergebnisse betreffend dem Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung sind fast identisch und zeigen eine geringe Anzahl von Personen, welche dies als die Aufgabe der Sozialhilfe sehen und oder von ihr erhalten. Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle ist bei einem Drittel der Sozialhilfebeziehenden durch die Sozialhilfe gedeckt. Jedoch nur ein Viertel der Sozialarbeitende sieht es als eine Aufgabe der Sozialhilfe, diesem Bedürfnis nachzugehen. Der schmale Breitengrad zwischen «Hilfe und Kontrolle», den die Profession zu gehen hat, wird sichtbar. Die Anzahl an Sozialarbeitenden, welche das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung als Aufgabe der Sozialhilfe sehen, ist mit 35% höher als diejenige, welche das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle sowie nach Lustgewinn und Unlustvermeidung, als Aufgabe der Sozialhilfe sieht. Auch das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung teilt rund ein Drittel den Aufgaben der Sozialhilfe zu. Von Seite Sozialhilfebeziehenden, erhielten nur 10% das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung und 20% das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung, durch die Sozialhilfe. Zur Übersicht werden die beiden Umfrageergebnisse folgend grafisch gegenübergestellt.

Bedürfnis nach Maslow und Grawe	Meinung der Sozialarbeitenden	Empfinden der Sozialhilfebeziehenden
physiologische Bedürfnisse	94.4%	93.0%
Sicherheitsbedürfnisse (physische)	94.4%	93.0%
Sicherheitsbedürfnisse (psychische)	94.4%	69.2%
Soziale Bedürfnisse / Bedürfnis nach Bindung	66.7%	10.3%
das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung / Individualbedürfnisse (Ind.B.)	18.5%	17.9%
das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle / Ind.B.	25.9%	33.3%
das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung / Ind.B.	35.2%	10.3%
Selbstverwirklichung	31.5%	20.5%

Tabelle 5: Gegenüberstellung beider Ergebnisse betreffend Bedürfnissen

Als Grund dafür, dass die Sozialhilfe gewisse Bedürfnisse nicht deckt, wurde von den Sozialarbeitenden zu 36% «es ist nicht möglich mit externen Angeboten diese Bedürfnisse zu decken – ist zu individuell und in der Eigenverantwortung / Glück» gewählt. Darauf folgt mit knapp 35% «ist nicht die Aufgabe der Sozialhilfe» und mit 24% «unsere Gemeinde/Stadt hat keine Angebote, um diese Bedürfnisse zu decken».

Zuletzt werden Aspekte, welche einen guten Sozialdienst ausmachen, verglichen und die Spannungsfelder aufgezeigt. Beide Umfragen enthielten die Frage, was einen guten Sozialdienst nach den Befragten ihrer Meinung nach, ausmacht. Es konnte dadurch ermittelt werden, was den jeweiligen Seiten wichtig ist und wo sie Schwerpunkte setzen. Für Sozialhilfebeziehende war eine gute Erreichbarkeit das Wichtigste. Diesen Punkt erwähnten auch einige Sozialarbeitende. Am zweitwichtigsten war der Klientel, dass das Geld regelmässig ausbezahlt wird. Auch hier haben die Sozialarbeitenden die gleiche Priorität. Sie beschrieben einen guten Sozialdienst zusammenfassend als «einer der fair, speditiv und effizient arbeitet, seine Klientel ernst nimmt, gut erreichbar ist für sie und klar geregelte Arbeitsabläufe und –Aufteilungen hat». Damit das Geld regelmässig kommt, müssen jedoch die Unterlagen fristgerecht eingereicht werden und die Klientel den Aufforderungen nachkommen, wie eine Sozialarbeiterin in einer der offenen Frage anmerkte. Hier ist somit dennoch ein Spannungsfeld vorhanden. Die Ergebnisse der Umfrage bei Sozialhilfebeziehenden zeigte die Konsequenz auf. Knapp 13% der Befragten hatte im Jahr 2022 eine Kürzung des Grundbedarfes. Gründe dafür waren zu 80%, weil zu viel von ihnen verlangt wurde oder etwas, das sie nicht machen wollten. Hier kann auch das teilweise ungedeckte Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle zum Tragen kommen. In einem Grossteil der Gemeinden/Städte aus dem Kanton Zürich, wird laut Umfrage eine Kürzung aufgehoben, sobald die Auflage erfüllt ist. Auf Platz drei der Wichtigkeit betreffend einen guten Sozialdienst, wählten die Sozialhilfebeziehenden, dass der Sozialdienst sich für ihre Wünsche interessiert und gute Integrationsangebote hat. Wie bereits erwähnt, geht der grösste Teil der Sozialarbeitenden laut eigenem Einschätzen, wenn immer möglich auf die Wünsche und Interessen der Klientel ein. Betreffend Integrationsangeboten hingegen wurde das Defizit auch von Seiten Sozialarbeitenden sichtbar. Nur 40% konnte sagen, sie hätten in ihrer nahen Umgebung genügend und passende Angebote für ihre Klientel. Es scheint ein Defizit betreffend richtigen und genügenden Integrationsangeboten im Kanton Zürich vorhanden zu sein, welches für Sozialhilfebeziehende sowie Sozialarbeitende spürbar ist.

6 Diskussion und berufliche Schlussfolgerungen

Die Forschungsergebnisse und daraus resultierenden Spannungsfelder gilt es abschliessend zu reflektieren, um die Hauptfrage fachlich beantworten zu können. In Verbindung mit Kapitel 2 und 3, wurden im vorgängigen Kapitel, die drei Unterfragen beantwortet. Die Ergebnisse werden folgend mit der theoretischen Fundierung verknüpft und aus Sicht der Sozialen Arbeit reflektiert. Daraufhin wird die Hauptfrage der Bachelorarbeit kurz und bündig beantwortet. Das Kapitel findet mit Handlungsempfehlungen für Sozialdienste und Schlussfolgerungen für Sozialarbeitende seinen Abschluss.

6.1 Verbindung der Ergebnisse und theoretischen Fundierung

Wie im Kapitel 5.1 erwähnt, werden die Ergebnisse betreffend Bedürfnisdeckung gemäss Sozialhilfebeziehenden (vgl. Tabelle 3), in diesem Kapitel mit der theoretischen Fundierung von Maslow und Grawe, analysiert. Laut Maslow ist das wichtigste Grundbedürfnis die «physiologische Bedürfnisse», worunter Nahrung, Sauerstoff, Wasser, Schlaf und Kleidung (als Schutz vor Kälte) fallen. Die Auswertungen der Umfrage zeigen, dass dieses Bedürfnis bei 100% der Befragten gedeckt ist. Bei 93% durch die WSH. Aufgrund der Befragung von WSH-Beziehenden und den Ergebnissen der Umfrage, wird davon ausgegangen, dass 7% nur ergänzen WSH bezieht (zum Bsp. nur die Krankenkasse). Dasselbe gilt bei der Wohnung. Eine warme Wohnung fällt unter das Grundbedürfnis «Sicherheit». Zu diesem gehört nicht nur die Frage nach einer Wohnung als Schutzraum, sondern auch ein Sicherheitsgefühl auf persönlicher Ebene, betreffend Existenzsicherung, Stabilität im Leben und Vorhersehbarkeit des persönlichen Umfeldes. Rund 46% der Befragten schätzen dieses Bedürfnis in ihrem Leben als gedeckt ein. Die Gegenfrage betreffend, was sie vom Sozialdienst erhalten, fiel erstaunlich hoch aus. Rund 69% aller Befragten stimmten der Aussage, «Der Sozialdienst gibt mir Sicherheit in meinem Leben», zu. Die Auswertung der Frage, was einen guten Sozialdienst ausmacht, zeigte, dass regelmässige Zahlungen auf Platz 2 stehen und dementsprechend wichtig für die Befragten sind. Aufgrund dieser Erkenntnis der grundsätzlich hohen Zufriedenheit mit den Sozialdiensten und Fachpersonen sowie einem prinzipiellen Sicherheitsgefühl im Leben von rund 46%, kann geschlossen werden, dass nicht nur regelmässige Zahlungen ein existenzielles Sicherheitsgefühl geben, sondern genauso der Sozialdienst, als Anlaufstelle bei Fragen und Problemen (persönliche Hilfe). Das dritte Bedürfnis in der Pyramide von Maslow, ist das «soziale Bedürfnis», welches Zunei-

gung, Unterstützung, soziale Zugehörigkeit und sexuelle Intimität beinhaltet. Es ist mit dem Bedürfnis nach Bindung von Grawe zu vergleichen. Die Zahlen sinken von Stufe zu Stufe. Nur noch 14% der Befragten können diese Stufe auf der Pyramide erklimmen. Die tiefe Zahl der Befragten, welche Freunde und Familie haben, wo sie sich wohlfühlen, lässt darauf schliessen, dass ein Grossteil der Befragten einsam und isoliert lebt. Der Anteil an Unterstützung, um dieses Bedürfnis von Seite Sozialdienst zu decken, ist mit rund 10% sehr gering. Rund 18% der Befragten wünschen sich hinsichtlich Freizeitgestaltung mehr Unterstützung durch die Sozialdienste. Rund 44% der Befragten sind der Meinung, dass ein gutes Integrationsangebot, einen guten Sozialdienst ausmacht. Beide Punkte unterstützen die soziale Integration und zeigen ein Defizit diesbezüglich auf. Mit «Individualbedürfnissen» meint Maslow das Bedürfnis nach Anerkennung, Wertschätzung, Erfolg, Unabhängigkeit, Freiheit und Ansehen sowie Wertschätzung, durch andere. Dieses Bedürfnis beinhaltet wie erwähnt, bis auf das Bedürfnis nach Bindung, alle Bedürfnisse nach Grawe. Das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung, welches mit anderen Worten bedeutet, dass schlechten Situationen aus dem Weg gegangen werden kann und gute wiederholt werden können, ist bei rund 15% der Befragten gedeckt. Rund 18% der Befragten sind der Meinung, dass der Sozialdienst darauf achtet, dass diesem Bedürfnis nachgekommen wird. Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle, mit anderen Worten sein Leben selbst bestimmen zu können und eigene Entscheidungen zu treffen, empfanden nur rund 10% als gedeckt, wohingegen rund 33% dennoch die Aussage, „Ich erhalte vom Sozialdienst das Gefühl, eigene Kontrolle und Orientierung in meinem Leben zu haben«, als zutreffend empfanden. Es lässt sich daraus schliessen, dass nicht allein die WSH eingrenzt, sondern auch andere Faktoren, wie z. B. das System oder persönliche Gründe. Das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung, mit anderen Worten «Wertschätzung durch andere», konnten nur rund 7% der Befragten als zutreffend werten. Rund 10% der Befragten gaben an, vom Sozialdienst eine Möglichkeit zu erhalten, damit dieses Bedürfnis gedeckt ist. Das letzte Bedürfnis, das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung, sich glücklich zu fühlen und einen Sinn in seinem Leben zu sehen, erreichen 8%. Rund 20% der Befragten, stimmten der Aussage, «Dank dem SD kann ich glücklich sein und sehe einen Sinn in meinem Leben», zu. Grundsätzlich fielen die Zahlen der Befriedigung der psychischen Grundbedürfnisse nach Grawe eher tief aus. Angesichts des Kontextes und Höhe dieses Bedürfnisses in der Pyramide (4. Stufe von 5), erstaunt dies nur bedingt. Die psychischen Grundbedürfnisse nach Grawe gilt es nicht zu unterschätzen. Hilfslo-

sigkeit, Sinnlosigkeit, Minderwertigkeitsgefühle, Müdigkeit oder Überlastung, sind keine motivierenden Faktoren, um eine Verhalts- oder Situationsveränderung anzustreben. Dazu kommt, die erwähnte höhere Wahrscheinlichkeit für psychische Erkrankungen, bei langer Nicht-Deckung genannter Bedürfnisse. Es stellt sich nun die Frage, welche der Bedürfnisse im Aufgabenbereich der WSH liegen. Um eine Antwort auf diese Frage zu finden, werden die herauskristallisierten Spannungsfelder (vgl. Kap. 5.3), mit der gesetzlichen und theoretischen Fundierung analysiert.

Wie sich herausstellte, sind die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden nach Unterstützung betreffend finanzieller individueller Hilfe (SIL), Freizeitgestaltung bzw. sozialer Integration sowie Wohnungssuche und deren Bereitstellung, nicht ausreichend durch die WSH gedeckt. Vergleicht man diese Anliegen mit den im Kapitel 2 aufgezeigten Aufgaben der WSH, lässt sich feststellen, dass die gesetzliche Grundlage der WSH vorschreibt, dass sich die Hilfe nach den Besonderheiten und Bedürfnissen des Einzelfalls zu richten hat (§ 2 SHG). Zudem muss sie im Verhältnis mit der familiären, gesundheitlichen oder wirtschaftlichen Situation angemessen berücksichtigt werden (§ 15 SHG). Das heisst, grundsätzlich sollen die individuellen Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden berücksichtigt werden, jedoch lässt die gesetzliche Grundlage einen grossen Ermessenspielraum offen, welcher bei den Gemeinden/Städten zur Entscheidung im Einzelfall führt. Zum Thema Wohnungssuche und Bereitstellung dieser, findet sich im § 15 SHG die Deckung des sozialen Existenzminimums, welches eine Wohnung beinhaltet und unter persönlicher Hilfe (§ 11 SHG) der Auftrag der Sozialdienste, Hilfesuchende in einer persönlichen Notlage zu beraten und betreuen. Sozialdienste haben somit den Auftrag, bei Wohnungssuche zu unterstützen und im Notfall eine Schlafmöglichkeit zur Verfügung zu stellen. Dabei wird nicht genauer definiert, in welchem Umfang und zu welchen Bedingungen. Dass es in der Schweiz nicht genügend bezahlbaren Wohnraum gibt, ist kein neues Thema. Besonders für armutsbetroffene Menschen ist es schwierig, bezahlbaren und angemessenen Wohnraum zu finden (SKOS, kein Datum). Lebensbereiche wie Gesundheit, soziale Kontakte, und Arbeit, werden durch schlechte Wohnverhältnisse zusätzlich negativ beeinflusst und begünstigen die lebenslange Armut (ebd.). Hinsichtlich dem Bedürfnis nach Freizeitgestaltung und sozialer Integration, ist ebenfalls ein Auftrag seitens Sozialdienste definiert, jedoch ebenfalls im Einzelfall zu prüfen und von den Richtlinien bzw. Vorgaben der Gemeinde/Städte abhängig. Obwohl knapp 70% der befragten Sozialarbeitenden die soziale Integration auf ihrer Gemeinde/Stadt als «wichtig» bis «sehr wichtig» einordnete und es eine gesetzlich verankerte Aufgabe der WSH ist, zeigt sich ein

Defizit. Die Theorie von Maslow besagt, dass das weitere Bedürfnis erst gedeckt werden kann, wenn das darunterliegende mindestens teilweise gedeckt ist. Während die physiologischen Bedürfnisse und die physischen Sicherheitsbedürfnisse bei allen Befragten gedeckt sind, besteht beim psychisches Sicherheitsbedürfnis bei 30% der Befragten ebenfalls ein Defizit. Es zeigte sich, dass regelmässige Zahlungen ein Anliegen der Befragten sind. Dies gibt einer Person das Gefühl von Sicherheit und Orientierung. Regelmässige Zahlungen und der volle Grundbedarf, sind aber von Seiten WSH an Bedingungen gebunden. Gleichzeitig schreibt § 4 SHG, rechtzeitig einzusetzende Hilfe durch die WSH, vor. Wie bereits erläutert, richtet sich die Sozialhilfe im Kanton Zürich nach den SKOS-Richtlinien und Kürzungen sind nur unter bestimmten Bedingungen legitim. Ein weiteres Spannungsfeld zeigte sich bezüglich Selbstbestimmung und Kontrolle. In der WSH wird gemäss § 3 SHG, eine Mitwirkung der Hilfesuchenden gefordert und gemäss § 3b SHG, eine Gegenleistung von den Hilfeempfangenden, im Sinne der Befolgung von Weisungen und Auflagen. Diese können die Selbstbestimmung einschränken. Das Spannungsfeld der Selbstbestimmung vs. Kontrolle, ist somit ein gesetzlich verankerter Bestandteil der WSH. Dabei richten sich die Auflagen und Weisungen nach den Zielen, gemäss § 3a SHG, die Eingliederung der Hilfesuchenden in die Gesellschaft und Arbeitswelt zu fördern und gemäss § 5 SHG, die Ursache der Notlage zu untersuchen und wenn möglich zu beheben. Es kann gut sein, dass dies einige Sozialhilfebeziehende entweder nicht möchten oder nicht nach den Vorstellungen der Sozialdienste. Dadurch kann die Eigenkontrolle und Selbstbestimmung massiv eingeschränkt werden. Da der grösste Teil der Befragten das psychische Sicherheitsbedürfnis durch den Sozialdienst erhält, kann davon ausgegangen werden, dass dies nicht der Hauptgrund für den Mangel an sozialer Integration und das isolierte Leben der Befragten ist. Ein klares Defizit wurde hingegen betreffend richtigen und genügend Integrationsangeboten im Kanton Zürich sichtbar. Dies könnte durchaus ein Grund für den Mangel an sozialer Integration sein. Zudem stellt sich die Frage, ob allenfalls, wenn die Fachpersonen mehr zeitliche Ressourcen für ihre Klientel hätten und diese häufiger zu Beratungsgesprächen einladen könnten, die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden tiefgründiger analysiert und mehr auf sie eingegangen werden würde. Dies müsste bedeuten, dass einerseits mehr Anträge für SIL an die Behörde gestellt würden und durch mehr Unterstützung im Sinne der persönlichen Hilfe, geeignete soziale Integrationsmassnahmen durchgeführt würden sowie Wohnraum gefunden würde. Daraus stellt sich wiederum die Frage, ob mehr Beratungsgespräch im Sinne der Klientel sind, da diese zeitliche Ressourcen von Seiten Fachpersonen, nicht als ein Defizit nannten. Mehr Termine und

regelmässiger zum Sozialdienst gehen zu müssen, kann auch belastend wirken. Es zeigte sich, dass 10% der Befragten (vgl. Abb. 14) vom Sozialdienst einfach in Ruhe gelassen werden möchten. Nichtsdestotrotz ist die soziale Integration aus Sicht der Sozialen Arbeit mehr zu fördern und sollte dies auch aus Sicht der Sozialdienste sein. Denn wie erwähnt, hat die WSH gemäss § 3a SHG, die Eingliederung der Hilfesuchenden in die Gesellschaft und Arbeitswelt zu fördern und gemäss § 5 SHG, die Ursache der Notlage zu untersuchen und wenn möglich zu beheben. Laut Maslow fliessen die sozialen Bedürfnisse und die Individualbedürfnisse ineinander. Die Bedürfnisse nach Grawe sind alle diesen beiden Bedürfnissen zuzuordnen und verstehen sich langfristig als Voraussetzung für eine stabile psychische Gesundheit. Sind diese nicht gedeckt und entwickelt sich der Zustand einer Person in eine psychisch schlechte Richtung, ist der Weg zurück in die Gesellschaft umso schwieriger. Es lässt sich aus genannten Gründen die Schlussfolgerung ziehen, dass besonders bei Langzeitsozialhilfebeziehenden, der Fokus auf die sozialen und individuellen Bedürfnisse zu legen ist, um die Psyche zu stärken, damit langfristig ein eigenständiges Leben und eine Ablösung aus der WSH möglich sind. Das setzt jedoch Veränderung, einerseits institutionell, andererseits auf struktureller sowie politischer Ebene voraus. Und hier hat die Profession Soziale Arbeit einen klaren Auftrag, indem sie sich dafür einzusetzen hat, dass strukturelle Hindernisse aufgehoben und blockierende Machtprozesse innerhalb eines Sozialdienstes und in der Umgebung, behoben werden. Durch mehr zeitliche Ressourcen, bessere und geeignetere Integrationsangebote und grosszügigere finanzielle Leistungen, kann die psychische Gesundheit gestärkt und Sozialhilfebeziehende zu einem selbstständigen Leben ermächtigt und befreit werden. Weiter hat sich die Soziale Arbeit auf politischer Ebene für bezahlbaren Wohnraum einzusetzen. Sozialarbeitende, besonders in der WSH, sind dabei stark mit den Herausforderungen des Tripelmandats konfrontiert. Weiter stehen sie dem erwähnten schmalen Breitengrad zwischen Hilfe und Kontrolle gegenüber. Es wurde ersichtlich, dass das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung von den Sozialarbeitenden sehr tief gewichtet wird. Auch das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle sehen nur ein Viertel der Sozialarbeitenden als ein Bedürfnis, welches es in der WSH zu berücksichtigen gilt. Das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung und Selbstverwirklichung wiederum, werteten die Sozialarbeitenden höher als die vorherigen genannten. Es stellt sich die Frage, wie gross der Stellenwert des Mandates der Profession Sozialen Arbeit im Kontext der WSH ist. Den genau diese fordert Sozialarbeitende auf, sich für eine Veränderung einzusetzen.

Sozialarbeitende welche auf Sozialdiensten arbeiten, befinden sich am nächsten am Entscheidungsgremium und können daher einerseits am schnellsten und andererseits fachlich gut begründet, Anstoss für eine Veränderung geben. Sie stehen dabei im Dilemma zwischen den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden, bzw. ihrer Klientel und den Interessen von Sozialdiensten, bzw. ihrem Arbeitgeber. Der Berufskodex der Sozialen Arbeit soll mit Definitionen, Zielen und Handlungsmaximen helfen, richtig damit umzugehen. Zum Dilemma des Tripelmandates hält er folgendes fest (AvenirSocial, 2010): «Professionelle der Sozialen Arbeit sind aufgefordert, eine zur Diskussion stehende Handlung persönlich zu verantworten und sie gegen kritische Einwände mit professionellen moralischen Begründungen zu verteidigen.» (S. 7). In Verbindung mit der im Kapitel 3.2 erwähnten Definition der Profession, besteht ein klarer Auftrag an die Sozialarbeitenden – besonders derjenigen, welche auf Sozialdiensten arbeiten. Sie müssen sich bei der Behörde und auf politischer Ebene für Veränderung einzusetzen, mit dem Ziel, dass das Angebot der WSH mehr nach den Bedürfnissen von Sozialhilfebeziehenden gestaltet wird. Dabei ist es wichtig, die Klientel beim Veränderungsprozess miteinzubeziehen. Durch den Grundsatz der Partizipation (vgl. Berufskodex), haben Sozialarbeitende den Auftrag, sich für den Miteinbezug der Klientel in den Veränderungsprozess, einzusetzen. AvenirSocial, 2010: «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.» (S. 10).

Abschliessend wird Bezug auf die in der Einleitung erwähnte Problematik, betreffend Verlagerung von nicht erwerbstätigen Personen von der IV in die WSH, genommen. Die Städteinitiative Sozialpolitik führte gemeinsam mit der Berner Fachhochschule, im Jahr 2015 eine Studie durch, welche zeigte, dass 63% der Personen, welche seit mehr als 3 Jahren WSH beziehen, «zu krank für den Arbeitsmarkt, aber zu gesund für eine IV-Rente» sind (sozialinfo.ch, 2021). Aus der Forschung vorliegender Bachelorarbeit resultierte, dass rund 40% der Befragten Sozialhilfebeziehenden aus gesundheitlichen Gründen WSH bezieht und weitere rund 40% aufgrund von Arbeitslosigkeit. Ob die beiden Gründe miteinander verbunden sind, wurde nicht eruiert. Auffällig ist jedoch, dass sich zwei Drittel der Befragten, welche aus diesen Gründen WSH beziehen, seit über 5 Jahren in der WSH befinden. Die Verlagerung von der IV in die Sozialhilfe, ist somit ein weiterer Bereich, in welchem sich eingesetzt werden muss.

6.2 Beantwortung der Hauptfrage

Vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Hauptfrage, **"Inwiefern stimmen die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden mit den Interessen von Sozialdiensten überein?"**. Folgend wird diese Frage zusammengefasst beantwortet.

Während dem Empfinden der Sozialhilfebeziehenden nach genügend zeitliche Ressourcen von Seiten Fachpersonen zur Verfügung stehen, wünschen sich die Fachpersonen selbst mehr. Für die Befragten ist es wichtig, dass der Sozialdienst schnell antwortet und Termine vergibt, was einerseits mit den Interessen von Sozialdiensten übereinstimmt und andererseits in der Praxis, basierend auf dem ersten genannten Fazit, der Fall zu sein scheint. Grundsätzlich fielen die Zahlen betreffend Zufriedenheit mit der fallführenden Fachperson sehr gut aus und die Wenigsten wünschten sich von ihnen konkrete Verhaltensveränderungen. Es zeigte sich eine hohe Professionalität und erfahrenes Fachpersonal auf den Sozialdiensten im Kanton Zürich. Betreffend Unterstützung wünschen sich die Sozialhilfebeziehenden kurzgefasst mehr in den Bereichen «Finanzielles», «Soziales» und «Wohnen». Diese Bereiche fallen grundsätzlich unter die Aufgaben der WSH. Sie werden jedoch einerseits aus zeitlichen und strukturellen und andererseits aus finanziellen Gründen, nicht im Masse der Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden, gehandhabt. Das heisst, es gäbe Möglichkeiten den Bedürfnissen der Sozialhilfebeziehenden mindestens teilweise und langfristig nachzukommen (vgl. Kap. 6.3). Die gesetzlichen Vorgaben lassen einen grossen Spielraum offen, welcher von Sozialdiensten mehr genutzt und erweitert werden müsste, um den Bedürfnissen der Sozialhilfebeziehenden gerecht zu werden, was höhere Kosten voraussetzt. Gleichzeitig wurde in vorliegender Bachelorarbeit fachlich begründet, inwiefern sich genannte Punkte positiv auf die Sozialhilfebeziehenden auswirken können, wodurch Ablösungen aus der WSH begünstigt und Kosten wiederum eingespart werden könnten, was im Interesse eines jeden Sozialdienstes liegt. Das Bedürfnis der Sozialhilfebeziehenden nach Selbstbestimmung und Kontrolle, liegt nur unter den Bedingungen der Sozialdienste, im ihrem Einflussbereich und ist somit eingeschränkt und individuell. Auf diesen Punkt müssen besonders die Sozialarbeitenden, im Auftrag ihres Mandates der Profession, ein Augenmerk legen.

Es werden vom Kanton und Bund mehr Subventionen für armutsbetroffene Menschen, bezahlbaren Wohnraum, Integrationsangebote und eine Anpassung der Richtlinien der Invalidenversicherung gefordert.

6.3 Handlungsempfehlungen für Sozialdienste

Es kristallisierte sich heraus, dass es für befragte Sozialhilfebeziehende besonders wichtig ist, dass die Sozialdienste gut erreichbar sind und schnell Termine vergeben können. Dies setzt eine dementsprechende Fallbelastung voraus. In den meisten Ortschaften trifft die Gemeindebehörde Entscheidungen diesbezüglich, doch Anträge und ein Augenmerk darauf, müssen von Seiten Sozialdienst aus, kommen. Es wird Sozialdiensten daher empfohlen, die Fallbelastung stets im Auge zu behalten und sich bei Bedarf für mehr Personal einzusetzen. Weiter zeigte sich das Anliegen, dass die Sozialdienste mehr auf die individuellen Wünsche der Sozialhilfebeziehenden eingehen und sie in ihrer Situation ernst nehmen und Verständnis dafür haben. Um das zu erreichen, benötigt es im Sekretariat sowie in der Fallführung professionelles Fachpersonal. Weiter konnte analysiert werden, dass gut strukturierte und sinnvolle Arbeitsabläufe sowie -aufteilung, zwischen Sachbearbeitenden und Sozialarbeitenden, wichtig sind. Sie vereinfachen die Arbeit für die Angestellten der Sozialdienste und ermöglicht eine faire, klare und transparente Arbeitsweise, welche sich positiv auf die Beziehung zu Sozialhilfebeziehenden auswirkt und das Bedürfnis nach Orientierung deckt. Weiter ist für die Sozialhilfebeziehenden ein gutes Integrationsangebot in der Umgebung sehr wertvoll. Dies betrifft die berufliche sowie soziale Integration. Es zeigte sich, dass der grösste Teil der Sozialhilfebeziehenden einsam und isoliert lebt und sich grundsätzlich mehr Unterstützung in den Bereichen Finanzielles wie SIL, Soziales wie Freizeitgestaltung und Beratung sowie Bereitstellung von Wohnraum, wünscht. Es wird Sozialdiensten daher ans Herz gelegt, ihre Angebote betreffend genannten Bereichen zu überprüfen, sich für neue und nach Bedarf mehr einzusetzen sowie sich gut zu vernetzen. Betreffend Wohnraum empfiehlt sich den Gemeinden, ihre Mietzinsrichtlinien mit fachlich begründeten Berechnungsmethoden zu überprüfen und festzulegen. Laut SKOS sollen diese all 3 - 4 Jahre überprüft werden (SKOS, 2020, S. 4). Weiter gilt es sich daneben auf politischer und kantonaler Ebene für mehr bezahlbaren Wohnraum einzusetzen. Die SKOS (2020) schreibt folgendes zu dieser Thematik: «Wohnen ist in der Sozialhilfe ein wichtiges, komplexes und vielschichtiges Thema – sowohl im präventiven Sinn wie auch für die konkrete Einzelfallhilfe oder eine nachhaltige Ablösung. Wohnen ist zudem mit einem guten Viertel der Sozialhilfeausgaben der gewichtigste Einzelposten in der Sozialhilferechnung. Ein ausreichendes Angebot an kostengünstigen Wohnungen in angemessener Qualität für alle Bevölkerungsgruppen ist im Interesse der Gesamtgesellschaft. Aufgrund der diversen Einflussfaktoren auf Wohnmöglichkeiten sind

Handlungsansätze in verschiedenen Bereichen anzusiedeln. Voraussetzung ist eine gute Zusammenarbeit zwischen den Akteuren der kantonalen und kommunalen Sozial- und Wohnraumpolitik sowie den Vermietenden, den Gemeinden und Sozialdiensten. Hierbei spielen Sozialbehörden, die ein gutes Netzwerk in ihrer Gemeinde und ihrer Region haben, eine wesentliche Rolle. Wo heute schon mit professioneller Unterstützung und vernetzt gehandelt wird, können die Nachhaltigkeit von Sozialhilfeablösung gefördert, Not gelindert und Kosten eingespart werden.» (S. 6). Das «Grundlagendokument Wohnen» der SKOS (2020) schlägt neben der fachlich abgestützten Festlegung der Mietzinslimate, mehr als ein halbes Dutzend weitere Handlungsansätze vor. Die Autorin vorliegender Bachelorarbeit empfiehlt Sozialdiensten, diese zu lesen, sich damit auseinander zu setzen und für Umsetzungen in der eigenen Gemeinde zu engagieren. Nebst dem wird Sozialdiensten ans Herz gelegt, grosszügigere Leistungen betreffend SIL und sozialer Integration zu sprechen. Diese können die psychische Gesundheit der Klientel stärken und das Endziel der WSH, dass die Klientel ein eigenständiges Leben führen können und eine Ablösung von der WSH stattfindet, fördern. Um genau zu eruieren, welche Angebote und Bedürfnisdefizite in der eigenen Gemeinde/Stadt vorhanden sind, ist eine regelmässige Evaluation bei der eigenen Klientel zu empfehlen. Werden Sozialhilfebeziehende laufend in die Weiterentwicklung des Sozialdienstes und der Unterstützungsangebote einbezogen, erhöht sich die Wirkung des Angebots bzw. der Unterstützung, was im Sinne der Sozialhilfebeziehenden sowie im Interesse der Sozialdienste ist.

6.4 Berufliche Schlussfolgerungen für Sozialarbeitende

Die Ergebnisse vorliegender Bachelorarbeit zeigten, dass es für Sozialhilfebeziehende wichtig ist, Sozialarbeitende mit einer offenen Haltung gegenüber ihnen und ihrer Situation zu haben. Die Fachperson in der Fallführung soll empathisch sein, sich für die Bedürfnisse der Klientel interessieren, ihnen zuhören und sich für sie einsetzen. Zudem haben die fallführenden Sozialarbeitenden im Auftrag des Mandats ihrer Profession, den Grundsatz der Selbstbestimmung, nicht zu untergraben, welcher besonders im (Zwangs-)Kontext der WSH herausfordert. AvenirSocial (2010) formuliert diesen wie folgt: «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.» (S. 10). Da die Selbstbestimmung durch das Mandat der gesetzlichen und institutionellen Vorgaben, gemäss § 3 und 3b SHG eingeschränkt ist, stehen die Sozialarbeitenden hier im Kon-

flikt des Tripelmandats. Dies fordert eine professionelle Reflexionsfähigkeit von Seiten Fachpersonen. Weiter kristallisierte sich heraus, dass sich die Sozialhilfebeziehenden mehr Unterstützung betreffend zusätzlichen finanziellen Auslagen und sozialer Integration wünschen. Wie im einleitenden Teil der Bachelorarbeit erwähnt, ist Ziel des Integrationsauftrages der WSH, die Stabilisierung von Personen in schwierigen Lebensumständen und die Förderung der Befähigung zur eigenständigen Lebensführung. Die Ausmessung und -gestaltung der sozialen Integration ist jedoch nicht klar definiert, wodurch ein grosser Ermessensspielraum bei den Gemeinden/Städten liegt, auf welche die Fachpersonen direkt Einfluss nehmen können. Dabei haben sie von Seiten Mandat der Sozialen Arbeit, folgenden Auftrag: «Soziale Arbeit zielt auf das gegenseitig unterstützende Einwirken der Menschen auf die anderen Menschen, ihrer sozialen Umfeldler und damit auf soziale Integration» (AvenirSocial, 2010, S. 7). Weiter gilt es den Grundsatz der Integration zu verfolgen, welcher laut AvenirSocial (2010), wie folgt lautet: «Die Verwirklichung des Menschseins in demokratisch verfassten Gesellschaften bedarf der integrativen Berücksichtigung und Achtung der physischen, psychischen, spirituellen, sozialen und kulturellen Bedürfnisse der Menschen sowie ihrer natürlichen, sozialen und kulturellen Umwelt.» (S. 10). Schlussfolgernd wird Sozialarbeitenden ans Herz gelegt, die soziale Integration mehr nach den Wünschen der Klientel auszugestalten, sie konkret danach zu fragen und bewusst darauf zu achten, diese individuell und grosszügig zu unterstützen. Dies bedeutet auch, sich bei der Behörde für die dementsprechende finanzielle Unterstützung einzusetzen. Dem Wunsch nach mehr Unterstützung für finanzielle Auslagen kann ebenfalls mit Anträgen für SIL nachgekommen werden. Solche Anträge sind jedoch immer auch mit zeitlichen Ressourcen verbunden. Es wurde ein grosser grundsätzlicher Wunsch nach mehr zeitlichen Ressourcen von Seiten Sozialarbeitenden spürbar. Es empfiehlt sich daher, von Seiten Sozialarbeitenden, beim Einsatz für mehr zeitliche Ressourcen bei der Behörde, entweder mehr Zeit für Anträge einzuberechnen oder sich für einen grösseren Entscheidungsfreiraum einzusetzen. Durch einen grösseren Entscheidungsfreiraum seitens Sozialarbeitende, würde die Zeit für Anträge an die Behörde eingespart werden können. Das Thema des mangelnden bezahlbaren Wohnraums, muss auf Gemeinde-, Kantons- und Bundesebene in Angriff genommen werden. Es gilt daher, für alle Sozialarbeitenden, sich auf verschiedenen politischen Ebenen zu engagieren und eine Veränderung zu erzielen. Sozialarbeitende von Sozialdiensten können dabei konkret die Konsequenz und das Ausmass des Mangels aufzeigen und die Lebenswelt der Sozialhilfebeziehende näher an die Gesellschaft bringen.

7 Schlusswort

Dieses abschliessende Kapitel gilt einem Schlusswort, in Form eines Ausblickes, in welchem mögliche weitere Forschungsaspekte dargelegt werden sowie einem Dank an alle Personen, welche das Zustandekommen dieser Bachelorarbeit ermöglichten.

7.1 Ausblick

Die empirischen Forschungen waren sehr umfangreich, wodurch nicht alle Ergebnisse vertieft analysiert werden konnten. Daher könnte in verschiedenen Bereichen auf vorliegender Bachelorarbeit aufgebaut werden. Interessant wäre eine Analyse betreffend der sozialen Integration. Was bedeutet «soziale Integration» in der Praxis für die WSH und was wünschen sich die Sozialhilfebeziehenden diesbezüglich konkret von Sozialdiensten? Nebstdem könnte ein Evaluationstool für Sozialdienste ausgearbeitet werden, damit sie bei ihrer Klientel eigene Umfragen machen und ihre Klientel in die Weiterentwicklung des Sozialdienstes und der Unterstützungsangebote einbeziehen können. Interessant wäre auch die Frage betreffend Fallbelastung. Wie in der Einleitung erwähnt, arbeitete die Autorin vorliegender Bachelorarbeit selbst auf einem Sozialdienst im Kanton Zürich. In der Praxis galt der Richtwert, 80 Fälle auf ein 100% Pensum. Es stellt sich die Frage, wer diesen Richtwert, welcher in der Praxis häufig verwendet wird, auf welchen Grundlagen, festlegte. Dieser Frage könnte nachgegangen und basierend auf einer empirischen Forschung in Verbindung mit theoretischen Auseinandersetzungen, ein fachlich gut begründeter Richtwert erarbeitet werden.

7.2 Dank

Ich bedanke mich herzlich bei allen Personen, welche mich während den letzten sechs Monaten und bei dieser Bachelorarbeit unterstützt haben. Ein besonderer Dank gilt allen Sozialarbeitenden, welche meine Umfrage an Sozialhilfebeziehende weiterleiteten und diese ermutigten, daran teilzunehmen. Ohne diese Unterstützung, wäre diese Bachelorarbeit nicht zustande gekommen. Ein weiterer Dank an sie gilt, für den wertvollen Beitrag der eigenen Teilnahme an der Umfrage für Sozialarbeitende von Sozialdiensten. Auch dieser Beitrag war essenziell für die Bachelorarbeit. Nebstdem bedanke ich mich herzlich bei meiner Mentorin der HSLU, Regula Wyrsh, für ihre wertvollen Rückmeldungen und Unterstützung vor und während der Erarbeitung der Forschung und dem Schreiben der Bachelorarbeit. Abschliessend gilt ein Dank der SKOS, für ihren Einsatz hinsichtlich Richtlinien und sensibilisierende Publikationen zu Themen, welche Sozialhilfebeziehende betreffen.

Literaturverzeichnis

- Aregger, O. (2005). Die Ouvertüre vom 17. Mai 1905 im Rathaus zu Brugg. In Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS (Hrsg.), *Von der Armenpflege zur Sozialhilfe: Ein Jahrhundert SKOS & ZeSo* (S. 8-14). Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
- AvenirSocial (Hrsg.). (2014). *Sanktionen in der Sozialhilfe: Die Position von AvenirSocial* [Broschüre].
- Beller, S. (2016). *Empirisch forschen lernen. Konzepte, Methoden, Fallbeispiele, Tipps* (3. Überarb. und erw. Auflage). Verlag Hans Huber.
- Benz, D. & Vetterli, M. (2017, 11. November). Die Sozialhilfe spart ohne Plan. *Beobachter*. <https://www.beobachter.ch/geld/sozialhilfe/sozialamter-die-sozialhilfe-spart-ohne-plan>
- Beyler, M., Schuwey, C. & Richard, T. (2021). In Städteinitiative Sozialpolitik (Hrsg.). *Sozialhilfe in Schweizer Städten: Die Kennzahlen 2020 im Vergleich* [Broschüre].
- Bundesamt für Sozialversicherungen (ohne Datum). *Geschichte der sozialen Sicherheit in der Schweiz: Organisation der Sozialhilfe*. <https://www.geschichtedersozialensicherheit.ch/institutionen/kantonale-lokale-und-private-institutionen/organisation-der-sozialhilfe>
- Bundesamt für Statistik [BFS]. (2023). *Sozialhilfebeziehende*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/sozialhilfebeziehende.html>
- Bwl-lexikon.de (ohne Datum). *Bedürfnispyramide*. <https://www.bwl-lexikon.de/wiki/beduerfnispyramide/#physiologische-beduerfnisse>
- Caduff, R. (2007). *Schweizer Sozialhilfe auf dem Prüfstand. Eine kritische Analyse aus sozial-ethischer Perspektive*. Verlag Rüegger.
- Charta Sozialhilfe Schweiz (2009). In Charta Sozialhilfe Schweiz, Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, Städteinitiative Sozialpolitik (Hrsg.). *Sozialhilfe kurz erklärt* (2. Aufl.) [Broschüre].
- Dubach, P., Rudin, M., Bannwart, L., Dutoit, L. & Bischof, S. (2015). *Evaluation der Leistungen mit Anreizcharakter gemäss SKOS-Richtlinien. Schlussbericht*. Büro für Arbeits- und Sozialpolitische Studien BASS AG.

- Eser Davolio, M., Strohmeier Navarro, R., Zwicky, H., Gehrig, M. & Steiner, I. (2017). *Falllast in der Sozialhilfe und deren Auswirkung auf die Ablösequote und Fallkosten: Wissenschaftliche Begleitung eines Pilotprojekts in der Langzeitunterstützung der Sozialen Dienste der Stadt Winterthur (1.9.2015-28.2.2017)*. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Fraginière, J-P., Gioia C. & Kahil-Wolff, B. (1993). *Wegleitung durch die Institutionen der sozialen Sicherheit in der Schweiz* (2. Aufl.). In Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der Höheren Fachschule für Soziale Arbeit (Hrsg.). Verlag Paul Haupt.
- Genzoli, S. (2021, 24. Juni). Virtuelle Lebenswelt: Auch in der Sozialen Arbeit Realität. *Hochschule Luzern*. <https://news.hslu.ch/digitalisierung-und-soziale-arbeit/>
- Grawe, K. (2004). *Neuropsychotherapie* (S. 184-242). Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG.
- Geppert, M. (2019). Maslowsche Bedürfnispyramide: Bedürfnisse und menschliches Handeln. *Herder Verlag*. <https://www.herder.de/leben/lebensberatung-und-psychologie/maslowsche-beduerfnispyramide/>
- Hochuli Freund, U. & Stotz, W. (2015). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit: Ein methodenintegratives Lehrbuch* (3. überabr. und erw. Auflage). W. Kohlhammer Verlag.
- Hochuli Freund, U. & Stotz, W. (2021). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch* (5., erw. Aufl.). W. Kohlhammer Verlag.
- Kähler, H. (2017). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten: Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*. Friedrich Reinhardt Verlag.
- Klug, W. & Zobrist, P. (2013). *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext: Tools für die Soziale Arbeit*. Friedrich Reinhardt Verlag.
- Knöpfel, C. (2020). Eine Sozialhilfe für die Zukunft. In Caritas Schweiz (Hrsg.), *Sozialalmanach 2020* (S. 61-75). Caritas-Verlag.
- Knupfer, C., Vogel, U. & Affolter, K. (2005). *Bericht zur Befragung bei den SKOS-Mitgliedern. Erwartungen der Arbeitgebenden an das sozialarbeiterisch tätige Personal in der Sozialhilfe und die Berufsausbildung*. Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe.
- Maeder, C. & Nadai, E. (2003). *Die Wirkungen der Sozialhilfe im Spannungsfeld von Klienten, Organisationstyp und Akteuren der Sozialen Arbeit: Kurzfassung zuhanden des Schweizerischen Nationalfonds*. Fachhochschule Solothurn Nord westschweiz – Soziale Arbeit.

- Müller de Menezes, R. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften und Springer.
- Nett, J. C., Ruder, R. & Schatzmann, S. (2005). *Das Aufnahmeverfahren in der öffentlichen Sozialhilfe. Schlussbericht der Pilotstudie ; Projekt-Nr. F04-100*. Berner Fachhochschule.
- Porst, R. (1996). Fragebogenerstellung. In H. Goebel, P. H. Nelde, Z. Stary, W. Wölck (Hrsg.), *Kontaktlinguistik, Contact Linguistics, Linguistique de contact: Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband. (S. 737-744). Walter de Gruyter Mouton.
- Porst, R. (2008). Fragebogen: Ein Arbeitsbuch. In H. Sahner, M. Bayer & R. Sackmann (Hrsg.). *Studienskripten zur Soziologie*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Raab-Steiner, E. & Benesch, M. (2008). *Der Fragebogen : Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Facultas Universitätsverlag.
- Raithel, J. (2008). *Quantitative Forschung: Ein Praxiskurs* (2., durchges. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe, (2005), 5. überarb. Auflage (SKOS-RL). Siehe auch Impressum der SKOS-Richtlinien.
- Sassnick Spohn, F. (2005). Ein Jahrhundert ZeSo: Konstanten im Wandel. In Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS (Hrsg.), *Von der Armenpflege zur Sozialhilfe: Ein Jahrhundert SKOS & ZeSo* (S. 19-23). Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS] (Hrsg.). *Monitoring Sozialhilfe 2018: Übersicht* [Broschüre].
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe [SKOS] (ohne Datum). Wohnen. <https://skos.ch/themen/wohnen/>
- Seifert, E. (2014, 5. November). Nicht immer braucht's in den Sozialregionen den Profi. *Solothurnerzeitung*. <https://www.solothurnerzeitung.ch/solothurn/kanton-solothurn/nicht-immer-braucht-s-in-den-sozialregionen-den-profi-128531045>
- Sozialhilfegesetz [SHG] vom 14. Juni 1981 (SR 851.1).
- Sozialinfo.ch (2021). IV: Verstärkte Verlagerung in die Sozialhilfe. <https://www.sozialinfo.ch/dossiers/iv-verstaerkte-verlagerung-in-die-sozialhilfe>
- Smocker, B. (2019). Die Begriffe «Bedürfnis» und «soziales Problem» - und die Soziale Arbeit. https://www.beat-schmocker.ch/application/files/8315/8695/3427/Begriffe_Beduerfnis_und_soziales_Problem_und_Soziale_Arbeit.pdf

- Staub-Bernasconi, S. (2007). Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. *Sozialarbeit in Österreich, 2007* (2), 8-17. Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit.
- Staub-Bernasconi, S. (2012). Soziale Arbeit und Soziale Probleme: Eine disziplin- und professionsbezogene Selbstbestimmung. In W. Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (4. Auflage) (S. 267-282). VS Verlag.
- Verordnung zum Sozialhilfegesetz (SHV) vom 21. Oktober 1981 (SR 851.11).
- Wirz, T. (2012). *Sozialhilfe: Rechte, Chancen und Grenzen* (5. akt. Aufl.). Beobachter-Buchverlage.
- Wizent, G. (2014). *Die sozialhilferechtliche Bedürftigkeit: Ein Handbuch*. Dike Verlag.
- Wüst, A. (2014, 26. September). Ein Gemeindegemeinschafter kann die Sozialarbeit nicht allein erledigen. *Aargauer Zeitung*. <https://www.aargauerzeitung.ch/aargau/kanton-aargau/ein-gemeindegemeinschafter-kann-die-sozialarbeit-nicht-allein-erledigen-128384425>
- Zobrist, P. & Kähler H. D. (2017). *Soziale Arbeit im Zwangskontext: Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann* (3.vollst. überarb. Aufl.). Ernst Reinhardt Verlag.
- Zürcher Sozialhilfehandbuch, (2021, 1. März). *Grundsätze in der Sozialhilfe und Ziele: Integrationsauftrag der Sozialhilfe – Förderung Eingliederung*. Kanton Zürich.

Anhang

- i. Fragebogen für Sozialarbeitende von Sozialdiensten
- ii. Fragebogen für Sozialhilfebeziehende
- iii. Ergebnisse der Fragen an Sozialarbeitende
- iv. Ergebnisse der Fragen an Sozialhilfebeziehende

Fragen an Sozialarbeitende von Sozialdiensten

Sehr geehrte*r Teilnehmer*in der Befragung

Ich bin Studentin an der Hochschule Luzern für Soziale Arbeit und arbeite selbst auf einem Sozialdienst. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit «Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden. Eine Gegenüberstellung der Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehende und den Interessen von Sozialdiensten.» führe ich eine Online-Befragung durch.

Dabei geht es darum, herauszufinden, inwiefern die Bedürfnisse von Sozialhilfebeziehenden mit den Interessen der Sozialdienste übereinstimmen. Ich möchte herausfinden, wie man die Sozialhilfe und einen Sozialdienst, besser nach den Bedürfnissen von Sozialhilfebezügler*innen gestalten kann und wie die Zusammenarbeit verbessert werden kann. Dabei wird auch untersucht, welche Bedürfnisse von der Sozialhilfe abgedeckt werden und welche nicht.

Dabei ist die Sichtweise der Sozialdienste und Sozialarbeitenden von zentraler Bedeutung.

Die Umfrage umfasst 18 Fragen und dauert ca. 10 Minuten.
Eine Teilnahme ist bis spätestens am 14. Februar 2023 möglich.

Die Befragung erfolgt anonym und freiwillig.
Es wird weder Ihr Name noch auf welchem Sozialdienst Sie arbeiten, aufgeführt.

Bei Fragen können Sie sich gerne unter der Telefonnummer 044 739 12 05 an mich wenden.
Im Voraus vielen Dank für Ihre Zeit.

Freundliche Grüsse

Talita Friess

1. Wie gross ist Ihre Gemeinde?
 < 5'000 5'000 - 10'000 10'000 - 20'000 > 20'000
2. Wie viele Fälle bearbeiten Sie i.d.R. in Ihrer Gemeinde bei einem 100% Pensum?
 < 60 60-80 80 – 100 >100
3. Wie lange arbeiten Sie schon in der wirtschaftlichen Sozialhilfe?
 < ein Jahr 1-2 Jahre 3-5 Jahre > 5 Jahre
4. Wie oft haben Sie nach Ihrem Empfinden genug Zeit für Ihre Klientel?
 Selten Meistens Immer
5. Ordnen Sie die Sozialhilfe dem Zwangskontext zu?
 - a. Ja, weil man keine andere Wahl hat
 - b. Erst mit Eingang der Anmeldung befindet man sich im Zwangskontext
 - c. Nein ich würde es nicht dem Zwangskontext zuordnen, da man sich jederzeit abmelden kann
6. Wie erleben Sie den Zwangskontext?
 1-5 Sterne (1 Stern = nicht schwierig | 5 Sterne = sehr schwierig)

7. Was sehen Sie als die Aufgaben von Sozialdiensten?
- Existenzsicherung
 - Integrationsmassnahmen organisieren und die Teilnahme der Klientel zu bewirken
 - Persönliche Beratung in den Bereichen
 - Befindlichkeit
 - Soziales (Freizeit, Integration etc.)
 - Arbeit und Beschäftigung
 - Arbeitssuche (Lebenslauf erstellen, Stellenvermittlung, Arbeitscoaching etc.)
 - Gesundheit (Vermittlung von Therapeuten etc.)
 - Finanzielles (Bsp. Unterstützung bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen)
 - Budgetberatung
 - Schuldenberatung
 - Wohnen (Mietkaution, Kontakt mit Vermieter bei Bedarf etc.)
 - Bereitstellung von Wohnungen
 - Rechtliches / Administratives (Briefe, Post, Versicherung etc.)
 - Vermittlung und Finanzierung von externe Fachstellen / Fachpersonen in den Bereichen welche wir nicht persönlich abdecken
 - Andere...
8. Wie gehen Sie mit den Interessen und Wünsche von Klient*innen um?
- Es wird, wenn immer möglich auf die Interessen betreffend Lebensgestaltung und Zukunftsvorstellung der Klientel eingegangen.
 - Wir haben klare Linien und Vorgaben (Bsp. ein eigenes Arbeits-/Beschäftigungsprogramm).
 - Wenn nicht auf die Interessen eingegangen werden kann, dann mehrheitlich aus folgenden Gründen:
 - Sie stimmen nicht mit der Haltung der WSH überein (Ablösung)
 - Es gibt kein passendes Angebot
 - Die Finanzierung des Wunsches sprengt den Rahmen der WSH
 - Andere...
9. Gibt es Angebote vor Ort oder in der Umgebung für soziale, berufliche und gesundheitliche Integration, die Sie nutzen können?
- Ja, in allen Bereichen genügend vorhanden
 - In Teil Bereichen wäre mehr besser und zwar in
 - Soziales (Freizeit, Integration etc.)
 - Arbeit- und Beschäftigung
 - Arbeitssuche (Lebenslauf erstellen, Stellenvermittlung, Arbeitscoaching etc.)
 - Gesundheit (Ärzte, Therapeuten etc.)
 - Finanzielles (Bsp. Unterstützung bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen)
 - Budgetberatung
 - Schuldenberatung
 - Wohnen (Mietkaution, Kontakt mit Vermieter bei Bedarf etc.)
 - Bereitstellung von Wohnungen
 - Rechtliches / Administratives (Briefe, Post, Versicherung etc.)
 - Nein, in allen Bereichen sehr beschränkt.
 - Andere....
10. Wie wichtig ist in Ihrer Gemeinde die soziale Integration?
- 1-5 Sterne (1 Stern = nicht wichtig | 5 Sterne = sehr wichtig)

11. Jeder Mensch strebt nach einem erfüllten Leben und hat gewissen Bedürfnisse. Welche Bedürfnisse deckt die wirtschaftliche Sozialhilfe in Ihrer Gemeinde aktuell ab? Hierbei handelt es sich um die Bedürfnistheorie von Grawe und Maslow. Wählen Sie eine oder mehr Antworten.
- Physiologische Bedürfnisse (Wasser, Nahrung, Kleidung etc.)
 - Bedürfnis nach Sicherheit (Wohnung, Schutz vor Kälte, Stabilität etc.)
 - Bedürfnis nach Zugehörigkeit/Bindung (Unterstützung, sozialer Zugehörigkeit etc.)
 - Bedürfnis nach Ansehen und Erfolg (Anerkennung und Wertschätzung, Unabhängigkeit und Freiheit, Ansehen und Wertschätzung durch Andere)
 - Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle (Wunsch, die Welt zu verstehen und auf Ereignisse in der Umwelt Einfluss nehmen zu können)
 - Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung (Bestrebung, angenehme Dinge zu wiederholen und unangenehme zu vermeiden)
 - Bedürfnis nach Selbstverwirklichung/Selbstwerterhöhung (eigene Talente und Potenzial aktiv zu nutzen, Sinn im Leben finden)
12. Wieso werden die übrigen Bedürfnisse nicht abgedeckt? (mehrere Antworten möglich)
- Ist nicht die Aufgabe der Sozialhilfe.
 - Unser Sozialdienst / Gemeinde hat keine Angebote, um diese Bedürfnisse abzudecken.
 - Es ist nicht möglich mit externen Angeboten diese Bedürfnisse zu decken (ist zu individuell und in der Eigenverantwortung / Glück).
 - Andere...
13. Erhalten Ihre Klientel eine Integrationszulage?
- Ja, nach den SKOS-Richtlinien (Pensumsabhängig)
 - Ja, intern pauschal festgelegt.
 - Nein.
 - Andere...
14. Wie lange wird eine Kürzung vollzogen?
- Bis die Auflagen erfüllt ist/sind.
 - Solange wie verfügt, auch wenn die Auflagen erfüllt werden (dann nicht weiter gekürzt).
 - Andere..
15. Wie sieht Ihre eigene Entscheidungskompetenz innerhalb der Gemeinde betreffend Unterstützung der Klientel aus?
- Ich habe eine grosse Entscheidungsfreiheit betreffend Auflagen und Finanzierung von Unterstützungsangeboten
 - Es besteht keine grosse Entscheidungsmöglichkeit von Seiten Fallführung
 - Ich wünschte mir sie wäre grösser
 - Ich bin damit zufrieden, es erleichtert meine Arbeit
 - Andere..
16. Wie könnte man die Zusammenarbeit mit Sozialhilfebeziehenden in der wirtschaftlichen Sozialhilfe verbessern?
-
17. Was macht einen guten Sozialdienst Ihrer Meinung nach aus?
-
18. Würden Sie sagen, ihr Sozialdienst erfüllen die in Frage 17. genannten Punkt(e)?
- Ja
 - Teilweise
 - Nein
 - Andere..

Fragen an Sozialhilfebeziehende

Sehr geehrte*r Teilnehmer*in der Befragung

Ich bin Studentin an der Hochschule Luzern für Soziale Arbeit und arbeite selbst auf einem Sozialdienst. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit führe ich eine Online-Befragung durch.

Es interessiert mich, wie es für Sie ist, wirtschaftliche Sozialhilfe zu beziehen und wie die Zusammenarbeit mit ihrem Sozialdienst funktioniert. Mein Ziel ist es herauszufinden, wie man die Sozialhilfe und einen Sozialdienst, besser gestalten kann. Dabei wird auch untersucht, welche Bedürfnisse von der Sozialhilfe abgedeckt werden und welche nicht.

Die Umfrage umfasst 16 Fragen und dauert ca. 10 Minuten.
Eine Teilnahme ist bis spätestens zum 28. Februar 2023 möglich.

Die Befragung erfolgt anonym und freiwillig.

Es wird weder Ihr Name noch von welchem Sozialdienst Sie betreut werden, aufgeführt. Weiter wird es keinen Nachteil für Sie geben, wenn Sie nicht an der Befragung teilnehmen. Sie würden mit der Teilnahme an der Befragung jedoch einen wichtigen Beitrag leisten.

Im Voraus vielen Dank für Ihre Zeit.

Bei Fragen können Sie sich gerne unter der Telefonnummer 044 739 12 05 an mich wenden.

Freundliche Grüsse

Talita Friess

1. Seit wann sind Sie in der Sozialhilfe? - Einzelnennung
 - Weniger als 1 Jahr
 - 1-2 Jahre
 - 3-5 Jahre
 - mehr als 5 Jahre
 - Möchte ich nicht beantworten.
2. Aus welchem Grund mussten Sie zum Sozialdienst? (mehrere Antworten möglich)
 - Keine Wohnung
 - Keine Arbeit
 - Kein Geld wegen Krankheit / Unfall
 - Zu wenig Lohn / RAV / IV etc.
 - Neu in der Schweiz
 - Möchte ich nicht beantworten
 - Andere...
3. Hat Ihr*e Sozialarbeiter*in genug Zeit für Sie? - Einzelnennung
 - ja
 - meistens
 - nein
 - möchte ich nicht beantworten.
4. Wie oft haben Sie Kontakt mit Ihre*r/m Sozialarbeiter*in? - Einzelnennung
 - 1x / Jahr
 - 1x / Monat
 - 2-4x pro Monat
 - Möchte ich nicht beantworten.

5. Was war für Sie am schlimmsten dabei, sich beim Sozialdienst anmelden zu müssen?
(mehrere Antworten möglich)
 - War nicht so schlimm für mich
 - Ich habe mich nicht gut gefühlt
 - Es hat mir Angst gemacht
 - So viele Papiere bei der Anmeldung
 - Ich war nicht mehr frei
 - Es ist einfach alles daran nicht gut
 - So wenig Geld zu haben
 - Möchte ich nicht beantworten
 - Andere...
6. Wie schlimm ist es für Sie von Sozialhilfe zu leben?
 - 5 Sterne (1 Stern = gar nicht schlimm | 5 Sterne = ganz schlimm)
7. Welche Hilfe bekommen Sie vom Sozialarbeitenden des Sozialdienstes? (mehrere Antworten möglich)
 - Geld für Miete, Krankenkasse, Kleider und Essen etc.
 - Organisieren und zahlen von Hobby, Freizeit etc.
 - Deutschkurs
 - Ein Ort, wo ich arbeiten kann
 - Hilfe bei der Suche nach Arbeit (Lebenslauf erstellen, Jobs suchen etc.)
 - Hilfe weil ich krank bin (Kontakt mit Arzt /Therapeut*in etc.)
 - Hilfe mit Rechnungen und Ratenzahlungen
 - Budgetberatung
 - Schuldenberatung
 - Hilfe bei Wohnungssuche (bezahlen Depot, Kontakt mit Vermieter)
 - Haben mir eine Wohnung gegeben
 - Hilfe mit Briefen, Post, Versicherung etc.
 - Hilfe bei Terminen und bezahlen, von Hilfe durch andere Person / Stelle
 - Andere...
8. Wo wünschen Sie sich MEHR Hilfe vom Sozialdienst? (mehrere Antworten möglich)
 - Mehr Geld für Extras
 - Organisieren und zahlen von Hobby, Freizeit etc.
 - Deutschkurs
 - Ein Ort, wo ich Arbeiten kann
 - Hilfe bei der Suche nach Arbeit (Lebenslauf erstellen, Jobs suchen etc.)
 - Hilfe weil ich krank bin (Kontakt mit Atz /Therapeut*in etc.)
 - Hilfe mit Rechnungen und Ratenzahlungen
 - Budgetberatung
 - Schuldenberatung
 - Hilfe bei Wohnungssuche (bezahlen Depot, Kontakt mit Vermieter etc.)
 - Eine Wohnung
 - Hilfe mit Briefen, Post, Versicherung etc.
 - Hilfe bei Terminen und bezahlen, von Hilfe durch andere Person / Stelle
 - Ich habe überall genug Hilfe.
 - Andere...
9. Sind Sie zufrieden mit Ihre*r/m Sozialarbeiter*in?
 - 5 Sterne (1 Stern = gar nicht zufrieden | 5 Sterne = sehr gut)
10. Was wünschen Sie sich MEHR von Ihre*r/m Sozialarbeiter*in? – Mehrfachnennung möglich
 - Ich wünsche mir mehr Interesse an mir.
 - Ich wünsche mir mehr Verständnis.
 - Ich wünsche mir das er/sie mehr auf meine Wünsche eingeht.
 - Nichts, bin zufrieden.

- Andere...
11. Welche Punkte treffen auf Sie zu? (mehrere Antworten möglich)
- Ich habe Essen und Kleider
 - Ich habe eine warme Wohnung
 - Ich habe Freunde / Familie, wo ich mich wohl fühle
 - Was ich mache, wird von anderen Menschen erkannt und geschätzt
 - Ich kann mein Leben selbst bestimmen und Entscheidungen treffen
 - Ich kann schlechten Situationen aus dem Weg gehen
 - Ich kann regelmässig machen, was ich gerne mache
 - Ich fühle mich glücklich und sehe einen Sinn in meinem Leben
12. Was bekommen Sie vom Sozialdienst? (mehrere Antworten möglich)
- Geld für Essen und Kleider
 - Geld für eine warme Wohnung
 - Eine Möglichkeit Freunde / soziale Kontakte zu finden
 - Eine Möglichkeit mich von anderen Menschen wertgeschätzt zu fühlen (durch Arbeit, Beschäftigungsprogramm, Deutschkurs, Freizeitangebote etc.)
 - Ich erhalte vom Sozialdienst das Gefühl eigene Kontrolle und Orientierung in meinem Leben zu haben (zumindest in Teil-Bereichen)
 - Der Sozialdienst schaut darauf, dass ich schlechte Situationen nicht nochmals erleben muss und gute nochmals erleben darf
 - Dank dem Sozialdienst kann ich glücklich sein und sehe einen Sinn in meinem Leben
13. Hatten Sie im Jahr 2022 eine Kürzung von ihrem Grundbedarf (Budget)?
- ja ○ nein
14. Falls Sie je eine Kürzung hatten: Warum haben Sie die Aufgabe / Auflage, die der Sozialdienst Ihnen gab, nicht erfüllt? (mehrere Antworten möglich)
- Es wurde zu viel von mir verlangt
 - Ich wurde dabei zu wenig unterstützt
 - Es wurde etwas von mir verlangt, dass ich nicht machen wollte
 - Möchte ich nicht beantworten
 - Andere..
15. Wie könnte man die Zusammenarbeit mit Sozialdiensten für Sie verbessern?
-
16. Was ist ein guter Sozialdienst für Sie? (mehrere Antworten möglich)
- Einer der mich in Ruhe lässt
 - Einer der ein gutes Angebot für die Integration hat (Arbeit, Deutschkurs, Freizeit etc.)
 - Einer der sich für meine Wünsche interessiert
 - Einer der schnell Antwort gibt oder Termine
 - Einer der wenig Papiere von mir will
 - Einer der mir regelmässig mein Geld auszahlt
 - Andere...

Ergebnisse Fragen an Sozialarbeitende von Sozialdiensten

1. Wie gross ist Ihre Gemeinde?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
10'000-20'000 Einwohner*innen	18	33.3%
< 5'000 Einwohner*innen	15	27.8%
> 20'000 Einwohner*innen	12	22.2%
5'000-10'000 Einwohner*innen	9	16.7%

2. Wie viele Fälle bearbeiten Sie i.d.R. in Ihrer Gemeinde bei einem 100% Pensum?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
60-80	24	44.4%
< 60	21	38.9%
80-100	6	11.1%
> 100	3	5.6%

3. Wie lange arbeiten Sie schon in der wirtschaftlichen Sozialhilfe?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
< 1 Jahr	4	7.4%
1-2 Jahre	6	11.1%
3-5 Jahre	15	27.8%
> 5 Jahre	29	53.7%

4. Wie oft haben Sie nach Ihrem Empfinden genug Zeit für Ihre Klientel?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
meistens	30	55.6%
selten	21	38.9%
immer	5	9.3%

5. Ordnen Sie die Sozialhilfe dem Zwangskontext zu?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Erst mit Eingang der Anmeldung befindet man sich im Zwangskontext	20	37%
Ja, weil man keine andere Wahl hat	20	37%
Nein ich würde es nicht dem Zwangskontext zuordnen, da man sich jederzeit abmelden kann	16	29.6%

6. Wie erleben Sie den Zwangskontext?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
3/5	33	61.1%
4/5	9	16.7%
2/5	7	13%
1/5	3	5.6%
5/5	2	3.7%

7. Was sehen Sie als die Aufgaben von Sozialdiensten?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Existenzsicherung	53	98.1%
Integrationsmassnahmen organisieren und die Teilnahme der Klientel zu bewirken	49	90.7%
o Arbeit- und Beschäftigung	48	88.9%
o Wohnen (Mietkaution, Kontakt mit Vermieter bei Bedarf etc.)	46	85.2%
o Vermittlung und Finanzierung von externe Fachstellen / Fachpersonen in den Bereichen welche wir nicht persönlich abdecken	43	79.6%
o Finanzielles (Bsp. Unterstützung bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen)	41	75.9%
o Soziales (Freizeit, Integration etc.)	39	72.2%
o Gesundheit (Vermittlung von Therapeuten etc.)	37	68.5%
o Rechtliches / Administratives (Briefe, Post, Versicherung etc.)	33	61.1%
o Budgetberatung	31	57.4%
o Arbeitssuche (Lebenslauf erstellen, Stellenvermittlung, Arbeitscoaching etc.)	31	57.4%
o Befindlichkeit	26	48.1%
o Bereitstellung von Wohnungen	14	25.9%
o Schuldenberatung	11	20.4%
Persönliche Beratung in folgenden Bereichen: (diese Zeile nicht anwählen)	8	14.8%
Andere...	1	1.9%

8. Wie gehen Sie mit den Interessen und Wünsche von Klient*innen um?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Es wird, wenn immer möglich auf die Interessen betreffend Lebensgestaltung und Zukunftsvorstellung der Klientel eingegangen.	42	77.8%
o Die Finanzierung des Wunsches sprängt den Rahmen der WSH	27	50%
o Sie stimmen nicht mit der Haltung der WSH überein (Ablösung)	23	42.6%
o Es gibt kein passendes Angebot	17	31.5%
Wir haben klare Linien und Vorgaben (Bsp. ein eigenes Arbeits-/Beschäftigungsprogramm).	16	29.6%
Wenn nicht auf die Interessen eingegangen werden kann, dann mehrheitlich ausfolgenden Gründen:	6	11.1%
Andere...	1	1.9%

9. Gibt es Angebote vor Ort oder in der Umgebung für soziale, berufliche und gesundheitliche Integration, die Sie nutzen können?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ja, in allen Bereichen genügend vorhanden	22	40.7%
o Gesundheit (Vermittlung von Therapeuten etc.)	19	35.2%
o Wohnen (Mietkaution, Kontakt mit Vermieter bei Bedarf etc.)	16	29.6%
o Arbeitssuche (Lebenslauf erstellen, Stellenvermittlung, Arbeitscoaching etc.)	16	29.6%
o Arbeit- und Beschäftigung	16	29.6%
o Soziales (Freizeit, Integration etc.)	16	29.6%
o Rechtliches / Administratives (Briefe, Post, Versicherung etc.)	12	22.2%
o Schuldenberatung	9	16.7%
o Budgetberatung	8	14.8%
o Finanzielles (Bsp. Unterstützung bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen)	8	14.8%
Nein, in allen Bereichen sehr beschränkt.	4	7.4%
In Teil Bereichen wäre mehr besser: (diese Zeile nicht anwählen)	3	5.6%
Andere...	0	0%

10. Wie wichtig ist in Ihrer Gemeinde die soziale Integration?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
4/5	22	40.7%
5/5	16	29.6%
3/5	10	18.5%
2/5	6	11.1%
1/5	0	0%

11. Jeder Mensch strebt nach einem erfüllten Leben und hat gewissen Bedürfnisse. Welche Bedürfnisse deckt die wirtschaftliche Sozialhilfe in Ihrer Gemeinde aktuell ab?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Bedürfnis nach Sicherheit (Wohnung, Schutz vor Kälte, Stabilität etc.)	51	94.4%
Physiologische Bedürfnisse (Wasser, Nahrung, Kleidung etc.)	51	94.4%
Bedürfnis nach Zugehörigkeit/Bindung (Unterstützung, sozialer Zugehörigkeit etc.)	36	66.7%
Bedürfnis nach Selbstverwirklichung/Selbstwerterhöhung (eigene Talente und Potenzial aktiv zu nutzen, Sinn im Leben finden)	19	35.2%
Bedürfnis nach Ansehen und Erfolg (Anerkennung und Wertschätzung, Unabhängigkeit und Freiheit, Ansehen und Wertschätzung durch Andere)	17	31.5%
Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle (Wunsch, die Welt zu verstehen und auf Ereignisse in der Umwelt Einfluss nehmen zu können)	14	25.9%
Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung (Bestrebung, angenehme Dinge zu wiederholen und unangenehme zu vermeiden)	10	18.5%

12. Wieso werden die übrigen Bedürfnisse nicht abgedeckt? (mehrere Antworten möglich)

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Es ist nicht möglich mit externen Angeboten diese Bedürfnisse zu decken (ist zu individuell und in der Eigenverantwortung / Glück).	27	50%
Ist nicht die Aufgabe der Sozialhilfe.	26	48.1%
Unser Sozialdienst / Gemeinde hat keine Angebote, um diese Bedürfnisse abzudecken.	18	33.3%
Andere...	4	7.4%

13. Erhalten Ihre Klientel eine Integrationszulage?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ja, nach den SKOS-Richtlinien (Pensumabhängig)	50	92.6%
Ja, intern pauschal festgelegt.	5	9.3%
Andere...	0	0%
Nein	0	0%

14. Wie lange wird eine Kürzung vollzogen?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Bis die Auflagen erfüllt ist/sind.	35	64.8%
Solange wie verfügt, auch wenn die Auflagen erfüllt werden (dann nicht weiter gekürzt).	14	25.9%
Andere...	9	16.7%

15. Wie sieht Ihre eigene Entscheidungskompetenz innerhalb der Gemeinde betreffend Unterstützung der Klientel aus?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ich habe eine grosse Entscheidungsfreiheit betreffend Auflagen und Finanzierung von Unterstützungsangeboten	31	57.4%
o Ich bin damit zufrieden, es erleichtert meine Arbeit	18	33.3%
Es besteht keine grosse Entscheidungsmöglichkeit von Seiten Fallführung	10	18.5%
o Ich wünschte mir sie wäre grösser	7	13%
Andere...	6	11.1%

16. Wie könnte man die Zusammenarbeit mit Sozialhilfebezüger*innen in der Sozialhilfe verbessern?

- I. Tiefere Arbeitsbelastung, mehr Zeit für Klientel:
 - o Wenn mehr Zeit für die Klient*innen da wäre.
 - o Wenn mehr personelle Ressourcen zur Verfügung stehen würden, könnten die Klienten besser, enger betreut werden.
 - o Tiefere Fallzahlen (so wie wir)
 - o tiefere Fallzahlen pro Pensum für ausführlichere Beratung
 - o Regelmässige Gesprächstermine. Dies ist jedoch aus zeitlichen Gründen oft nicht möglich.
 - o mit mehr verfügbaren Zeit pro Klient
 - o Mehr zeitliche Ressourcen.
 - o Mehr Zeit in der Sozialberatung zur Verfügung stellen. Also mehr Stellenprozente auf weniger Klientel
 - o indem man sie öfter sieht und eine Arbeitsbeziehung ausserhalb des Zwangskontext aufbaut, was wegen überrissenen Fallzahlen nicht möglich ist..

- genügend zeitlichen Ressourcen, um den Bezüger*innen auch die Grenzen der Sozialhilfe verständlich machen zu können.
 - Geringere Fallbelastung!
 - Es braucht mehr Ressourcen/Kompetenzen bzw. weniger Fallbelastung. Ich kann zwischen zwei Gemeinden vergleichen: Aktuell habe ich mehr Ressourcen/Kompetenzen bei geringerer Fall last. Das erlaubt mir individueller, aber auch schneller auf die Klienten_innen einzugehen.
- II. Klare Auftrags- und Rollenklärung (bei Eintritt):
- Von Beginn weg eine klare Auftrags und Rollenklärung vornehmen. Leistungen und Gegenleistungen; Rechte und Pflichten genau klären; Von Beginn weg bei Arbeitsfähigkeit eine Tagesstruktur und Beschäftigung anbieten.
 - von Anfang an klare Spielregeln festlegen und diese auch prüfen. Auch von Seiten Gemeinde Verbindlichkeit zeigen. Enge Zusammenarbeit mit den Klienten, z. B. mind. 1x monatlich kurzes Treffen. Individuelle Gestaltung der Zusammenarbeit (je nach Problematik)
 - Indem man respektvoll miteinander umgeht. Die Rahmenbedingungen, Rechte und Pflichten und Auflagen sollen sachlich, verständlich und klar vermittelt werden. Klienten sollen verstehen können, dass die Rahmenbedingungen nicht die Idee der Sozialarbeiter*innen sondern Teil des Systems sind.
 - Die Hilfe zur Selbsthilfe ist heute u.a. derjenige Teil, der nebst Administration viel zu kurz kommt
 - Wir vereinbaren schriftlich Ziele mit den Klienten. Die Zielvereinbarung wird regelmässig, spätestens jährlich überprüft. Das ist ein gutes Instrument. Die Zusammenarbeit kann grundsätzlich dadurch verbessert werden, wenn man es schafft, mehr Verbindlichkeit und gegenseitiges Vertrauen zu schaffen. Mehr Gespräche, mehr Zeit für den Klienten ist meiner Meinung nach, ein gutes Instrument.
- III. Empathie, Verständnis, Unterstützung:
- Mit genügend Empathie für die oft schwierige Situation der Klientel
 - ich bin bestrebt, auf Augenhöhe zu sein. Selbstständigkeit der Klienten zu fördern.
 - Mit genügend Empathie für die oft schwierige Situation und genügend zeitlichen Ressourcen, um den Bezüger*innen auch die Grenzen der Sozialhilfe verständlich machen zu können.
 - Mehr zuhören, Potenzial erkennen und fördern. Dort abholen, wo der Klient auch wirklich steht und nicht nach Schema F.
 - Mehr Verständnis, mehr Einzelfall Bearbeitung (individuelle Bedürfnisse)
 - Verständnis für Zwangskontext
- IV. Beziehungsaufbau & -ebene:
- Indem man mit ihnen zunächst auf der Beziehungsebene arbeitet, wenn dies aber nicht funktioniert, sollte man mit Auflagen und Weisungen arbeiten.
 - Ich stelle fest, dass die Beziehungsarbeit einer kooperativen Zusammenarbeit vorgelagert ist. Das heisst, zuerst muss ich in die Beziehung investieren, um dann eine Zusammenarbeit erwarten zu können.
 - Ich habe eine sehr gute Zusammenarbeit mit meinen Klienten. Streng aber immer fair!
 - Hilfsmittel wie E-Mail vereinfachen den Umgang. Leider sind immer noch nicht alle damit vertraut. Der persönliche Umgang ist wichtig. Die Zusammenarbeit

vereinfacht sich, wenn man regelmässig Kontakt hat und das Gegenüber kennenlernt. Da kann es auch mal helfen, dem Klientel etwas über sich zu erzählen, dann haben viele mehr Vertrauen in einem und merken, dass man auch nur ein Mensch ist. Für das benötigen die Sozialarbeiter aber genügend Zeit!

- Kooperation anstatt Druck/Zwang
- V. Anmerkungen die sich auf die Klientel beziehen:
 - Sich frühzeitig anmelden. Eigeninitiative! Nicht alles muss da Sozialamt auf dem Silbertablett servieren.
 - wenn - Unterlagen fristgerecht eingereicht werden - Klienten kommen Aufforderungen nach
 - Die Sozialen Dienste arbeiten ganzheitlich und nachhaltig unter den Gesichtspunkten Prävention, Frühintervention, Beratung. Wertschätzung und Respekt (gegenseitig) werden grossgeschrieben und gelegt. Insofern liegt es an den Klient:innen, wie sie die Angebote nutzen.
 - Bis auf wenige Ausnahmen ist die Zusammenarbeit gut bis sehr gut. Bei nicht integrationswilligen oder beratungsresistenten Klienten bringen jegliche Versuche nichts oder nicht viel.
- VI. Erweiterte Angebote:
 - Mehr Integrationsangebote
 - Mehr Angebote in unterschiedlichen Berufsfeldern; Einfachere Kostengutsprachen; Unterstützung bei der Finanzierung durch den Kanton
 - Verstärkte Förderung von individuellen/persönlichen Stärken und Ressourcen.
- VII. System der WSH:
 - mehr finanzielle Möglichkeiten Beiträge durch den Kanton?, mehr Kompetenzen, Abschaffung Sozialbehörden
- VIII. Weitere Anmerkungen:
 - Die Zusammenarbeit ist so individuell, wie die Klientinnen und Klienten. Es gibt also keine pauschale Lösung, die für alle funktioniert.

17. Was macht einen guten Sozialdienst ihrer Meinung nach aus?

- I. Kompetente Fachkräfte:
 - Gut ausgebildetes Personal.
 - Fachlich kompetente und dienstleistungsorientierte Mitarbeiter:innen.
 - Hohe Fachkompetenz
 - Ausgebildetes und genug Personal, optimistische Haltung der Mitarbeitenden
- II. Professionalität:
 - Professionalität, Fachwissen, Menschenbild
 - Wertschätzende und transparente Kommunikation mit den Klienten: Rechte und Pflichten ganz gut erklären und sich daranhalten;
 - Zugang zu den Klientinnen und Klienten zu finden, um eine professionelle Zusammenarbeit treten zu können, die eine Vertrauensbasis schafft, um gemeinsam definierte Ziele zu erreichen.
 - Respekt den KL gegenüber, Förderung der Autonomie, Schaffen eines Bedürfnisses zur Loslösung, KL kommen gerne und fühlen sich ernst genommen. Akzeptanz von verschiedenen Lebensentwürfen.

- Kommunikation auf Augenhöhe - Klare Richtlinien, Auflagen die der Klient versteht - Wertschätzende Haltung
 - Klientenzentriertes und Lösungsorientiertes Arbeiten mit Möglichkeiten auf Bedarf des Klientel individuell einzugehen.
 - Hat nie freie Zeit. Respektvoller Umgang. Engagiert. Denkt ausserhalb des Normalen. Fördert. Fordert. Legt Fokus auf Ressourcen. Hört zu.
 - Fachlich und menschliche Qualitäten in gleichem Masse sinnvoll und zielführend (Ablösung von der Sozialhilfe und eigenständiges Leben durch die Bezüger*innen) einsetzen zu können.
 - Einer der gut vernetzt ist und involviert in den Angeboten (diese gut kennt) und die Klientel nach Ihren Ressourcen und Fähigkeiten fördert und unterstützt, aber durch gute Beziehungsarbeit auch mehr bewirken kann...
 - Bietet als erstes Schutz und Perspektive. Danach Hilfe zur Entwicklung und Selbsthilfe des Klienten bis hin zur wieder eigenständigen Lebensführung.
 - Bevölkerungsnahe Sozialarbeiter*innen, die gut erreichbar für das Klientel sind (auch Öffnungszeiten gehören dazu), mit viel Geduld und einem offenen Ohr und Verständnis.
- III. Genügend Zeit:
- Wenn Klienten fachlich und sachlich gut informiert werden.
 - Zeit für Klientenarbeit / Erreichbarkeit / Unterstützung der Klienten / Fachwissen
 - Regelmässiger Klienten?kontakt (nicht nur ein Termin pro Jahr) -> Vertrauensaufbau mit Klientel
 - Hat Zeit für seine Klienten, so dass eine rasch mögliche Ablösung / Selbstständigkeit erreicht werden kann.
 - Genug Zeit für die Klienten, auch bez. Integration, sodass die Klienten zukünftig wieder auf eigenen Beinen stehen können.
 - tiefe Fall last bei entsprechenden Ressourcen
 - Es muss genügend Zeit für die Klienten vorhanden sein, damit eine schnelle und nachhaltige Ablösung gelingen kann.
- IV. Individualisierungsarbeit:
- individuelle Beratung (innerhalb der Rahmenbedingungen)
 - Grosszügig, Verständnis, verschiedene Möglichkeiten, Eingehen auf individuelles Entwicklungspotential
 - Er übt Ermessen aus, da wo es möglich ist, und führt somit dazu, dass das Individualisierungsprinzip zum Tragen kommt.
 - Einheitliche Haltung zu Themen, trotzdem muss jeder Fall individuell angeschaut werden.
 - Eine individualisierte Unterstützung, die im Rahmen des Möglichen für und mit der Klientel arbeitet
 - Die Klient/innen sollen gefördert werden, und zwar nach ihren Möglichkeiten.

- V. Richtiger Umgang mit Klientel:
- Fördern und fordern. Ein Zusammenspiel beider Seiten.
 - Der Umgang mit Klienten muss respektvoll und wertfrei sein.
 - Empathie, Klarheit, Verlässlichkeit
 - Hilfsbereit
 - Empathie
 - Ein guter Sozialdienst ist für die KlientInnen immer erreichbar, nimmt ihr Anliegen ernst und versucht im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten zur Eigenständigkeit der KlientInnen beizutragen, damit sie nachhaltig von der Sozialhilfe abgelöst werden können.
 - Zuhören und Verständnis haben und immer fair bleiben.
 - Der Klientel auf Augenhöhe und mit Wertschätzung begegnen. Trotzdem konsequent und gleichbehandelnd agieren.
 - Berücksichtigung der Bedürfnisse der Klient*innen, Empathie, Klarheit/berechenbar
 - Beziehungsaufbau, Vertrauen schaffen, Zeit haben für KL
- VI. Interne Arbeitsweisen:
- 1. Die Hilfe sollte rechtzeitig kommen. Effizientes Intake 2. Erreichbarkeit. 3. Transparente interne
 - Schnelle Bearbeitung von Anfragen.
 - Gute interne Prozesse, klare Richtlinien damit alle KL gleichbehandelt werden. Genügend Ressourcen.
 - Kommunikation: interne Kompetenzen und Zuständigkeiten müssen klar festgehalten werden. Das Team muss eine gemeinsame Haltung haben
 - Zuverlässig, klar in der Kommunikation, wertschätzend, speditiv, loyal mit Teamkollegen
 - gute Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter und Sachbearbeiter.
 - wohlwollende Behörden, klare Prozesse
 - Gute Kommunikation und geregelte Abläufe.
 - Geht auf die individuellen Aspekte des Klientel ein; kann einfach und schnell Kostengutsprachen leisten
- VII. Zusammenarbeit:
- Zusammenarbeit innerhalb des Sozialdienstes mit Ressourcenstärkung und Wissensvermittlung
 - Gute Zusammenarbeit zwischen Behörde und Sozialdienst.
 - Das A&O ist für mich eine gute, konstruktive und wertschätzende Zusammenarbeit zwischen den Bezüger*innen und dem Sozialdienst.
 - Eine vorurteilsfreie und wertschätzende Zusammenarbeit mit den Klient:innen; jedem Menschen auf Augenhöhe begegnen.
- VIII. Anmerkungen zum System der Sozialhilfe:
- faires, unvoreingenommenes, niederschwelliges Verfahren

- Ein guter Sozialdienst richtet sich nach den SKOS-Richtlinien und versucht nicht, einen möglichen Graubereich bis aufs Äusserste auszureizen. Alle Kantone sollten, wie der Kanton Zürich, die SKOS-Richtlinien als verbindlich erklären.
- Eine nicht zu hohe Fallbelastung, damit man genügend Zeit für die Arbeit mit den einzelnen Klienten investieren kann und sie engmaschig begleiten kann.
- Eine ganzheitliche Arbeitsweise und hohe Werthaltung
- Bildung ist sehr wichtig: Das kann über Beschäftigungsprogramme oder Ausbildungen laufen.

18. Würden Sie sagen, ihr Sozialdienst erfüllen die in Frage 17. genannten Punkt(e)?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ja	30	55.6%
Teilweise	21	38.9%
Nein	3	5.6%
Andere...	2	3.7%

Ergebnisse Fragen an Sozialhilfebeziehende

1. Seit wann sind Sie in der Sozialhilfe?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
mehr als 5 Jahre	11	28.2%
3-5 Jahre	10	25.6%
1-2 Jahre	10	25.6%
weniger als 1 Jahr	8	20.5%
möchte ich nicht beantworten	0	0%

2. Aus welchem Grund mussten Sie zum Sozialdienst?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Kein Geld wegen Krankheit / Unfall	15	38.5%
Keine Arbeit	15	38.5%
Andere...	9	23.1%
Neu in der Schweiz	3	7.7%
Keine Wohnung	3	7.7%
zu wenig Lohn / RAV/ IV etc.	2	5.1%
Möchte ich nicht beantworten	0	0%

3. Hat Ihr*e Sozialarbeiter*in genug Zeit für Sie?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
nein	1	2.6%
möchte ich nicht beantworten	1	2.6%
meistens	7	17.9%
Ja	31	79.5%

4. Wie oft haben Sie Kontakt mit Ihre*r/m Sozialarbeiter*in?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
1x pro Monat	22	56.4%
2-4x pro Monat	11	28.2%
Möchte ich nicht beantworten	5	12.8%
1x pro Jahr	2	5.1%

5. Was war für Sie am schlimmsten dabei, sich beim Sozialdienst anmelden zu müssen?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ich habe mich nicht gut gefühlt	16	41%
So wenig Geld zu haben	14	35.9%
Ich war nicht mehr frei	12	30.8%
War nicht so schlimm für mich	11	28.2%
So viele Papiere bei der Anmeldung	10	25.6%
Es hat mir Angst gemacht	7	17.9%
Es ist einfach alles daran nicht gut	5	12.8%
Andere...	3	7.7%
Möchte ich nicht beantworten	1	2.6%

6. Wie schlimm ist es für Sie von Sozialhilfe zu leben?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
5/5	15	38.5%
3/5	11	28.2%
4/5	7	17.9%
2/5	4	10.3%
1/5	2	5.1%

7. Welche Hilfe bekommen Sie vom Sozialarbeitenden des Sozialdienstes?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Geld für Miete, Krankenkasse, Kleider und Essen etc.	36	92.3%
Hilfe mit Rechnungen und Ratenzahlungen	9	23.1%
Hilfe weil ich krank bin (Such und Kontakt mit Arzt / Therapeut*in etc.)	8	20.5%
Hilfe bei Briefen, Post, Versicherungen etc.	7	17.9%
Hilfe bei Wohnungssuche (bezahlen Depot, Kontakt mit Vermieter etc.)	6	15.4%
Budgetberatung	6	15.4%
Hilfe bei Terminen und bezahlen, von Hilfe durch andere Person / Stelle	5	12.8%
Hilfe bei der Suche nach Arbeit (Lebenslauf erstellen, Job suchen etc.)	4	10.3%
Andere...	4	10.3%

Deutschkurs	3	7.7%
Haben mir eine Wohnung gegeben	2	5.1%
Schuldenberatung	2	5.1%
Organisieren und zahlen von Hobby, Freizeit etc.	2	5.1%
Ein Ort wo ich arbeiten kann	1	2.6%

8. Wo wünschen Sie sich MEHR Hilfe vom Sozialdienst?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ich habe überall genug Hilfe.	18	46.2%
Mehr Geld für Extra's	11	28.2%
Eine Wohnung	8	20.5%
Organisieren und zahlen von Hobby, Freizeit etc.	7	17.9%
Hilfe bei Wohnungssuche (bezahlen Depot, Kontakt mit Vermieter etc.)	5	12.8%
Andere...	4	10.3%
Budgetberatung	2	5.1%
Hilfe weil ich krank bin (Such und Kontakt mit Arzt / Therapeut*in etc.)	2	5.1%
Ein Ort wo ich arbeiten kann	2	5.1%
Schuldenberatung	1	2.6%
Hilfe mit Rechnungen und Ratenzahlungen	1	2.6%
Hilfe bei der Suche nach Arbeit (Lebenslauf erstellen, Job suchen etc.)	1	2.6%
Hilfe bei Terminen und bezahlen, von Hilfe durch andere Person / Stelle	0	0%
Hilfe bei Briefen, Post, Versicherungen etc.	0	0%
Deutschkurs	0	0%

9. Sind Sie zufrieden mit Ihre*r/m Sozialarbeiter*in?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
5/5	24	61.5%
4/5	8	20.5%
2/5	4	10.3%
3/5	3	7.7%
1/5	0	0%

10. Was wünschen Sie sich MEHR von Ihre*r/m Sozialarbeiter*in?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Nichts, bin zufrieden.	31	79.5%
Ich wünsche mir mehr Verständnis.	5	12.8%
Ich wünsche mir das er/sie mehr auf meine Wünsche eingeht.	3	7.7%
Andere...	2	5.1%
Ich wünsche mir mehr Interesse an mir.	1	2.6%

11. Welche Punkte treffen auf Sie zu?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Ich habe eine warme Wohnung	39	100%
Ich habe Essen und Kleider	39	100%
Ich habe Freunde / Familie, wo ich mich wohl fühle	19	48.7%
Ich kann schlechten Situationen aus dem Weg gehen	15	38.5%
Ich kann mein Leben selbst bestimmen und Entscheidungen treffen	13	33.3%
Ich fühle mich glücklich und sehe einen Sinn in meinem Leben	11	28.2%
Was ich mache, wird von anderen Menschen erkannt und geschätzt	10	25.6%
Ich kann regelmässig machen, was ich gerne mache	5	12.8%

12. Was bekommen Sie vom Sozialdienst?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Geld für eine warme Wohnung	36	92.3%
Geld für Essen und Kleider	36	92.3%
Ich erhalte vom Sozialdienst das Gefühl eigene Kontrolle und Orientierung in meinem Leben zu haben (zumindest in Teil Bereichen)	13	33.3%
Dank dem Sozialdienst kann ich glücklich sein und sehe einen Sinn in meinem Leben	8	20.5%
Der Sozialdienst schaut darauf, dass ich schlechte Situationen nicht nochmals erleben muss und gute nochmals erleben darf	7	17.9%
Eine Möglichkeit mich von anderen Menschen wertgeschätzt zu fühlen (durch Arbeit, Beschäftigungsprogramm, Deutschkurs, Freizeitangebote etc.)	4	10.3%
Eine Möglichkeit Freunde / soziale Kontakte zu finden	4	10.3%

13. Hatten Sie im Jahr 2022 eine Kürzung von ihrem Grundbedarf (Budget)?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Nein	34	87.2%
Ja	5	12.8%

14. Falls Sie je eine Kürzung hatten: Warum haben Sie die Aufgabe / Auflage, die der Sozialdienst Ihnen gab, nicht erfüllt?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Möchte ich nicht beantworten	13	61.9%
Andere...	4	19%
Es wurde etwas von mir verlangt, dass ich nicht machen wollte	3	14.3%
Es wurde zu viel von mir verlangt	2	9.5%
Ich wurde dabei zu wenig unterstützt	0	0%

15. Wie könnte man die Zusammenarbeit mit Sozialdiensten für Sie verbessern?

- I. Anmerkungen welche Sozialarbeitende betreffen:
 - Ich habe das Glück, dass ich eine sehr tolle Sozialarbeiterin habe, und es gibt im Moment nichts, was ich beanstanden könnte.
 - Gewisse Sozialarbeiter sind sehr abwertend und vorurteilerisch? eingestellt!!
 - Aus meiner Sicht würde es Menschen mit Psychischer Krankheit die Sozialgeld beziehen hilfreich sein, wenn man denen etwas mehr zur Hilfe beisteht, um wieder besser und schneller integriert zu werden in der Gesellschaft. Das Sozialarbeiter mehr geschult sind für Situationen wo Menschen nicht nur Arbeitslos sind, sondern auch psychische Krankheit mit sich tragen. Wo denn Einstieg in die Gesellschaft zurück etwas mehr erschwert... Herzliche Dank für Ihre Arbeit, was Sie machen. :)
- II. Anmerkungen, welche sich auf Sozialdienste beziehen:
 - Sozialamt war für mich immer hilfsbereit und es freut mich sehr! Ich habe keinen hohen Anspruch.
 - nicht so viel Druck machen.
 - mehr auf meine Bedürfnisse eingehen
 - Es ist super so ich bin top beraten und gut unterstützt kann mich nicht beklagen mein Gemeinde ist die beste im Kanton
 - es ist sehr wahrscheinlich nicht möglich, aber es wäre doch auch im Sinn des Sozialdienstes einmal im Jahr einen Hausbesuch abzustatten. Ich hätte mich darüber gefreut.
 - vielleicht kann man in der Freizeit etwas extra machen, zum Beispiel extra Kurse für neue Hobbys
 - viele Terminen machen und die Möglichkeit finden, wie man die gute Arbeit findet und von Sozialhilfe wegzugehen.
 - Förderung des Selbstständigkeit im Neben- oder Haupterwerb und der Eigenständigkeit von Klienten und Klientinnen.

- III. Anmerkungen zum System und der wirtschaftlichen Sozialhilfe:
- Wohnungsmarkt für alle Sozialhilfebeziehende in den nächstgrösseren Städten.
 - Mehr Verständnis, Existenzminimum erhöhen, nicht jeden rappen selbst einstecken.
 - Ich finde das Allgemeine Konzept der Sozialhilfe sehr gut und finde so lang man mit vollem Herzen dabei ist, dann braucht man nicht viel zu ändern für eine gute Zusammenarbeit.
 - Der Gang zu den vielen verschiedenen Ämtern, die ganze Bürokratie braucht viel Energie und zermürbt. Diese Energie fehlt nachher für das wirklich Wichtige.
- IV. Zufriedenheit:
- bei mir ist so weit alles OK, kann mich nicht beschweren
 - Es ist gut so
 - Es könnte nicht besser sein
 - Es passt
 - Ich bin zufrieden so wie es ist
 - Ich finde es so gut
 - momentan gar nicht, alles ok

16. Was ist ein guter Sozialdienst für Sie?

ANTWORT	ANTWORTEN	VERHÄLTNIS
Einer der schnell Antwort gibt oder Termine	21	53.8%
Einer der mir regelmässig mein Geld auszahlt	18	46.2%
Einer der sich für meine Wünsche interessiert	18	46.2%
Einer der ein gutes Angebot für die Integration hat (Arbeit, Deutschkurs, Freizeit etc.)	17	43.6%
Andere...	5	12.8%
Einer der mich in Ruhe lässt	4	10.3%
Einer der wenig Papiere von mir will	3	7.7%