

Hausbesuche in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Eine Bestandsaufnahme im Kanton Zug



Bachelorarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit | Januar 2020

Von Antonia Agner und Nina Stampfli

Bachelor-Arbeit
Ausbildungsgang **Sozialarbeit**
Kurs **TZ 2014 – 2020 & TZ 2015 – 2020**

Antonia Agner & Nina Stampfli

Hausbesuche in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Eine Bestandsaufnahme im Kanton Zug

Diese Bachelor-Arbeit wurde im Januar 2020 eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

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



Dieses Werk ist unter einem
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California
95105, USA.

Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

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.
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,
mitteilen.

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 Schulleitung

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 zehn 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 als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden 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 Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im Januar 2020

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

ABSTRACT

Hausbesuche stellen gemäss bestehender Fachliteratur einen niederschweligen Zugang dar, als Fachperson der Sozialen Arbeit die Lebenswelt der Klient*innen besser kennenzulernen. Unerfüllte Bedürfnisse, die zu prekären Wohn- und Lebensumständen führen, können somit besser erkannt werden, wodurch die Fachperson gezielter intervenieren kann. Dies wiederum leistet einen Beitrag zur Stabilisierung der allgemeinen Lebenswelt.

Der Auftrag der Sozialarbeiter*innen in Sozialdiensten, die wirtschaftliche Sozialhilfe und die Sozialberatung zu vereinen, führt unweigerlich zu einem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle. Hausbesuche können innerhalb des Doppelauftrages sowohl im Auftrag der wirtschaftlichen Sozialhilfe wie auch im Auftrag der Sozialberatung durchgeführt werden.

In der vorliegenden Bachelorarbeit gehen die Autorinnen Antonia Agner und Nina Stampfli den Fragen nach, welche theoretischen Grundlagen zu diesem Thema bestehen sowie ob und wie Fachpersonen auf Sozialdiensten im Kanton Zug Hausbesuche durchführen und erleben. Dass ein grosser Teil der Sozialarbeiter*innen auf Sozialdiensten Hausbesuche unternimmt und dabei das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle unterschiedlich erlebt und mit Rechtsunsicherheiten konfrontiert ist, zeigen die Ergebnisse der quantitativen Umfrage und der qualitativen Befragung.

Diese Arbeit soll Sozialarbeiter*innen in Sozialdiensten darin unterstützen, Hausbesuche professionsgeleitet durchzuführen und soll Unsicherheiten bei rechtlichen Aspekten vorbeugen, um den Zugang zur Lebenswelt der Klient*innen im Sinne des Doppelauftrages zu ermöglichen.

DANK

Die Autorinnen haben während des Schreibprozesses von vielen Personen Unterstützung und Hilfe in unterschiedlicher Form erhalten. Dafür möchten sie sich bedanken.

Dank gilt den Sozialarbeiter*innen im Kanton Zug, welche den Fragebogen ausgefüllt und zurückgesendet haben. Die Autorinnen möchten sich insbesondere bei jenen bedanken, die sich die Zeit für ein Interview genommen haben und ihre Erfahrungen und ihr Wissen zur Verfügung gestellt haben. Zudem möchten sich die Autorinnen bei den Dozierenden der HSLU bedanken, die mit Rat und Tat zur Seite standen und ihr Fachwissen zur Verfügung stellten. Weiter danken sie Sara Agner und Silvio Walther für das zeitaufwändige Korrekturlesen und die hilfreichen Inputs für die Bachelorarbeit und Stefan Keiser fürs Zeichnen des Titelbildes.

INHALTSVERZEICHNIS

Abstract	IV
Dank.....	V
Abbildungsverzeichnis.....	IX
Tabellenverzeichnis	X
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Berufsrelevanz	3
1.3 Ziel und Adressat*innen dieser Arbeit	4
1.4 Fragestellung	5
1.5 Aufbau der Arbeit	6
2 Das Tripelmandat	8
2.1 Das erste Mandat	8
2.2 Das zweite Mandat	10
2.3 Das dritte Mandat.....	11
2.3.1 Beschreibungs- und Erklärungswissen.....	11
2.3.2 Berufsethik und Wertelehre	12
2.3.3 Menschenrechte und Menschenwürde.....	13
3 Hausbesuche	15
3.1 Definition und theoretische Grundlagen.....	15
3.2 Hausbesuche im Berufskodex und dazugehörige Wertkonflikte	17
3.3 Achtung der Menschenrechte und Menschenwürde	19
4 Wirtschaftliche Sozialhilfe.....	22
4.1 Gesetzliche Grundlagen.....	22
4.2 Berufsethische Überlegungen	26
4.3 Menschenrechtliche Leitlinien	27

5	Hausbesuche in der wirtschaftlichen Sozialhilfe	30
5.1	Theoretische und gesetzliche Grundlagen	30
5.2	Berufsethische Bezüge	33
5.3	Menschenrechtliche Aspekte	34
6	Das Forschungsdesign	36
6.1	Die quantitative Forschung	36
6.1.1	Feld und Zugang	37
6.1.2	Sampling	38
6.1.3	Entwicklung des Fragebogens	39
6.1.4	Auswertung der Daten	40
6.2	Qualitative Forschung	41
6.2.1	Feld und Zugang	41
6.2.2	Erhebungsmethode	42
6.2.3	Sampling	44
6.2.4	Auswertung der Daten nach Udo Kuckartz	46
7	Ergebnisse der Forschung	51
7.1	Ergebnisse der quantitativen Umfrage	51
7.2	Ergebnisse der qualitativen Befragung	59
7.2.1	Wirtschaftliche Sozialhilfe	59
7.2.2	Hausbesuche	61
7.2.3	Tripelmandat	63
7.2.4	Menschenrechte und Menschenwürde	68
7.3	Gegenüberstellung der quantitativen Umfrage und der qualitativen Befragung	70
8	Diskussion und Empfehlungen	72
8.1	Diskussion der Ergebnisse	72
8.1.1	Haltung der Sozialarbeiter*innen	72
8.1.2	Sozialdienste / Leitungspersonen	75
8.1.3	Hilfs- und Kontrollauftrag	76
8.1.4	Klient*innen	78
8.1.5	Beziehungsarbeit	78

8.2	Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit	79
8.2.1	Makroebene	79
8.2.2	Mesoebene	80
8.2.3	Mikroebene	83
9	Schlusswort	85
9.1	Beantwortung der Fragestellungen	85
9.2	Fazit für die Praxis	93
9.3	Persönliches Fazit und Reflexion	94
9.4	Ausblick	96
10	Quellenverzeichnis	97
	Anhang	105
	Anonymisierte Ergebnisse der quantitativen Befragung	106

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<i>Abbildung 1:</i>	Rollen als Sozialarbeiter*in auf Hausbesuch von Stefan KeiserTitelblatt
<i>Abbildung 2:</i>	Antworten auf die Frage, ob eine Kontaktaufnahme für das Interview erfolgen darf 42
<i>Abbildung 3:</i>	Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse..... 47
<i>Abbildung 4:</i>	Häufigkeit der Hausbesuche im Rahmen der WSH in den letzten 12 Monaten im Kanton Zug 52
<i>Abbildung 5:</i>	Förderlichkeit der Hausbesuche für die Erfüllung des Auftrags im Rahmen der WSH im Kanton Zug 52
<i>Abbildung 6:</i>	Häufigkeit der Hausbesuche im Rahmen des Hilfsauftrags innerhalb der WSH im Kanton Zug 53
<i>Abbildung 7:</i>	Häufigkeit der Hausbesuche im Rahmen des Kontrollauftrags innerhalb der WSH im Kanton Zug 54
<i>Abbildung 8:</i>	Wahrnehmung eines Spannungsfelds zwischen Hilfe und Kontrolle bei Hausbesuchen im Rahmen der WSH im Kanton Zug 54
<i>Abbildung 9:</i>	Initiierung der Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durch die Institution 55
<i>Abbildung 10:</i>	Initiierung der Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durch die Sozialarbeiter*innen 56
<i>Abbildung 11:</i>	Initiierung der Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durch die Klient*innen 56
<i>Abbildung 12:</i>	Freiwilligkeit der Hausbesuche im Rahmen der WSH für die Klient*innen im Kanton Zug (Einschätzung durch die zuständigen Sozialarbeitenden) 57

<i>Abbildung 13:</i>	Die Wahrnehmung eines Spannungsfelds bei Hausbesuchen in Bezug auf die Privatsphäre der Klient*innen im Rahmen der WSH durch die Sozialarbeitenden im Kanton Zug	58
<i>Abbildung 14:</i>	Angebot an Hilfsmitteln, Weisungen oder Ähnlichem für die Mitarbeitenden in Sozialdiensten im Kanton Zug für die Durchführung von Hausbesuchen	58

TABELLENVERZEICHNIS

<i>Tabelle 1:</i>	Typenbildung angelehnt an Uhlendorff (2010). Eigene Darstellung.	45
<i>Tabelle 2:</i>	Sampling für die qualitative Forschung. Eigene Darstellung.	45
<i>Tabelle 3:</i>	Kategorien- und Subkategorienbildung der qualitativen Forschung. Eigene Darstellung.	50

Die gesamte Arbeit wurde gemeinsam von Antonia Agner und Nina Stampfli verfasst.

1 EINLEITUNG

Folgende Antwort gab ein Sozialarbeiter eines Sozialdienstes im Kanton Zug auf die Frage, ob es wünschenswert wäre, wenn das Thema Hausbesuche¹ innerhalb der wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH)² im Rahmen der Ausbildung sowie bei der Arbeit genauer durchleuchtet werden würde:

„Es würde eigentlich in die Ausbildung gehören [...] ich glaube, es ist einfach ein heisses Eisen. Man möchte es den Menschen nicht aufzwingen und die Privatsphäre nicht verletzen und das mit dem Kontrollauftrag kommt noch dazu. Und so kommen alle schwierigen Sachen noch etwas pointierter zusammen, weil es einfach noch mehr ins Persönliche geht. Vielleicht hat man es deswegen [...] etwas aussen vor gelassen. Ich finde es schade, weil ich finde es ein gutes Instrument, welches bei der Beziehung hilft.“

Die vorliegende Arbeit widmet sich der Art und Weise, wie Hausbesuche durch Sozialarbeiter*innen der kommunalen Sozialdienste³ im Kanton Zug aktuell durchgeführt werden, welche rechtlichen Bestimmungen und welche professionsgeleiteten Kriterien im Allgemeinen dazu beachtet werden müssen. Die Einleitung dieser Arbeit beschreibt in einem ersten Schritt die Ausgangslage sowie Berufsrelevanz dieser Arbeit. Basierend darauf werden die Fragestellungen aufgezeigt, welche zur Beantwortung des Forschungsgegenstandes hergeleitet wurden. Zudem werden das Ziel dieser Arbeit und die Adressat*innen benannt. Abschliessend folgt ein Überblick über die Kapitel und deren Inhalte.

1.1 Ausgangslage

Während Sozialversicherungen in der Schweiz auf Bundesebene geregelt werden, liegt die Ausgestaltung der WSH bei den Kantonen und Gemeinden. Es gibt in der Schweiz 26 verschiedene Sozialhilfegesetze und die Umsetzung ist somit von Kanton zu Kanton und von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedlich (SKOS⁴, 2019).

¹ Der Begriff „Hausbesuche“ wird im Kapitel 3 ausführlich definiert und besprochen.

² Der Begriff der wirtschaftlichen Sozialhilfe wird im Kapitel 4 ausführlich beschrieben. In dieser Arbeit wird zur Vereinfachung des Leseflusses wirtschaftliche Sozialhilfe mit WSH abgekürzt.

³ In dieser Arbeit werden Sozialarbeiter*innen in kommunalen Sozialdiensten folglich nur als Sozialarbeiter*innen bezeichnet.

⁴ SKOS ist die Abkürzung für die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe.

Auch wenn sich die kantonalen Sozialhilfegesetze in der Ausgestaltung unterscheiden, sind alle kantonalen Gesetze der Schweizerischen Bundesverfassung⁵ unterstellt (Das schweizerische Parlament, 2019). Das Grundrecht nach Art. 13 BV Schutz der Privatsphäre, welches besagt, dass nach Abs. 1 alle Personen Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post- und Fernmeldeverkehrs haben, steht im Grundsatz somit über allen kantonalen Sozialhilfegesetzen. Doch wie zeigt sich die Wahrung dieses Grundrechts effektiv in der Praxis eines Sozialdienstes bei Hausbesuchen?

Erste Recherchen zeigen, dass der erwähnte Art. 13 BV auf unterschiedliche Weise behandelt wird. Im Handbuch zum kantonalen Sozialhilfegesetz des Kanton Zürichs zum Beispiel wird unter Kapitel 6.2.02 Sachverhaltsabklärung darauf aufmerksam gemacht, dass ein Hausbesuch innerhalb der WSH nicht erzwungen werden darf und nur mit der Erlaubnis der betroffenen Person durchgeführt werden soll (Kantonales Sozialamt Zürich, 2014). Das Handbuch verweist dabei explizit auf Art. 13 BV. Im Gegenzug steht z. B. der Kanton Aargau. Der kantonale Sozialdienst im Departement Gesundheit und Soziales des Kantons Aargau führt eine Aussendienststelle, bei welcher die Sozialdienste der einzelnen Gemeinden Hausbesuche, auch Einsätze genannt, anfordern können (Kanton Aargau, 2019). Diese Einsätze haben zum Ziel, die Angaben, welche bei Neugesuchen auf WSH gemacht wurden, anhand eines Hausbesuches vor Ort zu überprüfen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass keine WSH aufgrund unwahrer Angaben ausgerichtet wird (ebd.). Im Kanton Zug – als weiteres Beispiel – wird im Handbuch Sozialhilfe unter „A8 Auflagen und Weisungen“ im Kapitel „Grundsatz“ erwähnt, dass Auflagen und Weisungen seitens der Sozialdienste gegenüber Klient*innen in unterschiedlicher Weise in die Grundrechte der betroffenen Personen eingreifen dürfen, wenn sie auf die Erfüllung des Zwecks der WSH abzielen. Der Kanton Zug schliesst somit einen Eingriff in das Grundrecht zum Schutz der Privatsphäre nicht aus; dieser muss aber zwingend in Bezug auf die Sozialhilfe begründet sein. Sozialarbeiter*innen müssen sich dabei laut dem kantonalen Handbuch in ihrem Ermessen an die Grundsätze der Subsidiarität, der Wirtschaftlichkeit, der Zweckmässigkeit und der Notwendigkeit halten.

⁵ Die Schweizerische Bundesverfassung wird in dieser Arbeit mit BV abgekürzt.

Neben den unterschiedlichen Umsetzungen innerhalb der Kantone kommt für die Sozialarbeiter*innen das Spannungsfeld des Doppelmandats Hilfe und Kontrolle hinzu, in welchem sich die Soziale Arbeit bewegt. Laut Hildegard Pamme und Joachim Merchel (2014) ist dieses Spannungsfeld der Hilfe und Kontrolle auf einem wirtschaftlichen Sozialdienst besonders stark ausgeprägt (S. 12–13). Bei Hausbesuchen ist nach Barbara Bräutigam, Matthias Müller und Sarah Lungen (2011) der Umgang mit dem doppelten Mandat schwieriger als in anderen Settings wie beispielsweise den Räumlichkeiten eines Sozialdienstes (S. 26). Die Kombination von Hausbesuchen innerhalb der WSH liegt demnach in einem hochbelasteten Spannungsfeld.

1.2 Berufsrelevanz

Fachliteratur über Hausbesuche im Allgemeinen und über die WSH ist greifbar. Eine ausführliche Auseinandersetzung mit Hausbesuchen innerhalb der WSH fehlt bis anhin. Drei Gründe sprechen dafür, dass eine Diskussion dieses Problems für die Praxis hilfreich ist:

Gesetzlicher Auftrag

Die Sozialarbeiter*innen agieren im Rahmen des öffentlichen Rechtes. Sie müssen sich an gesetzliche Grundlagen halten und ihr Handeln ist der BV, dem kantonalen Sozialhilfegesetz, dem Verwaltungsrechtspflegegesetz, je nach Gemeinde den Richtlinien der SKOS und weiteren gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet. Den Überblick in den teils widersprüchlichen gesetzlichen Bestimmungen zu behalten (siehe Ausgangslage), ist eine anspruchsvolle, jedoch zentrale Aufgabe. Eine umfangreiche Auseinandersetzung mit dem Thema Hausbesuche im Rahmen der WSH in Bezug auf die gesetzlichen Grundlagen dient dazu, willkürlichem Handeln entgegenzuwirken und den oben genannten gesetzlichen Bestimmungen gerecht zu werden.

Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle

Mit dem Empfang von WSH sind sowohl Rechte wie auch Pflichten verbunden. Die Rechte der Klient*innen bestehen nach SKOS darin, dass die Sozialhilfeorgane die Grundrechte (materielle Rechte und Verfahrensrechte) der Klient*innen respektieren (SKOS, ohne Datum a). Die Pflichten beruhen nach SKOS insbesondere auf dem Grundgedanken von Leistung und Gegenleistung sowie auf dem Subsidiaritätsprinzip. Dabei

ist die Auskunftspflicht gegenüber dem Sozialdienst zentral (SKOS, ohne Datum b). Das Spannungsfeld zwischen diesen Rechten und Pflichten zeigt sich auf Sozialdiensten insbesondere als Hilfe und Kontrolle. Im Kapitel Ausgangslage wird erwähnt, dass dieses Spannungsfeld besonders bei Hausbesuchen stark ausgeprägt ist.

Hochschwelligkeit Sozialdienst

Die WSH entspricht einer subsidiären Hilfe. Das heisst: Erst wenn alle anderen Leistungen wie sozialversicherungsrechtliche Leistungen, Vermögen oder Erwerbseinkommen, die über den Freibeträgen liegen, ausgeschöpft sind, kann der Anspruch auf WSH geltend gemacht werden (Beobachter, 2018). Folglich haben es die Sozialarbeiter*innen immer mit Menschen zu tun, die durch alle anderen Auffangnetze gefallen sind. Es ist daher anzunehmen, dass diese Menschen teilweise Mehrfachbelastungen mit sich bringen und Mühe haben, die Mindestanforderungen für den Anspruch auf WSH zu erfüllen. Susanne Gerull (2014) schreibt zur Hochschwelligkeit, dass Hausbesuche dabei helfen können, Schwellenängste abzubauen (S. 12). Das würde dafür sprechen, dass eine korrekte Anwendung von Hausbesuchen in der WSH zur Erfüllung des Hilfsauftrages beitragen könnte.

1.3 Ziel und Adressat*innen dieser Arbeit

Die Auseinandersetzung mit vorhandener Fachliteratur über Hausbesuche innerhalb der Sozialen Arbeit und über Fachliteratur im Bereich der WSH haben einerseits zum Ziel, eine fachliche Grundlage des Gegenstandes Hausbesuche und WSH zu schaffen und diese zu verbinden. Andererseits soll damit eine Basis für die Empfehlungen am Schluss der Arbeit entwickelt werden. Die Aufarbeitung der Gegenstände Hausbesuch und WSH findet anhand des dritten Mandats des Tripelmandats⁶ statt mit dem Ziel, professionsgeleitete Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit zu verfassen und somit die Professionalisierung auf Sozialdiensten zu stärken.

Anhand einer quantitativen und qualitativen Bestandsaufnahme in kommunalen Sozialdiensten im Kanton Zug sollen folgende Punkte eruiert werden: Welche Anlässe führen zu einem Hausbesuch, welche Voraussetzungen für die Durchführung eines Hausbesuches in der WSH müssen aktuell gegeben sein und was spricht zur Erfüllung des

⁶ Auf das dritte Mandat wird im Kapitel 2 Tripelmandat eingegangen.

Auftrages für oder gegen einen Hausbesuch? Mit dieser Bestandsaufnahme soll sichergestellt werden, dass die theoretische Aufarbeitung des Gegenstands mit der gelebten Praxis abgeglichen werden kann. Daraus sollen massgeschneiderte Handlungsempfehlungen für die Sozialarbeiter*innen des Kantons Zug für die Ausgestaltung der Hausbesuche abgeleitet werden können.

Die Adressat*innen dieser Bachelorarbeit sind daher Sozialarbeiter*innen, welche im Rahmen der WSH Hausbesuche durchführen. Die Arbeit soll Sozialarbeiter*innen anregen, ihr Vorgehen bei Hausbesuchen zu reflektieren und die Professionalität der eigenen Handlungen zu verbessern oder sicherzustellen. Diese Arbeit ist auch für Sozialdienste gedacht, welche den Mitarbeitenden Instrumente und Leitlinien für Hausbesuche zur Verfügung stellen möchten. Es soll auch für Studierende der Sozialen Arbeit ein Hilfsmittel beim Einstieg in die Praxis sein und ihnen Anhaltspunkte für eine – aus Sicht der Sozialen Arbeit – professionelle Haltung und Umsetzung bei Hausbesuchen geben. Zu guter Letzt werden Empfehlungen an die Politik und an die Ausbildungsstätten der Sozialen Arbeit abgegeben

1.4 Fragestellung

Aus den oben beschriebenen Zielen für diese Arbeit lassen sich vier Hauptfragen herleiten:

1. Welches theoretische Professionswissen der Sozialen Arbeit betreffend Hausbesuche in der WSH im Sinne des dritten Mandats liegt in der bestehenden Literatur vor?

Die erste Frage wird mit Hilfe von Grundlagenwissen abgehandelt und soll die theoretischen Grundlagen zu dieser Arbeit liefern. Dies orientiert sich am dritten Mandat und wird daher jeweils das Beschreibungs- und Erklärungswissen, Berufsethik und Wertelehre sowie die Menschenrechte und Menschenwürde miteinbeziehen. Da die qualitative und quantitative Befragung im Kanton Zug durchgeführt wird, werden in dieser Fragestellung auch die rechtlichen Grundlagen der WSH des Kantons Zug ausgeführt.

2. Wie werden Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug aktuell durchgeführt?

Die zweite Fragestellung hat zum Ziel, die Art und die Häufigkeit der Hausbesuche im Kanton Zug im Rahmen der WSH zu erheben. Das „Wie“ in der Frage beinhaltet auch die Frage, wer die Hausbesuche initiiert, ob die Hausbesuche im Rahmen von Hilfe oder von Kontrolle durchgeführt werden und ob die Sozialarbeiter*innen nach bereits bestehenden Leitfäden handeln. Diese Frage wird mit einer quantitativen Umfrage beantwortet. Die Umfrage dient zugleich dazu, die passenden Personen für die Beantwortung der folgenden Fragestellung zu finden:

3. Wie stehen Sozialarbeiter*innen und die kommunalen Sozialdienste im Kanton Zug Hausbesuchen gegenüber und wie werden diese seitens der Sozialarbeiter*innen erlebt?

Mit dieser Fragestellung wollen die Autorinnen die Haltungen der Sozialarbeiter*innen und der Sozialdienste erheben. Die Auswertung erfolgt analog der theoretischen Grundlagen anhand des dritten Mandats.

4. Welche Handlungsempfehlungen lassen sich für Sozialarbeiter*innen und öffentliche Sozialdienste in Bezug auf Hausbesuche im Rahmen der WSH herleiten?

Die vierte Fragestellung soll konkrete Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit ermöglichen, um die Qualität der Hausbesuche im Rahmen der WSH anhand des dritten Mandats der Sozialen Arbeit zu fördern oder sicherzustellen.

1.5 Aufbau der Arbeit

Im **ersten Kapitel** werden die Ausgangslage und die Fragestellung dieser Arbeit vorgestellt. Zudem werden die Berufsrelevanz für die Soziale Arbeit und die Adressat*innen dieser Arbeit aufgezeigt. Im **zweiten Kapitel** wird auf das Tripelmandat eingegangen. Es wird die Geschichte des ersten, zweiten und dritten Mandats rekonstruiert und was im Rahmen des dritten Mandats Beschreibungs- und Erklärungswissen, Berufsethik und Wertelehre sowie Menschenrecht und Menschenwürde bedeuten. Im **dritten Kapitel** erläutern die Autorinnen das Thema Hausbesuche und im **vierten Kapitel** das Thema WSH mit den relevanten bereits bestehenden theoretischen Grundlagen. Im **fünften Kapitel** werden die beiden Themenbereiche Hausbesuche und WSH miteinander verknüpft. Im **sechsten** Kapitel wird das Forschungsdesign der quantitativen und der qualitativen Forschung beschrieben. Im **siebten Kapitel** werden die Ergebnisse der

quantitativen und der qualitativen Forschung vorgestellt und im **achten Kapitel** werden diese Ergebnisse diskutiert und daraus Empfehlungen an die Praxis abgegeben. Das **neunte Kapitel** beendet die Arbeit mit dem Schlusswort, der zusammengefassten Beantwortung der Fragestellungen und dem Fazit für die Praxis sowie mit dem persönlichen Fazit. Die Autorinnen wagen einen Ausblick und schildern, wo sie weitere Forschungsfelder für Hausbesuche in der WSH sehen.

2 DAS TRIPELMANDAT

Der Theorieteil dieser Arbeit widmet sich den Ergebnissen der Auseinandersetzung mit den vorhandenen wissenschaftlichen Texten zum Thema Hausbesuche (Kapitel 3), WSH (Kapitel 4) und den daraus gezogenen Schlüssen über Hausbesuche in der WSH (Kapitel 5).

Die Ergebnisse der theoretischen Aufarbeitung werden anhand des dritten Mandats aus dem Tripelmandat gegliedert. Mit dieser Gliederung stellen die Autorinnen sicher, dass die Aufarbeitung des Themas im Sinne der Profession Soziale Arbeit beschrieben, erklärt und bewertet wird. Im Kapitel 2–5 wird folgende Fragestellung beantwortet:

1. Welches theoretische Professionswissen der Sozialen Arbeit betreffend Hausbesuche in der WSH im Sinne des dritten Mandats liegt in der bestehenden Literatur vor?

Bevor sich die Arbeit dem Thema Hausbesuche in der WSH widmet, wird in diesem Kapitel zu Beginn das Tripelmandat eingeführt. Das Tripelmandat besteht aus drei Mandaten. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem dritten Mandat, da dieses für die Gliederung des theoretischen Teils dieser Arbeit beigezogen wird. Bei der quantitativen sowie bei der qualitativen Befragung kommt neben dem dritten Mandat auch das erste Mandat vor. Der Vollständigkeit wegen werden daher alle drei Mandate beschrieben.

2.1 Das erste Mandat

Der Begriff des Mandats stammt aus dem Lateinischen und meint einen Auftrag, bei dem keine ausführlichen Handlungsanweisungen vorliegen (Silvia Staub-Bernasconi, 2018, S. 111). Das erste Mandat der Sozialen Arbeit lässt sich auf das 18. Jahrhundert zurückführen (Beat Schmocker 2014, S. 17). Damals wurde der Bedarf an Hilfe nicht mehr nur von privaten Wohltäter*innen, der Kirche und der Familie erkannt, sondern durch die aufkommende Industrialisierung und deren Arbeiterbewegung auch von der öffentlichen Hand (Nadja Ramsauer, 2018, S. 24). Die öffentlichen Hilfeleistungen für Armutsbetroffene wurden an Bedingungen geknüpft, es entstand ein Aspekt der Kon-

trolle. Ende des 19. Jahrhunderts, zu Beginn der Sozialen Arbeit im Rahmen eines staatlichen Auftrags war das doppelte Mandat von Hilfe und Kontrolle bereits ein wichtiger Bestandteil der Sozialen Arbeit (Schmocker, 2011, S. 47). Anfangs des 20. Jahrhunderts wurde innerhalb der Sozialen Arbeit durch die Fokussierung auf die persönliche Begegnung von Mensch zu Mensch der Kontrollauftrag in den Hintergrund gedrängt (Ulrike Urban-Stahl, 2018, S. 78–79).

Gemäss Urban-Stahl (2018) hat die Soziale Arbeit den gesellschaftlichen Auftrag, Verhalten, welches von der Norm abweicht, zu kontrollieren und dazu beizutragen, dass soziale Normen eingehalten werden. Sie ist an die gesellschaftlichen Normen und Werte sowie an die sozialpolitischen Marschrichtungen gebunden. Für viele Tätige in der Sozialen Arbeit gehört es zum professionellen Handeln, die Klient*innen zu unterstützen und deren Selbstverwirklichung zu ermöglichen (S. 78). Diese Hilfe anzubieten und sich dabei vom gesellschaftlichen Kontrollauftrag ganz zu lösen ist nicht möglich. Daher können die Aufgaben von Hilfe und Kontrolle, auch bekannt als das doppelte Mandat oder das erste Mandat, nicht getrennt werden. Das Anbieten von Hilfestellung ist in der Regel nur mit einem Anteil an Kontrolle möglich, um gesellschaftsfähig zu sein. Z. B. werden Informationen von Klient*innen verlangt und die Hilfeleistungen oft an Bedingungen geknüpft. Daher wird die Kontrolle durch das zusätzliche Angebot von Hilfsleistungen erleichtert (ebd.).

Das erste Mandat ist also für die Professionellen der Sozialen Arbeit ein Spagat zwischen Hilfeleistungen und einer meist staatlichen Kontrollfunktion. Wird in der heutigen Zeit nur das erste Mandat an sich betrachtet, ist die Aufteilung der Aufgaben der Sozialarbeiter*innen in Hilfe und Kontrolle zu ungenau und zu wenig ausführlich. Das erste Mandat alleine gilt heute als nicht mehr aktuell (Johannes Schilling & Sebastian Klus, 2018, S. 229). Das Mandat der Sozialen Arbeit darf sich nicht nur auf staatliche Gesetzgebungen berufen, da das Staatsrecht nicht zwingend menschenrechtskonform ist (Staub-Bernasconi, 2018, S. 112). Es muss sich als Mandat einer Menschenrechtsprofession nebst den nationalen Gesetzgebungen auch an den allgemeinen Erklärungen der Menschenrechte von 1948 und den daraus angelehnten ethischen Richtlinien des Berufskodexes orientieren.

2.2 Das zweite Mandat

In den 1960er-Jahren schlug die Soziale Arbeit eine neue Richtung ein: Die Klient*innen wüssten selber am besten, was gut für sie sei (Schmocker, 2011, S. 47). Diese emanzipatorische Bewegung führte zur Entstehung des zweiten Mandats. Im Rahmen des zweiten Mandats werden die Anliegen und Wünsche der Klient*innen vertreten (ebd.). Das führte in den 1970er-Jahren zu einer starken Fokussierung auf das zweite Mandat. Das erste Mandat wurde dabei in den Hintergrund gedrängt (ebd.). Joachim Matthes zum Beispiel hält 1973 fest, dass es sehr umstritten sei, in welchem Umfang die Sozialarbeit Kontrolle im Auftrag der Gesellschaft übernehmen solle. Er führt weiter aus, dass die Professionellen der Sozialen Arbeit in der Praxis nicht die Möglichkeit hätten, eine gesamtgesellschaftliche Perspektive einzunehmen, da die individuelle Klient*innenarbeit im Zentrum stehe (Joachim Matthes, 1973, S. 107). Das zweite Mandat wird im Gegensatz zum ersten Mandat als humane Aufgabenstellung verstanden. Es beruht auf der Ansicht, dass Menschen, die in Notlagen sind, in Armut leben oder Ungerechtigkeit erfahren haben, am besten wüssten, was sie benötigten (Schmocker, 2014, S. 17).

Diese Entwicklungen erhielten mit der ökonomistischen Wende seit den 1980er-Jahren weniger Aufmerksamkeit (Schmocker, 2014, S. 17). Schmocker (2014) führt aus: „Sie [die soziale Arbeit] hätte sich um die legitimen Bedarfe der Menschen zu kümmern und in divergierenden Interessenslagen zwischen Individuen und Gemeinschaft zu vermitteln“ (S. 17).

Dass zwischen dem ersten und dem zweiten Mandat ein Spannungsfeld besteht, wurde in den 1990er-Jahren immer deutlicher. Damit die Professionellen der Sozialen Arbeit einen Weg aus diesem Dilemma finden, wurde das dritte Mandat eingeführt (Schmocker, 2011, S. 47). Das Modell des Doppelmandats (erstes und zweites Mandat) wurde im Rahmen der Professionalisierung der Sozialen Arbeit durch das sogenannte Tripelmandat ersetzt. Dieser Begriff wurde besonders von Staub-Bernasconi geprägt (Schilling & Klus, 2018, S. 229). Den ersten beiden Mandaten wurde ein drittes Mandat hinzugefügt. Alle Mandate gemeinsam ergeben das Tripelmandat.

2.3 Das dritte Mandat

Das dritte Mandat wird im Berufskodex von AvenirSocial (2010) skizziert. Professionelle der Sozialen Arbeit werden im Berufskodex dazu aufgefordert, Verantwortung für zur Diskussion stehende Handlungen zu übernehmen und diese aus professioneller und moralischer Sicht zu begründen (S. 7). Staub-Bernasconi (2018) ist der Ansicht, nach dem dritten Mandat zu handeln bedeutet, nach bestem Wissen und Gewissen zu handeln (S. 114). Das dritte Mandat weist also eine Komponente des Wissens und eine Komponente des Gewissens auf. Die Komponente des Wissens bezieht sich auf theoriebasiertes Handeln und auf den aktuellen Stand des Beschreibungs- und Erklärungswissens der Sozialen Arbeit (ebd.). Aus dem Begriff des Gewissens lässt sich die Notwendigkeit einer Berufsethik und Wertelehre, welche auf den Menschenrechten und der Menschenwürde basieren, herleiten (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114–115). Nachfolgend werden diese drei Bereiche ausführlicher behandelt.

2.3.1 Beschreibungs- und Erklärungswissen

Kaspar Geiser (2015) hält fest, dass die Ausbildung der Sozialen Arbeit einerseits aufgrund ihrer vielschichtigen Ausbildungsstätten wie Fachschulen, Fachhochschulen und Universitäten, andererseits auch durch die gestückelten Wissensbestände und verschiedenen Theorien sehr unterschiedliche Schwerpunkte setzt. Das führt dazu, dass es selbst für Professionelle der Sozialen Arbeit eine Herausforderung ist, ihren Gegenstand genau zu beschreiben und zu definieren (S. 39). Gemäss Peter Erath (2006) gibt es vier Theorien der Sozialarbeitswissenschaft, welche den gesamtheitlichen Gegenstand der Sozialen Arbeit erfassen und die am weitesten verbreitet und anerkannt sind. Das sind die alltags- und lebensweltorientierte Soziale Arbeit, die Theorie der Sozialen Hilfe, welche eine Weiterentwicklung der Systemtheorie ist, die ökosoziale Sozialarbeit und die systemisch-prozessuale Theorie von Staub-Bernasconi (S. 77). Letztere, die sogenannte ‚Zürcher Schule‘, ist dabei die einzige Theorie aus dem deutschsprachigen Raum, welche auch den Standards der internationalen Gemeinschaft der Sozialen Arbeit entspricht (Schmocker, 2015, S. 1).

Die Soziale Arbeit bezieht sich nach Schmocker (2013) grob gesehen auf drei Dimensionen (S. 6–7). Diese sind Dimensionen im Hinter- und Vordergrund und die Dimensionen dazwischen. Dimensionen im Hintergrund sind jene, welche die Soziale Arbeit ein-

rahmen, wie z. B. die Gesellschaft, Sozialstrukturen oder die Sozialpolitik. Die Dimensionen im Vordergrund oder im Zentrum der Sozialen Arbeit sind konkrete und real existierende Menschen aus „Fleisch und Blut“, die Rechte realisieren können müssen. Mit Dimensionen, die quasi zwischen Gesellschaft und Individuum liegen, sind die zwischenmenschlichen Beziehungen gemeint, ohne die Menschen nicht leben können (ebd.). Zu all diesen Dimensionen gibt es Wissen, welches wissenschaftlich aufgearbeitet wurde und somit die Bereiche der Sozialen Arbeit beschreibt und erklärt.

2.3.2 Berufsethik und Wertelehre

Gemäss William K. Frankena (2017) ist die Ethik der Bestandteil der Philosophie, bei welchem moralische Probleme reflektiert werden (S. 4). Sie wird auch als Moralphilosophie bezeichnet (ebd.). Susanne Zeller (2006) ist der Ansicht, dass sich Ethik mit der Frage befasst, was richtiges und auch sittliches Handeln ist (S. 527). In der Sozialen Arbeit gibt es im alltäglichen Handeln neben den praktischen Problemen auch normative Probleme, welche gelöst werden müssen. Fragen, bei denen beurteilt werden soll, was aus Sicht der Sozialen Arbeit korrekt ist, sind nicht immer einfach zu beantworten (Schmocker, 2011, S. 5).

In der Vergangenheit ist es vorgekommen, dass die Soziale Arbeit für wirtschaftliche, parteipolitische oder religiöse Belange sowie menschenverachtende Ideologien missbraucht wurde. Damit dies in Zukunft verhindert wird und sich die Soziale Arbeit klar positionieren kann, braucht es für die Soziale Arbeit einen Ethikkodex (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114). Der Kodex alleine verhindert zwar nicht, dass dagegen verstossen wird. Gerade diese Tatsache unterstreicht aber die Wichtigkeit eines breit abgestützten Berufskodexes innerhalb der Profession. Die Menschenrechte dienen im Ethikkodex der internationalen Vereinigung und in vielen nationalen Ethikkodizes der Sozialen Arbeit als Orientierung (Staub-Bernasconi, 2018, S. 115).

In der Schweiz erstellten Mitglieder der Kommission für Berufsethik von AvenirSocial einen neuen Berufskodex für die Praxis der Sozialen Arbeit (Schmocker, 2011, S. 5). Der Berufskodex soll den Professionellen der Sozialen Arbeit ethische Leitlinien der Profession aufzeigen, die auch internationalen Standards entsprechen (Schmocker, 2011, S. 7). Er stützt sich auf gesellschaftlich definierte Werte, die sich jeder Zeit ändern und

sich damit auf die Praxis auswirken können (AvenirSocial, 2010, S. 15). Im Berufskodex werden die Grundsätze sowie die Grundwerte der Sozialen Arbeit festgehalten und es werden Handlungsprinzipien der Sozialen Arbeit ausformuliert (S. 3). Zweck des besagten Berufskodexes ist die Festlegung ethischer Richtlinien und Begründungen für das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit. Es soll den ethischen Diskurs zwischen den Akteur*innen der Sozialen Arbeit sowie die Berufsidentität fördern (AvenirSocial, 2010, S. 4).

2.3.3 Menschenrechte und Menschenwürde

Aus den Menschenrechten und der Menschenwürde lassen sich das Menschenbild und das Gesellschaftsbild der Sozialen Arbeit herleiten. Die zentralen Merkmale des Mensch-Seins sind demnach sein Körper, die Psyche und die soziale Komponente. Der Mensch kann leiden, lernen und ist in der Lage, Beziehungen einzugehen (Schmocker, 2011, S. 8). Er ist verletzlich und sterblich. Er ist für die Bedürfnisbefriedigung vom sozialen Umfeld abhängig. Das Umfeld kann ihn einerseits schützen und die Bedürfnisbefriedigung fördern oder andererseits die Bedürfnisbefriedigung verhindern und den Mensch gefährden (ebd.).

Es zeigt sich insbesondere dann, was Menschenwürde ist, wenn Missachtungen oder Verletzungen der Menschenwürde genauer betrachtet werden. Das ist der Fall, wenn eine Macht oder eine Autorität die psychischen, physischen oder sozialen Grundlagen eines Menschen angreift und zerstört sowie das Bedürfnis nach Freiheit, Leben und Gerechtigkeit beschneidet (Schmocker, 2011, S. 26). Der Mensch kann nur in einem sozialen Gefüge als Mensch existieren (ebd.). Die Positionierung und Machtstellung in der Gesellschaft beeinflusst die individuelle Fähigkeit, seine Bedürfnisse auf kurz- oder langfristige Weise zu erfüllen. Menschenwürde wird jedem Menschen aufgrund seines Mensch-Seins zuteil. Sie ist unantastbar (ebd.).

Zu einem menschenwürdigen Dasein gehört die Befriedigung von Bedürfnissen. Werden Bedürfnisse, die notwendig sind, wie zum Beispiel Essen oder Lachen, nicht befriedigt, können Menschen einen schweren Schaden erleiden (Barbara Schmitz, 2005, S. 62). Aus dem moralischen Gebot, Menschen vor grossen Schäden zu schützen, entsteht auch das moralische Gebot, Menschen ein menschenwürdiges Dasein zu ermög-

lichen. Es gilt dabei, Bedürfnisse und Wünsche zu unterscheiden. Wünsche sind sehr individuell und eine Person kann ein Wunsch durchaus als ein Bedürfnis bezeichnen. Bedürfnisse sind jedoch durch die Betrachtung der Person und ihrer Umwelt von außen objektiv definierbar (ebd.)

Die Grundrechte und die Menschenrechte bilden die Grundlage für Rechtsansprüche einer Einzelperson gegenüber dem Staat. Sie sollen die Persönlichkeit und die Würde des Menschen bewahren (Gülcan Akkaya, 2015, S. 18). In der Schweizer Gesetzgebung ist die Menschenwürde in Art. 7 und das Recht auf Hilfe und Betreuung für ein menschenwürdiges Dasein in Art. 12 BV verankert. Von Art. 7 bis Art. 34 BV sind die Grundrechte im Schweizer Gesetz festgehalten. Auf internationaler Ebene sind die Menschenrechte unter anderem in der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten (EMRK) sowie im UNO-Menschenrechtsabkommen verankert (Akkaya, 2015, S 21).

3 HAUSBESUCHE

In diesem Kapitel findet eine Auseinandersetzung mit Hausbesuchen innerhalb der Sozialen Arbeit statt. Zuerst werden die relevanten Aspekte aus dem aktuellen Forschungsstand rekonstruiert und erklärt. Danach wird definiert, was aus professionsethischer und menschenrechtlicher Sicht zu Hausbesuchen beachtet werden sollte.

3.1 Definition und theoretische Grundlagen

Während Müller und Bräutigam (2011) von aufsuchender Arbeit, aufsuchender Hilfe und aufsuchendem Setting sprechen und damit alle Besuche innerhalb der Lebenswelt der Klient*innen einschliessen (S. 14–15), spricht Gerull (2014) explizit von Hausbesuchen. Unter Hausbesuchen versteht sie alle beruflich motivierten Besuche einer Fachperson der Sozialen Arbeit in der Wohnung von Klient*innen (S. 11). Der Anlass sowie das Ziel des Besuches und der Umstand, ob der Hausbesuch alleine oder im Team durchgeführt wird, spielen dabei keine Rolle (ebd.). In dieser Arbeit wird der Begriff Hausbesuch nach Gerull verwendet.

Heiko Kleve (2011) schreibt im Zusammenhang mit Hausbesuchen über Ambivalenzen (S. 252). Die Fachpersonen agieren bei Hausbesuchen in einem Feld, welches von widersprüchlichen Erwartungen und Doppel- und Mehrfachorientierungen geprägt ist (ebd.). Auch Bräutigam et al. (2011) schreiben über diese Mehrfachambivalenzen, die Hausbesuche mit sich bringen (S. 26). Sie beziehen sich unter anderem auf das doppelte Mandat (Hilfe und Kontrolle), welches sich in der aufsuchenden Situation schwieriger gestaltet als in Büroräumlichkeiten (ebd.). Bräutigam et al. (2011) begründet dies damit, dass es bei Hausbesuchen eine besondere Sensibilität für die intime Grenze der Klient*innen, welche gerade durch einen von der Institution übernommenen Kontrollauftrag überschritten werden kann, braucht (S. 25). Ein weiterer Aspekt, welcher als ambivalent wahrgenommen wird, ist laut Gerull (2014), dass die Klient*innen unumgänglich in die Rolle der Gastgeber*innen und die Fachpersonen somit in die Rolle des Gastes fallen. Da die Rollen der Klient*innen und der Fachpersonen auch bei Hausbesuchen bestehen bleiben, könne dies zu Verwirrung führen (S. 36). Daher wird die Frage von Nähe und Distanz in der Beziehungsgestaltung bei Hausbesuchen als schwieri-

ger wahrgenommen als bei Beratungsgesprächen in Büroräumlichkeiten. Sabrina Effinghausen (2014) beschreibt, dass gerade bei Menschen, die keinen regelmässigen Ausserkontakt zu anderen Menschen pflegen, ein Abhängigkeitsverhältnis zu den Fachpersonen entstehen kann (S. 113). Die Nähe, die durch einen Hausbesuch entsteht, kann einen potenziellen Verlust der professionellen Distanz mit sich bringen (Bräutigam et al., 2011, S. 25).

Gerull (2014) hat in ihrer arbeitsfeldübergreifenden empirischen Studie zu Hausbesuchen fünf Anlässe definiert, die zu einem Hausbesuch führen können. Dies sind Hausbesuche als fester Konzeptbestandteil, Hausbesuche nach Hinweisen Dritter, Hausbesuche zur Kontaktaufnahme, Hausbesuche auf Wunsch der Klient*innen und sonstige Anlässe wie z. B. Hausbesuche, die stattfinden, um die effektive Wohnsituation zu überprüfen (S. 67–76).

Hausbesuche sind laut Gerull (2014) in der Fachwelt höchst umstritten. Die Fachwelt ist sich jedoch einig darüber, dass Hausbesuche ein niederschwelliges Angebot darstellen, mit welchen Schwellenängste abgebaut werden können (S. 12). Jan V. Wirt (2011) argumentiert für Hausbesuche folgendermassen: Hausbesuche erzielen eine präventive Wirkung, weil dadurch eine bessere Sicherstellung der Grundversorgung und eine bessere fachliche Einschätzung vorhandener Risiken möglich ist (S. 68). Wirt (2011) hebt ebenfalls den Vorteil hervor, dass der Sozialraum der Klient*innen als „Heimvorteil“ die Machtverhältnisse zugunsten der Klient*innen verschieben würde (S. 67). Während dieser Aspekt von Wirt (2011) als positiv gewertet wird, kann dieser Aspekt seitens der Fachpersonen ein Grund dafür sein, einen Hausbesuch nicht zu machen, denn Hausbesuche können die persönlichen Grenzen der Fachpersonen überschreiten (Gerull, 2014, S. 13). Verwahrlosung oder aggressives Verhalten von Klient*innen gegenüber dem Doppelcharakter der Sozialen Arbeit (Hilfe und Kontrolle) können bei Fachpersonen Widerstände gegenüber Hausbesuchen auslösen (ebd.).

Neben den vorher beschriebenen Spannungen zwischen Nähe und Distanz sowie zwischen Hilfe und Kontrolle bieten Hausbesuche für die Beratung eine wichtige Ressource: Gemäss Klaus Grunwald und Hans Thiersch (2018) setzt sich die lebensweltorientierte Soziale Arbeit mit dem Alltag der Klient*innen auseinander. Das Konzept der

Lebensweltorientierung vermittelt zwischen dem einzelnen Individuum und der Gesellschaft und handelt damit im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle (S. 906). Bei der Lebensweltorientierung in Bezug auf Armut soll hinterfragt werden, wie die Klient*innen ihren Lebensraum erleben. Dies geht oft mit sozialräumlicher Ausgrenzung, mangelnder Infrastruktur, Problemen mit der Wohnung und dem Gefühl des „Abgehängt-Seins“ einher (Grunwald & Thiersch, 2016, S. 272). Die Struktur- und Handlungsmaximen der Lebensweltorientierung können den Professionellen der Sozialen Arbeit Möglichkeiten für die Ausgestaltung der Zusammenarbeit bieten. Eines dieser Handlungsmaximen ist die Alltagsnähe (Grunwald & Thiersch, 2016, S. 274). Werden die aktuellen Lebensbedingungen, z. B. die Wohnsituation, in die Planung des Hilfsangebots einbezogen, fokussieren sich die Fachpersonen nicht nur auf die Bearbeitung der Symptome, sondern können den Grund hinter einem auffälligen Verhalten besser nachvollziehen (Grunwald & Thiersch, 2016, S. 274–275). Gemäss Grunwald und Thiersch (2016) ist die Soziale Arbeit gefordert, den Ermessensspielraum mit einer erweiterten Perspektive auf diverse Bereiche des Lebens, darunter auch die aktuellen Lebensumstände sowie die Wohnungsversorgung, auszunutzen (S. 271). Dabei kann ein Hausbesuch die Erkenntnisse über die Lebensumstände der Klient*innen erweitern.

3.2 Hausbesuche im Berufskodex und dazugehörige Wertkonflikte

Das Ethos der Sozialen Arbeit enthält nach Schmocker (2011) unter anderem die Vorstellung, dass Sozialstrukturen und soziale Systeme menschengerecht sein müssen, um menschliches Leben, das an sich gut, jedoch verletzlich ist, zu ermöglichen (S. 12). Dies ist notwendig, weil menschliche Existenz zwingend an die Möglichkeit gebunden ist, physische, biologische, psychische und soziale Bedürfnisse zu befriedigen, was nur durch menschen- und bedürfnisgerechte Verhältnisse möglich ist (ebd.). Sozialstrukturen müssen daher so ausgelegt sein, dass durch die Soziale Arbeit bedürfnisgerecht interveniert werden kann. Das heisst bezogen auf Hausbesuche, dass institutionelle Strukturen der Sozialen Arbeit so ausgelegt sein müssen, dass die Möglichkeit besteht, bei Bedarf Hausbesuche durchführen zu können.

Im internationalen Feld der Sozialen Arbeit finden sich mehrere Ethikkodizes (Iris Kohlfürst, 2016, S. 67). Laut Sarah Banks (2012) lassen sich sieben Arten von Aussagen festmachen, die in fast allen vorkommen (S. 67). Eine davon sind Aussagen über ethische Standards bezüglich des Verhaltens von Professionellen (ebd.). Der österreichische Berufsverband der Sozialen Arbeit hält z. B. unter seinen ethischen Standards fest, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit die Privatsphäre der Klient*innen achten und nur Informationen erheben und dokumentieren, die für die Hilfeleistung notwendig sind (OBS, 2014, S. 1). Wenn also ein Hausbesuch nicht als adäquates Mittel eingeschätzt wird, um Informationen zu erheben, ist dieser aus professioneller Sicht nicht vertretbar. Ein Hausbesuch kann auch vertretbar sein, wenn dieser zu einem anderen Zweck dienen soll, welcher aus der Sicht der Sozialen Arbeit geeigneter ist wie z. B. dem Beziehungsaufbau.

Wie bereits unter Kapitel 3.1 beschrieben, können Hausbesuche zu ambivalenten und widersprüchlichen Gefühlen in Bezug auf die verschiedenen Erwartungen der beteiligten Personen und Stellen führen. Dies wiederum kann einen Wertekonflikt bei den Fachpersonen auslösen. Wenn Wertekonflikte aufgrund verschiedener Aufträge und Verantwortlichkeiten entstehen, kann gemäss Maja Heiner (2010) eine Rangordnung ethischer Prinzipien für eine Entscheidungsfindung Orientierung geben (S. 65). Diese umfasst folgende Platzierungen:

1. Schutz des Lebens
2. Verhinderung dauerhafter Schädigung
3. Recht auf Selbstbestimmung
4. Geringster Eingriff mit grösstmöglicher Revidierbarkeit
5. Unterstützung der Schwächeren
6. Verbesserung der Lebensbewältigungskompetenz und der Lebensbedingungen
7. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
8. Wahrhaftigkeit und Vollständigkeit der Informationsvermittlung

Diese Rangliste kann einerseits Aufschluss darüber geben, wie dringlich ein Hausbesuch gemacht werden sollte. Andererseits unterstützt diese Rangliste aus professionsethischer Sicht Fachpersonen dabei, zu entscheiden, inwiefern mit Informationen um-

gegangen werden soll, die innerhalb eines Hausbesuchs erlangt werden, bzw. wo aufgrund der erlangten Informationen Interventionen zuerst ansetzen müssen.

Im Berufskodex wird unter Handlungsmaximen der eigenen Person festgehalten, dass sich Fachpersonen ihrer Grenzen und ihrer eigenen Kompetenzen bewusst sind (AvenirSocial, 2010, S. 11). Wie unter Kapitel 3.1 beschrieben, können Hausbesuche Fachpersonen an ihre persönlichen Grenzen bringen. Beispiele dafür können sein, wenn Klient*innen aggressive Hunde halten, eine fortgeschrittene Verwahrlosung vorhanden ist oder wenn aggressives Verhalten seitens der Klient*innen gegenüber den Fachpersonen erwartet wird. Wenn Fachpersonen ein ungutes Gefühl gegenüber einem Hausbesuch haben oder sich nicht kompetent fühlen, diesen wahrzunehmen, ist es zum Wohle ihrer und der Klient*innen angezeigt, den Hausbesuch zu triagieren oder weitere Fachpersonen beizuziehen.

Als Ziel und Verpflichtung der Sozialen Arbeit wird im Berufskodex der Grundsatz festgehalten, dass die Soziale Arbeit Menschen zu begleiten, zu betreuen und zu schützen hat und deren Entwicklung fördern, sichern und stabilisieren muss (AvenirSocial, 2010, S. 6). Niederschwellige Zugänge wie Hausbesuche, die unter Umständen gerade bei prekären sozialen Missständen zur Erfüllung dieses Grundsatzes beitragen, sollen somit im Sinne der Berufsethik von den institutionellen Strukturen ermöglicht werden. Dabei müssen immer die Menschenrechte und die Menschenwürde berücksichtigt werden.

3.3 Achtung der Menschenrechte und Menschenwürde

In der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte von 1948 findet sich unter Art. 12 Schutz der Freiheitsphäre des Einzelnen Folgendes: Niemand darf willkürlichen Eingriffen in sein Privatleben, seine Familie, sein Heim oder seinen Briefwechsel noch Angriffen auf seine Ehre und seinen Beruf ausgesetzt werden (humanrights.ch, 2013b). Jeder Mensch hat Anspruch auf rechtlichen Schutz gegen derartige Eingriffe oder Anschläge (ebd.). Der Art. 12 der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte findet sich in der Bundesverfassung wie folgt verankert:

Art. 13 BV Schutz der Privatsphäre

- 1 Jede Person hat Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post-, und Fernmeldeverkehrs
- 2 Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten

Dieser Artikel soll den Individuen Bereiche sichern, in welchen sie sich frei entwickeln und entfalten können (humanrights.ch, 2018). Ebenfalls spiegelt sich laut Edi Martin (2018) darin das Recht auf die Erfüllung des Bedürfnisses auf Regenerierung, indem Privatheit und Wohnung vor willkürlichen Eingriffen geschützt werden (S. 150). Dem Staat und seinen Organen ist es somit nicht erlaubt, ungerechtfertigt in die Privatsphäre von Individuen einzugreifen (humanright.ch, 2018).

Eingriffe in die Grund- und Menschenrechte sind nur unter bestimmten Voraussetzungen möglich (Akkaya, 2015, S. 25). In Art. 36 BV werden die Bedingungen für zulässige Einschränkungen von Grundrechten im Allgemeinen dargelegt (ebd.).

Art. 36 BV Einschränkungen von Grundrechten

- 1 Einschränkungen von Grundrechten bedürfen einer gesetzlichen Grundlage. Schwerwiegende Einschränkungen müssen im Gesetz selbst vorgesehen sein. Ausgenommen sind Fälle ernster, unmittelbarer und nicht anders abwendbarer Gefahr.
- 2 Einschränkungen von Grundrechten müssen durch ein öffentliches Interesse oder durch den Schutz von Grundrechten Dritter gerechtfertigt sein
- 3 Einschränkungen von Grundrechten müssen verhältnismässig sein
- 4 Der Kerngehalt der Grundrechte ist unantastbar

Tatsache ist, dass jeder Eingriff in ein Grundrecht eine gesetzliche Grundlage braucht (Akkaya, 2015, S. 25). Weiter muss ein Eingriff dem Schutz sogenannter Polizeigüter (Schutz der öffentlichen Ordnung, Sicherheit, Ruhe und Sittlichkeit, Schutz der öffentlichen Gesundheit, Schutz von Treu und Glauben im Geschäftsverkehr) dienen (Akkaya, 2015, S. 26). Ein Eingriff in ein Grundrecht muss dem Grundsatz der Verhältnismässigkeit standhalten. Die Massnahmen müssen somit geeignet, erforderlich und zumutbar sein (Akkaya, 2015, S. 27). Von den Klient*innen nicht erwünschte Hausbesuche dürfen nur unternommen werden, wenn dafür eine gesetzliche Grundlage besteht, wenn das öffentliche Interesse dies rechtfertigt und wenn die Massnahme eines Hausbesuches verhältnismässig ist. Ist dies nicht der Fall, dürfen Hausbesuche nur mit Einverständnis der Klient*innen gemacht werden.

In Art. 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte heisst es, dass alle Menschen frei und gleich an Würde geboren sind. Art. 7 BV enthält zur Menschenwürde, dass die Würde des Menschen zu achten und zu schützen ist (humanrights.ch, ohne Datum). Nathalie Poehn (2015) schreibt zur Menschenwürde, dass alle Menschen als Lebewesen mit Bedürfnissen, Rechten und Pflichten wahrgenommen werden müssen. Wenn von dieser Definition ausgegangen wird, würde dies bedeuten, dass die Würde eines Menschen nur dann anerkannt ist, wenn die Bedürfnisse, die Rechte und die Pflichten eines Menschen Beachtung finden. Umgekehrt gesagt: Wenn Menschen von der Befriedigung ihrer Bedürfnisse gesellschaftlich ausgeschlossen werden, ist der Schutz ihrer Würde nicht mehr gegeben. Die Soziale Arbeit fasst laut Staub-Bernasconi den Auftrag, für die Befriedigung sozialer Bedürfnisse zu sorgen (Helmut Lambers, 2016, S. 164). Somit fasst die Soziale Arbeit den Auftrag im Sinne des Art. 7 BV, die Würde des Menschen zu schützen.

Martin (2018) schreibt, dass das Wohnen für die Befriedigung menschlicher Bedürfnisse erleichternde Voraussetzungen bieten kann (S. 156). Somit trägt Wohnen dazu bei, die Menschenwürde zu schützen. Auch Sara Winter Sayilir (2019) bestätigt dies. Sie geht in Ihrem Surprise-Artikel „Wie man Menschen von der Strasse holt“ dem Grundsatz des housing first nach (zu Deutsch: erst die Wohnung, dann die Therapie). Sie beschreibt darin, dass wohnen ein Menschenrecht der zweiten Generation sei und somit nicht an Bedingungen geknüpft werden soll (S. 10–12). Dort, wo nach diesem Grundsatz gearbeitet werde, sei die Erfolgsquote sehr hoch (ebd.). 80–90% der Personen, die durch housing first an eine Wohnung gekommen seien, wohnten bis heute in ihren Wohnungen, was zum Teil durch ein gutes (ambulantes) Begleitprogramm ermöglicht werde (ebd.).

Wohnen ist also ein Ort, wo Bedürfnisse befriedigt werden. Somit erscheint es naheliegend, dass Hausbesuche Gefässe sind, welche auf niederschwellige Art und Weise bei der Erfüllung von Bedürfnissen helfen können. Wenn diese wiederum erfüllt sind, erhöht das die Chance auf ein geordnetes Leben. Im Auftrag des Schutzes der Menschenwürde können Hausbesuche innerhalb der Sozialen Arbeit durchaus eine sinnvolle Handhabung darstellen.

4 WIRTSCHAFTLICHE SOZIALHILFE

Im folgenden Kapitel wird die WSH unter Berücksichtigung des dritten Mandats des Tripelmandats beschrieben und erklärt. Dazu wird zuerst auf die gesetzlichen Grundlagen der WSH eingegangen. Danach wird die WSH im Hinblick auf die Berufsethik und Wertelehre der Sozialen Arbeit erläutert. Dazu wird insbesondere der Berufskodex für die Praxis der Sozialen Arbeit beigezogen. Und zu guter Letzt werden die Verbindungspunkte zwischen WSH und den Menschenrechten und der Menschenwürde aufgezeigt.

4.1 Gesetzliche Grundlagen

In diesem Kapitel werden im Rahmen des Beschreibungs- und Erklärungswissens die gesetzlichen Grundlagen und die Prinzipien der WSH beschrieben. Danach werden als kantonales Beispiel die gesetzlichen Grundlagen der WSH im Kanton Zug erläutert.

Die rechtliche Verortung der Sozialhilfe

Gemäss der SKOS (2016) ist das Ziel der WSH die Sicherung der Existenz von Personen, welche die eigene Existenz und die ihrer Familie nicht aus eigener Kraft sicherstellen können. Die Sozialhilfe soll die Selbständigkeit der Klient*innen im persönlichen und wirtschaftlichen Bereich stärken und die soziale sowie die berufliche Integration fördern. Im Schweizer Gesetz ist die Hilfe in Notlage im Art. 12 BV geregelt:

Art. 12 BV Recht auf Hilfe in Notlagen

Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind.

Basierend auf diesem Verfassungsartikel besteht eine Minimalgarantie auf Hilfe in Notlagen in der Schweiz. Für die detaillierte Umsetzung und Berechnung der Sozialhilfe sind jedoch die Kantone zuständig. Diese haben wiederum die Möglichkeit, die Aufgabe an die Gemeinden weiterzugeben. Die Gesetzgebungen in den Kantonen unterscheiden sich stark voneinander. Oftmals bestehen zusätzliche Handbücher und Richtlinien (Peter Mösch Payot, 2014, S. 1417). Der Bund ist gemäss Art. 115 BV in der Pflicht, die Zuständigkeiten unter den Kantonen zu regeln. Geregelt wird die Zuständigkeit im Bundesgesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger

(ZUG) (Mösch Payot, 2014, S. 1414). Die Richtlinien der SKOS für die Ausgestaltung und Bemessung der WSH kommen bei der Umsetzung ebenfalls zum Einsatz, sofern die Richtlinien in den kantonalen Sozialhilfegesetzen und -verordnungen verankert sind (SKOS, 2016).

Als Teil des Verwaltungsrechts hat die WSH die verfassungsmässigen Prinzipien zu wahren. Das Prinzip der Verhältnismässigkeit erfordert z. B., dass alle staatlichen Handlungen dem öffentlichen Interesse dienen sollen (meistens mit einer gesetzlichen Grundlage), sie müssen zweckmässig und zudem für die Betroffenen zumutbar sein. In der Literatur über die WSH und in den SKOS-Richtlinien werden zudem weitere Prinzipien der WSH wie das Bedarfsprinzip, das Finalprinzip, das Individualisierungsprinzip, das Subsidiaritätsprinzip und das Verhältnismässigkeitsprinzip aufgeführt (Mösch Payot, 2016, S. 1418–1420).

Bedarfsprinzip

Nach dem Bedarfsprinzip erhalten nur diejenigen Personen Leistungen der WSH, die bedürftig sind (Mösch Payot, 2016, S. 1419). Gemäss dem Art. 2 Abs. 1 des ZUG ist diejenige Person bedürftig, welche ihren Lebensunterhalt nicht hinreichend oder nicht rechtzeitig nach eigenen Kräften decken kann. Abs. 2 des selbigen Artikels besagt ausserdem, dass sich die Beurteilung der Bedürftigkeit nach den Vorschriften des zuständigen Unterstützungsorts zu richten hat. Gemäss der SKOS (2016) soll sich die Höhe der Bedürftigkeit an der materiellen Situation von nicht bedürftigen Personen, welche in bescheidenen Verhältnissen leben, orientieren. Die SKOS orientiert sich dabei an den 10 % der einkommensschwächsten Haushalte in der Schweiz (Mösch Payot, 2016, S. 1419). Damit eine Person Anspruch auf WSH hat, muss wirtschaftlich eine Bedürftigkeit bestehen. Wenn der Nachweis der Bedürftigkeit nicht erbracht wird, kann auf das Gesuch um WSH nicht eingetreten werden oder es erfolgt eine Einstellung der laufenden Leistungen (SKOS, 2016). Für die Überprüfung des Bedarfs wird neben dem Einkommen auch das Vermögen beurteilt. Dabei gehört der Hausrat grundsätzlich nicht zum anrechenbaren Besitz der Klient*innen. Das übrige Vermögen wie Geldmittel oder Wertgegenstände wie z. B. ein Auto sollen bis zu einem festgelegten Vermögensfreibetrag für die Sicherstellung des Existenzminimums dienen. Wenn die Verwertung des

Vermögens für die Existenzsicherung nicht wirtschaftlich, verhältnismässig oder zumutbar ist, kann davon abgesehen werden (SKOS, 2016).

Finalprinzip

In der WSH gilt das Finalprinzip. Dieses besagt, dass die Ursache der Bedürftigkeit keinen Einfluss auf die Leistungen hat, sofern die Bedürftigkeit tatsächlich gegeben ist. Das steht im Gegensatz zum kausalenorientierten Sozialversicherungssystem wie z. B. der Arbeitslosenversicherung. Die WSH soll damit als Ergänzung die soziale Sicherheit garantieren (Mösch Payot, 2016, S. 1419).

Individualisierungsprinzip

Die sehr unterschiedlichen Lebenssituationen der Klient*innen lassen sich kaum normieren. Daher ist das Sozialhilfegesetz in Bezug auf den Bedarf eher allgemein formuliert. Dies macht das Individualisierungsprinzip notwendig (Akkaya, 2015, S. 53). Das Individualisierungsprinzip besagt, dass ein Teil der WSH nach dem individuellen Bedarf bemessen wird. So kann der Bedarf für situationsbedingte Leistungen wie Zahnbehandlungen oder Verkehrsauslagen je nach Klient*innen unterschiedlich ausfallen (Mösch Payot, 2016, S. 1420). Die Hilfeleistungen müssen einerseits auf die individuelle Situation jeder Person einzeln angepasst werden, aber dennoch den Zielen der WSH entsprechen. Um dem Individualisierungsprinzip gerecht zu werden, muss im Rahmen einer professionellen WSH eine umfassende Abklärung der persönlichen und sozialen Situation der Betroffenen gemacht und ein Hilfsplan erstellt werden (SKOS, 2016). Bezüglich der zu gewährenden Leistungen gibt es innerhalb der WSH keine konkreten Grenzen. Im Rahmen der WSH können erforderliche Massnahmen ermöglicht werden. Hier unterscheidet sich die WSH vom Sozialversicherungssystem, welches Leistungen oft nur nach einem konkreten Leistungskatalog verrichtet (Akkaya, 2015, S. 54).

Subsidiaritätsprinzip

Dieses Prinzip besagt, dass WSH nur dann verrichtet werden kann, wenn die eigenen Mittel ausgeschöpft sind und auch keine Ansprüche gegenüber Dritten geltend gemacht werden können. Das Subsidiaritätsprinzip besagt, dass die WSH als Ergänzung zu bestehenden Eigenmitteln oder Mitteln von Dritten dient (Mösch Payot, 2016,

S. 1420). Die bedürftigen Personen haben somit keine Wahl, ob sie WSH oder die Leistungen von Drittstellen erhalten (ebd.).

Verhältnismässigkeitsprinzip

Massnahmen, die durch eine Verwaltungsbehörde wie z. B. durch einen Sozialdienst getroffen werden, müssen mit Blick auf das öffentliche Interesse geeignet, erforderlich und zumutbar sein (Akkaya, 2015, S. 26–27). Eine Massnahme gilt dann als geeignet, wenn mit ihr ein angestrebtes Ziel erreicht werden kann. Erforderlich ist eine Massnahme dann, wenn kein milderes oder weniger einschneidendes Mittel besteht. Zumutbar ist die Massnahme, wenn zwischen dem angestrebten Ziel und der Schwere der Freiheitsbeschränkung ein vernünftiges Verhältnis besteht, welches die Betroffenen nicht in einem objektiv inakzeptablen Ausmass belastet (ebd.).

Gesetzliche Grundlagen im Kanton Zug

Die WSH im Kanton Zug wird im kantonalen Gesetz über die WSH (Sozialhilfegesetz (SHG)) vom 16.12.1982, BGS 861.4 und in der Verordnung zum Sozialhilfegesetz (Sozialhilfeverordnung (SHV)) vom 20. Dezember 1983, BGS 861.41 geregelt. Im Gesetz über den Rechtsschutz in Verwaltungssachen (Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG)) vom Kanton Zug vom 1. April 1976, BGS 162.1 wird die Ausgestaltung des Vorgehens bei Verfahren von Verwaltungsbehörden und der Rechtsschutz in Verwaltungstreitsachen festgehalten. Das VRG ist insbesondere für Hausbesuche zentral, was nachfolgend genauer erläutert wird. Die kantonale Zuständigkeit wird im Bundesgesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger (ZuG) vom 24. Juni 1977, SR 851.1 geregelt.

Gemäss § 9 der SHG des Kantons Zug wird die Höhe der WSH nach den SKOS-Richtlinien bemessen, es sei denn, der Regierungsrat erlässt eine anderslautende Verordnung. Im SHG des Kantons Zug wird gemäss § 3 SHG eine Mitwirkungspflicht in der Zusammenarbeit von Klient*innen nach ihren Möglichkeiten festgehalten. In Abs. 3 dieses Paragraphen ist zudem festgehalten, dass bei Verweigerung der zumutbaren Mitwirkungspflicht die Sozialhilfeleistungen eingeschränkt oder unterbrochen werden können.

Die gesetzliche Grundlage für einen Hausbesuch im Rahmen der WSH ist im VRG des Kantons Zug geregelt. Gemäss § 12 VRG hat die zuständige Behörde die Pflicht, den Sachverhalt von Amtes wegen festzustellen. Diese Sachverhaltsabklärungen können gemäss § 13 VRG unter anderem durch einen Augenschein vorgenommen werden. Wie bereits vorgängig in diesem Kapitel beschrieben, müssen solche Verwaltungsakte, zu welchen auch Hausbesuche gehören, ebenfalls den verfassungsmässigen Prinzipien wie Verhältnismässigkeit, Vorliegen eines öffentlichen Interessens und Vorliegen einer gesetzlichen Grundlage entsprechen.

4.2 Berufsethische Überlegungen

Das Sozialhilferecht beinhaltet viele unbestimmte und sehr offen formulierte Rechtsbegriffe. Dazu kommt das Individualisierungsprinzip, welches, wie im Kapitel 4.1 bereits erwähnt, auf die individuelle Lebenssituation zugeschnittene notwendige Leistungen erforderlich macht. Dadurch entsteht ein grosser Ermessensspielraum für die Sozialarbeiter*innen und für die zuständige Behörde. Zwar bleibt der Kerngehalt der WSH, die Hilfe in Notlagen erhalten, dennoch gibt es eine Vielzahl von Entscheidungen und Abwägungen, die getroffen werden müssen. Auch die Verordnungen, Gesetze, Richtlinien und Handbücher vermögen nicht in jedem Fall abschliessend eine Antwort zu geben (Akkaya, 2015, S. 55). Damit im Sinne der Sozialen Arbeit entschieden wird, braucht es nach Schmocker (2011) kollegiale Beratung und systematisches Nachdenken (S. 5). Es bedarf einer schlüssigen Argumentation und einer Begründung, die auf objektiven Gesichtspunkten basiert. Zur Unterstützung solcher Entscheidungsprozesse kann der Berufskodex von AvenirSocial als Grundlage für Argumentationsprozesse angewandt werden (Schmocker, 2011, S. 41).

Der Berufskodex hält fest, dass ein Spannungsfeld zwischen der Loyalität zu Klient*innen sowie der auftraggebenden Organisation besteht (AvenirSocial, 2010, S. 7). Das zeigt sich z. B. in der Verpflichtung der Professionellen der Sozialen Arbeit zu einer gerechten Verteilung der Ressourcen. Einerseits sollten die zur Verfügung stehenden Mittel für das Wohlbefinden der Klient*innen eingesetzt werden und – wenn nötig – auch mehr zusätzliche Mittel gesprochen werden, z. B. indem Sozialarbeiter*innen um zusätzliche finanzielle oder materielle Unterstützung bei Stiftungen anfragen. Anderer-

seits sollen in Hinblick auf knappe Ressourcen die Mittel effizient und mit Sorgfalt eingesetzt werden (AvenirSocial, 2010, S. 10). Der adäquate Einsatz finanzieller und zeitlicher Mittel muss auch im Rahmen der WSH immer wieder überdacht werden.

Hinzu kommt, dass sich die Sozialarbeiter*innen ihrer Verantwortung und Macht bewusst sein und sorgsam damit umgehen müssen. Auch die Grenzen der eigenen Kompetenzen müssen erkannt und respektiert werden (AvenirSocial, 2010, S. 11). Im Rahmen der WSH bezieht sich das unter anderem auf die Eingriffe in die Grundrechte, welche teilweise unter gewissen Bedingungen möglich sind (Akkaya, 2015, S. 24). Diese Bedingungen sind im Kapitel 3.3 ausführlicher beschrieben.

Die Sozialarbeiter*innen sind gemäss Berufskodex dazu verpflichtet, neben der Bestärkung ihrer Klient*innen auch die Einhaltung deren Rechte und Pflichten sicherzustellen (AvenirSocial, 2010, S. 12). Im Rahmen der WSH sind Auflagen, Weisungen und Sanktionen wichtige Instrumente in Bezug auf die Pflichten der Klient*innen. Damit soll die Erfüllung der Pflichten indirekt oder direkt erzwungen werden (Akkaya, 2015, S. 60). Auch bei diesen Instrumenten haben die Professionellen der Sozialen Arbeit oft einen Ermessensspielraum, welcher mit Sorgfalt eingesetzt werden sollte, da diese Instrumente Eingriffe in die Grundrechte bedeuten können (ebd.). Neben der Durchsetzung der Pflichten ist die Aufklärung über die Rechte der Klient*innen eine zentrale Aufgabe (AvenirSocial, 2010, S. 10).

4.3 Menschenrechtliche Leitlinien

Wie im Kapitel 4.1 bereits erwähnt, hat die WSH als Teil des Verwaltungsrechts rechtliche Grundlagen einzuhalten. Dabei ist das zentralste Grundrecht für die WSH der Art. 12 BV, das Recht auf Hilfe in Notlagen. Es gibt aber auf Verfassungsebene keine genauen Angaben, wie hoch die Bemessung der WSH sein muss, damit sie menschenwürdig ist (Akkaya, 2015, S. 35). Der Begriff „menschenwürdiges Dasein“ ist im Art. 7 BV verankert und gilt als Leitplanke der konkreten Ausgestaltung der Grundrechte. Daher wird der Art. 7 nur in Kombination mit anderen Grundrechten angewandt (Akkaya, 2015, S. 34):

Art. 7 BV Menschenwürde

Die Würde des Menschen ist zu achten und zu schützen.

Die WSH als letztes Auffangnetz für die Existenzsicherung hat die Funktion, Menschen in einer finanziellen Notlage ein menschenwürdiges Dasein zu ermöglichen. Die Grundidee der WSH ist in weiten Teilen der Bevölkerung und der Politik unbestritten. Die konkrete Ausgestaltung der WSH jedoch geht mit vielen Fragen einher: In welchem Umfang wird die WSH gewährt? Ab wann gilt jemand als bedürftig? In welchem Umfang ist die Mitwirkungspflicht zumutbar? Mit diesen Fragen bewegt sich die WSH im Spannungsfeld zwischen politischen Diskussionen, rechtlichen Grundlagen und dem öffentlichen sowie oft finanziellen Interesse (Akkaya, 2015, S. 12).

In diesem Diskurs wird immer häufiger die Notwendigkeit der Einhaltung der Grundrechte in Frage gestellt. Dazu gehört etwa die Forderung, dass die Klient*innen ihre persönliche Situation immer umfangreicher darlegen müssen und damit das Recht auf Schutz der Privatsphäre gefährdet ist (Akkaya, 2015, S. 13). Insbesondere bei der Abklärung der Bedürftigkeit vor Beginn des Sozialhilfebezugs werden sehr viele finanzielle und persönliche Informationen der Klient*innen verlangt. Grundsätzlich haben die Gesuchsteller*innen das Recht, eine Auskunft zu verweigern. Kann jedoch aufgrund der Verweigerung dieser Information die Bedürftigkeit und den daraus entstehenden Anspruch auf WSH nicht geklärt werden, kann es zu einer Einstellung der Anspruchsprüfung aufgrund mangelnder Informationen kommen (Akkaya, 2015, S. 39).

Auflagen und Weisungen sind oft eingesetzte Instrumente im Verwaltungsrecht und damit auch in der WSH. Sie sollen dazu dienen, die Einhaltung der Mitwirkungspflicht der Klient*innen durchzusetzen. Bei Nichteinhaltung kann es zu Leistungskürzungen oder sogar zur Einstellung der WSH kommen. Personen sollen zu einem Handeln, Unterlassen oder Dulden eines Zustandes bewegt werden, die ihre persönliche Situation betrifft. Daher bilden Weisungen und Auflagen sowie die allfälligen Sanktionen häufig einen Eingriff in die Grundrechte (Akkaya, 2015, S. 60). Auflagen und Weisungen können wiederum auch als Teil eines fairen und rechtsstaatlichen Verfahrens angesehen werden.

Bei Auflagen und Weisungen muss inhaltlich geprüft werden, ob diese im öffentlichen Interesse liegen (Akkaya, 2015, S. 61). Die Auflage muss zudem zumutbar sein. Die Überprüfung, ob eine Auflage als zumutbar gilt, ist sehr anspruchsvoll und verlangt eine Abwägung der persönlichen und öffentlichen Interessen (Akkaya, 2015, S. 62). Es dürfen nur Auflagen gemacht werden, die von der betroffenen Person aus physischer und psychischer Sicht möglich sind. Zudem bedarf es für eine Auflage oder für eine Sanktion einer gesetzlichen Grundlage (ebd.). Eine solche gesetzliche Grundlage findet sich zum Beispiel im Gesetz über die Sozialhilfe im Kanton Zug vom 16.12.1982, BGS 861.4:

§ 21bis * Auflagen und Weisungen

- 1 Die Unterstützung darf mit Auflagen und Weisungen verbunden werden, die sich auf die Verwendung der Beiträge beziehen oder geeignet sind, die Lage der Hilfe Suchenden und ihrer Angehörigen zu verbessern.

§ 21ter *Leistungskürzungen

- 1 Die Leistungen werden in der Regel gekürzt, verweigert oder unterbrochen, wenn die Hilfe Suchenden
 - a) Anordnungen der Sozialdienste nicht befolgen, insbesondere über ihre Verhältnisse keine oder falsche Auskunft geben;
 - b) die Einsichtnahme in ihre Unterlagen verweigern;
 - c) Leistungen unzweckmässig verwenden;
 - d) Auflagen und Weisungen missachten.
- 2 Die Hilfe Suchenden sind auf die Möglichkeit einer Leistungskürzung schriftlich aufmerksam zu machen.

Besteht eine Pflichtverletzung, so können Leistungen in der Regel gekürzt werden. Bei der Höhe der Leistungskürzung muss die Verhältnismässigkeit beachtet werden und der Grundgehalt von Art. 12 BV, also die Sicherung des Existenzminimums, muss gewährleistet bleiben. Wenn eine Person ihr zur Verfügung stehende Einnahmen nicht geltend macht, kann die WSH eingestellt werden, da keine Leistungspflicht vorliegt. Auch wenn die Bedürftigkeit einer Person nicht mehr gegeben ist oder aufgrund mangelnder Mitwirkung nicht (mehr) belegt werden kann, kann die WSH eingestellt werden (Akkaya, 2015, S. 63).

5 HAUSBESUCHE IN DER WIRTSCHAFTLICHEN SOZIALHILFE

Dieses Kapitel widmet sich Hausbesuchen innerhalb der WSH. Dafür werden die Fakten und Erkenntnisse aus Kapitel 3 „Hausbesuche“ und aus Kapitel 4 „Wirtschaftliche Sozialhilfe“ zusammengetragen. Die Gliederung des Kapitels findet anhand des dritten Mandats, also nach dem Beschreibungs- und Erklärungswissen, nach der Berufsethik und Wertelehre sowie nach den Menschenrechten und der Menschenwürde statt.

5.1 Theoretische und gesetzliche Grundlagen

Aus dem in den vorherigen Kapiteln zusammengetragenen Beschreibungs- und Erklärungswissen lässt sich herleiten, dass die kantonalen Sozialhilfegesetze zwei verschiedene Aufträge miteinander verknüpfen (Urs Mühle, Beat Rutishauser, Urs Kaegi & Stephan Herzog, 2006, S. 35). Das sind zum einen die WSH und zum anderen die Sozialberatung (ebd.). Diese beiden Aufträge werden bereits in Art. 12 BV Recht auf Hilfe in Notlagen verankert. Es wird darin festgehalten, dass die Hilfe sowohl durch Betreuung wie auch durch Mittel gewährleistet wird. Sozialarbeiter*innen sind somit dafür zuständig, zu überprüfen, ob die Klient*innen die Bedingungen und Auflagen für die finanzielle Hilfe erfüllen, wie auch für die persönliche und psychosoziale Beratung. Anlässe für Hausbesuche lassen sich innerhalb beider Mandate finden, wobei diese innerhalb aller fünf Anlassgründe nach Gerull (2014) verordnet werden können. Wie in Kapitel 3 aufgeführt, sind Hausbesuche in der Sozialen Arbeit besonders innerhalb des Doppelmandats mit einem grossen Spannungsfeld belastet. Infolgedessen ist es naheliegend, dass der doppelte Auftrag der Sozialarbeiter*innen, der per se dem Doppelmandat Hilfe und Kontrolle entspricht, bei Hausbesuchen besonders sichtbar wird.

Die im Kapitel 3 angesprochenen Ambivalenzen, die während eines Hausbesuches spürbar werden, sind somit besonders stark ausgeprägt, wenn Hausbesuche durch Sozialarbeiter*innen im Rahmen der WSH durchgeführt werden. Widersprüchliche Erwartungen seitens der Sozialarbeiter*innen und der Klient*innen und Doppel- und Mehrfachorientierungen während des Besuches aufgrund des Doppelmandats sind vorprogrammiert. Die Rollenvermischung von Sozialarbeiter*innen als Gäste und Kli-

ent*innen als Gastgeber*innen kann sich insbesondere auf das Nähe-Distanz-Gefälle auswirken. Dies wiederum birgt die Gefahr, dass die Einhaltung des Individualisierungsprinzips für die Sozialarbeiter*innen erschwert wird. Das Individualisierungsprinzip, welches den Bedarf an WSH anhand des individuellen Bedarfs bemisst, setzt ein hohes Bewusstsein der Sozialarbeiter*innen über Nähe und Distanz gegenüber Klient*innen voraus. Es braucht Objektivität, um fachlich begründete Entscheidungen zu treffen. Und doch muss nebst der Individualisierung finanzielle Hilfe an vorgegebene Regeln gebunden werden (Mühle et al., 2006, S. 38). Denn, wenn dies nicht gegeben ist, wird Geld in der Sozialberatung verhandelbar (ebd.). Wie in Kapitel 3 festgestellt wurde, kann die Nähe, die durch einen Hausbesuch entsteht, zu einem potentiellen Verlust der professionellen Distanz führen. Dies ist innerhalb der WSH besonders zu beachten, da es unter anderem dazu führt, dass Rechtsunsicherheiten aufgrund der Aufweichung von Normen und Regeln entstehen (ebd.).

Nebst den Schwierigkeiten, die Hausbesuche innerhalb der WSH provozieren, bieten Hausbesuche auch einiges an Potenzial. Die Fachwelt ist sich z. B. einig, dass Hausbesuche Schwellenängste abbauen können. Gerade zu Beginn des Sozialhilfebezugs werden viele Unterlagen und Informationen verlangt, welche die persönlichen Verhältnisse der Klient*innen offenlegen. Dies kann einen demütigenden Charakter annehmen (Christoph Maeder & Eva Nadai, 2004; zit. in Peter Neuenschwander, Oliver Hümbelin, Marc Kalbermatter und Rosmarie Ruder, 2012, S. 132). Das führt sogar dazu, dass sich die Klient*innen seltener an den Sozialdienst wenden, je genauer die individuelle Situation dargelegt werden muss (Wim van Oorschot, 1994; zit. in Neuenschwander et al., 2012, S. 132). Weiterhin haben Räumlichkeiten einen grossen Einfluss auf die Wahrnehmung von Gesprächen. Die Öffnungszeiten der Sozialdienste und die Anfahrtsmöglichkeiten wie z. B. fehlende Erreichbarkeit durch öffentliche Verkehrsmittel können Hindernisse darstellen (Nadine Nöpfler Keller, Sabine Rimmele, Gena Da Rui & Werner Riedweg, 2018, S. 70). Dies ist insbesondere bei Krankheiten, welche die Mobilität einschränken, eine zentrale Herausforderung. Die Klient*innen müssen somit mehrere Schwellen überwinden, bis sie das Recht auf Hilfe in Not geltend machen können. Da die Bedürftigkeit während des Bezuges immer wieder aufs Neue belegt werden muss, bleiben diese Schwellen bestehen. Die WSH als letztes Auffangnetz der Existenzsiche-

rung hat es durchaus mit Menschen zu tun, die Mühe haben, diesen Schwellen für den Bezug von WSH gerecht zu werden. Hausbesuche stellen ein Mittel dar, welches die Sozialarbeiter*innen in ihrem Ermessen einsetzen können, um die vorhandene Schwelle zumindest zeitweise zu senken.

Auch gilt Wohnen als wichtiger Faktor zur Befriedigung biopsychosozialer Bedürfnisse und sozialer Integration und ist somit aus Professionssicht und innerhalb des Auftrages auf Sozialdiensten zentral. Hausbesuche, die Sozialarbeiter*innen einen Einblick in das Wohnsystem der Klient*innen ermöglichen, bieten eine Chance, Interventionen gezielt zu planen und rational zu handeln. Im Rahmen eines Hausbesuches können umfassende Analysen der individuellen Lebensumstände gemacht werden (Eva Soom Ammann & Corina Salis Gross, 2011, S. 48). Somit können besser verankerte Anpassungen im Lebensstil und der unmittelbaren Lebensumwelt empfohlen werden (ebd.). Hausbesuche können einen Beitrag dazu leisten, Informationen über Klient*innen durch einen oder mehrere grundlegende Faktoren zu ergänzen. Dies wiederum fördert das rationale Handeln.

Nicht nur im Zusammenhang mit der Hilfsplanung sind Informationen über die Klient*innen wichtig. Die Lebensweltorientierung nach Hans Thiersch (siehe Kapitel 3) besagt, wenn aktuelle Lebensbedingungen wie die Wohnsituation in die Planung des Hilfsangebots einbezogen werden, kann dies Gründe für ein auffälliges Verhalten aufdecken. Dadurch werden nicht nur die Symptome einer Problemlage bearbeitet, sondern die Ursachen. Wenn Sozialarbeiter*innen in einem länger andauernden Beratungsprozess nicht weiterkommen, kann ein Hausbesuch ein Mittel sein, die Klient*innen innerhalb ihrer Lebensbedingungen kennenzulernen und die daraus gewonnenen Informationen in die Hilfsplanung miteinzubeziehen.

Nebst den genannten Schwierigkeiten und dem Potenzial von Hausbesuchen müssen zwei Faktoren vor einem Hausbesuch bedacht werden: Zum einen sind Sozialarbeiter*innen dem Verwaltungsrecht unterstellt. Das heisst, sie müssen die verfassungsmässigen Prinzipien bewahren. Auf Hausbesuche bezogen bedeutet das, dass diese nur gemacht werden dürfen, wenn das öffentliche Interesse, die Zweckmässigkeit, Zumutbarkeit und Erforderlichkeit gegeben ist. Zum anderen ist dies das Bewusstsein dar-

über, dass ein Hausbesuch das Beratungssystem nachhaltig verändern kann und dies sowohl im Klient*innen-System wie auch im System der Fachperson etwas verändern könnte.

5.2 Berufsethische Bezüge

Aus dem Standpunkt der Berufsethik und Wertelehre kann aus den Kapiteln 3 und 4 zusammengefasst werden, dass das Individualisierungsprinzip, welches unter Kapitel 4.1 beschrieben wird, unter anderem zum Ermessensspielraum der Sozialarbeiter*innen führt. Ermessen kann sich auch darin zeigen, dass Sozialarbeiter*innen entscheiden müssen, ob ein Hausbesuch angezeigt ist oder ob dieser besser nicht durchgeführt werden sollte. Gefässe wie Intervisionen, Supervisionen und Teamsitzungen können für die kollegiale Beratung genutzt werden und im individuellen Ermessen unterstützen. Loyalitätskonflikte, die innerhalb des Doppelauftrags sowohl gegenüber des Kontroll- wie auch des Hilfsauftrags unbewusst in die Entscheidungsfindung einwirken, können via kollegiale Beratung gespiegelt werden. Zudem bietet der Austausch im Team eine Chance zur Reflexion, sich mit dem Machtgefälle zwischen Sozialarbeiter*in und Klient*in auseinanderzusetzen. Dies ist insbesondere dann hilfreich, wenn Hausbesuche seitens der Klient*innen nicht explizit gewünscht sind.

Mit dem Auftrag des Sozialdienstes geht auch der Auftrag einher, die staatliche Ressourcenverteilung bedürfnisgerecht, adäquat und rechtmässig wahrzunehmen. Das heisst, der Kontrollauftrag der Sozialarbeiter*innen dient dazu, die Gelder für die WSH im öffentlichen Interesse einzusetzen und daher auch vor Missbrauch zu schützen. Die Auskunftspflicht und Meldepflicht der Klient*innen gegenüber dem Sozialdienst greift bis dahin, dass Sozialarbeiter*innen nur die Informationen erheben dürfen, welche für die Hilfeleistung notwendig sind. Wenn der Verdacht besteht, dass ein Sozialhilfemissbrauch vorliegen könnte und die Sachverhaltsabklärung nur mittels Augenschein vor Ort (siehe dazu die kantonalen Verwaltungsrechtspflegegesetze), also mit einem Hausbesuch festgestellt werden kann, müssen auch in diesem Fall die verfassungsmässigen Prinzipien eingehalten werden. Die Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession hat auf das Grundrecht „Schutz der Privatsphäre“ Wert zu legen. Als Fachperson einer Menschenrechtsprofession müssen Klient*innen im Sinne des Berufskodexes „Grund-

satz der Ermächtigung“ vor einem Hausbesuch über ihr Recht auf Schutz der Privatsphäre aufgeklärt werden (AvenirSocial, 2010, S. 9).

Sozialarbeiter*innen sollten nebst dem gesetzlichen Auftrag den Fokus auf die Grundprinzipien ihrer Profession (Berufskodex) legen. Der doppelte Auftrag der Sozialarbeiter*innen impliziert die Gefahr, dass der Fokus alleine auf die WSH gerichtet wird (Mühle et al., 2006, S. 37–38). Die Sorgen der Klient*innen werden dann zwar angehört, eine tatsächliche Beratungsleistung wird jedoch nicht erbracht (ebd.). Es folgt eine Armutsverwaltung. Der Grundsatz der Sozialen Arbeit, Menschen zu begleiten, zu betreuen oder zu schützen, ihre Entwicklung zu fördern, zu sichern und zu stabilisieren, tritt dabei in den Hintergrund (AvenirSocial, 2010, S. 6). Als Teil der Profession Soziale Arbeit wäre es wünschenswert, dass Sozialarbeiter*innen die Sozialberatung genauso berücksichtigen wie die finanzielle Hilfe. Denn dies unterscheidet die Profession von anderen Berufsfeldern in öffentlichen Verwaltungen. Wenn also ein Hausbesuch innerhalb der Sozialberatung angezeigt ist, ist es im Sinn der Profession, diesen wahrzunehmen. Damit dies überhaupt möglich ist, müssen die institutionellen Strukturen Hausbesuche ermöglichen. Das bedeutet, dass sowohl zeitliche Ressourcen wie auch eine offene Grundhaltung der Vorgesetzten vorhanden sein müssen.

Bei allen Hausbesuchen, die von Sozialarbeiter*innen durchgeführt werden, gilt: Wenn diese ausserhalb des gesetzlichen Auftrages liegen oder die Sozialarbeiter*innen damit an ihre persönlichen Grenzen stossen, soll die Durchführung der Hausbesuche überdacht bzw. der Auftrag an Dritte übergeben werden. Dies kann/können z. B. die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, die Polizei oder Sozialdetektiv*innen sein.

5.3 Menschenrechtliche Aspekte

Die WSH hat sich sowohl an Art. 13 BV Schutz der Privatsphäre wie auch am öffentlichen Interesse zu orientieren. Dies kann zu Widersprüchen führen und unter Umständen kann nicht endgültig abgeklärt werden, ob das öffentliche Interesse gewahrt wird. Wenn Sozialarbeiter*innen zum Schluss kommen, dass ein Eingriff nach Art. 36 BV in das Grundrecht Schutz der Privatsphäre gerechtfertigt ist, heisst, wenn akut Gefahr droht, das öffentliche Interesse massiv eingeschränkt ist und ein Eingriff verhältnismässig wäre, muss eine gesetzliche Grundlage gegeben sein, um eine Auflage z. B. zu

einem Hausbesuch oder eine Sanktion wegen Verweigerung eines Hausbesuchs anordnen zu können.

Wie in Kapitel 3 beschrieben, trägt Wohnen einen grossen Anteil dazu bei, biopsychosoziale Bedürfnisse befriedigen zu können. Ein Leben ohne Dach über dem Kopf trifft Menschen gravierend in ihrer persönlichen und sozialen Verletzlichkeit (Walter Eberlei, Katja Neuhoff, Klaus Riekenbrauk, 2018, S. 107). Dies widerspricht der völkerrechtlich verbindlichen Garantie eines angemessenen Lebensstandards, zu welchem eine Unterkunft als Schutz vor äusseren Gefahren und als privatem Rückzugsraum gehört (ebd.). Laut einer Studie über Obdachlosigkeit, welche in Basel durchgeführt wurde, gaben knapp die Hälfte der Betroffenen finanzielle Probleme als Hauptursache für den Wohnungsverlust an (Matthias Drilling, Jörg Dittmann & Tobias Bischoff, 2019, S. 7). Es ist daher anzunehmen, dass ein Grossteil der Betroffenen WSH in Anspruch nimmt oder zumindest ein Anspruch vorhanden wäre. Mit dem Wissen, dass Klient*innen der WSH gerade im Wohnbereich sehr verletzlich sind und Wohnen eine Voraussetzung für grundsätzliche biopsychosoziale Bedürfnisse ist, erscheint es naheliegend aus Sicht der Menschenrechtsprofession Soziale Arbeit, dem Wohnen einen grossen Wichtigkeitsfaktor beizumessen. Ein Hausbesuch ist ein Instrument, um in prekären Wohnsituationen per Augenschein festzustellen, welches die richtige ambulante Begleitung sein könnte, um einen Wohnungsverlust möglichst vermeiden zu können.

Die Menschenrechtsprofession Soziale Arbeit fasst den Auftrag, für die Befriedigung sozialer Bedürfnisse ihrer Klient*innen zu sorgen und ein menschenwürdiges Dasein zu fördern. Dies sollte auch als zentraler Auftrag der Profession in einem gesetzlichen Kontext gelten. Das heisst bezogen auf Hausbesuche, dass diese nur dann durchgeführt werden sollen, wenn sowohl der gesetzliche Rahmen als auch die Grundsätze der Profession eingehalten werden.

6 DAS FORSCHUNGSDESIGN

Dieses Kapitel beschreibt das Vorgehen in der quantitativen und der qualitativen Forschung. Als Erstes wird im vorliegenden Kapitel auf das Forschungsdesign der quantitativen Forschung eingegangen. Im Anschluss wird das Forschungsdesign der qualitativen Forschung beschrieben. Sowohl von der quantitativen wie auch von der qualitativen Forschung wird der Zugang zum Forschungsfeld, das Sampling sowie die Forschungsmethode und die Art der Auswertung der Resultate beschrieben.

In der Forschung wurde der sogenannte Mixed-Methods-Ansatz angewandt, welcher die quantitative und die qualitative Forschung miteinander kombiniert (Joachim König, 2016, S. 44). Parallel zueinander oder hintereinander können laut König die Ergebnisse aus quantitativen und qualitativen Erhebungen ganz häufig hervorragend aufeinander bezogen und gewinnbringend kombiniert werden (ebd.). In dieser Forschung wird die qualitative Untersuchung nach der quantitativen Befragung angewandt, um offene Fragen differenziert zu klären und vertiefende Einblicke in die Hintergründe der Antworten der quantitativen Umfrage zu erhalten. Das Ziel der gewählten Methode ist die Genese von Wissen über die gelebte Praxis. In Verbindung mit der Theorie sollen somit anwendbare Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit abgegeben werden können.

6.1 Die quantitative Forschung

Als Erstes stellten sich die Autorinnen die Frage, wie Sozialarbeiter*innen in kommunalen Sozialdiensten im Kanton Zug Hausbesuche durchführen. Auch die umfangreiche Literaturrecherche konnte diese Frage nicht beantworten. Gemäss Jürgen Raithel (2008) hat die quantitative Forschung meistens zum Ziel, eine Hypothese über Zusammenhänge zwischen mehreren Variablen zu prüfen. Die aus der Theorie hergeleiteten Hypothesen müssen messbar gemacht werden, indem sie in Zahlenform abgebildet werden. Bei der quantitativen Forschung geht es also darum, etwas zu zählen oder von etwas Mass zu nehmen (S. 8). In dieser quantitativen Forschung geht es darum, eine Bestandsaufnahme über Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug zu machen. Des Weiteren dient die quantitative Befragung dazu, Personen zu finden, welche für

die qualitative Befragung geeignet sind. Die Hauptfrage für die quantitative Forschung lautete wie folgt:

2. Wie werden Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug aktuell durchgeführt?

6.1.1 Feld und Zugang

Die Autorinnen haben sich bei der Befragung aus folgenden Gründen für den Kanton Zug entscheiden. Gemäss der Verordnung zum Sozialhilfegesetz vom 20. Dezember 1983, BGS 861.41 § 9 richtet sich der Umfang der Unterstützung an den Richtlinien der SKOS (SKOS-Richtlinien). Der Regierungsrat kann zusätzlich die Richtlinien ergänzen, konkretisieren oder Abweichungen festlegen. Weil die WSH im Kanton Zug grundsätzlich gemäss SKOS-Richtlinien ausgerichtet wird, können die Erkenntnisse aus der Forschungsarbeit zum Teil für andere Kantone angewandt werden. Im Kanton Zug gibt es städtische und ländliche Gebiete, was zu Antworten von grösseren und kleineren Sozialdiensten führt. Zusätzlich lässt die überschaubare Grösse des Kantons die Befragung aller kommunalen Sozialdienste zu, ohne dabei den Rahmen dieser Arbeit zu sprengen.

Die Autorinnen haben sich dazu entschieden, die Professionellen der Sozialen Arbeit auf den öffentlichen Sozialdiensten der Gemeinden inklusive der Leiter*innen zu befragen, um ein ganzheitliches Bild über die aktuelle Situation zu generieren. Die Autorinnen haben sich bewusst dagegen entschieden, nur Führungspersonen zu befragen, um auch Unterschiede innerhalb der einzelnen Sozialdienste erkennen zu können und für den späteren Zeitpunkt Personen für die qualitative Befragung zu gewinnen. Bei der Befragung wurden die Leiter*innen miteingeschlossen, weil diese teilweise eigene Dossiers führen könnten und allenfalls Hausbesuche machen.

Heinz Moser (2008) ist der Ansicht, dass der erfolgreiche Einstieg ins Forschungsfeld für das Gelingen einer Forschung zentral ist. Es geht darum, am Anfang der Befragung das Vertrauen der befragten Personen zu gewinnen und sie von der Wichtigkeit der Forschung zu überzeugen, damit diese sich auf eine Befragung einlassen (S. 57–58). Ein Brief oder ein Telefonat reicht dabei meistens nicht aus – es benötigt einen direkten, persönlichen Kontakt (ebd.). Eine der beiden Autorinnen arbeitet auf einem Sozial-

dienst im Kanton Zug. Bevor die Fragebogen versendet wurden, hatte sie veranlassen können, dass an einer Sitzung mit allen Leitungspersonen der kommunalen Sozialdienste des Kantons Zug über das Projekt informiert wurde und der Versand des Fragebogens vorab angekündigt wurde.

Die Angaben zu den Mitarbeitenden wurden von den offiziellen Websites der Wohngemeinden entnommen. Der Fragebogen bestand aus einer A4-Seite und wurde mit einem Begleitbrief per Post versendet. Dem Brief wurde ein bereits frankiertes Rückantwortcouvert beigelegt. In einem zweiten Schritt wurde der Fragebogen nochmals mit einer Erinnerungsmail versendet. Durch dieses Vorgehen konnte eine Rücklaufquote von über 80% erreicht werden. Von jedem der zehn kommunalen Sozialdienste haben mindestens 50% der Befragten geantwortet. Somit sind alle kommunalen Sozialdienste in den Ergebnissen vertreten.

6.1.2 Sampling

Gemäss Moser (2008) werden bei einem zielgerichteten Sampling bestimmte Kriterien festgelegt, welche die befragten Personen erfüllen müssen. Ein Merkmal kann das Expert*innenwissen sein. Es werden Personen befragt, die in einem bestimmten Thema Expert*innen sind (S. 48). Im Kanton Zug gibt es zehn kommunale Sozialdienste, bei welchen insgesamt 36 Personen im Rahmen der WSH als Sozialarbeiter*innen tätig sind. Die Autorinnen haben bewusst entschieden, nicht nur jene in die Befragung einzuschliessen, welche Hausbesuche vornehmen, sondern alle zu befragen. Damit soll ein ganzheitliches Bild entstehen und die Relevanz des Themas erkannt werden.

Quantitative Sozialforschung sollte, sofern möglich, ein repräsentatives Ergebnis erzielen. Das ist der Fall, wenn die soziale Verteilung aller für die Forschungsumfrage in Frage kommenden Personen (N) anteilmässig in der Stichprobe wiederzufinden ist (Marius Metzger, 2009, S 2). Gemäss Peter Voll (2006) wird die quantitative Befragung dann eingesetzt, wenn Aussagen über das Vorkommen von Merkmalen gemacht werden soll (S. 1). Sie dienen dazu, eine grössere Menge von Untersuchungseinheiten zu erforschen. Bei weniger Einheiten als 20 ist eine quantitative Befragung nur dann sinnvoll, wenn alle Einheiten erfasst werden (ebd.). Die Anzahl der zu befragenden Sozialarbeiter*innen ist mit 36 Personen überschaubar aber dennoch grösser als 20. Mit

dieser Ausgangslage muss kein Samplingverfahren angewendet werden, um die Anzahl der zu befragenden Personen zu reduzieren.

6.1.3 Entwicklung des Fragebogens

Die Entscheidung, was bei einer quantitativen Forschung erfragt wird, sollte sich an einer bestehenden Theorie orientieren (Voll, 2006, S. 2). Bei der Zusammenstellung des Fragebogens haben sich die Autorinnen an den theoretischen Grundlagen des Tripelmandats orientiert, die in dieser Arbeit unter Kapitel 2 bis 5 beschrieben sind. Sie haben die theoretischen Grundlagen mittels Mindmap geordnet und daraus die Fragen hergeleitet.

Bei der Formulierung der Fragen haben die Autorinnen die von Uwe Flick (2009) genannten wichtigsten Punkte, die bei der Formulierung der Fragen beachtet werden müssen, miteinbezogen (S. 106): Wie wird die Frage formuliert? Welche Antwortmöglichkeiten werden vorgeschlagen und weshalb wird diese Frage überhaupt gestellt (ebd.)? Fragen dienen dazu, bestimmte Gründe z. B. für eine Meinung oder für ein Verhalten zu erheben und den aktuellen Informationsstand der befragten Person zu einem bestimmten Thema aufzuzeigen. Die befragten Personen sollen einen Bezug zum Thema haben und die Fragen sollen in einfacher und verständlicher Alltagssprache formuliert werden (ebd.). Um zu überprüfen, ob die Fragen verständlich sind, haben die Autorinnen den Fragebogen von zwei Sozialarbeiterinnen, die Erfahrungen mit der Arbeit innerhalb der WSH haben, auf Verständlichkeit und Einfachheit testen lassen.

Gemäss Flick (2009) soll eine Frage nur eine Dimension beinhalten, weil sie ansonsten die Antworten verfälschen. Zudem sollen die Fragen nicht suggestiv sein und den Befragten Antworten unterstellen (S. 106). Bei der Erstellung des Fragebogens haben die Autorinnen darauf geachtet, dass die Fragen jeweils nur eine Dimension abdeckten, also nicht zwei Themen miteinander vermischen. Da es sich beim Fragebogen um eine quantitative Befragung handelte, konnten die Autorinnen für die Auswertung nicht auf geschlossene Fragen verzichten, was die Gefahr birgt, dass Antworten suggeriert wurden. Sie haben jedoch bei der Formulierung der Fragen darauf geachtet, dass keine

persönliche Wertung miteinfluss, sodass die befragten Personen nicht dazu verleitet wurden, eine bestimmte Antwort zu geben.

Flick (2009) ist der Ansicht, dass bei der Befragung über ein Ereignis die Eigenschaften des Ereignisses eine wichtige Rolle spielen. Ob das Ereignis beispielsweise lange zurückliegt, kürzlich passiert ist oder ob es bedrohlich auf die befragte Person wirkte, beeinflusst die Antworten. Auch die Positionierung der Antwortmöglichkeiten hat einen Effekt auf die Antworten (S. 107). Bei einer quantitativen Befragung ist es nicht möglich, individuell auf die persönlichen Erfahrungen der befragten Personen einzugehen. Der Fragebogen begann mit der Einstiegsfrage, wie häufig Hausbesuche in den letzten 12 Monaten vorgenommen wurden. Mit dieser Frage wurde unter anderem beabsichtigt, den Fokus der befragten Personen auf die letzten, kürzlich vorgenommenen Hausbesuche zu leiten, damit die Antworten ein aktuelles Bild zeigen.

Die Fragen im Fragebogen wurden gemäss der Empfehlung von Flick (2009) nach dem Trichter-Prinzip angeordnet. Das bedeutet, dass zu Beginn die allgemeineren Fragen gestellt worden waren und anschliessend die Fragen konkreter wurden (S. 110).

6.1.4 Auswertung der Daten

Beim Eintreffen der beantworteten Fragebogen wurden die Antworten mittels Excel-Dokument manuell erfasst. Eine automatisierte Erfassung der Daten wäre bei dieser Menge nicht verhältnismässig und sinnvoll gewesen. Nach der Erfassung erfolgte die Kontrolle der Daten. Um Eingabefehler zu verhindern, wurde die gesamte Eingabe ein zweites Mal überprüft. Gemäss Raithel (2008) wird nach der Erfassung der Daten ein erster Augenschein genommen. Dabei wird kontrolliert, ob noch Fehler bei der Datenerhebung bestehen (S. 93). Im zweiten Schritt wird die Häufigkeitszählung von allen Antworten genauer betrachtet, um zu sehen, ob es unrealistische Eingaben gibt und zum Schluss werden die Extremwerte auf den Realitätsgehalt geprüft (ebd.). Auch die Autorinnen sind nach diesen drei Schritten vorgegangen, um die Daten zu kontrollieren. Es wurde überprüft, ob die Antworten realistisch sind oder ob es unvereinbare Widersprüche in den Antworten gibt.

Im nächsten Schritt werden gemäss Raithel (2008) die Werte im Rahmen einer beschreibenden Statistik dargestellt. Indem die Resultate sichtbar gemacht werden, kön-

nen daraus die wesentlichen Erkenntnisse herausgezogen werden (S. 120). Es werden Häufigkeitsverteilungen aufgezeigt (Raithel, 2008, S. 127).

6.2 Qualitative Forschung

Die qualitative Forschung möchte nach König (2016) das Subjektive systematisch erfahr- und erfassbar machen. Sie soll dazu dienen, die Meinung, die Sichtweise und die Einstellungen einzelner Personen oder Gruppen darzustellen und einer Analyse zu unterziehen (S. 43).

Anhand der quantitativen Umfrage wurde vorgängig eine erste Wirklichkeit der gelebten Praxis auf Sozialdiensten im Kanton Zug eruiert. Das Ziel der nachfolgenden qualitativen Forschung bestand darin, durch möglichst unterschiedlich gewählte Sozialarbeiter*innen die subjektiven Einstellungen, Meinungen und Sichtweisen hinter den Antworten der quantitativen Befragung kennenzulernen. Dadurch kann die gelebte Praxis im Kanton Zug sowohl in der Breite wie auch in der Tiefe abgebildet und interpretiert werden. Die Hauptfrage der qualitativen Umfrage lautet:

3. Wie stehen Sozialarbeiter*innen und die kommunalen Sozialdienste im Kanton Zug Hausbesuchen gegenüber und wie werden diese seitens der Sozialarbeiter*innen erlebt?

6.2.1 Feld und Zugang

In der monatlich stattfindenden Sitzung der Leitungspersonen aller kommunalen Sozialdienste im Kanton Zug konnte, wie im Kapitel 6.1 erwähnt, vorgängig darüber informiert werden, dass eine Umfrage über Hausbesuche innerhalb der WSH versandt wird. Dabei wurde auch darauf aufmerksam gemacht, dass einige der Sozialarbeiter*innen für ein weiterführendes Interview angefragt werden. Die vorgängige Information führte, wie unter Kapitel 6.1 beschrieben, zu einer hohen Rücklaufquote der quantitativen Befragung von über 80%.

Mit einem Schreiben, welches dem quantitativen Fragebogen beigelegt wurde, wurden die Sozialarbeiter*innen über die weiterführenden Interviews informiert. Sie wurden darin gebeten, ihren Namen aufzuführen, damit die Möglichkeit zu einer weiteren Kontaktaufnahme bestand. Mit der abschliessenden Frage, ob Kontakt für ein weiter-

führendes Interview aufgenommen werden dürfe, konnten die Autorinnen diejenigen Personen, welche dies ablehnten, bereits für die weitere Befragung ausschliessen. Folgendes Bild zeigte sich den Autorinnen mit dem Rücklauf der 29 Fragebogen:

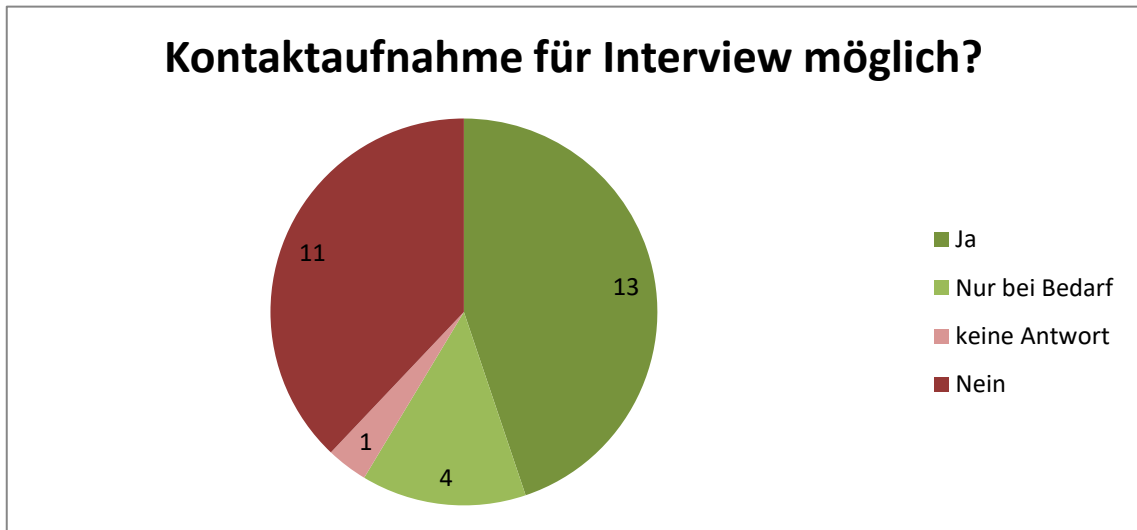


Abbildung 2: Antworten auf die Frage, ob eine Kontaktaufnahme für das Interview erfolgen darf (eigene Erhebung).

Anhand dieser abschliessenden Frage konnte eruiert werden, dass sich etwas weniger als 45% der Sozialarbeiter*innen für ein weiterführendes Interview zur Verfügung stellten. Zusätzlich stellten sich knapp 15% der Befragten zur Verfügung, falls Bedarf dafür bestünde. Den Autorinnen war bewusst, dass es für den weiteren Feldzugang ein Risiko darstellte, wenn die Sozialarbeiter*innen mit der quantitativen Befragung bereits vorgängig für das weiterführende Interview angefragt würden. Der Vorteil, die interessierten Sozialarbeiter*innen dadurch bereits eruierten zu können, wurde gegenüber dem vorgängig analysierten Risiko höher gewichtet.

6.2.2 Erhebungsmethode

Karl-Herrmann Rechberg (2016) weist darauf hin, dass die Bedingungen des Interviews auf ihre Inhalte angepasst werden sollten, damit die befragten Personen alltagsnäher kommunizieren (S. 118). Daraus wurde abgeleitet, dass die weiterführenden Interviews am erfolgreichsten wären, wenn diese in den Räumlichkeiten der Sozialdienste stattfänden. Die Interviewtermine wurden aus diesem Grund an Arbeitstagen und zu

Arbeitszeiten der befragten Personen durchgeführt. Alle Interviews fanden in den Räumlichkeiten der betreffenden Sozialdienste statt.

Als Interviewform wurde das Expert*inneninterview gewählt. Laut Rechberg (2016) gelten Interviewpartner*innen dann als Expert*innen, wenn diese in irgendeiner Weise die Verantwortung, den Entwurf oder die Kontrolle einer Problemlösung tragen sowie wenn sie über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfügen (S. 129). Die Expert*innen können dabei über Faktenwissen verfügen, welches in der Ausbildung und während der Arbeit erworben wurde oder über Deutungswissen, welches sie über die Erfahrung innerhalb ihrer Position und häufig auf dem Hintergrund von bestimmten Vorbildern erworben haben (ebd.). In der Auswertung der quantitativen Befragung wurde ersichtlich, dass viele Sozialarbeiter*innen selber darüber entscheiden, ob und wie sie Hausbesuche machen. Alle befragten Sozialarbeiter*innen verfügen ausserdem über eine Ausbildung in Sozialer Arbeit und arbeiten seit mindestens einem Jahr in der WSH. Daraus wurde abgeleitet, dass sowohl Faktenwissen als auch Deutungswissen vorhanden sein müsste und somit zur Beantwortung der Fragestellung das Expert*inneninterview zielführend ist.

Für die Entwicklung des Leitfadens wurde erneut Bezug auf das zuvor erstellte Mindmap (siehe Kapitel 6.1.3) genommen. Dabei wurde das Mindmap durch vertiefte Fakten und offene Fragen ergänzt. Aus dem Inhalt des Mindmaps wurden vier Hauptfragen abgeleitet, welche die Interviews thematisch strukturieren sollten. Die vier Hauptfragen deckten die Felder Nutzen, Spannungsfeld, Instrumente und Qualität ab. Zu jeder der vier Hauptfragen wurden weitere Fragen notiert, welche den Forschenden als Stütze dienen sollten, um die vier Themenbereiche ganzheitlich abzufragen. Das Leitfadeninterview wurde so erstellt, dass dieses je nach Expert*innen angepasst werden konnte. Die Fragen sollten sich zwar inhaltlich ähneln, aber unterschiedlich formuliert werden. So konnten die Antworten der befragten Personen aus dem im Voraus ausgefüllten Fragebogen der quantitativen Befragung eingebunden werden.

Nach Rechberg (2016) hängt das Interview von der Kooperation der Expert*innen ab, weshalb der Leitfaden auf diese zuzuschneiden ist (S. 133). Bei der Entwicklung der

Fragen wurde darauf geachtet, dass die Fragen leicht verständlich und diese konzeptuell mündlich formuliert sind, damit sie während des Interviews nicht von der schriftlichen in die gesprochene Sprache übersetzt werden mussten (Frank Faulbaum, Peter Prüfer, Margrit Rexroth, 2009, S. 63). Zusätzlich wurden anhand der Reihenfolge der Fragen die verschiedenen Phasen des Interviews berücksichtigt. Mit der Einstiegsfrage wurde bewusst das Interesse seitens der Forschenden an den Beiträgen der Expert*innen signalisiert und die Redefreude der Expert*innen angekurbelt (Rechberg, 2016, S. 136). Die Fragen in der Hauptphase des Interviews wurden fachspezifischer und vermehrt an die vorausgehende Recherche angepasst (ebd.). Die Schlussfrage, ob von den Expert*innen noch etwas nicht Besprochenes als relevant erachtet werde, diene dazu, den Raum für die Expert*innen zu öffnen und somit einen angenehmen Eindruck zu hinterlassen (ebd.).

6.2.3 Sampling

Mit dem Sampling der qualitativen Forschung wurde das Ziel verfolgt, durch möglichst unterschiedlich ausgesuchte Expert*innen-Interviews eine breite Varianz an möglichen subjektiven Einstellungen, Meinungen und Sichtweisen zu erhalten. Damit die Mehrheitsantworten innerhalb der Resultate der Interviews ersichtlich werden, wurde vorläufig eine grobe Typisierung vorgenommen. Nach Uwe Uhlendorff (2010) werden in der empirischen Sozialforschung unter dem Begriff Typus konturierte Teil- oder Untergruppen verstanden, die gemeinsame Eigenschaften aufweisen und anhand der spezifischen Konstellation beschrieben und charakterisiert werden können (S. 315). Basierend auf den Ergebnissen der vorangegangenen Literaturforschung wurden die Typen anhand der Frage nach dem Sinn von Hausbesuchen innerhalb des Auftrages in Kombination mit dem wahrgenommenen Spannungsfeld eingeteilt:

	Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wird wahrgenommen	Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wird nicht wahrgenommen
Hausbesuche werden für die Erfüllung des Auftrags eher positiv wahrgenommen	Typ 1 (18/29)	Typ 2 (9/29)
Hausbesuche werden für die Erfüllung des Auftrags eher negativ wahrgenommen	Typ 3 (2/29)	Typ 4 (0/29)

Tabelle 1: Typenbildung angelehnt an Uhendorff (2010). Eigene Darstellung.

Dabei wurden drei Typenbildungen ersichtlich: Typ 1 versammelt Antworten, die Hausbesuche zur Erfüllung des Auftrags positiv werten und bei Hausbesuchen ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wahrnehmen. Er nimmt mit 62% den grössten Anteil ein. Typ 2, welcher Hausbesuche für die Erfüllung des Auftrags ebenfalls als hilfreich beurteilt, beim Besuch aber eher kein Spannungsfeld wahrnimmt, ist mit 31% die zweitgrösste Gruppe. Typ 3, welcher Hausbesuche für die Erfüllung des Auftrags eher als nicht hilfreich einschätzt und dabei ein Spannungsfeld wahrnimmt, ist mit 7% die kleinste Gruppe. Aus jedem Typus wurde mit einer oder einem Sozialarbeiter*in ein weiterführendes Interview geführt.

Bei der Auswahl der angefragten Personen wurde zusätzlich auf Unterschiede in den Kriterien Geschlecht, Arbeitserfahrung auf einem Sozialdienst, Position und Grösse des Sozialdienstes geachtet. Vier und mehr Sozialarbeiter*innen pro Sozialdienst wurden als Gross betrachtet, weniger als vier Sozialarbeiter*innen in einem Sozialdienst wurden als klein bewertet. Innerhalb der gebildeten Typen wurden die Sozialarbeiter*innen so ausgesucht, dass die drei genannten Kriterien mindestens einmal vorhanden waren. Folgende Auswahl wurde getroffen:

Typ	Geschlecht	Arbeitserfahrung	Sozialdienstgrösse	Position
Typ 1	Weiblich	7 Jahre	Klein	Leitung
Typ 2	Weiblich	1 Jahr	Klein	Sozialarbeiterin
Typ 3	Weiblich	6 Jahre	Gross	Sozialarbeiterin
Varianz (Typ 2)	Männlich	28 Jahre	Gross	Sozialarbeiter

Tabelle 2: Sampling für die qualitative Forschung. Eigene Darstellung.

Da sich nur zwei der männlichen Sozialarbeiter für ein weiterführendes Interview zur Verfügung stellten, wurde der männliche Sozialarbeiter angefragt, welcher zu einer grösseren Varianz (anhand der vier Kriterien) beitragen konnte.

Nachdem die vier Sozialarbeiter*innen für das weiterführende Interview ausgesucht wurden, wurde nochmals überprüft, ob mit diesen Sozialarbeiter*innen alle gegebenen Antworten des quantitativen Fragebogens vertreten waren, was sich bestätigte.

6.2.4 Auswertung der Daten nach Udo Kuckartz

Für die Datenaufbereitung wurden die vier Expert*innen-Interviews aufgezeichnet. Im Anschluss wurden die Daten für die spätere Auswertung transkribiert. Nach Rechberg (2016) wird unter Transkription eine regelgeleitete Übertragung sprachlicher Äusserungen vom Audio- in ein Textformat verstanden (S. 259). Für die Transkription wurde mit der Gratis-Software „Easytranscript“ gearbeitet.

Die erstellten Transkripte wurden anschliessend in die Datensoftware f4analyse transferiert, welche zur Unterstützung der qualitativen Inhaltsanalyse heruntergeladen wurde. Im Folgenden wird die Auswertung der Daten nach Udo Kuckartz (2016) beschrieben. Die Autorinnen lehnten die Auswertung an die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse nach Kuckartz an (S. 97–121).



Abbildung 3: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse (Kuckartz, 2016, S. 100)

Für das bessere Verständnis der Beschreibung über das Vorgehen der Auswertung werden zuerst die Begriffe *Kategorie und Codieren* und *deduktive Kategorienbildung und induktive Kategorienbildung* eingeführt.

Kategorie und Codieren

Kategorien sind das Bezeichnende, welchem Textstellen zugeordnet werden, während das Zuordnen einer Kategorie als codieren bezeichnet wird (Kuckartz, 2016, S. 41). Mit „codieren“ sind somit Textabschnitte gemeint, die einem Begriff zugeordnet werden (Jan Kruse, 2014, S. 379). Codieren meint eigentlich nichts anderes als eine einfache wortsemantische Analyse der Textdaten. Textabschnitte werden sozusagen mit gelben Post-it-Zettelchen versehen, die mit abstrakten Begrifflichkeiten den interpretierten Sinn markieren (ebd.).

Deduktive und induktive Kategorienbildung

Deduktive Kategorienbildung (auch a-priori-Kategorienbildung genannt) bedeutet nach Kuckartz (2016), dass vom Besonderen auf das Allgemeine geschlossen wird (S. 64–65).

Das heisst, dass anhand eines Musters, das sich z. B. durch die vorangegangene Literaturrecherche ergeben hat, erste Kategorien gebildet werden. Es wäre aber ein Trugschluss, zu glauben, dass das Ergebnis einer qualitativen Inhaltsanalyse durch und durch diesen Regeln entsprechen wird (Kuckartz, 2016, S. 65). Denn es ist nicht selten der Fall, dass eine Aussage nicht klar einer einzelnen deduktiven Kategorie zugeordnet werden kann, sondern mehrere dafür in Frage kämen (Kuckartz, 2016, S. 66). Daher ist es wichtig, die deduktiven Kategorien wohlüberlegt voneinander abzugrenzen (ebd.). Wenn Kategorien erst während der Auswertung gebildet werden, entspricht dies der induktiven Kategorienbildung (Kuckartz, 2016, S. 72). Diese Kategorienbildung „am Material“ benötigt einiges an Erfahrung mit sozialwissenschaftlicher Methodik, Forschungswissen und theoretischer Sensibilität (ebd.). Das Ziel der induktiven Kategorienbildung ist es, die Kernaussagen des erforschten Materials in Kategorien zu bündeln (Kuckartz, 2016, S. 76). Häufig sind in der qualitativen Inhaltsanalyse Mischformen der deduktiven und induktiven Kategorienbildung anzutreffen (Kuckartz, 2016, S. 95). Dabei werden zunächst Hypothesen und Kategorien aus der vorangegangenen Literaturrecherche abgeleitet (deduktive Kategorienbildung). Die Hypothesen und Kategorien werden dann direkt am Material präzisiert, modifiziert und differenziert. Dabei werden neue Kategorien gebildet, die nur anhand des theoretischen Vorwissens noch nicht gebildet werden konnten (induktive Kategorienbildung) (ebd.). Die Mischung deduktiver und induktiver Kategorienbildung geschieht nahezu ausschliesslich in eine Richtung: Es wird mit der deduktiven Kategorienbildung begonnen, im zweiten Schritt folgt die Bildung weiterer Kategorien bzw. Subkategorien am Material. Bei der Mischform wird von der deduktiv-induktiven Kategorienbildung gesprochen (ebd.).

In der ersten Phase der Inhaltsanalyse wurden die Hauptkategorien anhand der vorgängigen Literaturrecherche bestimmt, was der deduktiven Kategorienbildung entspricht. Die vorher bestimmten Hauptkategorien dienten einer ersten Gliederung und Zuordnung der Textabschnitte. Die Kategorien wurden anhand der Aufbereitung der vorangegangenen Literaturrecherchen bestimmt. Diese sind *wirtschaftliche Sozialhilfe*, *Hausbesuche* und *Drittes Mandat*, wobei beim dritten Mandat bereits drei Subkategorien gebildet wurden. Es sind dies *1. Mandat: Beschreibungs- und Erklärungswissen*, *2. Mandat: Menschenrechte- und Menschenwürde*, *3. Mandat: Berufsethik- und Werte-*

lehre. Nach der ersten Zuordnung der Textabschnitte in diese Kategorien wurden innerhalb der Hauptkategorien neue Subkategorien bestimmt, was der induktiven Kategorisierung entspricht. Innerhalb der neu erstellten Subkategorien wurden die zugewiesenen Textstellen erneut induktiv gebildeten Subkategorien zugewiesen:

Wirtschaftliche Sozialhilfe		
Rahmenbedingungen	Gesetzlicher Auftrag	
	Konzept	
	Gestaltungsfreiheit	
	Zeitliche Ressourcen	
Hilfsauftrag	Vorteile	
	Ermessensspielraum	
Kontrollauftrag	Anlassgrund	
	Drittperson	
Hausbesuche		
Anlassgrund	Voraussetzung	
	Defizite	
	Gesundheitliche Gründe	
	Kinder	
	Hinweise Dritter	
	Netzwerkarbeit	
Grenzen	Gründe	
Drittes Mandat		
1. Mandat – Beschreibungs- und Erklärungswissen	Professionelles Handeln	Austauschpool
		Hilfsmittel
		Professionalität
		Vorbereitung
		Intervention
	Beziehung	Beziehungsarbeit
		Veränderung
2. Mandat – Berufsethik und Wertelehre	Haltung	Hausbesuche
		Klient*innen
	Spannungsfeld	Rolle
		Privatsphäre
		Hilfe- und Kontrolle
	Persönliche Anliegen	Eigene Gefühle
Eigene Grenzen		
3. Mandat – Menschenrechte und Menschenwürde	Freiwillige Hausbesuche	Einverständnis
		Voraussetzung
	Unfreiwillige Hausbesuche	Anlassgrund
		Vorgehen
		Triage

Tabelle 3: Kategorien- und Subkategorienbildung der qualitativen Forschung. Eigene Darstellung.

Die Resultate der qualitativen Inhaltsanalyse werden unter Kapitel 7.2 beschrieben. Das Kapitel gliedert sich anhand der gebildeten Kategorien und deren Subkategorien.

7 ERGEBNISSE DER FORSCHUNG

Die Ergebnisse der quantitativen und der qualitativen Forschung werden zuerst getrennt beschrieben. Als erstes werden die Ergebnisse der quantitativen Forschung vorgestellt. Sie beantwortet die Frage, inwiefern Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durchgeführt werden. Anschliessend werden die Ergebnisse der qualitativen Befragung beschrieben. Diese stellt das Erleben und die individuelle Haltung der befragten Sozialarbeiter*innen gegenüber Hausbesuchen dar. Zum Schluss des Kapitels werden die beiden Forschungen beschreibend einander gegenübergestellt.

7.1 Ergebnisse der quantitativen Umfrage

Die Auswertung der quantitativen Umfrage zeigte, dass 24 der 29 befragten Sozialarbeiter*innen im Kanton Zug innerhalb der letzten 12 Monate Hausbesuche im beruflichen Kontext durchgeführt haben (siehe Abbildung 4). Wird das Arbeitspensum bei dieser Frage miteinbezogen, zeigt sich, dass Personen, welche vier bis sechs Mal pro Jahr einen Hausbesuch machen, im Durchschnitt ein Arbeitspensum von 76% aufweisen. Sozialarbeiter*innen, welche ein bis drei Mal pro Jahr einen Hausbesuch machen, weisen ein durchschnittliches Arbeitspensum von 69% auf. Eine der befragten Personen hat keine Angaben zum Arbeitspensum gemacht und konnte daher bei der Berechnung der durchschnittlichen Stellenprozente nicht berücksichtigt werden. Personen, welche keine Hausbesuche durchführen, weisen ein Arbeitspensum von 70% auf. Gemäss diesen Zahlen scheint die Höhe des Arbeitspensums keinen Einfluss darauf zu haben, ob jemand Hausbesuche macht. Jedoch beeinflusst die Höhe des Arbeitspensums die Anzahl der durchgeführten Hausbesuche leicht. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass Sozialarbeiter*innen mit kleinerem Pensum weniger Fälle betreuen und somit bei weniger Personen einen Hausbesuch machen können.

Häufigkeit der Hausbesuche innerhalb der letzten 12 Monate

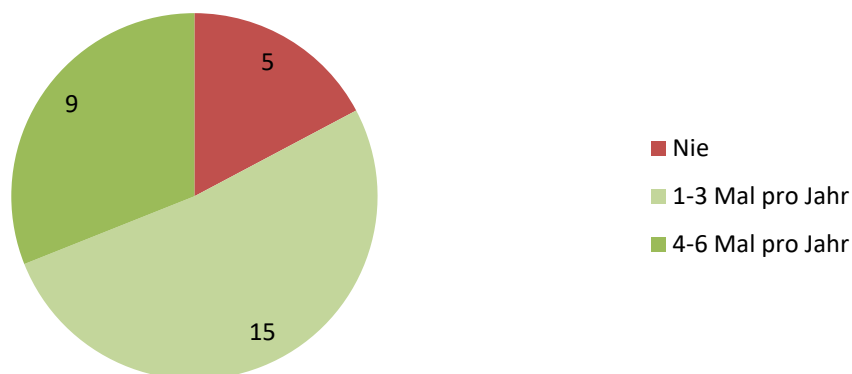


Abbildung 4: Anzahl der Hausbesuche im Rahmen der WSH in den letzten 12 Monaten im Kanton Zug (eigene Erhebung)

Der Aussage, ob Hausbesuche im Allgemeinen förderlich für die Erfüllung des Auftrags der Sozialarbeiter*innen sind, stimmten 26 von 29 Personen mit „voll und ganz“ oder mit „eher“ zu. Zwei Personen gaben an, dass sie es als „eher nicht“ förderlich sehen und eine Person gab keine Antwort zu dieser Frage. Keine Person gab an, dass sie Hausbesuche als „ganz und gar nicht förderlich“ für die Erfüllung des Auftrags der Sozialarbeiter*innen einschätzen (siehe Abbildung 5).

Sind Hausbesuche förderlich für die Erfüllung des Auftrags

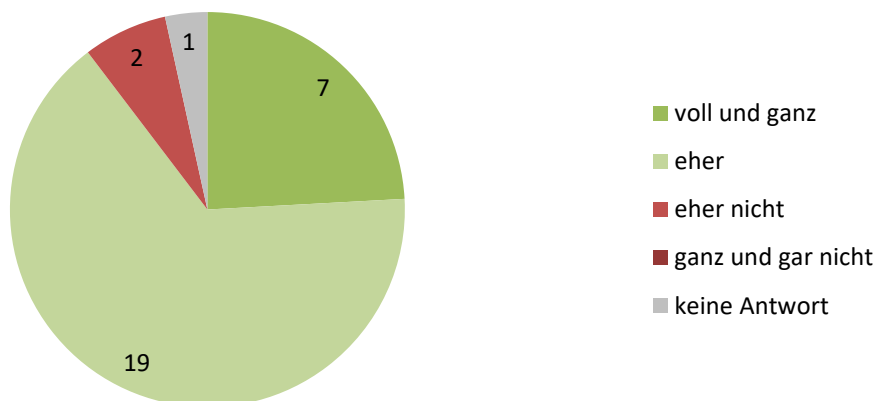


Abbildung 5: Förderlichkeit der Hausbesuche für die Erfüllung des Auftrags im Rahmen der WSH im Kanton Zug (eigene Erhebung)

Die Sozialarbeiter*innen wurden befragt, ob sie Hausbesuche im Rahmen des Hilfsauftrags durchführen. Dabei gab mit 26 Personen die Mehrheit an, im Hilfsauftrag im Rahmen der Sozialhilfe Hausbesuche durchzuführen. Zwei der drei Personen, welche Hausbesuche „eher nicht“ im Rahmen der WSH durchführen, gaben an, dass sie keine Hausbesuche innerhalb der letzten 12 Monate gemacht haben. Die dritte Person gab an, dass sie in den letzten 12 Monaten einen bis drei Hausbesuche vorgenommen hatte.

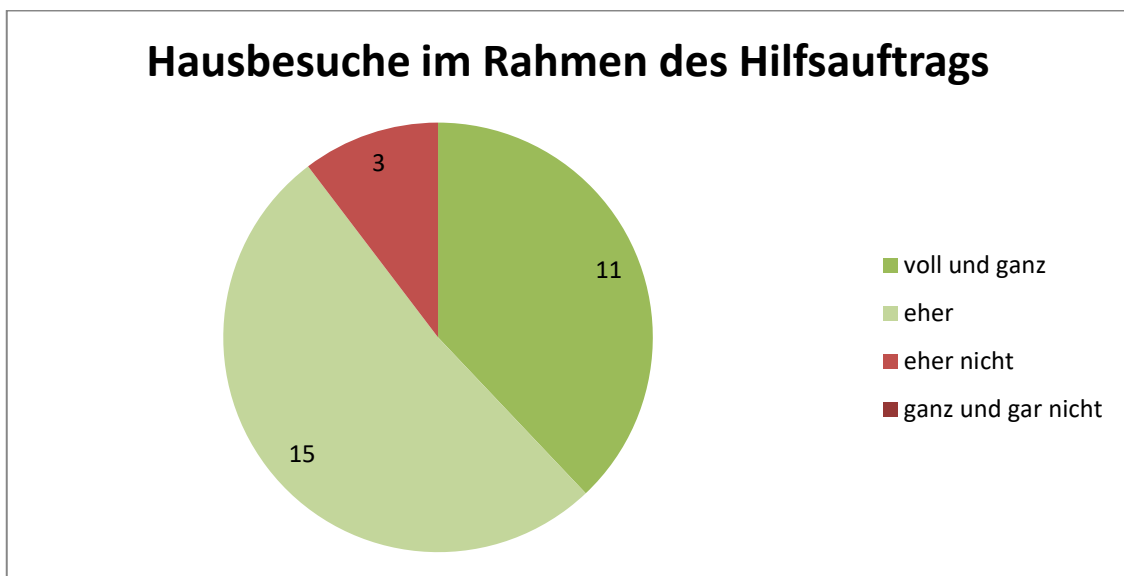


Abbildung 6: Häufigkeit der Hausbesuche im Rahmen des Hilfsauftrags innerhalb der WSH im Kanton Zug (eigene Erhebung)

Im Gegensatz zum Hilfsauftrag gab die Mehrheit der befragten Personen an, dass sie „ganz und gar nicht“ oder „eher nicht“ im Rahmen des Kontrollauftrags Hausbesuche durchführen. Ungefähr ein Drittel macht „eher“ oder „voll und ganz“ Hausbesuche im Rahmen des Kontrollauftrags (siehe Abbildung 7). Alle bis auf eine Person, welche angaben, im Rahmen des Kontrollauftrags Hausbesuche durchzuführen, gaben auch an, „eher“ oder „voll und ganz“ im Rahmen des Hilfsauftrags Hausbesuche durchzuführen.

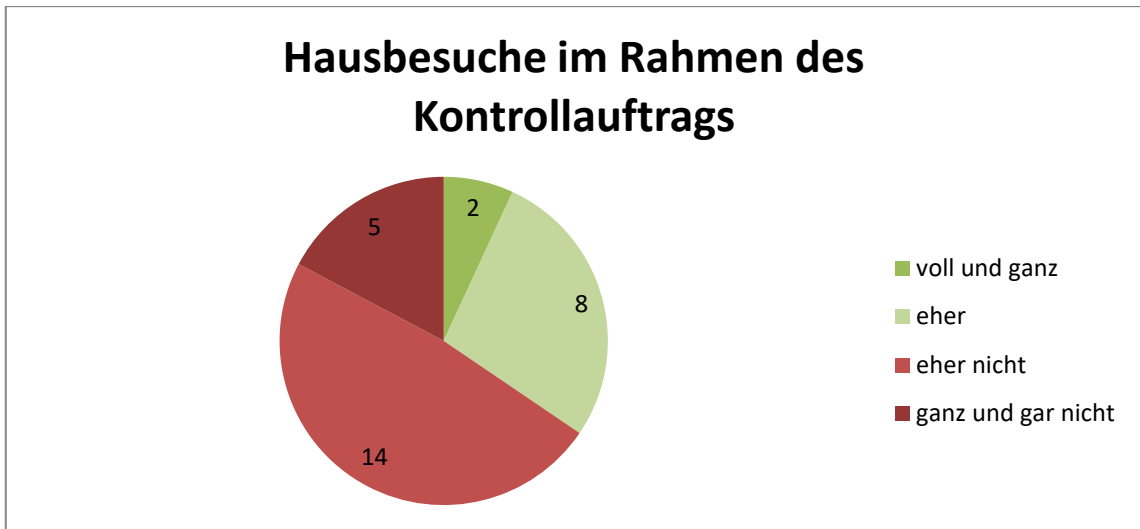


Abbildung 7: Häufigkeit der Hausbesuche im Rahmen des Kontrollauftrags innerhalb der WSH im Kanton Zug (eigene Erhebung)

20 der 29 befragten Personen empfinden „voll und ganz“ oder „eher“ ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle beim Durchführen eines Hausbesuchs. Dabei kann keine klare Verbindung erkannt werden zwischen dieser Antwort und den Fragen, ob die Hausbesuche im Rahmen des Hilfs- und/oder Kontrollauftrags durchgeführt wurden.

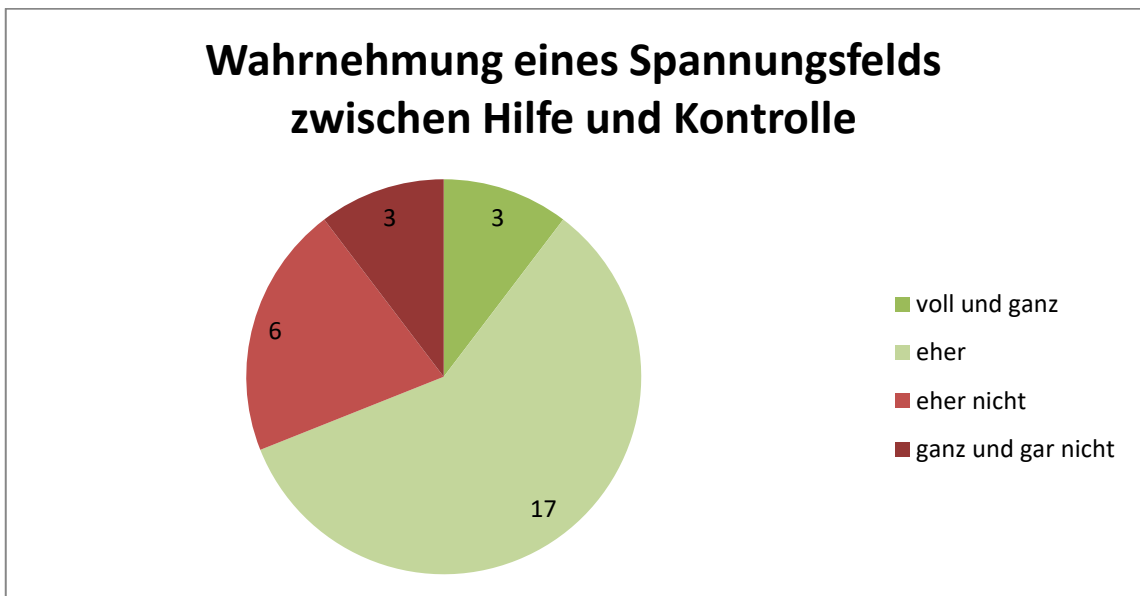


Abbildung 8: Wahrnehmung eines Spannungsfelds zwischen Hilfe und Kontrolle bei Hausbesuchen im Rahmen der WSH im Kanton Zug (eigene Erhebung)

Die Mehrheit der Befragten gab an, dass die Hausbesuche „ganz und gar nicht“ oder „eher nicht“ durch die Vorgaben der Institution initiiert wurden, in welcher die Sozialarbeiter*innen angestellt sind (siehe Abbildung 9).

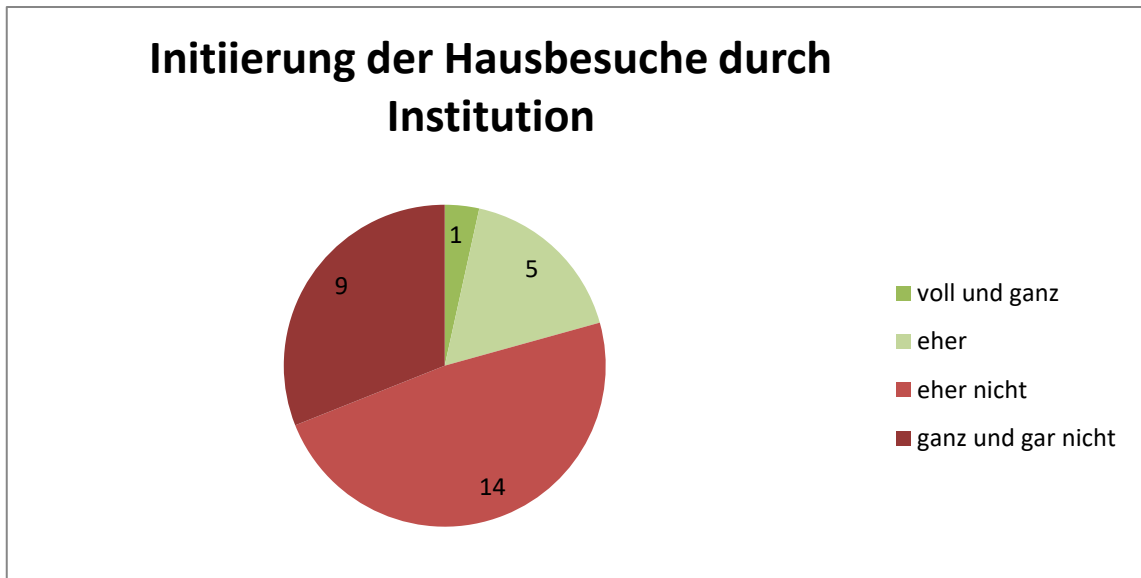


Abbildung 9: Initiierung der Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durch die Institution (eigene Erhebung)

Die überwiegende Mehrheit der befragten Personen gab an, dass die Hausbesuche durch die zuständigen Sozialarbeiter*innen initiiert werden. Von den vier Personen, die angaben, dass die Hausbesuche „ganz und gar nicht“ oder „eher nicht“ durch sie initiiert werden, gaben zwei Personen an, dass die Hausbesuche „eher“ oder „voll und ganz“ durch die Institution initiiert werden. Die anderen zwei Personen gaben an, dass die Hausbesuche „eher“ oder „voll und ganz“ von den Klient*innen initiiert werden.

Initiierung der Hausbesuche durch Sozialarbeiter*innen

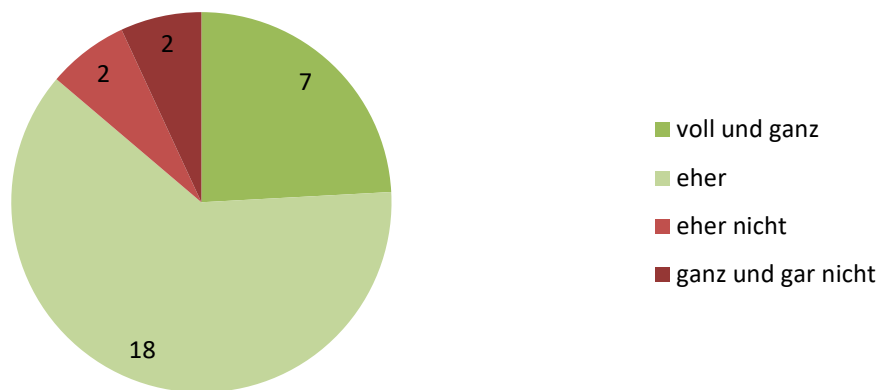


Abbildung 10: Initiierung der Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durch die Sozialarbeiter*innen (eigene Erhebung)

16 von 29 Befragten gaben an, dass die Hausbesuche „eher nicht“ oder „ganz und gar nicht“ durch die Klient*innen initiiert werden. Nur etwas weniger, nämlich 13 Personen, gaben an, dass die Klient*innen „eher“ oder „voll und ganz“ die Hausbesuche initiieren.

Initiierung der Hausbesuche durch Klient*innen

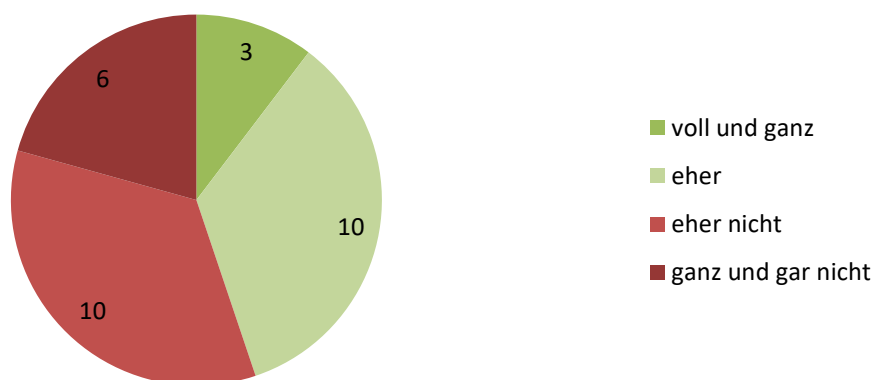


Abbildung 11: Initiierung der Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug durch die Klient*innen (eigene Erhebung)

21 von 29 befragten Personen gab an, dass die Hausbesuche für die Klient*innen „voll und ganz“ oder „eher“ freiwillig sind. Mehr als ein Viertel gab an, dass die Hausbesuche „eher nicht“ oder „ganz und gar nicht“ freiwillig für die Klient*innen sind.

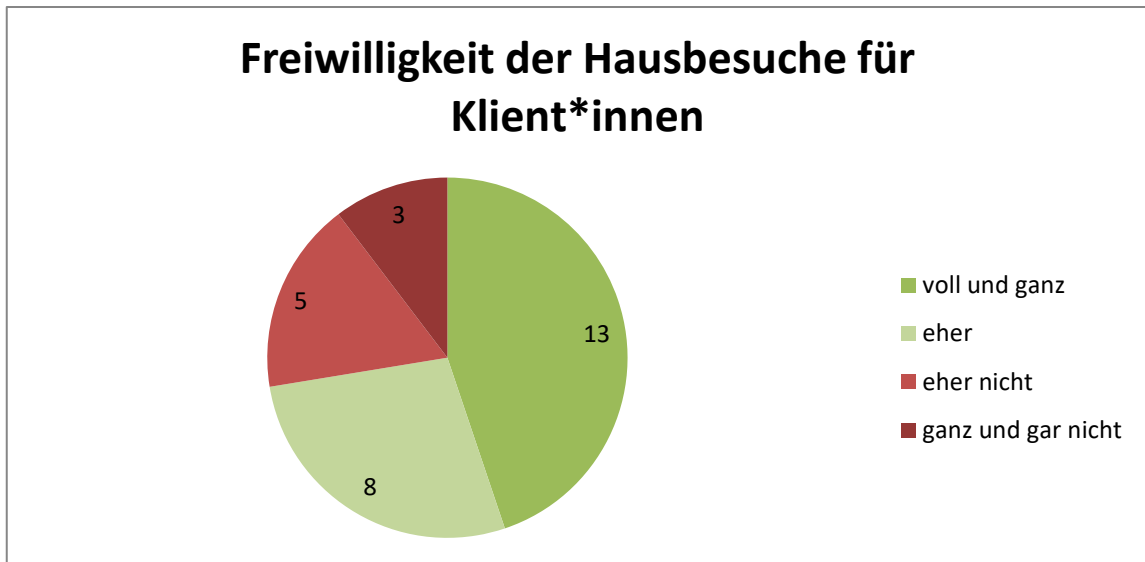


Abbildung 12: Freiwilligkeit der Hausbesuche im Rahmen der WSH für die Klient*innen im Kanton Zug (Einschätzung durch die zuständigen Sozialarbeitenden) (eigene Erhebung)

Auf die Frage, ob Hausbesuche in Bezug auf die Privatsphäre der Klient*innen als Herausforderung angesehen werden, hat die Mehrheit der Sozialarbeiter*innen mit „voll und ganz“ oder mit „eher“ geantwortet. Keine der befragten Personen hat angegeben, dass dies „ganz und gar keine“ Herausforderung darstellt.

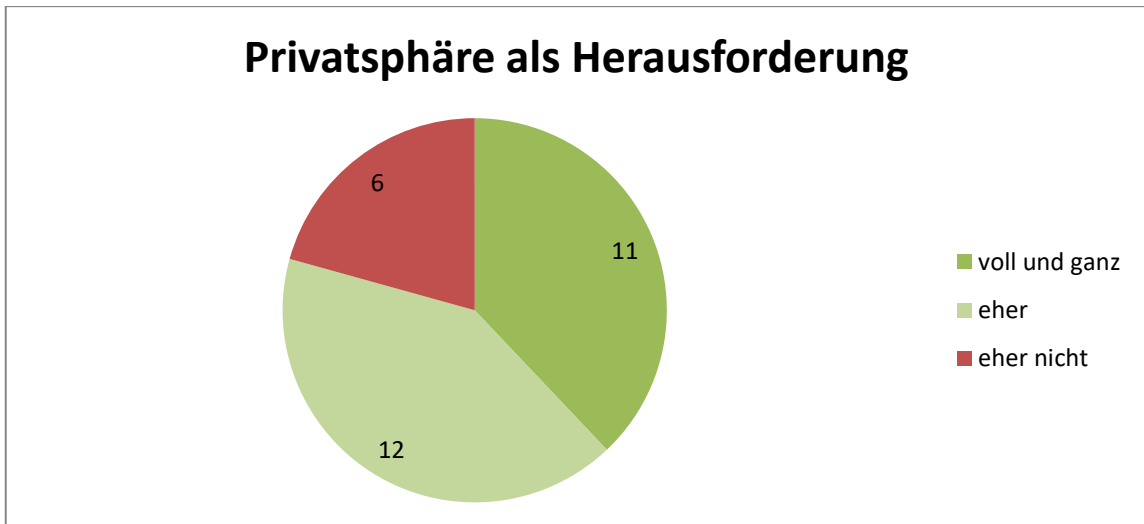


Abbildung 13: Die Wahrnehmung eines Spannungsfelds bei Hausbesuchen in Bezug auf die Privatsphäre der Klient*innen im Rahmen der WSH durch die Sozialarbeitenden im Kanton Zug (eigene Erhebung)

Die Mehrheit der befragten Personen gab an, dass es „ganz und gar keine“ oder „eher keine“ Weisungen, Hilfsmittel, Richtlinien oder Ähnliches von ihren Arbeitgebern in Bezug auf die Hausbesuche gebe. Zu beachten ist, dass sich die Antworten auch innerhalb derselben Sozialdienste teilweise unterscheiden.

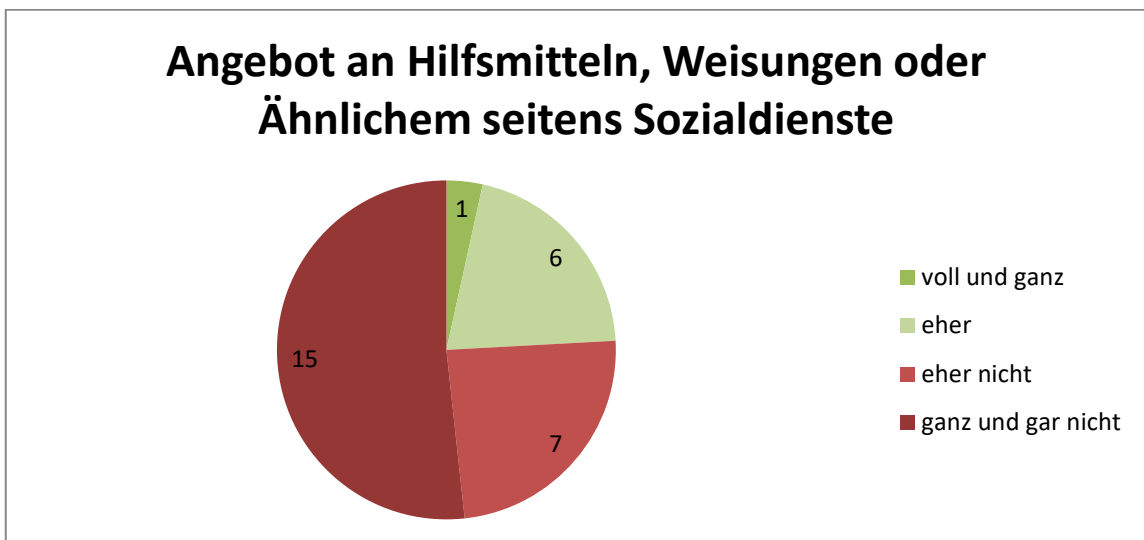


Abbildung 14: Angebot an Hilfsmitteln, Weisungen oder Ähnlichem für die Mitarbeitenden in Sozialdiensten im Kanton Zug für die Durchführung von Hausbesuchen (eigene Erhebung)

7.2 Ergebnisse der qualitativen Befragung

Nachdem im Kapitel 6.2 zur qualitativen Forschung das methodische Vorgehen beschrieben wurde, werden in diesem Kapitel die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse festgehalten. Die Beschreibung der Ergebnisse sind anhand der Haupt- und deren Subkategorien strukturiert (siehe dazu Kapitel 6.2.3).

7.2.1 Wirtschaftliche Sozialhilfe

Diese Hauptkategorie beinhaltet einerseits die strukturellen Bedingungen der jeweiligen Sozialdienste wie auch den gesetzlichen Auftrag der WSH. Anhand der drei Unterkategorien *Rahmenbedingungen*, *Hilfsauftrag* und *Kontrollauftrag* werden die Resultate festgehalten.

Rahmenbedingung

Drei der vier Sozialarbeiter*innen erwähnen, dass sie nicht genau wissen, wie die gesetzlichen Grundlagen bei Hausbesuchen innerhalb der WSH geregelt seien und dass sie das Gefühl hätten, sich dabei in einer gesetzlichen Grauzone zu befinden.

„Ich habe nämlich schon manchmal das Gefühl, dass ich mich in einem Graubereich befinde. Ich habe es zwar abgeklärt, aber ich weiss nicht, ob ich mich wirklich in der grünen Zone bewege, wenn ich das mache.“ (Transkript Typ 2, Absatz 48)

Bei der vierten Sozialarbeiter*in handelt es sich um die Leitungsperson.

Drei der vier Sozialarbeiter*innen würden nicht wollen, dass Hausbesuche generell ein fester Konzeptbestandteil innerhalb der WSH werden würden. Die vierte Sozialarbeiter*in (Varianz Typ 2) wünscht sich zwar, Hausbesuche fänden häufiger statt, der Wunsch nach standardisierten Hausbesuchen ist jedoch nur mit Vorbehalt vorhanden.

„Aber ich glaube, damit hätte ich schon etwas Mühe, wenn es im gesetzlichen Rahmen wäre, wo es heissen würde, das machen wir jetzt, um herauszufinden, wie die Situation tatsächlich ist...“ (Transkript Typ 3, Absatz 29)

Die Entscheidung, ob, wann und bei wem Hausbesuche durchgeführt werden, liegt bei allen vier Sozialarbeiter*innen in deren Kompetenzbereich. Alle Befragten gehen da-

von aus, dass Hausbesuche von den Vorgesetzten unterstützt würden, wenn diese fachlich begründet seien.

„Und das können wir bei uns auf dem Sozialdienst auch so handhaben, weil wir als Sozialarbeiter frei in der Gestaltung der Arbeit mit den Klientinnen und Klienten sind.“
(Transkript Typ 1, Absatz 18)

Dass grundsätzlich genügend zeitliche Ressourcen für Hausbesuche vorhanden sind, wird von allen befragten Sozialarbeiter*innen ausser von dem*der Sozialarbeiter*in des grössten Sozialdienstes bestätigt. Auffallend ist, dass sich die Sozialarbeiter*innen der kleineren Sozialdienste gegenüber den Sozialarbeiter*innen der grösseren Sozialdienste eher sicher sind, dass sie tatsächlich über die zeitlichen Ressourcen für Hausbesuche verfügen.

Hilfsauftrag

Hausbesuche innerhalb des Hilfsauftrages werden von drei Sozialarbeiter*innen als positiv bewertet, um unter anderem die Wohnsituation vor Ort zu begutachten und infolgedessen Massnahmen zur Erfüllung von Bedürfnissen zu ergreifen. Die vierte Sozialarbeiter*in (Typ 3) merkt an, dass dadurch Bedürfnisse aufgedeckt werden könnten, die eventuell von den Klient*innen bewusst nicht kommuniziert wurden. Dies wiederum könnte ein Eingriff in die Privatsphäre darstellen.

Typ 1 und Typ 3 gehen davon aus, dass sich Hausbesuche innerhalb des Hilfsauftrags auf den Ermessensspielraum der Sozialarbeiter*innen auswirken könnten. Dies würde sich z. B. darin zeigen, dass eher ein Gesuch bei einer Stiftung gestellt würde, weil die effektiven Wohnverhältnisse bekannt wären.

„Ist es möglich, dass man vielleicht eher ein Gesuch stellt?... Das denke ich, es ist dann die persönliche Ebene, auf welcher man mehr oder weniger von einer Situation betroffen ist und entsprechend auch Ressourcen zur Verfügung stellt, welche man an einem anderen Ort allenfalls nicht würde.“ (Transkript Typ 1, Absatz 34)

Kontrollauftrag

Die Grundhaltung aller vier Sozialarbeiter*innen besteht darin, dass sie persönlich keine Hausbesuche aufgrund der Kontrollfunktion (Anspruch auf WSH) machen würden oder machen wollen. Die Anlässe für Kontrollbesuche werden von allen Befragten so ausgeführt, dass ein Hausbesuch hilfreich für die Klient*innen sein soll, z. B. als Mittel, die Bedürfnisse vor Ort zu eruieren oder bei drohender Verwahrlosung. Ein solcher Besuch könnte seitens der Klient*innen als Kontrollbesuch empfunden werden. Dies entspräche somit einem Kontrollbesuch innerhalb des Hilfeauftrags.

Die Funktion eines Hausbesuches aufgrund der Überprüfung des Anspruches wird zwar nicht kategorisch abgelehnt, jedoch würden alle vier Sozialarbeiter*innen diesen Auftrag an Drittstellen überweisen.

„Und klar, es gibt Situationen, bei denen man sagen müsste, da wäre eine Kontrolle eigentlich wichtig. Aber diese Aufträge, denke ich, würden bei uns extern gehen.“
(Transkript Typ 1, Absatz 58)

7.2.2 Hausbesuche

In dieser Hauptkategorie sind einerseits Anlassgründe, die für einen Hausbesuch sprechen, aufgeführt. Andererseits werden darin die Grenzen von Hausbesuchen thematisiert.

Anlassgründe

Als Voraussetzung für einen Anlassgrund für Hausbesuche werden zwei Merkmale genannt. Erstens sagen Typ 1 und Typ 2, dass jeder Hausbesuch nur mit einem klaren Auftrag und einem bestimmten Ziel gemacht werden soll. Weiter erwähnen sie, dass daraus klar hervorgeht, dass der Hausbesuch zur Zielerreichung sinnvoll und angezeigt ist.

„Ich gehe nur vorbei, wenn es wirklich etwas Dringendes zu klären gibt oder wenn irgendein Bedarf... der muss wirklich deutlich sein.“ (Transkript Typ 2, Absatz 14)

Zweitens muss sich bei Varianz Typ 2 eine längerfristige Zusammenarbeit abzeichnen.

„Aber wenn es darum geht, wirklich... da ist ein längerfristiges Problem und wir möchten das gerne angehen und zielführend etwas machen, dann muss ich ein umfassenderes Bild haben...“ (Transkript Varianz Typ2, Absatz 11)... „ Bei den meisten ist es auch so, dass ich sie sicher schon seit sechs, sieben, zehn Kontakten... bis das so weit kommt.“ (Transkript Varianz Typ2, Absatz 38)

Es werden verschiedene Anlassgründe für Hausbesuche genannt, wobei ersichtlich ist, dass die Schwerpunkte teils unterschiedlich gesetzt werden. Varianz Typ 2 betont, dass Hausbesuche zur Überprüfung der Wohnsituation angezeigt sind, wenn Kinder involviert sind. Bei Typ 1 und Typ 2 geht hervor, dass Defizite von Ressourcen wie z. B. Probleme mit administrativen Tätigkeiten, sprachliche Defizite oder ein kleines oder nicht vorhandenes soziales Umfeld zu Hausbesuchen führen können, wobei es hierbei häufig dieselben Personen sind, bei denen mehrmals ein Hausbesuch gemacht wurde.

Hausbesuche, mit dem Ziel das Mietverhältnis sicherzustellen, werden ebenfalls mehrfach genannt. Hausbesuche seien ausserdem für die Netzwerkarbeit förderlich. Sei dies z. B. um mit allen Familienmitgliedern sprechen zu können oder um zu intervenieren, bevor es z. B. zwischen Mietern in Notwohnungen eskaliert. Hausbesuche aufgrund von Hinweisen Dritter werden in diesem Zusammenhang ebenfalls genannt.

Alle Sozialarbeiter*innen würden einen Hausbesuch machen, wenn der Gang auf den Sozialdienst aus gesundheitlichen Gründen nicht möglich ist.

Grenzen

Typ 1 und Varianz Typ 2 betonen, dass sie eher keine Hausbesuche machen, wenn die Beziehung zu den Klient*innen vorbelastet ist oder wenn Streitereien oder Gewalttätigkeiten in der Zusammenarbeit stattgefunden haben.

„Man sollte eine stabile Situation mit dem Klienten haben und von der Arbeitssituation her, damit man das machen kann.“ (Transkript Varianz Typ 2, Absatz 42)

Bis auf Varianz Typ 2 sind sich alle Sozialarbeiter*innen einig, dass Hausbesuche nur bei bestimmten Klient*innen angezeigt sind und dies somit nicht alle brauchen.

Die Mehrheit der Sozialarbeiter*innen würden sich bei einer Einladung seitens der Klient*innen zuvor Gedanken dazu machen, welche Absicht hinter der Einladung liege. Der Besuch auf Einladung würde folglich nur dann unternommen werden, wenn dieser als hilfreich für die Erfüllung des Auftrags eingeschätzt wird.

7.2.3 Tripelmandat

Diese Hauptkategorie beschreibt das methodische und professionsgeleitete Vorgehen der Sozialarbeiter*innen bei Hausbesuchen. Die Beschreibung der Resultate findet anhand der Kategorien „Beschreibungs- und Erklärungswissen“, „Berufsethik und Wertelehre“ und „Menschenrechte und Menschenwürde“ statt.

Beschreibungs- und Erklärungswissen

Hier werden die Resultate über das professionelle Handeln der Sozialarbeiter*innen und der Beziehungsarbeit dargestellt.

Professionelles Handeln

Innerhalb ihres Auftrages als Sozialarbeiter*innen schätzen die Sozialarbeiter*innen ihr Vorgehen als professionell ein.

„Von dem her gehe ich davon aus, dass es an der Situation angemessen ist, dass die Hausbesuche auch so durchgeführt werden und in dem Sinne auch professionell sind.“
(Typ 1, Absatz 56)

Bei allen Sozialarbeiter*innen besteht die Möglichkeit, einen Hausbesuch im Vorhinein mit dem Team zu besprechen, sei dies in Teamsitzungen, in Intervisionen, in Supervisionen oder zwischen Tür und Angel. Typ 1 und Typ 2 besprechen jeden Hausbesuch vor, bzw. informieren die Teammitglieder*innen vorgängig, wenn sie auf einen Hausbesuch gehen. Varianz Typ 2 informiert nicht in jedem Fall das Team, macht aber immer eine Aktennotiz nach einem Besuch.

„Klar, es war auch schon ein Thema im Rahmen einer Teamsitzung oder im Rahmen einer Intervision.“ (Transkript Typ 3, Absatz 31)

Hilfsmittel von den Sozialdiensten, wie z. B. ein Merkblatt, werden bei keinem der befragten Sozialdienste zur Verfügung gestellt. Dies wird auch nicht explizit gewünscht.

Typ 2, welcher mit einem Jahr Berufserfahrung am wenigsten Erfahrung in der WSH mitbringt, wünschte sich zeitweise einen Leitfaden, je nach Situation. Bei Varianz Typ 2 wurde das Vorgehen in einer Teamsitzung besprochen und verschriftlicht.

„Es hat geholfen, um einen Konsens zu finden und sich zu einigen. Besonders, wenn Kinder involviert sind. Das haben wir so besprochen und da gibt es auch ein Papier, dass irgendwo in einem Ordner liegt oder abgelegt wurde.“ (Transkript Typ2, Absatz 64)

Typ 3 fände es wichtig, nach jedem Hausbesuch darüber zu reflektieren, ob dieser sinnvoll war und dies mit den Klient*innen zu besprechen.

Die Vorbereitung auf einen Hausbesuch findet auf unterschiedliche Weise statt. Typ 1 bereitet sich gefühlsmässig anders vor, als wenn der Termin im Büro stattfindet, arbeitstechnisch jedoch gleich. Bei Typ 2 finden die Hausbesuche oft spontan statt, was die Vorbereitungszeit darauf verkürzen würde. Varianz Typ 2 macht anstelle eines Termins im Büro einen Termin als Hausbesuch und überlegt sich im Vorhinein, wie das Gespräch geführt werden soll. Typ 3 würde sich bei einem Hausbesuch sehr genau überlegen, was ihr Auftrag und das Ziel des Besuches sei.

Alle Sozialarbeiter*innen, die Hausbesuche durchführen, gehen mehrheitlich alleine auf Hausbesuch. Wenn sie ein ungutes Gefühl in Zusammenhang mit dem Hausbesuch haben, besteht bei allen die Möglichkeit den Hausbesuch zu zweit durchzuführen.

„Da, wo ich nicht gerne alleine gehen möchte, wenn ich sehe, es ist etwas heikel... dann kann man zu zweit gehen“ (Transkript Varianz Typ2, Absatz 28)

Bemängelt wird seitens Typ 2 und Varianz Typ 2, dass kein Schwerpunkt in der Ausbildung auf der Ausführung von Hausbesuchen liege. Das führe dazu, dass später im Berufsalltag das Gefühl verstärkt werde, sich dabei in einer Grauzone zu befinden.

Beziehung

Alle Sozialarbeiter*innen sind sich darüber einig, dass ein Hausbesuch die Beziehungsebene zu den Klient*innen verändere und sich dies auf die weitere Zusammenarbeit auswirken könnte.

„Das ist dann auch die Veränderung, allenfalls, danach in der Beziehung. Gibt es mehr Skepsis als vorher, gibt es mehr Wohlwollen als vorher, weil man sieht, ah, das ist jetzt aber wirklich sehr, sehr bescheiden.“ (Transkript Typ 1, Absatz 32)

Hausbesuche werden von allen Sozialarbeiter*innen als ein Instrument angesehen, welches in der Beziehungsarbeit in verschiedenen Situationen hilfreich sein könnte. Varianz Typ 2 nennt hier, dass es als Wertschätzung seitens Klient*innen aufgefasst werden könnte, dass der*die Sozialarbeiter*in sich ein persönlicheres Bild der Klient*innen machen möchte. Typ 2 erwähnt, dass wenn die Klient*in keinen Hausbesuch wünscht oder diese als Kontrolle wahrnehme, es die Beziehung stärken könne, wenn darauf Rücksicht genommen und bewusst kein Hausbesuch gemacht werde. Typ 3 könnte sich vorstellen, einen Hausbesuch auszuprobieren, wenn die Beziehung schwieriger ist.

„Aber ich denke, wenn es jetzt auch so Themen wie... man merkt zum Beispiel, die Beziehung ist etwas schwierig, dann könnte ich mir das schon vorstellen, dass ich das mal mache, um auszuprobieren, was das allenfalls verändern könnte, wenn man in die Umgebung der Klienten geht.“ (Transkript Typ 3, Absatz 25)

Berufsethik und Wertelehre

Die Ergebnisse werden hier anhand der Subkategorien der „Haltung“, des „Spannungsfeldes“ und der „eigenen Anliegen“ seitens der Sozialarbeiter*innen dargestellt.

Haltung

Die Haltung dazu, in welchem persönlichen Umfang Hausbesuche gemacht werden sollen, variiert bei den Sozialarbeiter*innen. Typ 2 macht kurze Besuche, bei denen alleine der Grund für den Besuch im Zentrum steht. Dabei versucht Typ 2 nicht zu weit in die Privatsphäre einzudringen und dies der Klient*innen auch so zu vermitteln, indem vor Ort nicht länger als nötig verweilt wird.

„Ich finde, das ist auch so etwas, wenn man in einer Wohnung Platz nimmt, dann ist man dort für einen Moment. Das ist etwas, das mache ich nicht.“ (Transkript Typ 2, Absatz 24)

Varianz Typ 2 würde gerne mehr Hausbesuche machen, was ihm aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist. Er sieht Hausbesuche als Chance an, die Klient*innen persönlicher kennenzulernen und nimmt auch mal ein Znüni zu einem Hausbesuch mit.

„Das nächste Mal trinken wir einen Kaffee bei Ihnen... Ich bringe dann ein Znüni mit.“
(Transkript Varianz Typ2, Absatz 60)

Typ 1 erwähnt, dass eine respektvolle Grundhaltung gegenüber den Klient*innen sowohl im Büro wie auch auf einem Hausbesuch grundlegend sei und nur so ein Hausbesuch gewinnbringend durchgeführt werden könne.

„Eine respektierende Grundhaltung muss die Grundlage sein auch für einen Hausbesuch.“ (Transkript Typ 1, Absatz 60)

Typ 3, welcher generell keine Hausbesuche macht, empfindet Hausbesuche als Eingriff in die Privatsphäre. Typ 3 wolle den Informationen, welche im Büro mitgeteilt werden, vertrauen und habe bis jetzt die Erfahrung gemacht, dass die Klient*innen selber einen Antrag stellen, wenn diese etwas benötigen würden.

„Man tritt doch sehr in eine persönliche Privatsphäre hinein, die mich eigentlich nichts angeht.“ (Transkript Typ 3, Absatz 2) ... „Also schlussendlich finde ich eigentlich, gehen wir auf das, was die Personen uns hier mitteilen... und ein Stück weit möchte ich dem einfach Vertrauen schenken, dem vertrauen, auf das, was die Leute mir sagen.“ (Transkript Typ 3, Absatz 2)

Spannungsfeld

Alle befragten Sozialarbeiter*innen sind sich einig, dass ein Hausbesuch für die Klient*innen anders wirken kann, als dieser seitens der Sozialarbeiter*innen gemeint ist. Dies zeige sich z. B. darin, dass ein Hilfsauftrag von den Klient*innen als Kontrolle wahrgenommen werden könnte.

Das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wird von den Sozialarbeiter*innen unterschiedlich wahrgenommen. Typ 1 ist sich der Doppelfunktion von Hilfe und Kontrolle sehr bewusst. Typ 1 versucht zwar die Kontrollfunktion bei einem Hausbesuch

hinter die Hilfsfunktion zu stellen, trotzdem bleibe diese Funktion bei einem Besuch präsent, was sich auf das zukünftige Bild der Klient*innen auswirken könne.

Typ 2 nimmt das Spannungsfeld weniger wahr, da Typ 2 sich sehr auf das Anliegen des Hausbesuches konzentrierte. Da diese Anliegen im Hilfsauftrag lägen, würde die Kontrollfunktion in diesem Moment weniger stark gewichtet.

„Ich nehme kein Spannungsfeld wahr, weil ich meinen Auftrag kenne.“ (Transkript Typ 2, Absatz 26)... „Weil ich nicht aufgrund von Kontrolle dorthin gehe.“ (Transkript Typ 2, Absatz 26)

Alle vier Sozialarbeiter*innen sind sich einig, dass ein Hausbesuch ein Eingriff in die Privatsphäre der Klient*innen darstellt und dass dieser Eingriff sorgfältig abgewogen werden muss.

„Ich glaube, es ist einfach ein heisses Eisen. Man möchte es den Menschen nicht aufzwingen und die Privatsphäre nicht verletzen und das mit dem Kontrollauftrag kommt noch dazu. Und so kommen alle schwierigen Sachen noch etwas pointierter zusammen, weil es einfach noch mehr ins Persönliche geht.“ (Varianz Typ 2, Absatz 90)

Die Veränderung der Rolle während des Hausbesuches wird unterschiedlich interpretiert. Typ 2, welche sehr bewusst mit einem klaren Auftrag vorbeigeht, nimmt keine Rollenänderung gegenüber den Klient*innen wahr, während Typ 3 sich im Vorhinein überlegen müsste, in welcher Rolle der Besuch stattfinden würde.

„Ja, ich glaube die Rollenverteilung wäre wie nicht mehr so klar. Wie gesagt, ich gehe dann dorthin und eben bin ich dann ein Gast oder ein Eindringling oder eine Sozialarbeiterin.“ (Transkript Typ 3, Absatz 8)

Persönliche Anliegen seitens der Sozialarbeiter*innen

Hausbesuche würden seitens Sozialarbeiter*innen zwar im Grossen und Ganzen positiv erlebt, sie stellten aber eine Herausforderung im Berufsalltag dar. Typ 2 sagt dazu, dass im Vorhinein nicht eingeschätzt werden könne, was einen dabei erwarten würde.

Varianz Typ 2, der einzige männliche Interviewpartner, sagt, dass er vor allem bei Frauen mehr Mühe habe, alleine zu gehen und deshalb einen Besuch zu zweit vorzöge.

Zudem sei der Hausbesuch laut Varianz Typ 2 deshalb eine Herausforderung, weil sich die Sozialarbeiter*innen während eines Hausbesuches persönlich öffnen müssten und somit auch von sich selber mehr preisgäben.

„Natürlich, wenn man persönlich in diesen Raum vom Klienten hineingeht, dann gibt man auch etwas von sich preis.“ (Transkript Varianz Typ2, Absatz 42)

Dies wiederum ist für Typ 3 mit ein Grund, weshalb Hausbesuche eher nicht unternommen werden, um die persönliche Abgrenzung zur Klientel klar zu gewährleisten.

„Ich habe sehr fest das Bedürfnis, mich abzugrenzen. Ich kann das auch gut.“ (Transkript Typ 3, Absatz 14)

Für Typ 1 gebe es fast keine Klient*innen, bei welcher ein Hausbesuch nicht in Frage käme. Da müsse etwas sehr Extremes vorliegen.

7.2.4 Menschenrechte und Menschenwürde

In diesem Kapitel werden die Resultate zur Befragung über freiwillige und unfreiwillige Hausbesuche dargestellt.

Freiwillige Hausbesuche

Alle Sozialarbeiter*innen sind sich einig, dass ein Hausbesuch nur dann stattfinden soll, wenn das Einverständnis seitens der Klient*innen vorhanden ist. Das Einverständnis wird, wenn möglich, mündlich im Gespräch geholt.

„Ich sage bewusst, sind Sie einverstanden, dass ich komme?“ (Transkript Typ 1, Absatz 46)

Die Klient*innen werden von keiner der Sozialarbeiter*innen vorgängig aufgeklärt über Art. 13 BV Schutz der Privatsphäre. Jedoch würden sie mit der Frage nach dem Einverständnis die Option offenlassen, dass die Klient*innen den Hausbesuch ablehnen können.

„Dann muss ich sie nicht über ihre Rechte aufklären, sonst kommen sie gar nicht mehr draus. Wenn sie mich bereits nach Rückfrage reingelassen haben.“ (Transkript Typ 2, Absatz 54)

Wenn ein*e Klient*in den Hausbesuch nicht wünsche, würden bei Varianz Typ 2 die Alarmglocken läuten. Er überlege sich dann, was wohl dahinter stecke und frage im Gespräch nach. Er wolle dann eine Begründung seitens der Klient*innen, was wiederum eine Chance in der weiteren Zusammenarbeit biete. Typ 1 versuche bei einer Ablehnung anhand von Erklärungen die Klient*innen zu beruhigen, dass der Besuch als Hilfe gedacht sei. Alle Sozialarbeiter*innen betonen, dass sie den Wunsch, keinen Besuch zu erhalten, respektierten und folglich nicht vorbeigehen würden.

„Und wenn es nicht möglich wird, dann ist es halt nicht möglich.“ (Typ 1, Absatz 46)

Typ 3 sagt, sie glaube, innerhalb der WSH seien Hausbesuche nicht wirklich freiwillig aufgrund des gesetzlichen Auftrags.

„Also gerade in dem Rahmen, in dem ich arbeite, also in der gesetzlichen Sozialhilfe, habe ich den Eindruck, dass es eher unfreiwillig wäre.“ (Transkript Typ 3, Absatz 2)

Unfreiwillige Hausbesuche

Wenn ein Hausbesuch ohne mündliche Vorinformation und somit ohne Einverständnis seitens Klient*innen stattfindet, werden folgende zwei Anlassgründe genannt: Ein ungutes Gefühl bei einem Kontaktabbruch seitens der Klient*innen, welche als gefährdet eingestuft werden oder eine Meldung von Drittpersonen über besorgniserregende Zustände, welche z. B. die Wohnkompetenzen betreffen.

„Weil in gewissen Situationen wenn man den Verdacht hat, dass etwas nicht stimmt, ist es wichtig, dass man dann gerade geht. Aber, dass man nicht gerade mit der ganzen Polizei und so auffährt. Weil es kann ja auch eine Vermutung sein, die sich nicht bestätigt.“ (Transkript Typ 2, Absatz 34)

Alle Sozialarbeiter*innen würden auch bei einem spontanen Besuch vorgängig versuchen, die Klient*innen per Telefon, per Brief oder per E-Mail zu erreichen. Wenn dies nicht möglich sei, sei das weitere Vorgehen bei allen gleich. Sie würden zu zweit an der

Haustüre klingeln. Wenn diese geöffnet werde, würden sie sich das mündliche Einverständnis für den Einlass holen. Wenn die Türe nicht geöffnet werde, würden sie wieder zurück auf den Dienst gehen und mit dem Team besprechen, wie weiter vorgegangen werden soll und dann entscheiden, ob eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei nötig sei.

„Wenn dann niemand die Tür öffnet, würden wir das im Team besprechen und dann würden wir schauen, wie wir jetzt weitergehen.“ (Transkript Typ 1, Absatz 50)

7.3 Gegenüberstellung der quantitativen Umfrage und der qualitativen Befragung

Dass das Arbeitspensum der Sozialarbeiter*innen keinen Einfluss darauf hat, ob Hausbesuche gemacht werden oder nicht, zeigte sich sowohl in der quantitativen Umfrage wie auch in der qualitativen Befragung. Viel mehr als das Pensum ist die Arbeitsbelastung der Sozialarbeiter*innen ausschlaggebend. Ländliche Sozialdienste verfügen im Vergleich zu grösseren Sozialdienste eher über die zeitlichen Ressourcen, um auf Hausbesuch gehen zu können.

Der grosse Teil der Sozialarbeiter*innen sehen Hausbesuche als „förderlich“ für die Erfüllung ihres Auftrags an. Wie sich in der qualitativen Befragung zeigte, legen Sozialarbeiter*innen, welche Hausbesuche als „eher nicht förderlich“ einstufen, einen hohen Wert auf die Einhaltung der Grundrechte und sehen Hausbesuche als potentielle Grenzüberschreitung der Klient*innen wie auch ihrer persönlichen Grenzen.

Ein grosser Teil der Hausbesuche findet innerhalb des Hilfsauftrags statt. Nur ein kleiner Teil der Hausbesuche wird innerhalb des Kontrollauftrags durchgeführt. In der qualitativen Befragung wurde kein Anlassgrund genannt, in welchem ein Hausbesuch im Kontrollauftrag durchgeführt wird. Die benannten Anlassgründe befanden sich alle im Hilfsauftrag, welche sich seitens der Klient*innen aber als Kontrolle anfühlen könnten. Die Frage, ob im Kanton Zug Hausbesuche einzig im Hilfsauftrag durchgeführt werden, bleibt somit offen.

Ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle während des Hausbesuchs wird von einem grossen Teil der Sozialarbeiter*innen wahrgenommen. In der qualitativen Befragung zeigte sich, dass die Wahrnehmung des Spannungsfelds stärker ausgeprägt ist bei Sozialarbeiter*innen, welche wenige oder keine Hausbesuche machen. Spannend ist, dass sich fast dasselbe Ergebnis zeigte in der Frage, ob Hausbesuche als Herausforderung in Bezug auf die Privatsphäre der Klient*innen gesehen werden. Sozialarbeiter*innen, welche ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wahrnehmen, sehen Hausbesuche auch als Herausforderung in Bezug auf die Privatsphäre der Klient*innen.

Die quantitative Umfrage zeigte, dass der grösste Teil der Hausbesuche seitens der Sozialarbeiter*innen initiiert wird. Dann folgt die Initiierung durch die Klient*innen und zum Schluss die Initiierung durch Vorgaben der Sozialdienste. Dieses Resultat spiegelt die Vorstellung der Sozialarbeiter*innen in der qualitativen Befragung darüber, wie ein Hausbesuch bestenfalls initiiert werden sollte. Wenn ein Hausbesuch durch die Sozialarbeiter*innen initiiert werde, könne damit ein Ziel und ein Zweck verfolgt werden. Würden Klient*innen einen Hausbesuch initiieren, müsse hinterfragt werden, was hinter diesem Wunsch stehe. Am wenigsten hilfreich würden es die Sozialarbeiter*innen finden, wenn seitens der Sozialdienste Hausbesuche standardisiert eingeführt werden, da dies als persönlicher Eingriff in die Grundrechte vieler Klient*innen gesehen werden würde.

Ein wenig mehr als ein Drittel der Sozialarbeiter*innen gab an, dass Hausbesuche für die Klient*innen nicht freiwillig seien. Die qualitative Befragung zeigte, dass hinter dieser Haltung die Wahrnehmung steckt, dass Hausbesuche im Rahmen der WSH per se als unfreiwillig angesehen werden können. Alle qualitativ befragten Personen gehen nur dann in eine Wohnung, wenn sie die Erlaubnis der Klient*innen erhalten.

Bei weniger als einem Drittel der kommunalen Sozialdienste im Kanton Zug gibt es Hilfsmittel in Bezug auf Hausbesuche. Die qualitative Befragung zeigte, dass die Mehrheit der Sozialarbeiter*innen schriftliche Hilfsmittel nicht vermisst, solange die Möglichkeit dazu besteht sich mit dem Team oder der Leitungsperson über einen geplanten Hausbesuch austauschen zu können.

8 DISKUSSION UND EMPFEHLUNGEN

Dieses Kapitel diskutiert unter 8.1 die Erkenntnisse aus der Literatur und die Resultate aus der quantitativen sowie der qualitativen Forschung. Hierfür werden die Erkenntnisse und die Resultate miteinander verknüpft, kritisch hinterfragt und Auffälligkeiten bzw. Themenschwerpunkte hervorgehoben. Die Gliederung findet nicht länger anhand des dritten Mandats statt, sondern wird anhand von Querschnittsthemen gegliedert, um die Verknüpfung zwischen den drei Bereichen des dritten Mandats zu ermöglichen und um Schwerpunktthemen hervorheben zu können.

Die Erkenntnisse, die aus der Diskussion gezogen werden, werden unter Kapitel 8.2 als Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit verarbeitet. Die Handlungsempfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit werden auf der Makro-, der Meso- und der Mikroebene für den Bereich der WSH abgegeben. Damit wird die vierte und letzte Fragestellung dieser Arbeit beantwortet. Diese lautet wie folgt:

4. Welche Handlungsempfehlungen lassen sich für Sozialarbeiter*innen und öffentliche Sozialdienste in Bezug auf Hausbesuche im Rahmen der WSH herleiten?

8.1 Diskussion der Ergebnisse

Die Diskussion gliedert sich anhand der Themenschwerpunkte „Haltung der Sozialarbeiter*innen“, „Leitungspersonen/Sozialdienste“, „Hilfs- und Kontrollauftrag“, „Klient*innen“ und „Beziehungsarbeit“.

8.1.1 Haltung der Sozialarbeiter*innen

Aus der Literatur wussten die Autorinnen, dass sich die Haltung der Sozialarbeiter*innen über den Sinn und Zweck von Hausbesuchen in den unterschiedlichen Bereichen der Sozialen Arbeit unterscheidet. Ob sich die Haltung der Sozialarbeiter*innen gegenüber Hausbesuchen innerhalb desselben Bereichs der Sozialen Arbeit – im Bereich der WSH – auch unterscheidet, sollte die quantitative Forschung aufzeigen. Die Auswertung der quantitativen Umfrage zeigte, dass sich drei verschiedene Haltungen gegenüber Hausbesuchen feststellen liessen. Das sind die **zurückhaltende Haltung**, die

gemässigte Haltung und die **progressive Haltung**. In den qualitativen Interviews konnte vertiefter nachgefragt werden, welche Motive hinter den drei Haltungen stecken.

Sozialarbeiter*innen, die Hausbesuchen gegenüber eher **zurückhaltend** sind oder bewusst keine Hausbesuche durchführen, zeichnen sich dadurch aus, dass sie ein hohes Bewusstsein gegenüber dem Machtgefälle zwischen ihnen als Sozialarbeiter*in und den Klient*innen haben. In der quantitativen Umfrage wurde daher angegeben, dass sie „voll und ganz“ ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wahrnehmen und ein Hausbesuch in Bezug auf die Privatsphäre der Klient*innen als Herausforderung ansehen. In der qualitativen Umfrage zeigt sich, dass hinter dieser Haltung auch das Bedürfnis nach einer klaren Abgrenzung zwischen ihnen als Privatperson und ihnen als Sozialarbeiter*in steht. Ein Hausbesuch, welcher im persönlichen Umfeld der Klient*innen stattfindet und nicht in den Büroräumlichkeiten der Sozialdienste, birgt das Risiko, dass sie über sich selber mehr preisgeben müssten. Sozialarbeiter*innen mit der zurückhaltenden Haltung haben ein starkes Bewusstsein gegenüber dem gesetzlichen Kontext, in welchem sie tätig sind. Sie respektieren die persönlichen Grenzen und Rechte der Klient*innen und sind sich über das Machtgefälle, in welchem sie sich befinden, bewusst. Dies legt die Vermutung nahe, dass diese Haltung dazu führt, dass mit grosser Sorgfalt mit Macht und Privatsphäre umgegangen wird und diese nicht verharmlost werden. Die zurückhaltende Haltung birgt nebst ihrem Potential die Gefahr, dass der Schutz der eigenen Abgrenzung dazu führt, dass Hausbesuche unter dem Vorwand, die Privatsphäre der Klient*innen schützen zu wollen, nicht gemacht werden, auch wenn diese angezeigt wären. Gerade im Hilfsauftrag der Sozialarbeiter*innen könnte das generelle Unterlassen von Hausbesuchen prekäre Lebenssituationen verschärfen oder stabilisierende Entwicklungen verhindern.

Sozialarbeiter*innen mit einer **gemässigten Haltung** gegenüber Hausbesuchen empfinden diese laut der quantitativen Umfrage als förderlich für die Erfüllung ihres Auftrages. In der qualitativen Umfrage wurde ersichtlich, dass die Hausbesuche vor allem für die Erfüllung des Hilfsauftrags als förderlich angesehen werden. Sozialarbeiter*innen mit der gemässigten Haltung machen aus diesem Grund Hausbesuche vor allem im Hilfsauftrag. Der Kontrollauftrag rückt dabei in den Hintergrund. Die Hausbesuche finden mit der gemässigten Haltung nur statt, wenn diese für die Erfüllung eines

Ziels oder eines Zwecks anstehen und keine bessere Alternative als Mittel zur Verfügung steht. Sozialarbeiter*innen mit dieser Haltung reagieren aus diesem Grund skeptisch, wenn Hausbesuche von den Klient*innen ohne ersichtlichen Grund gewünscht werden. Sie werden deshalb mehrheitlich von den Sozialarbeiter*innen selber initiiert. Zentral bei einem Hausbesuch ist für Sozialarbeiter*innen mit dieser Haltung, dass die Klient*innen vorgängig über das Ziel der Hausbesuche informiert werden. Einerseits soll dies dazu dienen, dass der Hausbesuch mit dem Einverständnis der Klient*innen stattfindet. Andererseits sollen Befürchtungen der Klient*innen gegenüber dem Hausbesuch ersichtlich und im Gespräch thematisiert werden können. Sozialarbeiter*innen mit dieser Haltung sind sich ihres Hilfsauftrags sehr bewusst und nehmen die Rechte ihrer Klient*innen ernst, was sich darin zeigt, dass sie ihre Klient*innen um das Einverständnis über den bevorstehenden Besuch fragen. Es ist aufgrund der Antworten der qualitativen Befragung anzunehmen, dass diese Sozialarbeiter*innen vor und während des Hausbesuches eine empathische Grundhaltung einnehmen. Befürchtungen der Klient*innen werden aufgenommen und thematisiert. Dies zeugt davon, dass die persönlichen Grenzen der Klient*innen respektiert werden. Das Risiko hinter dieser Haltung ist, dass durch die Gewichtung des Hilfsauftrags der Kontrollauftrag in den Hintergrund rückt. Gerade weil die persönlichen Grenzen der Klient*innen so hoch gewichtet werden und der Hausbesuch als Hilfe angesehen wird, stellt sich die Frage, wie sich der Hausbesuch auf die zukünftige Zusammenarbeit auswirkt, wenn während des Hausbesuchs ersichtlich wird, dass der Kontrollauftrag des Sozialdienstes aufgenommen werden muss. Gerade dann, wenn vor dem Hausbesuch den Klient*innen zugesichert wurde, dass der Hausbesuch im Hilfsauftrag stattfindet, könnte dies in der weiteren Zusammenarbeit das Vertrauensverhältnis stören. Wenn aus diesem Grund die Sozialarbeiter*innen den Kontrollauftrag während des Hausbesuches auf die Seite schieben und nicht ansprechen, könnte dies zu einem inkongruenten Verhalten und damit zu einer unstimmgigen Zusammenarbeit führen, da die Sozialarbeiter*innen gegenüber der Klient*innen misstrauisch werden.

Die **progressive Haltung** gegenüber Hausbesuchen in der WSH zeigt sich in der quantitativen Umfrage darin, dass diese Sozialarbeiter*innen Hausbesuche als förderlich für den Auftrag erachten und diese als nicht freiwillig für die Klient*innen ansehen. In der

qualitativen Befragung kam heraus, dass die Sozialarbeiter*innen mit dieser Haltung Hausbesuche bei allen Klient*innen als sinnvoll einstufen und für die weitere Zusammenarbeit vor allem auf der Beziehungsebene als förderlich wahrnehmen. Der Sinn und Zweck der Hausbesuche liegt mit dieser Haltung einerseits in der Beziehungsarbeit und soll vor allem in längeren Beratungsprozessen für den weiteren Beratungsverlauf grundlegend sein, indem die Erkenntnisse aus dem Hausbesuch für die weitere Hilfeplanung miteinbezogen werden. Andererseits liegt der Sinn und Zweck darin, anhand des Hausbesuchs präventiv einwirken zu können, falls prekäre Wohnverhältnisse ersichtlich werden. Die qualitative Befragung zeigte, dass Sozialarbeiter*innen mit dieser Haltung Hausbesuche ebenfalls nur dann machen, wenn die Klient*innen damit einverstanden sind. Sie fragen jedoch bei einer Ablehnung eines Hausbesuchs eingehend nach den Beweggründen und es wird gemeinsam mit den Klient*innen nach Alternativen zu einem Hausbesuch gesucht, um die Beziehung zu stärken. Die progressive Haltung scheint damit die Haltung zu sein, die am meisten klient*innenzentriert agiert und am weitesten über die Büroräumlichkeiten der Sozialdienste hinausdenkt. Diese Haltung hat den Vorteil, dass prekäre Wohnverhältnisse eher aufgedeckt werden und dadurch schneller prekäre Situationen vermindert werden können. Gerade bei Klient*innen mit wenig Ressourcen und einem kleinen sozialen Umfeld kann diese Haltung Stabilität bringen und es können durch die klient*innenzentrierte Arbeitsweise massgeschneiderte Hilfestellungen herangezogen werden. Gründe, weshalb Personen durch WSH unterstützt werden, sind jedoch sehr vielfältig. Gerade bei Personen, die aufgrund gesellschaftlich-struktureller Bedingungen (z. B. alleinerziehende Mütter) auf WSH angewiesen sind, sozial aber keine oder kaum Defizite aufweisen, könnten generelle Hausbesuche zu Recht als Eingriff in ihre Privatsphäre sehen. Das Risiko mit der progressiven Haltung zu weit in die Privatsphäre eines Teils der Klient*innen vorzustoßen und sie dadurch zu entmündigen, sollte deshalb berücksichtigt werden.

8.1.2 Sozialdienste / Leitungspersonen

In der quantitativen Umfrage wurde ersichtlich, dass die meisten der befragten Sozialdienste keine oder fast keine Hilfsmittel in Bezug auf Hausbesuche zur Verfügung stellen. Zudem hat sich herausgestellt, dass teils Sozialarbeiter*innen des gleichen Sozialdienstes die Frage nach bestehenden Hilfsmitteln unterschiedlich beantworteten. Das

zeigte den Autorinnen, dass innerhalb der Teams vermutlich wenig über Hausbesuche gesprochen wird. Die qualitativen Befragungen stützten die Autorinnen in dieser Vermutung. Keine der befragten Sozialdienste scheint über generelle Anweisungen bezüglich Häufigkeit, Anlassgrund und Initiierung der Hausbesuche zu verfügen. Alle Sozialarbeiter*innen bestätigten zwar, dass die Leitungspersonen Hausbesuchen gegenüber offen seien, wenn damit ein bestimmter Zweck und ein bestimmtes Ziel verfolgt werden würde. Die Entscheidung darüber, ob der Hausbesuch stattfindet, liegt jedoch grundsätzlich in der fachlichen Einschätzung der fallführenden Sozialarbeiter*innen und muss auch nicht in jedem Fall im Team abgesprochen werden. Somit obliegt diesen ein grosser Ermessensspielraum. Grundsätzlich ist dem nichts einzuwenden, solange sich die Sozialarbeiter*innen sicher über die Handhabung von Hausbesuchen sind. Wie sich in der qualitativen Befragung gezeigt hat, sind drei der vier befragten Sozialarbeiter*innen unsicher in Bezug auf die gesetzlichen Grundlagen bei Hausbesuchen. Die Person, welche sich darüber sicher ist, ist gleichzeitig die Leitungsperson des Sozialdienstes. Dass die gesetzlichen Bedingungen für einen Hausbesuch in der WSH gegeben sind, wenn diese verhältnismässig sind und die verfassungsmässigen Prinzipien eingehalten werden, wurde im theoretischen Teil dieser Arbeit ersichtlich. Darin zeigt sich aber auch die Schwierigkeit. Einzuschätzen, ob ein Hausbesuch verhältnismässig und zur Erfüllung des Auftrags als geeignet erscheint, kann unterschiedlich beurteilt werden. Es stellt sich den Autorinnen die Frage, weshalb die Leitungspersonen in diesem Thema eher zurückhaltend agieren. Würde es doch sinnvoll erscheinen, wenn seitens Leitungspersonen und seitens Sozialdienste klar benannt würde, wie die Haltung gegenüber Hausbesuchen ist und was dazu beachtet werden sollte. Die Autorinnen sind überzeugt, dass die Sozialarbeiter*innen Hausbesuche gezielter einsetzen würden und dies zur Erfüllung des Auftrages beitragen könnte, wenn Hausbesuche als Bestandteil der WSH häufiger thematisiert werden würden.

8.1.3 Hilfs- und Kontrollauftrag

Im theoretischen Teil dieser Arbeit wurde erkannt, dass das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle bei Hausbesuchen im Bereich der WSH besonders stark ausgeprägt ist. Wie sich in der quantitativen Umfrage gezeigt hat, werden Hausbesuche grösstenteils nur im Hilfsauftrag gemacht und nur in wenigen Fällen im Kontrollauftrag. Auf

Nachfrage in der qualitativen Befragung über Anlassgründe für einen Hausbesuch im Kontrollauftrag wurde folgender Anlass von allen Sozialarbeiter*innen benannt: Der Kontrollauftrag würde eigentlich innerhalb des Hilfsauftrags stattfinden. Seitens der Klient*innen würde dieser als Kontrolle empfunden, da eher unerwünscht, aber notwendig sei, damit z.B. die Wohnung beibehalten werden könne. Keine der befragten Sozialarbeiter*innen konnte einen Anlassgrund nennen, bei welchem innerhalb des Kontrollauftrags über den Anspruch auf WSH ein Hausbesuch gemacht werden würde. Dieser Fakt erstaunte die Autorinnen, da sie aus der vorangegangenen Literaturrecherche wussten, dass es Kantone gibt, die Hausbesuche aufgrund der Anspruchsberechnung vollziehen. Es kam daher die Frage auf, ob im Kanton Zug effektiv keine Hausbesuche aufgrund von Kontrolle gemacht werden oder ob die getroffene Auswahl der Sozialarbeiter*innen keine solche Kontrollbesuche macht. Gemäss der Gesetzgebung sind die Autorinnen der Meinung, dass ein Kontrollbesuch mit Blick auf die Gesetze nicht gegen den Willen der Klient*innen gemacht werden sollte. Zwar besteht mit der Möglichkeit eines Augenscheins des Verwaltungsrechtspflegegesetzes die gesetzliche Grundlage für einen solchen Hausbesuch, jedoch muss dieser verhältnismässig sein, um die Bedürftigkeit abklären zu können. Oftmals gibt es Alternativen wie das Verlangen von Dokumenten, Fotos und anderen Beweisen oder das persönliche Gespräch, um einen Sachverhalt abzuklären. Das Bereitstellen von Beweismitteln stellt einen kleineren Eingriff in die Grundrechte dar und ist daher einem Hausbesuch vorzuziehen. Wenn keine Alternative zu einem Hausbesuch besteht und die betroffene Person diesen verweigert, sollte somit eher eine Ablehnung der gewünschten Leistung geprüft werden als einen solchen zu erzwingen. Den Kontrollauftrag bei Hausbesuchen aber grundsätzlich in den Hintergrund zu stellen, erscheint den Autorinnen ebenfalls nicht förderlich. Da im Vorhinein nicht klar ist, was bei einem Hausbesuch geschehen wird, erscheint es kaum möglich im Vorhinein zu bestimmen, dass der Besuch nur im Hilfsauftrag stattfinden wird. Denn was geschieht, wenn ersichtlich wird, dass aus dem ursprünglichen Hilfsauftrag ein Kontrollauftrag entsteht? Was passiert, wenn sich herausstellt, dass die Person entgegen ihren Angaben nicht alleine in einer Wohnung lebt oder wenn teure Wertgegenstände in der Wohnung entdeckt werden? Wenn der Schwerpunkt beim Hausbesuch in solchen Fällen weiterhin nur auf der Hilfe liegt und das Gesehene ignoriert würde, stellt sich den Autorinnen die Frage, ob die Angst vor der Macht und

dem daraus folgenden Auftrag der Kontrolle zu dieser Reaktion führt. Die Verheimlichung des Kontrollauftrags gegenüber den Klient*innen sowie gegenüber sich selbst als Sozialarbeiter*in kann zu weitaus grösseren Rollenkonflikten führen, als wenn dieser allen beteiligten im Voraus klar kommuniziert und bewusst gemacht wird.

8.1.4 Klient*innen

Dass Hausbesuche dabei helfen können, Schwellenängste der Klient*innen zu überwinden, wurde im theoretischen Teil dieser Arbeit erkannt. Dass die Klient*innen von WSH Personen sind, die durch alle weiteren Unterstützungsnetze gefallen und somit oftmals vielschichtige Problematiken mitbringen, wurde ebenfalls beschrieben. Die qualitative Befragung bestätigte die Annahme, dass gerade bei Klient*innen mit wenigen Ressourcen Hausbesuche am meisten benötigt werden und dazu beitragen können, eine Situation zu stabilisieren. Die Mehrheit der befragten Sozialarbeiter*innen bestätigte, dass sie Hausbesuche insbesondere bei ressourcenarmen Personen machen, diese dafür regelmässig stattfinden würden. Das heisst, es ist eine kleine Personengruppe, bei welcher Hausbesuche stattfinden, diese dafür in regelmässigeren Abständen. Die Anlassgründe für Hausbesuche stützen diese Aussage. Hilfe für administrative Angelegenheiten, sprachliche Unterstützung bei Personen aus anderen Kulturkreisen, regelmässige Hausbesuche für die Aufrechterhaltung des Mietverhältnisses, Vermittlung zwischen Mietern und Vermietern oder allgemeine Netzwerkpflge sind alles genannte Anlassgründe, welche auf eher ressourcenarme Klient*innen schliessen lassen. Hervorgehoben wurde auch mehrmals, dass unangemeldete Besuche hauptsächlich dann gemacht werden, wenn Selbstgefährdung vermutet wird und auf keinen anderen Weg Kontakt zu den Klient*innen hergestellt werden kann.

8.1.5 Beziehungsarbeit

Sämtliche Befragten äusserten sich dazu, dass Hausbesuche insgesamt als förderlich für die Beziehungsarbeit eingestuft werden. Die Lebensweltorientierung, auf welche im Theorieteil dieser Arbeit eingegangen wird, wird mehrmals seitens der Sozialarbeiter*in in den qualitativen Befragungen genannt. Die Lebenswelt der Klient*innen mit eigenen Augen zu sehen, löse etwas in der Beziehung zu diesen aus. Die Mehrheit der befragten Sozialarbeiter*innen benannte, dass dabei aufgrund der gesehenen Verhältnisse eher Gesuche für materielle Unterstützung für die betroffenen Personen gestellt

werden würden, als dies für andere Personen gemacht werde. Daraus ergibt sich die Frage, ob dies für Personen mit mehr Ressourcen und dafür weniger Hausbesuchen, die aber auch in prekären Verhältnissen leben, als Nachteil gesehen werden kann. Andererseits würde der Ausgleich hierbei dazu führen, dass bei allen Personen Hausbesuche gemacht werden müssten, was aufgrund der bereits genannten Gründe (siehe progressive Haltung) nicht zwingend förderlich wäre. Die Annahme, dass diese Personen ihre Bedürfnisse in den Gesprächen auf dem Dienst eher äussern können und somit zu der Erfüllung dieser kommen, erscheint den Autorinnen naheliegend. Dass Hausbesuche von allen befragten Sozialarbeiter*innen als hilfreich in der Beziehungsarbeit gesehen werden, ist für die Autorinnen eine der zentralen Erkenntnisse dieser Arbeit. Auch wenn einiges gegen einen Hausbesuch sprechen kann, scheint es doch ein hilfreiches Mittel zu sein, um eine Beratungsbeziehung zu fördern, einen Einblick in die Lebenswelt der Klient*innen zu erhalten und in der Beratungsarbeit einiges bewirken zu können, was schliesslich einen Beitrag sowohl für die Erfüllung des Hilfs- wie auch des Kontrollauftrags leistet.

8.2 Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit

Die Empfehlung an die Institutionen der Sozialen Arbeit werden an die Makro-, die Meso- und die Mikroebene der Institutionen der Sozialen Arbeit abgegeben.

8.2.1 Makroebene

Sozialdienste sind abhängig von den politischen Strukturen des Landes, der Kantone und der Gemeinden. Das heisst, gesellschaftspolitische Stimmungen und die daraus folgenden strukturellen Änderungen wie z. B. Einsparungen auf Verwaltungsebene wirken sich direkt auf die Sozialarbeiter*innen und die Klient*innen der WSH aus. Die Autorinnen appellieren daher an die Politik, dass diese bei der Gesetzgebung oder beim Beschluss von Sparmassnahmen einen vorsichtigen Umgang mit Grundrechten pflegen.

Eine Studie des Departments Soziale Arbeit der ZHAW (ohne Datum), welche im Jahr 2017 in der Stadt Winterthur durchgeführt wurde, kam zum Ergebnis, dass mit einer Fallzahl von 75 Dossiers auf ein 100 Stellenprozentpensum am wenigsten Kosten pro Dossier entstehen. Das Ergebnis zeigte, dass die Sozialarbeiter*innen die dadurch ge-

wonnenen zeitlichen Ressourcen direkt in die Arbeit mit den Klient*innen investierten, wobei diese Zeit unter anderem dazu genutzt wurde, vermehrt auf Hausbesuch zu gehen (ebd.).

Da ein Hausbesuch verglichen mit einem Gespräch auf dem Dienst mehr Zeit in Anspruch nimmt, ist es naheliegend, dass Sozialarbeiter*innen mit einer hohen Fallbelastung weniger oder keine Hausbesuche machen (können). Dies bestätigte sich auch in der qualitativen Forschung dieser Arbeit. Die Empfehlung des Departements Soziale Arbeit der ZHAW (ohne Datum), höchstens 75 Dossiers auf 100% zu rechnen, wird von den Autorinnen als Voraussetzung gesehen, um innerhalb der Sozialdienststrukturen Hausbesuche wahrnehmen zu können.

Gemeinden, in welchen die Sozialarbeiter*innen hohe Fallbelastungen tragen, stehen aus berufsethischer Sicht der Sozialen Arbeit in der Pflicht, Sozialstrukturen so auszubauen, dass seitens der Sozialarbeiter*innen, die Möglichkeit besteht, Hausbesuche an externe Stellen tragieren zu können. Die Stadt Luzern z. B. deckt diesen Bereich mit dem Dienst des begleiteten Wohnens ab, welcher die zuständigen Sozialarbeiter*innen der WSH beiziehen können, wenn z. B. Obdachlosigkeit droht oder Wohnkompetenzen gefördert werden sollten (Stadt Luzern, ohne Datum). Weitere Beispiele sind die Finanzierung der Büro-Spitex oder die Möglichkeit zur Triage an ambulante Wohnbegleitungen wie z. B. das Projekt InBeZug der Stiftung Phönix im Kanton Zug (Kanton Zug, 2019). Diese Angebote sind umfassender und nicht vergleichbar mit den Hausbesuchen, welche die Sozialdienste leisten können. Hausbesuche durch Sozialdienstmitarbeiter*innen bieten eine Zwischenlösung für die Klient*innen, welche keine enge Wohnbegleitung benötigen, aber ein Besuch punktuell angezeigt ist. Die Autorinnen empfehlen, diese Zwischenstufe in allen Sozialdiensten durch angemessene Fallzahlen zu ermöglichen.

8.2.2 Mesoebene

Die Empfehlungen auf der Mesoebene gehen an die Institutionen der Ausbildungslandschaft für Soziale Arbeit in der Schweiz und an die Sozialdienste.

Ausbildungsstätten

Zwei der vier befragten Sozialarbeiter*innen der qualitativen Befragungen bemängelten, dass sie in der Ausbildung gar nicht oder zu wenig über die rechtlichen und fachlichen Hintergründe von Hausbesuchen informiert wurden. Dabei ist zu erwähnen, dass eine dieser Sozialarbeiter*innen viele Jahre Berufserfahrung mitbringt und einige Weiterbildungen besucht hat und doch bis heute Rechtsunsicherheiten bezüglich Hausbesuchen spürt.

Hausbesuche kommen nicht nur auf Sozialdiensten vor, sondern finden in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit statt, geplant oder spontan. Weil es empirisch belegt ist, dass es einen niederschweligen Zugang darstellt für psychosoziale Abklärungen und in der Beziehungsarbeit viel bewirkt, sollte vermehrt die Wirkung ambulanter Wohnbegleitungen und Hausbesuchen sowie die optimalen Vorgehensweisen erforscht werden.

Die Ausbildungsstätten könnten einen Beitrag dazu leisten, die Hemmschwelle der Sozialarbeiter*innen gegenüber Hausbesuchen zu senken, indem vermehrt die rechtlichen und fachlichen Bedingungen für Hausbesuche aufgeklärt und thematisiert würde, in welchen Feldern der Sozialen Arbeit mit Hausbesuchen gearbeitet wird.

Sozialdienste

Die quantitative Forschung zeigt, dass innerhalb der gleichen Sozialdienste unterschiedliche Antworten darüber gegeben wurden, ob Hilfsmittel wie Merkblätter etc. für Hausbesuche vorhanden seien. In den qualitativen Interviews zeigte sich, dass teilweise auch die Haltung der einzelnen Teammitglieder gegenüber Hausbesuchen unterschiedlich ist. Gefässe wie Teamsitzungen, Inter- und Supervisionen sind unter anderem dazu da, Haltungsfragen zu klären bzw. die individuellen Haltungen der Teammitglieder kennenzulernen. Bei einem dieser Gefässe einmal den Schwerpunkt auf das Thema Hausbesuch als solches zu setzen, würde einen Beitrag dazu leisten, eine gemeinsame Haltung zu entwickeln und das Vorgehen bei Hausbesuchen zu bestimmen. Der Forschungsteil dieser Arbeit hat aufgezeigt, dass es nicht zwingend die schriftlichen Hilfsmittel wie Merkblätter etc. sind, die als hilfreich in Bezug auf Hausbesuche empfunden werden, sondern die Möglichkeit, dies innerhalb des Teams besprechen zu können.

Die Mehrheit der Sozialarbeiter*innen der qualitativen Forschung möchten Hausbesuche nicht standardisiert wahrnehmen müssen. Dies deckt sich mit der theoretischen Aufarbeitung des Themas. Zu unterschiedlich sind die Hintergründe, die Ressourcen und Bedürfnisse der Personen, welche auf WSH angewiesen sind. Eine flächendeckende Durchführung von Hausbesuchen wäre daher nicht verhältnismässig und entspräche nicht dem Individualisierungsprinzip. Es ist möglich, die Lebenswelt der Klient*innen in Gesprächen kennenzulernen, weshalb Hausbesuche eher bei ressourcenarmen Personen angezeigt sind.

Vom Sozialdienst initiierte Hausbesuche bergen das Risiko, dass Sozialarbeiter*innen Hausbesuche wahrnehmen müssten, welche sich dabei nicht wohlfühlten. Dies wiederum birgt die Gefahr, dass das Klient*innensystem Steuerungsgewalt über das Beratungssystem nehmen könnte, was durch den Rollentausch der Klient*innen als Gastgeber*innen und der Sozialarbeiter*innen als Gäste bereits genug Potenzial dafür bietet. Aus diesem Grund empfehlen die Autorinnen den Institutionen, den Sozialarbeiter*innen keine Hausbesuche aufzuzwingen, wenn diese sich dabei nicht wohlfühlen. Wenn im Stellenbeschrieb Hausbesuche explizit aufgeführt sind, können diese von den Institutionen verlangt werden. Aber auch dann gilt die Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeiter*innen.

Alle befragten Sozialarbeiter*innen gaben an, dass die Leitungspersonen grundsätzlich für Hausbesuche seien, wenn diese fachlich gebründet sind. Gerade weil sich die WSH in einem ausgeprägten Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle befindet, ist es umso wichtiger, dass der Hausbesuch zielgerichtet ist. Es ist naheliegend, dass der*die Sozialarbeiter*in, welche fallführend ist, am besten einschätzen kann, ob ein Hausbesuch angezeigt ist. Doch gerade diese Nähe kann auch zum Fehlen der professionellen Distanz führen. Aus diesem Grund wird empfohlen, dass die fallführenden Sozialarbeiter*innen die Leitungsperson vorgängig über einen Hausbesuch informieren oder dies zumindest im Team bespricht. Durch die Aussenansicht können Rollenkonflikte gespiegelt werden und die Sozialarbeiter*innen können ihr Handeln absichern. Zusätzlich dient dies als Sicherheitsmassnahme, wenn die Teammitglieder über die Uhrzeit und den Ort des Hausbesuches informiert sind.

8.2.3 Mikroebene

Auf der Mikroebene werden einerseits Empfehlungen an die fallführenden Sozialarbeiter*innen abgegeben, andererseits wird beschrieben, worauf in der Zusammenarbeit mit den Klient*innen im Hinblick auf Hausbesuche besonders geachtet werden sollte.

Hausbesuche befinden sich in einem Spannungsfeld zwischen Rechten und Pflichten der Klient*innen. Mit diesem Bewusstsein sollten Sozialarbeiter*innen an die Planung eines Hausbesuches herangehen. Grundsätzlich gilt, dass Hausbesuche nur mit dem Einverständnis der Klient*innen durchgeführt werden sollen. Um sicherzugehen, dass das Einverständnis vorhanden ist, sollte vorgängig mündlich (mit nachfolgender Aktennotiz) das Einverständnis eingeholt oder besser noch schriftlich (z. B. handschriftliche Notiz mit Unterschrift) festgehalten werden. Während des Einholens der Einwilligung sollten die Klient*innen nach dem professionsethischen Grundsatz der Bemächtigung darüber aufgeklärt werden, dass sie das Recht haben, einen Hausbesuch zu verweigern.

Bei spontanen Hausbesuchen ist zu empfehlen, dass die Sozialarbeiter*innen die Wohnung erst dann betreten, wenn sie an der Türschwelle die Einwilligung erhalten haben. Wenn die Türe nicht geöffnet wird, sollte der Augenschein nur auf die Sachen gerichtet werden, die ohne weiteren Aufwand ersichtlich sind, wie z. B. der Balkon oder der Vorgarten. In den Briefkasten zu schauen oder ins Fenster hineinzuschauen wäre bereits zu invasiv.

Wenn die Klient*innen einen Hausbesuch verweigern, empfehlen die Autorinnen, keinen Hausbesuch zu machen. Die Verweigerung könnte als Anlass genommen werden, mit der Person die Gründe für die Verweigerung aufzuarbeiten und somit das Vertrauen zu stärken. Sollte ein Verdacht bestehen, dass die Person etwas verbirgt, was für den Anspruch auf WSH relevant sein könnte und dieser nicht anders nachgewiesen werden kann, kann eine Triage z. B. an Sozialdetektiv*innen geprüft werden oder eine Leistungskürzung bzw. die Einstellung der WSH in Erwägung gezogen werden.

Wichtig ist, dass jeder Hausbesuch seinen bestimmten Zweck erfüllt, welcher im Auftrag der WSH liegt. Hausbesuche sollten nur dann durchgeführt werden, wenn sie als beste oder einzige Möglichkeit in Betracht kommen, um diesen Zweck zu erfüllen.

Wünscht eine Klient*in einen Hausbesuch, muss die Sozialarbeiter*in zwingend die Absichten hinterfragen. Nur wenn die Absicht für den Auftrag auch im Sinne der WSH ist, empfiehlt es sich, einen durch die Klient*innen initiierten Hausbesuch tatsächlich wahrzunehmen.

Ein Hausbesuch, bei welchem der*die Sozialarbeiter*in ein ungutes Gefühl hat, z. B. aufgrund früherer Erlebnisse mit den Klient*innen oder nach einem Kontaktabbruch seitens Klient*in, sollte von diesem abgesehen oder sollte dann zumindest nicht alleine durchgeführt werden.

Wie sich in der qualitativen Umfrage gezeigt hat, werden Hausbesuche in Bezug auf die Stärkung der Beziehung zwischen Klient*innen und Sozialarbeiter*in positiv bewertet. Gerade bei Personen, die Mühe haben, die hohen Schwellen der Sozialdienste zu überwinden, kann ein Hausbesuch dabei helfen, Schwellenängste abzubauen. Der Hausbesuch mit dem Ziel, die Beziehung zu vertiefen, wird daher als legitim eingestuft.

Grundsätzlich gilt, dass Hausbesuche für diverse Anlässe angezeigt sind. Sozialarbeiter*innen sollten deshalb Hausbesuche nicht grundsätzlich ablehnen. Gerade Personen, die aus gesundheitlichen Gründen in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, sollten genauso zu ihrem Recht auf Beratung und WSH kommen, was möglicherweise nur durch regelmässige Hausbesuche gewährleistet werden kann.

9 SCHLUSSWORT

Im Schlusswort werden die vier Leitfragen dieser Arbeit zusammenfassend beantwortet. Daraus wird ein Fazit für die Praxis und ein persönliches Fazit der Autorinnen gezogen. Mit einem Ausblick über noch offene Fragen und Ideen für weitere Forschungen in diesem Bereich wird die Arbeit abgeschlossen.

9.1 Beantwortung der Fragestellungen

Im Kapitel 1.4 werden die vier Fragestellungen für diese Arbeit vorgestellt. Die ausführliche Beantwortung der Fragen wurde in den vorherigen Kapiteln dargelegt. In diesem Kapitel werden die Fragen in zusammengefasster Form beantwortet.

1. Welches theoretische Professionswissen der Sozialen Arbeit betreffend Hausbesuche in der WSH im Sinne des dritten Mandats liegt in der bestehenden Literatur vor?

Das gesamte Beschreibungs- und Erklärungswissen der Sozialen Arbeit ist sehr umfangreich und setzt sich aus Wissen aus der Sozialen Arbeit und anderen Bezugsdisziplinen sowie aus Handlungstheorien zusammen. In Bezug auf die Fragestellung können insbesondere für deren Beantwortung, rechtliche Grundlagen beigezogen werden. Es sind dies auf der Ebene der Bundesverfassung das Grundrecht auf Hilfe in Notlagen und das Grundrecht auf Schutz der Privatsphäre. Diese Grundrechte dürfen nur eingeschränkt werden, wenn die Voraussetzungen gemäss Art. 36 BV erfüllt werden. Das bedeutet, es muss eine rechtliche Grundlage, ein öffentliches Interesse sowie die Verhältnismässigkeit gegeben sein. Auch die kantonalen rechtlichen Grundlagen spielen bei Hausbesuchen eine wichtige Rolle. Im Kanton Zug sind das das kantonale Sozialhilfegesetz, die kantonale Sozialhilfeverordnung sowie das Verwaltungsrechtspflegegesetz. Weiteres relevantes Professionswissen ist in den SKOS-Richtlinien enthalten. Die dort festgehaltenen Grundprinzipien (Bedarfsprinzip, Finalprinzip, Individualisierungsprinzip und Subsidiarität) sind auch in Bezug auf die Hausbesuche relevant. Weiteres theoretisches Professionswissen liegt auch in Bezug auf Hausbesuche vor, welche ebenfalls im Rahmen der WSH angewendet werden können. So werden Hausbesuche als beruflich motivierte Besuche von Sozialarbeiter*innen in der Wohnung der Klient*innen definiert.

Es werden die Ambivalenzen im Zusammenhang mit Hausbesuchen sowie die Veränderung der Rollen zwischen Klient*innen und Sozialarbeiter*innen beschrieben. Die theoretischen Grundlagen zeigen auf, dass besonders bei Hausbesuchen auf Sozialdiensten ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle sowie eine mögliche Verschiebung der Nähe und Distanz besteht, was sich wiederum negativ auf den gesetzlichen Auftrag des Sozialdienstes auswirken kann. Hausbesuche können jedoch auch einen Einblick in die Lebenswelt und mit den dadurch gewonnenen Informationen eine bessere Hilfsplanung ermöglichen. Durch die Einblicke können auch Bedürfnisse erkannt und in die Hilfsplanung miteinbezogen werden.

Im Rahmen der Berufsethik und Wertelehre bestehen die theoretischen Grundlagen zum grössten Teil aus dem Berufskodex der Sozialen Arbeit. In diesem Kodex werden die ethischen Leitlinien festgehalten und Handlungsprinzipien für die Professionellen der Sozialen Arbeit festgelegt. Dabei gilt es zu beachten, dass gerade im rechtlichen Rahmen der WSH Ermessensspielräume enthalten sind und dass es eines reflektierten Abwägens und guten Begründens bei Entscheidungen bedarf. Im Berufskodex wird auch ausgeführt, dass es ein Spannungsfeld für die Sozialarbeiter*innen gibt zwischen Hilfe und Kontrolle bzw. zwischen ihren Klient*innen und der Institution, in der sie angestellt sind. Sie haben die Aufgabe, verantwortungsvoll mit den zu verteilenden Ressourcen sowie ihrer Macht umzugehen. In Bezug auf Hausbesuche bedeutet das, zu entscheiden, ob und in welcher Form ein Hausbesuch sinnvoll ist. Dabei kann die kollegiale Fallberatung ein hilfreiches Instrument für die Entscheidungsfindung sein. In den theoretischen Grundlagen wird ausgeführt, dass der Zweck oder das Ziel eines Hausbesuches darüber entscheiden kann, ob dieser begründet ist. Ein weiterer Punkt, der zu beachten ist, sind die persönlichen Grenzen der involvierten Sozialarbeiter*innen, die durch die Verschiebung von Nähe und Distanz sowie den Rollen während eines Hausbesuchs überschritten werden können.

Die theoretischen Grundlagen zu den Menschenrechten und der Menschenwürde zeigen die Bedürfnisse von Menschen auf und dass diese nur mit Hilfe des sozialen Umfelds befriedigt werden können. Gemäss diesen Bedürfnissen brauchen Menschen einen Raum, in dem sie ihre Privatsphäre haben und Schutz geniessen können. Die WSH als Teil des Verwaltungsrechts hat die Verpflichtung, die verfassungsmässigen Prinzi-

pien zu achten. Dazu gehört auch das Grundrecht auf Menschenwürde. In diesem Zusammenhang ist auch auf die Wahrung des bereits im Beschreibungs- und Erklärungswissen erwähnten Grundrechts auf Nothilfe und des Schutzes auf Privatsphäre hinzuweisen. Die WSH hat die Pflicht, Hilfe in einer Notlage zu bieten. Der Umfang und die Umsetzung der WSH sind in der Politik und der Bevölkerung teilweise umstritten. Dabei besteht die Gefahr, dass im Rahmen der immer stärkeren Kontrolle der Einhaltung der Grundrechte weniger Gewichtung zukommt. Bei Hausbesuchen zeigt sich dies z. B. darin, dass Hausbesuche als Mittel zur Abklärung über den Anspruch auf WSH eingesetzt werden. Hausbesuche als Mittel einzusetzen, um prekäre Wohnsituationen zu erkennen und basierend darauf einen Hilfsplan zu erstellen, treten dabei in den Hintergrund. Ein angemessener Wohnraum wiederum ist die Grundlage, auf welcher Stabilisation und Veränderung möglich werden. Hausbesuche bieten gerade bei mehrdimensionalen sozialen Problemen eine niederschwellige Möglichkeit, Klient*innen zu erreichen und deren Lebenswelt besser kennenzulernen, zu verstehen und daraus die weitere Handlung abzuleiten.

2. Wie werden Hausbesuche im Rahmen der WSH im Kanton Zug aktuell durchgeführt?

Diese Fragestellung wurde mit Hilfe einer quantitativen Umfrage auf allen kommunalen Sozialdiensten des Kantons Zug beantwortet. Die Ergebnisse dieser Befragung sind detailliert im Kapitel 7.1 „Aktuelle Form der Hausbesuche“ beschrieben. Die Befragung hat gezeigt, dass Hausbesuche im Rahmen der WSH von fast allen befragten Sozialarbeiter*innen, durchgeführt werden. Die Mehrheit der Sozialarbeiter*innen sehen Hausbesuche als ein hilfreiches Instrument zur Erfüllung ihres Auftrags an. Sie sehen dabei einen grösseren Nutzen im Hilfs- und weniger im Kontrollauftrag. Das im theoretischen Grundlagenteil beschriebene Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle nehmen 20 von 29 der befragten Personen wahr. Die Befragung hat gezeigt, dass die meisten Hausbesuche durch die Sozialarbeiter*innen selbst initiiert werden. Dabei kommt es eher selten vor, dass die Hausbesuche durch die Klient*innen oder durch den Sozialdienst selber initiiert werden. Acht von 29 Personen gaben an, dass die Hausbesuche „eher nicht“ oder „ganz und gar nicht“ freiwillig sind. Lediglich sieben

von 29 Personen gaben an, dass die Sozialdienste Hilfsmittel oder Ähnliches in Bezug auf Hausbesuche zur Verfügung stellen.

3. Wie stehen Sozialarbeiter*innen und die kommunalen Sozialdienste im Kanton Zug Hausbesuchen gegenüber und wie werden diese seitens der Sozialarbeiter*innen erlebt?

Diese Frage wurde mit einer qualitativen Befragung von vier Sozialarbeiter*innen beantwortet. Die Sozialarbeiter*innen wurden anhand der quantitativen Umfrage ausgewählt. Die Ergebnisse werden in der qualitativen Forschung im Kapitel 7.2 detailliert dargelegt.

Bei der Befragung zeigte sich, dass drei der vier befragten Sozialarbeiter*innen die gesetzlichen Grundlagen zu Hausbesuchen in der WSH nicht ins Detail kennen. Das erweckt den Eindruck, dass sie deshalb der Meinung sind, dass sie sich dabei in einer Grauzone befinden, was die Erklärung für die vorsichtige Haltung gegenüber Hausbesuchen in der WSH sein könnte. Dies wiederum wäre eine Erklärung dafür, weshalb sie mehrheitlich Besuche im Rahmen des Hilfsauftrags machen. Zwei der vier befragten Sozialarbeiter*innen würden sich wünschen, dass sie im Rahmen ihrer Ausbildung mehr Informationen über dieses Thema erhalten hätten. Alle befragten Sozialarbeiter*innen nehmen ohne Einwilligung der Klient*innen keine Hausbesuche vor. Trotz der Einschätzungen der befragten Personen, dass sie Unsicherheiten in Bezug auf die rechtlichen Grundlagen haben, wurde von den Sozialarbeiter*innen bei den Interviews kein rechtswidriger Vorgang beschrieben. Das Grundrecht auf Privatsphäre wird von allen grundsätzlich respektiert. Drei der vier Sozialarbeiter*innen möchten nicht, dass Hausbesuche standardisiert durchgeführt werden. Die vierte Person würde es begrüßen, wenn grundsätzlich mehr Hausbesuche gemacht werden würden, dies jedoch nur mit der Einwilligung der Klient*innen.

Die befragten Sozialarbeiter*innen gaben an, dass es ihnen aus Sicht der Sozialdienste und deren Leitungspersonen freisteht, einen Hausbesuch zu machen, sofern sie ihr Handeln gut begründen können. Die zeitlichen Ressourcen für die Durchführung von punktuellen Hausbesuchen sind grösstenteils vorhanden, wobei ersichtlich wurde, dass kleinere Sozialdienste über mehr zeitliche Ressourcen für Hausbesuche verfügen. Die

Sozialdienste geben ihren Mitarbeiter*innen die Möglichkeit, Fragen zu Hausbesuchen in Teamsitzungen oder Intervisionen zu klären. Je nach Sozialdienst wird jeder Hausbesuch im Voraus im Team thematisiert oder das Team zumindest darüber informiert. Bei einem Sozialdienst findet keine Vorinformation durch den*die Sozialarbeiter*in statt. Merkblätter oder Richtlinien zu Hausbesuchen werden von den Sozialdiensten nicht zur Verfügung gestellt. Eine befragte Person würde sich einen Leitfaden für Hausbesuche wünschen. Die anderen drei befragten Personen sehen keinen Handlungsbedarf.

Bei der Befragung wurde mehrheitlich angegeben, dass die Hausbesuche ein Ziel verfolgen müssen, damit diese begründet werden können. Es besteht dabei eine grosse Divergenz zwischen den einzelnen befragten Personen, unter welchen Umständen sie einen Hausbesuch als angezeigt sehen. Während eine Person der Ansicht ist, dass sie nur Hausbesuche machen würde, wenn z. B. jemand aus gesundheitlichen Gründen die eigene Wohnung nicht verlassen kann, gab eine andere Person an, dass sie versuche, bei allen Personen, die längere Zeit mit WSH unterstützt werden, vorbeizugehen mit dem Ziel, die Lebenswelt der Klient*innen besser kennenzulernen und die Erkenntnisse in die Planung und die künftige Zusammenarbeit einfliessen zu lassen. Beide Haltungen konnten die entsprechenden Sozialarbeiter*innen mit nachvollziehbaren Argumenten begründen. Alle befragten Sozialarbeiter*innen sind sich bewusst, dass ein Hausbesuch einen grossen Eingriff in die Privatsphäre darstellt und daher mit Sorgfalt gehandelt werden muss. Eine befragte Person gab an, dass es sehr wichtig sei, jeden Hausbesuch genau zu reflektieren.

Aus berufsethischer Sicht lassen sich unterschiedliche Gründe für oder gegen einen Hausbesuch finden, die sich in den unterschiedlichen Haltungen (zurückhaltend, gemässigt, progressiv) der befragten Sozialarbeiter*innen widerspiegeln.

Einer der befragten Personen zeigte eine sehr zurückhaltende Haltung gegenüber Hausbesuchen. Für sie ist die Privatsphäre ein sehr hohes Gut. Sie respektiert nicht nur die Entscheidungen und den Willen der Klient*innen, sondern achtet auch auf ihre Grenzen. Sie äussert bei der Befragung, dass sie von ihren Klient*innen erwartet, dass diese ihre Bedürfnisse betreffend Wohnraum von sich aus in den Beratungsgesprächen

thematizieren. Ist das der Fall, geht sie darauf ein und bietet ihre Unterstützung an. Bei einem Hausbesuch hätte sie die Befürchtung, dass sie viel Handlungsbedarf erkennen würde, welche die Klient*innen nicht so sehen oder nicht kommunizieren wollen. Daher macht diese Person weder Hausbesuche im Rahmen des Kontroll- noch des Hilfsauftrags. Neben dem Eingriff in die Privatsphäre der Klient*innen äussert diese Person auch Bedenken gegenüber ihren eigenen Grenzen. Sie schätzt das Spannungsfeld bei Hausbesuchen als gross ein und möchte sich diesem veränderten Gefüge von Nähe und Distanz nicht aussetzen.

Zwei der befragten Personen zeigten eine gemässigte Haltung gegenüber Hausbesuchen. Sie sehen Hausbesuche als angezeigt an, wenn es zum Beispiel um die Sicherstellung des Mietverhältnisses oder um die konkrete Erschliessung von Ressourcen geht. Auch für Hilfestellungen in administrativen Aufgaben, wenn zum Beispiel Unterlagen in der Wohnung gesucht werden müssen oder Unterlagen mit Hilfe des*der Sozialarbeiter*in besprochen werden müssen, können Hausbesuche vorgenommen werden. Auch machen sie Hausbesuche bei Klient*innen, welche kaum ein soziales Umfeld haben und den Kontakt zum Sozialdienst abbrechen. Wenn Verwahrlosung vermutet wird, kann dies ebenfalls zu einem Hausbesuch führen. Auch bei dieser Haltung werden kaum Hausbesuche im Rahmen des Kontrollauftrags (zur Klärung der Bedürftigkeit) gemacht bzw. wird der Kontrollauftrag nicht als primäres Ziel betrachtet. Sie haben die Haltung, dass besonders bei Klient*innen mit vergleichsweise wenig Ressourcen Hausbesuche angezeigt sind.

Eine der befragten Sozialarbeiter*innen zeigt eine im Vergleich zu den anderen Positionen progressive Haltung zu Hausbesuchen. Sie möchte bei einer längeren Unterstützungsdauer bei allen Klient*innen zu einem Hausbesuch vorbeigehen. Sie nutzt die Hausbesuche als eine Möglichkeit, die Lebenswelt der Klient*innen besser kennenzulernen, ihre Umgebung zu beobachten und die gewonnenen Informationen über Interessen, Wünsche und Bedürfnisse in die nachfolgende Beratung einfliessen zu lassen. Sie möchte den Klient*innen auch die Möglichkeit geben, im Unterschied zu den Gesprächen am Bürotisch die Rolle der Gastgeber*innen einzunehmen und die Personen auf eine andere Weise kennenzulernen. Insbesondere bei Familien mit Kindern ist es der befragten Person besonders wichtig, voreizugehen und wenn die Klient*innen einver-

standen sind, die Kinderzimmer anzuschauen. Wenn die Klient*innen einen Hausbesuch ablehnen, werden die Gründe bei einem Gespräch thematisiert und der Entscheidung der Klient*innen akzeptiert.

Alle vier befragten Personen gaben an, dass bei einem reinen Kontrollbesuch eine andere Stelle beigezogen oder beauftragt werden müsste.

In Bezug auf die Menschenrechte und die Menschenwürde sind sich alle bewusst, dass Hausbesuche nur freiwillig vorgenommen werden können. Es gibt jedoch unterschiedliche Ansichten, was zu priorisieren ist: Die Privatsphäre eines jeden einzelnen oder die Ausführung von Hausbesuchen zur Sicherstellung der Menschenwürde, indem der Handlungsbedarf erkannt werden kann.

4. Welche Handlungsempfehlungen lassen sich für Sozialarbeiter*innen und öffentliche Sozialdienste in Bezug auf Hausbesuche im Rahmen der WSH herleiten?

Die vierte Fragestellung wird im Kapitel 8.4 Empfehlungen an die Institutionen der Sozialen Arbeit beantwortet.

Empfehlungen für die Praxis können sowohl auf der Makro-, der Meso-, wie auch auf der Mikroebene abgegeben werden.

Hausbesuche in der WSH bieten einen Zugang zur Lebenswelt der Klient*innen, was zur Stabilisation von prekären Lebenssituationen beitragen kann. Dies wiederum ist im Sinne des Auftrages des Sozialdienstes. Damit Hausbesuche überhaupt stattfinden können, sind die Sozialarbeiter*innen in erster Linie darauf angewiesen, dass sie mit einer Fallzahl arbeiten, welche ihnen mehr Zeit pro Dossier zur Verfügung stellt. In erster Linie sind somit die politischen Institutionen gefragt, welche die Rahmenbedingungen für Sozialdienste festlegen.

Hausbesuche als solche bieten gerade bei ressourcenarmen Personen mit mehrdimensionalen sozialen Problemen einen niederschweligen Zugang, der gerade bei sogenannten „Hard to Reach“-Klient*innen die Schwelle für den Leistungsbezug senken kann. Die Autorinnen appellieren an die Bildungsstätten, diesen niederschweligen Zugang in der Ausbildung vertiefter zu thematisieren. Wie die qualitative Befragung

gezeigt hat, sind sich drei Viertel der befragten Sozialarbeiter*innen über die gesetzlich korrekte Umsetzung der Hausbesuche unsicher. Es wäre denkbar, dass dadurch die Hemmschwelle gegenüber Hausbesuchen sinken würde und mit Hausbesuchen selbstverständlicher umgegangen würde.

Den Sozialarbeiter*innen Gestaltungsraum in der Arbeit mit den Klient*innen zu geben, scheint ein Ausdruck davon zu sein, dass die Leitungspersonen den Mitarbeiter*innen vertrauen und deren individuelle Arbeitsweisen schätzen. Gerade weil die Arbeit auf Sozialdiensten sehr individuell ist und die Sozialarbeiter*innen über einen relativ grossen Ermessensspielraum verfügen, ist es förderlich, wenn seitens der Leitungspersonen klar kommuniziert wird und Haltungsfragen im Team offen diskutiert werden. Eine gemeinsame Haltung gegenüber Hausbesuchen zu entwickeln, könnte den Sozialarbeiter*innen Sicherheit in ihrem Handeln geben.

Diverse Gründe können zu einem Anspruch auf WSH führen. Standardisierte Hausbesuche werden aus diesem Grund nicht empfohlen. Zu gross scheint die Gefahr, dadurch persönliche Grenzen eines Teils der Klienten*innen zu überschreiten. Hausbesuche sollen nur dann eingesetzt werden, wenn es keinen einfacheren Weg gibt, Informationen zu erheben oder dieser aus anderen Gründen als hilfreich für die Begleitung der Klient*innen eingeschätzt wird.

Hausbesuche sollten nur dann gemacht werden, wenn Klient*innen ihr mündliches oder besser noch schriftliches Einverständnis dafür gegeben haben. Zu gross ist das Risiko, mit einem aufgezwungenen Hausbesuch unverhältnismässig das Grundrecht auf Privatsphäre einzuschränken. Besteht ein Verdacht auf Sozialhilfemissbrauch oder Selbst- oder Fremdgefährdung, ist daher eine Meldung an eine Drittstelle wie die Polizei, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde oder Sozialdetektiv*innen zu prüfen.

Während des Hausbesuches gilt die Wahrung der eigenen Sicherheit als oberste Priorität. Das Bewusstsein darüber, dass sich ein Hausbesuch im Hilfsauftrag zu einem Kontrollauftrag wandeln kann und wie sich das auf die Beziehung zur Klient*in auswirken könnte, gilt es zu reflektieren.

9.2 Fazit für die Praxis

Hausbesuche sind in der Fachwelt umstritten. Während die einen Hausbesuche als Eingriff in die Privatsphäre sehen, nehmen die anderen Hausbesuche als förderlich für die Hilfsplanung wahr. Die meisten sind sich einig, dass Hausbesuche Schwellenängste abbauen können.

Die WSH befindet sich in einem hochschwelligem Bereich. Nach dem Finalitätsprinzip wird als erstes nicht danach gefragt, was zum Anspruch auf WSH geführt hat, sondern ob im Sinne der Subsidiarität keine anderen Leistungen vorher greifen können. Dies muss mit einer grossen Anzahl an Dokumenten belegt werden. Bestätigt sich der Anspruch, wird mit WSH eingestiegen. Folglich sind die Gründe, die hinter dem Anspruch auf WSH liegen so unterschiedlich, wie die Personen, die auf WSH angewiesen sind.

Es liegt nahe, dass Hausbesuche nicht für alle diese unterschiedlichen Individuen mit ihren unterschiedlichen Geschichten geeignet sind. Doch bietet es ein Instrument um bei Personen mit wenig sozialen Ressourcen stabilisierend einwirken zu können. Dies wiederum ist im Sinne der WSH.

Damit Sozialarbeiter*innen auf Hausbesuch gehen können, sind sie auf genügend zeitliche Ressourcen angewiesen. Die Qualität ihrer Arbeit ist abhängig von der Höhe der Dossiers, welche ihnen zugesprochen wird. Die Verantwortung darüber, mit welcher Qualität die WSH ausgeführt wird, liegt somit in erster Linie bei den Gemeinden und Kantonen.

Nebst den zeitlichen Ressourcen für Hausbesuche sind es die Leitungspersonen der Sozialdienste welche zu einer gelingende Umsetzung beitragen können. Auf Sozialdiensten arbeiten die Sozialarbeiter*innen grösstenteils selbstständig. Eine klar kommunizierte Haltung seitens der Leitungsperson fördert die Sicherheit im Handeln der Sozialarbeiter*innen. Ein Konzept für Hausbesuche, welches die Rahmenbedingungen klärt, könnte zu mehr Sicherheit in der Durchführung von Hausbesuchen führen. Folglich wären damit weniger Rechtsunsicherheiten seitens Sozialarbeiter*innen verbunden.

Sozialarbeiter*innen, die auf einem Sozialdienst arbeiten, befinden sich sowohl im Auftrag der Hilfe wie auch der Kontrolle. Auch wenn sich ein Teil der Aufgaben innerhalb nur eines Auftrages befindet, kann es jederzeit sein, dass der andere Auftrag greift. Wer auf einem Sozialdienst arbeitet, muss sich dessen bewusst und folglich bereit dazu sein, innerhalb beider Aufträge zu agieren. Wird einer der Aufträge in den Hintergrund gestellt, führt dies früher oder später zu Rollenkonflikten. Dies kann sich sowohl negativ auf die Beziehungsebene in der Klient*innen-Arbeit auswirken wie auch negativ auf die persönliche Auseinandersetzung mit sich in der Rolle als Sozialarbeiter*in. Bei jedem Hausbesuch sollte daher berücksichtigt werden, dass dieser in beiden Aufträgen greifen könnte. Es lohnt sich zu reflektieren, wie damit umgegangen werden würde. In diesen Prozess sollten die Klient*innen miteinbezogen werden.

Dass Hausbesuche als förderlich für die Beziehungsarbeit empfunden werden, wurde mit der Forschung bestätigt. Dies ist ein starkes Argument, welches für Hausbesuche spricht. Dennoch muss mit diesem Instrument überlegt umgegangen werden, da der Grat zwischen der Überschreitung der Privatsphäre und somit dem Eingriff in ein Grundrecht und der Sicherstellung der Menschenwürde durch engere Betreuung schmal ist.

9.3 Persönliches Fazit und Reflexion

Hausbesuche in der WSH sind ein kleiner, sehr detaillierter und spezifischer Teil der Sozialen Arbeit. Zu Beginn des Schreibprozesses hatten die Autorinnen die Idee, die einzelnen Theorien den verschiedenen Stufen im systemtheoretischen Paradigma der Sozialen Arbeit (SPSA) zu verorten und die Arbeit damit zu strukturieren. Die anfängliche Auseinandersetzung mit der übergreifenden Theorie der SPSA wurde einerseits als hilfreich empfunden, um das umfangreiche Thema umfassend wahrzunehmen. Andererseits bestand die Gefahr, sich in der übergeordneten Struktur zu verirren und den Überblick zu verlieren sowie die Theorie nicht angemessen zu verarbeiten. Wenn das SPSA korrekt in die Arbeit verarbeitet worden wäre, wäre der Umfang dieser Arbeit zu gross geworden. Daher haben die Autorinnen entschieden, diese Verknüpfungen nicht in die Arbeit aufzunehmen. Dennoch war die Auseinandersetzung mit dem SPSA sehr aufschluss- und hilfreich für die Autorinnen.

Die Interviews mit den vier Sozialarbeiter*innen zeigten den Autorinnen, dass verschiedene Haltungen auf ihre eigene Art Sinn ergeben, wenn diese stimmig begründet sind. Es zeigte sich, dass ein spezifisches Thema wie Hausbesuche unterschiedlich wahrgenommen werden kann und in der Ausführung auf verschiedene Arten möglich ist. Dass in der Sozialarbeit Handlungen nicht grundsätzlich richtig oder falsch sind, sondern viele Wege möglich sind, zeigte die Aufarbeitung dieses Themas. Dass am Ende jeweils der Einzelfall für die Begründung einer Handlung zählt und standardisierte Vorgänge mit so vielen unterschiedlichen Individuen kaum möglich sind, werden die Autorinnen in die Praxis mitnehmen.

Bei der quantitativen Befragung wurde im Fragebogen der Begriff Indikation für die Frage, wer die Hausbesuche jeweils veranlasst, verwendet. Erst mit dem Verarbeiten der Ergebnisse der Befragung wurde festgestellt, dass der Begriff „Initiierung“ besser geeignet ist und der Begriff „Indikation“ wurde deshalb durch den Begriff „Initiierung“ ersetzt. Die Autorinnen haben weder bei der quantitativen noch bei der qualitativen Befragung als sie den Begriff der Indikation verwendeten, eine Rückmeldung erhalten, dass es unklar sei, was dieser Begriff bedeutet und haben jeweils angemessene Rückmeldungen erhalten. Daher vermuten die Autorinnen, dass die befragten Personen verstanden haben, dass sie mit Indikation die Veranlassung der Hausbesuche gemeint haben.

Die Autorinnen empfanden es als Mehrwert, die Arbeit zu zweit zu schreiben. Einerseits konnten sie sich gegenseitig motivieren und in ihren Überlegungen bestärken. Andererseits half der Austausch im Forschungsteil dabei, sich der eigenen Haltung bewusst zu werden und diese folglich nicht zu stark in die Forschung einfließen zu lassen. Da beide Autorinnen auf Sozialdiensten tätig sind und selber schon auf Hausbesuch waren, wurden Haltungen und Rahmenbedingungen der eigenen Sozialdienste immer wieder hinterfragt, damit diese nicht als Grundlage für die Arbeit dienen. Hilfreich dabei war, dass die beiden Sozialdienste unterschiedliche Haltungen gegenüber Hausbesuchen einnehmen und dies dadurch die Diskussionen zwischen den Autorinnen immer wieder aufs Neue anregte und daraus spannende Erkenntnisse erfolgten.

9.4 Ausblick

Mit dieser Arbeit wurden mehrheitlich die Sichtweisen der Sozialdienste bzw. der Mitarbeiter*innen erforscht. Wie sich Hausbesuche auf die Klient*innen auswirken und wie diese Hausbesuche wahrnehmen, konnte nur anhand der Recherche im Theorieteil und den Praxisbeispielen der Sozialarbeiter*innen erahnt werden. Es wäre sehr spannend, die Klient*innen zu befragen und dadurch ein abgerundetes Bild von Hausbesuchen auf Sozialdiensten zu erhalten.

Die Wirksamkeit einer engeren Begleitung durch Hausbesuche, wie dies z. B. im Kanton Luzern mit dem begleiteten Wohnen gemacht wird, würde sich als Forschungsfeld ebenfalls eignen. Wohnen als Ort, wo biopsychosoziale Bedürfnisse sichtbar werden, birgt für die Autorinnen ein grosses Potenzial, welches aufgrund zu hoher Fallzahlen auf vielen Sozialdiensten vermutlich weniger genutzt wird, als dies für die Begleitung und Beratung der Klient*innen hilfreich wäre.

Im kleinen Kanton Zug sind die Unterschiede zwischen Stadt und Land nicht sehr ausgeprägt. Und doch zeigte sich bei den qualitativen Interviews eine Tendenz, dass die ländlichen Sozialdienste eher Hausbesuche machen, als dies die städtischen und grösseren Sozialdienste tun. Es wäre daher spannend, den Unterschied der Art und Weise der Hausbesuche und der Häufigkeit zwischen Stadt und Land zu untersuchen.

10 QUELLENVERZEICHNIS

- Avenir Social (2010). *Berufskodex Sozialer Arbeit Schweiz. Ein Argumetarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: Avenir Social.
- Akkaya, Gülcan (2015). *Grund- und Menschenrechte in der Sozialhilfe. Ein Leitfaden für die Praxis*. Luzern: Interact Verlag.
- Banks, Sarah (2012). Ethics and Values in Social Work. In Kohlfürst, Iris (2016). *Die moralische Landschaft der Sozialen Arbeit – eine empirische Analyse der Umsetzung von Werten und Normen im beruflichen Alltag*. Linz: Pro mente edition.
- Beobachter (2018). *Sozialhilfe beantragen. Welche Rechte habe ich?* Gefunden unter <https://www.beobachter.ch/geld/sozialhilfe/sozialhilfe-beantragen-welche-rechte-habe-ich>
- Bräutigam, Barbara & Müller, Matthias (2011). *Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Bräutigam, Barbara, Lungen, Sarah & Müller, Matthias (2011). Die Kunst, sich einzulassen und dennoch ein anderer zu bleiben – einleitende Gedanken zur aufsuchenden Arbeit. In Bräutigam, Barbara, Müller, Matthias (2011). *Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Bundesgesetz vom 24 Juni 1977 betreffend die Zuständigkeit für die Unterstützung bedürftiger (Zuständigkeitsgesetz, SR 851.1).
- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (SR 101).
- Das schweizerische Parlament (2019). *Die Bundesverfassung*. Gefunden unter <https://www.parlament.ch/de/%c3%bcber-das-parlament/wie-funktioniert-das-parlament/parlamentsrecht/bundesverfassung>

- Drilling, Matthias, Dittmann, Jörg & Bischoff, Tobias (2019). *Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäres Wohnen. Ausmass, Profil und Bedarf in der Region Basel*. Gefunden unter: https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/grundlagen_und_positionen/themendossiers/Wohnen/Obdachlosigkeit-Studie-FHNW.pdf.pdf
- Eberlei, Walter, Neuhoﬀ, Katja & Riekenbrauk, Klaus (2018). *Menschenrechte – Kompass für die Soziale Arbeit*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Effinghausen, Sabrina (2014). *Diagnose psychisch krank – ein Leben ohne Zukunft? Bewältigungsstrategien von psychisch erkrankten Menschen und Unterstützungsmöglichkeiten durch die Soziale Arbeit am Beispiel des ambulanten betreuten Wohnens*. Baden-Baden: Nomos.
- Erath, Peter (2006). *Sozialarbeitswissenschaft. Eine Einführung*. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Faulbaum, Frank, Prüfer, Peter & Rexroth, Margrit (2009). *Was ist eine gute Frage? Die systematische Evaluation der Fragequalität*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Flick, Uwe (2009). *Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge*. Hamburg: Rowohlt Taschenbuchverlag.
- Frankena, William K. (2017). *Ethik. Eine analytische Einführung* (6. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Geiser, Kaspar (2015). *Problem- und Ressourcenanalyse in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in die Systemische Denkfigur und ihre Anwendung* (6. Aufl.). Luzern: Interact.
- Gerull, Susanne (2014). *Hausbesuche in der Sozialen Arbeit. Eine arbeitsfeldübergreifende empirische Studie*. Leverkusen-Opladen: Verlag Barbara Budrich.

- Grunwald, Klaus & Thiersch, Hans (Hrsg.) (2016). *Praxishandbuch Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Handlungszusammenhänge und Methoden* (3., vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Grunwald, Klaus & Thiersch, Hans (2018). Lebensweltorientierung. In Otto, Hans-Uwe, Thiersch, Hans, Reiner, Treptow & Holger, Ziegler (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 906–915). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Heiner, Maja (2010). Soziale Arbeit als Beruf. Fälle - Felder - Fähigkeiten. In Kohlfürst, Iris (2016). *Die moralische Landschaft der Sozialen Arbeit – eine empirische Analyse der Umsetzung von Werten und Normen im beruflichen Alltag*. Linz: Pro mente edition.
- Humanrights.ch (ohne Datum). *Allgemeine Erklärung der Menschenrechte von 1948*. Gefunden unter <https://www.humanrights.ch/de/internationale-menschenrechte/aemr/text/>
- Humanrights.ch (2013a). *Menschenrechte und Grundrechte in der Schweiz. Eine Einführung*. Gefunden unter: <https://www.humanrights.ch/de/service/einsteigerinnen/schweiz/>
- Humanrights.ch (2013b). *Artikel 12 – Schutz der Freiheitsphäre des Einzelnen*. Gefunden unter: <https://www.humanrights.ch/de/internationale-menschenrechte/aemr/text/artikel-12-aemr-schutz-freiheitssphaere-einzelnen>
- Humanrights.ch (2018). *Schutz der Privatsphäre*. Gefunden unter: <https://www.humanrights.ch/de/service/menschenrechte/privatsphaere/>
- Kanton Aargau, Departement Gesundheit und Soziales (2019). *Der Aussendienst*. Gefunden unter <https://www.ag.ch/de/dgs/gesellschaft/soziales/oeffentlichesozialhilfe/ksdaussendienst/Aussendienst.jsp>
- Kantonales Sozialamt Zürich (2014). *Sozialhilfe Behörde-Handbuch Kanton Zürich*. Gefunden unter:

<http://www.sozialhilfe.zh.ch/Handbuch/6.2.02.%20Sachverhaltsabklärung.aspx>

Kanton Zug (2010). *BGS 861.4 Gesetz über die Sozialhilfe im Kanton Zug*. Gefunden unter: https://bgs.zg.ch/app/de/texts_of_law/861.4/versions/400

Kanton Zug (2016). *BGS 861.41 Verordnung zum Sozialhilfegesetz*. Gefunden unter https://bgs.zg.ch/app/de/texts_of_law/861.41/versions/1512

Kanton Zug (2019). *BGS 162.1. Gesetz über den Rechtsschutz in Verwaltungssachen*. Gefunden unter https://bgs.zg.ch/app/de/texts_of_law/162.1

Kanton Zug (2019). «*InBeZug*»: *Regierung gibt Startschuss für Gesetzesrevision*. Gefunden unter <https://www.zg.ch/behoerden/direktion-des-innern/kantonales-sozialamt/aktuell/inbezug-regierung-gibt-startschuss-fuer-gesetzesrevision-2>

Kleve, Heiko (2011). *Ambivalenzen aufsuchender Hilfen. Das Tetralemma als Beitrag zur postmodernen Haltungsbildung*. In Bräutigam, Barbara, Müller, Matthias (2011). *Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.

König, Joachim (Hrsg.) (2016). *Praxisforschung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Kohlfürst, Iris (2016). *Die moralische Landschaft der Sozialen Arbeit – eine empirische Analyse der Umsetzung von Werten und Normen im beruflichen Alltag*. Linz: Pro mente edition.

Kruse, Jan (2014). *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz (2. Überarbeitete und ergänzende Auflage)*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Kuckartz, Udo (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden. Praxis, Computerunterstützung (3. Überarbeitete Auflage)*. Weinheim Basel: Beltz Verlag.

Lambers, Helmut (2016). *Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich*. Opladon und Toronto: Verlag Barbara Budrich.

- Martin, Edi (2018). Die Menschenrechte und der Schutz des Wohnen – Professionelles Handeln und die guten Gründe für den universellen Schutz des Wohnens. In Spatscheck, Christian, Steckelberg, Claudia (Hrsg.), *Menschenrechte und Soziale Arbeit. Konzeptionelle Grundlagen, Gestaltungsfelder und Umsetzung einer Realutopie* (S. 149–162). Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Matthes, Joachim (1973). Sozialarbeit als soziale Kontrolle. In Otto, Hans-Uwe & Schneider, Siegfried (Hrsg.) (1973). *Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit* (S. 107–128). Neuwied und Berlin: Hermann Luchterhand Verlag.
- Merchel, Joachim & Pamme, Hildegard (2014). *Personalentwicklung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD)*. Berlin: Verlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V..
- Metzger, Marius (2009). *Sampling: Wie kommt man zur Stichprobe?* Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Mösch Payot, Peter (2014). § 39 Sozialhilfe. In Steiger-Sackmann, Sabine, Mosimann, Hans-Jakob (Hrsg.), *Recht der Sozialen Sicherheit: Sozialversicherungen, Opferhilfe, Sozialhilfe. Beraten und Prozessieren. Handbücher für die Anwaltspraxis Band XI* (S. 1411–1453). Basel: Helbing Lichtenhahn.
- Moser, Heinz (2008). *Instrumentenkoffer für die Praxisforschung. Eine Einführung* (4. Überarbeitete Auflage). Zürich: Verlag Pestalozzianum/ Freiburg: Lambertus Verlag.
- Mühle, Urs, Rutishauser, Beat, Kaegi, Urs, Herzog, Stephan (2006). *Wirkungsorientierung im Sozialdienst. Ein Handbuch für Planungsverantwortliche in Kantonen und Gemeinden*. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag.
- Näpfl Keller, Nadine, Rimmelé, Sabine, Da Rui, Gena & Riedweg, Werner (2018). *Sozialdienste entwickeln. Ein Handbuch für gute Arbeit*. Luzern: Interact.

- Neuenschwander, Peter, Hümbelin, Oliver, Kalbermatter, Marc, Ruder, Rosmarie (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Zürich: Seismo Verlag.
- OBDS (2014). *Ethische Standards – Berufspflichten für SozialarbeiterInnen*. Gefunden unter: https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/ethik-berufspflichten-obds_1.pdf
- Poehn, Nathalie (2015). *Menschenwürde: Was verstehen wir darunter?* Gefunden unter: <https://www.weltethos.ch/menschenwuerde-was-verstehen-wir-darunter/>
- Ramsauer, Nadja (2018). *Geschichte der Sozialen Arbeit in der Schweiz. Eine Einführung für Studierende an der Fachhochschulen Sozialer Arbeit*. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Raithel, Jürgen (2008). *Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs* (2., durchgesehene Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rechberg, Karl-Hermann (2016). Narrative Interviews und Leitfadeninterviews. In König, Joachim (2016). *Praxisforschung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Schilling, Johannes & Klus, Sebastian (2018). *Soziale Arbeit. Geschichte – Theorie – Profession*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Schmitz, Barbara (2005). Sozialethische Aspekte des menschenwürdigen Daseins. In Schmid Walter, Tecklenburg, Ueli (Hg.) (2005). *Menschenwürdig leben? Fragen an die Schweizer Sozialhilfe* (S. 59–67). Luzern: Caritas-Verlag.
- Schmocker, Beat (2011). *Soziale Arbeit und ihre Ethik in der Praxis. Eine Einführung mit Glossar zum Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz*. Bern: AvenirSocial.
- Schmocker, Beat (2013, 28. Juni). *Aufgabenstellung und Verantwortungsbereiche bezüglich der Sozialen Arbeit*. Vortrag gehalten vor der Delegiertenversammlung von AvenirSocial Bern.

Schmocker, Beat (2014). *Das dritte Mandat. Eine menschengerechte Gesellschaft bedarf der Sichtweise der Sozialen Arbeit*. SozialAktuell, 12, 17–19.

Schmocker, Beat (2015). *Übersicht zur Einführung in die ‚Zürcher Schule‘*. Gefunden unter: <http://www.freies-institut-tpsa.com/documents/Schmocker%20Einfuehrung%20in%20die%20%E2%80%99AZ%C3%BCrcher%20Schule'%20Kurzversion.pdf>.

Soom Ammann, Eva, Salis Gross, Corina (2011). *Alt und schwer erreichbar. „Best Practice Gesundheitsförderung im Alter“ bei benachteiligten Gruppen*. München: AVM-Verlag.

Stadt Luzern (ohne Datum). *Sozialzentrum Rex*. Gefunden unter: <https://www.stadt Luzern.ch/thema/145>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (ohne Datum a). *A.5.1 Rechte*. Gefunden unter <https://richtlinien.skos.ch/a-voraussetzungen-und-grundsaeetze/a5-rechte-und-pflichten-unterstuetzter-personen/a51-rechte/>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (ohne Datum b). *A.5.2 Pflichten*. Gefunden unter: <https://richtlinien.skos.ch/a-voraussetzungen-und-grundsaeetze/a5-rechte-und-pflichten-unterstuetzter-personen/a52-pflichten/>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2016) *SKOS-Richtlinien*. Gefunden unter <https://richtlinien.skos.ch/>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2019). *Sozialhilfe*. Gefunden unter <https://skos.ch/themen/sozialhilfe/>

Staub-Bernasconi, Silvia (2018). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Auf dem Weg zu kritischer Professionalität* (2. Aufl.). Opladen & Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Uhlendorff, Uwe (2010). Typenbildende Verfahren. In Bock, Karin & Miethe, Ingrid (Hrsg.) (2010). *Handbuch qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. Opladen und Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich.

- Urban-Stahl, Ulrike (2018). Anwaltschaft. In Otto, Hans-Uwe, Thiersch, Hans, Reiner, Treptow & Holger, Ziegler (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 78–87). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Voll, Peter (2006). *Kurzbeschreibung quantitative Methoden*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Winter Sayilir, Sara (2019). Wie man Menschen von der Strasse holt. *Surprise, Strassenmagazin*, 445, 9–13.
- Wirt, Jan V. (2011). Aufsuchen Macht Sinn. In Bräutigam, Barbara, Müller, Matthias (2011). *Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Zeller, Susanne (2011). Die „Human Rights Profession“ als berufsethische „Realutopie“ und die Menschenrechtsinstrumente. In Schmocker, Beat (Hrsg.) (2006). *Liebe, Macht und Erkenntnis. Silvia Staub-Bernasconi und das Spannungsfeld Soziale Arbeit*. Luzern: Interact und Freiburg: Lambertus Verlag.
- ZHAW (ohne Datum). *Fallbelastung in der Sozialhilfe und deren Auswirkung auf die Ablösequote*. Gefunden unter:
https://www.zhaw.ch/no_cache/de/forschung/forschungsdatenbank/projekttdetail/projektid/1668/

ANHANG

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse der quantitativen Befragung anonymisiert dargestellt. Die dazugehörige Legende erläutert die verwendeten Abkürzungen.

Anonymisierte Ergebnisse der quantitativen Befragung

ID-Nummer	Frage A	Frage B	Frage C	Frage D	Frage E	Frage F	Frage G	Frage H	Frage I	Frage J	Frage K	Frage L
1	1	3	1	2	2	3	3	2	4	4	3	1
2	1	2	2	1	1	1	1	4	3	3	1	2
3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
4	1	3	1	2	2	2	3	1	3	2	3	3
5	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	2	3
6	1	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4
7	1	3	2	1	3	2	4	1	2	1	2	2
8	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	4
9	1	1	2	2	3	2	4	2	2	1	2	3
10	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2
11	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	4
12	1	2	2	1	3	2	3	2	4	2	1	3
13	1	2	2	3	3	3	3	2	4	1	3	4
14	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
15	1	3	2	1	4	2	4	1	1	1	2	3
16	1	3	1	2	3	4	4	2	3	1	3	4
17	1	2	3	1	3	2	4	1	1	1	2	4
18	1	2	9	2	3	3	4	4	1	1	1	4
19	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3
20	2	2	2	1	4	2	3	2	2	3	1	4
21	2	2	2	1	4	2	3	2	2	3	1	4
22	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	4
23	2	3	2	1	4	4	2	2	3	2	3	3
24	2	2	2	1	1	3	3	2	3	4	3	2
25	2	1	2	2	2	2	3	1	4	4	2	4
26	2	3	2	3	2	2	2	3	4	1	2	4
27	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	1	4
28	2	1	2	2	3	2	4	2	2	1	1	4
29	2	2	1	2	4	4	3	2	4	3	2	4

Legende für die anonymisierte Darstellung der quantitativen Befragung

Frage	Variable
Grösse des Sozialdienstes	A
Häufigkeit Hausbesuche in den letzten 12 Monaten	B
Hausbesuche förderlich für Auftrag	C
Ich mache Hausbesuche innerhalb meines Hilfsauftrags	D
Ich mache Hausbesuche innerhalb meines Kontrollauftrags	E
Ich nehme während des Hausbesuchs ein Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle wahr	F
Initiierung durch Institution	G
Initiierung durch SA	H
Initiierung durch KL	I
Freiwilligkeit der Hausbesuche für KL	J
Hausbesuche werden in Bezug auf Privatsphäre als Spannungsfeld empfunden	K
Bietet der Arbeitgeber Weisungen, Hilfsmittel, Richtlinien	L

Skalen	
1 = mehr als 3 Sozialarbeitende in einem Sozialdienst	Frage A
2 = bis zu 3 Sozialarbeitende in einem Sozialdienst	

1 = nie	Frage B
2 = 1–3x pro Jahr	
3 = 4–6x pro Jahr	

1 = voll und ganz	Fragen C bis L
2 = eher	
3 = eher nicht	
4 = ganz und gar nicht	
9 = keine Antwort	