

Der Übergang nach dem Fallabschluss in der Sozialhilfe:

Unterstützungsbedarfe von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug und Implikationen für eine Nachbetreuung

eine qualitative Untersuchung

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor- Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Kristina Abderhalden
Michelle Maradan

Bern, Juni 2026

Gutachterin: Nathalie Joder

Abstract

Die vorliegende Bachelor-Thesis untersucht den Übergang nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe bei Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kanton Bern. Im Zentrum steht die Frage, wie betroffene Personen diese Phase nach dem Fallabschluss erleben und welche Unterstützungsbedarfe sich daraus für eine mögliche Nachbetreuung ableiten lassen.

Nach der Erarbeitung des aktuellen theoretischen Forschungsstandes wurde die Forschungsfrage im Rahmen eines qualitativen Forschungsansatzes bearbeitet. Als Datenerhebungsmethode wurden fünf qualitative, leitfadengestützte Interviews mit Personen geführt, die nach einem vorgängigen Fallabschluss wiederholt Sozialhilfe beziehen. Die erhobenen Daten wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet und mit theoretischen Bezügen zu den Themen Fallabschluss, nachhaltige Ablösung, Nachbetreuung, Niederschwelligkeit und dem Konzept Blended Counseling in Verbindung gebracht.

Die Ergebnisse zeigen, dass der Übergang nach dem Fallabschluss ambivalent erlebt wird. Einerseits wird die Ablösung als Schritt in Richtung Selbstständigkeit und Unabhängigkeit wahrgenommen. Andererseits blieben finanzielle sowie arbeitsbezogene Unsicherheiten, administrative Anforderungen und persönliche Belastungen bestehen oder traten erneut auf. Zudem zeigt sich, dass Themen wie gesellschaftliche Zuschreibungen, Scham, Stigmatisierungserfahrungen und frühere Behördenkontakte die interviewten Personen beschäftigten. Diese Erfahrungen können dazu führen, dass eine erneute Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst erschwert wird.

Aus den Ergebnissen lässt sich schliessen, dass der Zeitraum nach dem Fallabschluss nicht automatisch mit einer Stabilisierung der Lebenssituation einhergeht. Dieser stellt vielmehr eine sensible Übergangsphase dar, in der weiterhin Unterstützungsbedarfe bestehen können. Die Ergebnisse sprechen dafür, Nachbetreuung nicht als punktuelle Unterstützung, sondern als eigenständigen Bestandteil des Sozialhilfeprozesses mitzudenken. Eine freiwillige und zeitlich begrenzte Nachbetreuung könnte dazu beitragen, betroffene Personen bedarfsgerecht bei der Stabilisierung ihrer Lebenssituation zu begleiten. Dabei zeigt sich die besondere Bedeutung eines niederschweligen Zugangs zu Unterstützungsangeboten auch nach dem Fallabschluss.

Danksagung

An dieser Stelle möchten sich die Autorinnen bei allen Personen bedanken, die zum Entstehen der vorliegenden Arbeit beigetragen haben. Speziell zu erwähnen sind die Interviewpartner*innen, die vermittelnden Sozialdienste sowie die Fachbegleitung Nathalie Joder von der Berner Fachhochschule (BFH).

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	6
1.1 Ausgangslage und Problemstellung	6
1.2 Forschungsstand und Ableitung der Forschungsfrage	8
1.3 Relevanz für die Soziale Arbeit	11
1.4 Zielsetzung	12
1.5 Aufbau der Arbeit	12
2. Sozialhilfe: ein Überblick	13
2.1 Ausgangslage	13
2.2 Rechtliche Grundlagen	13
2.3 Kanton Bern	14
2.4 Ziele und Prinzipien der Sozialhilfe	14
3. Fallabschluss und nachhaltige Ablösung	16
3.1 Definition	16
3.2 Einflussfaktoren für eine nachhaltige Ablösung	17
3.3 Gestaltung des Fallabschlusses	19
4. Nachbetreuung	21
4.1 Instrument als mögliches Unterstützungsangebot	21
4.2 Verortung / Definition	22
4.3 Rolle der Persönlichen Hilfe und präventiven Beratung	24
4.4 Persönliche Hilfe	25
4.5 Präventive Beratung	26
5. Nichtbezug von Sozialhilfeleistungen	29
5.1 Definition, Relevanz und Ausmass	29
5.2 Ursachen und Einflussfaktoren	30
5.3 Formen und Massnahmen	32
6. Niederschwelligkeit	34
6.1 Begriffsverständnis	34
6.2 Dimensionen der Unterstützungsangebote	36
6.3 In der Sozialhilfe	37
6.4 Digitale Beratung in der Sozialhilfe	38
6.5 Bedeutung für die Nachbetreuung der Sozialhilfe	41
7. Blended Counseling	43
7.1 Definition und Modelle nach Weiss (2014)	43
7.2 In der Sozialhilfe	46

7.3	Instrument für eine nachhaltige Ablösung	46
8.	Methodisches Vorgehen	48
8.1	Forschungsdesign	48
8.2	Feldzugang und Sampling	49
8.3	Datenerhebung	51
8.3.1	Leitfadeninterview / Expert*innen Interview	51
8.3.2	Leitfaden	52
8.3.3	Durchführung der Interviews	53
8.4	Datenaufbereitung	54
8.5	Datenauswertung	55
9.	Darstellung der Forschungsergebnisse	58
9.1	Gründe für erneuten Sozialhilfebezug	58
9.2	Erleben des Übergangs	59
9.3	Unterstützungsformen und Ressourcen	61
9.4	Zugang zum Sozialdienst	65
9.5	Erleben von Stigmatisierung	67
10.	Synthese und Diskussion der Ergebnisse	69
11.	Schlussfolgerungen	74
11.1	Beantwortung der Forschungsfrage	74
11.2	Bedeutung für die Praxis	77
11.3	Ausblick für die Forschung	80
11.4	Kritische Reflexion des Forschungsprozess	82
12.	Fazit	87
13.	Literaturverzeichnis	89
Anhang		93
A.	Dokumentation der Verwendung von KI gestützten Tools	93
B.	Interviewleitfaden	94
C.	Kategoriensystem und Kategoriendefinitionen	97

1. Einleitung

Ein erheblicher Anteil von Personen, die erstmals Sozialhilfe bezogen haben, kehrten zu einem späteren Zeitpunkt erneut in den Leistungsbezug zurück. Wiederholter Sozialhilfebezug ist somit weit verbreitet und betrifft mehr als die Hälfte der Leistungsbeziehenden (Beyeler et al., 2021, S. 52). Ein zentrales Ziel der Sozialhilfe besteht darin, Menschen nachhaltig zu integrieren, sodass sie ihren Lebensunterhalt längerfristig selbständig bestreiten können (nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe). Die Aufgaben der Sozialhilfe gehen somit weit über die reine finanzielle Unterstützung hinaus. Studien zeigen, dass die Gestaltung des Fallabschlusses einen wichtigen Einfluss auf eine nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe hat und diesbezüglich Verbesserungspotential besteht. Die Möglichkeit einer weiterführenden Betreuung nach dem Fallabschluss wird im wissenschaftlichen Diskurs zwar bereits erwähnt, bislang jedoch kaum vertieft untersucht. In der Praxis der Sozialhilfe fehlen häufig Zeit und Ressourcen, um sich vertieft mit Möglichkeiten zur Förderung nachhaltiger Ablösungen sowie mit einem bedarfsgerechten Übergang in die Selbständigkeit auseinanderzusetzen. Gleichzeitig bestehen damit verbundene Potentiale, beispielsweise durch das Konzept Blended Counseling oder durch die Weiterentwicklung niederschwelliger Zugänge, die innerhalb der Sozialhilfe bislang nur wenig genutzt werden. Vor diesem Hintergrund sollte dem Übergang nach dem Fallabschluss mehr Aufmerksamkeit entgegengebracht werden. Die vorliegende Arbeit greift diesen Aspekt auf, indem die Sichtweisen von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug (und aktuell Sozialhilfe beziehen) im Übergang nach dem Fallabschluss einbezogen werden. Ziel ist es, mögliche Unterstützungsbedarfe im Rahmen einer Nachbetreuung herauszuarbeiten und daraus Impulse für die Weiterentwicklung der Sozialhilfe abzuleiten. In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff „Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug“ oder „erneuten Sozialhilfebezug“ verwendet. Gemeint sind Personen, die nach einer Ablösung aus der Sozialhilfe zu einem späteren Zeitpunkt erneut Sozialhilfeleistungen beziehen.

1.1 Ausgangslage und Problemstellung

Die Sozialhilfe hat den Auftrag, Menschen in finanziellen Notlagen zu unterstützen und deren soziale Integration zu fördern. Ziel der Unterstützung ist gemäss der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) unter anderem die nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe und damit das selbständige Bewältigen des Lebensunterhalts (SKOS, 2026, B.1). Gemäss Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) erfolgt im Kanton Bern ein Fallabschluss grundsätzlich dann, wenn keine finanzielle Unterstützung mehr notwendig ist und das Sozialhilfedossier geschlossen wird (BKSE, 2025a). Mit dem Fallabschluss endet in der Regel nicht nur die finanzielle Unterstützung, sondern ebenfalls die formelle und persönliche Begleitung durch den Sozialdienst. Demnach wird innerhalb der vorliegenden Arbeit unter

Fallabschluss das Wegfallen der Geldauszahlung seitens Sozialdienst sowie die Schliessung des Sozialhilfedossiers verstanden.

Von betroffenen Personen wird das Wegfallen dieser Unterstützung oftmals als abrupt erlebt (Steger & Iseli, 2019, S. 17–19). Gerade Personen mit instabilen Lebenssituationen stehen nach dem Fallabschluss während des Übergangs in die Selbständigkeit häufig vor Herausforderungen. Dazu gehören beispielsweise finanzielle Unsicherheiten, administrative Anforderungen, schwierige Wohn- oder Arbeitssituationen sowie der Umgang mit belastenden Lebensereignissen (Metzker, 2024, S. 76–77). Gleichzeitig zeigt sich, dass ein erneuter Sozialhilfebezug in der Praxis keine Seltenheit darstellt. Der Kennzahlenvergleich der Städteinitiative Sozialpolitik weist darauf hin, dass mehr als die Hälfte der untersuchten Sozialhilfedossiers mehrere Bezugsperioden aufweisen (Beyeler et al., 2021, S. 52). Der Übergang nach dem Fallabschluss erscheint somit als sensible Phase, in der Stabilität nicht automatisch gegeben ist. Obwohl die nachhaltige Ablösung ein zentrales Ziel der Sozialhilfe darstellt, bestehen im Zusammenhang mit dem Fallabschluss und der Zeit danach nur wenige Vorgaben zur konkreten Ausgestaltung der Begleitung (Beyeler, 2022, S. 16). Während die finanzielle sowie die individuelle Unterstützung während eines Sozialhilfebezugs rechtlich geregelt ist, bleibt offen, wie der Übergang nach dem Fallabschluss fachlich gestaltet werden kann. Dazu gibt es im Kanton Bern keine generellen Vorgehensweisen und Angaben dazu, welche Unterstützungsform angebracht wäre. Gleichzeitig wird jedoch die Frage zunehmend diskutiert, ob eine weiterführende Unterstützung nach dem Fallabschluss in Form einer Nachbetreuung sinnvoll sein könnte (Steger & Iseli, 2019; Metzker, 2024). Wissenschaftlich besteht bislang keine einheitliche Definition einer solchen möglichen Nachbetreuung. Unter Nachbetreuung wird in der vorliegenden Arbeit demnach eine weiterführende Unterstützung nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe verstanden. Diese wird als eigene Phase nach dem Abschluss des Sozialhilfedossiers betrachtet. In Anlehnung an Michel et al. (2018b) gelten Personen dann als nachhaltig von der Sozialhilfe abgelöst, wenn sie während 18 Monaten keinen erneuten Sozialhilfebezug aufweisen. Aus diesem Grund wird eine mögliche Nachbetreuung innerhalb dieser Arbeit als individuelle, zeitlich begrenzte Unterstützung von insgesamt 18 Monaten nach dem Fallabschluss verstanden, um eine schrittweise und stabile Ablösung von der Sozialhilfe zu unterstützen. Diese mögliche Verortung einer Nachbetreuung macht deutlich, dass der Fallabschluss nicht nur als administrativer Endpunkt verstanden werden sollte. Vielmehr kann der Zeitraum nach der Ablösung eine sensible Übergangsphase darstellen, in der finanzielle Unsicherheiten, administrative Anforderungen oder persönliche Belastungen weiterhin bestehen oder neu auftreten. Fehlt in dieser Phase eine klar zugängliche Unterstützung, besteht die Gefahr, dass betroffene Personen trotz erneutem Unterstützungsbedarf den Kontakt zum Sozialdienst nicht suchen oder eine erneute Anmeldung hinauszögern. Damit rückt auch der Nichtbezug von Sozialhilfeleistungen als relevanter Bezugspunkt für die vorliegende Arbeit in den Fokus.

Darunter wird verstanden, dass Personen trotz bestehendem Anspruch keine Sozialhilfe beantragen oder beziehen. Die Forschung zeigt, dass Nichtbezug nicht nur durch materielle Faktoren beeinflusst wird. Zu den Faktoren des Nichtbezugs gehören fehlendes Wissen über Ansprüche, Scham, Angst vor Stigmatisierung, der Wunsch nach Unabhängigkeit, administrative Hürden sowie belastende Erfahrungen mit Behörden (Hümbelin et al., 2023, S. 1–4). Für das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit ist dies relevant, weil nach einem Fallabschluss erneute Unsicherheiten oder Unterstützungsbedarfe entstehen können, ohne dass sich betroffene Personen unmittelbar wieder an den Sozialdienst wenden. Vor diesem Hintergrund gewinnt Niederschwelligkeit im Hinblick auf den Nichtbezug sowie auf eine Nachbetreuung an Bedeutung. Niederschwellige Angebote zeichnen sich dadurch aus, dass sie möglichst geringe Anforderungen an die Inanspruchnahme stellen und bestehende Hürden abbauen. Solche Hürden können räumlicher, zeitlicher, sprachlicher, administrativer, sozialer oder emotionaler Art sein. Mayrhofer (2012) beschreibt Niederschwelligkeit als besondere Bedingung des Zugangs zu Unterstützungsangeboten (S. 151). Hörmann et al. (2023) verstehen Niederschwelligkeit zudem als Qualitätsmerkmal von Beratungsangeboten, da bereits die Kontaktaufnahme für Klient*innen eine hohe Hürde darstellen kann (S. 35). Für den Übergang nach dem Fallabschluss bedeutet dies, dass eine mögliche Nachbetreuung leicht erreichbar, verständlich und unkompliziert nutzbar sein müsste. Blended Counseling kann in diesem Zusammenhang als möglicher Ansatz betrachtet werden, um eine Nachbetreuung niederschwellig und bedarfsorientiert zu gestalten. Darunter wird die systematische konzeptionelle Kombination von Face-to-Face-Beratung und digitalen Beratungsformen verstanden, beispielsweise Telefon-, E-Mail-, Chat- oder Videoberatung (Hörmann et al., 2023, S. 46–49; Weiss, 2014, S. 54–57). Digitale Beratungsformen sind jedoch nicht automatisch niederschwellig, da technische, sprachliche oder datenschutzbezogene Hürden bestehen können.

1.2 Forschungsstand und Ableitung der Forschungsfrage

Der aktuelle Forschungsstand zeigt, dass sich bereits mehrere Studien mit dem Fallabschluss in der Sozialhilfe sowie mit der nachhaltigen Ablösung auseinandergesetzt haben. Dabei wird deutlich, dass die nachhaltige Ablösung als zentrales Ziel der Sozialhilfe verstanden wird (Beyeler, 2022, S. 16). Gleichzeitig besteht keine einheitliche Definition darüber, wann eine Ablösung tatsächlich als nachhaltig gilt. Innerhalb der vorliegenden Arbeit gelten in Anlehnung an Michel et al. (2018b) Personen als nachhaltig abgelöst, die während 18 Monaten keinen erneuten Sozialhilfebezug aufweisen (S. 30). Mehrere Studien weisen darauf hin, dass die Gestaltung des Abschlussprozesses eine wichtige Rolle für eine nachhaltige Ablösung spielt. Der Übergang nach dem Fallabschluss wird von betroffenen Personen oftmals als herausfordernd erlebt, besonders aufgrund finanzieller Unsicherheiten, administrativer Anforderungen oder der plötzlichen Übernahme von Selbstverantwortung (Steger & Iseli, 2019, S. 17-19;

Metzker, 2024, S. 76-77). Als Übergang wird innerhalb der vorliegenden Arbeit die Zeit unmittelbar nach einem Fallabschluss verstanden, in der betroffene Personen nach einem Sozialhilfebezug ihren Alltag wieder selbständig bewältigen. Gleichzeitig zeigt sich, dass der Abschlussprozess innerhalb vieler Sozialdienste nur wenig strukturiert geregelt ist und häufig individuell von den zuständigen Sozialarbeitenden gestaltet wird (Metzker, 2024, S. 75-76). Der aktuelle Forschungsstand macht deutlich, dass der Fallabschluss im Vergleich zu anderen Phasen der Sozialhilfe bislang weniger Beachtung erhält, obwohl gerade diese Übergangsphase für die Stabilisierung der Lebenssituation von betroffenen Personen bedeutsam erscheint.

Im Zusammenhang mit diesen Erkenntnissen wird zunehmend die Idee einer weiterführenden Betreuung nach dem Fallabschluss in Form einer Nachbetreuung diskutiert. Studien zeigen, dass sowohl ehemalige Sozialhilfebeziehende als auch Sozialarbeitende eine weiterführende Unterstützung als sinnvoll erachten (Steger & Iseli, 2019; Metzker, 2024). Genannt werden dazu beispielsweise Follow-up-Gespräche, also regelmässige kurze Gespräche, niederschwellige Beratungsangebote oder eine Begleitung bei administrativen und finanziellen Fragen (Steger & Iseli, 2019; Metzker, 2024). Der aktuelle Forschungsstand zeigt zugleich, dass bislang kaum systematisch konzeptionelle Nachbetreuungsangebote innerhalb der Sozialdienste bestehen. Rechtliche Grundlagen wie die persönliche Hilfe oder die präventive Beratung eröffnen jedoch grundsätzlich Möglichkeiten für individuelle Unterstützung auch ohne Anspruch auf Geldleistungen der Sozialhilfe (SKOS, 2026, B.2.2). Allgemein wird deutlich, dass der Übergang nach dem Fallabschluss eine sensible Phase darstellt und eine nachhaltige Ablösung nicht ausschliesslich durch den formellen Abschluss eines Sozialhilfedossiers erfolgt. Dabei wird deutlich, dass der Fallabschluss in Bezug auf die Perspektiven ehemaliger Sozialhilfebeziehender wissenschaftlich bereits untersucht wurde (Metzker, 2024). Eine Forschungslücke zeigt sich jedoch bei der Perspektive von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug. Aufgrund fehlender wissenschaftlicher Erkenntnisse bleibt offen, wie Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug den Übergang nach dem Fallabschluss erlebt haben und was sie in dieser Zeit an Unterstützung gebraucht hätten. Dieser Frage nachzugehen zeigt sich als zielführend, um einer möglichen konzeptionellen Nachbetreuung als eigenständige Phase innerhalb der Sozialhilfe unter Berücksichtigung der Sichtweisen von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug näherzukommen.

Im Hinblick auf eine Nachbetreuung gewinnt das Thema Niederschwelligkeit an Bedeutung, da die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten durch einen niederschweligen Zugang gewährleistet wird. Dabei sollen räumliche, zeitliche, sprachliche, administrative, soziale oder emotionale Hürden abgebaut werden. Für die vorliegende Arbeit ist dies relevant, weil eine mögliche Nachbetreuung nur dann wirksam sein kann, wenn sie für betroffene Personen

erreichbar, verständlich und anschlussfähig ausgestaltet ist. Offen bleibt jedoch, welche konkreten Schwellen Personen mit erneutem Sozialhilfebezug nach dem Fallabschluss erleben und welche Formen von Erreichbarkeit, Kontaktaufnahme und Begleitung sie selbst als hilfreich einschätzen würden.

In Anbetracht der Perspektiven von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug erscheint die Thematisierung eines Nichtbezugs von Sozialhilfeleistungen als zentral. Der Nichtbezug von potenziellen erneuten Sozialhilfebeziehenden wurde jedoch kaum erforscht, daher bleibt unklar, ob gemachte Erfahrungen beim ersten Sozialhilfebezug eine Auswirkung auf einen Nichtbezug von Sozialhilfeleistungen haben. Nichtbezug beschreibt, dass anspruchsberechtigte Personen trotz bestehendem Bedarf keine Sozialhilfe beantragen oder beziehen. Bekannt ist, dass Nichtbezug nicht ausschliesslich durch die materielle Lage erklärt werden kann, sondern durch verschiedene subjektive, soziale und institutionelle Faktoren beeinflusst wird. Für den Übergang nach dem Fallabschluss ist dies bedeutsam, weil erneute Unterstützungsbedarfe nicht zwingend sichtbar werden. Eine zentrale Forschungslücke liegt in der Frage, welche Rolle Hemmschwellen, Erfahrungen mit dem Sozialdienst sowie mögliche Formen des Nichtbezugs einnehmen. Die Perspektive der betroffenen Personen stellt deshalb eine wichtige Grundlage dar, um mögliche Unterstützungsangebote seitens Sozialdienst bedarfsgerecht weiterzuentwickeln. Gerade nach dem Fallabschluss könnten kurze Rückfragen, administrative Unsicherheiten oder alltagsbezogene Anliegen über flexible Kommunikationswege geklärt werden. Bisher ist jedoch kaum erforscht, welche Bedeutung das Konzept Blended Counseling im Kontext von Sozialdiensten, Abschlussprozessen und möglicher Nachbetreuung einnehmen kann. Ebenso bleibt offen, wie sich Blended Counseling mit persönlicher Hilfe, präventiver Beratung und dem Anspruch an Niederschwelligkeit verbinden lässt.

Aus dem dargestellten Forschungsstand ergibt sich somit innerhalb der vorliegenden Arbeit folgende zentrale und leitende Forschungsfrage:

Wie erleben Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kanton Bern den Übergang nach dem Fallabschluss und welche Unterstützungsbedarfe lassen sich daraus für eine mögliche Nachbetreuung ableiten?

Auf Grundlage dieser Forschungsfrage wird untersucht, welche Unterstützungsbedarfe sich aus den subjektiven Erfahrungen der befragten Personen ableiten lassen und inwiefern diese Hinweise auf die Ausgestaltung einer möglichen Nachbetreuung geben. Dabei wird besonders berücksichtigt, welche Rolle niederschwellige Zugänge sowie das Konzept des Blended Counseling im Rahmen einer bedarfsorientierten Unterstützung nach dem Fallabschluss einnehmen können.

1.3 Relevanz für die Soziale Arbeit

Die Relevanz des Themas ergibt sich bereits aus dem Forschungsfeld der Bachelor-Thesis. Die Sozialhilfe stellt ein zentrales Handlungsfeld der Sozialen Arbeit dar, da sie nicht nur zur finanziellen Existenzsicherung dient, sondern ebenfalls gesellschaftliche Teilhabe, Integration und Selbstständigkeit fördern soll. Gemäss den SKOS-Richtlinien verfolgt die Sozialhilfe unter anderem das Ziel, ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen, gesellschaftliche Teilhabe zu sichern sowie soziale und berufliche Integration zu fördern (SKOS, 2026, Kap. A.2.1). Gerade der Übergang nach dem Fallabschluss ist für die Soziale Arbeit deshalb relevant, weil mit dem Ende des Anspruchs auf Sozialhilfe häufig auch die regelmässige Begleitung durch Sozialarbeitende wegfällt. Für betroffene Personen kann dies bedeuten, dass sie neue Herausforderungen wieder eigenständig bewältigen müssen, obwohl ihre Lebenslage weiterhin instabil sein kann.

Aus professioneller Perspektive stellt sich daher die Frage, wie Soziale Arbeit Übergänge so gestalten kann, dass Selbstständigkeit nicht nur formal erreicht, sondern nachhaltig gestärkt wird. Der Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz bildet hierfür einen wichtigen ethischen Rahmen. Er verpflichtet Sozialarbeitende dazu, ihr Handeln an Menschenwürde, Selbstbestimmung, Gleichbehandlung und sozialer Gerechtigkeit auszurichten sowie Menschen darin zu unterstützen, ihre Rechte wahrzunehmen und sich in sozialen Systemen zurechtzufinden (AvenirSocial, 2026, S. 10-17). Ein Ziel der Sozialen Arbeit besteht darin, Menschen bei der Entwicklung jener Fähigkeiten zu unterstützen, die sie für eine eigenständige Lebensbewältigung benötigen (S. 13). Gleichzeitig verpflichtet sich die Soziale Arbeit, Menschen beim Erlangen und bei der Umsetzung ihrer Selbstbestimmung zu unterstützen und bestehende Hürden so weit wie möglich abzubauen (S. 14). Eine mögliche weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss steht damit nicht im Widerspruch zur Förderung von Selbstständigkeit, sondern kann als individuelle, zeitlich begrenzte Unterstützung verstanden werden, welche die neu gewonnene Unabhängigkeit stabilisiert.

Für die Praxis der Sozialen Arbeit bietet die vorliegende Untersuchung einen Mehrwert, weil sie die subjektiven Erfahrungen von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug sichtbar macht. Dadurch können Hinweise daraus gewonnen werden, welche Herausforderungen nach dem Fallabschluss bestehen, welche Hemmschwellen eine erneute Kontaktaufnahme erschweren und welche Unterstützungsformen von Betroffenen als hilfreich erlebt werden. Besonders relevant sind dabei niederschwellige Zugänge und das mögliche Instrument Blended Counseling, da dies dazu beitragen kann, Beratung flexibel und besser erreichbar zu gestalten. Diese Arbeit leistet somit einen Beitrag zur fachlichen Diskussion darüber, inwiefern Sozialdienste Übergänge nach dem Fallabschluss professionell begleiten und nachhaltige Ablösungen unterstützen können. Im Fokus stehen dabei Personen mit erneutem Sozialhilfebezug im

Kanton Bern sowie die Frage, welche Unterstützungsbedarfe sich aus ihren Erfahrungen für eine mögliche Nachbetreuung innerhalb der Praxis ableiten lassen.

1.4 Zielsetzung

Ausgehend von der Einleitung verfolgt die vorliegende Arbeit das Ziel, subjektive Erfahrungen und daraus resultierende Unterstützungsbedarfe von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kanton Bern zu analysieren und sichtbar zu machen. Im Zentrum steht die Frage, wie diese den Übergang nach dem Fallabschluss erlebt haben, welche Herausforderungen dabei auftraten und welche Unterstützungsbedarfe aus ihrer Sicht bestehen. Dadurch sollen Erkenntnisse gewonnen werden, inwiefern eine weiterführende Betreuung des Sozialdienstes im Hinblick auf eine weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss als Unterstützung im Übergang für eine nachhaltige Ablösung dienen kann. Darüber hinaus soll die Arbeit im Hinblick auf das Unterstützungsangebot einer Nachbetreuung mögliche Hinweise dazu geben, welche Rolle Niederschwelligkeit spielt und inwiefern Blended Counseling als ergänzender Zugang für eine mögliche Nachbetreuung geeignet sein könnte. Die Arbeit bietet damit einen Beitrag zur fachlichen Diskussion zum Übergang nach dem Fallabschluss und einer möglichen Nachbetreuung. Da innerhalb der Arbeit die Sichtweisen von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Vordergrund stehen, sollen die Ergebnisse nicht als fertiges Nachbetreuungskonzept verstanden werden. Vielmehr soll sie als Grundlage für die Entwicklung einer konzeptionellen Nachbetreuung, vertiefte Forschungen sowie praxisrelevante Überlegungen dienen.

1.5 Aufbau der Arbeit

Nach der Einleitung folgen in Kapitel 2 bis 7 theoretisch relevante Bezüge zu den Themen Sozialhilfe, Fallabschluss, nachhaltige Ablösung, Nachbetreuung, Nichtbezug von Sozialhilfeleistungen, Niederschwelligkeit und Blended Counseling.

Anschliessend wird in Kapitel 8 das methodische Vorgehen der Datenerhebung nach Mayer (2013) sowie die Datenaufbereitung und Datenauswertung nach Kuckartz und Rädiker (2024) mittels qualitativer Inhaltsanalyse erläutert. Die Ergebnisse der Interviews werden entlang der erarbeitenden Kategorien dargestellt. Das anschliessende Kapitel 9 stellt die Forschungsergebnisse dar, welche in Kapitel 10 diskutiert und mit der Theorie in Verbindung gebracht werden. Diese Kapitel bilden die Grundlage der in Kapitel 11 folgenden Schlussfolgerungen sowie anschliessende Ausblicke für die Soziale Arbeit und die Forschung. Abgerundet wird die Arbeit mit einem Fazit.

2. Sozialhilfe: ein Überblick

Zur Orientierung wird im folgenden Abschnitt der Frage nachgegangen, was Sozialhilfe ist, wie sie ausgestaltet ist und welche für die vorliegende Arbeit relevanten rechtlichen Grundlagen im Kanton Bern gelten.

2.1 Ausgangslage

Unter Sozialhilfe wird in der vorliegenden Arbeit die finanzielle Unterstützung zur Deckung des existenziellen Bedarfs sowie die Unterstützung durch individuelle Beratung verstanden. Die Sozialhilfe nimmt im schweizerischen System der sozialen Sicherheit eine zentrale Funktion als letztes Auffangnetz ein. Sie dient der Sicherstellung der Existenz von armutsbetroffenen Menschen, wenn keine Leistungen von Sozialversicherungen bezogen werden können (Müller de Menezes, 2012, S. 17). Die Sozialhilfe wird erst dann gewährt, wenn kein Anspruch auf andere Leistungen einer Sozialversicherung besteht. Zwischen der Sozialhilfe und Sozialversicherungen herrscht somit ein ergänzendes Verhältnis (S. 19). Von der öffentlichen Sozialhilfe ist die private Sozialhilfe, die beispielsweise durch Hilfswerke, Kirchen oder Nachbarschaftsnetzen erbracht wird, abzugrenzen (S. 18). Trotz kantonaler Unterschiede lassen sich in der öffentlichen Sozialhilfe gemeinsame grundlegende Prinzipien ermitteln (S. 17). Die Sozialhilfe in der Schweiz ist in der Regel auf der Ebene der Gemeinde organisiert und umfasst individuelle, bedarfsabhängige und nicht ursachenspezifische Leistungen, die aus Steuergeldern finanziert werden (S. 18). Grundlage für die Erbringung der Leistungen ist das Final- oder Bedarfsprinzip der Sozialhilfe. Die Ausrichtung von Unterstützungsleistungen erfolgt erst bei Vorliegen eines Bedarfs. Die Sozialhilfe dient dazu, das Existenzminimum zu decken (S. 18). Die Kantone können ergänzend zur Sozialhilfe bedarfsabhängige Leistungen ausrichten. Sie sind dazu teilweise verpflichtet und verfügen über gewisse Handlungsspielräume (S. 24).

2.2 Rechtliche Grundlagen

Die rechtlichen Grundlagen der Sozialhilfe in der Schweiz sind durch den Föderalismus geprägt. Ein einheitliches Sozialhilferecht auf Bundesebene besteht nicht, da die Regelung der Sozialhilfe gemäss Artikel 115 der Bundesverfassung in kantonaler Zuständigkeit liegt (Müller de Menezes, 2012, S. 25). Entsprechend verfügen die Kantone über eigene Sozialhilfegesetze sowie zugehörige Verordnungen und Weisungen. In der Schweiz bestehen insgesamt 26 kantonale Sozialhilfegesetze. In der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV; SR 101) vom 18. April 1999 wird das Recht auf Hilfe in Notlagen verankert:

„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“ (BV, SR 101, Art. 12)

Dieser Artikel in der Bundesverfassung gilt es bei der Ausgestaltung und Ausführung der Sozialhilfe zu beachten und definiert einen Minimalstandard (Müller de Menezes, 2012, S. 25-27). Da es auf Bundesebene an einem Rahmengesetz zur Sozialhilfe mangelt, das verbindliche Grundsätze festlegt, kommt der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe eine wichtige koordinierende Funktion zu. Die SKOS bemüht sich um Vereinheitlichung und erlässt verbindliche Richtlinien zur Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe in der Schweiz (S. 25-26).

2.3 Kanton Bern

Im Kanton Bern ist die Sozialhilfe auf kantonaler Gesetzesgrundlage geregelt. Die rechtlichen Grundlagen, auf denen die Sozialhilfe basiert, sind das Sozialhilfegesetz (SHG; BSG 860.1) vom 11. Juni 2001 und die dazugehörige Sozialhilfeverordnung (SHV; BSG 860.111) vom 24. Oktober 2001. Im Art. 1 Abs. 1 SHG wird festgehalten, dass der Zweck der Sozialhilfe darin besteht, die gemeinsame Wohlfahrt der Bevölkerung zu fördern und ein eigenverantwortliches und menschenwürdiges Leben zu ermöglichen. Dies erfolgt gemäss Art. 2 Abs. 1 Ziffer a-d SHG, indem sie die finanzielle Existenzsicherung sicherstellt, persönliche Autonomie fördert und sich für die soziale und berufliche Integration einsetzt sowie die jeweiligen Lebensbedingungen berücksichtigt. Zur Unterstützung bei der Umsetzung der Sozialhilfe stellt die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) ein Sozialhilfehandbuch zur Verfügung, das den Gemeinden als Orientierung in der Fallarbeit dient. Das BKSE-Handbuch wird von der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) geführt. In diesem Handbuch werden bestehende Richtlinien und Erlasse erläutert und Empfehlungen für den Vollzug der Sozialhilfe im Kanton Bern gegeben (Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion GIS, o. J.).

2.4 Ziele und Prinzipien der Sozialhilfe

Die Sozialhilfe verfolgt laut SKOS-Richtlinien (2026, Kap. A.2.1) vier Ziele:

- Soziale Sicherheit und sozialen Frieden sichern,
- Ein menschenwürdiges Leben und gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen,
- Soziale und berufliche Integration fördern,
- Kinder und Jugendliche besonders schützen und fördern.

Die Ziele der Sozialhilfe benennen die Funktion, während die Prinzipien aufzeigen, nach welchen grundlegenden Vorgaben die Leistungen ausgestaltet und gewährt werden. Mösch Payot und Schleicher (2021) beschreiben in diesem Zusammenhang vier zentrale Prinzipien der Sozialhilfe (S. 173-176):

- **Finalprinzip**

Dies bedeutet, dass Sozialhilfe nicht an die Ursache der Bedürftigkeit anknüpft, sondern am Zweck der Leistung, nämlich der Behebung einer Notlage.

- **Subsidiarität**

Sozialhilfe wird nur dann gewährt, wenn die Existenzsicherung nicht durch eigene Mittel, Leistungen Dritter oder Sozialversicherungsleistungen sichergestellt werden kann.

- **Bedarfsdeckungsprinzip**

Sozialhilfe deckt den aktuellen, konkreten Bedarf und orientiert sich dabei am sozialen Existenzminimum, das die materielle Grundlage für ein menschenwürdiges Leben und soziale Teilhabe sichern soll.

- **Individualisierungsprinzip**

Sozialhilfeleistungen werden an die individuelle Lebenssituation der betroffenen Person angepasst und im Einzelfall bedarfs- und verhältnismässig bemessen.

Der aktuelle Forschungsstand zeigt, dass die Sozialhilfe weit über die reine materielle Existenzsicherung hinausgeht. Neben finanzieller Unterstützung umfasst sie auch die Förderung von Teilhabe, Integration und Selbstständigkeit. Rechtlich ist sie an klare Ziele und Prinzipien gebunden, wobei die individuelle Unterstützung durch die persönliche Hilfe oder die präventive Beratung umgesetzt wird. Die Gestaltung von Unterstützung im Kontext der Sozialhilfe ist für die vorliegende Arbeit von wesentlicher Bedeutung. Denn die Ausführung der Sozialhilfe erfolgt immer im Spannungsfeld zwischen gesetzlichen Vorgaben und individuellen Bedürfnissen. Ausgehend von diesen Grundlagen rückt im nächsten Kapitel der Fallabschluss in den Vordergrund. Dabei wird aufgezeigt, welche Bedeutung dieser für eine nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe hat.

3. Fallabschluss und nachhaltige Ablösung

Im folgenden Kapitel wird die Definition eines Fallabschlusses sowie einer nachhaltigen Ablösung erläutert. Danach wird aufgezeigt, inwiefern der Fallabschluss der Sozialhilfe bereits wissenschaftlich erforscht wurde. Weiterführend wird die Gestaltung des Fallabschlusses näher betrachtet und inwiefern diese Ausgestaltung in Verbindung zu einer nachhaltigen Ablösung steht.

3.1 Definition

Zum besseren Verständnis der in dieser Forschungsarbeit verwendeten Begrifflichkeiten erscheint sinnvoll, bestehende Definitionen des Fallabschlusses sowie der nachhaltigen Ablösung heranzuziehen. Dabei wird dargelegt, inwiefern und in welchem Kontext diese Begriffe im Rahmen der vorliegenden Arbeit ihre Anwendung finden.

Im aktuellen Forschungsstand wurden bereits Definitionen für eine nachhaltige Ablösung unternommen. Beyeler (2022) beschreibt beispielsweise die nachhaltige Ablösung als „eine Situation, bei der Betroffene nach Beendigung des Sozialhilfebezugs dauerhaft selbständig für ihren Lebensunterhalt aufkommen können“ (Beyeler, 2022, S. 16) und nennt die nachhaltige Ablösung als zentrales Ziel der Sozialhilfe (S. 16). Im BKSE-Handbuch des Kantons Bern wird die Ablösung und somit der damit einhergehende Fallabschluss mit der Austrittsschwelle begründet. So wird festgehalten, dass „die Ablösung von der wirtschaftlichen Sozialhilfe erfolgt, wenn das verfügbare Einkommen den ermittelten Bedarf erreicht oder übersteigt“ (BKSE, 2025a). Bei schwankendem Einkommen erfolgt die Ablösung von der Sozialhilfe spätestens nach 6 Monaten. Wann eine Person jedoch als nachhaltig abgelöst gilt, wird nicht näher ausgeführt (BKSE, 2025a). Im Unterschied dazu steht die Studie von Michel et al. (2018b), die sich einer klaren Definition der nachhaltigen Ablösung unter Berücksichtigung der Kriterien des Bundesamts für Statistik (2011) widmet. Aufgrund der Deutlichkeit und Komplexität der Ausführung erscheint es wichtig, diese in ihrer Originalaussage zu übernehmen:

Als nachhaltig abgelöst gelten in der vorliegenden Studie Personen, die einerseits mit guten Chancen für eine langfristige Ablösung aus der Sozialhilfe ausscheiden; für die Definition einer nachhaltigen Ablösung kamen die Kriterien des Bundesamts für Statistik zur Anwendung (Bundesamt für Statistik, 2011) wie beispielsweise die Aufnahme einer Erwerbsarbeit (Ablösung in die Selbstsorge) oder Leistungen einer Sozialversicherung wie der IV (Ablösung in vorrangige Leistungen). Zugleich müssen es Personen sein, die während mindestens 18 Monaten keinen erneuten Sozialhilfebezug aufweisen. Als nicht nachhaltig abgelöst gelten in der Studie Personen mit denselben Ablösegründen, die jedoch innerhalb derselben Frist zum Sozialdienst zurückkehrten (Michel et al., 2018b, S. 30).

Von einem einheitlichen wissenschaftlichen Verständnis der nachhaltigen Ablösung kann daher nicht ausgegangen werden, da der Begriff der Nachhaltigkeit vielschichtig erscheint und somit unterschiedlich definiert und interpretiert wird. Die vorliegende Arbeit orientiert sich somit an der Definition von Michel et al. (2018b), die für die Ausgangslage der Forschungsfrage sinnvoll erscheint.

Zur Ausgestaltung des Fallabschlusses lässt das Gesetz sowie die Verordnung der Sozialhilfe offen, wie konkret der Fallabschluss zu gestalten ist. Ebenfalls enthalten die SKOS-Richtlinien sowie das BKSE-Handbuch diesbezüglich keine Regelungen. Folglich liegt die Verantwortung innerhalb der jeweiligen Sozialdiensten. Innerhalb der vorliegenden Arbeit wird der Fallabschluss in Anlehnung an das BKSE-Handbuch und dessen Austrittsschwelle definiert (BKSE, 2025a). Demnach wird unter Fallabschluss das Wegfallen der Geldauszahlung seitens Sozialdienst verstanden sowie die Schliessung des Sozialhilfedossiers.

3.2 Einflussfaktoren für eine nachhaltige Ablösung

Michel et al. (2018a) führten eine qualitative sowie quantitative Teilstudie durch, in der die nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe und mögliche Einflussfaktoren untersucht wurden. Ein genannter Einflussfaktor bildet die Gestaltung des Abschlussprozesses (S. 36). Es wird betont, dass der Fallabschluss im Vergleich zur Fallaufnahme weniger gewichtet und daher häufig vernachlässigt wird. Beispielsweise zeigt sich in der qualitativen Teilstudie, dass nur in jedem fünften Fall ein Abschlussgespräch registriert wurde. Ein abrupter Abbruch wird von den Sozialhilfebeziehenden oft als belastend empfunden, insbesondere in finanzieller Hinsicht oder bei der Wiederübernahme administrativer Selbstverantwortung. Angestrebt wird deshalb ein fließender Übergang, der die Sozialhilfebeziehenden sorgfältig begleitet. Eine bewusste Gestaltung kann dazu beitragen, Rückfälle in die Sozialhilfe zu verhindern und die Wahrscheinlichkeit einer nachhaltigen Ablösung zu erhöhen (Steger & Iseli, 2019, S. 17-19).

Der Kanton Bern verzeichnete im Jahr 2024 insgesamt eine Anzahl von 38'790 Sozialhilfebeziehenden und damit eine Sozialhilfequote (Anteil aller Sozialhilfebeziehenden gemessen an der Wohnbevölkerung) von 3.6% (Bundesamt für Statistik, 2025). Schweizweit bezogen im Jahr 2024 Total 256'000 Personen Sozialhilfe, was einer Sozialhilfequote von 2.9% entspricht (Bundesamt für Statistik, 2025a). In Bezug auf Wiedereintritte (Bezeichnung gemäss Bundesamt für Statistik) zeigt die Rückkehrquote einer schweizweiten Erhebung vom Bundesamt für Statistik aus dem Jahr 2022, veröffentlicht im Jahr 2025, dass 5.0% der ehemaligen Sozialhilfebeziehenden innerhalb von 6 Monaten und 13.3% innerhalb von zwölf Monaten in die Sozialhilfe zurückkehrten. Die Daten wurden schweizweit von Sozialhilfebeziehenden im Alter zwischen 18 und 64/65 Jahren erhoben (Bundesamt für Statistik, 2025b).

Ein Forschungsprojekt der BFH beschäftigte sich ebenfalls mit der nachhaltigen Ablösung aus der Sozialhilfe (Michel et al., 2018b). In dieser Studie wurden Einflussfaktoren erarbeitet, wie Sozialdienste als Organisation zu einer nachhaltigen Ablösung und damit zu einer dauerhaften Unabhängigkeit beitragen können. Der Fokus lag dabei auf der nachhaltigen Integration. Auch hier wurde unter anderem der Fallabschluss als relevanter Einflussfaktor genannt. Die Studie empfiehlt, das methodische sowie zielorientierte Handeln innerhalb der Organisation weiterzuentwickeln und zeigt auf, dass Nachhaltigkeit unter anderem nicht nur durch das Individuum, sondern massgeblich durch die Strukturen und Prozesse des Sozialdienstes beeinflusst wird (Michel et al., 2018b). Der Artikel von Beyeler (2022) aus der Fachzeitschrift ZESO beleuchtet die Nachhaltigkeit in der Sozialhilfe und somit die nachhaltige Ablösung, indem ein differenzierter Blick darauf geworfen wird (S. 16-17). Beyeler (2022) stützt sich dabei auf die Studie zum Kennzahlenvergleich der Städteinitiative Sozialpolitik und dessen Kennzahlenbericht 2020 zur jährlichen Entwicklung und zum Vergleich der Sozialhilfe von 14 Sozialdiensten in Schweizer Städten im Zeitraum von den Jahren 2013 bis 2020 (Beyeler et al., 2021). 47% der 13'788 berücksichtigten Sozialhilfedossiers der 14 Städte wiesen einen einmaligen Sozialhilfebezug auf, 30% zwei Bezugsperioden, 14% drei Bezugsperioden, 6% vier Bezugsperioden und 3% fünf und mehr Bezugsperioden. Das heisst, ein erheblicher Anteil der Personen, die im Jahr 2013 erstmals Sozialhilfe bezogen, kehrten später mindestens einmal in den Leistungsbezug zurück. Entsprechend weisen 47% der Fälle im Beobachtungszeitraum von 2010 bis 2020 nur eine einmalige Bezugsphase auf. Wiederholter Sozialhilfebezug ist demnach weit verbreitet und betrifft gemäss dem Kennzahlenvergleich mehr als die Hälfte der Leistungsbeziehenden (Beyeler et al., 2021, S. 52). Der aktuelle Kennzahlenbericht 2024 geht nicht auf die Anzahl der Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug ein, weshalb keine Angaben zu aktuellen Zahlen gemacht werden können (von Gunten et al., 2024, S. 1-65). Interessant erscheint in diesem Zusammenhang im Artikel von Beyeler (2022) die Aussage, dass ein erneuter Bezug von Sozialhilfe nicht zwingend ein Zeichen mangelnder Nachhaltigkeit vorangegangener Unterstützung sein muss. Dies liegt darin begründet, dass bei komplexen Ausgangslagen und Lebenssituationen der Sozialhilfebeziehenden oft mehrere Versuche erforderlich sind, um eine Verbesserung der Lebenssituation zu erreichen. Als Gründe für wiederholten Sozialhilfebezug werden prekäre Lebenssituationen, instabile Einkommen und unvorhergesehene Lebensereignisse genannt. Hervorgehoben wird deshalb, dass Unterstützungsleistungen dann als nachhaltig angesehen werden können, wenn sie auf eine längerfristige Verbesserung der Ausgangslage ausgerichtet sind und nicht ausschliesslich daran gemessen werden, ob ein Dossier geschlossen ist und geschlossen bleibt. Die Sozialhilfe kann im Hinblick auf eine nachhaltige Ablösung ebenfalls wirksam sein, wenn sie Menschen auch nach Rückschlägen weiter ermutigt und den Fokus weniger auf den rein statistischen Abschluss des Falls legt. Weiter

warnt der Artikel davor, dass eine rasche Ablösung häufig nicht nachhaltig ist, da sich betroffene Personen oftmals in einem instabilen Grenzbereich befinden (S 16-17).

3.3 Gestaltung des Fallabschlusses

Metzker (2024) führte eine Studie durch, in der die Gestaltung des Fallabschlusses in Sozialdiensten im Hinblick auf eine nachhaltige Ablösung von Sozialhilfebeziehenden im Fokus steht. Dabei wurden sowohl die Sichtweisen von Sozialarbeitenden als auch jene von ehemaligen Sozialhilfebeziehenden einbezogen.

Zentrale Erkenntnisse der Studie von Metzker (2024) weisen auf, dass aus Sicht der Sozialhilfebeziehenden der Fallabschluss im Hinblick auf die Methodik Verbesserungspotential aufweist. Aus Sicht der Sozialdienste wurde diesbezüglich betont, dass die Gestaltung des Fallabschlussprozesses meist nicht geregelt ist, weshalb dieser individuell erfolgt und möglicherweise von der jeweiligen sozialarbeitenden Person abhängt. Doch grundsätzlich wird Wert auf die Durchführung eines Abschlussgesprächs gelegt. Insgesamt lässt sich aus den Ergebnissen dieser Studie schliessen, dass der Fallabschlussprozess aufwendig ist und für alle Beteiligten komplex und vielschichtig erscheint (S. 75-76). Die Sichtweisen zum Erleben des Fallabschlusses von ehemaligen Sozialhilfebeziehenden zeigen auf, dass der Fallabschluss aus Sicht der Betroffenen oft schnell erfolgt. Als Herausforderungen nach dem Fallabschluss wurden insbesondere finanzielle Aspekte, administrative Anforderungen, kommunikative Hürden sowie der Umgang mit fortschreitender Digitalisierung und Sprache genannt. Für die betroffenen Personen stellt die Ablösung von der Sozialhilfe somit einen kritischen Übergang in die Selbständigkeit dar (S. 76-77). Diese Ergebnisse decken sich teilweise mit denjenigen der Studie von Steger und Iseli (2019). Inwiefern eine mögliche Nachbetreuung unter Berücksichtigung dieser Aspekte sinnvoll wäre, wird im anschliessenden Kapitel 4 aufgegriffen.

Aus dem aktuellen Forschungsstand lässt sich festhalten, dass sich bereits mehrere Untersuchungen mit dem Thema Fallabschluss in der Sozialhilfe sowie mit der nachhaltigen Ablösung auseinandergesetzt haben. Dabei wurden sowohl die Perspektiven von Sozialdiensten als auch jene von ehemaligen Sozialhilfebeziehenden berücksichtigt. Basierend auf diesen Studien zeigt sich, dass die Gestaltung des Abschlussprozesses eine wichtige Rolle spielt. In der Praxis erhält diese Phase jedoch häufig weniger Beachtung als andere Phasen der Fallbearbeitung. Ein sorgfältig gestalteter Übergang wird als bedeutsam erachtet, um Rückfälle in die Sozialhilfe zu vermeiden. Gleichzeitig wird deutlich, dass eine klare Regelung des Abschlussprozesses innerhalb der Sozialdienste oftmals fehlt und dieser meist individuell gestaltet wird, was zu einer erhöhten Komplexität führt. In Bezug auf eine nachhaltige Ablösung wird darauf hingewiesen, dass diese nicht nur durch individuelle Faktoren bestimmt wird, sondern auch durch organisationale Rahmenbedingungen des jeweiligen Sozialdienstes.

Wann eine Person als nachhaltig abgelöst gilt und anhand welcher Kriterien diese konkret gemessen werden kann, bleibt im aktuellen Forschungsstand offen. Gleichzeitig wird betont, dass eine differenzierte Betrachtung notwendig ist, da wiederholter Sozialhilfebezug nicht zwingend auf eine mangelnde Nachhaltigkeit hinweist. Die Forschung zeigt relativ übereinstimmend, dass erneuter Sozialhilfebezug meist auf instabile finanzielle Situationen, komplexe oder belastende Lebenslagen, unerwartete Lebensereignisse oder Schwierigkeiten im Übergang zur Selbständigkeit zurückzuführen sind. Deutlich wird in den Untersuchungen, dass der Fallabschluss eine relevante Bedeutung für eine nachhaltige Ablösung aufweist. Im Hinblick auf die Forschungsfrage stellt sich daher die Frage, inwiefern eine mögliche Nachbetreuung als Unterstützungsangebot oder als dessen Erweiterung des Fallabschlusses zu einer nachhaltigen Ablösung beitragen kann. Daher erscheint es sinnvoll, im folgenden Kapitel den aktuellen Forschungsstand im Zusammenhang mit einer Nachbetreuung näher zu beleuchten.

4. Nachbetreuung

Inwiefern eine mögliche weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe wissenschaftlich bereits thematisiert und diskutiert wurde und welche Definition sowie Verortung sie im Rahmen der vorliegenden Arbeit einnimmt, wird im folgenden Kapitel aufgegriffen. Weiter wird darauf eingegangen, wo eine Nachbetreuung im Prozess der Sozialhilfe verortet werden kann und inwiefern die Aufgabe der präventiven Beratung sowie der persönlichen Hilfe ihre Anwendung findet.

4.1 Instrument als mögliches Unterstützungsangebot

Bereits mehrere Forschungen haben sich mit der Gestaltung des Fallabschlusses im Hinblick auf eine nachhaltige Ablösung aus der Sozialhilfe auseinandergesetzt. Da dabei vor allem Herausforderungen ehemaliger Sozialhilfebeziehenden beim Übergang nach dem Fallabschluss aufgezeigt werden, liegt der Fokus der vorliegenden Arbeit auf Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Übergang nach dem Fallabschluss.

Aus der Studie von Steger und Iseli (2019) geht hervor, dass Sozialarbeitende eine weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss (Nachbetreuung) für eine nachhaltige Ablösung als wichtig erachten, obwohl für eine solche Dienstleistung kaum Zeit und Ressourcen zur Verfügung stehen. Sozialhilfebeziehende äusserten den Wunsch, sich auch nach dem Fallabschluss weiterhin beim Sozialdienst melden zu können. Aus dieser Studie heraus wird deshalb ein fließender Übergang in die Selbständigkeit angestrebt, der die Sozialhilfebeziehenden sorgfältig begleitet (S. 17-19). Dazu wurden neue Prozessideen herausgearbeitet, wie beispielsweise das Anbieten von Follow-up-Gesprächen, das Erstellen einer Checkliste für Abschlussgespräche sowie die Abgabe von Checklisten an Sozialhilfebeziehende mit notwendigen Informationen und Hilfesystemen. Zudem wird vorgeschlagen, den Kontakt zwischen Sozialarbeitenden und ehemaligen Sozialhilfebeziehenden auch nach dem Fallabschluss weiterhin zu ermöglichen sowie Sozialarbeitende in der fachlich-methodischen Gestaltung von Abschlussprozessen zu schulen. Eine systematische Nachbetreuung erfordert einen Grundsatzentscheid der Institutionen und die Bereitstellung von Ressourcen, um die Rolle der Sozialarbeitenden entsprechend zu erweitern sowie diesen Prozessschritt fachlich umsetzen zu können (Steger & Iseli, 2019, S. 19). Aus den Ergebnissen der in Kapitel 3.3 untersuchten Gestaltung des Fallabschlusses in der Sozialhilfe von Metzker (2024) geht hervor, dass eine mögliche Nachbetreuung als Verbesserungspotential des Fallabschlusses genannt wird (S. 46). Aus Sicht der Sozialarbeitenden wird gefordert, dass die Möglichkeit einer offiziellen Nachbetreuung für Sozialhilfebeziehende nach der Ablösung bestehen sollte. Dabei stellt sich jedoch die Frage, wie diese konkret ausgestaltet werden soll und welche Unterstützungsangebote triagiert werden könnten (S. 55). Metzker (2024) spricht in diesem Zusammenhang sogar von

einer angedachten Drittstelle, welche „...ein niederschwelliges Beratungsangebot anbietet und unkompliziert Hilfe leisten kann bei finanziellen Fragen“ (Metzker, 2024, S. 55). Alternativ wird ein niederschwelliges Angebot in Form einer Fachstelle genannt, welche eine Nachbetreuung für ehemalige Sozialhilfebeziehende anbieten würde: „Alternativ wäre ein niederschwelliges Angebot in Form einer Fachstelle denkbar, welche eine Nachbetreuung für ehemalige Sozialhilfebeziehende anbietet. Mittels Beratung könnten einfache Alltagsfragen kurz und unkompliziert beantwortet werden“ (Metzker, 2024, S. 80). Seitens der Sozialdienste scheint aktuell jedoch kein entsprechendes Nachbetreuungsangebot zu bestehen. Interessant erscheint hierbei jedoch, dass die Aufgabe der präventiven Beratung als Unterstützungsangebot nach dem Fallabschluss angedeutet wird und sich Sozialhilfebeziehende nach der Ablösung bei Fragen erneut melden dürfen (Metzker, 2024, S. 44, S. 76). Weitere Recherchen zeigen, dass schweizweit bereits Hilfsangebote für eine Nachbetreuung durch externe Stellen bestehen, wie beispielsweise das Angebot der Stiftung Wetterbaum in Frauenfeld, welches sich auf berufliche und soziale Integration benachteiligter Menschen konzentriert. Der Fokus liegt bei dieser Stiftung auf Begleitung und Coaching am neuen Arbeitsplatz, wobei das Angebot jedoch kostenpflichtig ist (Stiftung Wetterbaum, n.d.). Als Begründung dieses Angebots wird auf eine Studie der BFH von Neuenschwander et al. (2022) verwiesen. Diese zeigt auf, inwiefern eine Nachbetreuung das Risiko einer erneuten Inanspruchnahme von Sozialhilfe verringern kann (S. 24). Die Studie von Neuenschwander et al. (2022) untersuchte aktuelle Herausforderungen und zukünftige Perspektiven der Arbeitsintegration in der Schweiz, um Grundlagen für nachhaltige und zukunftsorientierte Angebote zu schaffen. Ein zentrales Ergebnis ist, dass der Integrationsprozess nicht mit der Stellenvermittlung enden darf, sondern eine kontinuierliche Begleitung durch Sozialarbeitende erforderlich ist, um auftretende Schwierigkeiten frühzeitig aufzufangen (S. 18). Diese Form der Nachbetreuung wird als entscheidend angesehen, um die Nachhaltigkeit der beruflichen Integration zu sichern und das Risiko von erneutem Sozialhilfebezug zu minimieren (S. 19, S. 24). Es bleibt offen, ob eine systematische und offizielle Nachbetreuung ebenfalls Abhilfe schaffen kann und welche weiteren Unterstützungsbedarfe diesbezüglich seitens Personen mit erneutem Sozialhilfebezug bestehen.

4.2 Verortung / Definition

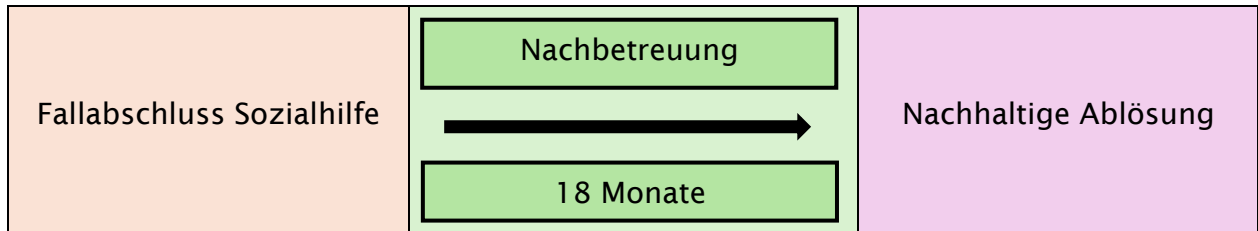
Eine systematische und methodische Gestaltung für die angedeutete weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss wurde bislang wissenschaftlich noch nicht weiterverfolgt. Aus diesem Grund wird in der vorliegenden Arbeit der Übergang nach dem Fallabschluss thematisiert und eine mögliche Nachbetreuung in den Fokus genommen, um der Idee einer offiziellen Nachbetreuung in der Praxis näher zu kommen. Eine solche weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe wird dabei als mögliches Unterstützungsangebot für ehemalige Sozialhilfebeziehende verstanden. Da wissenschaftlich bislang keine Definition einer

solchen möglichen Nachbetreuung besteht, wird im Rahmen dieser Arbeit versucht, eine entsprechende erste Verortung in Bezug auf den grundlegenden Rahmen des Prozesses der Sozialhilfe zu entwickeln. Der systematische Inhalt einer solchen Nachbetreuung bleibt dabei zum aktuellen Zeitpunkt offen, da dieser erst untersucht und begründet werden müsste.

Eine Nachbetreuung verfolgt das Ziel einer nachhaltigen Ablösung und kann das Risiko eines erneuten Sozialhilfebezugs senken (Steger & Iseli, 2019, S. 17-19). Aus diesem Grund erfolgt der Verortungsversuch in Anlehnung an die Definition der nachhaltigen Ablösung von Michel et al. (2018b), deren Ausführung in Kapitel 3.1 zu finden ist. Wichtig erscheint dabei die Erwähnung, dass Personen als nachhaltig abgelöst gelten, wenn während mindestens 18 Monaten kein erneuter Sozialhilfebezug aufgewiesen werden kann (Michel et al., 2018b, S. 30). Die Gründe für eine Ablösung werden für die Definition der Nachbetreuung nicht berücksichtigt. Zum besseren Verständnis der vorliegenden Verortung einer Nachbetreuung als eigener Prozessschritt der Sozialhilfe dient die von den Autorinnen selbst entwickelte Abbildung 1. Diese dient zur Veranschaulichung der thematisierten Nachbetreuung im Rahmen dieser Arbeit:

Abbildung 1

Darstellung der Nachbetreuung als eigenständiger Prozessschritt



Bemerkung. Eigene Darstellung. Veranschaulichung einer möglichen Verortung einer weiterführenden Betreuung nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe als eigener Prozessschritt mit dem Ziel einer nachhaltigen Ablösung.

Eine Nachbetreuung würde im Verständnis dieser Studie während 18 Monaten nach dem Fallabschluss vom Sozialdienst angeboten, damit eine schrittweise Ablösung von der Sozialhilfe erfolgen kann. Aus wissenschaftlicher Sicht stellt sich dabei die Frage, welche Rolle dazu die präventive Beratung sowie die persönliche Hilfe inhaltlich als Aufgabe der Sozialhilfe einnimmt und inwiefern diese auch nach dem Abschluss der Sozialhilfe (Wegfall der Geldleistung) weitergeführt werden könnte.

Der aktuelle Forschungsstand macht deutlich, dass eine weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss in der Sozialhilfe als Unterstützungsangebot für eine nachhaltige Ablösung thematisiert wird, jedoch bislang eine systematische und methodische Gestaltung wissenschaftlich, wie auch als festgehaltene Grundlage fehlt. Übereinstimmend weisen verschiedene

Studien darauf hin, dass der Übergang nach dem Fallabschluss eine sensible Phase darstellt, in der ehemalige Sozialhilfebeziehende weiterhin mit Herausforderungen konfrontiert sind. Sowohl Sozialarbeitende als auch Betroffene selbst betonen die Relevanz einer weiterführenden Unterstützung.

Weiter macht der Forschungsstand deutlich, dass die Idee einer Nachbetreuung keineswegs neu ist, sondern in unterschiedlichen Kontexten wiederholt aufgegriffen wird. Einerseits wird eine mögliche Nachbetreuung als sinnvoll und notwendig erachtet, andererseits als strukturell unzureichend verankert, indem konzeptionelle Grundlagen fehlen. Begrenzte institutionelle Ressourcen werden aus Sicht von Sozialarbeitenden dabei als Hürde gesehen. Während konkrete Vorschläge wie Follow-up Gespräche, niederschwellige Beratungsangebote oder die Triage an externe Fachstellen existieren, mangelt es bislang an einer systematischen Umsetzung innerhalb der Sozialdienste sowie einer einheitlichen Haltung. Einzelne Studien und Praxisbeispiele deuten darauf hin, dass eine fortgesetzte Unterstützung nach dem Fallabschluss die Stabilität der erreichten Integration verbessert (vgl. Kapitel 3.2). Dennoch bleibt offen, in welcher Form eine solche Nachbetreuung konkret ausgestaltet werden könnte und welche Unterstützungsbedarfe innerhalb einer solchen Nachbetreuung seitens Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug bestehen. Weiter stellt sich demnach die Frage, welche Inhalte eine solche Nachbetreuung konkret umfasst und in welcher organisatorischen Form sie sinnvoll implementiert werden kann.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Thema Nachbetreuung verstärkt diskutiert wird. Eine systematische Auseinandersetzung trägt dazu bei, bestehende Lücken im Übergang nach dem Fallabschluss zu schliessen und nachhaltige Ablöseprozesse gezielter zu unterstützen. Dabei nehmen die persönliche Hilfe sowie die präventive Beratung eine zentrale Rolle ein, die im nächsten Kapitel erläutert werden.

4.3 Rolle der Persönlichen Hilfe und präventiven Beratung

Nebst dem Fallabschluss, der nachhaltigen Ablösung sowie einer möglichen Nachbetreuung wird in diesem Kapitel der Frage nachgegangen, welche Rolle die persönliche Hilfe und die präventive Beratung innerhalb dieses Unterstützungsangebotes einnehmen.

Die Sozialhilfe leistet nicht nur finanzielle Hilfe in Form von Geldleistung, sondern auch individuelle Unterstützung in Form von persönlicher Hilfe. Die persönliche Hilfe stellt nebst der finanziellen Hilfe eine zentrale Aufgabe der Sozialhilfe dar, die innerhalb der schweizweit verbindlichen SKOS-Richtlinien geregelt ist. Das Hauptziel der persönlichen Hilfe besteht darin, Menschen in schwierigen Lebenssituationen durch individuell abgestimmte Massnahmen zu stärken und zu stabilisieren (SKOS, 2026, B.1). Wie bereits in Kapitel 2.2 erwähnt, bildet die Grundlage dafür Art. 12 BV der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft

vom 18. April 1999, welcher besagt, dass Menschen in Notlagen Anspruch auf Betreuung und Hilfe haben, wenn sie sich nicht selbst helfen können (BV; SR 101). Die Sozialhilfe kommt diesem Anspruch nach, indem sie die Existenz der Sozialhilfebeziehenden sichert sowie deren soziale und berufliche Integration fördert (SKOS, 2026, B.1).

4.4 Persönliche Hilfe

Innerhalb der Forschung wurde die Bedeutung der Stärkung der persönlichen Hilfe bereits thematisiert. Müller de Menezes (2012) setzte sich beispielsweise für deren Stärkung und Weiterentwicklung ein (S. 344-347). Auch die Studie von Michel et al. (2018b) plädiert dafür, dass die persönliche Hilfe nicht nur als gesetzliche Pflichtaufgabe zu verstehen ist, sondern durch prozessorientierte und konkrete Arbeitsinstrumente gestärkt werden kann, um die langfristige soziale und berufliche Integration zu sichern (S. 28-30). Auch Steger et al. (2019) schliessen sich dieser Studie an und legen dabei den Fokus auf die Förderung des methodischen Handelns innerhalb des Beratungs- und Unterstützungsprozesses (S. 17-19).

Hänzi (2021), Leiterin des Sozialamtes Bern und Präsidentin der Kommission Richtlinien und Praxis, hinterfragte später, ob die Sozialhilfe der persönlichen Hilfe ausreichend gerecht wird. Sie betont, dass zunehmend weniger Raum für individuelle Beratung besteht, obwohl Studien zeigen, dass gerade diese entscheidend für eine nachhaltige Integration ist. Weiter wird ausgeführt, dass Armut dabei häufig fälschlicherweise als reines Geldproblem verstanden wird, obwohl sie meist auf komplexe soziale, gesundheitliche oder bildungsbezogene Ursachen zurückzuführen ist. Hänzi (2021) setzt sich daher dafür ein, dass Sozialhilfe stärker als Entwicklungssystem gedacht wird, das Potenziale fördert und auf einer ausreichenden materiellen Absicherung basiert. Dies erfordert aus ihrer Sicht einen Perspektivenwechsel hin zu mehr Förderung, Vertrauen und Ressourcen. Daran anknüpfend setzt die aktuell laufende SKOS-Revision unter anderem den Fokus auf die Stärkung der Rolle der persönlichen Hilfe. Seit dem 1. Januar 2026 wird innerhalb der SKOS -Richtlinien klargestellt, dass persönliche Hilfe auch dann möglich ist, wenn kein Anspruch auf finanzielle Hilfe besteht (SKOS, 2026, B.2.2, Abs. 2). Diese Präzisierung verdeutlicht die Bedeutung einheitlicher, wegleitender Richtlinien und zeigt gleichzeitig neue Vorgehensweisen in der Anwendung und Ausschöpfung des darin enthaltenen Ermessensspielraums. Zudem wurden Inhalt, Art und Umfang der persönlichen Hilfe angepasst und in sechs verschiedenen Themenbereichen gegliedert, wodurch deren Inhalte im Vergleich zu den bisherigen SKOS-Richtlinien konkretisiert wurden (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2025).

Die sechs genannten Themenbereiche der persönlichen Hilfe umfassen gemäss den aktuellen SKOS-Richtlinien folgende Aspekte:

- Alltagsbewältigung (z.B. Wohnen, Familie, Gesundheit)

- Information zu Beratungsangeboten (z.B. Sucht-, Erziehungs- und Rechtsberatung)
- soziale, sprachliche und berufliche Integration
- Unterstützung bei Fragen zu Sozialversicherungen
- Erschliessen von weiteren Finanzierungsmöglichkeiten (Subsidiarität)
- Budgetberatung (SKOS, 2026, B.3)

Interessant erscheint hierbei die Erläuterung, dass diese Themenbereiche lediglich Beispiele darstellen, während die persönliche Hilfe grundsätzlich nicht beschränkt ist (B.3). Daraus ergibt sich, dass Sozialdienste in ihren Gestaltungsmöglichkeiten frei sind. Bezüglich der Form der persönlichen Hilfe wird ausgeführt: „Methodisch kann dies in Form von Gesprächen, administrativer Unterstützung, Triage, Information und umfangreichen Abklärungen erfolgen“ (SKOS, 2026, B.3). Die persönliche Hilfe umfasst somit die Beratung, Begleitung und Unterstützung und kann sowohl mit als auch ohne finanzielle Hilfe erfolgen.

Demnach lässt sich feststellen, dass eine individuelle Unterstützung in Form von Beratung und Unterstützung grundsätzlich auch nach einem Fallabschluss der Sozialhilfe gewährt werden kann. Wissenschaftlich lässt sich aktuell jedoch keine Studie finden, die untersucht, inwiefern Sozialdienste im Kanton Bern nach dem Fallabschluss weiterhin Beratung in Form der persönlichen Hilfe anbieten und wie diese konkret ausgestaltet ist. Lediglich in der Forschungsarbeit von Metzker (2024) wird erwähnt, dass Sozialarbeitende beim Abschlussgespräch auf ein Angebot der präventiven Beratung in Form der persönlichen Hilfe nach dem Fallabschluss aufmerksam machen und so eine Form der internen Nachbetreuung ansprechen (S. 50). Ein konkretes Nachbetreuungsangebot diesbezüglich scheint innerhalb der Sozialdienste jedoch nicht zu bestehen (S. 44).

4.5 Präventive Beratung

Demnach stellt sich die Frage, inwiefern die präventive Beratung ebenfalls als Bestandteil der Sozialhilfe gilt. Dazu wird präventive Beratung im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern (SHG) vom 11. Juni 2001 gemäss Art. 19 Abs. 1 SHG als Aufgabe der Sozialhilfe bezeichnet (SHG; BSG 860.1). Innerhalb der Sozialhilfeverordnung des Kantons Bern (SHV) vom 24. Oktober 2001 liegt in Art. 34e Abs. 2 folgende Definition vor:

Als Fall präventiver Beratung gilt die Unterstützung einer hilfesuchenden Person bzw. einer Unterstützungseinheit bei mindestens einer Problemlage, wenn

- a) die Unterstützung in Form von Beratung oder Betreuung im Sinne von Artikel 3c Absatz 1 Buchstabe b erfolgt,
- b) der Arbeitsaufwand im Laufe des Kalenderjahres mindestens drei Stunden betrug,

- c) der Fall schriftlich dokumentiert wurde,
- d) keine wirtschaftliche Hilfe ausgerichtet wurde und
- e) die Tätigkeit nicht anderweitig abgegolten wurde (SHV, BSG 860.111)

Die präventive Beratung stellt somit eine spezifische Form der Beratung / persönlichen Hilfe dar. Ziel der präventiven Beratung ist es, Probleme frühzeitig (präventiv) zu bearbeiten, sofern diese nicht anderweitig abgegolten werden können. Erfolgen kann präventive Beratung im Gegensatz zur persönlichen Hilfe nur dann, wenn keine finanzielle Hilfe ausgerichtet wird. Persönliche Hilfe hingegen kann mit oder ohne Auszahlung von Geldleistungen gewährt werden. Wird also persönliche Hilfe ohne Geldleistung weiter geleistet, handelt es sich grundsätzlich um präventive Beratung. Deshalb kann präventive Beratung als spezielle Form der persönlichen Hilfe verstanden werden und stellt eine spezifische Form der Beratung dar. Aus rechtlicher Perspektive lässt sich festhalten, dass ein präventives Beratungsangebot nach dem Abschluss der Sozialhilfe im Rahmen der persönlichen Hilfe innerhalb einer Nachbetreuung umgesetzt werden kann. Daraus wird abgeleitet, dass Aspekte der persönlichen Hilfe gemäss SKOS-Richtlinien in ein solches präventives Beratungsangebot einfließen können. Die Anwendung der präventiven Beratung als Form der persönlichen Hilfe im Kontext einer Nachbetreuung als Unterstützung nach dem Fallabschluss ist somit rechtlich abgesichert. Bei der Betrachtung der Beratungsaufgaben innerhalb der Sozialhilfe wird allgemein deutlich, dass diese über die Aufgaben der rein finanziellen Unterstützung hinausgehen. Laut Müller de Menezes (2012) zeigt sich jedoch, dass Sozialarbeitende dabei an ihre Grenzen stossen. Als Grund wird angedeutet, dass der Berufsalltag sowie die Verfügbarkeit von Ressourcen stark von Zeit- und Kostendruck geprägt sind. Weiter wird ausgeführt, dass das Fehlen der zeitlichen Ressourcen dazu führt, dass präventive Beratung sowie persönliche Hilfe häufig zurückgestellt wird (S. 37-38). Zudem geht Müller de Menezes (2012) davon aus, dass unter anderem die erfolgreiche Ablösung von Sozialhilfebeziehenden aufgrund der Mittelknappheit in der Sozialhilfe erschwert wird (S. 251).

Die Forschungsergebnisse zeigen übereinstimmend, dass die Qualität und Intensität der Beratung entscheidend für langfristige Integrationserfolge sind. Gleichzeitig wird deutlich, dass strukturelle Rahmenbedingungen wie Zeit- und Kostendruck die Umsetzung dieser Aufgabe erschweren und dazu führen können, dass präventive und beratende Ansätze im Arbeitsalltag zu kurz kommen. Die aktuellen Anpassungen der SKOS-Richtlinien unterstreichen die Bedeutung der präventiven Beratung sowie der persönlichen Hilfe zusätzlich, vor allem durch die Ausweitung auf die Weiterführung ohne finanzielle Unterstützung. Dies eröffnet neue Möglichkeiten, präventive Ansätze früher oder gezielter einzusetzen. Auch die Konkretisierung der Inhalte persönlicher Hilfe schafft etwas klarere Orientierung, bleibt jedoch im Allgemeinen offen und flexibel gestaltbar formuliert. Diese Ausgestaltung bietet Offenheit für bedürfnisgerechte

Unterstützung, jedoch ebenfalls zu Unsicherheiten und Überforderung im Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden. Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen standardisierten oder strukturierten Vorgaben und individuell gestaltbarer Praxis, das professionelles methodisches Handeln oder die Orientierung an prozessorientierte Konzepte erfordert. Im Kontext der Nachbetreuung wird deutlich, dass ein Angebot der präventiven Beratung im Rahmen der persönlichen Hilfe nach dem Fallabschluss seine Anwendung findet. Allerdings zeigt sich hier eine Lücke zwischen theoretischem Anspruch und praktischer Umsetzung, da in diesem Kontext ein konkretes, systematisch verankertes Nachbetreuungsangebot bislang kaum besteht. Nachbetreuung erscheint häufig eher implizit in bestehenden Konzepten integriert, jedoch nicht als klar definierte Phase.

Insgesamt wird ersichtlich, dass die Weiterentwicklung der Sozialhilfe unter anderem in der Stärkung der persönlichen Hilfe, der Förderung präventiver Ansätze und der Schaffung geeigneter struktureller Rahmenbedingungen liegt.

5. Nichtbezug von Sozialhilfeleistungen

In diesem Kapitel liegt der Fokus auf dem Nichtbezug von Sozialhilfeleistungen. Zunächst erfolgt die Darstellung von Definition, Relevanz und Ausmass des Nichtbezugs. Im Folgenden werden zentrale Ursachen, Einflussfaktoren, Formen des Nichtbezugs und mögliche Massnahmen thematisiert.

5.1 Definition, Relevanz und Ausmass

Empirische Studien legen nahe, dass nicht alle Menschen, die sich in einer Notlage befinden, Unterstützung durch die Sozialhilfe in Anspruch nehmen (Hümbelin, 2023; Hümbelin, 2016; Hümbelin et al., 2020; Hümbelin & Vogel, 2025; Winkelmann & Baur, 2016). Nichtbezug beschreibt den Umstand, dass anspruchsberechtigte Personen keine Sozialhilfe beantragen oder beziehen. Die Gründe für den Nichtbezug sind vielfältig. Es lassen sich jedoch einige wenige Gründe ausmachen, die immer wieder genannt werden. Zu den Faktoren, die in diesem Kontext eine Rolle spielen, zählen unter anderem das Fehlen von Wissen bezüglich des eigenen Anspruchs, Scham, der Wunsch nach Unabhängigkeit sowie rechtlich-administrative Hürden. Diese Faktoren erschweren die Antragstellung (Hümbelin et al., 2023, S. 1-4). Es liegen verschiedene Studien vor, die darauf hindeuten, dass es Faktoren gibt, die den Bezug von Sozialhilfe beeinflussen (Hümbelin, 2023; Hümbelin, 2016; Hümbelin et al., 2020; Hümbelin & Vogel, 2025; Winkelmann & Baur, 2016). Diese Faktoren stehen nicht zwangsläufig in Zusammenhang mit der materiellen Notlage (Hümbelin, 2016, S. 6). Aus der Perspektive der Sozialen Arbeit stellt der Nichtbezug von Sozialhilfe ein soziales Problem dar. Die betroffenen Personen zeigen ein Verhalten, das durch den Verzicht auf finanzielle Unterstützung sowie auf professionelle Beratung und Begleitung gekennzeichnet ist. Diese Massnahmen könnten dazu beitragen, die aktuelle Lebenssituation der Betroffenen zu verbessern. Dies resultiert in einer Verschärfung bereits bestehender Problemlagen. Die vorliegende Literatur zeigt, dass es zu langfristigen gesellschaftlichen Folgekosten kommt. Im günstigen Fall verankert sich Armut über Generationen hinweg (Strohmeier Navarro Smith, 2019, S. 9). In Anbetracht dessen wird die detaillierte Analyse des Umfangs des Nichtbezugs sowie der zugrundeliegenden Ursachen als essenziell erachtet.

Die Ermittlung des Umfangs des Nichtbezugs von Sozialhilfe stellt jedoch eine Herausforderung dar. Es besteht keine Möglichkeit, eine Erfassung der anspruchsberechtigten Personen ohne Leistungsbezug statistisch zu ermitteln (Hümbelin et al., 2020, S. 20). Dennoch haben einzelne Studien das Phänomen näher untersucht. Die Nichtbezugsquote von 26,3 % wurden von Winkelmann und Baur (2016) auf Grundlage einer Vollerhebung anhand von Steuerdaten des Kantons Bern ermittelt (S. 41). Es wurden signifikante Unterschiede zwischen städtischen und ländlichen Gebieten festgestellt. Die Nichtbezugsquote in urbanen Gebieten belief sich

auf 12 %, während sie in ländlichen Regionen 50 % betrug (S. 41). Zudem weisen Winkelmann und Baur (2016) darauf hin, dass in vielen Fällen nur eine geringe Lücke zur Existenzsicherung besteht (S. 41). Dieser Umstand kann eine mögliche Erklärung dafür darstellen, dass auf einen Antrag auf Sozialhilfe verzichtet wird (S. 41).

5.2 Ursachen und Einflussfaktoren

Ergänzend zu quantitativen Studien liefern Befragungsdaten wichtige Hinweise zur subjektiven Bereitschaft, Sozialhilfe in Anspruch zu nehmen. Eine repräsentative Umfrage unter der Schweizer Bevölkerung ergab, dass 25,2 % der Befragten im Bedarfsfall keine Sozialhilfe beantragen würden. Zudem berichteten 22,2 % der Befragten, dass sie vor einer Beantragung der Sozialhilfe lange zögern würden (Hümbelin & Vogel, 2025, S. 8-9). Die vorliegenden Ergebnisse untermauern die Hypothese, dass der Nichtbezug von Sozialhilfe nicht nur empirisch nachweisbar ist, sondern sich auch in den Einstellungen und Entscheidungsprozessen potenziell anspruchsberechtigter Personen widerspiegelt. In der vorliegenden Untersuchung wird der Frage nachgegangen, welche Faktoren die Entscheidung beeinflussen.

Empirische Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Entscheidung, keine Sozialhilfe zu beziehen, von Faktoren geprägt ist, die nicht direkt mit der materiellen Notlage in Verbindung stehen. Dabei spielen psychologische und soziale Einflussfaktoren eine entscheidende Rolle. In diesem Zusammenhang ist die Angst vor gesellschaftlicher Stigmatisierung von zentraler Bedeutung (Hümbelin, 2016, S. 6). Die sogenannte Stigma-These geht davon aus, dass Stigmatisierungsprozesse beim Bezug von Sozialhilfe in der Schweiz eine besondere Rolle spielen (S. 8). Eine Zuspitzung stereotypisierender Vorstellungen manifestiert sich beispielsweise in Missbrauchsdebatten rund um den Bezug von Sozialhilfe, die zyklisch in den Medien ausgetragen werden (S. 9). Wie Hümbelin und Vogel (2025) bereits dargelegt haben, können bereits gemachte Erfahrungen mit Behörden eine Hürde bei der Beantragung von Sozialhilfe darstellen (S. 9). Insgesamt treten Scham und die Furcht vor Stigmatisierung deutlich in den Vordergrund (S. 10).

Der Nichtbezug ist auf strukturelle Ursachen zurückzuführen, die in sozialen und psychologischen Einflussfaktoren begründet liegen. Zu den Gründen zählen das Fehlen von Wissen über den eigenen Anspruch sowie rechtliche und administrative Hindernisse. Automatische Prüfverfahren der Anspruchsprüfung bei der Prämienverbilligung der Krankenkasse basieren in zahlreichen Fällen auf Steuerdaten. Demgegenüber wurden bislang eine gewisse Zurückhaltung gegenüber einer entsprechenden Prüfung im Bereich der Sozialhilfe beobachtet (Hümbelin et al., 2023, S. 1-4). Die Ausgestaltung der Sozialhilfe fungiert als ein weiterer Einflussfaktor. Der Zugang zur Sozialhilfe wird durch gut ausgebaute und professionell geführte Sozialdienste erleichtert (Hümbelin et al., 2020, S. 19). Personen mit einem niedrigen Bildungsstand

befürchten zudem, im Antragsprozess Fehler zu machen oder den formalen Vorgaben nicht vollständig zu entsprechen (Hümbelin & Vogel, 2025, S. 11). Diese Erkenntnis bestätigt, dass Nichtbezug nicht allein auf individuelle Einstellungen beruht, sondern gleichermassen durch institutionelle Rahmenbedingungen mitbedingt wird.

Darüber hinaus bestehen auch rechtliche Gründe, die einen Verzicht auf Sozialhilfe begünstigen. In diesem Kontext sind die Rückzahlungspflicht sowie die möglichen Konsequenzen in Bezug auf die Aufenthaltsrechte zu nennen. Im Vergleich zu den sozial geprägten Einflussfaktoren werden diese seltener genannt (Hümbelin & Vogel, 2025, S. 10). Dies ist besonders im Kontext von Personen mit Migrationshintergrund von Relevanz, da diese häufig mit anderen Herausforderungen konfrontiert sind als Personen ohne Migrationshintergrund. Die empirische Untersuchung kommt zum Schluss, dass Personen ohne Schweizer Staatsbürgerschaft eine signifikant höhere Ablehnung gegenüber der Sozialhilfe aufweisen als Personen mit Schweizer Staatsbürgerschaft. Es lässt sich feststellen, dass diese ablehnende Haltung besonders bei Personen aus Drittstaaten ausgeprägt ist. Gemäss der Literatur nehmen die Furcht vor ausländerrechtlichen Konsequenzen sowie Sprachschwierigkeiten eine bedeutende Rolle ein (S. 16). Strohmeier Navarro Smith (2019) weist darauf hin, dass Personen mit Migrationshintergrund aus Furcht vor einem potenziellen Entzug der Aufenthaltsbewilligung unter Umständen auf Sozialhilfeleistungen verzichten (S. 9).

Es lassen sich nicht nur rechtliche und migrationsspezifische Aspekte feststellen, sondern auch soziale und kulturelle Unterschiede zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen. In deutschsprachigen Gemeinden ist der Anteil derjenigen, die keine Leistungen beziehen erheblich höher (Hümbelin, 2016, S. 19). Hümbelin (2016) führt dieses Phänomen auf kulturell geprägte Einstellungen gegenüber Sozialleistungen zurück (S. 19). Die Haltung gegenüber der Sozialhilfe ist bei Personen aus unteren Einkommensklassen am stärksten ablehnend. In wohlhabenderen Einkommensschichten zeigt sich diese Haltung im Vergleich zum Durchschnitt etwas offener (Hümbelin & Vogel, 2025, S. 11). Des Weiteren besteht ein erkennbarer Zusammenhang zwischen dem Vertrauen in politische und rechtliche Institutionen und der Inanspruchnahme von Sozialhilfe. Personen, die ein geringeres Vertrauen in diese Institutionen aufweisen, neigen demnach eher dazu, keine Sozialhilfe in Anspruch zu nehmen. Diese Erkenntnis legt nahe, dass das Vertrauen in staatliche Institutionen bei der Entscheidung über die Beantragung von Sozialleistungen eine bedeutende Rolle spielt (S. 16). Die aufgeführten Differenzen äussern sich nicht ausschliesslich zwischen sozialen Gruppen, sondern weisen zudem räumliche Komponenten auf. Die räumliche Verteilung der Sozialhilfequote zeigt ein abweichendes Muster im Vergleich zur Verteilung der einkommensschwachen Gemeinden. Die Analyse ergibt, dass die Sozialhilfequote in urbanen Gebieten über dem Durchschnitt liegt, während in ländlichen Gemeinden eine auffallend niedrige Quote verzeichnet wird (Hümbelin

et al., 2020, S. 18). Eine Studie der BFH zeigt zudem, dass der Nichtbezug von Sozialhilfe auf dem Land besonders hoch ist (S. 20). In weniger dicht besiedelten Landgemeinden ist die Anonymität oftmals geringer. Dies resultiert in einer verstärkten Kontrolle. Dieser Aspekt kann eine mögliche Erklärung dafür darstellen, dass in einigen Fällen kein Zusammenhang zwischen einer Person und der Sozialversicherung festgestellt werden kann. In ländlichen Regionen ist eine kritischere Haltung gegenüber dem Sozialdienst und dem Bezug von Leistungen zu beobachten. In Regionen, in denen die Landwirtschaft traditionell eine dominierende Rolle spielt, ist die Sozialhilfe häufig Gegenstand von Stigmatisierung. Menschen, die einer selbstständigen und hartarbeitenden Tätigkeit nachgehen, fällt es schwer, die Inanspruchnahme von Sozialhilfe in ihrem Selbstbild zu akzeptieren. Diese Vorurteile sowie die Angst vor Stigmatisierung und Missbilligung im ländlichen Umfeld werden als Gründe für die hohe Nichtbezugsquote auf dem Land verstanden (S. 20). In ländlichen Regionen kann der Druck auf Sozialhilfebezieher zudem steigen, da die Sozialhilfeleistungen direkt von kommunalen Behörden ausgerichtet werden und die beteiligten Personen sich häufig persönlich kennen (Hümbelin, 2016, S. 8). Demgegenüber wird die Hypothese aufgestellt, dass die Anonymität in urbanen Räumen der Furcht vor negativer Zuschreibung eher entgegenwirkt (Hümbelin et al., 2020, S. 20). Demzufolge ist die Ablehnung von Sozialhilfe in dünn besiedelten Gebieten stärker ausgeprägt als in urbanen Räumen. Die Ergebnisse legen die Vermutung nahe, dass die unterschiedlichen Einstellungen zur Sozialhilfe sowie die unterschiedlichen Ausprägungen von Anonymität in den jeweiligen Wohngebieten einen erkennbaren Zusammenhang aufweisen (Hümbelin & Vogel, 2025, S. 13).

5.3 Formen und Massnahmen

Um das Phänomen des Nichtbezugs differenziert zu erfassen, ist eine Differenzierung zwischen den verschiedenen Formen des Nichtbezugs erforderlich. In der wissenschaftlichen Literatur wird betont, dass zwischen absichtlichem und ungewolltem Nichtbezug differenziert werden muss (Strohmeier Navarro Smith, 2019, S. 9). Ein bewusster Nichtbezug erfolgt dabei auf verschiedenen Ebenen. So kann er auf persönlicher Ebene, das heisst auf der individuellen Ebene, aufgrund persönlicher Wertvorstellungen erfolgen. Er kann auch auf der Ebene der Wahrnehmung erfolgen, das heisst, es werden Nachteile des Bezugs wahrgenommen. Ein weiterer Grund für einen Nichtbezug kann der Wunsch nach Unabhängigkeit sein. Ein ungewollter Nichtbezug kann beispielsweise aufgrund von Verständnisschwierigkeiten, fehlenden Informationen oder administrativen Hürden entstehen (Strohmeier Navarro Smith, 2019, S. 9). Diese Unterscheidung erweist sich als besonders relevant, da sich daraus unterschiedliche Ansatzpunkte für sozialpolitische und sozialarbeiterische Massnahmen ergeben. In Anbetracht dessen ergibt sich die Frage, welche Massnahmen ergriffen werden können, um dem Nichtbezug von Sozialhilfe entgegenzuwirken. Im Kanton Jura wurde im Mai und Juni 2024 eine

Kampagne initiiert, die darauf abzielt, den Nichtbezug von Sozialleistungen zu bekämpfen. Im Rahmen dieser Kampagne wurde die Thematik von Sozialhilfeleistungen und Unterstützung durch Sozialarbeitende bewusst angesprochen. Seitens der Politik werden gegenwärtig Folgemassnahmen für das Projekt erörtert (Fehlmann & Cattin, 2024, S. 22-23). Gemäss Strohmeier Navarro Smith (2019) kann ein regelmässiges Monitoring der Nichtinanspruchnahme als mögliches Instrument dienen (S. 9). Zusätzlich wird betont, dass es von entsprechender Bedeutung ist, Sozialarbeitende sowie Fachpersonen des Gesundheitsbereichs für die Erkennung des Nichtbezugs von Sozialleistungen zu sensibilisieren und zu schulen (S. 9).

Der aktuelle Forschungsstand zeigt deutlich, dass der Nichtbezug von Sozialhilfe durch zahlreiche Faktoren beeinflusst wird, die über die materielle Notlage hinausgehen. Zu den genannten Herausforderungen zählen Scham, Angst vor Stigmatisierung, der Wunsch nach Autonomie, unzureichendes Wissen über Ansprüche sowie administrative und rechtliche Hindernisse. Dies verdeutlicht, dass Nichtbezug als ein komplexes soziales Problem sichtbar ist, das für die Soziale Arbeit von hoher Relevanz ist. Für die vorliegende Forschungsfrage ergeben sich daraus bedeutsame Anknüpfungspunkte, da der Forschungsstand zeigt, dass die Inanspruchnahme von Sozialhilfe in hohem Mass durch subjektive Wahrnehmungen und frühere Erfahrungen geprägt sind. Gleichzeitig wird jedoch eine zentrale Frage unbeantwortet gelassen. Es konnten keine spezifischen Erkenntnisse darüber gefunden werden, aus welchen Gründen sich Personen nach einer Ablösung nicht erneut bei der Sozialhilfe anmelden. Ebenso bleibt zu erörtern, inwiefern frühere Erfahrungen von Scham, Stigmatisierung oder belastenden Kontakten mit Behörden für einen möglichen Nichtbezug bei einem erneuten Sozialhilfebezug von Bedeutung sind.

6. Niederschwelligkeit

Die Kernfunktion der Niederschwelligkeit besteht in der Gewährleistung der Anschlussfähigkeit an Unterstützung durch die Soziale Arbeit. Vor allem Personen, die sich in einer belastenden Lebenssituation befinden, werden durch das Unterstützungssystem nur eingeschränkt erreicht oder sind nicht (mehr) in dieses eingebunden. Diese Problematik ist häufig auf die Tatsache zurückzuführen, dass die Rahmenbedingungen, die von Institutionen vorgegeben werden, nicht erfüllbar sind. Ein weiterer Grund kann darin liegen, dass bereits negative Erfahrungen mit Unterstützungsangeboten gemacht wurden. Untersuchung zufolge tragen bestimmte Faktoren dazu bei, dass Unterstützungsangebote nicht in Anspruch genommen, abgelehnt oder abgebrochen werden (Mayrhofer, 2012, S. 151). Hörmann et al. (2023) verstehen vor diesem Hintergrund Niederschwelligkeit als Qualitätskriterium von Beratungsangeboten (S. 35). Hörmann et al. (2023) stellen fest, dass es für Klient*innen häufig eine Herausforderung darstellt, den ersten Schritt zu wagen und Unterstützung in Anspruch zu nehmen (S. 35). Die daraus resultierende professionelle Aufgabe besteht darin, diesen ersten Schritt so weit wie möglich zu erleichtern und mögliche Schwellen abzubauen (S. 35). Diese Erkenntnis unterstreicht die Relevanz von Niederschwelligkeit als ein zentrales Qualitätskriterium Sozialer Arbeit. Besonders bei der Gestaltung von Unterstützungsangeboten ist darauf zu achten, dass diese für die Zielgruppe zugänglich und anwendbar sind. Für die vorliegende Arbeit ist dies von besonderer Relevanz, da sich erst nach dem Fallabschluss zeigen kann, inwiefern Unterstützungsbedarfe bestehen und wie erreichbar potenzielle Angebote als erreichbar und anschlussfähig erlebt werden, wenn neue Unsicherheiten entstehen.

6.1 Begriffsverständnis

Mayrhofer (2012) hält fest, dass sich der Begriff „Niederschwelligkeit“ in der Fachliteratur zwar als alltäglich gebräuchlicher Begriff etabliert hat, aufgrund der fehlenden begrifflichen Klärung jedoch als unscharf gilt (S. 146). Es lässt sich festhalten, dass Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit besondere Bedingungen des Zugangs sowie die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten durch Klient*innen beschreibt (S. 147). Gemäss der Fachliteratur wird eine Schwelle als ein Hindernis interpretiert, das es zu überwinden gilt. Die sogenannte Schwellenmetapher verweist darauf, dass niederschwellige Unterstützungsangebote im übertragenen Sinne geringe Anforderungen an Klient*innen stellen sollten, um Unterstützung zu erhalten und nutzen zu können (Mayrhofer, 2012, S. 147). Im Rahmen der Face-to-Face-Beratung wird der Abbau von Schwellen als die Gestaltung einer möglichst geringen räumlichen Distanz zwischen Sozialarbeitenden und Klient*innen definiert (Hörmann et al., 2023, S. 35). Die Realisierung dieser Gestaltung erfolgt durch eine einfache Erreichbarkeit, eine gute Auffindbarkeit sowie unkomplizierte Möglichkeiten des Erstkontakts. Darüber hinaus sollen Hilfs-

und Unterstützungsangebote in den Räumlichkeiten der Klient*innen platziert werden (S. 35). Hörmann et al. (2023) weisen zudem darauf hin, dass digitale Beratung bereits seit längerer Zeit als niederschwellige Form der Beratung gilt (S. 36). Die Thematik der Niederschwelligkeit in der digitalen Beratung wird im nachfolgenden Kapitel 6.4 erörtert.

Gemäss Steckelberg (2016) wird der Zugang um eine praxisbezogene Perspektive ergänzt und es wird darauf hingewiesen, dass Niederschwelligkeit unter anderem daran sichtbar wird, wie rasch in der Praxis eine Vermittlung oder Unterstützung ermöglicht werden kann (S. 450). Gemäss Steckelberg (2016) ist die Ausübung von Niederschwelligkeit nicht auf den Erstkontakt oder die Weitervermittlung beschränkt, sondern umfasst den Zugang und die Nutzbarkeit von Unterstützung über einen längeren Zeitraum hinweg, solange Klient*innen ein Unterstützungsangebot in Anspruch nehmen (S. 451). Darüber hinaus versteht Steckelberg (2016) niederschwellige Unterstützungsangebote nicht als „unterste Stufe“ des Hilfesystems, sondern als eigenständiges Hilfsangebot, das bei Bedarf auch längerfristig genutzt werden kann und professionell ausgestaltet werden soll (S. 451). Niederschwellige Unterstützung sollte zudem nicht an bestimmte Zugangsvoraussetzungen oder Normalisierungserwartungen geknüpft sein, sondern den Klient*innen mit einer akzeptierenden Haltung begegnet werden (S. 451). Niederschwellige Unterstützungsangebote verfolgen nicht ausschliesslich das Ziel, existenzielle Not zu lindern. Vielmehr dienen sie der Sicherung und Stärkung der Handlungsunfähigkeit, welche wiederum eine Voraussetzung für Veränderungen im Alltag darstellt (S. 452).

Gemäss dem vorliegenden Verständnis des Begriffs Niederschwelligkeit erweist sich eine Reduzierung desselben auf einzelne Massnahmen wie etwa Erreichbarkeit oder unkomplizierte Kontaktaufnahme, als unzugänglich. Der Begriff beschreibt ein Konzept, das sich durch eine hohe Komplexität und Vielfältigkeit auszeichnet. Es umfasst sowohl externe Faktoren, die den Zugang beeinflussen, als auch institutionelle Rahmenbedingungen. Darüber hinaus werden auch die subjektiven Wahrnehmungen der Klient*innen berücksichtigt. Der Begriff der Niederschwelligkeit verweist damit grundlegend auf die Frage, wie Unterstützungsangebote der Sozialen Arbeit so gestaltet werden können, dass sie für Klient*innen zugänglich, nutzbar und anschlussfähig sind. In der vorliegenden Arbeit wird das Verständnis des Begriffs Niederschwellige Unterstützungsangebote in der sozialen Arbeit weiter konkretisiert. Zu diesem Zweck werden im folgenden Kapitel zentrale Dimensionen dieser Unterstützungsangebote systematisch dargestellt. Gemäss der Forschungsfrage ist beim Übergang nach dem Fallabschluss nicht nur die Verfügbarkeit von Unterstützungsangeboten von Relevanz, sondern auch deren tatsächliche Erreichbarkeit und Nutzbarkeit aus der Perspektive der Klient*innen.

6.2 Dimensionen der Unterstützungsangebote

Die Umsetzung von Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit lässt sich anhand unterschiedlicher Dimensionen beschreiben. Im Folgenden werden die zeitliche, räumliche sowie inhaltlich-sachliche Dimension dargestellt (Mayrhofer, 2012, S. 159). Eine zentrale Dimension ist die zeitliche Niederschwelligkeit. Dies impliziert, dass Klient*innen für die Inanspruchnahme eines Unterstützungsangebots möglichst wenige zeitliche Voraussetzungen erfüllen oder berücksichtigen müssen. Ein Beispiel für die Herstellung zeitlicher Niederschwelligkeit ist die Zugänglichkeit von Unterstützungsangeboten unabhängig von klassischen Öffnungszeiten und ohne Terminvereinbarung. Ein zentraler Vorteil besteht darin, dass eine kurzfristig entstehende Motivation, Unterstützung in Anspruch zu nehmen, unmittelbar aufgegriffen werden kann. Auch die Vermeidung von Wartezeiten trägt dazu bei, neue Schwellen zu reduzieren (S. 160). Ist ein Unterstützungsangebot längerfristig angelegt, kann Niederschwelligkeit zudem dadurch gefördert werden, dass die Dauer der Unterstützung flexibel an die Bedürfnisse der Klient*innen angepasst werden. Diese Flexibilität kann einen Beitrag zur Reduktion von Druck leisten und einen potenziellen „Ergebnisdruck“ für Klient*innen vermeiden (S. 161). In Bezug auf die Forschungsfrage wird deutlich, dass die zeitliche Niederschwelligkeit besonders dann eine zentrale Rolle spielt, wenn nach dem Fallabschluss kurzfristig neue Herausforderungen entstehen.

Eine zusätzliche Dimension bildet die räumliche Niederschwelligkeit (Mayrhofer, 2012, S. 162). Mayrhofer (2012) weist darauf hin, dass Unterstützungsangebote idealerweise dort stattfinden sollten, wo sich Klient*innen im Alltag tatsächlich aufhalten (S. 162). Wird ein Unterstützungsangebot hingegen ausschliesslich in den Räumlichkeiten einer Organisation durchgeführt, so ist diese dazu in der Lage, die Niederschwelligkeit in anderen Dimensionen einzuschränken. Institutionelle Räume sind in der Regel mit spezifischen Erwartungen an ein bestimmtes Verhalten verbunden. Dies führt zu einer Schwelle (S. 163). Dies impliziert, dass die Unterstützung für potenzielle Nachbetreuung nicht ausschliesslich in Form von Face-to-Face-Beratungen im Sozialdienst erfolgen muss.

Die inhaltliche und sachliche Dimension bezieht sich auf die Gestaltung der Inhalte und Zielvereinbarung im Unterstützungsangebot. Zielvereinbarungen können für Klient*innen ein Erleben von Versagen hervorrufen und somit einen Kontaktabbruch begünstigen, sofern die vereinbarten Ziele innerhalb einer festgelegten Zeit nicht vollständig erreicht werden können (Mayrhofer, 2012, S. 169). Ein weiteres zentrales Merkmal der Niederschwelligkeit ist in diesem Zusammenhang die Anonymität (S. 170-171). Anonyme Zugänge zu Unterstützungsangeboten vermögen die Schwelle zu reduzieren, jedoch zugleich die personenbezogene Kontroll- und Steuerungsfunktion von Institutionen einzuschränken (S. 171). Die Anonymität ist in der Sozialen Arbeit nur bedingt anwendbar. Sofern die vollständige Angabe der Personalien für die Inanspruchnahme bestimmter Leistungen oder Unterstützungsangeboten erforderlich ist, kann

die Anonymität nicht gewährleistet werden. In diesem Zusammenhang ist es für Organisationen von Bedeutung, die Grenzen der Anonymität möglichst spät im Unterstützungsprozess zu setzen. Dies impliziert, dass eine Offenlegung der personenbezogenen Daten erst an der Schnittstelle zu anderen Institutionen oder Fachstellen erfolgt (S. 172). Für das Verständnis der Unterstützungsbedarfe erweist es sich als relevant, dass niederschwellige Unterstützungsangebote an konkrete Alltagsthemen ansetzen.

Die dargestellten Dimensionen verdeutlichen, dass Niederschwelligkeit nicht auf einzelne Merkmale reduziert werden kann. Vielmehr entsteht sie durch das Zusammenspiel zeitlicher, räumlicher sowie inhaltlich-sachlicher Bedingungen. Niederschwelligkeit ist demnach nicht nur im Hinblick auf die formale Erreichbarkeit eines Unterstützungsangebots relevant, sondern auch in Bezug auf dessen konkrete Ausgestaltung sowie an gestellten Anforderungen. Es sei darauf hinzuweisen, dass die Überlegungen auch für die Sozialhilfe von Relevanz sind. Der Zugang zu Leistungen und Beratung ist in diesem Kontext oftmals an formale Voraussetzungen geknüpft. Gleichzeitig können institutionelle Anforderungen, Scham oder Stigmatisierung die Inanspruchnahme von Unterstützung beeinflussen. In Kapitel 6.3 wird daher der Fokus auf die Niederschwelligkeit in der Sozialhilfe gelegt.

6.3 In der Sozialhilfe

Die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten in der Sozialen Arbeit ist in hohem Masse von der Frage gekennzeichnet, inwiefern diese auf Freiwilligkeit beruhen. Gemäss Mayrhofer (2012) bezeichnet die Freiwilligkeit der Klient*innen ein zentrales Merkmal niederschwelliger Sozialer Arbeit (S. 148). Die Unterscheidung zwischen hoch- und niederschwelligen Unterstützungsangeboten weist in der Regel ein gewisses Mass an Freiwilligkeit in der Nutzung durch Klient*innen auf (S. 148). Es lässt sich ableiten, dass die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten in einem Zwangskontext grundlegend von der Inanspruchnahme in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit unterscheidet. Letztere zeichnet sich durch die weitgehende Freiwilligkeit der Inanspruchnahme des Unterstützungsangebots aus (S. 148-149). Für die Sozialhilfe bedeutet dies, dass Niederschwelligkeit unter anderen strukturellen Voraussetzungen gedacht werden muss, als in freiwilligen Beratungskontexten.

Es zeigt sich, dass spezifische Dimensionen niederschwelliger Unterstützungsangebote, besonders die Anonymität im Kontext der Sozialhilfe, lediglich in eingeschränktem Masse realisierbar sind. Die Beantragung von Sozialhilfe kann demnach erst erfolgen, wenn die erforderlichen Personalien vollständig vorliegen (Mayrhofer, 2012, S. 171). Demzufolge sind in der Sozialhilfe anonymisierte Zugänge im Gegensatz zu anderen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, in der Regel keine anonymisierten Zugänge realisierbar. In diesem Kontext ist eine Gleichsetzung von Niederschwelligkeit mit vollständiger Offenheit oder unbeschränkter

Zugänglichkeit nicht möglich. Stattdessen ist eine Betrachtung im Verhältnis zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen der Sozialhilfe erforderlich.

Truttmann (2022) zeigt auf, dass Sozialhilfebeziehende den Zugang zum Sozialdienst unterschiedlich erleben (S. 63). Einige empfinden es als unangenehm, persönlich beim Sozialdienst vorbeizugehen, während andere aufgrund ihrer zeitlichen Ressourcen keine Möglichkeit haben, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Gleichzeitig gibt es Sozialhilfebeziehende, die Face-to-Face-Beratungen im Sozialdienst bevorzugen und diese als wertvoll erleben (S. 63). Truttmann (2022) gelangt zu dem Schluss, dass ein niederschwelliger Zugang zur Beratung in der Sozialhilfe individuell zu bestimmen ist (S. 63).

Gemäss dem aktuellen Forschungsstand lässt sich die Niederschwelligkeit in der Sozialhilfe nicht allgemein bestimmen. Vielmehr ist sie das Resultat eines Zusammenspiels gesetzlicher und institutioneller Rahmenbedingungen sowie der individuellen Voraussetzungen der Sozialhilfebeziehenden. In diesem Zusammenhang ist die Relevanz für die Sozialhilfe zu betrachten. Es ist von essenzieller Bedeutung, dass die Zugänge zu Beratung und Unterstützungsangeboten trotz formaler Anforderungen so gestaltet werden, dass eine tatsächliche Nutzung durch Sozialhilfebeziehende gewährleistet ist. Gerade für Sozialhilfebeziehende, die nach einem Fallabschluss erneut auf Unterstützung angewiesen sind, stellt sich damit die Frage, unter welchen Bedingungen der Zugang zum Sozialdienst als möglich und zumutbar empfunden wird und inwiefern Unterstützungsbedarfe bestehen. Vor diesem Hintergrund richtet sich der Blick im nächsten Kapitel 6.4 auf die Niederschwelligkeit in der digitalen Beratung der Sozialhilfe.

6.4 Digitale Beratung in der Sozialhilfe

Für den Kontext der vorliegenden qualitativen Forschung ist digitale Beratung von besonderer Relevanz, da sie nach dem Fallabschluss einen erleichterten Zugang zu erneuten Unterstützungsangeboten ermöglichen kann. Eine wesentliche Voraussetzung für die Zugänglichkeit digitaler Beratung in der Sozialhilfe ist der Zugang zu geeigneter technischer Infrastruktur seitens der Sozialhilfebeziehenden sowie des Sozialdienstes. Eine nationale Erhebung zur Internetnutzung zeigt, dass im Jahr 2023 rund 99 % der Schweizer Bevölkerung im Alter von 16 bis 74 Jahren für die Internetnutzung ein mobiles Gerät verwendet haben (Bundesamt für Statistik, 2024). Es lässt sich feststellen, dass ein grosser Teil der Bevölkerung grundsätzlich über mobile Zugänge zum Internet verfügt. Obgleich eine hohe Verbreitung der mobilen Internetnutzung festgestellt werden kann, lässt sich daraus nicht zwangsläufig auf die Fähigkeit schliessen, digitale Beratungsangebote ohne Einschränkungen in Anspruch zu nehmen. Es ist unklar, ob alle Nutzer*innen tatsächlich über das erforderliche technische Mittel, ausreichende

Datenverbindungen sowie die notwendigen digitalen Kompetenzen verfügen, um an einer digitalen Beratung teilzunehmen.

In Bezug auf die Thematik werden spezifische Voraussetzungen für digitale Beratungsformen relevant. Im Rahmen der Videoberatung sind seitens der Sozialhilfebeziehenden bestimmte technische Anforderungen zu erfüllen. Zudem ist essenziell, dass sie die benötigten mobilen Geräte bedienen können. Darüber hinaus ist sowohl auf Seiten der Sozialhilfebeziehenden als auch der Sozialarbeitenden eine ausreichend stabile Internetverbindung erforderlich (Engelhardt, 2018, S. 121). Best (2023) zeigt in einer Interviewstudie, dass technische Unsicherheiten der Sozialhilfebeziehenden zu Beginn der Videoberatung als zentrale Sorge wahrgenommen werden (S. 40-41). Dies verdeutlicht deutlich, dass die Niederschwelligkeit in der digitalen Beratung nicht automatisch gegeben ist, sondern aktiv hergestellt werden muss.

Gleichzeitig werden auch die Potenziale der digitalen Beratung betont. Hervorgehoben werden die zeitliche und räumliche Flexibilität sowie die Möglichkeit, Beratung im eigenen, als geschützt erlebten Umfeld wahrzunehmen (Best, 2023, S. 42-44). Aus der Perspektive der Niederschwelligkeit ist es von Bedeutung, dass digitale Beratung ortsunabhängig genutzt werden kann. Dadurch werden die Wegzeiten sowie organisatorische Schwellen reduziert. Die Möglichkeit der ortsunabhängigen Inanspruchnahme von Beratung führt dazu, dass Sozialhilfebeziehende nicht mehr an den Ort der Beratung reisen müssen. Dies führt nicht nur zu einer Reduktion organisatorischer Schwellen, sondern auch zu einer häufig beobachteten Entlastung der finanziellen Belastung, die beispielsweise durch Reisekosten entsteht. Die Inanspruchnahme von Beratung kann besonders für Personen in prekären finanziellen Lebenslagen eine Erleichterung darstellen (Sauerbrey & Vollmar, 2019, S. 161).

Die aufgeführten Vorteile besitzen zudem Gültigkeit im Hinblick auf regionale Gegebenheiten. In ländlichen Regionen können längere Anfahrtswege sowie eine weniger ausgeprägte Angebotsstruktur den Zugang zu Unterstützungsangeboten erschweren. Digitale Beratung leistet in diesem Kontext einen Beitrag dazu ortsunabhängige und niederschwellige Zugänge zu schaffen und bestehende Versorgungslücken teilweise zu überbrücken (Sauerbrey & Vollmar, 2019, S. 161). Dieser Sachverhalt veranschaulicht folglich eine Grenze der digitalen Niederschwelligkeit. Die Realisierung ist abhängig von technischen Gegebenheiten und kann im Falle einer unzugänglichen Infrastruktur neue Barrieren hervorbringen. Besonders im Zeitraum nach dem Fallabschluss kann diese Flexibilität von hoher Relevanz sein, da Unterstützungsbedarfe häufig unvorhergesehen auftreten und eine erneute Kontaktaufnahme mit den Sozialarbeitenden möglichst reibungslos erfolgen sollte.

Neben technischen Fragen ist auch die Wahrnehmung von Sicherheit und Vertraulichkeit von entscheidender Bedeutung, da sie das Erleben der Zugänglichkeit und Vertrauenswürdigkeit der digitalen Beratung massgeblich beeinflusst. Ein zentraler Aspekt digitaler Beratung betrifft

daher den Datenschutz (Engelhardt, 2018, S. 152). Engelhardt (2018) betont die hohe Relevanz des Schutzes personenbezogener Daten für digitale Beratungsangebote (S. 152). Dies impliziert für digitale Beratungsangebote, dass die Gewährleistung von Datenschutz nicht zu Lasten der Niederschwelligkeit erfolgen darf, sondern datenschutzkonforme Rahmenbedingungen erfordert. Die Frage der Niederschwelligkeit in der digitalen Beratung ist demnach nicht allein eine Frage des einfachen Zugangs, sondern auch eine Frage des Vertrauens in die Sicherheit des Angebots.

Abgesehen von Aspekten des Datenschutzes ist auch die Benutzerfreundlichkeit des eingesetzten Systems relevant. Eine einfache Bedienbarkeit trägt dazu bei, Schwellen zu reduzieren und damit einen niederschweligen Zugang zur digitalen Beratung zu fördern (Kühne & Hintenberger, 2020, S. 201). Die Frage, ob Beratung als niederschwellig erlebt wird, ist folglich nicht allein durch die digitale Beratungsform bedingt, sondern durch die Übereinstimmung zwischen Angebot und Lebenswelt der Sozialhilfebeziehenden. Zugleich zeigt sich, dass digitale Beratung nur dann einen Beitrag zur Steigerung der Niederschwelligkeit leisten kann, wenn die erforderlichen technischen und individuellen Voraussetzungen tatsächlich gegeben sind. Andernfalls bestünde die Gefahr, dass für Sozialhilfebeziehende neue Schwelle entstehen.

Truttmann (2022) kommt zum Schluss, dass Beratungszugänge als niederschwellig wahrgenommen werden, wenn Beratungsformen an die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden angepasst und flexibel eingesetzt werden (S. 86). Sozialarbeitende nehmen den Zugang insgesamt als niederschwelliger wahr, wenn unterschiedliche Beratungsformen individuell und situativ kombiniert werden (S. 86). Umgekehrt wird die Beratung als hochschwellig eingestuft, wenn sie nicht den Bedürfnissen der Sozialhilfebeziehenden entspricht. Der Zugang zur digitalen Beratung wird als erschwert dargestellt, wenn die technische Infrastruktur nicht ausreichend ausgebaut ist oder Hemmungen im Umgang mit digitalen Medien bestehen. Gleichzeitig können auch Face-to-Face-Beratungen als hohe Schwelle erlebt werden, etwa dann, wenn Termine organisatorisch schwer wahrzunehmen sind oder die fehlende Anonymität vor Ort als belastend empfunden wird (S. 87). In diesem Kontext ist erkennbar, dass die Ausgestaltung niederschwelliger Beratungsangebote in der Sozialhilfe nicht an eine bestimmte Beratungsform gebunden ist, sondern aus der situations- und bedürfnisorientierten Konzeption des Beratungsangebots.

Zusammenfassend zeigt sich, dass digitale Beratung nicht per se niederschwellig ist, sondern lediglich unter spezifischen Voraussetzungen einen erleichterten Zugang ermöglicht. Nach dem Fallabschluss besteht die Möglichkeit, eine flexible und situative Form der erneuten Kontaktaufnahme zu etablieren. Dies könnte auch im Rahmen einer möglichen Nachbetreuung von Nutzen sein, sofern dabei technische, institutionelle und individuelle Voraussetzung

berücksichtigt werden. Die Frage, ob digitale Beratung als niederschwellig erlebt wird, ist somit in hohem Mass abhängig von der konkreten Ausgestaltung des Angebots.

6.5 Bedeutung für die Nachbetreuung der Sozialhilfe

Aus den vorliegenden Ausführungen wird ersichtlich, weshalb im Falle eines Fallabschlusses der Sozialhilfe die Relevanz der Niederschwelligkeit für eine mögliche weiterführende Betreuung als signifikant zu erachten ist. Der Fallabschluss markiert das Ende der regelmässigen Betreuung durch den Sozialdienst. Es ist jedoch zu beachten, dass im Alltag der Sozialhilfebeziehenden weiterhin Situationen eintreten, die eine kurzfristige Unterstützung erforderlich machen. In diesem Zusammenhang gewinnt die Niederschwelligkeit an Bedeutung, da eine mögliche Nachbetreuung so ausgestaltet werden sollte, dass eine erneute Kontaktaufnahme unkompliziert möglich bleibt und Unterstützung auch nach dem Fallabschluss zugänglich ist.

Metzker (2024) beschreibt den Fallabschluss als einen Übergang in die Ungewissheit und in die Verwundbarkeit (S. 3). Mit diesem Wissen wird niederschwellige Nachbetreuung als eine Art Anschlussmöglichkeit verstanden. Dies ermöglicht es Sozialhilfebeziehenden, bei Bedarf erneut Kontakt aufzunehmen, ohne dass dabei hohe organisatorische oder formale Schwellen entstehen (S. 51). Gerade im Kontext der Sozialhilfe ist dies bedeutsam, da mit dem Fallabschluss zwar die finanzielle Unterstützung endet, jedoch nicht zwangsläufig alle Unsicherheiten oder alltägliche Herausforderungen beseitigt werden. Gemäss Michel et al. (2018b) wird in der Praxis der Fallabschluss als „Stiefkind“ behandelt. Aufgrund knapper Ressourcen ist eine Gestaltung des Abschlusses nicht immer ausreichend möglich (S. 63). In diesem Kontext werden niederschwellige Angebote als eine Art „Auffangnetz“ verstanden (Metzker, 2024, S. 51).

Für die inhaltliche Ausrichtung einer Nachbetreuung ist von zentraler Relevanz, dass Unterstützungsbedarfe nach dem Fallabschluss häufig in konkreten Alltagsthemen sichtbar werden. Metzker (2024) führt im Kontext eines nachhaltigen Abschlussgespräch verschiedene Informationen an, die an Sozialhilfebeziehende vermittelt werden sollten. Dazu zählen beispielsweise Informationen zu den Themen Krankenkasse, Steuern, Familienzulagen, Prämienverbilligung oder zur Triage an geeignete Fachstellen (S. 78-79). Des Weiteren wird darauf hingewiesen, dass die Bereitstellung dieser Informationen auch in schriftlicher Form erfolgen sollte (S. 79). Weiter fordert Metzker (2023), dass die Sozialhilfebeziehenden standartmässig nach ein bis drei Monaten zu einem Gespräch eingeladen werden (S. 80). Es besteht die Möglichkeit, auch im Hinblick auf die Beratungsformen niederschwellige Angebote zu konkretisieren. Davolio et al. (2021) beschreiben, dass digitale Kommunikationsformen Beratungen niederschwelliger machen können, indem die Interaktion in kürzeren Zeitintervallen und mit erhöhter Frequenz im Vergleich zu traditionellen Beratungsprozess erfolgen (S. 4). Für die

weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss ist dies anschlussfähig, da in dieser Übergangsphase eher kurze Alltagsfragen im Vordergrund stehen können. Gleichzeitig betonen Davolio et al. (2021), dass Face-to-Face-Beratungen besonders bei komplexen Themen weiterhin von grosser Bedeutung sind und digitale Beratung eher als Ergänzung zu verstehen ist (S. 22). Daraus ergibt sich für die weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss in der Sozialhilfe, dass die digitale Beratung die Zugänge erleichtert, während gezielte Face-to-Face-Beratungen bei Bedarf die notwendige Tiefe im Beratungsprozess ermöglichen.

Ein phasenbezogenes Vorgehen trägt dazu bei, dass Nachbetreuung niederschwellig und bedarfsgerecht zu gestalten ist. In dem Modell „Abschluss digital“ wird von Weiss (2014) dargestellt, dass eine Nachbetreuung über einen längeren Zeitraum hinweg möglich ist und in der Abschlussphase häufig keine langen Beratungen mehr erforderlich sind. Stattdessen wird bei allfälligen Alltagsfragen die notwendige Unterstützung angeboten (S. 54-55) (vgl. Kapitel 7.1).

Für die vorliegende Arbeit zeigt sich, dass Niederschwelligkeit eine zentrale Bedeutung für die Frage spielt, wie Sozialhilfebeziehende den Übergang nach dem Fallabschluss erleben. In dieser Phase ergeben sich womöglich erneute Unterstützungsbedarfe. Zudem erschweren Hemmung, Unsicherheiten oder strukturelle Barrieren die erneute Kontaktaufnahme. Niederschwelligkeit ist in diesem Zusammenhang von entscheidender Bedeutung, besonders in Hinblick auf eine potenzielle Nachbetreuung. Diese sollte als verlässliche, leicht zugängliche und an den tatsächlichen Bedürfnissen der wiederholten Sozialhilfebeziehenden orientierte Unterstützung ausgestaltet werden. Eine solche Nachbetreuung sollte somit sowohl hinsichtlich ihrer Inhalte als auch ihrer Form an der Lebenswelt der wiederholten Sozialhilfebeziehenden ansetzen, um im Übergang nach dem Fallabschluss tatsächlich nutzbar zu sein. Die vorliegende Thematik der Niederschwelligkeit bildet demnach eine bedeutsame theoretische Grundlage, um die Erfahrungen von wiederholten Sozialhilfebeziehenden im Kanton Bern zu analysieren und daraus Hinweise für die Ausgestaltung einer bedarfsgerechten Nachbetreuung zu gewinnen.

7. Blended Counseling

Die bisherigen Ausführungen legen nahe, dass auch nach dem Fallabschluss in der Sozialhilfe erneut Unterstützungsbedarfe entstehen können. Für die Beantwortung der Forschungsfrage ist es daher von zentraler Bedeutung, die Nachbetreuung so zu gestalten, dass sie erreichbar, flexibel und bedürfnisorientiert bleibt. Ein möglicher Ansatz dafür ist das Konzept des Blended Counseling, bei dem digitale und Face-to-Face-Beratungsformen systematisch kombiniert werden. Im folgenden Kapitel wird dargelegt, inwiefern Blended Counseling gemäss dem Modell „Abschluss digital“ nach Weiss (2014) zur Beantwortung der Forschungsfrage beitragen kann.

7.1 Definition und Modelle nach Weiss (2014)

Blended Counseling wird in der aktuellen Fachliteratur zunehmend als zukunftsorientiertes Beratungskonzept für die Soziale Arbeit verstanden (Hörmann et al., 2023, S. 46). Das Konzept beschreibt demnach eine systematische und konzeptionell begründete Mischform von Face-to-Face-Beratung und digitaler Beratung (S. 49).

Digitale Beratung umfasst verschiedene Kommunikationskanäle, wie beispielsweise Mail-, Chat-, Telefon- oder Videoberatung. Eine zentrale Annahme des Blended Counseling besteht darin, die jeweiligen Potenziale digitaler und Face-to-Face-Beratung gezielt im Beratungsprozess zu kombinieren (Hörmann et al., 2023, S. 48). Gemäss der Definition von Hörmann et al. (2023) wird Blended Counseling als „systematisch, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen analogen Kommunikationssettings in der Beratung“ (Hörmann et al., 2023, S. 49) beschrieben.

Ein zentrales Merkmal des Blended Counseling ist der konzeptionell begründete Wechsel zwischen Face-to-Face-Beratung und digitalen Beratungsformen. Der vorliegende Wechsel zielt darauf ab, die jeweiligen Vorteile der Kommunikationskanäle situations- und bedürfnisorientiert zu nutzen und zugleich ihre Grenzen zu berücksichtigen. Der Bezug zur Lebenswelt der Klient*innen ist dabei von zentraler Bedeutung. Die alltägliche Mediennutzung, die Präferenz des Kommunikationskanals sowie die individuellen Ressourcen werden in die Gestaltung des Beratungsprozesses einbezogen (Hörmann et al., 2023, S. 49). Dies ist für die Forschungsfrage von entscheidender Bedeutung, da eine weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss dadurch nicht an einen einzelnen Kommunikationskanal gebunden bleibt, sondern zugänglich

und passgenau gestaltet werden kann. In der nachfolgenden Abbildung 2 wird das Konzept des Blended Counseling nach Hörmann et al. (2019) grafisch dargestellt.

Abbildung 2

Konzept von Blended Counseling



Quelle. Hörmann et al., *Face-to-Face und mehr - neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt.* Fachhochschule Nordwestschweiz, 2019, S. 23.

Obgleich Hörmann et al. (2023) sich in erster Linie mit den konzeptionellen Grundlagen des Blended Counseling auseinandersetzen, ist für die Forschungsfrage auch von Relevanz, auf welche Art und Weise der Wechsel zwischen digitalen und Face-to-Face Beratungsformen im Beratungsprozess strukturiert wird. Hierfür bietet das Modell von Weiss (2014) eine geeignete Grundlage. Weiss (2014) entwickelte vier idealtypische Modelle, welche die Anwendung digitaler Beratung und Face-to-Face-Beratung der psychosozialen Beratungsphasen differenzieren. Gemäss Weiss (2014) ist es im Blended Counseling nicht möglich, die beiden Beratungsformen einfach zu vermischen (S. 12). Vielmehr ist ein systematisch und konzeptionell fundiertes Vorgehen erforderlich, damit die Möglichkeiten dieses Ansatzes für die Zielgruppe nachhaltig wirken (S. 12). Weiss (2014) schlägt zur Strukturierung des Beratungsprozesses eine phasenbezogene Einteilung vor (S. 15). Diese dient dazu, einen roten Faden im Verlauf der Beratung zu gewährleisten (S. 15). Auf dieser Grundlage unterscheidet Weiss (2014) vier Modelle des Blended Counseling, die entlang der Phasen des psychosozialen Beratungsprozesses beschrieben werden (S. 15). Dabei werden folgende vier Phasen definiert:

1. Orientierungsphase: Kontakt, Einstieg, Beziehungsaufbau
2. Klärungsphase: Problemdefinition, Zielsetzung, Vorgehensweise
3. Veränderungsphase: Durchführung, Evaluierung
4. Abschlussphase: Gewährleistung der Nachhaltigkeit (Weiss, 2014, S.15).

Die Phaseneinteilung nach Weiss (2014) findet sich sowohl in der Face-to-Face-Beratung als auch in der digitalen Beratung (S. 16). Gleichzeitig betont Weiss (2014), dass Beratungsprozesse nicht starr verlaufen müssen (S. 16). Individuelle Anpassungen am Prozess sind normal (16). Für die Forschungsfrage ist diese Struktur hilfreich, weil sie aufzeigt, an welcher Stelle digitale Beratungsformen gezielt für die Nachbetreuung eingesetzt werden können.

In Anlehnung an die zuvor beschriebenen vier Phasen entwickelte Weiss (2014) vier idealtypische Modelle, die eine konkrete Umsetzung des Blended Counseling beschreiben:

1. Orientierung digital
2. Veränderung digital
3. Abschluss digital
4. Flexibler Wechsel (S. 38-60).

Weiss (2014) betont, dass diese vier idealtypischen Modelle variierbar sind (S. 37-58). Es besteht die Möglichkeit, sie anzupassen, zu kombinieren oder weiterzuentwickeln (S. 38). Für die Beantwortung der Forschungsfrage erweist sich das Modell „Abschluss digital“ von Bedeutung, da es die weiterführende Betreuung und die nachhaltige Ablösung nach dem Fallabschluss in das Zentrum rückt. Deshalb wird in der vorliegenden Bachelor-Thesis explizit nur das Modell „Abschluss digital“ ausführlicher erläutert.

Modell „Abschluss digital“

Dieses Modell zielt darauf ab, in der Abschlussphase die Nachhaltigkeit der Beratung zu gewährleisten. Im Fokus stehen die Erreichung langfristiger Ziele, die Prävention von Rückfällen sowie eine schrittweise Ablösung. In der digitalen Beratung können in dieser Phase offene Fragen geklärt und Anliegen bearbeitet werden, während die Antwortfrequenz nach und nach reduziert wird (Weiss, 2014, S. 54-57). Im Hinblick auf die Forschungsfrage erweist sich dieses Modell als von besonderer Relevanz, da es eine Möglichkeit zur Darstellung der Gestaltung einer flexiblen, niederschweligen und dennoch fachlich fundierten weiterführenden Betreuung nach dem Fallabschluss bietet.

Abbildung 3

Modell Abschluss digital



Bemerkung. Eigene Darstellung unter Verwendung von Weiss (2014, S. 54).

Engelhardt (2018) verfolgt einen ähnlichen Ansatz wie Weiss (2014) und entwickelte Blended Counseling im Sinne einer stärkeren Flexibilisierung sowie einer bedarfs- und ressourcenorientierten Gestaltung des Beratungsprozesses weiter. In der vorliegenden Arbeit wird der Fokus auf die Anwendung des Modells von Weiss (2014) gelegt, wobei der Ansatz von Engelhardt (2018) lediglich eine ergänzende Funktion erfüllt.

7.2 In der Sozialhilfe

Nachdem die theoretischen Grundlagen des Blended Counseling dargestellt wurden, richtet sich der Fokus nun auf dessen Einordnung im Handlungsfeld der Sozialhilfe. Für die Auseinandersetzung mit der Forschungsfrage ist von entscheidender Relevanz, inwiefern sich Blended Counseling nutzen lässt, um weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss zugänglich und bedürfnisorientiert zu gestalten. In der Sozialhilfe sind Sozialhilfebeziehende gemäss dem Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe zur Mitwirkung verpflichtet und müssen unaufgefordert sowie unverzüglich Auskunft über ihre persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse geben (SHG; BSG 860.1). Gleichzeitig erarbeiten Sozialarbeitende gemeinsam mit ihnen individuelle Handlungspläne und Lösungsstrategien, was komplexe Beratungssituationen mit hohen kommunikativen und fachlichen Anforderungen geschaffen werden (Sauerbrey & Vollmacher, 2019, S. 152-154). In Anbetracht der zuvor dargelegten Sachlage erfährt die Frage nach den Kommunikationskanälen, über die Beratung gestaltet wird, eine gesteigerte Bedeutung. Hörmann et al. (2019) betonen die Notwendigkeit einer Entscheidung seitens der Sozialarbeitenden bezüglich des Einsatzes des geeigneten Kommunikationskanals in der jeweiligen Phase der Beratung (S. 20). Diese Entscheidung wird massgeblich von den Zielen der Beratung sowie der jeweiligen Beratungsphase beeinflusst (Hörmann, 2018, S. 202). Es lässt sich ableiten, dass die Wahl des Kommunikationskanals fachlich eine zentrale Bedeutung für die Qualität der Nachbetreuung aufweist. Gemäss der Studie von Hörmann (2018) besteht grundsätzlich eine gewisse Offenheit gegenüber digitalen Kommunikationskanälen, auch wenn Unsicherheiten im Umgang damit vorhanden sind (S. 207). Hier ist ersichtlich, dass das Potenzial ersichtlich ist, dessen Umsetzung jedoch konzeptionelle Klärung voraussetzt. Flammer und Hörmann (2018) zeigen auf, dass verschiedene digitale Kommunikationskanäle in Kombination mit Face-to-Face-Beratung bereits punktuell genutzt werden, jedoch oft ohne konzeptionelle Grundlagen (S. 16-18). Ein solcher Mix kann die Beratungsbeziehung stabilisieren und Kontaktabbrüche vermeiden (S. 16-18). Für die Forschungsfrage bedeutet dies, dass Blended Counseling in der Sozialhilfe einen geeigneten Rahmen bieten kann, um weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss systematisch und zugleich niederschwellig zu gestalten.

7.3 Instrument für eine nachhaltige Ablösung

Hörmann (2018) betont, dass das Modell von Weiss (2014) „Abschluss digital“ als digitale Nachbetreuung in der Sozialhilfe verstanden werden kann und den schrittweisen Ablösungsprozess unterstützt (S. 207). Das Konzept Blended Counseling kann in der Nachbetreuung der Sozialhilfe einen Beitrag zur Gewährleistung der Nachhaltigkeit der Ablösung leisten (S. 208). In diesem Zusammenhang erlangt Blended Counseling eine besondere Relevanz für die

Forschungsfrage, da es die Phase nach dem Fallabschluss nicht als abruptes Ende, sondern als gestalteten Übergang betrachtet.

Flammer und Hörmann (2018) betonen ebenfalls die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Begleitung der Sozialhilfebeziehenden nach dem Abschluss der Beratung mittels Blended Counseling, um die Nachbetreuung zu optimieren und die Wiederanmeldung zu reduzieren (S. 18). Die Nachbetreuung wird nicht als Zusatzangebot betrachtet, sondern kann als Bestandteil einer nachhaltigen Ablösung verstanden werden. Gemäss Weiss (2014) besteht das zentrale Ziel der Abschlussphase in der Sicherung der Nachhaltigkeit der Beratung (S. 54). Die Erhaltung dieser Zielerreichung ist von langfristiger Relevanz, um eine Wiederanmeldung der Sozialhilfe zu verhindern (S. 54). Das Modell „Abschluss digital“ wird über einen längeren Zeitraum in der Beratung eingesetzt und unterstützt dadurch einen langfristigen sowie stabilen Lernprozess, der über die Beendigung der Sozialhilfe hinausreicht. In der Abschlussphase wird zudem eine schrittweise geplante Ablösung priorisiert. Sobald Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende gemeinsam feststellen, dass die vereinbarten Ziele erreicht sind, kann die Unterstützung kontinuierlich reduziert werden. Je sicherer sich die Sozialhilfebeziehenden im Beratungsprozess fühlen, desto stärker können digitale Beratungsangebote eingesetzt werden. Dadurch wird die Nachhaltigkeit der Beratung auf zwei Ebenen gestärkt. Einerseits lösen sich die Sozialhilfebeziehenden schrittweise ab und gewinnen an Autonomie. Andererseits erhalten sie weiterhin so viel Unterstützung wie nötig, ohne dabei in alte, ungünstige Verhaltensmuster zurückzufallen (S. 54-55).

Die bisherigen Ausführungen legen nahe, dass Blended Counseling einen geeigneten Rahmen bietet, um weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss in der Sozialhilfe fachlich zu gestalten. In diesem Zusammenhang erweist sich das Modell „Abschluss digital“ nach Weiss (2014) als relevant, da es den Abschluss nicht als abruptes Ende, sondern als schrittweisen Übergang in mehr Selbstständigkeit versteht. Die kontinuierliche Reduktion von Unterstützung ermöglicht eine nachhaltige Ablösung, während gleichzeitig bei Bedarf auf die Beratung zurückgegriffen werden kann. Im Rahmen der Nachbetreuung besteht die Möglichkeit, eine Kombination aus digitalen und Face-to-Face-Beratungen zu ermöglichen. Diese Kombination garantiert eine bedarfsorientierte, flexible und zugängliche Ausgestaltung der Unterstützung. Die Nachbetreuung erscheint damit folglich nicht als eine blosser Zusatzleistung, sondern als ein Bestandteil einer nachhaltigen Ablösung. Es wird deutlich, dass eine solche Unterstützung klare konzeptionelle Grundlagen sowie geeignete Rahmenbedingungen voraussetzt.

8. Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird die methodische Vorgehensweise der vorliegenden Arbeit beschrieben und festgehalten. Aufgezeigt werden die Wahl des Verfahrens der empirischen Forschung, die gewählte Datenerhebungsmethode sowie die Datenaufbereitung und Auswertung.

8.1 Forschungsdesign

Ausgehend vom theoretischen Teil zeigt sich, dass es sich bei Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kontext der Sozialhilfe und dessen Übergang in die Selbständigkeit um ein wenig beforschtes Feld handelt. Aus diesem Grund bietet sich ein qualitatives Verfahren für die Beantwortung der Forschungsfrage an.

Innerhalb der empirischen Sozialforschung wird zwischen qualitativen und quantitativen Forschungsansätzen unterschieden. Der quantitative Ansatz richtet sich nach theoretischer Erfassung von Merkmalen, woraus messbare, zahlenbasierte Daten resultieren und statistisch ausgewertet werden (Döring, 2023, S. 23). Der qualitative Ansatz hingegen konzentriert sich auf offene Untersuchungen, um Daten zu subjektiven Sichtweisen und Erfahrungen von Menschen interpretativ auszuwerten und daraus kontextbezogene, neue Hypothesen zu entwickeln. Der qualitative Ansatz folgt daher primär einer induktiven, datengestützten Vorgehensweise (Döring, 2023, S. 25) (Mayer, 2013, S. 22-27). In qualitativen Studien werden ausgewählte Fälle (Stichprobe) untersucht und die daraus gewonnenen Daten offen und interpretativ ausgewertet. Eine solche Stichprobenbildung lässt zu, dass individuelle Perspektiven differenzierter erfasst werden können. Dabei können durch eine geringere Fallzahl mehr Merkmale präzise und kontrolliert erhoben werden (Döring, 2023, S.295-297). Nach Döring (2023) wird in der Sozialforschung von einer Stichprobe ausgegangen, wenn nicht alle Elemente der Zielpopulation untersucht werden, sondern eine ausgewählte Teilmenge. Die Zielpopulation umfasst dabei sämtliche Objekte, über die Aussagen gemacht werden (S. 296). Innerhalb einer Stichprobenbildung stellt sich in Bezug auf ihre Aussagekräftigkeit die Frage, wie diese zusammengesetzt werden soll (Döring, 2023, S. 299). Die in der vorliegenden Arbeit festgelegten Kriterien sowie die Stichprobenbildung werden in Kapitel 8.2 ausgeführt.

Der Fokus innerhalb der vorliegenden Arbeit liegt auf der Erforschung des Erlebens sowie der Sichtweisen und Perspektiven von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug, weshalb ein qualitativer Forschungsansatz gewählt wurde. Die Stichprobe setzte sich aus fünf Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug aus drei verschiedenen Sozialdiensten im Kanton Bern zusammen. Unter Berücksichtigung der Forschungsfrage wurde die Erhebungsmethode der Befragung gewählt (Mayer, 2013, S. 35). Die Datenerhebung erfolgte mittels halbstrukturierten

Leitfadeninterviews / Expert*innen Interviews, während die Datenauswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker (2024) erfolgte.

Mayer (2013) betont, dass theoretische Überlegungen zum Untersuchungsgegenstand in den Forschungsprozess integriert werden, damit sowohl bei der Erhebung der Daten als auch bei deren Auswertung alle relevanten Aspekte berücksichtigt werden (S. 36). Um die Forschungsfrage beantworten zu können, wurden innerhalb der vorliegenden Arbeit bisherige wissenschaftliche Erkenntnisse abgeleitet und daraus deduktiv wie auch induktiv im Verlauf der Materialanalyse weiterentwickelt. Innerhalb der Auswertung wurden demnach erste Hauptkategorien aus der Forschungsfrage und dem theoretischen Bezugsrahmen abgeleitet, während Subkategorien im Verlauf der Materialanalyse induktiv ergänzt und präzisiert wurden.

8.2 Feldzugang und Sampling

Der offene Zugang, der sich für die Beantwortung der Forschungsfrage als zielführend erweist, bildet die Grundlage des gewählten Untersuchungsansatzes. Um die Forschungsfrage beantworten zu können wurden Personen befragt, die erneut in die Sozialhilfe eingetreten sind. Für den Rahmen der Bachelor-Thesis war eine Stichprobe von vier bis sechs Teilnehmenden vorgesehen. Angestrebt wurde die Einbeziehung mehrerer Sozialdienste im Kanton Bern, die nach dem Fallabschluss keine offizielle und systematische Nachbetreuung anbieten. Idealerweise sollte sich die Befragung auf mehrere unterschiedliche Sozialdienste verteilen, um vielfältige Perspektiven und Sichtweisen von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug zu erfassen, die möglichst unabhängig von den jeweiligen internen Strukturen der einzelnen Sozialdienste sind. Weitere Kriterien wurden aufgrund der Offenheit nicht festgelegt.

Um sich einen Zugang zum Feld zu verschaffen, wurde geprüft, wie Personen mit erneutem Sozialhilfebezug innerhalb eines Sozialdienstes erreicht werden können. Dabei wurde die zentrale Rolle von Gatekeepern (Personen, die dem Forschenden den Zugang zum Untersuchungsfeld ermöglichen) nach Mayer (2013) berücksichtigt und dafür Bereichsleitende des Sozialdienstes gewählt (S. 46). Zunächst wurden die Sozialdienste telefonisch kontaktiert. Darauf folgte die Versendung eines vorbereiteten Informationsmails an die Bereichsleitung. Aus Datenschutzgründen mussten potenzielle Teilnehmende direkt über die jeweiligen Sozialdienste angefragt werden. Der Feldzugang gestaltete sich daher schwierig, da häufig zeitlich knappe Ressourcen für die Kontaktaufnahme mit potenziellen Teilnehmenden seitens Sozialdienst vorhanden waren. Da zunächst keine positiven Rückmeldungen vorlagen, wurden mehrere Sozialdienste des Kantons Bern kontaktiert. Schlussendlich wurden fünf Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug aus drei unterschiedlichen Sozialdiensten gefunden. Diese erfüllten die für die Teilnahme am qualitativen Interview vorgängig festgelegten Kriterien, die in Tabelle 1 ersichtlich sind:

Tabelle 1

Vorgängig festgelegte Kriterien zur Teilnahme an einem qualitativen Interview

Erneuter Sozialhilfebezug	In Vergangenheit muss ein Abschluss der Sozialhilfe bestanden haben und danach ein erneuter Sozialhilfebezug erfolgt sein
Sozialhilfebezug	Aktuell befindet sich die Person in der Sozialhilfe
Sprache	Ausreichende Deutschkenntnisse

Erläuterung. Eigene Darstellung. Die Kriterien eines erneuten Sozialhilfebezugs, eines aktuellen Sozialhilfebezugs sowie der Sprache müssen zusammen erfüllt sein, um am qualitativen Interview teilnehmen zu können.

Weitere Einschränkungen hinsichtlich Alter, Geschlecht oder Dauer des Unterbruchs wurden bewusst nicht vorgenommen, da die Studie explorativ angelegt ist und unterschiedliche Erfahrungen von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug sichtbar machen möchte.

Für die vorliegende Studie bildete sich eine Stichprobe von fünf Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug aus drei Sozialdiensten im Kanton Bern, die in Tabelle 2 dargestellt wird:

Tabelle 2

Zusammensetzung der Stichprobe von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug

Person 1 ➤ Männlich gelesen ➤ 10 Monate Sozialhilfeunterbruch ➤ Gute Deutschkenntnisse (Muttersprache)	Person 2 ➤ Weiblich gelesen ➤ 8 Monate Sozialhilfeunterbruch ➤ Gute Deutschkenntnisse (Muttersprache)	Person 3 ➤ Männlich gelesen ➤ Nicht abschliessend klar ➤ Fremdsprachig, einfache deutsche Konversation möglich
Person 4 ➤ Männlich gelesen ➤ 3 Jahre Sozialhilfeunterbruch ➤ Gute Deutschkenntnisse (Muttersprache)	Person 5 ➤ Männlich gelesen ➤ 2 Jahre und 2 Monate Sozialhilfeunterbruch ➤ Gute Deutschkenntnisse (Muttersprache)	

Erläuterung. Eigene Darstellung. Die Stichprobe setzt sich aus fünf Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug zusammen. Dargestellt ist jeweils das gelesene Geschlecht, die Dauer des letzten Sozialhilfeunterbruchs sowie die Beurteilung der Deutschkenntnisse.

Tabelle 2 zeigt, dass sich die Stichprobe für die Interviews aus vier männlich und einer weiblich gelesenen Person zusammensetzte. Die Deutschkenntnisse waren bei allen gut, wobei die Deutschkenntnisse einer Person für die Durchführung eines Interviews nur knapp ausreichten. Bei dieser Person konnte nicht genau herausgefunden werden, wie lange der Unterbruch der Sozialhilfe vor dem erneuten Sozialhilfebezug genau war. Insgesamt reichten die Deutschkenntnisse jedoch für die Mehrheit aus. Hinsichtlich der Dauer des Unterbruchs zeigt sich allgemein eine Spannbreite von acht Monaten bis drei Jahren. Bei Personen mit mehrfachen wiederholten Sozialhilfebezügen wurde aus Gründen der Vergleichbarkeit jeweils die Dauer des letzten Unterbruchs berücksichtigt. Zur Vermeidung von Rückschlüssen und zur Sicherstellung der Anonymität wird auf die Angabe des Alters der Person verzichtet. Die Stichprobe umfasste eine jüngere Person, eine Person mittleren Alters sowie drei ältere Personen. Drei Personen stammten vom gleichen Sozialdienst, zwei Personen von weiteren zwei unterschiedlichen Sozialdiensten.

8.3 Datenerhebung

In diesem Kapitel wird die Auswahl der Datenerhebungsmethode dargelegt. Dabei wird sowohl das methodische Vorgehen bei der Datenerhebung beschrieben als auch die Wahl des Vorgehens begründet.

8.3.1 Leitfadeninterview / Expert*innen Interview

Als empirische Datenerhebungsmethode wurde ein qualitatives Interview gewählt. Dresing und Pehl (2018) heben dazu in ihrem Praxisbuch hervor: „ein wesentliches Merkmal qualitativer Interviews ist, dass sie zur Generierung von Hypothesen und Theorien beitragen“ (Dresing & Pehl, 2018, S. 6). Durch das qualitative Interview wird es für die Beteiligten möglich, Hintergründe und subjektive Bedeutsamkeiten auszudrücken. Dabei werden Kommunikationsstrukturen, Bedeutungskonstruktionen sowie Sinnzusammenhänge analysierbar und nachvollziehbar (Dresing & Pehl, 2018, S. 7). Das qualitative Interview bietet sich weiter an, wenn ein Themengebiet weniger beforschte Forschungsfelder mit offenem Zugang aufweist (S. 7-8). Da dies auf die Forschungsfrage zutrifft und der Fokus der vorliegenden Arbeit auf dem Erleben des Übergangs nach der Sozialhilfe aus der Sicht von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug liegt, zeigte sich ein qualitatives Interview in Form eines Leitfadeninterviews als angezeigt.

Die Datenerhebung der Forschungsarbeit erfolgte mittels leitfadengestützter Interviews. Das halbstrukturierte Leitfadeninterview stellt eine Form des Leitfadeninterviews dar und basiert auf einer Liste offener Fragen. Es kann sowohl mit Laien als auch mit Expert*innen durchgeführt werden und eignet sich für Einzel-, Paar- oder Gruppeninterviews (Döring, 2023, S. 356). In Zusammenhang mit dem halbstrukturierten Leitfadeninterview betont Mayer (2013), dass

offene Fragen die Grundlage eines Leitfadens bilden, wobei im Verlauf der Interviews nicht strikt an einer festgelegten Struktur festgehalten werden muss. Das bedeutet, dass Fragen situativ ausgelassen oder vertiefende Nachfragen ergänzt werden können, wodurch ein gewisser Spielraum entsteht. Entscheidend ist, dass die befragten Personen ihre Antworten frei formulieren können und gleichzeitig zentrale Aspekte im Hinblick auf die Forschungsfrage berücksichtigt werden (S. 37). Typischerweise wird das halbstrukturierte Interview mit einem Audiogerät aufgenommen und innerhalb der Datenaufbereitung wortwörtlich verschriftlicht (Döring, 2023, S. 362). Ein halbstrukturiertes Interview erwies sich im Rahmen der vorliegenden Forschung als zielführend, da dieses nebst der erforderlichen Offenheit zugleich eine angemessene Struktur sowie Vergleichbarkeit der erhobenen Daten gewährleistet. Diese Aspekte erwiesen sich für die Beantwortung der Forschungsfrage als sinnvoll (Döring & Bortz, 2016, S. 367; Mayer, 2013, S. 37). Zur Gewährleistung des freien Erzählens des individuellen Erlebens wurden unter der Berücksichtigung der Anonymität Einzelinterviews geführt.

Das Expert*innen-Interview stellt eine besondere Form des Leitfadeninterviews dar (Döring, 2023, S. 357). Die Frage, wer innerhalb einer qualitativen Forschung als Expert*in gilt, wird in der Literatur unterschiedlich diskutiert. Ein Ansatz definiert alle Menschen als Expert*innen ihres eigenen Lebens und stellt diese Perspektive dem statusbezogenen Verständnis gegenüber, bei dem die faktische Position einer Person im Vordergrund steht (Helfferich, 2022, S. 887). Ein Mittelweg für qualitative Forschung bieten Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014), bei denen Personen als Expert*innen gelten, die „über ein spezifisches Rollenwissen verfügen, solches zugeschrieben bekommen und eine darauf basierende besondere Kompetenz für sich selbst in Anspruch nehmen“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 133). Dabei umfasst dieses Wissen beispielsweise Insiderwissen, Wissen über Hintergründe und schwer zugängliche Erfahrungsbereiche sowie vertieftem Erfahrungswissen. Die im Rahmen dieser Forschungsarbeit befragten Personen wurden als Expert*innen ihrer eigenen Situation/ihres Erlebens sowie ihrer individuellen, subjektiven Erfahrung im Übergang nach dem Fallabschluss betrachtet. Vor diesem Hintergrund wurde bei der vorliegenden Arbeit das Leitfadeninterview als Expert*inneninterview eingeordnet und durchgeführt.

8.3.2 Leitfaden

Die theoretischen Vorannahmen dienen als Grundlage für die Entwicklung eines Leitfadens, dessen offen formulierten Fragen ein Eingehen auf unterschiedliche Sichtweisen jederzeit ermöglichen (Mayer, 2013, S. 36).

Das halbstrukturierte Interview orientiert sich an einem Leitfaden, der als zentrales Instrument der Datenerhebung dient. Dieser umfasst eine Sammlung offener Fragen, die darauf abzielen, den befragten Personen ausführliche Antworten in ihren eigenen Worten zu ermöglichen. Der

Leitfaden steuert den Interviewverlauf durch eine festgelegte Abfolge von Fragen, gleichzeitig bietet er den Interviewenden jedoch die Möglichkeit, situativ Anpassungen vorzunehmen. So können einzelne Fragen je nach Gesprächsverlauf vorgezogen, ausgelassen oder vertieft behandelt werden, um einen natürlichen, offenen und gleichwohl zusammenhängenden Gesprächsfluss zu gewährleisten. Die thematischen Schwerpunkte sind im Leitfaden vorgegeben, wobei bewusst auf standardisierte Antwortvorgaben verzichtet wird. Stattdessen erhalten die interviewten Personen Raum, ihre Perspektiven frei und differenziert darzulegen (Döring, 2023, S. 355-356).

Die Grundlage zur Erstellung des Leitfadens bildete das Konzept nach Mayer (Mayer, 2013, S. 45). Der in der vorliegenden Forschung entwickelte Leitfaden besteht aus thematischen Schwerpunkten, die aus der Forschungsfrage sowie dem theoretischen Teil heraus entstanden sind. Eingeteilt wurden diese in einen allgemeinen Einstieg, einen Hauptteil und einen Abschluss. Der Einstieg beinhaltete Inhalte wie beispielsweise Begrüssung, das Erläutern der Untersuchung, Hinweise zum Datenschutz, Inhaltsübersicht des Interviews sowie Bedankung. Weiter wurden allgemeine Fragen zur Dauer des Unterbruchs sowie zu den Gründen für eine Wiederanmeldung erfragt. Diese beiden Teile dienten als Aufwärmphase. Der darauffolgende Hauptteil besteht aus Leitfragen, die in Themenblöcke wie das Erleben des Abschlussprozesses, Unterstützungsbedarfe/Nachbetreuung und Niederschwelligkeit eingeteilt sind. Zu jedem Thema wurden Nachfrage-Themen erarbeitet, die vertiefte Fragen aufweisen, auf die während des Interviews zurückgegriffen werden konnte. Während des Erstellens der Leitfragen wurde darauf geachtet, dass die Fragen adressat*innengerecht formuliert werden. Im Anhang C können die vollständigen Leitfäden eingesehen werden.

Während des Erarbeitens des Leitfadens wurden die „Do’s und Don’ts“ von Dresing und Pehl (2018) mitberücksichtigt (S. 10-11). Weiter wurde nach der Erstellung des Leitfadens ein Pre-test durchgeführt, welcher von Mayer (2013) empfohlen wird (S.45). Nach diesem wurde der Leitfaden entsprechend angepasst.

8.3.3 Durchführung der Interviews

Das halbstrukturierte Leitfadeninterview wurde persönlich vor Ort im Einzelinterview durchgeführt. Gemäss Döring (2023) könnte dies auch telefonisch oder online durchgeführt werden (S. 356). Für qualitative Interviews wird der persönliche Kontakt jedoch als zentral für den Aufbau von Vertrauen und der Gewinnung von Hintergrundinformationen angesehen (Döring, 2023, S. 356). Dem folgte die vorliegende Forschungsarbeit, da während eines persönlichen Kontakts womöglich mehr über eigene Erfahrungen ausgeführt wird. Nach Erhalt der Kontaktdaten der Interviewpartner*innen wurde telefonisch Kontakt aufgenommen. Der Ort der Durchführung wurde von den interviewten Personen selbst bestimmt. Demnach wurden drei

Interviews auf dem jeweiligen Sozialdienst geführt, ein Interview in einem öffentlichen Restaurant und ein Interview in einem Coachingraum. Die Interviews fanden innerhalb eines Zeitraums von 1.5 Monaten statt und dauerten zwischen 30 und 60 Minuten. An den Interviews haben jeweils beide Autorinnen teilgenommen, um die nachträgliche Datenauswertung zu erleichtern und die Vergleichbarkeit zu steigern.

Das wissenschaftliche Interview hebt sich von anderen Interviewformen ab, da es sich an wissenschaftlichen Regeln orientiert und darauf abzielt, vergleichbare Erkenntnisse über die Erfahrungsrealität zu gewinnen (Döring, 2023, S. 354). Da eine Interviewsituation für die interviewten Personen eine ungewöhnliche Situation darstellt und die Live-Situation ein ehrliches Beantworten heikler Fragen erschweren kann, wurde Rücksicht auf einen vorgängigen Vertrauensaufbau und das Schaffen einer interessierten und auf Augenhöhe basierten Ausgangslage gesetzt (S. 354).

Zunächst wurde den interviewten Personen ein grosser Dank zur Bereitschaft für das Interview ausgesprochen und aufgezeigt, weshalb ihre Mitwirkung für die vorliegende Arbeit eine besondere Bedeutung aufzeigt. Anschliessend erhielten sie Informationen zur Tonaufnahme sowie zum vertraulichen Umgang mit ihren Daten und unterzeichneten eine Einwilligungserklärung zu Tonaufnahme, Anonymität und Datennutzung. Nach einer kurzen Vorstellungsrunde sowie der Erklärung des Vorgehens folgte die Durchführung des Interviews. Während des Interviews wurde von den Autorinnen auf nonverbale Verhaltensweisen geachtet und bei Bedarf zum besseren Verständnis nachgefragt. Zudem wurden situativ vertiefende Fragen gestellt und die Reihenfolge des Leitfadens angepasst. Dabei wurde auf die Wahrung der Neutralität und einer Balance zwischen nondirektivem und direktivem Stil geachtet (Döring, 2023, S. 362).

In der Abschlussphase konnten die Interviewteilnehmenden wichtige Ergänzungen einbringen. Anschliessend wurden das Interview und die Aufnahme beendet. Nach einer kurzen Abschlussrunde erhielten die Interviewpartner*innen einen Migros-Gutschein mit dem Hinweis, dass dieser nicht vom Grundbedarf abgezogen wird. Danach wurden die Einverständniserklärung sowie die Tonaufnahme digitalisiert und sicher gespeichert.

8.4 Datenaufbereitung

Nach der Durchführung der Interviews wurden diese zeitnah mithilfe der Software NoScribe transkribiert. Anschliessend wurden die Transkripte gemäss den Transkriptionsregeln nach Kuckartz und Rädiker (2024) überarbeitet. Kuckartz und Rädiker (2024) weisen darauf hin, dass beim Transkribieren zu berücksichtigen ist, welcher Grad an Genauigkeit für die spätere Auswertung der Interviews erforderlich ist (S. 199). In Absprache mit der Fachbegleitung wurde entschieden, die Interviews nicht wortwörtlich zu transkribieren. Daher wurden Füllwörter entfernt, sofern diese für das Verständnis der jeweiligen Textstelle nicht relevant waren. Auf die

Kennzeichnung von Pausen wurde ebenfalls verzichtet, da diese für die Auswertung der Interviews nicht notwendig waren. Für die Transkription wurden folgende Regeln nach Kuckartz und Rädiker (2024) angewendet:

- Jeder Sprechbeitrag wird als eigenständiger Absatz dargestellt,
- Die Beiträge der Interviewerinnen werden mit «I1» bzw. «I2» gekennzeichnet, die Aussagen der befragten Person mit «B»,
- Sprache und Interpunktion werden an das Schriftdeutsch angepasst,
- Dialekte werden in Hochdeutsch übersetzt,
- Wortwiederholungen bleiben erhalten (S. 200).

8.5 Datenauswertung

Die Datenauswertung erfolgte mittels der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker (2024). Diese Auswertungsmethode ermöglicht ein breites Spektrum an Vorgehensweisen: von der induktiven Kategorienbildung am Material bis hin zu einer weitgehend deduktiven Kategorienbildung. In den meisten Forschungsprojekten kommt ein mehrstufiges Verfahren zur Anwendung, bei dem deduktive und induktive Kategorienbildung sowie Codierung kombiniert werden (Kuckartz & Rädiker, 2024, S. 129). Die Gewährleistung der Offenheit und die damit verbundene Erfassung individueller Erfahrungen wird durch diese Methode ermöglicht. Aus diesem Grund eignet sich diese Methode für die Auswertung der erhobenen Daten. Die phasenorientierte Datenauswertung, die direkt am Material erfolgt, ermöglicht eine sorgfältige Herausarbeitung einer induktiven und deduktiven Kategorienbildung. Im Rahmen der Analyse wurden Haupt- und Subkategorien definiert, die gemeinsam das Kategoriensystem bilden. Die Kategorienbildung orientierte sich sowohl an der Forschungsfrage als auch am Interviewleitfaden. Erste Hauptkategorien wurden deduktiv aus der Forschungsfrage, dem theoretischen Bezugsrahmen sowie dem Interviewleitfaden abgeleitet. Die Subkategorien wurden im Verlauf der Materialanalyse induktiv ergänzt und präzisiert. Während der induktiven Bearbeitung zeigte sich zudem eine weitere Hauptkategorie, die anschliessend im Theorieteil ergänzt wurde (vgl. Kapitel 5). Die Beschreibung und Definition der einzelnen Kategorien erfolgte nach dem in Tabelle 3 dargestellten Schema (Kuckartz & Rädiker, 2024, S. 63, S. 66, S. 72).

Tabelle 3

Schema für Kategoriendefinition nach Kuckartz und Rädiker (2024)

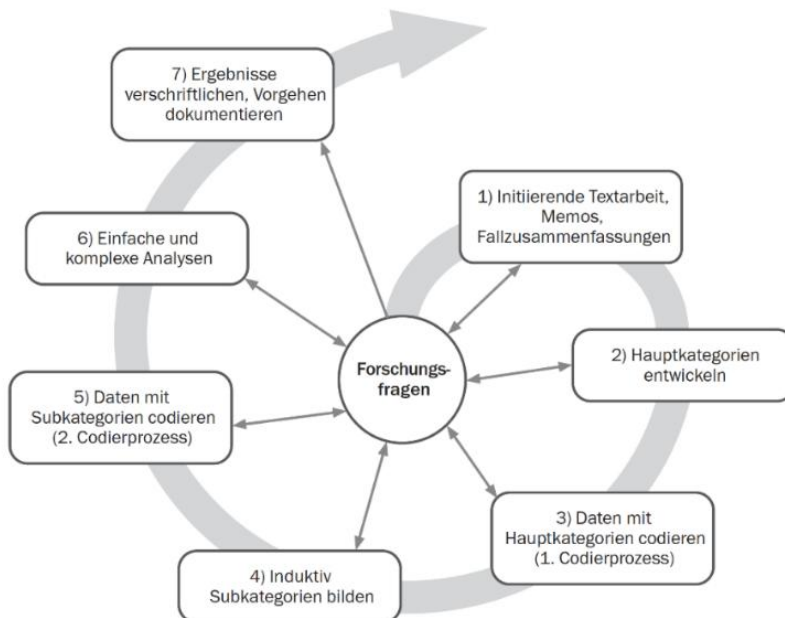
Name der Kategorie	Möglichst prägnante Bezeichnung
Inhaltliche Beschreibung:	Beschreibung der Kategorie, ggf. mit theoretischer Anbindung
Anwendung der Kategorie:	„Kategorie xy“ wird codiert, wenn folgende Aspekte genannt werden ...
Beispiele für Anwendungen:	Zitate mit Quellenangabe (Dokument; Absatz bzw. Seite)
Weitere Anwendungen (optional):	Die Kategorie wird auch codiert, wenn ... Zitate mit Quellenangabe (Dokument; Absatz bzw. Seite)
Abgrenzungen zu anderen Kategorien (optional):	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn ...: ... sondern in diesem Fall wird Kategorie z verwendet Zitate mit Quellenangabe (Dokument; Absatz bzw. Seite)

Quelle. Kuckartz, U., & Rädiker, S. *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Umsetzung mit Software und künstlicher Intelligenz* (6. überarbeitete und erweiterte Auflage). Beltz Juventa, 2024, S. 66.

Die in Anlehnung an Tabelle 3 erarbeiteten Kategoriendefinitionen sind im Anhang C dargestellt. Die Definitionen erleichterten den Autorinnen die Zuordnung der Kategorien in den Interviews. Für die Erarbeitung und Ausarbeitung der Haupt- und Subkategorien wurde in dieser Bachelor-Thesis dem in Abbildung 4 dargestellten Ablaufschema der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse gefolgt.

Abbildung 4

Ablauf einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse in 7 Phasen



Quelle. Kuckartz, U., & Rädiker, S., *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Umsetzung mit Software und künstlicher Intelligenz* (6. überarbeitete und erweiterte Auflage). Beltz Juventa, 2024, S. 132.

Für die vorliegende Arbeit wurden die Phasen eins bis sieben nach Kuckartz und Rädiker (2024) mit Unterstützung der Software MAXQDA2026 wie folgt umgesetzt (S. 124, S. 132-156):

Phase 1: Die Transkripte wurden sorgfältig gelesen, besonders wichtig erscheinende Textabschnitte wurden markiert. Anschliessend wurden Memos und Case Summaries verfasst. Ein Case Summary soll vor dem Hintergrund der Forschungsfrage zentrale Charakterisierungen des jeweiligen Interviews festhalten.

Phase 2: Die Hauptkategorien wurden hauptsächlich aus der Forschungsfrage und dem Interviewleitfaden abgeleitet. Die erstellten Memos und Case Summaries hatten in dieser Phase eine unterstützende Funktion.

Phase 3: Im ersten Codierprozess wurden die Transkripte Zeile für Zeile durchgegangen und die Textabschnitte den Kategorien zugewiesen. Textstellen, die für die Forschungsfrage nicht relevant waren, blieben uncodiert. Die Zuordnung von Textstellen erfolgte bei Zweifelsfällen aufgrund der Gesamteinschätzung des Transkripts. Eine Textstelle konnte auch mehreren Haupt- und Subkategorien zugeordnet werden.

Phase 4: Anhand der Hauptkategorien Subkategorien gebildet. Gleichzeitig wurde ein Handbuch mit Kategoriendefinitionen für die Subkategorien erstellt, welches im Anhang dargestellt ist. Zu jeder Subkategorie wurde eine kurze Definition festgelegt sowie zur Veranschaulichung ein entsprechendes Beispiel aus dem Material ausgewählt.

Phase 5: In einem weiteren Durchlauf durch die Interviews wurden diese mit den definierten Subkategorien codiert.

Phase 6: In dieser Phase fanden die Analyse und die Vorbereitung der Ergebnisdarstellung statt. Die Analyse erfolgte kategorienbasiert entlang der Hauptkategorien. Anschliessend wurden auch die Zusammenhänge zwischen den Subkategorien innerhalb einer Hauptkategorie analysiert.

Phase 7: In diesem Schritt wurden die Analyse und Ergebnisse verschriftlicht.

9. Darstellung der Forschungsergebnisse

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse stützen sich ausschliesslich auf die offen formulierten Antworten der Interviewpartner*innen. Gemäss Kuckartz und Rädiker (2024) können innerhalb einer qualitativen Inhaltsanalyse zur Auswertung verschiedene Analyseformen zur Anwendung kommen (S. 147). Demnach erfolgt die Ergebnispräsentation entlang der zuvor festgelegten Hauptkategorien sowie deren Subkategorien (vgl. Kategorienhandbuch, Anhang C). Während die Hauptkategorien jeweils in einem Kapitel eingeführt und beschrieben werden, folgt die Darstellung der dazugehörigen Subkategorien in **fettgedruckt** hervorgehobener Form.

9.1 Gründe für erneuten Sozialhilfebezug

Diese Hauptkategorie erfasst genannte Gründe, weshalb Sozialhilfebeziehende erneut in die Sozialhilfe eingetreten sind.

Die Erzählungen der Interviewpartner*innen zeigen, dass ein erneuter Bezug von Sozialhilfe bei der Mehrheit aufgrund fehlender Erwerbstätigkeit erfolgte. In diesem Zusammenhang wird ebenfalls erwähnt, dass Leistungen der Arbeitslosenversicherung (ALV) eingestellt wurden und somit keine Auszahlungen mehr erfolgten. Ergänzend berichten die Interviewpartner*innen von individuellen Gründen wie Kündigung, gesundheitlichen Einschränkungen oder erfolglosen Integrationsmassnahmen der IV. Insgesamt wird deutlich, dass der Wegfall von Leistungen der Arbeitslosenkasse als Hauptgrund genannt wird.

So geben beispielsweise vier von fünf Interviewpartner*innen an, dass ein wiederholter Sozialhilfebezug erfolgte, weil keine Arbeitsstelle gefunden wurde. Alle befragten Personen nennen als Grund für den erneuten Sozialhilfebezug, dass die Arbeitslosenversicherung keine Leistungen mehr auszahlte. Person 1 erzählt im Zusammenhang mit dem Verlust der Arbeitsstelle davon, dass sie sich von ihrem Chef ausgenutzt fühlte und deshalb die Stelle kündigte:

„Dann kündige ich lieber und schaue weiter, als dass ich irgendwo arbeite, wo ich nur noch beschissen werde“ (Interview Person 1, Z. 26-27).

Person 3 hingegen berichtet davon, dass ihr aufgrund eines Aufkaufes der Firma gekündigt wurde und sie danach einen Unfall hatte, weshalb sie aktuell nicht mehr auf ihrem Beruf arbeiten könne:

„Weil draussen nicht einfach die Sicherheit einer Festanstellung gegeben oder so ein Vertrag sagt man besser. Schwierig. Wegen dem bin ich wieder zurückgekommen“ (Interview Person 3, Z. 269-271)

Als Grund des erneuten Sozialhilfebezugs nennt Person 5 ihre Erkrankung sowie die daraus resultierende erfolglose Integrationsmassnahme der IV. Aufgrund der noch fehlenden Bewilligung von Ergänzungsleistungen erfolgte ein erneuter Sozialhilfebezug (Interview Person 5, Z. 70-91).

Für die Forschungsfrage ist hervorzuheben, dass sowohl gemeinsame als auch weiterführende, individuelle Gründe zu einem wiederholten Sozialhilfebezug führen können. Dass der Wegfall einer Erwerbstätigkeit häufig mit einem erneuten Bezug in Zusammenhang steht, ist für die Ausarbeitung von Unterstützungsbedarfen nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe von Bedeutung.

9.2 Erleben des Übergangs

Diese Hauptkategorie vereint die Äusserungen der befragten Personen hinsichtlich der Zeit nach dem Fallabschluss und des Übergangs in die Selbstständigkeit. Zudem werden die dabei gemachten Erfahrungen thematisiert. Die Analyse der Interviews ergibt die beiden Subkategorien: **Abschlussprozess** und **Herausforderungen**.

Die Analyse der Interviews legt nahe, dass die befragten Personen die Zeit nach dem Fallabschluss und der Ablösung vom Sozialdienst mit einer zurückgewonnenen Selbstständigkeit verbinden. Der Fallabschluss erscheint dabei nicht ausschliesslich als Ende der Unterstützung, sondern als Übergang zu mehr Eigenverantwortung und Kontrolle über den eigenen Alltag. In diesem Kontext äussern drei befragte Personen positive Empfindungen und beschreiben konkrete Veränderungen in ihrem Alltag. Die wiedergewonnene Selbstständigkeit ist demnach ein zentrales Muster in den Aussagen der Befragten. Hinsichtlich der Forschungsfrage lässt sich feststellen, dass der Übergang nach dem Fallabschluss von den Interviewpartner*innen als Erfahrung von Selbstständigkeit und Befreiung beschrieben wird. Unterstützungsbedarfe werden jedoch in Bezug auf die Frage gesehen, wie diese neu gewonnene Verantwortung langfristig stabilisiert werden kann.

„Das macht Freude. Ich bin quasi, ja, bin losgeworden von der Sozialhilfe. Ja., wirklich. Nach dem Abschluss wieder selbstständig zu sein. Ich habe dabei auch mehr Geld gehabt, ja“ (Interview Person 3, Z. 56-58).

Abschlussprozess

Diese Subkategorie umfasst die Aussagen der befragten Personen zur Gestaltung des Abschlussprozesses durch den Sozialdienst sowie zu dessen subjektiver Wahrnehmung. In den Interviews zeigt sich als übergeordnetes Muster, dass der Fallabschluss zwar bei mehreren Personen durch ein Abschlussgespräch begleitet wird, der Abschlussprozess jedoch unterschiedlich gestaltet und erlebt wird. Die Unterschiede zeigen sich darin, ob ein

Abschlussgespräch stattfindet, ob zusätzliche Informationen vermittelt werden und ob der Abschluss als unterstützend, plötzlich, kurz oder vorwiegend administrativ wahrgenommen wird. Vier befragte Personen berichten von einem Abschlussgespräch mit den Sozialarbeitenden. Zwei dieser vier Personen geben an, im Hinblick auf den Übergang in die Selbstständigkeit zusätzliche Informationen erhalten zu haben. Eine Person hat jedoch explizit darauf hingewiesen, dass sie keine weiteren Informationen benötigt. Eine weitere Person beschreibt den Abschlussprozess folgendermassen:

„Ja, es ist ein Abschlussgespräch und sie fragen auch nach, wie es geht bei der Arbeitsstelle. Sie sagen, es gibt noch ein Informationsblatt, was du nachher wieder machen musst“
(Interview Person 2, Z. 19-22).

Person 5 berichtet hingegen, dass kein Abschlussgespräch stattfindet. Zudem erhält sie keine weiteren Informationen. Die Mitteilung über die Beendigung des Anspruchs auf Sozialhilfe und die Ablösung vom Sozialdienst erfolgt telefonisch (Interview Person 5, Z. 138-152; 166-168).

„jetzt bin ich wieder frei, ich bin wieder weg, jetzt ist wieder gut“ (Interview Person 5, Z. 155-156).

Bei zwei Personen zeigt sich ein ähnliches Muster. Der Fallabschluss wird als kurz und vorwiegend administrativ ausgerichtet erlebt. Person 3 beschreibt, dass der Abschluss sehr schnell erfolgt und ihr die selbstständige Bezahlung von Rechnungen und der Wohnkosten mitgeteilt wird (Interview Person 3, Z. 61-63). Bei Person 4 stehen auch administrative Themen im Vordergrund, etwa die zukünftige Zustellung der Rechnungen der Krankenkasse an die eigene Wohnadresse (Interview Person 4, Z. 46-52).

„Ja, es ist schnell gegangen, wirklich“ (Interview Person 3, Z. 62-63).

Eine Person erlebt das Abschlussgespräch hingegen als sehr informativ und berichtet, mit allen nötigen Informationen versorgt zu sein. Zudem haben die Sozialarbeitenden ihr mitgeteilt, dass sie sich bei offenen Fragen jederzeit wieder an den Sozialdienst wenden darf. Sowohl das Gespräch als auch die Möglichkeit, sich bei Rückfragen erneut melden zu können, nehme sie als sehr hilfreich wahr (Interview Person 2, Z. 61-65). Die Aussage verweist darauf, dass der Abschlussprozess in diesem Fall neben administrativen Informationen auch Elemente der Nachfrage und Orientierung enthält.

Die Bedeutung für die Forschungsfrage liegt darin, dass der Abschlussprozess sichtbar macht, unter welchen Bedingungen der Übergang nach dem Fallabschluss als begleitet oder als abrupt erlebt wird. Unterstützungsbedarfe für eine mögliche Nachbetreuung zeigen sich dort, wo Informationen fehlen oder keine klare Möglichkeit zur erneuten Kontaktaufnahme besteht.

Herausforderungen

Diese Subkategorie umfasst Situationen und Momente, die von den befragten Personen während des Übergangs als herausfordernd erlebt und in den Interviews thematisiert werden. Im Zentrum stehen dabei jene Aspekte, die in dieser Phase als belastend wahrgenommen werden. Die Aussagen der Interviewpartner*innen verweisen darauf, dass Herausforderungen vor allem dort entstehen, wo die zurückgewonnene Selbstständigkeit mit Unsicherheiten im Bereich Erwerbstätigkeit, Stellensuche und persönlichen Belastungen verbunden ist. Die Unterschiede zeigen sich darin, welche Herausforderung die Interviewpartner*innen besonders hervorheben, wie beispielsweise die Arbeitssuche während eines befristeten Arbeitsverhältnisses, die Stellensuche im höheren Alter, eine Anstellung im Stundenlohn sowie zusätzliche belastende Situationen im Privatleben.

Eine Person berichtet von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Veränderung ihres Arbeitsvertrags (Interview Person 2, Z. 35-38). Da der Arbeitsvertrag nicht verlängert wurde, muss sie selbstständig nach einer neuen Arbeitsstelle suchen. Dabei schildert sie, dass die Stellensuche aufgrund ihres bereits höheren Alters erschwert ist (Interview Person 2, Z. 71-76). Auch zwei weitere Personen berichten von Schwierigkeiten bei der Arbeitssuche im höheren Alter beziehungsweise mit gesundheitlichen Einschränkungen.

„Mein Alter mir in die Quere kommt, meine Gesundheit mir in die Quere kommt. Das kumuliert zusammen“ (Interview Person 5, Z. 253-254).

Person 3 berichtet zudem, dass sie bei ihrem Arbeitgeber im Stundenlohn angestellt gewesen ist und nie eine Festanstellung erhält (Interview Person 3, Z. 99-101). Person 1 schildert darüber hinaus, dass sie neben ihrer Erwerbstätigkeit mit weiteren Belastungen im Privatleben konfrontiert ist:

„Ich habe eine kranke Mutter zu Hause, einen Hund zu Hause und bin selber nicht ganz in der Ordnung“ (Interview Person 1, Z. 157-159).

Für die Forschungsfrage ist dieses Erkenntnis relevant, weil sie zeigt, dass Unterstützungsbedarfe für eine mögliche Nachbetreuung vor allem dort sichtbar werden, wo die berufliche Situation unsicher bleibt, gesundheitliche oder altersbezogene Einschränkungen die Stellensuche erschweren oder zusätzliche private Belastungen die Stabilisierung nach dem Fallabschluss beeinträchtigen.

9.3 Unterstützungsformen und Ressourcen

Diese Kategorie erfasst die im Interview genannten Unterstützungsformen sowie Ressourcen während des Übergangs in die Selbstständigkeit. Sie umfasst einerseits erwünschte Unterstützungsformen seitens Sozialdienst und andererseits genutzte Ressourcen während des

Übergangs. Die von den Interviewpartner*innen genannten Inhalte lassen sich folgender Subkategorien zuordnen: **Sozialdienst, Familie und Freunde** sowie der Einbezug von **externen Fachstellen**.

In den Interviews zeigt sich, dass das Beiziehen von Unterstützung durch die Familie und Freunde, externe Fachstellen sowie den Sozialdienst als Ressource während des Übergangs nach dem Fallabschluss wahrgenommen oder genutzt wird. Seitens gewünschter Unterstützungsformen durch den Sozialdienst wird deutlich, dass eine weiterführende Unterstützung durch den Sozialdienst vielseitig gewünscht wird. Gleichzeitig zeigt ein kleiner Teil der Interviewpartner*innen kein Interesse an weiterer Unterstützung. So äussern zwei der fünf befragten Personen, dass keine Unterstützung gewünscht wird, wie beispielsweise Person 4:

„da bin ich eigentlich ziemlich selbstständig und habe das selbst gemanagt und habe geschaut, dass die Sache läuft“ (Interview Person 4, Z. 77-78).

Sozialdienst

Der Sozialdienst als eine weitere Unterstützung nach dem Fallabschluss wird grösstenteils in Form der präventiven Beratung gewünscht. Dies betrifft insbesondere die Themen Arbeitsintegration sowie Unterstützung auf organisatorischer und psychosozialer Ebene. Unterschiede zeigen sich jedoch im individuellen Unterstützungsbedarf, der je nach persönlichem Bedürfnis unterschiedlich ausfällt. Zudem wünschen sich nicht alle befragten Personen eine weiterführende Unterstützung durch den Sozialdienst.

So wird der Sozialdienst als weiterführende Unterstützung während des Übergangs nach dem Abschluss von drei Interviewpartner*innen genannt. Person 3 erzählt ausführlich davon, dass für sie das Finden einer Arbeitsstelle nicht automatisch Sicherheit vermitteln würde und wünscht sich eine Weiterführung der Unterstützung durch den Sozialdienst. Nach einer versuchten Klärungsfrage der Interviewerin erklärte sie dazu:

Versuchte Klärungsfrage der Interviewerin:

„Also Sie würden noch wie wünschen, dass jemand zur Sicherheit länger als ein Jahr noch...

Darauffolgende Antwort der Person 3:

dabei wäre, länger als ein Jahr unterstützt, genau. Oder, wenn man von ihnen rauskommt, ist es auch nicht einfach, sich wieder zu beweisen. Wieder, wow. Das ist wirklich nicht einfach. Und in dieser Zeit wäre es eine gute Idee, wenn so eine Beraterin in dieser Zeit quasi jemand auch ein bisschen betreuen würde. Wie läuft es? Wie geht es? Brauchst du ein bisschen Hilfe?“ (Interview Person 3, Z. 291-297).

Weiter ergänzt Person 3 dazu:

„Und dass man wie quasi eine kleine Motivation oder weniger Angst haben muss, wenn es plötzlich keine Arbeit mehr geben würde“ (Interview Person 3, Z. 306-308).

Während Person 2 und 4 kein weiterer Unterstützungsbedarf äussern und sich als selbständig bezeichnen, begrüsst Person 1 die Hilfe beim Organisieren der Rechnungen, sodass während des Übergangs alles funktioniert. Diese Person betont, dass ihr innerhalb einer solchen Unterstützung Vertrauen und Verständnis wichtig sind (Interview Person 1, Z. 54-56).

Obwohl Person 5 zu Beginn des Interviews eine Unterstützung durch den Sozialdienst klar ablehnt, nennt sie im Verlauf des Interviews die weitere Begleitung während der Arbeitsintegration als wünschenswert und äussert dazu:

„Wenn ich die Möglichkeit hätte. Und sie würden sagen, ja schau, wir helfen dir auch, diesen Schritt wieder zurück in den ersten Arbeitsmarkt zu machen. Wir haben Kapazität frei“ (Interview Person 5, Z. 329-331).

Für die Forschungsfrage bedeutet dies, dass Unterstützungsbedarfe seitens des Sozialdienstes bestehen und sich diese je nach Lebenssituation individuell gestalten. Daraus wird ersichtlich, dass Unterstützungsbedarfe einerseits auf die Bedürfnisse der betroffenen Personen ausgerichtet sind, gleichzeitig jedoch nicht alle eine weiterführende Unterstützung wünschen.

Familie und Freunde

Aus den Interviews lässt sich festhalten, dass ein unterstützendes Netzwerk während des Übergangs nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe eine zentrale Rolle einnimmt. Auffallend ist, dass bei offenen Fragen primär auf das soziale Umfeld zurückgegriffen wird. Familie und Freunde spielen dabei eine wichtige Rolle und werden als zentrale Ansprechpersonen wahrgenommen.

So betonen alle fünf befragten Personen die Bedeutung eines unterstützenden Umfeldes, auf das sie bei offenen Fragen zurückgreifen können. Sämtliche Interviewpartner*innen nennen Freundinnen und Freunde sowie Familienmitglieder als Unterstützung bei allgemeinen Anliegen. Person 1 beschreibt beispielsweise, dass sie sich während des Übergangs an die Familie wandte:

„Und ansonsten gehe ich einfach, immer die Familie fragen. Entweder, wenn, wenn die Mutter, der Vater oder die Schwester oder ihr Mann oder irgendwer etwas weiss“ (Interview Person 1, Z. 289-291).

Person 4 betont vor allem den Kontakt zu ihrem Freundeskreis:

„Ich habe einen guten Freundeskreis, da kann ich mit denen darüber reden, wenn es etwas gäbe“ (Interview Person 4, Z. 84-85).

Sie berichtet weiter über einen regelmässigen Stammtisch, welcher ihr Halt gebe und sie sich gut eingebettet fühle (Interview Person 4, Z. 266-267).

Person 2 gibt an, ein gutes Netz zu verfügen, auf welches sie zurückgreifen könne (Interview Person 2, Z. 92-94). Person 5 erzählt von einem Umfeld von Leuten, die das Gleiche erlebt hätten wie sie und eine ähnliche Geschichte aufweisen (Interview Person 5, Z. 308-309). Person 3 berichtete sogar von einem erhaltenen Jobangebot aus dem Kollegenkreis (Interview Person 3, Z. 278-279).

Für die Forschungsfrage zeigt sich, dass das soziale Umfeld sowohl als Unterstützungsbedarf als auch als genutzte Ressource während eines Übergangs betrachtet werden kann. Dies bedeutet wiederum, dass Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug während des Übergangs das soziale Umfeld als Unterstützung nutzten.

Externe Fachstellen

Die Interviews zeigen, dass während eines Übergangs von der Mehrheit der befragten Personen unterschiedliche externe Fachstellen als Ressource genutzt wurden. Im Unterschied dazu gibt es ebenfalls Personen, die während des Übergangs keine externe Fachstelle aufgesucht haben. In den Interviews werden externe Fachstellen als weitere genutzte Unterstützungsform genannt wie beispielsweise das RAV, IV-Jobcoaching und Psychiatrische Hilfe.

Als weiterführende Unterstützung während des Übergangs werden von drei Personen externe Fachstellen genannt. Zwei der befragten Personen berichten, während dem Übergang Kontakt mit der regionalen Arbeitsvermittlung (RAV) gehabt zu haben, während Person 5 das IV-Jobcoaching als weiterführende Unterstützung hervorhebt (Interview Person 5, Z. 65-81). Person 5 gibt zudem an, während des Übergangs psychiatrische Unterstützung aufgesucht zu haben:

„Ich bin dann freiwillig zum Psychiater gegangen. Die hilft dir dabei“ (Interview Person 5, Z. 238)

Person 1 berichtet, während des Sozialhilfebezugs als auch während des Übergangs psychiatrische Unterstützung in Anspruch zu nehmen (Interview Person 1, Z. 279-280).

Darüber hinaus erwähnen zwei Personen, dass sie sich bei Bedarf aktiv an die entsprechenden Stellen wenden würden, um Unterstützung zu erhalten:

„Und ansonsten, eben die, die dazugehörigen Stellen“ (Interview Person 1, Z. 291-292)

„Ich gehe dann schon zu der richtigen Stelle, Hilfe zu erreichen, wenn ich weiss, ich brauche in gewissen Bereichen Hilfe“ (Interview Person 5, Z. 233-234)

Von Person 2 und 4 werden in Zusammenhang mit dem Unterstützungsbedarf keine externen Stellen genannt.

Für die Forschungsfrage bedeutet dies, dass externe Fachstellen genutzt werden, um Unterstützungsbedarfe während des Übergangs nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe abzudecken. Dies verdeutlicht, dass Unterstützungsbedarfe sowie deren Inanspruchnahme auch ausserhalb des Sozialdienstes bestehen.

9.4 Zugang zum Sozialdienst

Diese Kategorie umfasst Aussagen der befragten Personen zum Zugang zum Sozialdienst und zur damit verbundenen Niederschwelligkeit. Im Zentrum stehen dabei die Subkategorien der wahrgenommenen **Hemmschwelle beim Zugang** sowie die bevorzugten **Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst**.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass der Zugang zum Sozialdienst von den befragten Personen mehrheitlich als eher niederschwellig wahrgenommen wird, wobei sich zugleich individuelle Unterschiede in der erlebten Überwindung und in den bevorzugten Formen der Kontaktaufnahme zeigen.

Hemmschwelle beim Zugang

In den Interviews zeigt sich als Muster, dass der Zugang zum Sozialdienst unterschiedlich wahrgenommen wird. Während einige der befragten Personen eine erneute Kontaktaufnahme ohne grosse Hemmschwelle erleben, beschreiben andere den Zugang als belastend und mit Angst oder Überwindung verbunden. Unterschiede zeigen sich darin, ob der Sozialdienst als vertraute Anlaufstelle wahrgenommen wird oder ob mit der erneuten Kontaktaufnahme Gefühle von Abhängigkeit, Kontrollverlust oder Unsicherheit verbunden sind. Einige der befragten Personen schildern, dass sie eine erneute Anmeldung ohne grosse Hemmschwellen erleben. Person 1 äussert, dass sie weiss, dass sie sich ohne besondere Hürde bei den ehemaligen Sozialarbeitenden melden kann (Interview Person 1, Z. 201). Ähnlich äussert sich Person 2. Sie erlebe keine Hemmschwelle, da ihr die Mitarbeitenden und die Abläufe des Sozialdienstes aus dem ersten Sozialhilfebezug bereits bekannt sind (Interview Person 2, Z. 172-183).

„Weil ich wusste, dass ich gut aufgehoben bin und wirklich dort ein tolles Team ist“ (Interview Person 2, Z. 181).

Diese Aussagen verdeutlichen, dass Vertrautheit und positive Erfahrungen mit Sozialarbeitenden die Hemmschwelle für eine erneute Kontaktaufnahme senken können. Auch eine weitere

Person berichtet, dass sie ihre Emotionen in den Hintergrund stellen und die Situation vorwiegend auf einer sachlichen Ebene betrachten kann. Dadurch ist der Zugang zum Sozialdienst für sie ohne grosse Hemmschwelle möglich. Zudem schildert sie, dass die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes sie bereits kennt (Interview Person 4, Z. 173-203).

Demgegenüber empfand Person 5 den Zugang zum Sozialdienst nicht als unproblematisch, sondern als belastend und mit grosser Überwindung verbunden. Besonders sei damit das Gefühl verbunden, nicht mehr selbstständig über das eigene Leben bestimmen zu können (Interview Person 5, Z. 159-161).

„Das löst im Vorfeld schlaflose Nächte auslöst. Es braucht viel Überwindung“ (Interview Person 5, Z. 391-396).

Auch Person 3 schildert Hemmungen in der Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst. Sie habe den Eindruck, dass sich der Sozialdienst vorwiegend um finanzielle Belange kümmert und andere Themen weniger Beachtung finden. Aufgrund dieses Eindrucks traut sie sich bei offenen Fragen nicht, sich beim Sozialdienst zu melden. Eine solche Kontaktaufnahme ist für sie mit viel Angst verbunden (Interview Person 3, Z. 248-253).

Für die Forschungsfrage ist diese Erkenntnis von zentraler Bedeutung, weil sie aufzeigt, dass Unterstützungsbedarfe für eine mögliche Nachbetreuung nicht nur in konkreten Informationen oder administrativer Unterstützung liegen, sondern auch im Abbau von Hemmschwellen. Eine mögliche Nachbetreuung kann dort bedeutsam sein, wo der erneute Zugang zum Sozialdienst mit Angst, Unsicherheiten oder dem Gefühl von Abhängigkeit verbunden ist.

Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst

Die Subkategorie Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst umfasst alle Äusserungen der befragten Personen zur bevorzugten Art der Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst nach dem Fallabschluss. Die Aussagen der Interviews lassen erkennen, dass Telefon, E-Mail und Face-to-Face-Beratung als geeignete und vertraute Kommunikationsformen wahrgenommen werden. Unterschiede zeigen sich hingegen in der Einschätzung digitaler Kommunikationsformen wie Video- und Chatberatung. Während einzelne befragte Personen sich solche Formen situativ vorstellen können, lehnen andere diese deutlich ab.

Person 5 schildert, dass sie den Kontakt mit den Sozialarbeitenden per E-Mail, Telefon oder im Rahmen von Face-to-Face-Beratung bevorzugt. Im Bereich der Arbeitsintegration kann sie sich zudem die Nutzung einer Chatfunktion vorstellen. Ein Austausch per Video wird von ihr hingegen nicht gewünscht (Interview Person 5, Z. 356-359; 476-477).

Person 1 beschreibt die telefonische Kontaktaufnahme bei Fragen als unproblematisch und äussert, dass sie dabei keinerlei Hemmschwelle hat. Bei Fragen zu Dokumenten oder

Rechnungen würden sie persönlich beim Sozialdienst vorbeigehen, da solche Anliegen telefonisch nicht immer ausreichend besprochen werden können (Interview Person 1, Z. 295-296).

Unterschiedlich fielen hingegen die Einschätzung zur Video- und Chatberatung aus. Während zwei Personen diese Kommunikationsformen ablehnen, können sich zwei Personen einen solchen Austausch situativ vorstellen. Besonders deutlich wird die ablehnende Haltung bei Person 4:

„Nein, das mache ich nicht. Das ist auch aus datentechnischen Gründen absolut Bullshit. Okay. Das ist mein klares Verdikt. Das Zeug könnte man abstellen.“ (Interview Person 4, Z. 150-151).

Zudem betont sie die Unpersönlichkeit solcher Kommunikationsformen:

„Ich finde, das ist wirklich die degenerierte Form von Isolation. Dann sitzt man zuhause und der andere sitzt im Büro und man chattet da irgendwie über die Kamera und so. Das ist so irgendwie unpersönlich“ (Interview Person 4, Z. 157-159).

Bezogen auf die Forschungsfrage wird deutlich, dass eine mögliche Nachbetreuung nicht nur danach zu fragen hat, welche Unterstützung benötigt wird, sondern auch, über welche Kommunikationsformen diese Unterstützung zugänglich ist. Entsprechend erscheint es wichtig, verschiedene Kontaktmöglichkeiten anzubieten und zu berücksichtigen, dass Face-to-Face oder telefonische Beratung für viele Interviewpartner*innen vertrauter und niederschwelliger sind als Video- und Chatberatung.

9.5 Erleben von Stigmatisierung

Diese Hauptkategorie umfasst Aussagen zur gesellschaftlichen Stigmatisierung von erneuten Sozialhilfebeziehenden während des Sozialhilfebezugs sowie nach dessen Beendigung. Im Material der Interviews wird sichtbar, dass Stigmatisierung von den Interviewpartner*innen als belastender Bestandteil des Sozialhilfebezugs wahrgenommen wird. Unterschiede zeigen sich darin, ob Stigmatisierung als konkrete abwertende Zuschreibung durch das soziale Umfeld, als verinnerlichtes Vorurteil oder als negativ gesellschaftliche Wahrnehmung des Sozialdienstes beschrieben wird. Person 1 beschreibt dieses Erleben von Stigmatisierung besonders eindrücklich:

„Ich bin ja schon, schon ziemlich lange hier beim Sozialamt und die Leute in der Gemeinde, die schauen mich natürlich auch schon mit so einem Blick an, ja, das ist ein Sozialamtfall“
(Interview Person 1, Z. 300-302).

Eine weitere Person berichtet von Vorurteilen im Zusammenhang mit dem Sozialdienst. Sie schildert, dass sie diese Vorurteile stets im Kopf hat (Interview Person 2, Z. 43-44). Dies deutet

darauf hin, dass Stigmatisierung nicht nur durch konkrete Reaktionen des Umfelds erlebt wird, sondern auch in Form verinnerlichter gesellschaftlicher Vorstellungen wirksam sein kann. Darüber hinaus beschreibt Person 4, dass der Sozialdienst in der allgemeinen Öffentlichkeit als etwas Bedrohliches oder Negatives dargestellt wird (Interview Person 4, S. 118). Diese Aussage verdeutlicht, dass sich stigmatisierende Zuschreibungen nicht nur auf einzelne Personen beziehen, sondern auch die Institution Sozialdienst selbst gesellschaftlich negativ wahrgenommen wird.

Die Bedeutung für die Forschungsfrage liegt darin, dass Stigmatisierung den Übergang nach dem Fallabschluss mitprägen kann. Wenn der Sozialhilfebezug mit Scham, Vorurteilen oder negativen Zuschreibungen verbunden ist, kann dies die Bereitschaft beeinflussen, bei erneuten Schwierigkeiten Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Unterstützungsbedarfe für eine mögliche Nachbetreuung zeigen sich daher nicht auf praktischer oder administrativer Ebene, sondern auch im Bedarf nach einem niederschweligen, wertschätzenden und entstigmatisierenden Zugang.

Die Darstellung der Interviews zeigt, dass der erneute Sozialhilfebezug und der Übergang nach dem Fallabschluss durch ein Zusammenspiel struktureller, persönlicher, gesundheitlicher und sozialer Faktoren geprägt sind. Als zentrale Gründe wurden besonders fehlende Arbeitsstellen, das Ende von Leistungen der Arbeitslosenversicherung sowie gesundheitliche Einschränkungen genannt. Der Übergang wurde dabei ambivalent erlebt. Einerseits verbanden befragte Personen den Fallabschluss mit Selbstständigkeit und positiven Veränderungen, andererseits blieben Unsicherheiten, Belastungen und Herausforderungen bestehen. Auch der Abschlussprozess durch den Sozialdienst wurde unterschiedlich wahrgenommen, von unterstützend und informativ bis kurz und vorwiegend administrativ.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass der Übergang aus der Sozialhilfe kein linearer Prozess ist, sondern von Belastungen, vorhandenen Ressourcen und institutionellen Rahmenbedingungen beeinflusst wird. Neben dem Sozialdienst spielten besonders Familie, Freund*innen und externe Fachstellen eine wichtige unterstützende Rolle.

Im folgenden Kapitel werden diese Ergebnisse mit den theoretischen Grundlagen verknüpft und diskutiert.

10. Synthese und Diskussion der Ergebnisse

Aufbauend auf den im vorherigen Kapitel dargestellten Ergebnisse werden diese nun im Kontext des theoretischen Rahmens und des aktuellen Forschungsstandes eingeordnet. Ziel ist es, die Forschungsfrage unter Einbezug der Interviewergebnisse und der Literatur zu beantworten.

Die Interviews mit den fünf Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kanton Bern haben deutlich gemacht, dass nach dem Fallabschluss und im Erleben des Übergangs in die Selbstständigkeit weiterhin Herausforderungen bestehen, welche durch ein explizites Unterstützungsangebot aufgefangen werden kann. Es ist das Ergebnis eines komplexen Zusammenspiels struktureller, persönlicher, gesundheitlichen und sozialen Faktoren. Dieses Bild deckt sich mit dem aktuellen Forschungsstand, der den abrupten Fallabschluss ohne anschließende weiterführende Betreuung der Sozialhilfe bemängelt.

Nachfolgend werden die Ergebnisse mit dem Forschungsstand und der Theorie verknüpft sowie weitere Erkenntnisse daraus abgeleitet. Das Kapitel ist thematisch strukturiert.

Zugang zum Sozialdienst und Niederschwelligkeit

Ein zentrales Ergebnis der Untersuchung betrifft den Zugang zum Sozialdienst beziehungsweise die Fragen der Niederschwelligkeit. Die vorliegende Analyse der Interviews zeigt, dass dieser Zugang von den befragten Personen sehr unterschiedlich erlebt wird. Mehrere Personen beschreiben die Kontaktaufnahme als wenig belastend, da ihnen die Abläufe sowie die Mitarbeitenden des Sozialdienstes bereits bekannt sind. Andere berichten hingegen von Angst, grosser Überwindung und einem Gefühl von Kontrollverlust. Diese Ergebnisse lassen sich mit den theoretischen Ausführungen zur Niederschwelligkeit verknüpfen. Gemäss Steckelberg (2016) beschränkt sich Niederschwelligkeit nicht auf den Erstkontakt oder die Weitervermittlung, sondern betrifft auch den längerfristigen Zugang und die Nutzbarkeit von Unterstützungsangeboten, indem diese von Sozialhilfebeziehenden über einen längeren Zeitraum in Anspruch genommen werden können (vgl. Kapitel 6.1). In ähnlicher Weise kommt Truttmann (2022) in ihrer Untersuchung zum Schluss, dass der Zugang zum Sozialdienst von Sozialhilfebeziehenden unterschiedlich erlebt wird und Niederschwelligkeit im Kontext der Sozialhilfe deshalb individuell zu bestimmen ist (vgl. Kapitel 6.3). Auch Davolio et al. (2021) zeigen, dass digitale Beratungsformen dazu beitragen können, Beratung niederschwelliger zugänglich zu machen (vgl. Kapitel 6.5). Diese Erkenntnis deckt sich teilweise mit den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit, da mehrere befragte Personen äussern, digitale Kommunikationsformen wie Telefon und E-Mail ohne grosse Überwindung zu nutzen. Ergänzend verdeutlichen Mayrhofer (2012) sowie Hörmann et al. (2023), dass Niederschwelligkeit nicht allein von der formalen Zugänglichkeit eines Angebots abhängt, sondern davon, ob der erste Schritt

subjektiv als zumutbar erlebt wird (vgl. Kapitel 6.1). Auch diese theoretische Annahme wird durch die vorliegenden Ergebnisse gestützt. Dass einzelne Personen von Angst und grosser Überwindung im Zusammenhang mit der Kontaktaufnahme berichten, verweist darauf, dass ein formal vorhandenes Angebot nicht automatisch als niederschwellig erlebt wird. Die beschriebenen Erfahrungen lassen sich zudem mit den theoretischen Erkenntnissen zu Scham und Stigmatisierung verbinden. So stimmen die Aussagen einzelner befragter Personen, die von Angst und Überwindung berichten, mit den Ausführungen von Hümbelin (2016) überein, wonach Scham und gesellschaftliche Zuschreibungen den Zugang zur Sozialhilfe erschweren (vgl. Kapitel 5.2). Ergänzend zeigen Hümbelin und Vogel (2025), dass negative Erfahrungen mit Behörden sowie Stigmatisierung eine zusätzliche Hemmschwelle für die Inanspruchnahme von Unterstützung darstellt (vgl. Kapitel 5.2).

Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst

Eng mit dem Zugang zum Sozialdienst verknüpft ist die Frage nach den Kommunikationsformen. Die Analyse der Interviews zeigt, dass diese von den befragten Personen unterschiedlich bewertet werden. Telefon, E-Mail und Face-to-Face-Beratungen werden mehrheitlich als vertraute und passende Kommunikationsformen beschrieben. Video- und Chatberatung werden hingegen ambivalent beurteilt. Einzelne Personen können sich solche Beratungsformen situativ vorstellen, andere lehnen sie aufgrund von Unpersönlichkeit oder datenschutzbezogenen Bedenken klar ab. Diese Ergebnisse sind besonders im Hinblick auf die theoretischen Überlegungen zur digitalen Beratung und zur Niederschwelligkeit relevant. So bestätigt die vorliegende Analyse die Untersuchung von Truttmann (2022), wonach Niederschwelligkeit nicht an eine bestimmte Beratungsform gebunden ist, sondern aus einer bedürfnisorientierten Gestaltung des Unterstützungsangebots entsteht (vgl. Kapitel 6.4). Auch Best (2023) weist darauf hin, dass bei der Videoberatung technische Unsicherheiten auf Seiten der Sozialhilfebeziehenden eine relevante Hürde darstellt (vgl. Kapitel 6.4). Engelhardt (2018) betont zudem, dass der Schutz personenbezogener Daten eine zentrale Voraussetzung für digitale Beratung ist (vgl. Kapitel 6.4). Diese theoretischen Annahmen finden sich in den vorliegenden Ergebnissen wieder, da einzelne befragte Personen Vorbehalte gegenüber video- und chatbasierten Kommunikationsformen äussern und die Frage nach dem Datenschutz kritisch bewerten. Weiter zeigen Hörmann et al. (2023), dass unterschiedliche Kommunikationsformen situativ und abhängig vom jeweiligen Stand der Beratung miteinander kombiniert werden sollten (vgl. Kapitel 7). Auch dies wird durch die vorliegende Analyse gestützt. Die befragten Personen äussern, dass sie die Wahl der Kommunikationsformen am jeweiligen Anliegen ausrichten. Geht es beispielsweise um Dokumente oder Rechnungen, wird eher das persönliche Gespräch mit den Sozialarbeitenden gesucht. Handelt es sich hingegen um kürzere oder weniger komplexe Fragen, werden diese telefonisch oder per E-Mail geklärt. Es stellt sich die Frage, inwiefern die

systematische Kombination von unterschiedlichen Kommunikationsformen in Form eines Blended Counseling in einem Unterstützungsangebot umgesetzt werden kann. Die Frage der Niederschwelligkeit und der Wahl geeigneter Kommunikationsformen ist eng mit dem Erleben von Scham und gesellschaftlicher Zuschreibung verbunden. Dies wurde bei der Analyse der Interviews ersichtlich. Deshalb wird nachfolgend das Erleben von Stigmatisierung als weitere Faktor betrachtet.

Erleben von Stigmatisierung

Ein weiterer zentraler Befund betrifft das Erleben von Stigmatisierung. Die Interviews zeigen, dass Sozialhilfe und Sozialdienst teilweise mit gesellschaftlichen Vorurteilen, abwertenden Zuschreibungen und Scham verbunden sind. Dies äussert sich sowohl in konkret erlebten Reaktionen des Umfelds als auch in verinnerlichten Vorstellungen darüber, was es bedeutet, Unterstützung vom Sozialdienst zu beziehen. Diese Ergebnisse stützen zentrale theoretische Annahmen zum Nichtbezug von Sozialhilfe. So wird die von Hümbelin (2016) beschriebene Stigma-These dadurch bestätigt, dass Sozialhilfe und Sozialdienst mit negativen gesellschaftlichen Zuschreibungen verbunden werden (vgl. Kapitel 5.2). Ergänzend zeigen Hümbelin und Vogel (2025), dass Scham sowie belastende Erfahrungen mit Behörden eine Hemmschwelle für die Inanspruchnahme von Unterstützung darstellt (vgl. Kapitel 5.2). Aus dem aktuellen Forschungsstand bleibt offen, welche Auswirkungen Niederschwelligkeit und das Erleben von Stigmatisierung von Personen, die nach einem Abschluss erneut Sozialhilfe beziehen, auf die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten haben. Neben dem Zugang zum Sozialdienst und den damit verbundenen Hemmschwellen zeigt sich auch im Erleben des Fallabschlusses, dass der Übergang in die Selbständigkeit mit Unsicherheiten verbunden sind.

Erleben des Abschlussprozesses

Die theoretische Auseinandersetzung verdeutlicht, dass der Fallabschluss in der Praxis oft weniger gewichtet wird als die Aufnahme. Steger und Iseli (2019) weisen diesbezüglich darauf hin, dass ein abrupter Abbruch der Unterstützung insbesondere bei der Wiederübernahme der administrativen Selbstverantwortung als belastend empfunden wird (vgl. Kapitel 3.2). Diese Einschätzung deckt sich mit den vorliegenden Interviewergebnissen. So berichtet eine befragte Person von Schwierigkeiten, administrative Aufgaben wie Steuererklärungen oder Rechnungen ohne die regelmässige Terminstruktur des Sozialdienst bewältigen zu müssen. Das plötzliche Wegfallen äusserlicher Strukturen führte zu Unsicherheiten. Die Studie von Metzker (2024) unterstreicht, dass die Ablösung von der Sozialhilfe für Betroffene einen kritischen Übergang darstellt, der über die rein finanzielle Unabhängigkeit hinausgeht (vgl. Kapitel 3.2). Beyeler (2022) warnt in diesem Zusammenhang vor einer zu raschen Ablösung, da sich viele Personen nach dem Austritt weiterhin in einer instabilen Phase befinden könnten (vgl. Kapitel 3.2). Dies bestätigen ebenfalls die Erzählungen der Interviewpartner*innen, die

überwiegend den Umgang mit der Arbeitsintegration sowie die Bewältigung von Belastungen im Alltag neben dem Ausüben einer Arbeitstätigkeit als Herausforderungen wahrnehmen. Dies wiederum erweitert die bereits genannten Herausforderungen nach dem Fallabschluss von Metzker (2024) (vgl. Kapitel 3.2). Aus den beschriebenen Herausforderungen im Abschlussprozess ergibt sich folgerichtig die Frage, welche Unterstützungsformen und Ressourcen von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug in dieser Übergangsphase als bedeutsam erlebt werden.

Unterstützungsformen und Ressourcen

Die weiterführende Unterstützung durch den Sozialdienst während des Übergangs in die Selbstständigkeit nimmt bei den befragten Personen vermehrt ein bedeutend genannter Unterstützungsbedarf ein. Müller de Menezes (2012) plädiert für eine Stärkung der persönlichen Hilfe innerhalb der Sozialhilfe, um Menschen in belastenden Situationen nachhaltig zu stabilisieren (vgl. Kapitel 4.3). Die SKOS-Richtlinien eröffnen hierbei seit 2026 explizit den Spielraum, persönliche Hilfe auch ohne finanzielle Hilfe weiterhin zu gewähren (vgl. Kapitel 4.3). Dennoch zeigen die Erfahrungen der Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug, dass dieses Potential bisher im Übergang kaum umgesetzt oder genutzt wird. Mehrere Interviewpartner*innen äussern den Wunsch nach einer Begleitung, die über den finanziellen Abschluss hinausgeht, besonders um Ängste vor einem erneuten Arbeitsplatzverlust abzufedern, den Umgang mit Herausforderungen während des Übergangs zu stärken sowie die Motivation aufrecht zu halten. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie decken sich teilweise mit der Studie von Hänzi (2021). Die erlebte Realität der Personen mit erneutem Sozialhilfebezug zeigen, dass sie sich nach einem kurzen Abschluss oft auf sich allein gestellt fühlen (vgl. Kapitel 3.2). Dies zeigt weiterführend zur Studie von Hänzi (2021) die Bedeutung von Beratung innerhalb der Phase des Übergangs in die Selbstständigkeit auf. Ein Angebot der präventiven Beratung in Form der persönlichen Hilfe während dieses Übergangs seitens Sozialdienstes wäre somit vorstellbar. Forschungsergebnisse von Neuenschwander et al. (2022) verdeutlichen, dass ein Integrationsprozess nicht mit der Stellenvermittlung enden sollte, sondern eine kontinuierliche Begleitung erfordert (vgl. Kapitel 4.1). Die vorliegende Arbeit stützt diese Forderung, da Personen mit erneutem Sozialhilfebezug das Fehlen einer Ansprechperson in der Phase der Arbeitsintegration als wesentlichen Unterstützungsbedarf seitens des Sozialdienstes nannten. Ergänzend zu den genannten Unterstützungsbedarfen innerhalb des Sozialdienstes nutzen wiederholte Sozialhilfebeziehende in der Übergangsphase nach dem Fallabschluss ihr privates Umfeld sowie externe Fachstellen als Ressource zur Bewältigung von Herausforderungen. Diese Ergebnisse wurden mittels induktiver Vorgehensweise neu gewonnen und können deshalb keinem Theorieteil zugewiesen werden.

Zusammenfassend zeigt sich, dass der Übergang nach dem Fallabschluss von den befragten Personen als sensible und teils belastende Phase erlebt wird. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass eine Ablösung von der Sozialhilfe nicht automatisch mit Stabilität gleichzusetzen ist, sondern häufig mit Unsicherheiten, Anforderungen und weiterbestehenden Unterstützungsbedarfen verbunden bleibt. Besonders deutlich wird dies beim Zugang zum Sozialdienst. Dieser wird von den Betroffenen sehr unterschiedlich erlebt und hängt stark von individuellen Erfahrungen, Schamgefühlen und bisherigen Kontakten mit dem Sozialdienst ab. Damit bestätigen die Ergebnisse, dass Niederschwelligkeit nicht als feste Eigenschaft eines Angebots verstanden wird, sondern subjektiv bestimmt ist. Auch die Kommunikationsformen werden unterschiedlich bewertet. Während Telefon, E-Mail und persönliche Gespräche mehrheitlich als passend erlebt werden, werden video- und chatbasierte Formen ambivalent beurteilt. Dies verweist darauf, dass Unterstützungsangebote vor allem dann als hilfreich wahrgenommen werden, wenn sie bedürfnis- und situationsgerecht ausgestaltet ist. Zudem zeigt sich, dass Stigmatisierung ein zentrales Thema darstellt. Negative gesellschaftliche Zuschreibungen, Scham und belastende Erfahrungen mit Behörden beeinflussen nicht nur den Zugang zum Sozialdienst, sondern auch die Bereitschaft, erneut Unterstützung in Anspruch zu nehmen, was wissenschaftlich jedoch bisher nicht verfolgt wurde. Ebenso wird deutlich, dass der Abschlussprozess selbst bedeutsam ist. Ein abrupter oder weniger begleiteter Fallabschluss verstärkt Unsicherheiten und erschwert zusätzlich den Übergang. Insgesamt machen die Ergebnisse deutlich, dass Personen, die nach einem Abschluss erneut Sozialhilfe beziehen in der Phase nach dem Fallabschluss teilweise weiterhin Unterstützung benötigen. Diese betrifft nicht nur die finanzielle Sicherung, sondern die Arbeitsintegration, den Umgang mit Belastungen im Alltag sowie die Aufrechterhaltung von Motivation und Stabilität. Damit weist die Untersuchung basierend auf der Verknüpfung der Theorie und der berichteten Erfahrungen von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug darauf hin, dass der Übergang nach dem Fallabschluss stärker als unterstützungsrelevante Phase berücksichtigt werden sollte.

11. Schlussfolgerungen

Auf Grundlage der empirischen Ergebnisse sowie deren theoretischer Einordnung werden im Folgenden zentrale Erkenntnisse und Schlussfolgerungen entlang der Forschungsfrage abgeleitet.

11.1 Beantwortung der Forschungsfrage

Die vorliegende Bachelor-Thesis ging der Frage nach, wie Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kanton Bern den Übergang nach dem Fallabschluss erleben und welche Unterstützungsbedarfe sich daraus für eine mögliche Nachbetreuung ableiten lassen. Auf Grundlage der theoretischen Auseinandersetzung und der fünf geführten Interviews lässt sich diese Forschungsfrage wie folgt beantworten: Der Übergang nach dem Fallabschluss wird von den Interviewpartner*innen als ambivalenter Prozess zwischen gewonnener Selbstständigkeit und bestehender Unsicherheit erlebt. Gleichzeitig werden Unterstützungsbedarfe in den Bereichen Arbeitsintegration, administrative und organisatorische Aufgaben sowie im Umgang mit Herausforderungen des Alltags sichtbar.

Einerseits verbinden mehrere befragte Personen die Ablösung von der Sozialhilfe mit Erleichterung und dem Wunsch, wieder unabhängig zu sein. Andererseits zeigt sich mehrheitlich, dass mit diesem Schritt keine automatische Stabilisierung der Lebenssituation verbunden wird. Nach dem Fallabschluss treten unterschiedliche Schwierigkeiten im Bereich der Arbeitsintegration, instabile Erwerbssituationen, gesundheitliche Einschränkungen sowie Belastungen im Alltag hervor. Die Ergebnisse stützen damit die Annahme, dass eine Ablösung aus der Sozialhilfe nicht mit einer gesicherten Lebenslage gleichgesetzt werden kann. Aus den vorliegenden Forschungsergebnissen lassen sich demnach Unterstützungsbedarfe ableiten, die für eine mögliche weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss sprechen. Diese kann sich an der präventiven Beratung im Rahmen der persönlichen Hilfe orientieren und inhaltlich durch das Konzept des Blended Counseling ergänzt werden.

Bedeutung des Abschlussprozesses und der Unterstützungsbedarfe

Die Untersuchung zeigt weiter, dass auch die Gestaltung des Abschlussprozesses eine wichtige Rolle für das Erleben des Übergangs spielt. Einige Interviewpartner*innen beschreiben das Abschlussgespräch als informativ und unterstützend. Andere erlebten den Fallabschluss hingegen als kurz, plötzlich oder vorwiegend administrativ. Es bleibt unklar, ob die Qualität des Abschlussgespräches sowie die Weitergabe von zusätzlichen Informationen einen direkten Einfluss auf das Erleben des Übergangs haben. Dennoch bestätigt die vorliegende Arbeit die Erkenntnisse aus dem Forschungsstand, wonach der Fallabschluss in der Praxis häufig

weniger stark ausgestaltet ist als andere Phasen der Fallführung, obwohl er für eine nachhaltige Ablösung von zentraler Bedeutung wäre (vgl. Kapitel 3.2).

Im Hinblick auf die Unterstützungsbedarfe wird deutlich, dass sich Personen mit erneutem Sozialhilfebezug eine rasch erreichbare und niedrigschwellige Begleitung im Übergang wünschen. Dies betrifft besonders die Arbeitsintegration, Unterstützung bei organisatorischen und finanziellen Fragen, eine verlässliche Ansprechperson für Unsicherheiten im Alltag sowie Formen von Ermutigung und Stabilisierung. Gleichzeitig zeigt sich, dass Unterstützung auch über private und externe Ressourcen organisiert werden, etwa durch Familie, Freund*innen oder Fachstellen. Daraus lässt sich jedoch nicht ableiten, dass eine offizielle Nachbetreuung überflüssig wäre. Vielmehr kann eine freiwillig nutzbare Nachbetreuung eine Brückenfunktion übernehmen und in dieser sensiblen Übergangsphase ein verlässliches, fachlich ausgerichtetes Unterstützungsangebot darstellen.

Niederschwelligkeit und Stigmatisierung

Eine weitere zentrale Erkenntnis betrifft den Zugang zum Sozialdienst. Die Interviews zeigen deutlich, dass Niederschwelligkeit von den befragten Personen sehr unterschiedlich erlebt wird. Während einzelne Personen die erneute Kontaktaufnahme als wenig belastend beschreiben, weil ihnen Abläufe und Mitarbeitende bereits bekannt waren, berichten andere von grosser Überwindung, Angst, Scham und dem Gefühl von Kontrollverlust. Damit wird sichtbar, dass ein formal vorhandenes Angebot nicht automatisch als zugänglich erlebt wird. Niederschwelligkeit wird demnach nicht als feste Eigenschaft eines Sozialdienstes verstanden, sondern entsteht erst in der subjektiven Wahrnehmung der betroffenen Personen sowie im Zusammenspiel mit institutionellen Rahmenbedingungen und gesellschaftlichen Zuschreibungen (vgl. Kapitel 5.3).

Besonders hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang die Schilderungen zum Erleben von Stigmatisierung bei Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug. Die Forschungsergebnisse zeigen, dass das Erleben von Stigmatisierung von allen befragten Personen erlebt wird und sie auch beschäftigt. Dadurch wurden zusätzliche Erkenntnisse gewonnen. Gleichzeitig bleibt auf Grundlage der Aussagen der Interviewpartner*innen offen, inwiefern das Erleben von Stigmatisierung dazu beiträgt, dass ein weiteres Unterstützungsangebot in Form einer Nachbetreuung nicht in Anspruch genommen wird, um nicht erneut mit Stigmatisierung konfrontiert zu werden. Diese Erfahrungen beeinflussen nicht nur die Frage, ob Unterstützung in Anspruch genommen wird, sondern auch, wie leicht oder schwer ein erneuter Zugang zum Sozialdienst erlebt wird. Für die Forschungsfrage bedeutet dies, dass eine mögliche Nachbetreuung nur dann fachlich anschlussfähig ist, wenn neben organisatorischen Fragen auch schambesetzte und stigmatisierende Erfahrungen ernst genommen werden. Dem kann unter anderem durch Öffentlichkeitsarbeit auf politischer Ebene entgegengewirkt werden. Die

Gesellschaft kann beispielsweise durch gezielte Aufklärungsarbeit darüber informiert werden, wie das schweizerische Sozialleistungssystem funktioniert und welche Unterstützungsangebote bestehen. Dabei erscheint wichtig, dass Angebote der präventiven Beratung sowie der persönlichen Hilfe auch ohne Bezug von materiellen Leistungen möglich sind.

Blended Counseling als mögliches Konzept

Aus den genannten Unterstützungsbedarfen stellt sich die Frage, inwiefern Blended Counseling als Konzept für eine mögliche Nachbetreuung eingesetzt werden kann. Dabei wurden die Erzählungen zur Nutzung unterschiedlicher Kommunikationsformen einbezogen. Hervorgehoben werden dabei die Bedeutung von Erreichbarkeit, Flexibilität und Bedürfnisorientierung. Die Forschungsergebnisse sprechen dafür, dass Blended Counseling hierfür ein geeignetes und situativ anpassbares Konzept für eine mögliche Nachbetreuung darstellt. Blended Counseling meint die systematische und konzeptionell begründete Kombination von Face-to-Face-Beratung mit digitalen Kommunikationsformen. Die Wahl der digitalen Kommunikationsformen kann gemeinsam festgelegt werden, um kritische Haltung gegenüber Datenschutzfragen in der Beratung angemessen zu berücksichtigen. Nach dem aktuellen Forschungsstand ist das Modell „Abschluss digital“ nach Weiss (2014) für die vorliegende Arbeit anschlussfähig, weil es die Abschlussphase nicht als abruptes Ende, sondern als schrittweise gestalteten Übergang versteht. Gerade vor dem Hintergrund knapper personeller Ressourcen sowie des Erlebens von Stigmatisierung bei Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug erscheint dieses Modell praxisnah, da es unterschiedliche Kontaktformen sinnvoll miteinander kombiniert (vgl. Kapitel 7.1).

Daraus ergibt sich folgende praktische Einordnung einer möglichen Nachbetreuung:

- **Niederschwellige Kontaktaufnahme:** Telefon und E-Mail werden von den befragten Personen mehrheitlich als passende und unkomplizierte Kontaktformen beschrieben. Sie können organisatorische Schwellen senken und eine rasche Klärung von Alltagsfragen ermöglichen. Es wird angenommen, dass die Kontaktaufnahme über diese Kommunikationsformen dem Gefühl der Stigmatisierung zumindest teilweise entgegenwirken kann.
- **Wahl des Kommunikationskanals:** Für kurze Fragen oder Unsicherheiten betreffend Dokumente oder Rechnungen kann der Austausch über digitale Kommunikationskanäle erfolgen. Für psychosoziale Themen werden hingegen Face-to-Face-Beratungen bevorzugt.
- **Schrittweise Ablösung:** Eine reduzierte, aber weiterhin erreichbare Begleitung kann den Übergang in die Selbstständigkeit unterstützen, ohne die Betreuung abrupt zu beenden.

Beim Konzept Blended Counseling muss nach Weiss (2014) die Wahl der Kommunikationsform stets bedürfnis- und situationsgerecht erfolgen. Während Telefonate oder E-Mails für kurze Rückfragen und organisatorische Klärungen hilfreich erscheinen, bleibt das persönliche

Gespräch bei komplexen psychosozialen Themen zentral. Video- und Chatberatungen werden ambivalent beurteilt und von einzelnen befragten Personen aufgrund von Datenschutzbedenken oder mangelnder persönlicher Nähe klar abgelehnt. Daraus lässt sich ableiten, dass nicht eine bestimmte Beratungsform an sich niederschwellig ist, sondern erst deren passender Einsatz im Verhältnis zum jeweiligen Anliegen (vgl. Kapitel 6.4).

Schlussfolgerung

Zusammenfassend zeigt sich, dass der Übergang nach dem Fallabschluss für Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug weder als klar abgeschlossene noch als durchgehend stabile Phase verstanden wird. Vielmehr handelt es sich um einen ambivalenten Prozess, in dem gewonnene Selbstständigkeit, der Wunsch nach Unabhängigkeit und das Erleben von Eigenverantwortung mit Unsicherheiten, Belastungen und dem Risiko eines erneuten Unterstützungsbedarfs zusammenfallen. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass eine formale Ablösung aus der Sozialhilfe nicht automatisch mit einer nachhaltigen Stabilisierung der Lebenssituation gleichgesetzt wird. Gerade in der Zeit nach dem Fallabschluss bleiben Herausforderungen in der Arbeitsintegration, in der Alltagsbewältigung und im Umgang mit psychosozialen Belastungen bestehen oder treten neu hervor. Damit rückt der Übergang selbst als fachlich relevante Phase in den Fokus, die nicht ausschliesslich unter administrativen oder finanziellen Gesichtspunkten betrachtet werden sollte.

Zugleich machen die Ergebnisse deutlich, dass eine mögliche Nachbetreuung nicht als Fortsetzung von Abhängigkeit verstanden werden sollte, sondern als fachlich begründete, zeitlich begrenzte und bedarfsgerechte Unterstützung in einer besonders sensiblen Übergangsphase. Von zentraler Bedeutung ist dabei, dass Unterstützung nicht nur verfügbar, sondern aus Sicht der Betroffenen auch tatsächlich erreichbar und zumutbar sein muss. Niederschwelligkeit, Stigmatisierung und die subjektive Passung von Kommunikationsformen erweisen sich in diesem Zusammenhang als eng miteinander verknüpft. Eine fachlich tragfähige Nachbetreuung müsste deshalb freiwillig, flexibel, sensibel im Umgang mit Stigmatisierung und an der Lebenswelt der Betroffenen orientiert ausgestaltet sein. Insgesamt legt die Untersuchung nahe, dass nachhaltige Ablösung weniger als punktuellendes Ende eines Sozialhilfebezugs verstanden werden sollte, sondern vielmehr als ein Prozess, der auch nach dem Fallabschluss weiterhin professionelle Aufmerksamkeit erfordert.

11.2 Bedeutung für die Praxis

Nach der Beantwortung der Forschungsfrage werden in diesem Kapitel konkrete Empfehlungen für die Praxis der Sozialen Arbeit formuliert, inwiefern die Unterstützungsbedarfe von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug in eine mögliche Nachbetreuung integriert und umgesetzt werden kann.

Die Forschungsergebnisse der vorliegenden Arbeit verdeutlichen, dass der Übergang nach dem Fallabschluss innerhalb der Sozialhilfe nicht als rein finanziell und administrativ endender Punkt verstanden werden sollte, sondern vielmehr als sensible Phase, in der weiterhin Unterstützungsbedarfe bestehen. Für die Praxis der Sozialen Arbeit bedeutet dies, dass der Blick stärker auf die Zeit nach dem Fallabschluss gerichtet werden sollte. Vor dem Hintergrund der vorliegenden Forschungsergebnisse erscheint es fachlich sinnvoll, Nachbetreuung als ernstzunehmende und systematische Anschlussoption als eigenständige Phase zu prüfen. Dies gilt dort, wo sich nach dem Fallabschluss Unsicherheiten in Bezug auf Arbeitsintegration, Alltagsbewältigung, administrative Anforderungen oder den erneuten Zugang zum Hilfesystem wird angezeigt.

Konzeptionelle Verankerung und gemeinsame Haltung

Für die Praxis ist zu empfehlen, dass Sozialdienste dem Thema Nachbetreuung mit grundsätzlicher Offenheit begegnen und prüfen, ob hierzu ein internes Konzept entwickelt werden kann. Mit der SKOS-Revision per 1. Januar 2026 wird empfohlen, dass persönliche Hilfe auch ohne Anspruch auf finanzielle Hilfe umgesetzt werden kann. Dementsprechend können Sozialdienste eine weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss in Form der präventiven Beratung anbieten. Gemäss den SKOS-Richtlinien verfügen Sozialdienste dabei über einen Gestaltungsspielraum (vgl. Kapitel 4). Somit bestehen bei der Entwicklung und Ausgestaltung einer Nachbetreuung auf Grundlage der präventiven Beratung in Form persönlicher Hilfe nach dem Fallabschluss grundsätzlich eigenständige Möglichkeiten.

Eine solche konzeptionelle Umsetzung der Nachbetreuung trägt dazu bei, innerhalb des Sozialdienstes eine gemeinsame fachliche Haltung zu schaffen und den Übergang nach dem Fallabschluss stärker zu strukturieren. Nachbetreuung sollte dabei nicht als dauerhafte Weiterführung eines Dossiers verstanden werden, sondern als freiwillig nutzbares, klar definiertes Unterstützungsangebot in einer zeitlich begrenzten Übergangsphase

Im Hinblick auf die organisatorische Umsetzung wäre denkbar, innerhalb des Sozialdienstes eine interne Zuständigkeit oder Fachstelle zu schaffen, die sich gezielt mit Beratung und Unterstützung nach dem Fallabschluss befasst. Diese kann bereits im Rahmen des Abschlussprozesses einbezogen werden, um gemeinsam mit den betroffenen Personen mögliche Bedarfe zu prüfen und geeignete Unterstützungsformen zu klären. Alternativ kann die Nachbetreuung auch durch die bisher zuständigen Sozialarbeitenden wahrgenommen werden, da diese die betroffenen Personen bereits kennen. Gleichzeitig stellt sich hierbei die Frage, ob dieses Modell angesichts knapper zeitlicher und personeller Ressourcen dauerhaft tragfähig ist. Hinzu kommt, dass die Umsetzung einer internen Zuständigkeit oder Fachstelle auch von der Grösse des Sozialdienstes abhängt. Bei einem kleineren Sozialdienst kann die Betreuung

eher durch die bisher zuständigen Sozialarbeitenden weitergeführt werden, während bei einem grösseren Sozialdienst eine interne Zuständigkeit oder Fachstelle in Betracht gezogen werden kann. Gleichzeitig stellt sich hierbei die Frage, wie sinnvoll es ist, in dieser Phase neue Sozialarbeitenden einzubeziehen. Das Ziel einer Nachbetreuung besteht auch darin, eine schrittweise Ablösung zu ermöglichen. Im Hinblick auf die Niederschwelligkeit wird der Einbezug neuer zuständiger Sozialarbeitenden jedoch als zusätzliche Hemmschwelle verstanden. In diesem Fall müsste zunächst eine neue Beziehung aufgebaut werden, die anschliessend im Rahmen der schrittweisen Ablösung wieder beendet würde. Alternativ wäre auch der Einbezug einer externen Fachstelle denkbar, wobei auch hier geprüft werden müsste, inwiefern dadurch Niederschwelligkeit und Anschlussfähigkeit gewährleistet wird. Zudem wäre zu klären, wie und durch wen eine solche externe Fachstelle finanziert wird.

Verbindlicher Abschlussprozess und Information

Unabhängig von der konkreten Organisationsform erscheint es praxisrelevant, den Abschlussprozess verbindlicher zu gestalten. Aus den Forschungsergebnissen lässt sich ableiten, dass ein Abschlussgespräch in jedem Fall stattfinden sollte. Dieses dient dazu, den Übergang bewusst zu thematisieren, offene Fragen zu klären und einzuschätzen, ob ein Bedarf an weiterführender Unterstützung besteht. Handelt es sich um einen grösseren Sozialdienst, der die Nachbetreuung an eine interne Zuständigkeit oder eine Fachstelle delegiert hat, erfolgt im Abschlussgespräch eine entsprechende Triage.

Aufgrund des im Rahmen dieser Arbeit entwickelten theoretischen Definitionsversuchs einer Nachbetreuung erscheint für die Praxis eine Dauer von 18 Monaten sinnvoll (vgl. Kapitel 4.2). Diese zeitliche Orientierung knüpft an die Überlegungen zur nachhaltigen Ablösung an, wonach eine Person innerhalb dieser Zeitspanne als abgelöst gilt. Eine entsprechend angelegte Nachbetreuung trägt somit dazu bei, den Übergang nach dem Fallabschluss über einen fachlich begründeten Zeitraum zu begleiten und die Stabilisierung der Lebenssituation gezielt zu unterstützen.

Niederschwellige Zugänge und Blended Counseling

Ein zentrales Qualitätskriterium einer möglichen Nachbetreuung stellt deren Niederschwelligkeit dar. Die Ergebnisse zeigen, dass der Zugang zum Sozialdienst von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug sehr unterschiedlich erlebt werden und von früheren Erfahrungen, Schamgefühlen sowie das Erleben von Stigmatisierung abhängt. Für die Praxis bedeutet dies, dass eine allfällige Nachbetreuung nicht nur formell angeboten, sondern so ausgestaltet werden sollte, dass sie aus Sicht der Betroffenen tatsächlich erreichbar bleibt.

Dabei erscheint eine flexible Gestaltung der Kommunikationsformen besonders bedeutsam. Telefon und E-Mail wurden von mehreren befragten Personen als hilfreiche und unkomplizierte Zugänge beschrieben, während persönliche Gespräche bei komplexeren oder psychosozial belastenden Themen als wichtig wahrgenommen werden. Daraus ergibt sich für die Praxis, dass unterschiedliche Zugänge situativ und bedürfnisorientiert angeboten werden. In diesem Zusammenhang bietet das Konzept des Blended Counseling sowie das Modell von Weiss (2014) „Abschluss digital“ eine hilfreiche Ausgangslage, sofern dessen Einsatz fachlich begründet, datenschutzkonform und auf die Bedürfnisse der Betroffenen abgestimmt erfolgt. Auch hier gilt, dass die Sozialdienste für die Umsetzung einer solchen Nachbetreuung in Form des Blended Counseling über Gestaltungsspielraum verfügen. Im aktuellen Forschungsstand wird das Konzept Blended Counseling nicht als festes und abschliessendes Modell verstanden, sondern als Konzept, das je nach Bedarf und Rahmenbedingungen situativ und individuell angepasst wird (vgl. Kapitel 7.1). Für die Umsetzung im Sozialdienst bedeutet dies, dass vor einer Einführung eines solchen Konzepts geprüft werden sollte, welche Kommunikationsformen im Beratungssetting ohne Bedenken angewendet werden können. Ebenso kann explizit bei den Sozialhilfebeziehenden erhoben werden, welche Kommunikationsformen sie sich in der Beratung vorstellen können. Sobald eine konzeptionelle Umsetzung in Form von Blended Counseling erfolgt, müsste situativ und bedürfnisorientiert gemeinsam mit den Sozialhilfebeziehenden entschieden werden, welche Kommunikationsformen wann und in welcher Weise in der Beratung eingesetzt wird.

Insgesamt lässt sich für die Praxis der Sozialen Arbeit festhalten, dass Investitionen in eine mögliche Nachbetreuung fachlich begründbar erscheinen. Die Ergebnisse legen nahe, dass eine solche Unterstützung dazu beiträgt, Lücken im Übergang nach dem Fallabschluss zu schliessen, Unsicherheiten frühzeitig aufzufangen und die Chancen auf eine nachhaltigere Ablösung zu stärken. Voraussetzung dafür wäre jedoch, dass Sozialdienste dem Thema nicht nur punktuell, sondern konzeptionell und mit einer gemeinsamen Haltung begegnen.

11.3 Ausblick für die Forschung

Aus der vorliegenden Untersuchung ergeben sich mehrere Anknüpfungspunkte für weiterführende Forschung. Die Arbeit macht deutlich, dass ein Bedarf an einer Nachbetreuung aus Sicht von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug erkennbar ist. Gleichzeitig bleibt offen, wie eine solche Nachbetreuung konkret ausgestaltet, organisatorisch verankert und fachlich begründet umgesetzt wird. Daraus ergibt sich ein weiterer Forschungsbedarf, der sowohl die Perspektive der Betroffenen als auch jene der Institutionen einbeziehen sollte. Da bislang keine wissenschaftlichen Erkenntnisse dazu vorliegen, inwiefern Sozialdienste im Kanton Bern nach dem Fallabschluss innerhalb einer weiterführenden Unterstützung präventive Beratung als Form der persönlichen Hilfe anbieten und wie diese konkret ausgestaltet ist, wäre eine

weiterführende Untersuchung dazu besonders relevant. Weiterführend stellt sich diesbezüglich die Frage, inwiefern Sozialarbeitende Wissen über das Angebot der präventiven Beratung sowie der persönlichen Hilfe gemäss den neuen SKOS-Richtlinien verfügen.

Ein erster wichtiger Ansatzpunkt für zukünftige Forschung besteht darin, die Sichtweise von Sozialdiensten zum Thema Nachbetreuung systematisch zu untersuchen. Während die vorliegende Arbeit die Perspektive von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug in den Mittelpunkt stellt, bleibt offen, wie Sozialarbeitende und Organisationen den Bedarf, die Umsetzbarkeit und die Grenzen eines solchen Angebots einschätzen. Von Interesse wäre, welche institutionellen Voraussetzungen gegeben sein müssten, damit Nachbetreuung als offizielles Unterstützungsangebot eingeführt wird und welche Rolle dabei die präventive Beratung, persönliche Hilfe oder interne Fachstellen wie auch externe Fachstellen tatsächlich spielen. Darüber hinaus sollte die inhaltliche und konzeptionelle Ausgestaltung einer möglichen Nachbetreuung vertieft untersucht werden. Die vorliegende Arbeit zeigt zwar Unterstützungsbedarfe auf, beantwortet jedoch nicht abschliessend, wie ein entsprechendes Angebot konkret strukturiert werden kann. Sozialdienste sollten deshalb im Rahmen von Pilotprojekten eine solche Nachbetreuung testweise erproben. Eine anschliessende wissenschaftliche Evaluation kann aufzeigen, wie das Angebot von Betroffenen angenommen wird, welche Wirkungen sich zeigen und welche strukturellen Voraussetzungen für eine nachhaltige Umsetzung notwendig wären.

Ein weiterer Forschungsbedarf ergibt sich im Zusammenhang mit dem Thema des Nichtbezugs. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit konnte keine spezifische Literatur oder Studie gefunden werden, die sich mit einem möglichen Nichtbezug bei Personen, die nach einem Abschluss erneut Sozialhilfe bezogen haben, auseinandersetzt. Unklar bleibt damit, ob es Personen gibt, die bereits Sozialhilfe bezogen haben, bei erneutem Unterstützungsbedarf jedoch bewusst auf einen weiteren Antrag verzichten und welche Gründe dabei ausschlaggebend sind. Gerade vor dem Hintergrund von Scham, Stigmatisierung und negativen Erfahrungen mit Behörden erscheint diese Forschungslücke besonders relevant. Daran anknüpfend stellt sich auch die Frage, inwiefern gute oder belastende Erfahrungen mit dem Sozialdienst die Bereitschaft beeinflussen, eine Nachbetreuung in Anspruch zu nehmen. Es wäre denkbar, dass positive Erfahrungen das Vertrauen in ein weiterführendes Angebot stärken, während negative Erfahrungen oder eine hohe Stigmatisierungsbelastung eher zu Distanz und Vermeidung führen. Auch hierzu besteht vertiefter Forschungsbedarf.

Schliesslich sollte die Rolle des Blended Counseling weiter erforscht werden. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zeigen, dass eine flexible Kombination von Kommunikationsformen grundsätzlich Potenzial für die Nachbetreuung besitzt, zugleich jedoch nicht alle digitalen

Beratungsformen von den Interviewpartner*innen gleichermaßen gewünscht werden. Weiterführende Forschung kann deshalb vertieft danach fragen, bei welchen Anliegen welche Kommunikationsform als passend erlebt wird, wie digitale und Face-to-Face-Beratung sinnvoll kombiniert werden können und welche Anforderungen sich daraus an Datenschutz, Professionalität und Beziehungsgestaltung ergeben.

11.4 Kritische Reflexion des Forschungsprozess

Im abschliessenden Kapitel wird der gesamte Forschungsprozess kritisch reflektiert. Ziel dieser Reflexion ist es, die gewählten methodischen Schritte, Herausforderungen und weiterführende Überlegungen innerhalb der Untersuchung transparent darzustellen. Gleichzeitig wird die Zielerreichung der Arbeit eingeordnet und abschliessend Limitationen aufgezeigt.

Qualitatives Vorgehen

Für die Bearbeitung der Forschungsfrage erwies sich das qualitative Forschungsdesign als geeignet, da das Themenfeld bislang wenig erforscht ist und damit subjektive Erfahrungen erfasst werden können. Diese Vorgehensweise bot die Möglichkeit, neue Perspektiven des Erlebens sichtbar zu machen, die ohne qualitatives Vorgehen kaum zugänglich gewesen wären.

Datenerhebung

Im Verlauf des Datenerhebungsprozesses zeigte sich, dass die Rekrutierung geeigneter Interviewpartner*innen aufgrund fehlender Ressourcen und Kapazitäten innerhalb der Sozialdienste eine Herausforderung darstellte. Aufgrund der Datenschutzbestimmungen dürfen Sozialdienste die Kontaktdaten von Sozialhilfebeziehenden nicht direkt weitergeben, was den Feldzugang dieser Zielgruppe erschwerte. Für den Zugang wurden deshalb Kontaktaufnahmen zu Bereichsleitenden von Sozialdiensten genutzt, was sich als bewährt erwies. Der Einsatz solcher Gatekeeper im qualitativen Verfahren empfiehlt Mayer (2013), um Zugang zu schwer erreichbaren Zielgruppen zu erhalten (S. 46). Rückblickend wäre es zusätzlich sinnvoll gewesen, bereits bei der ersten Kontaktaufnahme mit den Sozialdiensten ein konkretes Vorgehen zur Rekrutierung darzulegen, um den Aufwand für die Sozialdienste transparenter zu machen sowie Unsicherheiten zum Vorgehen entgegenzuwirken. Die Kontaktaufnahme und Vorauswahl von potenziellen Interviewpartner*innen durch den Sozialdienst könnte das Risiko mit sich bringen, dass vor allem kooperative und als geeignet eingeschätzte Personen vermittelt wurden. Dies kann die Ergebnisse beeinflussen.

Die Auswahl der Stichprobe wurde dem Rahmen der vorliegenden Arbeit gerecht. Für eine höhere Vergleichbarkeit der Aussagen wären detailliertere Auswahlkriterien hilfreich, da die Ergebnisse beispielsweise je nach Altersgruppe und deren Kommunikationsformen unterschiedlich ausfallen würden. Eine Auswahl nach detaillierteren Kriterien erwies sich

methodisch für den Rahmen der Untersuchung als nicht zielführend. Zwar wären weitere Kriterien für die Stichprobenbildung wünschenswert gewesen, jedoch kann davon ausgegangen werden, dass sich dadurch der Feldzugang weiter eingeschränkt hätte.

Die Entwicklung des Leitfadens bewährte sich für die Erfassung des individuellen Erlebens und der subjektiven Einschätzungen von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug. Erst während der Durchführung der Interviews wurde deutlich, dass einzelne Fragen inhaltlich Überschneidungen aufwiesen. Da der halbstrukturierte Leitfaden Offenheit zulässt, erwies sich jedoch das Hinzuführen von weiterführenden Fragen oder das Weglassen von vorbereiteten Fragen als optimal. Die vorgängig festgelegten „Ad-hoc“ Fragen (mögliche weiterführende, vertieftere Fragen) konnten im Verlauf des Interviews zur Unterstützung beigezogen werden. Der vorgängige Pretest trug einen wesentlichen Beitrag dazu, dass der Leitfaden grundsätzlich den Anforderungen gerecht wurde. Es zeigte sich dabei, wie bedeutsam offene und gleichzeitig präzise formulierte Fragestellungen sind, damit befragte Personen ins Erzählen kommen und aussagekräftige Daten liefern können, ohne den Fokus zu verlieren. Bei der Formulierung weiterführender Fragen wurde die Gefahr erkannt, weiterführende Fragen aufgrund des eigenen Erkenntnisinteresses stark in Richtung der Forschungsfrage zu lenken. Diese Erfahrung zwischen Offenheit und theoretischer Fokussierung innerhalb der Forschungsfrage musste bei jedem Interview bewusst mitberücksichtigt werden, was sich zum Teil als herausfordernd herausstellte.

Im Verlauf der Interviews fiel auf, dass eine zu Beginn noch klarere Aufklärung zur Untersuchung und zur Anonymität hätte dazu beitragen können, dass Interviewpartner*innen mehr ins Freie Erzählen gelangen. Es wird vermutet, dass die Interviews in den Räumlichkeiten des Sozialdienstes anfangs teilweise von erwünschtem Verhalten geprägt waren. Aus beobachtender Sicht legte sich dies jedoch jeweils im Verlauf des Interviews. Dies zeigt, wie wichtig gegenseitiges Vertrauen innerhalb einer solchen Interviewsituation ist, weil es sich um sehr intime Themen handelt. Die Autorinnen zeigen sich stolz, dass eine solche Verbindung von ihrer Perspektive aus dennoch hergestellt werden konnte. Es wurde erkannt, dass zum Freien Erzählen die Sprache einen wesentlichen Beitrag dazu leistet. Gute Deutschkenntnisse zählen zu einem Auswahlkriterium für die Teilnahme am Interview. Bei einer Interviewsituation konnte bei einer befragten Person mit geringen Deutschkenntnissen eine Interpretationsverzerrung in der Ausdrucksweise oder Missverständnisse nicht ausgeschlossen werden. Hinzu kam interessanterweise, dass zwei befragte Personen den Wunsch äusserten, das Interview auf Schweizerdeutsch durchzuführen, weil sie so besser von sich selbst erzählen konnten. Die Möglichkeit, das Interview auf Schweizerdeutsch durchzuführen, würden die Autorinnen für eine nächste Untersuchung von vornherein mitberücksichtigen.

Innerhalb des Leitfadens wurden indirekt Fragestellungen verknüpft, um das Thema des Konzepts Blended Counseling zu erfassen. Die Fragen wurden so formuliert, dass nicht explizit auf das Blended Counseling aufmerksam gemacht wurde, sondern die subjektive Sichtweise der Interviewpartner*innen für das intuitive Erzählen angeregt wurde. Rückblickend wäre jedoch sinnvoll gewesen, im Interview dennoch gezieltere Fragen zur Wahl bevorzugter Kommunikationsformen aufzunehmen. Zusätzlich hätte bei den Äusserungen der Interviewpartner*innen zur Nutzung der unterschiedlichen Kommunikationsformen noch explizit nachgefragt werden können, weshalb und warum sie in welcher Situation gerade dieses Kommunikationsmittel verwendet hätten. Dadurch hätte der Bezug zum Konzept Blended Counseling differenzierter erfasst werden können.

Datenaufbereitung und Auswertung

Im Rahmen der Datenaufbereitung und Auswertung zeigte sich, dass qualitative Forschung trotz der individuellen Erzählung der Interviewpartner*innen einer geforderten wissenschaftlichen Neutralität ausgesetzt ist. Interpretationen können dabei jedoch nicht ausgeschlossen werden. Die Transkripte zeigten sich hilfreich, um eine solche Neutralität beizubehalten und sich auf Aussagen beziehen zu können, was gleichzeitig Sicherheit vermittelte. Die erfolgten „Case Summaries“ (vgl. Kapitel 8.4) innerhalb der Transkripte zeigten sich für die Auswertung äusserst hilfreich. Ebenfalls verlief der Auswertungsprozess effizient, da beide Autorinnen an allen Interviews anwesend waren, was für das gesamte Verständnis der Transkripte sinnvoll erschien und einzelne Aussagen so eher eingeordnet werden konnten. Bei der Datenaufbereitung und Auswertung ist es notwendig, den Daten offen und möglichst neutral zu begegnen, was aufgrund des Erkenntnisinteresses und der bereits damit verbundenen Praxiserfahrung der Autorinnen wiederholt vor Augen geführt werden musste. Die Auswertung erforderte deshalb, eigene Vorannahmen laufend zu reflektieren.

Die Vorgehensweise der Auswertung nach Kuckartz und Rädiker (2024) hat sich aus Sicht der Autorinnen gelohnt, da der Auswertungsprozess phasenweise und schrittweise ausgeführt werden konnte sowie hohe Qualität bei der Kategorienbildung aufzeigte (vgl. Kapitel 8.4). Die Kombination aus der induktiven und deduktiven Vorgehensweise zeigte sich als zielführend für die Forschungsfrage. Die konkrete Bezeichnung der Haupt- und Subkategorien erwies sich als schwierig, jedoch konnte mit dem entstandenen Kategoriensystem (vgl. Anhang C) eine klare Abgrenzung der Kategorien geschaffen werden. Die anschliessende Auswertung dieser Kategorien wurde als sehr interessant und aufschlussreich für die Beantwortung der Forschungsfrage verstanden. Gleichzeitig zeigte sich diese Methode für eine Auswertung sowie die Verfassung einer Arbeit für eine Partnerarbeit als angezeigt. Die zeitgleiche Arbeit mit der Software MAXQDA erwies sich als effizientes Arbeitsinstrument. Die Gewinnung einer Übersicht über die Kategorien, Case Summaries und der direkten Zitate funktionierte gut. Hierbei

erscheint jedoch erwähnenswert, dass die Nutzung der Testversion von MAXQDA als schwierig empfunden wurde, da die Autorinnen nicht im gleichen Dokument zusammenarbeiten konnten. Das Zusammenführen der codierten Interviews erwies sich demnach als umständlich und mühselig.

Zielerreichung

Der aktuelle Forschungsstand konnte mit den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit gegenübergestellt und erweitert werden. Es zeigten sich interessante weiterführende Überlegungen für weitere Forschungen. Ebenfalls konnten neue Erkenntnisse gewonnen sowie Praxisempfehlungen abgeleitet werden. Trotz der kleinen Stichprobe konnten Impulse gesetzt und ein Einblick in die Lebenswelten von Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug gewährt werden. Die Ergebnisse der Interviews ergaben Unterstützungsbedarfe nach dem Fallabschluss, die auf eine mögliche Nachbetreuung hinweisen. Diese konnten evaluiert und mit der Theorie in Verbindung gebracht werden. Das Ziel dieser Bachelor-Thesis wurde somit erreicht.

Der indirekte Fokus auf eine mögliche weiterführende Betreuung nach dem Fallabschluss der Sozialhilfe, deren Inhalt sowie die Frage, inwiefern Blended Counseling dabei eine Rolle spielen könnte, erwies sich als interessante Kombination. Dies deshalb, weil Blended Counseling bereits in der Forschung Potenzial aufzeigt und gut indirekt mit einer Nachbetreuung in Verbindung gebracht werden konnte. Erfreulich ist zudem, dass mit dem Thema Stigmatisierung, das alle Interviewpartner*innen allgemein beschäftigte, eine neue bislang noch nicht erforschte Erkenntnis gewonnen werden konnte.

Limitationen

Wie bei jeder wissenschaftlichen Arbeit, können auch innerhalb der vorliegenden Bachelor-Thesis Limitationen nicht ausgeschlossen werden, die bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden müssen.

Da es sich um eine qualitative Untersuchung mit einer klein gewählten Stichprobe von fünf Personen handelt, lassen sich die Erkenntnisse nicht für alle Sozialdienste des Kantons Bern ableiten. Obwohl gesetzliche Vorgaben wie beispielsweise die SKOS-Richtlinien im Kanton Bern verbindlich sind, besteht bei der Ausgestaltung innerhalb der Sozialhilfe ein Ermessensspielraum sowie unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten. Dies, weil Rahmenbedingungen innerhalb eines Sozialdienstes variieren können und somit als weiterer Faktor für den Untersuchungsgegenstand mitberücksichtigt werden müsste. Das heisst, strukturelle Rahmenbedingungen wie die Ausgestaltung des Fallabschlusses, Handhabung einer weiteren Betreuung nach dem Fallabschluss, Aufklärungsarbeit, Handhabung der persönlichen Hilfe, Ausgestaltung von Unterstützungsangeboten sowie weitere Faktoren könnten je nach Sozialdienst, Gemeinde oder Region anders ausgestaltet sein.

Die berücksichtigten Kriterien für die Stichprobe gestalteten sich oberflächlich. Aus diesem Grund könnten die Ergebnisse unterschiedlich ausfallen, indem beispielsweise das Alter mitberücksichtigt würde. Es ist anzunehmen, dass jüngere Personen in Bezug auf digitale Kommunikationsformen offener wären als ältere Generation. Aufgrund dessen kann davon ausgegangen werden, dass sich daraus unterschiedliche Unterstützungsbedarfe ergeben hätten. Solche Differenzierungen konnten im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht berücksichtigt werden.

Das Thema des Nichtbezugs bei Personen mit erneutem Sozialhilfebezug sowie der Stigmatisierung zeigt eine Forschungslücke auf. Deshalb sind diese Ergebnisse an keine wissenschaftlich-theoretischen Bezüge geknüpft und sollten daher als ersten Beitrag zur weiteren Untersuchung verstanden werden.

12. Fazit

Die vorliegende Arbeit untersuchte mittels eines qualitativen Verfahrens, wie Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug im Kanton Bern den Übergang nach dem Fallabschluss erleben und welche Unterstützungsbedarfe sich daraus für eine mögliche Nachbetreuung ableiten lassen. Dazu wurde der Forschungsstand zur Gestaltung des Fallabschlusses, zur nachhaltigen Ablösung, zur Nachbetreuung, zur präventiven Beratung in Form persönlicher Hilfe, zu Stigmatisierung und Niederschwelligkeit sowie zum Konzept des Blended Counseling mit den Ergebnissen aus fünf Interviews verknüpft. Dadurch kann empirisch aufgezeigt werden, wie der Übergang nach dem Fallabschluss aus Sicht der Betroffenen erlebt wurde und inwiefern sich daraus Hinweise für eine mögliche Nachbetreuung ergeben. Die qualitative Untersuchung leistet damit einen empirischen Beitrag zur Weiterentwicklung der Sozialhilfe.

Die Ergebnisse erweitern den aktuellen Forschungsstand, indem praxisnah sichtbar wird, dass beim Fallabschluss von Personen mit erneutem Sozialhilfebezug die Beendigung von Unterstützung oftmals als abrupt wahrgenommen wird, sobald die materielle Sicherung gewährleistet ist. Vielmehr zeigt sich, dass der Übergang nach dem Fallabschluss eine sensible Phase darstellt, in der weiterhin Unsicherheiten und Unterstützungsbedarfe bestehen. Bisherige Untersuchungen weisen darauf hin, dass der Fallabschluss innerhalb der Sozialhilfe teilweise schnell erfolgt und dadurch Unterstützungsangebote weiterentwickelt oder angepasst werden sollten (vgl. Steger & Iseli, 2019; Beyeler, 2022; Metzker, 2024). Die vorliegende Untersuchung bestätigt diese Einschätzung und zeigt, dass eine systematische und konzeptionell fundierte Nachbetreuung Potenzial aufweist, um eine nachhaltige Ablösung zu begünstigen.

Die Forschungsfrage kann dahingehend beantwortet werden, dass Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug den Übergang nach dem Fallabschluss individuell und unterschiedlich erleben. Während der Schritt in die Selbstständigkeit mit gewonnener Freiheit verbunden ist, bestehen gleichzeitig weiterhin Unsicherheiten. Unterstützungsbedarfe zeigen sich im Zusammenhang mit Arbeitsintegration, instabilen Erwerbssituationen, gesundheitlichen Belastungen, administrativen Anforderungen, Ermutigung, Stigmatisierung sowie Unsicherheiten im Alltag. Daraus lässt sich ableiten, dass der Übergang nach dem Fallabschluss in der Praxis stärker beachtet und mögliche Inhalte sowie Konzepte einer Nachbetreuung weiterentwickelt werden sollten.

Eine mögliche Nachbetreuung erscheint sowohl theoretisch als auch fachlich begründbar, sofern sie freiwillig, zeitlich begrenzt (18 Monate nach dem Fallabschluss) und bedürfnisorientiert ausgestaltet wird. Sie wäre nicht als Fortsetzung einer Abhängigkeit vom Sozialdienst zu verstehen, sondern als freiwilliges Unterstützungsangebot zwischen Fallabschluss und dem Schritt in die Selbstständigkeit. Präventive Beratung als Form persönlicher Hilfe bietet hierfür

einen geeigneten Rahmen. Als Orientierung dienen die SKOS-Richtlinien sowie die kantonalen Grundlagen des Kantons Bern, wobei die institutionellen Rahmenbedingungen der Praxis mitberücksichtigt werden müssen.

Inhaltlich kann eine solche Nachbetreuung mithilfe des Konzepts Blended Counseling umgesetzt werden. Dieses erscheint anschlussfähig, wenn Kommunikationsformen gemeinsam, datenschutzkonform und bedürfnisorientiert gewählt werden (vgl. Weiss, 2014). Durch das Konzept Blended Counseling wird eine Nachbetreuung flexibel gestaltet.

Kritisch würdigend wird deutlich, dass Niederschwelligkeit, Stigmatisierung und Kommunikationsformen eng miteinander zusammenhängen. Ein Unterstützungsangebot wird nicht automatisch von allen Personen als zugänglich erlebt. Scham, negative Zuschreibungen und belastende Erfahrungen mit Behörden erschweren den erneuten Zugang zu Unterstützung. Als neue Erkenntnis dieser Arbeit zeigt sich diesbezüglich, dass das Erleben von Stigmatisierung Sozialhilfebeziehende allgemein beschäftigt und als belastender Bestandteil des Sozialhilfebezugs als auch nach dem Fallabschluss wahrgenommen wird. Basierend auf den Ergebnissen der Interviews sowie dem Forschungsstand müsste eine mögliche Nachbetreuung nicht nur vorhanden sein, sondern zusätzlich auch niederschwellig und bedürfnisorientiert ausgestaltet sein.

Zusammenfassend erleben Personen mit wiederholtem Sozialhilfebezug den Schritt in die Selbstständigkeit als Spannungsfeld zwischen gewonnener Freiheit und weiterhin bestehenden Unsicherheiten. Für die Praxis der Sozialen Arbeit bedeutet dies, dass der Fallabschluss stärker als eigenständige Phase verstanden werden sollte. Die konkrete Umsetzung einer Nachbetreuung bleibt offen und bedarf weiterer Prüfung, besonders hinsichtlich ihrer institutionellen Umsetzung innerhalb der Sozialdienste. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zeigen, dass ein Bedarf an einer solchen Unterstützung mehrheitlich besteht.

13. Literaturverzeichnis

- AvenirSocial – Berufsverband Soziale Arbeit. (2026). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz: Ein Argument für die Praxis*. AvenirSocial.
- Best, L. (2023). Videoberatung aus der Klient:innen-Perspektive. *Merz Zeitschrift für Medienpädagogik*, 67 (2), 39-45. <https://www.merz-zeitschrift.de/article/view/2384/2221>
- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE). (2025a). *Ablösung / Austrittsschwelle*. Verfügbar unter: https://rl.skos.ch/lexoverview-2026/lex-RL_C_2?effective-from=20260101
- Beyeler, M., Schuwey, C., & Richard, T. (2021). *Sozialhilfe in Schweizer Städten. Die Kennzahlen 2020 im Vergleich*. Städteinitiative Sozialpolitik. <https://doi.org/10.24451/ar-bor.16602>
- Beyeler, M. (2022). Auch wiederholter Sozialhilfebezug kann nachhaltig sein. *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*, 119(3), 16-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.24451/ar-bor.17692>
- Bundesamt für Statistik. (2011). *Schweizerische Sozialhilfeempfängerstatistik. Leitfaden zur Durchführung der Erhebung*. Neuchâtel: BFS
- Bundesamt für Statistik. (2024). *Benutzte Geräte*. https://www.bfs.admin.ch/content/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/Benutzte_Geräte.html
- Bundesamt für Statistik. (2025). *WSH: Unterstützungseinheiten, Sozialhilfebeziehende und Sozialhilfequote der wirtschaftlichen Sozialhilfe nach Kanton*. Abgerufen am 3. März 2026 von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit.asset-detail.36207868.html>
- Bundesamt für Statistik. (2025a). *Sozialhilfequote bleibt 2024 unter dem langjährigen Schnitt – Modernisierte Sozialhilfestatistik stärkt Aussagekraft und Aktualität*. Abgerufen am 03.05.2026 von <https://www.admin.ch/de/newsb/4j3hfwf7LC5D13sAwqo5>
- Bundesamt für Statistik. (2025b). *Verblieb, Wiedereintritt und Übertritt*. Abgerufen am 3. März 2026 von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/analysen-verlaeuft-system/analysen/verbleib-wiedereintritte-uebergaenge.html>
- Davolio, M. E., Martin, C. K., Meier, G., & Adili, K. (2021). *Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing: Eine Bilanz*. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. <https://digitalcollection.zhaw.ch/server/api/core/bitstreams/73a29873-5ef6-44b4-943a-56a9171a47b1/content>
- Döring, N. (2023). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (6., vollständig überarbeitete, aktualisierte und erweiterte Aufl.). Berlin: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-64762-2>
- Dresing, T., & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse: Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Auflage). Eigenverlag.
- Engelhardt, E. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.

- Fehlmann, R., & Cattin, J. (2024). Sensibilisierungskampagne zur Bekämpfung von Nichtbezug im Kanton Jura. *Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe*, 121(3), S. 22–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.5169/seals-1062238>
- Flammer, P., & Hörmann, M. (2018). Blended Counseling: Flexibel und passgenau beraten. *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*, 118(3), 16-18. <https://doi.org/10.5169/SEALS-865561>
- Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion GIS. (o. J.). *Sozialhilfe kurz erklärt*. <https://www.gsi.be.ch/de/start/themen/soziales/sozialhilfe/sozialhilfe-kurz-erklart.html>
- Hänzi, C. (2021). Persönliche Hilfe – werden wir ihr gerecht?. *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*. 1/21. <https://www.zeso-magazin.skos.ch/de/artikel/persoenele-hilfe-werden-wir-ihr-gerecht?>
- Helferich, C. (2022). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (3., vollständig überarbeitete und erweiterte Aufl., S. 875–892). Wiesbaden: Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-37985-8_55
- Hörmann, M. (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. *Soziale Arbeit*, 2018(6), 202-209. <https://doi.org/10.5771/0490-1606-2018-6-202>
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., & Wenzel, J. (2019). *Face-to-Face und mehr—Neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt*. Fachhochschule Nordwestschweiz. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2556623>
- Hörmann, M., Tschopp, D., & Wenzel, J. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit* (1. Auflage). Verlag W. Kohlhammer gmbH Stuttgart.
- Hümbelin, O. (2016). *Nichtbezug von Sozialhilfe: Regionale Unterschiede und die Bedeutung von sozialen Normen*. (Working Paper Nr. 21). Universität Bern.
- Hümbelin, O., Fluder, R., & Richard, T. (2020). Armes Land, reiche Stadt? Wo in der Schweiz Armutsbetroffene leben. *Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe*, 20–01(117), 18-20. <https://doi.org/10.5169/seals-954903>
- Hümbelin, O., Lehmann, O., & Elsener, N. (2023). Unabhängig, aber arm: Zur Dauer des Nichtbezuges von Sozialhilfe. *knoten & maschen*. <https://doi.org/10.24451/arbeit.20204>
- Hümbelin, O., & Vogel, N. (2025). *Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen: Motive und Barrieren—Auswertung im Rahmen des nationalen Armutsmonitorings. Bericht zuhanden des Nationalen Armutsmonitorings*. Bundesamt für Sozialversicherungen BSV. https://forschung.soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2025/12/36-25_AM_Nichtinanspruchnahme.pdf
- Kanton Bern. (o. J.). *Sozialhilfe kurz erklärt*. <https://www.gsi.be.ch/de/start/themen/soziales/sozialhilfe/sozialhilfe-kurz-erklart.html>
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2024). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Umsetzung mit Software und künstlicher Intelligenz* (6., überarbeitete und erweiterte Auflage). Belz Juventa.

- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 16(1), Artikel 3, 33-45. https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger
- Mayer, H. O. (2013). *Interview und schriftliche Befragung: Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung* (6., überarbeitete Auflage). Oldenbourg.
- Mayrhofer, H. (2012). *Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit: Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-00193-3>
- Metzker, F. (2024). *Fallabschluss in der Sozialhilfe: Nachhaltige Gestaltung eines Fallabschlusses in der Sozialhilfe aufgrund beruflicher Integration* [Masterarbeit, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften]. <https://doi.org/10.21256/zhaw-30361>
- Michel, C., Iseli, D., Steger, S., Zürcher, P., Grieb, M., & Eiler, K. (2018a). *Nachhaltige Ablösungen in der Sozialhilfe: Wirkungsorientierte Prozessgestaltung in Sozialdiensten*. Berner Fachhochschule. <https://doi.org/10.24451/arbor.17983>
- Michel, C., Iseli, D., & Steger, S. (2018b). Die Einflussfaktoren eines Sozialdienstes für nachhaltige Integration. *BFH impuls*, 2018(2), 28-30. <https://doi.org/10.24451/arbor.5770>
- Mösch Payot, P. & Schleicher, J. (2021). Sozialhilferecht. In P. Mösch Payot. & M. Schwander (Hrsgs.), *Recht für die Soziale Arbeit: Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (5., aktualisierte Auflage, S. 267-294). Haupt.
- Müller de Menezes, R. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-94338-1>
- Neuenschwander, P., Fritschi, T. D., & Sepahniya, S. (2022). *Herausforderungen und Zukunftsperspektiven in der Arbeitsintegration*. Berner Fachhochschule. <https://arbeitsintegrationschweiz.ch/de/?s=Herausforderungen>
- Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (4. Aufl.). München: Oldenbourg. <https://doi.org/10.1524/9783486719550>
- Sauerbrey, U., & Vollmar, H. C. (2019). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit – ein Einblick in die gegenwärtige Lage. *Zeitschrift für Sozialpädagogik ZfSp*, 2019(2), 150-166. <https://doi.org/10.3262/ZFSP1902150>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). (2026). *SKOS-Richtlinien: Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe*. Bern. SKOS. https://rl.skos.ch/lexoverview-2026/lex-RL_C_2?effective-from=20260101
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). (2025). *Laufende Richtlinienrevision*. <https://skos.ch/skos-richtlinien/laufende-richtlinienrevision#:~:text=per%201.1.2026-2.,soziale%2C%20sprachliche%20und%20berufliche%20Integration>
- Steckelberg, C. (2016). Niederschwelligkeit als Handlungskonzept Sozialer Arbeit | Theoretisch-konzeptionelle Grundlagen und aktuelle Herausforderungen. *Soziale Arbeit*, 2016(12), 449-455. <https://doi.org/10.57771/0490-1606-2016-12-449>

- Steger, S. R. & Iseli, D. (2019). Der Abschlussprozess ist mitentscheidend für die nachhaltige Ablösung. *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*, 116(3), 17–19.
<https://doi.org/10.24451/ARBOR.8665>
- Steger, S. R., Schüpbach, F., Kessler, D., & Eiler, K. (2023). *Richtungswechsel: Eine randomisierte kontrollierte Studie zu einer Intervention für Langzeitbezüger*innen in der Sozialhilfe: Schlussbericht*. <https://doi.org/10.24451/arbor.18722>
- Stiftung Wetterbaum. (n.d.). *Nachbetreuung*. <https://wetterbaum.ch/integration/soziale-dienste/nachbetreuung/>
- Strohmeier Navarro Smith, R. (2019). Nichtbezug von Sozialleistungen: freiwilliger Verzicht? *Sozial: Magazin der ZHAW Soziale Arbeit*, 11, 8-9.
<https://doi.org/https://10.21256/zhaw-18587>
- Truttmann, R. (2022). *Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe* [Masterthesis, Berner Fachhochschule]. <https://doi.org/10.26038/459724>
- Von Gunten, L., Küng, E., & Beyeler, M. (2024). *Sozialhilfe in Schweizer Städten. Die Kennzahlen 2024 im Vergleich*. Städteinitiative Sozialpolitik. https://staedteinitiative.ch/de/Info/Kennzahlen_Sozialhilfe/Kennzahlenbericht_aktuell
- Weiss, S. (2014). *Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg, Diplomica Verlag GmbH.
- Winkelmann, L., & Baur, N. A. (2016). Nichtbezug von Sozialhilfe: 26,3 Prozent der Anspruchsberechtigten beziehen keine Sozialhilfe. *SozialAktuell*, 2016(11), 41.
<https://doi.org/10.21256/zhaw-3804>

Anhang

A. Dokumentation der Verwendung von KI gestützten Tools

OpenAI, ChatGPT 5.2	
Textstelle	Art der Verwendung
Gesamte Bachelor-Thesis (S. 6-88)	Überarbeitung eines eigenständig verfassten Textes durch KI in Form einer Prüfung der Rechtschreibung sowie Orthographie.
Gesamte Bachelor-Thesis (S. 6-88)	Überarbeitung eines eigenständig verfassten Textes durch KI zur Hilfe der Verständlichkeit von Übergängen in das jeweilige nächste Kapitel inklusive der Herstellung eines roten Fadens.

DeepL Write	
Textstelle	Art der Verwendung
Kapitel 2, 5, 6, 7 (S. 13-15, S. 29-47)	Überarbeitung eines eigenständig verfassten Textes durch KI in Form einer Prüfung der Rechtschreibung sowie Orthographie.

B. Interviewleitfaden

Leitfaden Interview

Allgemein

- Name, Vorname von der interviewten Person
 - Interviewdatum und Ort
 - Interviewdauer: ungefähr 1 Stunde
 - Mögliche ad-hoc-Fragen/Detailfragen wurden *kursiv* verfasst
-

Einstieg

- Dank, gegenseitige Vorstellung
 - Hinweis auf Datenschutz, Anonymität
 - Einwilligungserklärung unterzeichnet
 - Thema und Ziel der Befragung, Arbeit
 - Warum wir diese Person als Interviewpartner*in gewählt haben/ Ihre Erfahrungen helfen zu verstehen, welche Herausforderungen nach einem Fallabschluss entstehen und welche Unterstützung hilfreich sein könnte
 - Tonbandaufnahme, Notizen
 - Kurze Inhaltsübersicht
 - Erläuterung der Überthemen und Fokus
-

Allgemeines und Einleitung ins Thema

- Wie lange beziehen Sie insgesamt bereits Sozialhilfe und wie lange war der Unterbruch, bis Sie erneut in die Sozialhilfe zurückgekehrt sind?
 - Aus welchen Gründen sind Sie wieder in die Sozialhilfe zurückgekehrt?
-

Erleben des Abschlussprozesses

- Erinnern Sie sich an den Zeitpunkt, als die finanzielle Unterstützung durch den Sozialdienst beendet wurde? Können Sie beschreiben, wie dieser Abschluss für Sie verlief?
 - *Was ist Ihnen aus dieser Zeit besonders in Erinnerung geblieben?*
 - *Wie wurde der Abschluss gestaltet?*
 - *Welche Informationen haben Sie erhalten?*
 - *Wie haben Sie die Informationen erhalten?*
 - Wie haben Sie den Übergang nach dem Abschluss erlebt?
 - *Was hat sich für Sie in dieser Phase verändert?*
-

Unterstützungsbedarf / Nachbetreuung

- Wenn Sie an die Zeit nach dem Abschluss zurückdenken: Welche Situationen sind Ihnen besonders in Erinnerung geblieben?
 - *Können Sie das näher beschreiben?*
 - *Was hat sich in dieser Zeit für Sie verändert?*
 - *Wann wurde das für Sie besonders spürbar?*
 - *Wie sind Sie mit diesen Situationen umgegangen?*
 - Welche Unterstützung hätten Sie aus Ihrer Sicht in der Zeit nach dem Abschluss vom Sozialdienst gebraucht?
 - *Können Sie das näher beschreiben?*
 - *Was hätte das für Sie bedeutet?*
 - Wenn Sie an die Zeit nach dem Abschluss denken: Was hätte diese Zeit für Sie erleichtern können?
 - *Wie hätte sich das für Sie konkret gezeigt?*
 - *Was wäre Ihnen dabei besonders wichtig gewesen?*
 - Inwiefern hätten Sie sich vorstellen können, auch nach dem Abschluss noch einmal Unterstützung oder Kontakt zum Sozialdienst zu haben?
 - *In welcher Form wäre das hilfreich für Sie gewesen?*
-

Niederschwelligkeit

- Wie haben Sie den Kontakt mit dem Sozialdienst nach dem Abschluss erlebt?
 - *Wie kam der Kontakt jeweils zustande?*
 - *Wer hat diesen initiiert?*
 - Inwiefern gab es einen Moment, in dem Sie gemerkt haben, dass es schwierig wird?
 - Wie haben Sie den Zugang zum Sozialdienst insgesamt wahrgenommen?
 - *Können Sie das näher beschreiben?*
 - *Gab es Aspekte, die den Zugang erleichtert oder erschwert haben?*
 - *Wie haben Sie entschieden, ob Sie Kontakt aufnehmen?*
 - Welche Erfahrungen haben Sie mit unterschiedlichen Formen des Austausches gemacht?
 - *Welche Art Austausch hätten Sie sich gewünscht?*
 - *Was hat diese Form für Sie passend gemacht?*
 - *Gab es Situationen, in denen eine andere Form des Austauschs sinnvoll gewesen wäre?*
-

Abschluss

- Gibt es noch etwas, das Sie zu diesem Thema anmerken möchten? Was Ihnen wichtig ist?
 - Danke für die Offenheit und die Bereitschaft zum Interview
 - Übergabe der Entschädigung
-

C. Kategoriensystem und Kategoriendefinitionen

Kategoriensystem

Hauptkategorien	Subkategorien
Gründe für erneuten Sozialhilfebezug	-
Erleben des Übergangs	Abschlussprozess Herausforderungen
Unterstützungsformen und Ressourcen	Sozialdienst Externe Fachstelle Familie und Freunde
Zugang zum Sozialdienst	Hemmschwelle beim Zugang Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst
Erleben von Stigmatisierung	-

Kategoriendefinitionen - Hauptkategorien

Name der Hauptkategorie	Gründe für erneuten Sozialhilfebezug
Inhaltliche Beschreibung	Diese Hauptkategorie erfasst genannte Gründe, weshalb Sozialhilfebeziehende erneut in die Sozialhilfe eingetreten sind.
Anwendung der Kategorie	Zum Beispiel bei der Nennung, weshalb eine Wiederanmeldung erfolgt ist.
Beispiele für Anwendungen	„Kündigung des Arbeitsvertrags“ (Interview Person 1, Z. 14–27). „Weil draussen nicht einfach die Sicherheit einer Festanstellung gegeben oder so ein Vertrag sagt man besser. Schwierig. Wegen dem bin ich wieder zurückgekommen“ (Interview Person 3, Z. 269–271)
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn... - über die Herausforderungen während dieser Zeit gesprochen wird, diese werden der Subkategorie „Herausforderungen“ zugeordnet. - über das Erleben des Übergangs gesprochen wird, diese werden der Hauptkategorie „Erlebens des Übergangs“ zugeordnet.

Name der Hauptkategorie	Erleben des Übergangs
Inhaltliche Beschreibung	Alle Äusserungen, wie sich die Zeit nach dem Fallabschluss in die Selbstständigkeit angefühlt hat und welche Erfahrungen sie gemacht haben.
Anwendung der Kategorie	Zum Beispiel bei Äusserungen über die Herausforderungen, Veränderungen, Erleben des Fallabschlusses, Erfahrungen und Wahrnehmungen.

Beispiele für Anwendungen	<i>„Ja, es war schon eine gute Zeit. Es hat sich einiges eben verändert. In meinem Freundschaftsumfeld, einfach für mich privat, ja, dass ich eben wieder Freundschaften aufbauen konnte. Und ich konnte ja auch wieder einmal, an eine Geburtstagsparty gehen, zum Beispiel, was vorher undenkbar gewesen wäre“ (Interview Person 1, Z. 366–370).</i>
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn... - über Stigmatisierung gesprochen wird, diese werden der Hauptkategorie „Erleben von Stigmatisierung“ zugeordnet.

Name der Hauptkategorie	Unterstützungsformen und Ressourcen
Inhaltliche Beschreibung	umfasst einerseits erwünschte Unterstützungsformen seitens Sozialdienst und andererseits genutzte Ressourcen während des Übergangs. Es werden auch Aussagen codiert, die keine Unterstützung wünschen oder brauchen.
Anwendung der Kategorie	Zum Beispiel Beratung oder Organisatorisches.
Beispiele für Anwendungen	<i>„Ich komme schon zurück in die Arbeitswelt. Ich brauche nur Unterstützung bei der Arbeitssuche“ (Interview Person 5, Z. 225-226).</i> <i>„Wenn ich die Möglichkeit hätte. Und sie würden sagen, ja schau, wir helfen dir auch, diesen Schritt wieder zurück in den ersten Arbeitsmarkt zu machen. Wir haben Kapazität frei“ (Interview Person 5, Z. 329-331).</i>
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn... - Kommunikationsformen angesprochen werden, diese werden der Subkategorie „Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst“ zugeordnet.

Name der Hauptkategorie	Zugang zum Sozialdienst
Inhaltliche Beschreibung	Alle Äusserungen in Bezug auf den Zugang zum Sozialdienst und die damit verbundene Niederschwelligkeit ansprechen.
Anwendung der Kategorie	Zum Beispiel Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst bei offenen Fragen nach dem Fallabschluss.
Beispiele für Anwendungen	<i>„Es kostet eben viel Energie und viel Angst“ (Interview Person 3, Z. 252-253).</i>
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn... - Äusserungen zur Kommunikation mit dem Sozialdienst, die die Zeitdauer während des Sozialhilfebezugs ansprechen.

Name der Hauptkategorie	Erleben von Stigmatisierung
Inhaltliche Beschreibung	Alle Äusserungen in Bezug auf Stigmatisierung von Sozialhilfebeziehenden.
Anwendung der Kategorie	Zum Beispiel Wahrnehmungen, Verhaltensweisen.
Beispiele für Anwendungen	<i>„Ich bin ja schon, schon ziemlich lange hier beim Sozialamt und die Leute in der Gemeinde, die schauen mich natürlich auch schon mit so einem Blick an, ja, das ist ein Sozialamtfall“ (Interview Person 1, Z. 300-302).</i>
Abgrenzungen	Die Kategorie wird nicht codiert, wenn... - von der eigenen Wahrnehmung gesprochen wird.

Kategoriendefinitionen – Subkategorien

Subkategorie	Kurze Definition	Genannte Beispiele
Abschlussprozess	Umfasst die Ausgestaltung des Abschlussprozesses, wie das abgelaufen ist. Abgrenzung davon, wie sie das erlebt haben ab dem Abschluss der Sozialhilfe, da dies der Kategorie «Erleben des Übergangs» zugeordnet wird.	Dauer Abschlussgespräch Informationen
Herausforderungen	Umfasst Herausforderungen, die während des Übergangs genannt werden, was den befragten Personen schwergefallen ist.	Befristetes Arbeitsverhältnis, Stellensuche im höheren Alter, Schwierigkeiten im Privatleben
Externe Fachstellen	Bezeichnet im Interview genannte externe Fachstellen, die während des Übergangs als Unterstützung und Ressource aufgesucht werden.	RAV Psychiater
Familie und Freunde	Bezieht sich auf genutzte Ressourcen, auf die während des Übergangs zurückgegriffen wurde.	Vater, Mutter, Schwester, Kollegen, Umfeld, Netzwerk
Sozialdienst	Unterstützungsformen während des Übergangs, die sich auf den Sozialdienst beziehen.	Hilfe bei der Arbeitsintegration, Angst nehmen, Beratung
Hemmschwelle beim Zugang	Bezieht sich auf die Äusserungen in Bezug auf die Hürden bei der Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst.	Angst, Überwindung, keine Hürde
Kommunikationsformen mit dem Sozialdienst	Alle Äusserungen zu Kommunikationsformen die in der Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden verwendet werden können.	Video-, Chat-, Telefon-, Mail- und Face-to-Face-Beratungen