

SOZIALPOLITIK

# Sozialberatung 2.0

Michelle Beyeler,  
Konrad Walser; Berner Fachhochschule

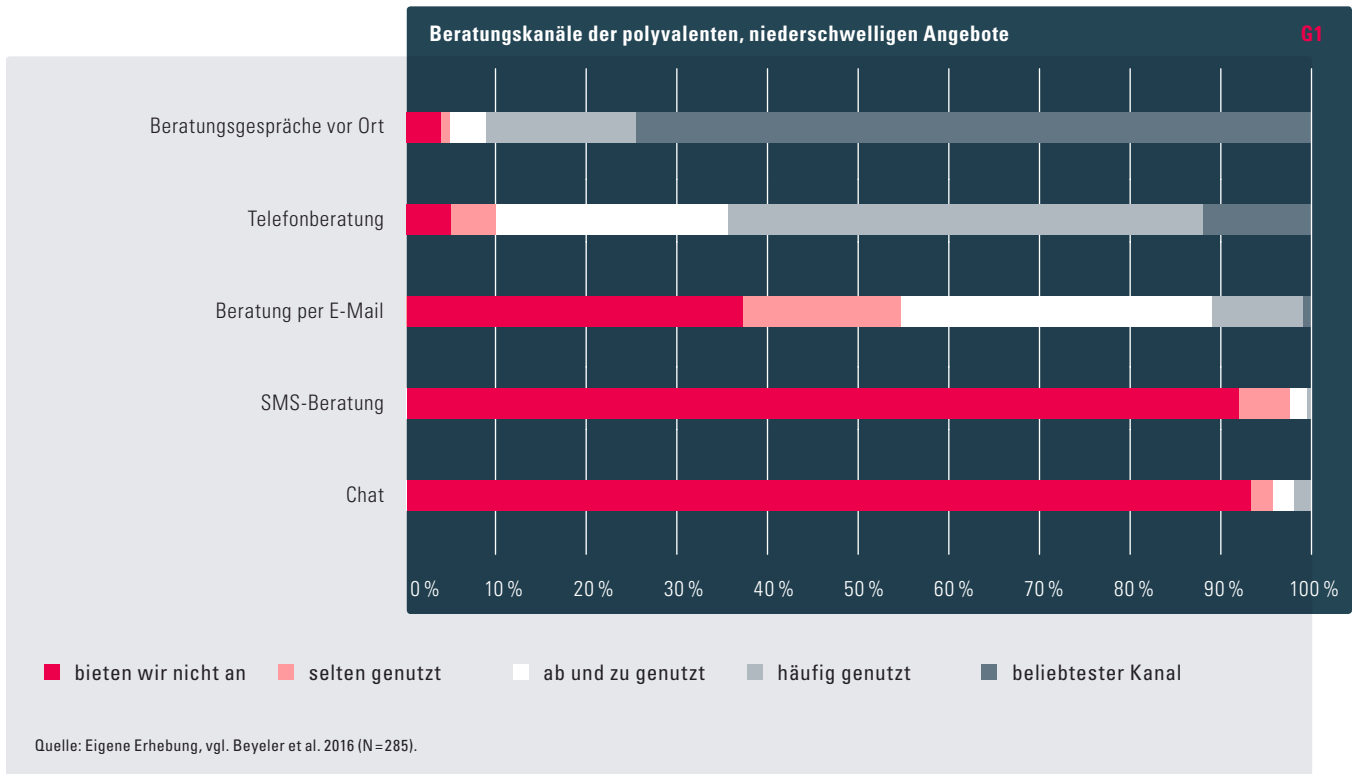
Der Zugang armutsbetroffener Menschen zu niederschwelliger Information und Beratung variiert je nach Zielgruppe und Wohnort. Das Potenzial des Internets für die Selbstinformation und automatisierte Triage lässt sich daher nur bedingt ausschöpfen.

Im Rahmen des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut erarbeitete ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt Grundlagen für eine Online-Plattform, die armutsbetroffene Menschen niederschwellig erreichen kann (vgl. Beyeler et al. 2016). Im Zentrum der Arbeiten standen die Erfassung der bestehenden Informations- und Beratungsangebote sowie die Erarbeitung eines Vorschlags, wie sich die erhobenen Informationen im Internet möglichst synergiefördernd strukturieren lassen. Die Datenerhebung erfolgte im Rahmen zweier Workshops mit Betroffenen, umfangreicher Recherchen im Internet sowie einer Online-Befragung von Beratungsstellen.

**NIEDERSCHWELLIGER INFORMATIONSZUGANG** Rechtzeitige Beratung und Unterstützung sind für die Prävention und Bekämpfung von Armut wichtig. Für viele armutsbetroffene Menschen ist die Schwelle zum System der sozialen

Sicherheit jedoch zu hoch und sie beziehen die ihnen zustehenden Leistungen – sei es in Form von Geld oder Dienstleistungen – nicht. In der Folge werden bestehende Schwierigkeiten oft komplexer und greifen auf weitere Lebensbereiche über; die Lösung der Probleme wird aufwendiger und langwieriger. Niederschwellige soziale Anlaufstellen verfügen daher über ein hohes Potenzial, das System der sozialen Sicherheit zu verbessern (Bachmann et al. 2004). Indem sie rasch die wichtigen Informationen vermitteln und eine erste Triage vornehmen, erleichtern sie armutsbetroffenen Menschen den Zugang zum Unterstützungssystem.

**POLYVALENTE SOZIALBERATUNG** Die Bestandsaufnahme erfasste unterschiedliche Strukturen, Akteure und Formen der polyvalenten, niederschweligen Beratung. Besonders tiefe Zugangsschwellen haben konkrete Hilfsangebote wie Treffpunkte für armutsbetroffene Menschen,



Notschlafstellen oder Gassenküchen, die neben der direkten Hilfe auch Zugang zu fachlicher Beratung bieten. Sie werden oft durch Vereine, Stiftungen und Kirchen bereitgestellt, manchmal auch durch Kantone, Städte und Gemeinden. In den meisten Fällen werden staatliche Anlaufstellen durch die Sozialdienste betrieben, was die Zugangsschwelle eher erhöhen dürfte. Obschon die Beratungsangebote der Hilfswerke und der Kirchen sowie diverser Betroffenenorganisationen grundsätzlich gut erreichbar sind, erfolgt die Fachberatung jedoch nicht immer anonym und aus Kapazitätsgründen nur nach Terminvereinbarung. Bei der niederschweligen Unterstützung der Selbsthilfegruppen steht mehr der Austausch unter Betroffenen und weniger die Fachberatung im Zentrum. Wichtig sind hier Internetzugänge für die Suche nach wichtigen Informationen, Hilfe bei Bewerbungen oder Schreibdienste. Schweizweit gibt es allerdings nur wenig Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeprojekte explizit zu den Themen Armut, Sozialhilfeabhängigkeit oder Arbeitslosigkeit.

Die beliebteste Beratungsform ist das Gespräch vor Ort, gefolgt von der telefonischen Beratung (vgl. Grafik G1). Die meisten niederschweligen, polyvalenten Beratungsangebote können vor Ort aufgesucht werden, andere stehen lediglich telefonisch und teilweise nur online zur Verfügung. Beratung über SMS oder Chat sind selten und vor allem auf Kinder und Jugendliche ausgerichtet. 63 Prozent aller befragten Stellen beraten zeitversetzt über E-Mail oder Kontaktformular. Im Vergleich zum Gespräch vor Ort oder per Telefon wird dieser Kanal zwar seltener, aber zunehmend häufiger genutzt.

Die Online-Beratung ermöglicht im Prinzip einen anonymen Zugang zu den Beratenden. In dieser Hinsicht gilt sie als niederschwellig. Bei der asynchronen Beratung haben die Ratsuchenden rund um die Uhr die Möglichkeit, ihr Anliegen zu formulieren und an eine kompetente Stelle zu senden. Für die Beratenden ist die schriftliche Beantwortung der Anfragen in der Regel allerdings zeitintensiver als ein mündliches Gespräch. Zudem fehlt in der Online-Beratung,

ausser im Chat-Setting, die direkte Interaktion. Gerade im Bereich der Schulden- und Sozialversicherungsberatung ist es oft notwendig, Einblick in Unterlagen und Budgets zu haben und spezifische oder weiterführende Hilfestellungen vorzubereiten. In diesen Fällen ist der Austausch vor Ort oftmals unumgänglich. Umfasst eine Online-Beratung auch den Austausch von Daten, stellt sich die Herausforderung der sicheren Datenübertragung und Wahrung der Privatsphäre.

**INFORMATION UND TRIAGE IM INTERNET** Viele relevante Informationen für armutsbetroffene Menschen finden sich auf kantonalen und kommunalen Internetseiten. Besonders kleinere und mittelgrosse Kantone geben eine thematisch strukturierte Übersicht über die soziale Sicherung und das eigene Beratungs- und Unterstützungsportfolio, ergänzt mit Hinweisen auf das Angebot der anderen staatlichen und privaten Akteure. Einige Kantone unterhalten Online-Datenbanken mit erweiterten Suchfunktionen, teilweise werden Linksammlungen oder Listen im PDF-Format bereitgestellt. Je nach Wohngemeinde ist aber die kantonale Website nicht unbedingt die Quelle mit den besten Hinweisen. Gerade wer in einer grösseren Stadt lebt, findet die Informationen in der Regel passgenauer auf der städtischen Website. Die Westschweizer Kantone betreiben zusammen mit der Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS) eine Informationsplattform, in der zu allen sozialen Themen, Rechtsgrundlagen und Angeboten gesucht werden kann.<sup>1</sup>

Für bestimmte Zielgruppen, insbesondere Menschen mit Behinderungen, Seniorinnen und Senioren, Eltern und Familien, Kinder und Jugendliche, sowie zu den Themen Sozialversicherungen, Schulden und Suchtverhalten gibt es zentrale Informations- und Beratungsplattformen, denen ebenfalls umfangreiche Datenbanken mit Verweisen auf Hilfs- und Beratungsangebote zugrunde liegen. Zum Thema Wohnen und Obdach hingegen gibt es keine zentralen Plattformen, hier sind auch niederschwellige Beratungsangebote selten.

**WEGWEISER GEFRAGT** Das Internet birgt grosses Potenzial für die private und staatliche Sozialberatung. Armuts-

betroffene Menschen erhalten die Möglichkeit, sich selbst zu informieren und eigenständige Entscheide zu fällen. Sie können dabei ihre eigenen Ressourcen aktivieren und sind nicht nur passive Empfänger von Hilfeleistungen. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Kompetenz zur Selbstinformation im Internet vor allem jüngerer Generationen kann davon ausgegangen werden, dass gute und einfach zugängliche, im Internet bereitgestellte Informationen immer häufiger genutzt werden. Es bestehen also gute Chancen, dass das Beratungs- und Hilfesystem dank guter Online-Informationen effektiver und effizienter gestaltet werden kann. Durch eine automatisierte Ersttriage kann vermieden werden, dass Stellen Anfragen bearbeiten müssen, die nicht in

---

#### **Gute Internetseiten der Sozialberatung aus Sicht der Betroffenen**

An zwei Workshops wurden zentrale Informationsbedürfnisse sowie eine Reihe funktionaler Anforderungen eruiert, die armutsbetroffenen Menschen das Zurechtfinden auf Websites erleichtern.

- Im Fokus der Workshop-Diskussionen stand die Usability, d. h. die einfache und schnelle Abrufbarkeit gewünschter Informationen durch die Endbenutzer. Funktionen wie leicht anpassbare Schriftgrössen, geringer Scrolling-Aufwand und integrierte Vorlesefunktionen wurden als zwingend notwendig für den erleichterten Zugang zu Online-Informationen genannt.
- Bei der Strukturierung des Angebots ist darauf zu achten, die Zahl der Navigationsebenen gering zu halten sowie Wegweiserfunktionen und Piktogramme einzubauen. Die Volltextsuche sollte schreibfehlertolerant sein.
- Das Smartphone ist oft das einzige Endgerät, über welches armutsbetroffene Menschen Internetzugang haben. Beim Design und Aufbau der Website ist deshalb darauf zu achten, dass die Inhalte unabhängig vom Endgerät dargestellt werden können (Responsive Design).
- Eine zweckmässige Website muss zwingend die Themen Arbeit und Bildung, Wohnen und Obdach sowie Finanzen und Schulden umfassen, aber auch Rechtsberatung, Alter, Krankheit, Familie und Migration sollen eine zentrale Stellung einnehmen.
- Wichtig ist auch die Sprache, in der das Angebot dargestellt wird. Zum einen sollte sie einfach sein und weder Abkürzungen noch Fremdwörter oder Fachausdrücke verwenden. Zum anderen muss eine Stigmatisierung der Zielgruppe vermieden werden. Armutsbetroffene Menschen erwarten, dass sie auf Augenhöhe, empathisch und nicht herablassend angesprochen werden. Da armutsbetroffene Menschen häufig keiner schweizerischen Landessprache mächtig sind, sollte das relevante Angebot auch in anderen Sprachen zur Verfügung stehen.

Der schnelle Zugang zu relevanten Informationen und die einfache Darstellung und Beschreibung des Angebots sind von zentraler Bedeutung für eine zielgerichtete und wirkungsvolle internetbasierte Unterstützung der Sozialberatung.

---

<sup>1</sup> Vgl. [www.guidesocial.ch](http://www.guidesocial.ch).

ihre Zuständigkeit fallen. Die ressourcenintensivere persönliche Beratung kann sich zunehmend auf komplexere Anfragen konzentrieren.

Die grossen kantonalen und lokalen Unterschiede wie auch die zielgruppenspezifische Spezialisierung der Informations- und Beratungsangebote erschweren allerdings den Aufbau guter, zentraler, aktuell gehaltener Informationsplattformen. Grundsätzlich hilfreich wäre der Aufbau einer synergetischen Zusammenarbeit zwischen den zahlreichen Betreibenden von Datenbanken zu sozialen Angeboten. Im Idealfall gäbe es eine zentrale Datenbank, auf die die verschiedenen bereits existierenden sowie neu zu entwickelnden Informations- und Beratungsplattformen jeweils zurückgreifen könnten.

Durch eine Anpassung der bestehenden Informationsangebote im Internet an die Bedürfnisse armutsbetroffener Menschen können die Möglichkeiten zur Selbstinformation generell verbessert werden (vgl. Kasten). Wenn Betroffene mitreden und mitgestalten können, erhöht sich in der Regel der Nutzen der Angebote. Beim Aufbau und der Entwicklung von Online-Informationsangeboten dürfte es daher sinnvoll sein, die Internetcafés oder Treffs, die sich auf die Beratung armutsbetroffener Menschen spezialisiert haben, in die Planung und Gestaltung einzubeziehen. Solche Angebote und auch andere Projekte, die den Zugang zum Internet fördern, tragen dazu bei, die Kompetenz zur Selbstinformation zu erhöhen. In Hinblick auf eine Weiterentwicklung der internetbasierten Sozialberatung sind sie von zentraler Bedeutung. ■

#### LITERATUR

Bachmann, Ruth; Müller Franziska; Balthasar, Andreas (2005): *Soziale Anlaufstelle*; [Bern: BSV]. Beiträge zur sozialen Sicherheit; Forschungsbericht Nr. 1/05: <http://bit.ly/2gK3h3c>.

Beyeler, Michelle; Dugga, Angelina; Imoberdorf, Sonja; Urwyler, Christoph; Walser, Konrad; Weissenfeld, Katinka (2016): *Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform*; [Bern: BSV]. Beiträge zur sozialen Sicherheit; Forschungsbericht Nr. 14/16: <http://bit.ly/2gLL9YJ>.



**Michelle Beyeler**

Dr. rer. soc., Dozentin für Sozialpolitik am Fachbereich Soziale Arbeit, Berner Fachhochschule, PD für Politikwissenschaft an der Universität Zürich.  
[michelle.beyeler@bfh.ch](mailto:michelle.beyeler@bfh.ch)



**Konrad Walser**

Dr. rer. oec., Dozent am Fachbereich Wirtschaft, Berner Fachhochschule.  
[konrad.walser@bfh.ch](mailto:konrad.walser@bfh.ch)