



Peter Neuenschwander, Oliver Hümbelin u.a.: Der schwere Gang zum Sozialdienst



Peter Neuenschwander, Oliver Hümbelin, Marc Kalbermatter, Rosmarie Ruder: Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. Seismo-Verlag (Zürich) 2012. 169 Seiten. ISBN 978-3-03777-124-2. 28,00 EUR, CH: 38,00 sFr.

Reihe: Schriften zur sozialen Frage - Band 6.

Besprochenes Werk kaufen

Thema

Der Anstieg der Fallzahlen in der öffentlichen Sozialhilfe hat vielerorts zur Neuorganisation der Aufnahmeverfahren sozialer Dienste geführt, durch die u.a. eine gewisse Vereinheitlichung der Aufnahmepraxis bewirkt werden soll. In der Studie "Der schwere Gang zum Sozialdienst" untersuchen die Autoren, welche Eigenschaften sich an einen Sozialdienst wendende Personen mitbringen, um Sozialleistungen zu beanspruchen, wie sie das Aufnahmeverfahren erleben und die damit an sie gestellten Anforderungen bewerten und welche Folgen es für sie hat. Im Mittelpunkt stehen also Merkmale und Perspektiven von in Notlagen geratene Menschen, über deren Erforschung der Weg der Inanspruchnahme bzw. Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfe erhellt werden soll. Von besonderem Interesse sind dabei Fördernisse und Hindernisse verschiedenartiger Aufnahmeverfahren beim Zugang zur wirtschaftlichen Sozialhilfe. Das Forschungsprojekt schliesst an die Pilotstudie „Das Aufnahmeverfahren in der öffentlichen Sozialhilfe“ an (Nett, Ruderer & Schatzmann 2005), die einen Bedarf an Informationen für Sozialdienste über Effekte der Aufnahmeverfahren auf der Ebene der Klientel erkennen liess. Materialien zum Buch „Der schwere Gang zum Sozialdienst“ (Kalbermatter 2012) können im Internet abgerufen werden (www.soziale-arbeit.bfh.ch/de/forschung/publikationen).

Autoren

Die Autoren arbeiten als Hochschuldozent (Peter Neuenschwander) bzw. wissenschaftliche Mitarbeiter (Oiver Hümbelin und Marc Kalbermatter) und Lehrbeauftragte (Rosmarie Ruder) am Fachbereich der Berner Fachhochschule für Soziale Arbeit.

Aufbau und Inhalt

Der vorliegende Band ist in neun Kapitel gegliedert:

1. Einleitung,
2. Das Aufnahmeverfahren in der Sozialhilfe,
3. Theoretischer Rahmen: Die Inanspruchnahme von (bedarfsabhängigen) Sozialleistungen,
4. Methodisches Vorgehen,
5. Die fünf Aufnahmeverfahren,
6. Problemlagen, Erwartungen und Wissen der Antragstellenden,
7. Das Aufnahmeverfahren aus Sicht der Antragstellenden,
8. Die entscheidenden Faktoren im Aufnahmeverfahren,
9. Schlussdiskussion.

Die Neugestaltung und die damit einhergehende Formalisierung von Aufnahmeverfahren der öffentlichen Sozialhilfe stellt ein Regulativ für die Bewältigung der seit den 1990er Jahren zu verzeichnenden wachsenden Fallbelastung dar und hat, wie die Autoren in der **Einleitung** deutlich machen, u.U. weitreichende Konsequenzen: "Die Art und Weise des erstmaligen Kontakts zwischen Ratsuchenden und helfender Organisation beeinflusst (...) nicht nur den Verlauf des Hilfeprozesses (...), sondern kann entscheidend dafür sein, ob die Leistungen des Sozialdienstes überhaupt in Anspruch genommen werden (...). (17). Wie erwähnt, geht es der Forschergruppe im Besonderen um das Aufspüren der durch Aufnahmeverfahren entstehenden förderlichen und hinderlichen Effekte auf den Zugang zu wirtschaftlicher Sozialhilfe. Dadurch, dass das Projekt fünf unterschiedliche Aufnahmeverfahren einbezieht, erhält es organisationsübergreifende Relevanz. Diese wird im Rahmen des Forschungsthemas in wirksamkeits- und gerechtigkeits-theoretischen Überlegungen Sozialer Arbeit bzw. Sozialhilfe verortet. "Falls unterschiedlich ausgestaltete Aufnahmeverfahren die Zugangschancen (...) zu bedarfsabhängigen finanziellen Leistungen beeinflussen, hat dies weitreichende Implikationen für die Wirksamkeit der Sozialhilfe als Instrument der Armutsbekämpfung und ist unter dem Aspekt der Gerechtigkeit als bedenklich zu erachten (...)" (17).

Kapitel zwei beinhaltet u.a. die begriffliche Klärung von Aufnahmeverfahren, erläutert Ziele des Aufnahmeverfahrens aus fachlicher Sicht und fasst den Forschungsstand zur organisatorischen Ausgestaltung des Aufnahmeverfahrens in der öffentlichen Sozialhilfe zusammen. Diesbezüglich konstatieren die Autoren grundsätzlich ein eher geringes Forschungsinteresse in der Schweiz. Vorliegende Erkenntnisse lassen sich immerhin in einem "idealtypischen Dreiphasenmodell" (36) verdichten, bestehend aus Vorabklärung, Anspruchsprüfung finanzieller Leistungen und Aushandeln der persönlichen Hilfe. Bestehende Befunde über die konkrete Ausgestaltung weisen darauf hin, dass die Verfahren verstärkt einer Verwaltungslogik folgen und ihnen damit eine stärker selektierende Funktion innewohnt.

Im **dritten Kapitel** wird der der Untersuchung zugrundeliegende theoretische Rahmen entfaltet. Die (Nicht-)Inanspruchnahme wirtschaftlicher Sozialleistungen wird als dynamisches und individualistisch-strukturelles Handlungsmodell konzipiert; dieses unterscheidet drei Prozessstufen und vier Ebenen der Erklärung der (Nicht) Inanspruchnahme. Die Prozessstufen bilden das Bewusstwerden der Notlage, das Abwägen der Vor- und Nachteile der Antragstellung und der Entscheid, einen Antrag zu stellen. Die Erklärungsebenen sind:

- I. politisch-administrative und situationsspezifische Rahmenbedingungen,

- II: individuelle Handlungsbedingungen,
- III. individuelle Handlungen und
- IV: aggregierte individuelle Handlungen (Explanandum) (S. 65).

Die Autoren vertreten damit den Standpunkt, dass der Prozess zur Inanspruchnahme von Sozialhilfe, der auf jeder Stufe des Aufnahmeverfahrens zum Ausscheiden aus diesem führen kann, nicht allein über individuelle Faktoren der potenziell Anspruchsberechtigten erklärt werden kann. "Vielmehr müssen Einflussgrößen verschiedener Ebenen einbezogen und in ihrer Wechselwirkung betrachtet werden " (47). Über das Heranziehen empirischen und theoretischen Materials sowie der Argumentation des methodologischen Individualismus folgend, untermauern die Autoren ihre These.

Kapitel vier gibt Auskunft über Forschungsdesign und Methoden des Forschungsprojekts. Das Forschungsdesign wird als dreistufig gestaltete Untersuchung skizziert, in der, dem Forschungsgegenstand entsprechend, die Strukturmerkmale und der Verlauf der fünf Aufnahmeverfahren sowie Situation, Handlungsbedingungen und Handlungen der GesuchstellerInnen die Untersuchungsebenen bilden. Das Kapitel ist knapp und bündig gehalten, mehrfach wird auf die Materialien zum vorliegenden Buch hingewiesen. Es ist somit als Konzentrat der quantitativ angelegten Untersuchung zu verstehen und informiert u.a. über die Auswahl der Sozialdienste und wesentliche Schritte und Instrumente der Datenerhebung und der Datenauswertung. Zentrales Element der Datenerhebung bildet das telefonische Interview. Die Datenauswertung ist sowohl deskriptiv als auch induktiv angelegt und greift hierfür auf bivariate und multivariate statistische Verfahren zurück.

In den **Kapiteln fünf bis acht** präsentieren die Autoren ihre Forschungsergebnisse entlang der drei Untersuchungsebenen. Kapitel fünf beschreibt die politisch-administrativen Bedingungen der Sozialdienste und den Prozess des Aufnahmeverfahrens auf der Grundlage des Dreiphasenmodells und schliesst mit einer Zusammenfassung der wichtigsten (Unterscheidungs-)Merkmale der fünf Aufnahmeverfahren ab. Kapitel sechs und sieben behandeln die aus der telefonischen Befragung ermittelten Ergebnisse zur Situation und zu den Handlungsbedingungen, die dem Gang zum Sozialdienst vorausgehen (Kapitel 6) sowie zur Beurteilung der Aufnahmeverfahren durch die AntragstellerInnen (Kapitel 7). Die Forschungskategorien werden im Einzelnen ausgewiesen und mittels Tabellen und Interviewausschnitten veranschaulicht. Irritierend ist der Verweis auf die Darstellung der Ergebnisse entlang der Logik des Aufnahmeverfahrens in Kapitel 6, deuten die Kategorien doch auf die Orientierung an der Logik des im vierten Kapitel vorgestellten dynamischen Handlungsmodells der Inanspruchnahme von Sozialleistungen hin. Kapitel acht präsentiert schliesslich die entscheidenden Faktoren von Aufnahmeverfahren für die Inanspruchnahme von Leistungen. Zuvor wird mittels statistischer Berechnungen (Ermittlung der Quote durchgeführter Aufnahmegespräche sowie des Leistungsbezugs und der Verfahrensabschlüsse ohne Leistungsbezug im Verbund mit Merkmalen der Aufnahmeverfahren) deutlich gemacht, *dass* verschiedene Aufnahmeverfahren verschiedene Auswirkungen auf den Ausgang des Verfahrens bzw. den Erhalt von Leistungen haben, wofür drei Typologien (Flaschenhalsverfahren, Trichterverfahren und Durchschnittsverfahren) gebildet werden. Sodann erhält die Leserschaft Einblick in den Weg der Ermittlung und *die Art der entscheidenden Faktoren*, die für den Ausgang bestimmend sind.

Im abschliessenden **Kapitel neun** stellen die Autoren dar, welche Ergebnisse in der Diskussion mit VertreterInnen der beteiligten Sozialdienste als besonders relevant erachtet wurden. Thematisiert und erläutert werden in diesem Zusammenhang u.a. die Befunde

- dass dem Schritt zum Sozialdienst ein relativ grosser Zeitraum vorausgeht, in dem Betroffene ihre finanzielle Notlage selbst zu überbrücken versuchen,
- dass Betroffene in erster Linie den Wunsch nach Beratung haben und nicht die Erwartung, Geld zu erhalten,
- dass der Gang zum Sozialdienst aufgrund unterschiedlicher Ängste und Befürchtungen schwer fällt und diese u.a. durch mediale Stereotypen verstärkt werden,
- dass das Erleben von Aufnahmeverfahren in hohem Mass von der Strukturqualität der Organisation beeinflusst wird und schliesslich,
- dass Hürden im Aufnahmeverfahren entweder im Zugang zu diesem oder zu Leistungen bestehen und der Ausgang des Verfahrens vom politisch-administrativem Rahmen, dem Informationsstand der AntragstellerInnen über Sozialhilfe, sowie vom Formalisierungs- und Komplexitätsgrad und der Dauer des Verfahrens beeinflusst wird.

Ohne den Anspruch einer Bewertung bestehender Aufnahmeverfahren beschliessen die Autoren das Buch in Anbetracht der festgestellten unterschiedlichen Verwaltungspraxis mit der Einschätzung, "dass letztlich die stark ausgeprägten föderalistischen Strukturen der Schweiz zur Folge haben, dass der Zugang zu Leistungen der Sozialhilfe nicht zuletzt davon abhängt, in welcher Gemeinde beziehungsweise in welchem Kanton eine Person in einer finanziellen Notlage zufälligerweise wohnt" (162).

Diskussion

Das Buch macht deutlich, worauf Soziale Arbeit bzw. Sozialhilfe vermehrt ihren fachlichen Blick richten muss, will sie am Anspruch professioneller Sozialer Arbeit als effektives und ethisch angemessenes Handeln festhalten. Voraussetzung für die fachlich fundierte Sozialhilfe ist die Einsicht, dass wirksame Sozialhilfe sich weniger an der schnellen Ablösung von der Sozialhilfe bemisst als vielmehr an der Verhinderung, Minderung und Lösung sozialer Probleme und an den sich durch die Sozialhilfe eröffnenden Chancen dazu. Diesen Standpunkt stellen die Autoren in ihrem Buch in den Mittelpunkt, und dies hat zur Folge, dass nunmehr das Ziel der schnellen Inanspruchnahme von Sozialleistungen und der Zugang zu diesen ohne unnötige Hindernisse in den Aufmerksamkeitsfokus geraten. Die vorliegende Studie leistet damit einen wichtigen Beitrag für die Professionalisierung der Sozialhilfe. Die Befunde dürften mit der Materie vertraute LeserInnen kaum erstaunen, bestätigen sie teils schon Bekanntes, worauf die Autoren selbst auch wiederholt hinweisen, und legen sie doch – zumindest bei der Annahme eines die Soziale Arbeit leitenden komplexen Menschenbildes – nahe. In Anbetracht dessen erinnert das Buch daran, dass auf Worte auch Taten folgen sollten und dass Soziale Arbeit dazu eigene zielführende Mittel und Wege entwickeln muss. Studien zur vergleichenden Prozess-Ergebnisforschung sind in diesem Zusammenhang von zentraler Bedeutung, liefern sie doch die Argumentationsfiguren für fachliche Entscheidungen. Die vorliegende Studie bietet denn auch eine Reihe wertvoller Denkanstösse, die in die fachliche Argumentation zur Ausgestaltung von Aufnahmeverfahren eingebracht werden können. Zu thematisieren sind danach Massnahmen zur Verringerung bestehender Hürden auf der organisatorischen und administrativen Ebene der Verfahren wie bspw. das Überdenken von Öffnungszeiten, von räumlichen Gestaltungen und von Unverständlichkeiten der Dokumente und Formulare. Zu thematisieren sind insbesondere aber auch Massnahmen, die die Bedürfnisse und Wünsche der Betroffenen beim Gang zum Sozialdienst stärker berücksichtigen und so einen hindernisarmen Zugang zur Sozialhilfe ermöglichen. Schliesslich rufen die Befunde politisch gesetzte Grenzen professioneller Sozialer Arbeit in Erinnerung und verweisen auf die Notwendigkeit, politische Rahmenbedingungen

ebenso zum Gegenstand der fachlichen Reflexion und Beeinflussung zu machen.

Was die Leserfreundlichkeit betrifft, so ist das Buch ansprechend gestaltet, und mittels kurzer Einführung in die Kapitel und Zusammenfassungen ermöglicht es rasche inhaltliche Orientierung. Einzig wird es dem Leser und der Leserin nicht immer leicht gemacht, den Überblick über die verschiedenen im Buch aufscheinenden Erkenntnisinteressen zu behalten, nicht zuletzt dadurch, dass das Interesse an den Auswirkungen von Aufnahmeverfahren auf den Zugang zu Leistungen stark betont wird, indes Titel und Untertitel die Interessen am Zugang zu Sozialdiensten und am Erleben von Aufnahmeverfahren ankündigen. Die Nachvollziehbarkeit der gewählten Struktur des Buches würde erleichtert, wenn der Gesamtzusammenhang zwischen den verschiedenen Erkenntnisbereichen von Beginn an thematisiert würde.

Fazit

Das Buch bietet reichhaltiges Material zur kritischen Beurteilung der Sozialhilfepraxis und sollte daher Pflichtlektüre in Sozialen Diensten werden. Darüber hinaus ist ihm aber auch in der Forschung und (Methoden-)Lehre der Sozialen Arbeit eine breite Leserschaft zu wünschen. Seine Verbreitung könnte zur Ausweitung dieses professions- bzw. handlungstheoretisch bedeutsamen Forschungstypus beitragen und die Lehre damit über konkrete Beispiele für die Thematik der Theorie-Praxis- Integration und der evidenzbasierten Sozialen Arbeit bereichern.

Rezensentin

Dipl. Päd. Petra Gregusch

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften - Departement Soziale Arbeit
E-Mail [Mailformular](#)

Besprochenes Werk kaufen

Sie fördern den Rezensionendienst, wenn Sie diesen Titel – in Deutschland **versandkostenfrei** – über den socialnet Buchversand bestellen.

Zitiervorschlag

Petra Gregusch. Rezension vom 16.04.2013 zu: Peter Neuenschwander, Oliver Hümlerlin, Marc Kalbermatter u.a.: Der schwere Gang zum Sozialdienst. Seismo-Verlag (Zürich) 2012. 169 Seiten. ISBN 978-3-03777-124-2. In: socialnet Rezensionen, ISSN 2190-9245, <http://www.socialnet.de/rezensionen/14304.php>, Datum des Zugriffs 18.04.2013.

Urheberrecht

Diese Rezension ist, wie alle anderen Inhalte bei socialnet, urheberrechtlich geschützt. Falls Sie Interesse an einer Nutzung haben, treffen Sie bitte vorher eine Vereinbarung mit uns. Gerne steht Ihnen die Redaktion der Rezensionen für weitere Fragen und Absprachen zur Verfügung.

socialnet Rezensionen durch Spenden unterstützen

Sie finden diese und andere Rezensionen für Ihre Arbeit hilfreich? Dann helfen Sie uns bitte

mit einer Spende, die socialnet Rezensionen weiter auszubauen: Spenden Sie steuerlich absetzbar an unseren Partner Förderverein Fachinformation Sozialwesen e.V. mit dem Stichwort Rezensionen!

Zur **Rezensionsübersicht**
Zum **Seitenanfang**

© 2010 socialnet GmbH, Bonn

15.04.2013