



Nationale Konferenz gegen Armut 2016, Biel. 22. November 2016.

Workshop: Niederschwellige und polyvalente Beratungsstellen – Das Beispiel der „Kirchlich getragenen Gassenarbeit“

Handout zum Inputreferat von Michelle Beyeler (Berner Fachhochschule)¹

Zugang von armutsbetroffenen Menschen zu Information und Beratung

Hintergrund

Im Rahmen des Nationalen Programms gegen Armut haben wir in einem Forschungsprojekt² die Grundlagen für eine Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen erarbeitet. Im Zentrum der Arbeiten standen:

- eine Bestandsaufnahme der bestehenden Informations- und Beratungsangebote sowie, die Erarbeitung eines Strukturierungsvorschlags für die Bereitstellung der erhobenen Informationen im Internet.

Die Datengrundlage basierte auf:

- zwei Workshops mit Betroffenen,
- umfangreichen Web-Recherchen und telefonischen Kurzinterviews,
- einer Online-Befragung bei Beratungsangeboten.

Polyvalente, niederschwellige Beratungsangebote

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 aufwändiger und langwieriger. Soziale Anlaufstellen³ können die Effizienz des Systems der sozialen Sicherheit steigern. Indem sie rasch die wichtigen Informationen vermitteln und eine erste Triage vornehmen, erleichtern sie armutsbetroffenen Menschen den Zugang zum Unterstützungssystem.

¹ Michelle Beyeler, Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit, Hallerstrasse 10, 3012 Bern, Tel: 031 848 36 48, michelle.beyeler@bfh.ch.

² Beyeler, M.; Dunga, A.; Imoberdorf, S.; Urwyler, Ch.; Walser, K. & Weissenfeld, K. (2016). Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform. Forschungsbericht Nr. 14/16. In Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.

³ Bachmann, R., Müller F. & Balthasar A. (2004). Soziale Anlaufstelle. Forschungsbericht Nr. 1/05. In Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.

Niederschwelligkeit

Als niederschwellig werden Angebote angesehen, die einen anonymen Zugang bieten. Beratung kann dort ohne administrative Hürden – im Idealfall auch ohne Voranmeldung – genutzt werden. Auch die Lokalität und die Öffnungszeiten beeinflussen den Zugang: Was als niederschwellig angesehen wird, hängt allerdings auch stark von der Zielgruppe ab. So ist beispielsweise für eine betagte Person wichtiger, dass die Beratungsstelle nahe gelegen ist, als dass diese rund um die Uhr erreichbar wäre.

Formen niederschwelliger Beratungsangebote

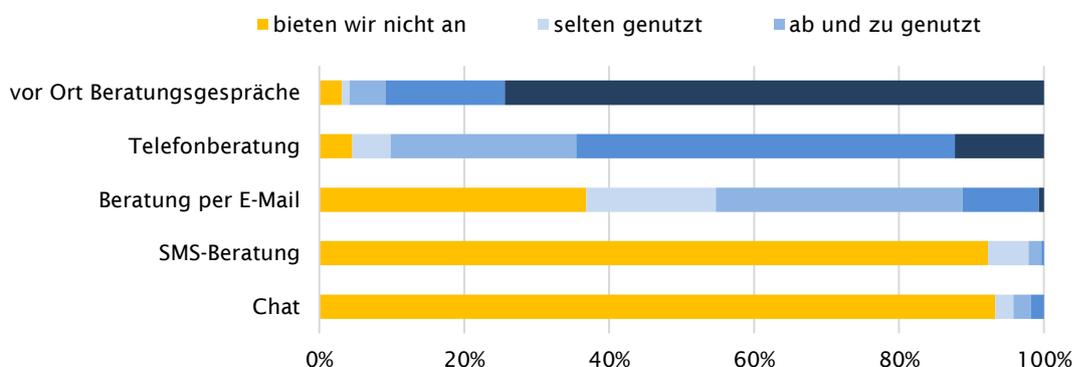
Die polyvalenten, niederschwelligen Beratungsangebote in der Schweiz nehmen unterschiedliche Formen an:

- Hilfsangebote die Zugang zu fachlicher Beratung anbieten können (z.B. Treffs, teilweise die Gassenküchen, Notschlafstellen, etc.)
- Niederschwellige Sozialberatungs- und Anlaufstellen von Kirchen, Vereinen und Stiftungen
- Anlaufstellen der Städte/Gemeinden/Kantone, meist im Rahmen der freiwilligen Beratung durch die Sozialdienste
- Beratungsangebote für spezifische Zielgruppen durch öffentliche Hand, Betroffenenorganisationen und Hilfswerke (vor allem in den Bereichen Alter, Kinder-/Jugend und Familien, Behinderung und Krankheit ist die Abdeckung schweizweit gut).
- Sorgentelefone, Schuldenhotline

Beratungskanäle/bevorzugte Beratungsformen

Die von uns befragten polyvalenten, niederschwelligen Beratungsangebote beraten über verschiedene Kanäle, wobei das vor Ort Beratungsgespräch mit Abstand der beliebteste Kanal ist, gefolgt von telefonischer Beratung (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Beratungskanäle der polyvalenten, niederschwelligen Angebote



Quelle: Eigene Erhebung, N = 285.



Selbsthilfegruppen und -projekte

Eine weitere Form von niederschwelliger Unterstützung bieten Selbsthilfegruppen. Bei diesen steht mehr der Austausch unter Betroffenen und weniger die Fachberatung im Zentrum. Selbsthilfeprojekte bieten armutsbetroffenen Menschen neben der Möglichkeit sich auszutauschen und gegenseitig zu helfen auch weitere Dienstleistungen an: z.B. die Nutzung des Internets, Hilfe bei Bewerbungen, Schreibdienste etc. Schweizweit gibt es allerdings nur wenig Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeprojekte explizit zu den Themen Armut, Sozialhilfeabhängigkeit oder Arbeitslosigkeit.

Online-Informationsplattformen

Webseiten der Kantone und Gemeinden beinhalten Informationen zu verschiedenen für armutsbetroffene Menschen relevanten Themen und Anliegen. Viele Kantone sowie die grösseren Städte bieten eine thematisch strukturierte Übersicht zu den sozialen Themen sowie Übersichten zu den verfügbaren Beratungs- und Unterstützungsangeboten an. Für die Westschweizer Kantone gibt es eine Informationsplattform (www.guidesocial.ch), in der zu allen sozialen Themen, Rechtsgrundlagen und Angebote gesucht werden können. 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. Auch im Bereich Arbeitslosigkeit und Arbeitssuche ist niederschwellige Beratung (z.B. ausserhalb von RAV, IV, Sozialdienst oder Arbeitsintegrationsprogramm) kaum vorhanden.

Potential des Internets

Das Internet birgt Potentiale für die Sozialberatung. Armutsbetroffene Menschen erhalten Möglichkeiten, sich selbst zu informieren und eigenständige Entscheide zu fällen. Mit guten Online-Informationen könnte das Beratungs- und Hilfesystem insgesamt effektiver gestaltet werden. Durch eine automatisierte Ersttriage kann beispielsweise vermieden werden, dass Stellen Anfragen bearbeiten müssen, für die sie gar nicht zuständig sind. Die ressourcenintensivere persönliche Beratung kann sich zunehmend auf komplexere Anfragen konzentrieren.

Die grossen kantonalen und lokalen Unterschiede wie auch die zielgruppenspezifische Spezialisierung der Information- und Beratungsangebote erschweren allerdings den Aufbau guter, zentraler, aktueller und gepflegter Informationsplattformen.

Grundsätzlich hilfreich wäre, wenn eine synergetische Zusammenarbeit zwischen den zahlreichen Betreibenden von Datenbanken zu sozialen Angeboten aufgebaut werden könnte. Im Idealfall gäbe es eine zentrale Datenbank, auf die die verschiedenen bereits existierenden sowie neu zu entwickelnden Informations- und Beratungsplattformen jeweils zurückgreifen könnten.

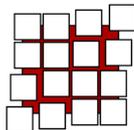


Empfehlungen

Präventive Beratung durch niederschwellige und einfache Zugänge fördern: Kantone, Gemeinden und private Partner bieten Informations- und Beratungsmöglichkeiten an. Durch einfache und niederschwellige Zugangsmöglichkeiten sowie gut strukturierten Online-Informationen kann die frühzeitige Nutzung solcher Angebote gefördert werden.

Selbsthilfeprojekte fördern. Selbsthilfeprojekte bieten armutsbetroffenen Menschen neben wichtigen Unterstützungsstrukturen auch Möglichkeiten, sich zu engagieren. Solche Angebote und auch andere Projekte, die den Zugang zum Internet fördern, tragen dazu bei, die Kapazitäten zur Selbstinformation zu erhöhen. In Hinblick auf eine Weiterentwicklung der internetbasierten Sozialberatung sind sie von zentraler Bedeutung.

Internetbasierte Information an Bedürfnisse armutsbetroffener Menschen anpassen und diese einbeziehen: Durch eine Anpassung der bestehenden Informationsangebote im Internet an die Bedürfnisse armutsbetroffener Menschen können die Möglichkeiten zur Selbstinformation generell verbessert werden. Indem Betroffene mitreden und mitgestalten können, erhöht sich in der Regel der Nutzwert der Angebote. Beim Aufbau und der Entwicklung von Online-Informationsangeboten dürfte es daher sinnvoll sein, die auf armutsbetroffene Menschen spezialisierten Internetcafés oder Treffs in die Planung und Gestaltung einzubeziehen.



Nationale Konferenz gegen Armut 2016

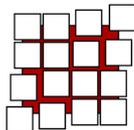
Biel, 22. November 2016

Workshop: Informationen für armutsbetroffene Menschen **Das Beispiel der „Kirchlich getragenen Gassenarbeit“**

Handout zum Plakat „Bedürfnisse“ erarbeitet von armutserfahrenen Menschen und der Gassenarbeit.

BEDÜRFNISSE

- Zentrale, die über Hilfsangebote umfassend informiert ist (zentral gelegen und 6-7 Tage pro Woche geöffnet)
- Zentrale Datenbank zu sozialen Angeboten
- **Rechtsberatungsstelle und Ombudsstelle bei Anliegen betreffend Soziale Dienste**
- **Notfallstelle für finanzielle Engpässe**
Möglichkeit: → finanzielle Darlehen
→ Arbeit gegen Arbeit
→ Fondgesuche
- **Administrative Unterstützung in Notsituationen**
- **Schuldenerlass/-teilerlass oder Abzahlungsmöglichkeiten (vor allem Steuerschulden)**
- **Bei der Berechnung des betriebsrechtlichen Existenzminimums sollten die Steuern berücksichtigt werden.**
- **Minimale Ersparnisse für Sozialhilfeempfänger für Notfälle müssten erlaubt sein**
- **Staatliche Unterstützung für: → Teilhabe an kulturellem Leben (Legi, Sozialausweis)**
- **Mehr Sozialwohnungen**
- **Sensibilisierung, dass Armut eine Verletzung der Menschenrechte ist**
- **Internet-/Radio- und TV-Plattform für aktuelle Themen zur Armut**



Zur Gassenarbeit / aufsuchenden Sozialen Arbeit

WER WIR SIND

Wir sind ein Team von zwei GassenarbeiterInnen, die an vier Tagen pro Woche als Ansprechpartner in den Gassen von Biel unterwegs, in der Gassenküche und im Sleep-In oder in unserem Treffpunkt anwesend sind. Unterstützt werden wir von freiwilligen HelferInnen.

Vertraulich und kostenlos bieten wir auf Wunsch Beratung, Begleitung und Vermittlung an. Ob in Krisensituationen oder bei einfacher Informationsvermittlung - wir unternehmen nichts ohne vorherige Absprache und Verschwiegenheit ist uns wichtig. Akzeptanz und Solidarität in den Beziehungen gehören zu unserer Haltung.

WAS WIR TUN

Wir sind auf der Gasse und in unserem Treffpunkt anzutreffen. Die Anliegen der Menschen reichen über Unterstützung bei der Wohnungssuche und wohnungsrechtlichen Angelegenheiten, Arbeitssuche, in gesundheitlichen Fragen, Finanzen, Beziehungen und Begleitung auf Ämter, zu Ärzten und anderen Diensten. Wichtig ist die Herstellung von Kontakten zu zuständigen Institutionen und Fachpersonen. Weiter leisten wir Unterstützung bei der Realisierung von Projekten oder für die Bildung von Gruppen.

Unsere Infrastruktur:

- Offener Treffpunkt mit Kaffee und Znüni
- Kostenlose Benutzung von Office-Geräten (Telefon, PC, Drucker, etc.)
- Nothilfeangebot (Kleider, Nahrung, Unterkunft)

ORIENTIERUNG & PRINZIPIEN

In unserer Arbeit orientieren wir uns an der Charta der Aufsuchenden Sozialarbeit und an der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und handeln nach folgenden Prinzipien:

- **Niederschwelligkeit:** Unser Angebot ist kostenlos, wir sind zeitlich und räumlich einfach zu erreichen und regelmässig vor Ort präsent.
- **Freiwilligkeit:** Über die Aufnahme, die Dauer und die Häufigkeit des Kontaktes entscheidet stets die hilfesuchende Person.
- **Akzeptierend:** Unabhängig von Lebenssituation und -geschichte wird jeder ernst genommen und respektiert und es kann über alles gesprochen werden.
- **Parteilichkeit:** Wir vertreten Interessen stets im Sinne der Vorstellungen und Anliegen der hilfesuchenden Partei.
- **Vertraulichkeit**
Keine Informationen werden ohne Zustimmung weitergegeben. Wir wahren volle Transparenz und Verschwiegenheit gegenüber Dritten und führen keine Akten.