"Das Wissen entscheidet darüber, ob die Hilfe auch wirklich ankommt"

Autor(en): **Näf, Thomas / Jordi, Hanna**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **108 (2011)**

Heft 2

PDF erstellt am: **19.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-839985

Nutzungsbedingungen

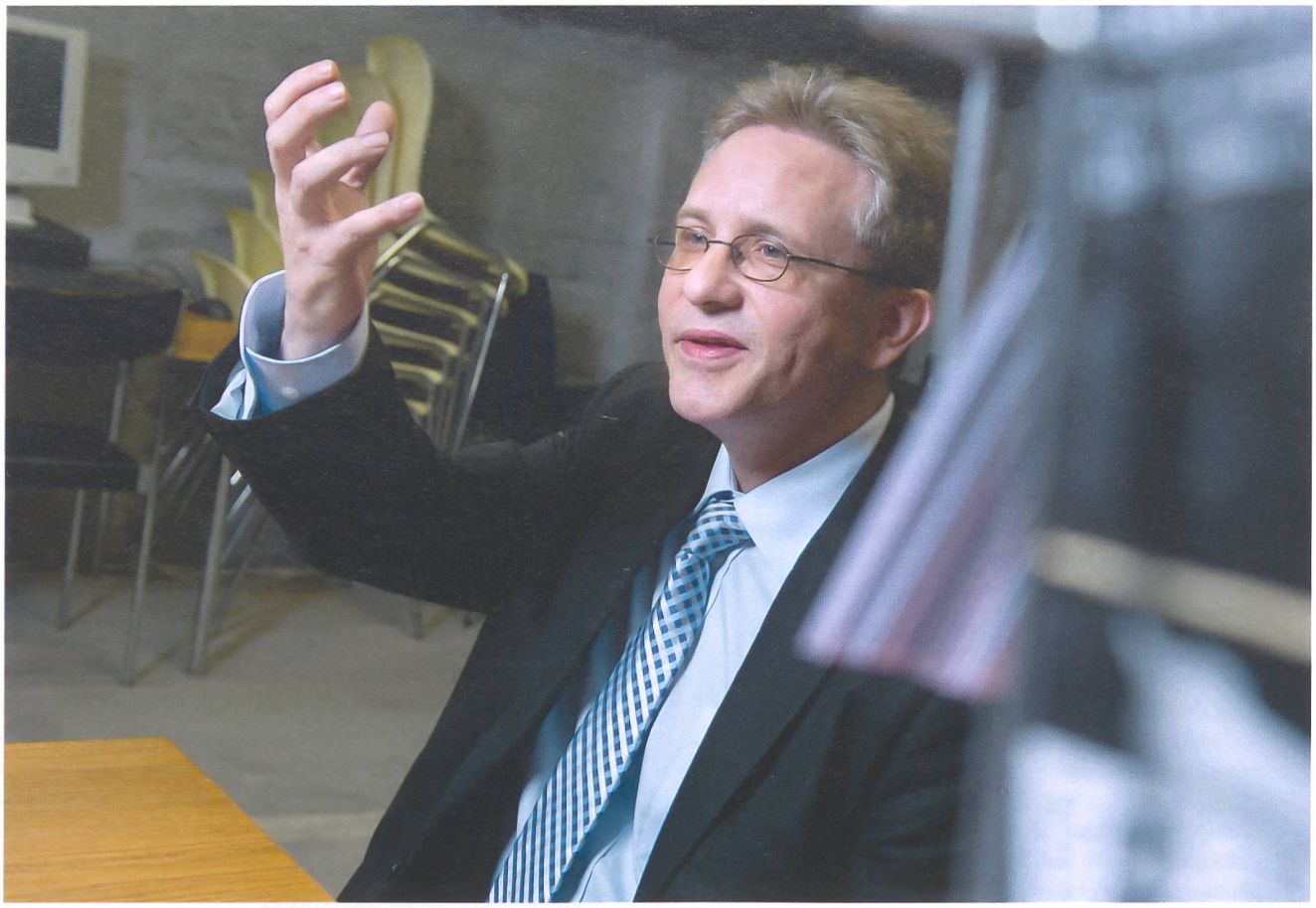
Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch



Thomas Näf: «Um sein Recht geltend machen zu können, muss man aufgeklärt sein.» Bild: Béatrice Devènes

«Das Wissen entscheidet darüber, ob die Hilfe auch wirklich ankommt»

Wie informieren sich Hilfesuchende über ihre Rechte und Pflichten im Sozialhilfesystem? KABBA-Präsident Thomas Näf über bürokratische Hürden, drängende Fragen und ungenügende Informationsangebote.

Herr Näf, das KABBA fordert eine zentrale Dokumentationsstelle, bei der sich Armutsbetroffene über Dienstleistungen und Angebote informieren können. Heisst das, dass es für Menschen in Notsituationen schwierig ist, an die nötigen Informationen zu gelangen?

Es ist zumindest sehr anspruchsvoll. Das Angebot an Beschäftigungs- und Integrationsprogrammen ist selbst für Experten – etwa Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Sozialdiensten –schwer zu überblicken. Wie soll man da von Laien erwarten, dass sie sich in diesem Angebotsdschungel zurechtfinden können. Deshalb fordern wir eine zentrale Datenbank, die einen Überblick über alle Angebote an armutsbetroffene, hilfesuchende Menschen in einer Region bietet. Denn das beste Programm bringt nichts, wenn die Betroffenen nichts davon wissen.

Eine akute Notsituation wird doch am einfachsten mit finanzieller Hilfe gelindert. Was spielt etwas so Unkonkretes wie Information für eine Rolle bei der Armutsbekämpfung?

Information befähigt die Leute, sich an die richtigen Stellen zu wenden und die Hilfe einzuholen, die sie brauchen. Um da hin zu kommen, braucht es zwei Dinge. Erstens muss die Infrastruktur vorhanden sein, um sich Informationen beschaffen zu können: Wenn jemand keinen Computer hat oder sich kein Internet leisten kann, wird er Mühe haben, sich das Wissen anzueignen, welches ihm hilft, sich aus der Notsituation zu befreien. Zweitens müssen Informationen auch abrufbar sein: Man muss erfahren können, welche Regeln im System Sozialhilfe oder der Arbeitslosenversicherung gelten. Denn das Wissen über die Prozesse in der Sozialhilfe entscheidet darüber, ob die Hilfe auch wirklich ankommt.

«Die Homepage eines Dienstes sollte schon ein bisschen mehr offenlegen als bloss die Schalteröffnungszeiten.»

Der Umgang mit Behörden ist ja für niemanden ganz einfach. Glauben Sie denn, dass das Sozialhilfesystem höhere Anforderungen an seine Klienten stellt, als dies andere Lebensbereiche tun?

Das System der Sozialhilfe wird immer komplexer, immer bürokratischer. Und doch muss man es beherrschen. Denn anders als bei der AHV erhält man das Geld nicht einfach so – man muss sich aktiv darum kümmern: Es ist eine Holschuld. Um sein Recht geltend machen zu können, muss man aufgeklärt sein.

Gesetzt den Fall, der Bildschirm ist vorhanden und die Absicht des Hilfesuchenden, sich über seine Möglichkeiten zu informieren, auch. Wie gut schätzen Sie seine Chancen ein, auf die nötigen Informationen zu stossen, wenn er sich durch die verschiedenen Seiten von Sozialdiensten und Hilfsangeboten klickt?

Mir ist vor allem die Homepage des Sozialamtes Bern bekannt: Das Informationsangebot dort ist meiner Meinung nach gut. Es gibt eine Broschüre zum Herunterladen, in der die drängendsten Fragen beantwortet werden – gut verständlich und in verschiedenen Sprachen. Wer nach weiteren Informationen sucht, zum Beispiel die Richtlinien der SKOS, findet die Links auf einen Blick. Was allerdings schwieriger zu finden ist, ist die Antwort auf die Frage, wie viel Geld eine Person für welche Bereiche des Lebens beanspruchen kann. Ein Sozialhilferechner, wie sie ihn im Kanton Zürich online zur Verfügung stellen, finde ich hilfreich: Da lässt sich ausrechnen, ob ein bestimmtes Haushaltsbudget einen Anspruch auf Sozialhilfe legitimiert oder nicht.

Was für ein Informationsangebot zielt demgegenüber am Wissensbedarf der Betroffenen vorbei?

Die Homepage eines Dienstes sollte schon ein bisschen mehr offenlegen als bloss die Schalteröffnungszeiten. Die Leute müssen erfahren können, was auf sie zukommt, wenn sie einen Antrag auf Sozialhilfe stellen. ■

Das Gespräch führte
Hanna Jordi

THOMAS NÄF

Thomas Näf (49) ist Präsident des Komitees der Arbeitsuchenden und Armutsbetroffenen (KABBA) in Bern. Der Verein hat vergangenen April das erste kostenlose Internetcafe in Bern eröffnet: Im «PowerPoint» an der Monbijoustrasse 16 in 3011 Bern finden Userinnen und User 10 Arbeitsstationen mit Internetzugang und Textverarbeitungsprogrammen.

KOMMENTAR

Beat Rudin
Datenschutzbeauftragter
des Kantons Basel-Stadt

Achtung heikle Daten

Staatliches Handeln und damit auch staatliches Datenbearbeiten muss rechtmässig und verhältnismässig sein. Das verlangt die Bundesverfassung und das fordern auch alle neueren Kantonsverfassungen. Rechtmässig ist ein staatliches Datenbearbeiten, wenn es auf einer gesetzlichen Grundlage basiert. Verhältnismässig ist es dann, wenn die gesetzlichen Aufgaben ohne das Bearbeiten von personenbezogenen Daten nicht erfüllt werden können und wenn es für die Betroffenen zumutbar ist. Vereinfacht ausgedrückt: Keine Behörde besitzt mehr Daten, heiklere Daten oder länger Daten, als dies zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgabe erforderlich ist. Die Sozialhilfegesetze erlauben eine sehr weitgehende Datenbearbeitung. Die Selbstdeklarationspflicht, die Mitwirkungspflicht und die Auskunftspflichten von anderen Amtsstellen und Dritten sorgen dafür, dass viele Personendaten aus zum Teil sehr sensitiven Bereichen anfallen. Die gesetzlichen Grundlagen setzen der Bearbeitung von Daten über die finanziellen und persönlichen Verhältnisse der bedürftigen Personen und zum Teil auch ihrer Angehörigen kaum mehr Schranken. Die Schrankensetzung bei der Datenbearbeitung lastet praktisch gänzlich auf dem Verhältnismässigkeitsprinzip.
Wie ist das nun bei E-Government? Nicht anders. E-Government dispensiert nicht von der Einhaltung der Gesetze und befreit nicht von der Berücksichtigung des Verhältnismässigkeitsprinzips. Auch hier darf keine Mitarbeiterin Zugang zu Daten haben, die sie zur Aufgabenerfüllung nicht braucht.
Am Beispiel eines Online-Zugriffes heisst das: Wenn die Sozialhilfe im Rahmen einer E-Government-Anwendung durch eine andere Behörde abklären lassen will, ob ein Klient Anspruch auf Ergänzungsleistungen hat, dann darf sie – die erforderlichen gesetzlichen Grundlagen für diese Amtshilfe vorausgesetzt – der anderen Amtsstelle Zugang zu ihrem Fallführungssystem gewähren. Aber nur zu den Daten des Klienten, um den es geht – nicht zu den Daten aller Klienten der Sozialhilfe. Informatiksysteme, bei welchen Berechtigungen nicht differenziert und skalierbar vergeben werden können, genügen den gesetzlichen Anforderungen in keinster Weise.
E-Government ist dringend auf das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger angewiesen. Das kann E-Government nur gewinnen und erhalten, wenn die Rechte der Bürgerinnen und Bürger geachtet werden. Datenschutz heisst Achtung vor den Personen, über die wir Daten bearbeiten. Sie haben Achtung verdient – wie auch wir Achtung verdient haben bei all jenen Behörden, welche Daten über uns bearbeiten!