

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 115 (2018)  
**Heft:** 1

**Artikel:** Eine "Kundenkonferenz" mit Wirkung  
**Autor:** Illes, Ruedi  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839862>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 10.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Eine «Kundenkonferenz» mit Wirkung

**SOZIALHILFE** Seit mehr als zehn Jahren trifft sich die Sozialhilfe Basel-Stadt mit verschiedenen Organisationen sowie Armutsbetroffenen zur sogenannten Kundenkonferenz. Der Dialog ist anspruchsvoll, schafft aber Verständnis auf beiden Seiten.

Die Kundenkonferenz ist ein Austauschgefäß zwischen der Sozialhilfe Basel, den Organisationen des Sozialen Basels und armutsbetroffenen Einzelpersonen. Die Idee dazu entstand 2004 an einer Armutstagung. An der ersten Konferenz ein Jahr später nahmen neben der Sozialhilfe Basel vier Organisationen teil. Heute sind es dreizehn Organisationen – von einem Verein für Gassenarbeit über die Caritas bis zum Infobüro für Alleinerziehende – und verschiedene engagierte Armutsbetroffene, die sich dreimal jährlich treffen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer geben die Traktanden vorgängig ein, die Amtsleitung der Sozialhilfe moderiert die Konferenz. Zwei bis drei leitende Angestellte der Sozialhilfe beantworten Fragen der Teilnehmenden, gehen auf Anliegen ein und erläutern Hintergründe und Rechtsgrundlagen. Über die Sitzungen wird ein Ergebnisprotokoll geführt.

Die Kundenkonferenz verfolgt mehrere Ziele. Die Sozialhilfe hat Gelegenheit, ihre Praxis zu erläutern, was Transparenz schafft. Armutsbetroffene erhalten eine Möglichkeit, auf institutioneller Ebene mitzuwirken. Konkrete Einzelfälle werden zwar nicht diskutiert, doch die Anwesenden können Bestimmungen und Richtlinien der Sozialhilfe kritisch hinterfragen. Letztere bekommt nicht nur Hinweise darauf, wie sich ihre Praxis auswirkt, sondern auch Rückmeldungen, wie die Betroffenen ihre Entscheide wahrnehmen. Auf Anregung der Kundenkonferenz erarbeitete die Sozialhilfe beispielsweise ein Merkblatt zum Thema Personengemeinschaften. Denn sie wurde gewahr, dass die Be-

troffenen den Einfluss unterschiedlicher Haushaltsverhältnisse (Familie, Konkubinat, Wohngemeinschaft und so weiter) auf die Berechnung des Bedarfs wenig nachvollziehen konnten.

## Konflikte präventiv entschärfen

Die Kundenkonferenz entfaltet ihre Wirkung für alle Beteiligten – zu diesem Schluss kam kürzlich eine Evaluation der Hochschule für Soziale Arbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Im Rahmen eines Projekts fassten Studierende die Konferenzthemen zusammen und befragten Teilnehmende. Resultat: Alle erachteten das Gefäß der Kundenkonferenz als notwendig und hilfreich. Die Organisationen und die Armutsbetroffenen selbst nutzen das Gremium, um ihre Interessen einzubringen, sich zu vernetzen und den Austausch zu pflegen. So holen sie Informationen ein, die sie dann weitergeben und in ihren Alltag einfließen lassen. Gemäss der Studie unterstützt der Dialog auch das Verständnis für die Entscheide der Sozialhilfe. Die Konferenz hilft also mit, dass die Teilnehmenden besser erkennen können, warum es zu Praxisänderungen kommt.

Einige Befragte bezeichneten es als unbefriedigend, dass nicht alle Anliegen in der Kundenkonferenz gelöst werden können und dass in diesem Rahmen nicht über politische Fragen diskutiert wird. Die Sozialhilfe ihrerseits nutzt die Kundenkonferenz als Informationsgefäß. Sie kann Massnahmen und Veränderungen bekanntgeben und auf verständliche Weise erläutern. Zudem dient die Kundenkonferenz als Instrument, um die eigene

Praxis zu überprüfen. Treten Probleme auf, kann die Sozialhilfe gemeinsam mit den Betroffenen Lösungen erarbeiten. Das dürfte auch präventiv wirken, um grössere, auf medialer oder politischer Ebene aufgegriffene Konflikte zu vermeiden.

## Evaluation mit Empfehlungen

Die Autorinnen und Autoren der Studie empfehlen, für die Kundenkonferenz ein schriftliches Konzept zu verfassen. Darin liessen sich die heute nicht geregelten Teilnahmebedingungen definieren und eine gemeinsame Grundhaltung zur Kommunikation entwickeln. Zudem könnte definiert werden, inwiefern doch auch Themen der Politik zur Sprache kommen sollen. Weiter raten die Studienautoren, Organisationen aus dem Asylbereich, Asylsuchende und Flüchtlinge in die Konferenz einzubeziehen. Die Sozialhilfe Basel prüft nun gemeinsam mit den Konferenzteilnehmenden, inwieweit die Empfehlungen umgesetzt werden können.

Welches Fazit ist zu ziehen? Die Zusammenarbeit an der Kundenkonferenz ist für alle Beteiligten anspruchsvoll. Gerade für die Armutsbetroffenen selbst stellt es eine persönliche Herausforderung dar, sich in diesem Gremium zu exponieren. Doch die Teilnahme scheint sich überall zu lohnen. Nur so lässt sich erklären, dass die Konferenz ganz ohne schriftliche Vereinbarung schon so lange Bestand hat und als «Selbstläufer» bestens funktioniert. ■

Ruedi Illes

Amtsleiter Sozialhilfe Basel

«Treten Probleme auf, kann die Sozialhilfe gemeinsam mit den Betroffenen Lösungen erarbeiten.»