

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 121 (2024)
Heft: 3

Artikel: Individuelle Willkommenskultur in Thurgauer Sozialdiensten
Autor: Bruggmann, Jürg
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1062237>

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: 27.04.2026

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

Individuelle Willkommenskultur in Thurgauer Sozialdiensten

SCHWERPUNKT Mittels eines standardisierten Fragebogens wurden Thurgauer Städte befragt, wie sie ihren Klientinnen und Klienten im Erstkontakt begegnen – online und offline. Dazu gehören verschiedene Aspekte wie die Sichtbarkeit vor Ort, der Webauftritt, die telefonische Erreichbarkeit und der Intake-Prozess. Die Resultate zeigen: Ein Erfolgsrezept gibt es nicht.

Die Antworten zeigen, dass die Thurgauer Gemeinden eine auf die Klientschaft abgestimmte Willkommenskultur leben, die von den lokalen Gegebenheiten abhängt – bislang scheint es keine Einheitslösung zu geben. Gemeinsamkeiten gibt es bei den Themen Erreichbarkeit, Diskretion und Sicherheit. Unterschiede zeigen sich vor allem in der Onlinepräsenz und dem Intake-Prozess, beides hängt stark von grundsätzlichen Digitalisierungsfragen ab.

Die physische Sichtbarkeit variiert stark. In Arbon sind die Büros in einem historisch wertvollen Verwaltungsgebäude der ehemaligen Lastwagenfabrik Saurer untergebracht, während in Weinfelden die Schalter der Sozialen Dienste im 200-jährigen stattlichen Haffterhaus direkt über dem Büro des Stadtpräsidenten liegen. Frauenfeld bietet eine zentrale Lage am Rande der Altstadt, losgelöst von der Stadtverwaltung, und in Amriswil und Münsterlingen befinden sich die Sozialen Dienste in einem modernen Neubau bei der Stadtrespektive der Gemeindeverwaltung. Die Telefon- und Schalteröffnungszeiten liegen wöchentlich zwischen 28 und 35 Stunden, was eine hohe Zugänglichkeit sicherstellt. Zudem bieten zwei Städte Wi-Fi für wartende Klientinnen und Klienten an.

Onlinepräsenz: Effizienz versus Zugänglichkeit

Die Websites der Thurgauer Sozialen Dienste sind unterschiedlich informativ. Während einige Städte Antragsformulare und Mietzinslimiten online zur Verfügung stellen, verzichten andere bewusst darauf, um den Hilfesuchenden das Ausfüllen umfangreicher Formulare zu ersparen. Beide Handhabungen weisen Vor- und Nachteile auf: Onlineformulare bieten den Klientinnen und Klienten zumindest die Möglichkeit, Informationen ohne physisches Treffen zu beschaffen. Das persönliche Gespräch wiederum ermöglicht eine schnelle Klärung, ob die Sozialhilfe überhaupt zuständig ist oder ob andere Stellen wie das Stipendienamt oder Sozialversicherungen involviert werden müssen.

Intake-Prozess: Onlineformulare versus Erstkontakt vor Ort

Nicht alle Sozialen Dienste ermöglichen das Einreichen von Anträgen per Post oder elektronisch. Einige verlangen, das persönliche Einreichen der Unterlagen am Schalter, wo sie auf Vollständigkeit geprüft werden. Fehlende Dokumente wie Scheidungsurteile, Mietverträge oder Kontoauszüge führen dazu, dass Anträge nicht entgegengenommen werden. Diese Praxis bietet den Vorteil, dass die Anträge vollständig und korrekt sind – zum Nachteil für Hilfesuchende, was für sie zusätzlichen Aufwand bedeutet. Dienste, die den postalischen oder elektronischen Weg ermöglichen, teilen

sich den potenziell entstehenden Mehraufwand mit den Antragstellenden.

Die Wartezeiten bis zum Erstgespräch variieren stark. Während ein Dienst bis zu drei Wochen benötigt, laden andere Dienste die Hilfesuchenden innerhalb von zwei bis acht Tagen ein. Dies hängt in der Regel von der aktuellen Arbeitslast, der Effizienz der Organisation und den (nicht) vorhandenen personellen Ressourcen ab.

Prävention: Früherkennung und Unterstützung

Die Sozialen Dienste im Thurgau setzen auf präventive Massnahmen, um Hilfsbedürftigkeit frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden. Ein Beispiel hierfür ist der Umgang mit der schwarzen Liste der unbezahlten Krankenversicherungsprämien, die den Ärzten zugänglich ist. Säumigen Prämienzahlenden stehen nur noch Notfallbehandlungen zu. Die Sozialen Dienste nehmen Kontakt mit diesen Personen auf und laden sie zu einem Gespräch ein. Oft kann bereits durch ein einzelnes Beratungsgespräch ein Unterstützungsfall verhindert werden.

Punkto Diskretion sind die Thurgauer Sozialen Dienste vergleichbar. Sämtliche Dienste verfügen über ein Schalterabteil hinter einer Glaswand. Bei den moderneren Gebäuden sind die Besprechungszimmer völlig getrennt von den Arbeitsplätzen der Mitarbeitenden, in den historischen Gebäuden gibt es aufgrund der architektonischen Gegebenheiten keine klare Trennung. Alle befragten Dienste bieten eine diskrete Wartecke an. Ausserdem stehen vereinzelt Zeitungen und Spielsachen für Kinder bereit, um den Aufenthalt angenehmer zu gestalten.

Digitale Zukunft der Sozialen Dienste

Die Thurgauische Konferenz für öffentliche Sozialhilfe (TKöS) unterstützt die Thurgauer Sozialen Dienste in ihren Bedürfnissen. Dafür werden regelmässig Konferenzen und Schulungen organisiert. An ihrer letzten Jahrestagung wurde das Thema digitale Fallführung und damit die Frage diskutiert, wie digital die Sozialen Dienste denn sein sollten. Soll es künftig möglich sein, Sozialhilfe ohne direkten Kontakt zu den Klientinnen und Klienten auszurichten? Die Diskussionen zeigten, dass die Digitalisierung auch in der Sozialhilfe immer mehr an Bedeutung gewinnt und neue Wege eröffnet. Die Herbstkonferenz von Ende November wird zum Thema Einfache Sprache durchgeführt. ■

Jürg Bruggmann

Thurgauer Konferenz für öffentliche Sozialhilfe