

## Strategien zur Erforschung des Verhältnisses zwischen Klienten und Sozialhilfe - bzw. Wohngeldverwaltung

Bronke, Karl; Wenzel, Gerd

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Bronke, K., & Wenzel, G. (1981). Strategien zur Erforschung des Verhältnisses zwischen Klienten und Sozialhilfe - bzw. Wohngeldverwaltung. In W. Schulte (Hrsg.), *Soziologie in der Gesellschaft: Referate aus den Veranstaltungen der Sektionen der Deutschen Gesellschaft für Soziologie, der Ad-hoc-Gruppen und des Berufsverbandes Deutscher Soziologen beim 20. Deutschen Soziologentag in Bremen 1980* (S. 998-1002). Bremen: Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-189941>

### Nutzungsbedingungen:

*Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.*

*Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.*

### Terms of use:

*This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.*

*By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.*

## STRATEGIEN ZUR ERFORSCHUNG DES VERHÄLTNISSIS ZWISCHEN KLIENTEN UND SOZIALHILFE - BZW. WOHNELDVERWALTUNG.

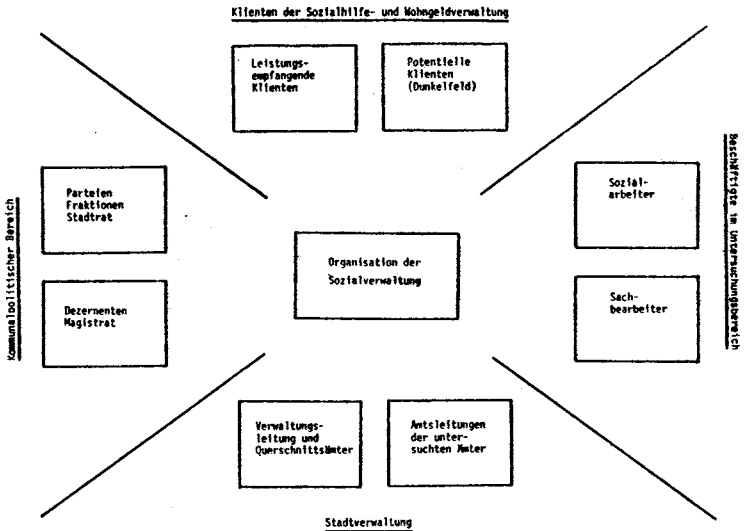
Karl Bronke

Gerd Wenzel

### I. Kontext

Im folgenden Text stellen wir dar, mit welchen Methoden und Strategien das Verhältnis des "Hilfe"-suchenden Bürgers zur Sozialhilfe - bzw. Wohngeldverwaltung von uns untersucht worden ist. Diese Untersuchung ist Teil eines im Rahmen des Programms zur Humanisierung des Arbeitslebens vom Bundesministers für Forschung und Technologie geförderten Projektes (Nr. 01-HB-197-ZA-TAP-0012) in der Kommunalverwaltung einer bundesdeutschen Großstadt. Schwerpunkt eines Teilprojektes ist eine mitarbeitergerechte Neugestaltung der Arbeitsstrukturen im Sozialamt und in der Wohngeldverwaltung, d.h. die Entwicklung und Umsetzung eines konkreten, "maßgeschneiderten" Modells "vor Ort". Im Rahmen unseres Teilprojektes analysieren wir demgegenüber den Realisationsprozeß der Modelle, um typische Restriktionen, Zielveränderungen, Umsetzungsschwierigkeiten usw. auszumachen und damit einen ersten Schritt zur Generalisierung der Erfahrungen zu machen. Dazu haben wir eine Analyse der Mängelsichten der Betroffenen und Beteiligten durchgeführt, um auf dieser Grundlage die unterschiedlichen Durchsetzungserfolge der jeweiligen Interessen im Rahmen der Prozeßanalyse zu untersuchen und schließlich in der Evaluationsphase festzustellen, wessen Vorstellungen letztendlich realisiert wurden. Ergebnis dieses Teils der Untersuchung soll dann der Versuch sein, einen Katalog von Engpaßstellen zu entwickeln, der Anhaltspunkte für die generell in der Verwaltung zu erwartenden Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Strategien zur Einführung neuer Arbeitsformen im Sinne der Humanisierung des Arbeitslebens gibt und Möglichkeiten zur Überwindung von Problemen und Widerständen aufzeigt.

In der Mängelanalyse sind die im folgenden Schaubild aufgezählten Gruppen von Beteiligten bzw. Betroffenen zu unterscheiden.



Die in diesem Zusammenhang interessierenden Klienten der Sozialhilfe- und Wohngeldverwaltung haben wir in 2 Kategorien unterteilt:

- Die "potentiellen" Klienten, die zwar die gesetzlichen Tatbestände zur Erlangung öffentlicher sozialer Dienste erfüllen, diese aber aus unterschiedlichen Gründen (gesellschaftliche Diskriminierung, Furcht vor Rückzahlung, Informationsmangel, passive Institutionalisierung des Sozialamtes etc.) nicht geltend machen.
- Die Leistung empfangenden Klienten, die die o. g. Schwellen überwunden haben und in mehr oder weniger regelmäßigen Kontakt zur dienst- und geldleistenden Verwaltung stehen, mit ihr Erfahrungen gesammelt haben und an sie Anforderungen stellen.

In den bisher vorliegenden Untersuchungen wird von der These ausgegangen, daß die Leistungsabnehmer gerade in Sozialverwaltungen den geringsten Einfluß auf den Modus der Erbringung der Leistungen haben. Daher ist

anzunehmen, daß die Interessen der Klienten auch bei der Neuorganisation sozialer Dienste leicht in den Hintergrund treten können, z. B. weil sie im Einführungs- oder Durchsetzungsprozeß unterrepräsentiert oder gar nicht beteiligt (und nur "betroffen") sind.

## II. Fragestellung und eingesetzte Methoden

Im Mittelpunkt unserer Untersuchung standen zunächst die Leistung empfangenden Klienten und deren Probleme im Umgang mit dem "Amt". Mit unserem Vorgehen wollten wir einerseits die subjektive Problemsicht der Klienten erfragen und andererseits die sich darin wiederpiegelnden objektiven Problemsituationen (Information, Zugang, Umgang, Stigmatisierung usw.) analysieren.

Dabei standen 3 Problemkomplexe im Mittelpunkt:

- Wie setzt sich die in den Ämtern wartende Klientel zusammen?  
Gibt es spezifische Gruppen von Hilfeempfängern, bei denen bestimmte Probleme signifikant gehäuft auftreten?
- Wie stark wird die gesellschaftliche Stigmatisierung vom Sozialhilfebezug (evtl. im Gegensatz zum Wohngeldbezug) empfunden?  
Wie wird die Stigmatisierung "bewältigt"?
- Wie wird der Umgang mit den Sachbearbeitern gesehen?  
Wie wird die Beratung von von Klienten eingeschätzt?

Wissenschaftliche Untersuchungen zu Einstellungen und Problemen der Klientel von Sozialverwaltungen liegen bisher nur in geringer Anzahl vor; entsprechend gering sind die in diesem Bereich gemachten methodischen Erfahrungen. Dem "Methodendilemma" zwischen quantitativen und qualitativen Erhebungstechniken haben wir versucht, durch eine kombinierte Anwendung unterschiedlicher Methoden zu entgehen ("Methodenmix").

Folgende Methoden wurden von uns eingesetzt:

- a) Explorative, wenig strukturierte Gruppengespräche mit den "klientennahen" Sozialarbeitern in den Bezirksstellen des Sozial- und Jugenddienstes (6 Gruppendiskussionen) und den materielle Leistung gewäh-

renden Sachbearbeitern (4 Gruppendiskussionen) zur Ermittlung der von den Klienten vorgetragenen Beschwerdepunkte.

b) Teilnahme am Publikumsverkehr der betroffenen Ämter an insgesamt 7 Sprechtagen in den Räumen der Sachbearbeiter zur Beobachtung des Klientenverhaltens mit Hilfe eines die Perzeption lenkenden Protokollbogens (Beobachtung von 126 Klienten). Der Protokollbogen hatte folgende Dimensionen: generelle Angaben (z. B. Person, Zeitdauer etc.), verbales Klientenverhalten, nonverbales Klientenverhalten, sozial-emotionaler Bereich. Die Forscher nahmen in der Rolle eines Auszubildenden an den Gesprächen teil, um eine möglichst natürliche Situation aufrechtzuerhalten. Eine qualitative Auswertung der 126 Protokolle ermöglichte erste, vorläufige Aussagen zu unseren Fragestellungen und konnte außerdem Ergebnisse späterer Untersuchungsschritte bestätigen.

c) Befragung von wartenden Klienten auf den Fluren der betroffenen Ämter mittels eines standardisierten Interviewfragebogens mit 41 überwiegend geschlossenen Fragen (Wohngeldabteilung: 35 Fragen) zur Erhebung der Mängelsicht der wartenden Klienten (Befragung von 248 Klienten an 9 Öffnungstagen). Vorbereitung durch einen Pretest von ca. 35 Interviews. Die quantitative Auswertung der Fragebögen erlaubte Aussagen über folgende Punkte:

- Zusammensetzung der Klientel
- Anlaß und Häufigkeit der Amtsbesuche
- Wartezeit, Situation im Amt und Öffnungszeiten
- Verhältnis des Klienten zum Sachbearbeiter
- Beschwerden
- Stigmatisierung
- Tätigkeit der Sachbearbeiter aus Sicht der Klienten
- Erstinformation über Sozialhilfe und Wohngeld

Die Befragung wurde in Form eines lockeren Gesprächs von den Forschern selbst durchgeführt. Zahlreiche Neben- und Schlußbemerkungen der Klienten wurden protokolliert, so daß auch hieraus qualitative Schlußfolgerungen gezogen werden konnten.

- d) Rückkopplung der Ergebnisse dieser Befragung bei allen Mitarbeitern der betroffenen Abteilungen (Sozialhilfe, Wohngeld, Sozial- und Jugenddienst) zur Kommentierung, Interpretation und ggf. Korrektur der Resultate (3 Gruppendiskussionen).
- e) Auswertung des vorhandenen Datenmaterials des Amtes für Statistik, des Sozialamtes, des Wohnungsamtes und des Statistischen Landesamtes mit dem Ziel der Erhebung der sozialstrukturellen Zusammensetzung der Klientel.
- f) Aktenerhebung beim Sozialamt zur Analyse der "partiellen Dunkelziffer" (Bujard/Lange, Armut im Alter, 1978, S. 102) am Beispiel der Beihilfegewährung. Mit dem Begriff der partiellen Dunkelziffer ist gemeint, daß bereits Leistungen empfangende Klienten längst nicht alle ihnen zustehende Leistungen ausschöpfen. Gleichzeitig diente das Ergebnis dieser repräsentativen Stichprobe als Vergleichsmaterial für die bei der Klientenbefragung erhobenen Daten über die Zusammensetzung der Klientel. Die Akten wurden nach einem zufalls-gesteuerten Stichprobenverfahren gezogen. Ausgewertet wurde jede 50. Akte (insgesamt 132 Akten) mit Hilfe eines Erhebungsbogens. Auch hier konnte durch die nähere Analyse einzelner Akten qualitative Ergebnisse gewonnen werden, besonders hinsichtlich der Begründung für die Gewährung bzw. Versagung von Beihilfen.
- g) Qualitative Gruppendiskussion mit fünf Sozialhilfeempfängerinnen zur exakten Erfassung der subjektiven Probleme im Umgang mit der Institution Sozialamt. Thematisiert wurde insbesondere die Schwellen-angst der Klienten.
- h) Auswertung von Erfahrungen von Sozialhilfe-Selbsthilfegruppen durch Analyse von Erfahrungsberichten, Broschüren usw. und durch persönliche Gespräche.

Durch diesen kombinierten Einsatz verschiedener qualitativer und quantitativer Methoden konnte man trotz eines begrenzten Forschungsaufwandes zu tragfähigen Aussagen und Schlußfolgerungen kommen.