



Online-Version vor Einschluss in Band 33

Gesine Fuchs und Sabine Witt

Zugang zum Recht auf Sozialhilfe durch gute Informationen?

Zusammenfassung: In der Schweiz erschwert eine heterogene und kleinräumige Organisation den Zugang zum Recht auf Sozialhilfe. Der Artikel geht der Frage nach, wie behördliche Informationen gestaltet sein müssen, um potenziellen Nutzer:innen den Zugang zu diesem Recht zu ermöglichen. Er analysiert mittels quantitativer Inhaltsanalyse die Zugänglichkeit, Verständlichkeit und den Informationsgehalt von 51 kommunalen Webseiten zur Sozialhilfe. Zusätzlich werden eine Gruppendiskussion und ein User Test durchgeführt. Während die allgemeine Benutzungsfreundlichkeit der Webseiten zufriedenstellend war, waren der Informationsgehalt, die Verständlichkeit und das Beziehungsmanagement unzureichend. Bessere Ergebnisse erzielten regionale Sozialdienste und solche mit einer politisch linken Exekutive. Autor:innen der Webseiten berücksichtigen die sprachlichen und digitalen Fähigkeiten sowie die soziodemografischen Merkmale der sehr heterogenen Zielgruppe nur unzureichend. Der Artikel erörtert Strategien und Instrumente für eine effektive und adressat:innengerechte Kommunikation.

Schlüsselwörter: Sozialhilfe, Schweiz, Behördenkommunikation, Zugang zum Recht

Access to Justice in Social Assistance through Good Information?

Summary: In Switzerland, heterogenous and small-scale organisation makes access to the right to social assistance more difficult. The article asks how information from the authorities must be organised in order to enable access to this right for potential users. The article uses quantitative content analysis to analyse the accessibility, comprehensibility and information content of 51 municipal websites on social welfare in all German-speaking cantons. Additionally, a group discussion and a user test are conducted. While the general user-friendliness of the websites was satisfactory, the information content, comprehensibility and relationship management were inadequate. Regional social services and those with a left-wing executive achieved better results. Website authorship insufficiently considers the linguistic and digital skills as well as socio-demographic characteristics of the very heterogeneous target group. The article discusses strategies and tools for effective and relationship-orientated communication.

Keywords: social assistance, Switzerland, administrative communication, access to justice

1 **Einleitung: Information als Voraussetzung für den Zugang zum Recht in der Sozialhilfe**

Soziale Rechte gehören zum Wohlfahrtsstaat – in der Schweiz ist dies auch das Recht auf Hilfe in Notlagen (Art. 12 BV) und Sozialhilfe. Es braucht jedoch einen effektiven Zugang zu sozialen Rechten, sollen sie nicht nur deklaratorisch bleiben. Die «Access-to-Justice»-Forschung (vgl. Baer, 2023, S. 226–231) hat sich mit den Faktoren beschäftigt, welche die Inanspruchnahme von Rechten beeinflussen: Sie sind erstens eingebettet in Strukturen sozialer Ungleichheit; auf individueller Ebene braucht es zweitens ein Bewusstsein für Ansprüche/Rechte und den Zugang zu verständlicher Information. Drittens beeinflussen die Institutionen und ihre Praxen die Zugänglichkeit des Systems sozialer Sicherung. In diesem Beitrag betrachten wir den Zugang zur Information über Sozialhilfe im Schnittpunkt zweier Dimensionen des «Access to Justice», nämlich der Individuen und der Institutionen. Wir nähern uns dem Problem interdisziplinär mit rechtssoziologischen sowie sprach- und kommunikationswissenschaftlichen Perspektiven.

Aktuelle Studien für die Schweiz zeigen Lücken beim Zugang zum Recht auf Sozialhilfe in der Schweiz (Fuchs et al., 2021; Lucas et al., 2021; Coulery et al., 2025). Die Nichtbezugsraten sind hoch, d. h. Menschen beantragen keine Leistungen, obwohl sie dazu aufgrund ihrer Situation berechtigt wären (Hümbelin, 2019). Nichtbezug kann ein Grund für grosse materielle Einschränkungen sein, er schadet der sozialen Kohäsion und beschneidet die Entwicklungsmöglichkeiten für die stark betroffene Gruppe der Kinder und Jugendlichen, während rechtzeitige Hilfe für die Prävention angezeigt wäre. Gründe für den Nichtbezug sind hohe administrative Anforderungen, soziale und individuelle Normen sowie die Antizipation einer ungenügenden Höhe der Leistungen (Hümbelin, 2019, S. 165–166). Somit gibt es Probleme auf der Systemebene, in der Organisation des Sozialdienstes (Neuenschwander et al., 2012) und in den Praktiken der «street level bureaucrats» (Raaphorst & Groeneveld, 2019), die Fälle stark divergierend beurteilen (Roulin & Hassler, 2023). Dem vorgelagert ist aber das Problem fehlender zugänglicher Informationen, komplizierter und digitalisierter Antragsverfahren zu Rechten und Abläufen: ohne Information kein Wissen, ohne Wissen über jeder Person zustehende Rechte kein Zugang zu Leistungen (vgl. ISSA, 2023). Institutionen wie die Sozialdienste haben es in der Hand, wie sie Informationen zur Sozialhilfe vermitteln.

Doch auch wer schon Sozialleistungen bezieht, benötigt den Zugang zu Rechtsinformationen. Armutsbetroffenen bleibt nur die Sozialhilfe zur Sicherung des Lebensunterhalts, womit sie sich in einer besonders vulnerablen

Position befinden. Erschwerend kommt die Organisation der Sozialhilfe hinzu, die in der Schweiz ausgesprochen kleinräumig aufgestellt ist und deren rechtliche Grundlagen sehr divers und zum Teil unklar ausgestaltet sind. Das Subsidiaritätsprinzip erfordert komplizierte und umfangreiche Anspruchsklärungen. Zudem bedeutet Sozialhilfebezug einen erheblichen Autonomieverlust für das Individuum, z. B. in Bezug auf Wohnen, medizinische Behandlung, Mobilität oder durch umfassende Auskunftsspflichten. Dies alles zeigt, dass Konflikte im Sozialhilfebezug leicht entstehen können. Darum ist in der Sozialhilfe das Recht, die eigenen Rechte geltend zu machen und auch in einem gerichtlichen Verfahren durchsetzen zu können, ein zentrales verfassungsrechtliches Prinzip und ein anspruchsvolles Versprechen des Rechtsstaats (Studer & Fuchs, 2023, Rn. 1).¹ Aktuelle Forschungen belegen auch hier Defizite im Zugang zum Recht und zur Justiz (Fuchs et al., 2021).

Informationen zur Sozialhilfe, zu Rechten, Pflichten und Ansprüchen können als Rückgrat jeden Zugangs bezeichnet werden. Informationen müssen adressat:innengerecht, das heisst verständlich, zugänglich, umfassend und motivierend für Leute in vulnerablen Lebenslagen sein, um den Zugang zum Recht auf Sozialhilfe sicherzustellen. Rechtsinformationen sind zudem im Kern demokratischer Rechtsstaatlichkeit – sie müssen verfügbar und öffentlich sein, da sie das Verhältnis zwischen staatlichen Institutionen und Einwohner:innen regeln. Information ist damit eine Pflicht der Behörden gegenüber den Einwohner:innen. Wir verstehen darum Zugang zum Recht in der Sozialhilfe als Zugang zu Informationen, Leistungen sowie als Zugang zu einer gerichtlichen Instanz, die Sozialhilfeentscheidungen unabhängig überprüft.

In diesem Artikel fragen wir daher,

- › Wie müssen Behörden-Informationen beschaffen sein, um in der Sozialhilfe den Zugang zum Recht umfassend zu ermöglichen?
- › Wie gut nehmen die Behörden ihre Pflichten wahr, staatliche Informationen für die Öffentlichkeit, die Einwohner:innen, die Sozialhilfe benötigen oder benötigen könnten, bereitzustellen?
- › Welche Unterschiede bestehen in der Vermittlung von grundlegenden Informationen zum Anrecht auf Sozialhilfe und womit lassen sich diese erklären?

Unsere Erkenntnisse stammen aus dem Projekt «Smarte Sozialhilfeeinformatio-nen»², in dem wir untersuchten, wie zugänglich, verfügbar und verständlich die Sozialhilfeeinformatio-nen auf Gemeinde-Webseiten sind und welche strukturellen Faktoren wie sozialräumliche Gliederung, Organisation des Sozialdienstes oder politische Führung dies beeinflussen. Hierfür wurden 51 Gemeinde-Web-

seiten aus allen Deutschschweizer Kantonen zur Sozialhilfe nach vornehmlich sprach- und kommunikationswissenschaftlichen Kriterien erfasst und analysiert (Kapitel 2.1). Um diese deduktiv erarbeiteten Kriterien zu prüfen und um die Webseiten-Analyse zu validieren, wurden zwei teilstandardisierte Gruppeninterviews mit Armutsbetroffenen in einer Selbsthilfe-Initiative durchgeführt (vgl. Kapitel 3). Dieser Einbezug fand im Sinne einer Konsultation statt, also einer Vorform der Partizipation (Wright, 2021, S. 141).

Unsere Studie ist neben einer geringen Zahl an Untersuchungen zur politischen oder rechtlichen Verwaltungskommunikation in der Deutschschweiz (Alghisi, 2022; Donges & Neuroni, 2004) eine der wenigen empirischen Arbeiten zur konkreten Sprachpraxis der Behörden gegenüber den Bürger:innen in der Schweiz. Wir beziehen uns daher im Folgenden überwiegend auf konzeptionelle und empirische Arbeiten zu Deutschland.

Die Sozialarbeitsforschung hat sich kaum mit schriftlicher Kommunikation beschäftigt; digitale Kommunikation wird vereinzelt unter Aspekten von Zugänglichkeit für Nutzer:innen beleuchtet (Müller, 2023). In der Praxis ist das Problem der Sozialhilfeinformation erkannt: Im Verlaufe des Projektes erfuhren wir von verschiedenen Praxisprojekten, welche die Zugänglichkeit und Transparenz des Sozial(hilfe)rechts zu verbessern versuchen. So lassen vereinzelte Sozialdienste ihre Texte und Merkblätter von internen Arbeitsgruppen oder spezialisierten Sprachdiensten überprüfen. Ebenso gibt es Sozialdienste, in denen Projektgruppen mit Beteiligung von Klient:innen z. B. das Aufnahmeverfahren vereinfachen. Der SKOS-Sozialhilferechner liefert für mittlerweile 96 Sozialdienste eine schnelle Einschätzung für Ansprüche. Die SKOS hat auch kurze Videos zu «Sozialhilfe einfach erklärt» produziert, die auf Youtube und einigen Sozialdienst-Webseiten verfügbar sind. Am anspruchsvollsten ist das Projekt «jestime.ch» (Leyvraz et al., 2022), das zum Ziel hat, für sechs Sozialleistungen in den französischsprachigen Kantonen Berechnungsmasken zu erstellen und zu pflegen, die anonym genutzt werden können.

Im folgenden Kapitel stellen wir ausgehend von den besonderen rechtlichen Bedingungen der Kommunikation zur Sozialhilfe wichtige sprach- und kommunikationswissenschaftliche Erkenntnisse über Anforderungen an eine verständliche Behördenkommunikation im Internet dar. Im dritten Kapitel stellen wir unser Vorgehen und die Daten vor. Auf die Ergebnisse im vierten Kapitel folgt im fünften Kapitel die Diskussion zukünftiger Handlungsmöglichkeiten.

2 Anforderungen und Herausforderungen für Behördenkommunikation zur Sozialhilfe

2.1 Rechtliche Grundlagen und Herausforderungen für gute Information in der Sozialhilfe

In der Sozialhilfe gibt es wegen der kantonalen Regelungskompetenz und des lokalen Vollzugs eine erhebliche Heterogenität in Bezug auf die Rechtslage, die spezifischen Aufgaben und Pflichten sowie die unterschiedlichen Ansprüche der Klient:innen. Die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (www.skos.ch) suchen die Heterogenität im Sinne eines «kooperativen Föderalismus» (Vatter, 2021) einzudämmen. Leyvraz et al. (2022) liefern anschauliche Beispiele für die Folgen des Föderalismus und der Pfadabhängigkeit der Sozialpolitik. So waren in keinem der untersuchten sechs Westschweizer Kantone Berechnungsgrundlagen, Anrechnungsregeln etc. gleich und es sind komplexe Interdependenzen entstanden.³

Les citoyens et citoyennes sont affecté-es par le fédéralisme dans leur capacité de comprendre les dispositifs sociaux et à y avoir accès. Pourtant, cette complexité n'est ni inéluctable, ni absolument nécessaire (Leyvraz et al., 2022, S. 72).

Sozialhilferecht ist zusätzlich häufig von unbestimmten Rechtsbegriffen durchzogen, hat Lücken und bietet oft erhebliche Ermessensspielräume, etwa zu Leistungen oder Sanktionen. Vereinfachte und transparente Normen sowie eine Reduktion der Komplexität würden zweifellos die Rechtssicherheit erhöhen und administrative Aufwände mindern (Studer & Fuchs, 2023, Rn. 68). Mangelnde Transparenz kann Unsicherheiten schaffen. So trafen Leyvraz et al. (2022, S. 66) bei der Erarbeitung der Webseite *jestime.ch* auf «versteckte Informationen», nämlich interne Behörden-Richtlinien zu Leistungsberechnungen, deren Stellung unklar ist – sie sind weder öffentlich noch vertraulich. Nur einige Kantone haben ihre Sozialhilfehandbücher veröffentlicht; Sozialdienste schätzen diese und interne Weisungen als wichtige Anwendungshilfen. Nicht-öffentliche Weisungen machen es aber unmöglich, von aussen zu beurteilen, ob Ermessensspielräume genutzt wurden oder ob Willkür im Spiel ist (Fuchs et al., 2021, S. 59–61). Hier besteht zumindest ein Spannungsverhältnis zum rechtsstaatlichen Grundsatz, dass alles Recht öffentlich sein muss.

Armutsbetroffene sind auf eine klare, umfassende und rechtlich korrekte Information durch die Sozialhilfebehörden angewiesen (Studer & Fuchs, 2023, Rn. 71–78). Diese Behörden müssen rechtsstaatlich handeln und haben die Pflicht, über Rechte und Pflichten verständlich zu informieren (Art. 5 BV). Sowohl unzureichende Aufklärung als auch eine übermässige, schlecht erklärte

Informationsflut können Konflikte zwischen Sozialdiensten und Klient:innen verursachen (Fuchs et al., 2021, S. 104–105).⁴ Der Zugang zum Recht auf Sozialhilfe kann also schwierig sein, was die «Access-to-Justice»-Forschung immer wieder bestätigt (vgl. Baer, 2023).

Der Zugang zum Recht in der Sozialhilfe hängt einerseits von den materiellen Ansprüchen ab, andererseits vom Verfahrensrecht, das etwa Beschwerdewege, Fristen oder unentgeltliche Rechtshilfe regelt. Betroffene brauchen Rechtswissen und müssen Probleme auch als Rechtsfragen erkennen können. Wegen der rechtlichen Komplexität und der oft schwachen Position Armutsbetroffener ist professionelle Beratung (z. B. durch Anwält:innen oder Ombudsstellen) zentral. Auch das Verhalten der Behörden ist entscheidend – ihr Handeln ist geprägt von knappen Ressourcen, Werten, politischem Druck und Arbeitsbelastung (Raaphorst & Groeneveld, 2019), was teils in Spannung zu rechtskonformer Fallbearbeitung steht.

Unter politischem Druck steht auch die Sozialhilfe in der Schweiz, auf die es seit den 2000er-Jahren systematische Angriffe gibt, wie populistische Kampagnen zeigen, die zu Kürzungen und verstärkten Sanktionen geführt haben (Keller, 2025). Im öffentlichen Diskurs werden systemische Probleme betont und die Perspektive der Armutsbetroffenen ist selten ein Thema bzw. auf die wenigen Missbrauchsfälle fokussiert (Rosenberger Staub et al., 2019). Grundiert wird die Diskussion durch einen deutlichen Wohlfahrts-Chauvinismus, der mehrheitsfähig ist (Bernhard, 2017) und sich vermittelt auch in Urteilen findet (Borrelli et al. 2021).

Die politischen Rahmenbedingungen strukturieren die Möglichkeiten zu besserer Information mit. So stellt sich die Frage, wie Behördeninformationen zur Sozialhilfe gestaltet sein sollen, um rechtsstaatlichen Ansprüchen zu genügen und den Zugang zum Recht zu erleichtern. Hierfür stellt die Forschung zur Behördenkommunikation zahlreiche praxisrelevante Erkenntnisse bereit.

2.2 *Sprach- und kommunikationswissenschaftliche Grundlagen*⁵

Heutzutage wird gemäss Kocks et al. (2020) zurecht erwartet, dass staatliche Behörden in ihrer Kommunikation die Bedürfnisse der Bürger:innen berücksichtigen. Die Umsetzung ist jedoch angesichts der Heterogenität der Bevölkerung sowie der verschiedenen Anforderungen und Ansprüche eine fast nicht zu bewältigende Aufgabe. So erwarten die Bürger:innen Responsivität und Transparenz auf der einen Seite, das heisst, sie möchten ihre Anliegen niederschwellig und direkt anbringen können und über das Handeln der Behörden informiert werden. Auf der anderen Seite müssen Behörden rechtlich legitimiert und

fachlich abgesichert agieren. Daraus ergeben sich mehrere Spannungsfelder: zwischen behörden- und medienadäquater Kommunikation (Kocks et al., 2020, S. 3) und zwischen einer rechtlich abgesicherten und damit verfahrensfesten Sprache und den Anforderungen von Verständlichkeit für Laien (Fisch, 2020, S. 9–11).

Die Anforderungen an die Behördenkommunikation sind für Sozialdienste und den Bereich der Sozialhilfe besonders hoch. Denn Sozialdienste müssen einer Zielgruppe, die hinsichtlich Bildung und Sprachkompetenz heterogen ist und tendenziell geringere Kenntnisse aufweist, komplexe, teils juristische Inhalte verständlich machen, die als solche für das Verwaltungspersonal selbst herausfordernd sein können.

Mehrkanalkommunikation und digitale Ungleichheit

Um ihren Informationsauftrag gegenüber der breiten Bevölkerung zu erfüllen, müssen Behörden ihre Kommunikationsmassnahmen entsprechend adressat:innenorientiert gestalten. Als bewährte vier Informationskanäle für Verwaltungsleistungen gelten: der digitale Kanal mit Internet, diversen Apps und Social Media; der telefonische Kanal; der persönliche Kanal über Berater:innen in Ämtern und der schriftliche Kanal (Lucke, 2008, S. 63). Aktuell konzentrieren sich Behörden jedoch auf die Digitalisierung ihrer Prozesse und Angebote. Diese technologiegetriebene Entwicklung führt allerdings auch zu Ausschlüssen: Menschen, die weniger digitalkompetent sind oder digitale Kommunikationsangebote meiden, werden dadurch vor teils unüberwindliche Hürden gestellt. Zu dieser Bevölkerungsgruppe gehören Personen mit geringen Einkommen, niedrigem Bildungsstand oder höherem Alter (Lucke, 2020, S. 112). Gemäss Hegedüs et al. (2023) überwiegen die Hürden der Digitalisierung die Chancen für armutsbetroffene Menschen. Solche Hürden sind eine geringe Medienkompetenz, unzureichende Geräte und Internetverbindung sowie eine mangelnde Motivation, digitale Kanäle zu nutzen. Aus diesen Gründen benötigen die betroffenen Personengruppen neben den digitalen Angeboten persönliche Ansprechpartner:innen (Lucke, 2020, S. 112), die sowohl Fachpersonen als auch (geschulte) Peers sein können (Hegedüs, 2023, S. 14). Diesbezüglich stellen Hegedüs et al. (2023) insbesondere in der Sozialhilfe einen Ressourcenmangel auf Beratungsseite fest (14).

Bislang gibt es keine Untersuchung digitaler Kompetenzen von Menschen mit Sozialhilfebezug. Indirekt lassen sich dazu aber aufgrund einer Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS, 2021) zu digitalen Kompetenzen der Schweizer Bevölkerung Schlüsse ziehen. Das Bundesamt für Statistik stellt

eine *digitale Spaltung* bei der Nutzung von Behördenleistungen fest. Gemäss der Erhebung verfügen 20% der Befragten über keine oder nur geringe allgemeine digitale Kompetenzen; unter digitalen Kompetenzen werden diverse Fähigkeiten in den Bereichen Informationsbeschaffung, Kommunikation, Problemlösung sowie die Verwendung von Software zur Bearbeitung und Erstellung von Inhalten verstanden. Die digitalen Kompetenzen sind wesentlich vom Alter, von der Herkunft und vom Bildungsstand abhängig. Menschen mit einer Herkunft ausserhalb von Schweiz, EU, EFTA sowie Menschen mit nur obligatorischer Schulbildung weisen die geringsten digitalen Kompetenzen auf (BFS, 2021, S.3). Beide Personengruppen sind in der Sozialhilfe überproportional vertreten: 5.9% ausländischer gegenüber 1.9% Schweizer Herkunft; 49.5% Sozialhilfebeziehender haben keine Berufsausbildung (BFS, o. J.). Auch Rogge (2021) findet – bei Schüler:innen – einen klaren Zusammenhang zwischen sozialem Hintergrund und digitalen Kompetenzen.

Angesichts der anzunehmenden geringeren digitalen Kompetenz unter Menschen in Sozialhilfe ist diese besonders bei der Konzeption von digitaler Sozialhilfeinformation zu berücksichtigen.

Sprachkompetenzen und Verständlichkeit

Viele Menschen in der Sozialhilfe sind sozial marginalisiert und/oder Menschen mit Migrationshintergrund. Darunter sind auch zahlreiche geflüchtete Menschen, die zwar einen Zugang zu digitalen Angeboten haben dank eines Mobiltelefons, denen aber Kenntnisse der Landessprachen fehlen. Eine wichtige Massnahme für die verständliche Aufbereitung von Informationen ist deshalb, diese in verschiedenen Sprachen bereitzustellen. Neben dieser adressat:innenorientierten Sprachauswahl gibt es generelle Kriterien für Verständlichkeit, die in Behördentexten beachtet werden sollten. Diese Kriterien finden sich in bekannten Verständlichkeitsmodellen wie dem Hamburger Verständlichkeitsmodell (Langer et al., 2006), das die Verständlichkeit allein am Text festmacht, und dem theoriebasierten Karlsruher Verständlichkeitsmodell (Göpferich, 2002; 2009). Letzteres berücksichtigt die kommunikative Situiertheit von Texten, das heisst die kommunikative Funktion sowie Textproduktionsdaten wie juristische und redaktionelle Richtlinien. Die «mentalen Konventionsmodelle» wie Textsortennormen haben nach Göpferich ebensolchen Einfluss auf die Beurteilung von Verständlichkeit wie das «mentale Denotatsmodell», d. h. das Wissen oder die Vorstellung über den zu vermittelnden Sachverhalt. Diese Vorstellung kann zwar korrekt sein, aber dennoch nicht richtig vermittelt werden, weil sie zu allgemein, zu detailliert oder falsch codiert ist

(Ebert & Fisiak, 2018a, S. 3). Die aus den theoretischen Grundannahmen abgeleiteten Verständlichkeitsdimensionen nach Göpferich werden in der empirischen Untersuchung angewendet.

Alle formal-gestalterischen Texteigenschaften, die dazu dienen, den Text über die Sinnesorgane aufzunehmen, werden mit der Verständlichkeitsdimension Perzipierbarkeit bezeichnet (Göpferich, 2002, S. 103; Ebert & Fisiak, 2018a, S.64). Weiter müssen Texte lesbar sein (Lesbarkeit, readability), das heisst Autor:innen sollten Wörter verwenden, die den Klient:innen geläufig sind, und Sätze einfach gestalten. Fachwörter zu verwenden ist in Texten für Klient:innen in der Regel nicht sinnvoll, da diese entweder den Bedeutungsumfang nicht verstehen oder Fachwörter überhaupt nicht als solche erkennen, was zu Missverständnissen führen kann. Auch lange, komplexe Satzstrukturen sowie Passivkonstruktionen und Nominalisierungen beeinträchtigen die Verständlichkeit (Göpferich, 2002, S. 178). Eine grundlegende Voraussetzung für die Verständlichkeit schafft schliesslich die Struktur eines Textes. Neben dem nachvollziehbaren Aufbau des Textes ist auch dessen Kohärenz relevant, die dafür sorgt, dass die Lesenden mit ihrem Weltwissen die Inhalte des Textes sinnvoll miteinander in Beziehung setzen können (Ebert & Fisiak, 2018a, S. 72).

Attraktivität und Benutzungsfreundlichkeit von Websites

Die Gestaltung von Websites stellt eine besondere kommunikative Praxis mit spezifischen Anforderungen dar: Texte werden modularisiert, Inhalte hierarchisiert und verlinkt. Hinzu kommt das Zusammenspiel mit Bildern mit deren eigenen charakteristischen Stilmitteln wie Grösse, Farbe, Licht, Ausschnitt oder Perspektive (Meier, 2016, S. 414–415). Auch Behördenwebsites sollten die Besonderheiten und Potenziale des Online-Mediums berücksichtigen und ausschöpfen. Neben inhaltlichen Anforderungen der Text-Bild-Kommunikation sind dabei auch Fragen der Orientierung und der Navigation zu berücksichtigen, die unter den Begriff der Usability gefasst werden.

Benutzungsfreundlichkeit (Usability) gilt im Webdesign als zentrales Qualitätsmerkmal. Eine Website besitzt eine hohe Usability, wenn User:innen sie intuitiv bedienen können und gesuchte Informationen schnell finden. Wesentliche Usability-Kriterien sind Effektivität (User:innen erreichen ihr Ziel) und Effizienz (User:innen erreichen ihr Ziel möglichst schnell) (Hahn, 2017, S. 119).

Weitere Qualitätsmerkmale von Websites sind Barrierefreiheit und responsives Webdesign, also die Möglichkeit, eine Website auch auf mobilen Geräten in angenehmer Form zu nutzen. Allerdings sind die Informationsan-

gebote von Behörden oft nicht auf ausschliessliche Nutzer:innen von Mobiltelefonen ausgerichtet (Kersting, 2020, S.226).

Motivation und Emotionen

Die Sprache ist ein Gestaltungsmittel, das sowohl Anreize als auch die Identifikation steigern und Sympathie wecken kann. Um den Aufwand im Zusammenhang mit Nachfragen und fehlerhaft ausgefüllten oder fehlenden Dokumenten zu reduzieren, sollten Behörden ein Interesse daran haben, umfänglich, verständlich und attraktiv zu formulieren. Denn auch die Bereitschaft, relevante Texte wirklich durchzulesen, ist nicht automatisch gegeben (Göpferich, 2001, S. 130). Die Lesemotivation hängt auch von der emotionalen Ansprache ab. So müsse gemäss Luttermann der behördliche Sprachgebrauch in Richtung eines «global-konstruktiven Stils» optimiert werden, der sich durch Freundlichkeit, Offenheit, persönliche Anrede und konstruktiven Beziehungsaufbau auszeichne (2020, S. 139).

Emotionsarbeit wird zunehmend auch in Organisationen in den Blick genommen. In der Verwaltung vergrössert die Emotionsarbeit den Handlungsspielraum der beratenden Mitarbeitenden und sorgt für grössere prozedurale Gerechtigkeit, wenn Bürger:innen ihre Anliegen persönlicher einbringen können und gewisse Aushandlungsmöglichkeiten eröffnet werden (Englert & Sondermann, 2013, S. 134; Gaitsch et al., 2020). Untersuchungen zur Zugänglichkeit von Verwaltungen (Englert & Sondermann, 2013; Ebert & Fisiak, 2018b) beschränken sich allerdings bisher auf die Kommunikation mit Personen ohne Einschränkungen hinsichtlich der Sprachkompetenz oder des Zugangs zu digitalen Angeboten.

Fazit: Zugang zum Recht braucht die notwendigen Rechtsinformationen, die verfügbar, zugänglich und verständlich sind, damit die Menschen ihre Rechte, Pflichten und Ansprüche kennen und in der Lage sind, Konflikten zwischen ihnen und den Sozialhilfebehörden vorzubeugen. Die hohe Komplexität solcher Kommunikationsaufgaben erfordert eine präzise Zielgruppenanalyse, damit die Sachverhalte von den Rezipient:innen so aufgenommen werden können, wie sie gemeint sind. Das heisst aus behördlicher Sicht, dass die Informationsvermittlung möglichst effizient erfolgt. Ein wichtiger Ansatz ist dabei, eine gestalterische und mediale Vielfalt zu nutzen, um eine möglichst breite Rezeption zu bewirken. Sowohl die rechtssoziologischen als auch die sprach- und kommunikationstheoretischen Grundlagen/Überlegungen werden in der empirischen Analyse auf die Untersuchung von behördlichen Sozialhilfeeinformationen angewendet.

3 Das Projekt «Smarte Sozialhilfeinformationen»

3.1. Methodisches Vorgehen

Um zu analysieren, wie gut Behörden ihre Pflicht wahrnehmen, auf dem Internet verständliche Information für die Öffentlichkeit und für (potenzielle) Sozialhilfebeziehende bereitzustellen, verwendeten wir verschiedene Erhebungsmethoden. Im *ersten Schritt* haben wir aufgrund sprach-/kommunikationswissenschaftlicher und rechtssoziologischer Erkenntnisse ein Erhebungsraster mit 63 Kriterien für zugängliche Sozialhilfeinformationen erarbeitet.

Zweitens führten wir ein teilstandardisiertes qualitatives Gruppeninterview mit sechs betroffenen Personen aus zwei Kantonen aus einer Selbsthilfeorganisation durch mit Fragen zu ihren Informationsbedürfnissen, -präferenzen und -erwartungen. Damit sollten die deduktiv festgelegten Kriterien induktiv ergänzt sowie Fakten zum Informationsverhalten ermittelt werden. Es ergaben sich keine neuen Kriterien und wenig Fakten. Vielmehr schilderten die sechs Teilnehmer:innen ihre Erfahrungen mit Verachtung, mangelnder Unterstützung und Misstrauen seitens der Sozialdienste. Nur eine Person konnte eine positive persönliche Erfahrung mit der öffentlichen Verwaltung nennen.

Drittens untersuchten wir eine geschichtete Stichprobe von 51 Gemeinden in allen Deutschschweizer Kantonen, in der zu gleichen Teilen städtische, Agglomerations- und ländliche Gemeinden (nach BFS-Kategorisierung) zufällig ausgewählt wurden. Eingeschlossen wurden auch alle Kantonshauptorte. Eine statistische Repräsentativität war mit dieser Stichprobengrösse nicht möglich. Die Webseiten wurden auf Basis des Kriterienkatalogs (siehe nächster Abschnitt) bewertet und erfasst. Aus dem Web wurde zudem für jede Gemeinde die Organisation des Sozialdienstes (Gemeinde oder regional) sowie die Parteizugehörigkeit des für Sozialhilfe verantwortlichen Exekutivmitglieds recherchiert.⁶

Zu Beginn wurden gleiche Webseiten jeweils von mehreren Teammitgliedern kodiert und über Diskussion wurde eine Eichung erreicht; die spätere Kodierung erfolgte arbeitsteilig. Es folgte eine deskriptive Analyse und nach Zusammenhängen mit verschiedenen Strukturvariablen wie regionale Verteilung im Raum, Urbanisierungsgrad, Gemeindegrösse und Organisation der Sozialhilfe.

Viertens bereiteten wir drei qualitativ unterschiedliche Beispiele von Sozialhilfewebsites für einen User:innen-Test mit Think-Aloud am Computer-Bildschirm auf. Dieser wurde mit den gleichen Teilnehmenden wie beim Gruppeninterview durchgeführt. Sie testeten, ob sich Informationen zu Öffnungszeiten, Abläufen und Dauer der Prüfung eines Anspruchs auf Sozialhilfe aus den Website-Informationen in einer bestimmten Zeit erschliessen lassen.

3.2. *Kriterienkatalog*

Für das Erhebungsraster wurden 63 Kriterien erarbeitet, die Verständlichkeit, Usability, Informationsangebot, Beziehungsmanagement sowie Interkulturalität und Legitimierung messen. Erfasst wurde das Vorhandensein, bei einigen Kriterien auch eine Abstufung. Das Raster mit Beispielen, Kodierungen und Indexbildung findet sich im Anhang.

Verständlichkeit

Bei der Auswahl der Kriterien der «Verständlichkeit» haben wir uns am Karlsruher Verständlichkeitsmodell orientiert, wobei wir einzelne Kriterien gesondert betrachtet haben, da sie in der Behördenkommunikation einen besonderen Einfluss auf die Verständlichkeit haben. Bezogen auf unseren Untersuchungsgegenstand haben wir so folgende Kriterien definiert: Text-Bild-Kohärenz; deklarative vs. prozedurale Vermittlungsstrategien; Informationen sind mit abnehmender Wichtigkeit für die Klient:innen aufbereitet; gängige, einfache Wörter, kurze Sätze; Eindeutigkeit und Begriffskonsistenz; verbale und aktive Sprache; leichtes Erfassen durch Gestaltung von Layout und Typografie; Fachsprachlichkeit (wenig Fachwörter und Abkürzungen, rechtssprachliche Formulierungen); angemessene Bildauswahl (Adressat:innenorientiertheit und amtlich-sachlicher Charakter).

Usability

Neben den im Abschnitt «Attraktivität und Benutzungsfreundlichkeit von Websites» genannten Kriterien der Usability, besonders Effizienz und Effektivität, haben wir hier noch die Kriterien «Auffindbarkeit» und «Vorhandensein einer Suchfunktion» ergänzt, da diese generell ein wichtiges Usability-Merkmal, bei Sozialhilfewebsites aber besonders relevant ist, da Klient:innen die Website oft mit einer ganz bestimmten Frage aufsuchen.

Informationsangebot

Neben den Kriterien Informationsumfang, Informationsdichte und angemessene Detailliertheit aus dem Bereich Informationsgehalt sind spezifisch für die Information über Sozialhilfe relevant der Umgang mit sensiblen Personendaten, Nennen von absolut notwendigen Informationen (Anspruchsinhalt, Anspruchsvoraussetzungen) sowie von Rechten und Pflichten der Antragstellenden. Weiter gehören hier auch die Kriterien zum Service dazu und die erste Orientierung über das Angebot des Amtes. Für solch ein existenzielles und persönliches Anliegen wie die Sozialhilfe sind idealerweise Kontaktmöglichkei-

ten für verschiedene Bedürfnisse vorhanden. Als rechtsstaatlich unabdingbare Rechtsinformationen wurden das Recht auf Sozialhilfe, die Anspruchsvoraussetzungen und Bedingungen, Hürden und Gefahren, der Anspruchsinhalt auch mit Zahlen, Informations- und Mitwirkungspflicht, Schadensminderungspflicht und die Rückerstattungspflicht definiert.

Beziehungsmanagement

Das Beziehungsmanagement drückt sich in mehreren Aspekten aus: in der Tonalität, in motivationalen Aspekten, weiterführenden Unterstützungsangeboten und auch der Vermeidung von negativen Botschaften. Eine konsistente Tonalität bedeutet, dass Texte durchgehend in einem Stil formuliert werden mit der Haltung einer freundlichen Ansprache, die auch explizit erfolgen sollte.

Motivationale Aspekte betreffen die gezielte Aufbereitung von zu vermittelnden Informationen mit dem Ziel, die Lesemotivation zu erhöhen, z. B. durch Aufzeigen von Nutzen und Relevanz, spielerische, personalisierende, regionalisierende oder narrative Elemente (Demarmels et al., 2018).

Über die reine Service-Funktionen hinausgehende Angebote wie Beratung in Notfällen, Feedback- und Beschwerdemöglichkeiten, explizite Hilfsangebote bei Fragen können das Vertrauen in die Behörde stärken und deren Image fördern.

Negative Botschaften und Sprachbilder (Sozialhilfe als «unterstes Netz») wirken generell demotivierend und negativ im Sinne des Beziehungsmanagements. Furchtappelle, etwa die Androhung einer Strafe beim Vernachlässigen der Pflichten, erzeugen emotionale Wirkungen, die aus ethischer Perspektive in Relation zu setzen sind mit der tatsächlichen Gefahr von vorsätzlichen Gefährdungen, hier: eines Sozialhilfebetrugs (Gelbrich & Schröder, 2008, S. 9).

Besondere Kriterien für Behördenkommunikation

Interkulturalität in Form von Informationen in unterschiedlichen Sprachen ist ein spezifisches Kriterium für die Behördenkommunikation, da die Lese- und Schreibfähigkeit im Deutschen nicht bei allen Adressat:innen genügend vorhanden ist.

Legitimierung ist ein weiteres spezifisches Kriterium, denn Behörden sollen staatliche Entscheidungen legitimieren, umsetzen und transparent machen (Luttermann, 2020). Die Informationen zur Sozialhilfe müssen über den Bezug auf Gesetze legitimiert werden. Ebenso sollte sich in Bild und Sprache die Objektivität einer Behörde ausdrücken.

3.3 Datenaufbereitung und Analyse

Aus den beschriebenen 63 Kriterien wurden jeweils mehrere, thematisch zusammengehörende Kriterien zu insgesamt Indizes für eine adressatengerechte Vermittlung von Sozialhilfeinformationen addiert und deskriptive statistisch ausgewertet (vgl. Anhang). Die Indizes konnten dann zu verschiedenen unabhängigen Variablen wie Gemeindetypen, Organisationsform oder politische Ausrichtung in Beziehung gesetzt werden. Unter diesem Gesichtspunkt wurden 13 Indizes gebildet.

Zusätzlich wurde aus bereits in anderen Indizes verwendeten Kriterien ein Index «Rechtsinformation ist ausreichend» gebildet: Es wird auf Gesetze hingewiesen ebenso wie auf Datenschutz/Vertraulichkeit beim Umgang mit sensiblen Daten. Es werden Anspruchskriterien aufgezählt ebenso wie Hürden und Gefahren des Sozialhilfebezugs, relevante Rechte wie unentgeltliche Beratung, wirtschaftliche Hilfe, faires Verfahren sowie die Pflicht zur Kooperation und Informationsweitergabe, zur Schadensminderung und schliesslich zur Rückerstattung (vgl. Anhang).

Da nicht alle Indizes gleich viele Variablen beinhalten, wurden die Indizes standardisiert: Im Ergebniskapitel sprechen wir immer davon, wieviel Prozent der möglichen Punkte in einem Index erreicht wurden.

4 Ergebnisse

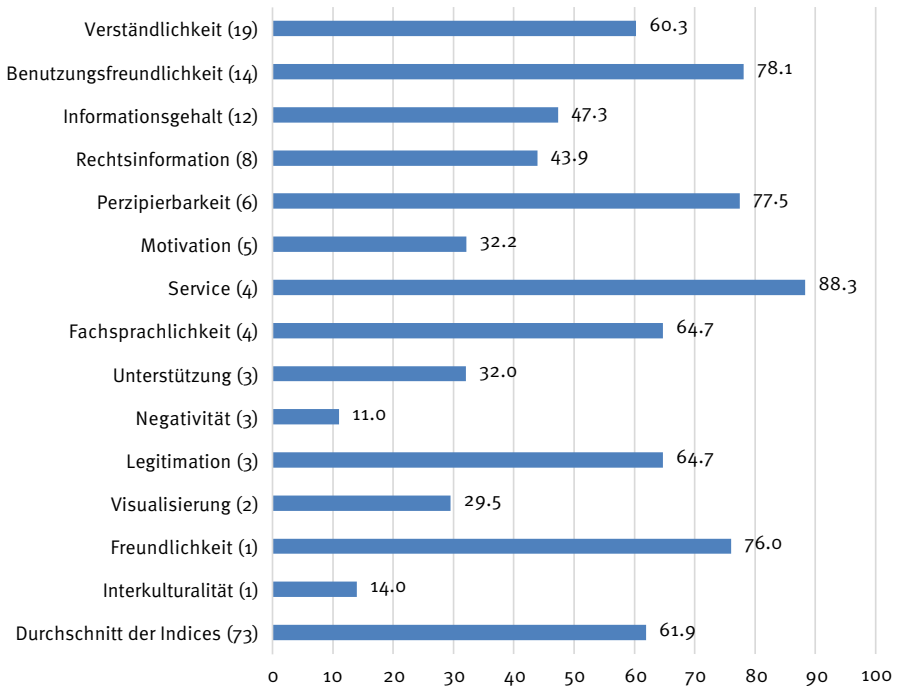
4.1 Website-Analyse: mangelnde Adressat:innen-Orientierung und Informationsgehalt

Abbildung 1 zeigt die Auswertung der Indizes für die Gemeindefwebseiten. Drei Indizes – jene für Informationsgehalt, Benutzungsfreundlichkeit und Verständlichkeit – sind am wichtigsten, hier konnten 60% aller Punkte «geholt» werden.

Webseiten mit Sozialhilfeinformationen sind üblicherweise Teil kommunaler Websites. Wichtige Dimensionen, die die Website als Ganzes betreffen, erzielten in der Analyse oft hohe Index-Werte wie Service (grundlegende Informationen über Adresse, Kontakt, Öffnungszeiten, Ansprechpartner), Benutzungsfreundlichkeit (responsives Design der Website, Zugänglichkeit, Navigation, Auffindbarkeit) und Wahrnehmbarkeit (Informationssymbole und Abbildungen, Layout). Diese Befunde lassen sich auf eine überwiegend professionelle Webseiten-Gestaltung im Rahmen der Gesamtsites zurückführen, auch wenn hier durchaus noch Potenzial besteht, wie sich an niedrigen Werten bei der Visualisierung zeigt.

Konkreter auf die Sozialhilfe bezogen ist das Bild gemischter. Der durchschnittliche Informationsgehalt ist mit im Schnitt nur 47% der möglichen Punkte gering. Manche Webseiten von Gemeinden enthalten fast keine Infor-

Abbildung 1 Durchschnittlich erreichter Indexwert der 51 Gemeindefwebseiten in Prozent



Quelle: Datensatz Gemeindefwebseiten. In Klammern die maximal möglichen Punkte in einem Index. Deren genaue Zusammensetzung findet sich im Anhang. Der Index Rechtsinformation wurde zusätzlich gebildet aus bestehenden Kriterien anderer Indizes.

mationen, bei zwölf (23.5%) fehlt sie komplett. Der Index zu den Rechtsinformationen schneidet mit 43.9% möglicher Punkte noch etwas schlechter ab. Nur 20% der Websites erwähnen ein vollständiges Grundpaket von Rechten und Pflichten (vgl. 3.2 und Anhang), wie das Recht auf Hilfe, die Pflicht zur Mitwirkung oder Schadensminderung, Gefahren und Hindernisse sowie Erstattungsregeln. 31% erwähnen überhaupt keine Rechte oder Pflichten (Median: 2 Rechte/Pflichten von 8). Die Werte im Index Legitimation liegen sind mit zwei Drittel möglicher Punkte allerdings recht positiv, v. a., weil sich 60% auf Gesetze verweisen, alle Behörden als solche erkennbar sind und die Bildsprache stimmig ist.

Die Websites sind nicht so verständlich wie möglich, und die durchschnittliche Index-Punktzahl liegt bei etwa 60%, hier erzielen sechs Websites null Punkte (z. B. Text zeigt und erklärt Verfahren, Text folgt Leitstruktur, verwendet einfache und gebräuchliche Wörter im Aktiv, nicht im Passiv). Zwei

Drittel aller Seiten verwenden negative Sprachbilder («letztes/unterstes Sicherheitsnetz», «Missbrauch ist ein Verbrechen»), die von einer Kontaktaufnahme abhalten können; allerdings sind drei Viertel der Gemeinden freundlich im Ton und nur 10 Gemeinden erreichen bei der Fachsprachlichkeit null Punkte (Median: 3 von 4).

Schliesslich bieten nur sieben Gemeinden Informationen in anderen Sprachen als Deutsch an, meist in Form von PDFs. Bei wahrgenommener Dringlichkeit kann dies offenbar rasch geändert werden: Z. B. hat die Gemeinde Basel bis ins Frühjahr 2022 keine fremdsprachigen Informationen zur Sozialhilfe bereitgestellt, danach aber sehr schnell Informationen auf Ukrainisch aufgeschaltet und sogar einen ukrainischen Chatbot installiert.

Die Gemeinden bieten kaum explizit Unterstützung an oder motivieren potenzielle Klient:innen durch persönliche Ansprache oder Nennen von Vorteilen der Sozialhilfe. Bei 21 Gemeinden (41.2%) fehlt dies komplett. Eine Ausnahme ist eine Gemeinde, die in dringenden Fällen individuelle Termine ausserhalb der Öffnungszeiten anbietet.

Beim User:innen-Test bestätigten die Testpersonen teilweise die Erkenntnisse aus der quantitativen Analyse. Die Testpersonen beurteilten drei Websites von verschiedener Qualität und sprachen ihr Vorgehen und ihre Gedanken laut aus. Alle Personen hatten bereits Probleme, die Websites aufzufinden. Für Fremdsprachige war es sehr schwierig, zu den relevanten Inhalten zu navigieren, sie zu lesen und zu verstehen. Fachbegriffe minderten die Verständlichkeit. Wichtige Informationen, etwa über die Dauer bis zum Entscheid über die Sozialhilfe, waren nicht in einer sinnvollen Zeit zu finden. Auf einer Seite fand sich die Drohung, der Antrag würde verfallen, wenn nicht alle Unterlagen vollständig in einer bestimmten Frist eingereicht würden. Einem Teilnehmenden fiel beim Navigieren der grosse Unterschied im Aufwand der Gestaltung der Sozialhilfe- und den Kultur- oder Gastroseiten einer Gemeinde-Website auf. Es zeigten sich auch unterschiedliche Kanal- und Medienvorlieben je nach Alter und Bildungshintergrund. Letzterer beeinflusste auch die Versiertheit im Umgang mit den Websites, sofern die Usability überhaupt zufriedenstellend war, etwa bezüglich Verlinkungen auf Dokumente. Für die Bewertung der Webseiten durch die Testpersonen war oft die Qualität des Beziehungsmanagements wichtiger als der Informationsinhalt.

4.2 *Politische und sozialräumliche Unterschiede*

In einem zweiten Schritt wurde untersucht, wovon es abhängen könnte, ob eine Gemeinde gute Sozialhilfeinformationen bereitstellt. Dazu wurden Mittelwertvergleiche (Kruskal-Wallis)⁷ angestellt. Auffallend ist, dass es keine Kor-

relation zwischen den Sozialhilfequoten in einer bestimmten Gemeinde und der Qualität der Informationen gibt. Weitere Ergebnisse sind in Tabelle 1 aufgeführt: Die Unterschiede sind deutlich und konsistent bei den unterschiedlichen Organisationsformen: Hier schneiden regionale Sozialdienste bis auf die Benutzungsfreundlichkeit besser ab als kommunale und kantonale Dienste – bei Informationsgehalt, Unterstützung und Rechten sind die Unterschiede auf dem 5%-Niveau signifikant. Zu vermuten ist, dass durch Kooperationen auch mehr Ressourcen eingesetzt werden können. Ebenso verfügen Webseiten städtische Gemeinden über bessere Informationen, und jene in den Agglomerationen haben die niedrigsten Werte – diese Unterschiede sind konsistent, aber keiner ist signifikant.⁸ Ist das Sozialressort einer Gemeinde von jemandem aus dem linken politischen Lager geführt, so schneiden die entsprechenden Seiten durchgängig besser ab als jene mit bürgerlichen oder parteilosen Exekutivmitgliedern; signifikant ist hier lediglich der Unterschied bei der Perzipierbarkeit auf dem 5%-Niveau. Dazu passt, dass in konservativen Gemeinden die Nichtbezugsquoten der Sozialhilfe höher geschätzt werden (Hümbelin, 2019). Räumliche Gliederung und politische Zugehörigkeit überschneiden sich allerdings, da die Linke in städtischen Gebieten stärker ist und die rechte Mitte eher in der Agglomeration.

5 Diskussion und Fazit

Die Analyse hat gezeigt, dass einige Aspekte der verständlichen und umfassenden Behördenkommunikation über Sozialhilfe gut oder doch zufriedenstellend gelöst sind, wie die Benutzungsfreundlichkeit oder Service (welche auch die gesamte Gemeinde-Website betreffen). Ebenfalls überdurchschnittlich ist die Vermeidung von Fachsprachlichkeit und die Perzipierbarkeit. Hingegen wird kaum oder gar nicht motiviert oder Unterstützung geboten – Aspekte also, welche die Nichtbezugsraten senken können.

Der Informationsgehalt zur Sozialhilfe, besonders zu den rechtlichen Aspekten, ist eher bescheiden. Wichtige Informationen fehlen oft und zuweilen ist die Sozialhilfe auf dem Web eine Blackbox. Das ist umso problematischer, als die rechtliche Komplexität der Sozialhilfe hoch ist, ebenso wie die kommunalen und kantonalen Unterschiede. Die Usertests zeigten darüber hinaus, dass eine niedrige Verständlichkeit und schlechte Auffindbarkeit eine effektive Hürde sind, um an Informationen zu gelangen.

Vermutlich beeinflussen die politische Grundhaltung in den Gemeindeexekutiven die Art und den Umfang der angebotenen Informationen zur Sozialhilfe, doch für verlässliche Aussagen müsste die Datenbasis verbreitert werden. Um die Informationslage zu verbessern und zu einem verbesserten Zugang

Tabelle 1 Mittelwertunterschiede bei ausgewählten Indizes nach politischer Ausrichtung, Organisation der Sozialdienste und Charakter der Gemeinde

Index (Total der Punkte)	Durchschnitt aller Gemeinden	Politische Ausrichtung des für soziale Angelegenheiten verantwortlichen Exekutiv-Mitglieds			Geografischer Charakter			Organisation des Sozialdienstes**	
		Links (16)	Bürgerlich (25)	Unklar (10)	Agglomeration (13)	Ländlich (15)	Städtisch (23)	Gemeinde (38)	Regional (11)
Gesamtdindex (73)	45.2	49.3	43.6	42.5	37.3	46.7	48.6	42.9	52.6
Verständlichkeit (19)	11.5	12.4	10.9	11.3	8.8	12.9	12.0	10.7	13.5
Benutzungsfreundlichkeit (14)	11.0	11.4	10.4	11.7	9.9	11.2	11.4	11.0	10.6
Informationsgehalt (12)	5.7	6.9	5.5	4.0	4.2	5.7	6.5	4.8	8.9*
Recht (8)	3.5	4.4	3.4	2.3	2.8	3.0	4.2	3.0	5.6*
Motivation (5)	1.6	1.9	1.5	1.5	1.3	1.5	1.8	1.6	1.7
Service (4)	3.5	3.6	3.6	3.3	3.2	3.6	3.7	3.5	3.7
Perzipierbarkeit (4)	4.7	5.1*	4.5	4.2	4.3	4.7	4.8	4.5	5.1
Fachsprachlichkeit (4)	2.6	2.6	2.5	2.9	1.8	3.0	2.8	2.5	3.0
Unterstützung (3)	1.0	1.1	1.1	0.5	0.8	1.0	1.0	0.7	1.6*
Negativität (3)	0.3	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.6
Legitimität (3)	1.9	2.1	1.9	1.8	1.6	1.7	2.3	1.9	2.3
Visualisierung (2)	0.6	0.8	0.5	0.4	0.3	0.3	0.9	0.6	0.8
Interkulturalität (1)	0.1	0.2	0.2	0	0.1	0	0.3	0.2	0.1
Freundlichkeit (1)	0.8	0.8	0.8	0.7	0.7	0.8	0.8	0.7	0.9

Anmerkungen: Der Index Recht ist nicht im Index der Indizes enthalten, da er aus Items besteht, die bereits in anderen Indizes enthalten sind. Lesebeispiel: Im Index Informationsgehalt erreichten die Webseiten durchschnittlich 11.5 von 15.7 von 12 Punkten. Am besten schnitten mit 8.9 Punkten (fett) Seiten regionaler Sozialdienste ab. Dieser Unterschied ist signifikant (Stemchen). ** Zwei Gemeinden haben eine kantonal organisierte Sozialhilfe, die Werte für sie wurden hier nicht ausgewiesen. Bester Indexwert gefettet.

zum Recht beizutragen, gibt es verschiedene Ansatzpunkte auf der Inhalts-, der Vermittlungs- und der Nutzer:innen-Seite.

5.1 *Politische und rechtliche Veränderungen*

Eine deutliche Harmonisierung des Sozialhilferechts ist eine oft diskutierte Abhilfe. Wird die Komplexität des Sozialhilferechts reduziert, so werden auch die Menge und der Grad an Detailliertheit der zu vermittelnden Informationen geringer. Gegen eine rechtliche Vereinheitlichung, die über die jetzigen SKOS-Richtlinien hinausgeht, gibt es starke politische Widerstände, da sie mit dem Aufgeben lokaler und kantonaler Autonomie gleichgesetzt wird. Wiederholte politische Initiativen für ein Bundesrahmengesetz sind bisher erfolglos geblieben (Keller, 2025). Auf absehbare Zeit bleibt daher lokal angepasste Information essenziell.

Das gute Abschneiden der Gemeinden mit regionalen Sozialdiensten zeigt, dass die Regionalisierung eine Strategie für kleine Gemeinden ist, um mit hohen Standards, aber nur mässigen Ressourcen zurechtzukommen. Eine naheliegende Konsequenz wäre, die Regionalisierung der Sozialhilfe voranzutreiben, was auch die Effizienz steigern und die Kosten senken würde. Auch ein Systemwechsel wäre möglich, wenn Haushalte mit wenig steuerbarem Einkommen automatisch Leistungen bekommen würden oder ihnen ein vorausgefüllter gestellt würde (vgl. ISSA, 2023).

5.2 *Kommunikationsperspektive*

Als wesentliche Erkenntnis hat sich durch die Analysen der Webseiten ergeben, was auch in den Workshops mit den Menschen in Sozialhilfe zum Ausdruck kam: Die beziehungsorientierte Ansprache der Zielgruppe sollte von Seiten der Behörden verstärkt werden. Die prekäre ökonomische Lage und Perspektive der Menschen sind oftmals von starken Ängsten begleitet. Die Dominanz der Beziehungsebene über die Sachebene ist eine grundlegende Erkenntnis der Kommunikationspsychologie. Nur wenn Störungen auf der Beziehungsebene adressiert werden, ist die sachliche Behandlung eines Themas möglich. Im Fall der äusserst heterogenen Gruppe von Menschen mit allen Diversitätsdimensionen, welche potenzielle Benachteiligungen mit sich bringen (Gender, Alter, kulturelle und soziale Herkunft, Gesundheit) und die sich negativ auf die Leistungsfähigkeit auswirken, wäre die Stärkung der beziehungsorientierten Kommunikation ein wichtiges Mittel zur Inklusion und damit zu einem verbesserten Zugang zu den sozialen Rechten.

Ein Schritt in diese Richtung wäre eine aktive und verbesserte Informationspolitik der Behörden auf den Webseiten, d. h. durch eine konsequent

verfolgte Kommunikationsstrategie, die sich an den Kommunikationsbedürfnissen der Adressat:innen orientiert. Ein Werkzeug, mit dem Sozialdienste ihre Informationsangebote verbessern könnten, ohne teure Agenturen beizuziehen, wäre ein Online-Check, der auf dem hier verwendeten Analyseraster (s. Anhang) basieren würde. Dieser würde als interaktives Selbstevaluations-tool funktionieren, in dem Fragen zur Gestaltung der eigenen Webseiten beantwortet werden müssten. Die Fragen würden von veranschaulichenden Beispielen begleitet werden, so dass die Prüfung der eigenen Darstellung leicht möglich wäre. Am Schluss würden die erreichten Punktzahlen eine entsprechende Bewertung auslösen mit einer Empfehlung. Zudem würden weiterführende Anleitungen und Tipps auf der Website bereitstehen. Diese Lösung würde zumindest erste Anhaltspunkte zur Qualität des Services liefern und den Weg zu einer Verbesserung aufzeigen.

Einigen Gemeinden gelingt es bereits, ihre Informationen verständlich bereitzustellen, dies zeigt auch anekdotische Evidenz zu mehreren partizipativen Projekten zur Verbesserung der Informationen, von denen wir im Laufe der Zeit erfuhren. Eine Verbesserung ist von der Sensibilisierung und der Entschlossenheit der Sozialdienste, der Mitarbeitenden und ihrer Führung abhängig.

Eine weitergehende, auf den spezifischen Ort abgestimmte Lösung kann nur ein individuelles Vorgehen ermöglichen. Ein gutes Beispiel für umfassende Anstrengungen, Sozialhilfeinformationen gezielt verständlicher und attraktiver aufzubereiten, liefert der Sozialdienst von Biel. Dort wurden sowohl die Erfahrungen der Mitarbeitenden des Sozialdienstes abgeholt sowie die Bedürfnisse von Menschen in Sozialhilfe in partizipativen Workshops. Die Erfolgsfaktoren dieses Projekts sind die Entschlossenheit der Leitung und der Mitarbeitenden, die Klient:innen zu unterstützen, der Einbezug von Betroffenen mit ihren Anforderungen an Verständlichkeit und den von ihnen tatsächlich genutzten Kanälen und Kommunikationsmitteln, der Austausch mit dem Beratungspersonal sowie die Berücksichtigung der Erkenntnisse aus der Verständlichkeitsforschung mittels einer beigezogenen Agentur.⁹

Um diesem Beispiel zu folgen, müssten entsprechende Prioritäten auf den Sozialdiensten gesetzt werden, eine klare Haltung eingenommen und auch die Unterstützung der politischen Vorgesetzten zugesichert werden. Vernetzung und Kooperation untereinander, inklusive der stärkeren Nutzung der SKOS als Informationsdrehscheibe sind weitere Faktoren. Grösse Sozialdienste haben hier mehr Handlungsspielraum.

Auch digitale Lösungen, die spezifische und adressat:innengerechte Informationen generieren können, haben im Prinzip grosses Potenzial. «Legal Tech» erleichtert seit den 2010er-Jahren, dass Rechtsansprüche geltend gemacht

werden können, so dass anwaltliche Beratung weniger oder gar nicht nötig ist. In Deutschland bieten Websites eine automatisierte Überprüfung von Sozialhilfebescheiden (Hartz IV bzw. Bürgergeld) oder des Anspruchs auf diese Leistungen an. Die Prüfung erfolgt beim Anbieter, z. B. <https://hartz4widerspruch.de/rechner/>. Diese Portale können die Rechtsberatung automatisieren, weil die Software Hunderte oder Tausende von sehr ähnlichen Fällen bearbeitet. Für Einzelpersonen ist dies attraktiv, weil der Aufwand ohne Legal Tech oft in keinem Verhältnis zur Entschädigung steht. Für die Schweiz muss allerdings das Potenzial selbst gemeinnütziger Legal-Tech-Lösungen zurückhaltend beurteilt werden. Das Projekt [jestime.ch](https://www.jestime.ch) (Leyvraz et al., 2022) macht deutlich, dass die schiere und komplexe Menge an zu verarbeitenden Rechtsgrundlagen und Regeln, die sich beständig ändern, erheblichen Aufwand nach sich ziehen und auch Vorbehalte auf Seiten der Behörden bestehen. Es bleiben «Low Legal Tech»-Lösungen wie verschiedene Sozialhilferechner von grösseren Städten oder auf der SKOS-Webseite.

5.3 *Anspruchsgruppen stärken*

Angesichts dieser Hindernisse bietet die Stärkung der (prospektiven) Anspruchsgruppeneine naheliegende Perspektive. Ein Ausbau und eine öffentliche Finanzierung von unabhängiger Beratung, wie in verschiedenen Zweigen der Sozialversicherung bereits institutionalisiert, lässt sich aus dem Recht auf Hilfe in Notlagen (Art. 12 BV) ableiten (Fuchs & Studer, 2021). Weiter denkbar ist die Beratung durch «Laien-Expert:innen», also armutserfahrenen Personen, die sich in der Sozialhilfe gut auskennen und parteilich Hilfesuchende beraten und informieren. Diese Idee ähnelt der zunehmend verbreiteten Peer-Arbeit im Gesundheitsbereich (Burr et al., 2021). Ihr Einsatz kann nur eine begleitende, unterstützende Funktion haben, nicht aber die professionelle Tätigkeit ersetzen. Eine Verschiebung der Verantwortung von den Behörden zu den Betroffenen kann aber nicht das Ziel sein. Der Einsatz von Peers kann indes die gegenseitige Stärkung durch den Austausch bewirken und mit diesem Ziel gefördert werden. Daran schliessen sich Überlegungen an, die Rechtskenntnisse und das Rechtsbewusstsein durch angemessene Methoden der partizipativen Bildungsarbeit zu stärken (Eckstein & Rössl, 2017), die nicht zuletzt auch bei den Sprachkenntnissen von Menschen in der Sozialhilfe ansetzt, die eine Einwanderungsgeschichte haben.

5.4 *Fazit*

Die Umsetzung der hier aufgezeigten Möglichkeiten, mit adressat:innengerechterer Kommunikation den Zugang zum Recht in der Sozialhilfe zu verbessern,

wird umso wahrscheinlicher, je stärker der öffentliche Diskurs zu Sozialhilfe die Perspektive der Betroffenen stärkt und die Sozialhilfe nicht als Last, sondern als nötiges Mittel für einen starken sozialen Zusammenhalt und menschliche Entwicklung gerahmt wird.

Der interdisziplinäre Zugang dieses Projektes hat sich bewährt. Für die Sprach- und Kommunikationswissenschaft ist die Untersuchung der wenig beforschten Rezipient:innen-Seite der Schweizer Verwaltungskommunikation ein Gewinn, umso mehr als sich die Effekte der Digitalisierung erst allmählich zeigen. Besonders deutlich erwies sich dank rechtssoziologischer Fragestellungen und Erkenntnisse, dass zielgruppenspezifische Handlungspotenziale in einem thematisch eng abgesteckten Feld differenziert, herausgearbeitet werden können. Zudem ist die Herangehensweise auch auf andere Bereiche der behördlichen Kommunikation übertragbar. Die sprach- und kommunikationswissenschaftliche Methodik zeigt der rechtssoziologischen Forschung eine differenzierte quantitative Vorgehensweise, um Zugang zum Recht empirisch zu analysieren und zu beurteilen. Dies ist auch ein Ansatzpunkt für Sozialarbeitsforschung zur schriftlichen Kommunikation mit Nutzer:innen, die bisher selten erfolgt.

Eine Begrenzung der Studie liegt darin, dass wir die Bedingungen der Textproduktion und die Sicht der Behörden nicht berücksichtigen konnten. Um Licht in diese Blackbox zu bringen, sollten zukünftige Studien zur schweizerischen Behördenkommunikation auch diese Aspekte einbeziehen. Dabei müsste auch die Rolle von mündlicher und visueller Kommunikation für Verwaltungen diskutiert werden und die gleichzeitige Herausforderung, rechtliche Verbindlichkeit zu gewährleisten.

Literatur

- Alghisi, Alessandra (2022). *Deutsche und italienische Verwaltungssprache im digitalen Zeitalter: Textlinguistische Untersuchungen zu kommunikativen Praktiken der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz*. Narr Francke Attempto Verlag.
- Baer, Susanne (2023). *Rechtssoziologie. Eine Einführung in die interdisziplinäre Rechtsforschung*. Nomos.
- Bernhard, Laurent (2017). Three Faces of Populism in Current Switzerland: Comparing the Populist Communication of the Swiss People's Party, the Ticino League, and the Geneva Citizens' Movement. *Swiss Political Science Review*, 23(4), 509–525. <https://doi.org/10.1111/spsr.12279>
- Borrelli, Lisa Marie; Kurt, Stefanie, Achermann, Christin & Pflirter, Luca (2021). (Un)Conditional Welfare? Tensions Between Welfare Rights and Migration Control in Swiss Case Law. *Swiss Journal of Sociology*, 47(1), 93–114. <https://doi.org/10.2478/sjs-2021-0008>

- Bundesamt für Statistik (BFS) (2021). BFS Aktuell: *Ungleiche Verteilung digitaler Kompetenzen bei Internetnutzerinnen und -nutzern in der Schweiz*. <https://www.swissstats.bfs.admin.ch/data/webviewer/appld/ch.admin.bfs.swissstat/article/issue211620901900-01/package>
- Bundesamt für Statistik (BFS) (o. J.). Wirtschaftliche Sozialhilfe. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe/sozialhilfebeziehung/wirtschaftliche-sozialhilfe.html>
- Burr, Christian, Rother, Katja, Elhilali, Laila, Winter, Andréa; Kozel, Bernd; Weidling, Katja & Zuaboni, Gianfranco (2021). Rollen und Arbeitsinhalte von Peers und Expertinnen und Experten durch Erfahrung in Praxis, Bildung, Entwicklung und Forschung in der Psychiatrie. *Psychiatrische Praxis*, 48(3), 135–142. <https://doi.org/10.1055/a-1287-6074>
- Coullery, Pascal, Gerber, Jan, Grob, Dominik, Hänggeli, Alissa & Studer, Melanie (2025). Die Mobilisierung des Sozialhilferechts im interkantonalen Vergleich. *LEGES. Vorab-Onlinepublikation*. <https://doi.org/10.38023/3604e56d-343c-44eb-a16e-39361f1ff600>
- Demarmels, Sascha, Schaffner, Dorothea, Kolberg, Sonja, Albisser, Matthias, Federspiel, Esther, Stalder, Ursula, Janoschka, Anja & Kellerhals, Ursina (2018). *Verständliche Vermarktung von Strom aus erneuerbaren Energien: Kommunikationsstrategien und Handlungsempfehlungen*. Springer Gabler.
- Donges, Patrick, Neuron, Alessia C. (2004). Einführung in das Thema: Staatskommunikation: Regierung und Verwaltung als Akteure der politischen Kommunikation in der Schweiz. *Medienwissenschaft Schweiz = Science des mass média Suisse*, 1, 2–3. <https://doi.org/10.5169/seals-790641>
- Ebert, Helmut & Fisiak, Iryna (2018a). Modul 2: Dimensionen der Textverständlichkeit. In Helmut Ebert, Iryna Fisiak (Hrsg.), *Bürgerkommunikation auf Augenhöhe: Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können* (S. 39–104). Springer Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-658-16861-2_2
- Ebert, Helmut & Fisiak, Iryna (Hrsg.) (2018b). *Bürgerkommunikation auf Augenhöhe: Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können*. Springer Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-658-16861-2_2
- Eckstein, Nina, Rössl, Ines (2017). Legal Literacy: Vorwort der Gastherausgeberinnen. *juridikum*, 2, 219–224.
- Englert, Kathrin, Sondermann, Ariadne (2013). «Ich versuch hier auch immer so dieses Amtliche irgendwie noch 'n bisschen zu überspielen.» Emotions- und Gefühlsarbeit in der öffentlichen Verwaltung als Ausdruck von Staatlichkeit im Wandel. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 38(2), 131–147. <https://doi.org/10.1007/s11614-013-0080-8>
- Fisch, Rudolf (Hrsg.) (2020). *Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung. Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele*. Nomos.
- Fuchs, Gesine, Studer, Melanie (2021). Sozialhilfe: Handlungsbedarf bei Rechtsschutz und -beratung? *CHSS Soziale Sicherheit*, 1, 17–21. <https://soziale-sicherheit-chss.ch/artikel/sozialhilfe-handlungsbedarf-bei-rechtsschutz-und-beratung/>
- Fuchs, Gesine, Abbas, Marina, Studer, Melanie, Koschmieder, Nikola, Pärli, Kurt, Meier, Anne, Blanchet, Nathalie, Ruch, Marion (2021). *Rechtsberatung und Rechtsschutz von Armutsbetroffenen in der Sozialhilfe: Schlussbericht* (Forschungsbericht No. 18/20). Schweizerische Eidgenossenschaft.
- Gaitsch, Myriam, Sauer, Birgit, Hofbauer, Johanna, Glinsner, Barbara & Penz, Otto (2020). Doing Gender im öffentlichen Dienst: affektive Arbeit von Arbeitsvermittler_innen. *Gender – Zeitschrift für Geschlecht, Kultur und Gesellschaft* 12(2), 11–27. <https://doi.org/10.3224/gender.v12i2.02>
- Gelbrich, Katja, Schröder, Eva-Maria (2008). *Werbewirkung von Furchtappellen: Stand der Forschung*. Verlag proWiWi. <https://dnb.info/1013624564/34>
- Göpferich, Susanne (2001). Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientier-

- ter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. *Fachsprache* 23(3-4), 117-138.
- Göpferich, Susanne (2002). *Textproduktion im Zeitalter der Globalisierung: Entwicklung einer Didaktik des Wissenstransfers*. Stauffenburg.
- Göpferich, Susanne (2009). Comprehensibility assessment using the Karlsruhe Comprehensibility Concept. *The Journal of Specialised Translation*, 11, 31-52.
- Hahn, Martin (2017). *Webdesign. Das Handbuch zur Webgestaltung*. Rheinwerk.
- Hegedüs, Anna, Domonell, Kristina, Wil-lener, Daniela, & Chiapparini, Emma-nueala (2023). *Digitalisierung. Hürden und Chancen für vulnerable Personengruppen (ProDigitAll)*. <https://doi.org/10.24451/ARBOR.18764>.
- Hümbelin, Oliver (2019). Non-Take-Up of Social Assistance: Regional Differences and the Role of Social Norms. *Swiss Journal of Sociology*, 45(1), 7-33. <https://doi.org/10.2478/sjs-2019-0002>.
- International Social Security Association. (2023). *Social security and human rights – Ensuring access and combatting the non-take-up of social benefits* | International Social Security Association (ISSA). Verfügbar unter: <https://www.issa.int/analysis/social-security-and-human-rights-ensuring-access-and-combatting-non-take-social-benefits>
- Keller, Véréna (2025). *Chronologie Sozialhilfe Schweiz 2000-2024 Umgang mit der Armut. Vorstösse und Entscheide auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene*. 4. Auflage. Avenir Social.
- Kersting, Norbert (2020). Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung. In Tanja Klenk, Frank Nullmeier, Götrik Wewer (Hrsg.), *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung* (S. 220-229). Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-3-658-23668-7_19
- Kocks, Klaus, Knorre, Susanne & Kocks, Jan Niklas (2020). Verwaltung in der Öffentlichkeit: Zur Bedeutung kommunikativer Problemstellungen in den Zeiten technologisch-anzuizierten Medienwandels. In Klaus Kocks, Susanne Knorre, Jan Niklas Kocks (Hrsg.), *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit: Herausforderungen und Chancen der Kommunikation öffentlicher Institutionen* (S. 1-11). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6_1
- Langer, Inghard, Schulz von Thun, Friedemann & Tausch Reinhard (2006). *Sich verständlich ausdrücken*. Ernst Reinhardt.
- Leyvraz, Anne-Cécile; Tabin, Jean-Pierre; Gaspoz, Cédric & Pellaton, Camille (2022). Obstacles au développement d'un instrument pour lutter contre le non-recours aux prestations sociales sous condition de ressources en Suisse romande. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit / Revue suisse de travail social*. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.33058/szsa.2022.1261>
- Lucas, Barbara, Bonvin, Jean-Michel & Hümbelin, Oliver (2021). The Non-Take-Up of Health and Social Benefits: What Implications for Social Citizenship? *Swiss Journal of Sociology* 47 (2), 161-180. <https://doi.org/10.2478/sjs-2021-0013>
- Lucke, Jörn von (2008). *Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung*. Josef Eul.
- Lucke, Jörn von (2020). Zukünftige Formen der digitalen Kommunikation mit der Verwaltung. In Rudolf Fisch (Hrsg.), *Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung. Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele* (S. 109-122). Nomos. <https://doi.org/10.5771/9783748902843-109>
- Luttermann, Karin (2020). Moderne Verwaltungskommunikation: Grundlagen, Prozesse und Beispiele aus linguistischer Sicht. In Rudolf Fisch (Hrsg.), *Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung. Konzepte – Lösungen – Fallbeispiele* (S. 123-144). Nomos. doi.org/10.5771/9783748902843-123
- Meier, Stefan (2016). Websites als multimodale digitale Texte. Klug, Nina-Maria, Stöckl, Hartmut (2016), *Handbuch Sprache im multimodalen Kontext*. De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110296099>
- Müller, Christian. (2023). *Digitale Kommunikation und Soziale Arbeit: Menschen im digitalen Raum erreichen*.

- Vandenhoeck & Ruprecht. <https://doi.org/10.13109/9783666703171>
- Neuenschwander, Peter, Hümbelin, Oliver, Kalbermatter, Marc & Ruder, Rosmarie (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst: Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. Schriften zur sozialen Frage: Bd. 6. Seismo.*
- Raaphorst, Nadine, Groeneveld, Sandra (2019). Discrimination and representation in street level bureaucracies. In Peter L. Hupe (Hrsg.), *Research handbook on street-level bureaucracy* (S. 116–127). Edward Elgar.
- Rogge, Tim (2021). Ungleichheit als Herausforderung digitaler Partizipation von Schüler*innen. In Lara Möller, Dirk Lange (Hrsg.), *Augmented Democracy in der Politischen Bildung. Citizenship. Studien zur Politischen Bildung*. Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-31916-8_10
- Rosenberger Staub, Nicole, Dreesen, Philipp, Krasselt, Julia, Klopfenstein Frei, Nadine; Bubenhofer, Noah; Kehl, Konstantin & Gabriel, Rainer (2019). *Linguistische Diskursanalyse zu «Sozialhilfe»: Sozialdepartement der Stadt Zürich*. ZHAW. <https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/20651>
- Roulin, Christophe, Hassler, Benedikt (2023). *Vergleich von Sozialhilfeleistungen in fünf Schweizer Kantonen. HarmSoz.* <https://irf.fhnw.ch/bitstreams/db266cff-1f3f-42b1-a9f3-625bb97ffc1a/download>
- Studer, Melanie, Fuchs, Gesine (2023). Zugang zum Recht in der Sozialhilfe. *Jusletter*, 1159. <https://doi.org/10.38023/9d4dfc2e-1229-4094-95b7-87beead48822>
- Vatter, Adrian (2021). Föderalismus. In Yannis Papadopoulos, Pascal Sciarini, Adrian Vatter, Silja Häusermann, Patrick Emmenegger & Flavia Fossati (Hrsg.), *Handbuch der Schweizer Politik* (S. 135–166). NZZ Libro.
- Witt, Sabine, Aebi, Adrian (2024). Inklusive Vermittlung von Sozialhilfethemen: Zugänglichkeit und Verständlichkeit von Sozialhilfeinformationen auf Deutschschweizer Gemeindewebsites. *Diversity in der Wirtschaftskommunikation*, 36, 355–377. https://doi.org/10.1007/978-3-658-43199-0_15
- Wright, Michael T. (2021). Partizipative Gesundheitsforschung: Ursprünge und heutiger Stand. *Bundesgesundheitsblatt*, 64(2), 140–145. DOI: 10.1007/s00103-020-03264-y

Anmerkungen

- 1 Hierzu gehören Verfahrensgarantien (Art. 29 BV) insbesondere das Recht auf unentgeltliche Rechtspflege (Art. 29 Abs. 3 BV) und die Rechtsweggarantie (Art. 29a BV).
- 2 <https://www.hslu.ch/de-ch/hochschule-luzern/forschung/projekte/detail/?pid=5968>.
- 3 So erhielt das Forschungsteam in sechs Monaten 275 automatische «Alerts» über veränderte kantonale Regeln der sechs Leistungen in sechs Kantonen (Leyvraz et al., 2022, S. 72).
- 4 Zu den Auswirkungen des Prozessrechts (Prozesskosten, unentgeltliche Rechtsverbeiständung, Fristen, Instanzenlauf, wenig mündliche Verfahren) vgl. Studer & Fuchs, 2023, Rn. 27–69.
- 5 Dieser Abschnitt fusst auf Witt & Aebi, 2024.
- 6 Die Parteizugehörigkeit wurde dann umkodiert: SP, Grüne und GLP wurden als links kodiert, CVP (jetzt Mitte), FDP und SVP als bürgerlich. Parteilose Exekutivmitglieder wurden der Kategorie «unklar» zugeordnet.
- 7 Das ist ein nicht-parametrischer Test, da die Daten nicht normalverteilt waren.
- 8 Agglomerationen sind politisch deutlich konservativer als städtische Gebiete, darin aber dem Land ähnlich (vgl. Stöbele, 2012). Warum Agglomerationen, die am wenigsten informativen Webseiten haben, muss offen bleiben.
- 9 Mündliche Auskünfte der Projektleiterin Emilie Clavel, Abteilung Soziales Stadt Biel.

Autorinnen

Gesine Fuchs, Hochschule Luzern –
Soziale Arbeit, Institut für Sozial-
pädagogik und Sozialpolitik,
gesine.fuchs@hslu.ch

Sabine Witt, Hochschule Luzern – Wirtschaft, Insti-
tut für Kommunikation und Marketing,
sabine.witt@hslu.ch

Anhang Kriterien der Webseiten-Analysen Sozialhilfeeinformationen

Variablenname	gehört zu Index ...	Punkte	Erklärung, Beispiele
Fachwoerter_ohne_erkl	Fachsprachlichkeit	0 - 0.5 - 1	Text verwendet Fachwörter, ohne sie zu erklären, z. B. «Existenzminimum», «materielle und immaterielle Existenzsicherung».
Abkuerzungen_ohne_erkl	Fachsprachlichkeit	0 - 0.5 - 1	Text verwendet Abkürzungen, ohne sie zu erklären (auszuschreiben).
Behoerdenspeak	Fachsprachlichkeit	0 - 0.5 - 1	Text verwendet behördentypische und/oder rechtssprachliche Formulierungen, z. B. «Gemäss Sozialhilfegesetzgebung...».
Legaldef_unnoetig	Fachsprachlichkeit	0 - 0.5 - 1	Es gibt unnötige Legaldefinitionen, d. h. es werden keine unwichtigen oder einfach verständlichen Begriffe erklärt.
Index Fachsprachlichkeit		0 - 4	
Tonalitaetskonsistenz	Freundlichkeit	0 - 1	Tonalität ist konsistent (kein Wechsel zw. Dialog und Distanz). Die Lesenden sollen gelegentlich zwischendurch angesprochen werden (nicht nur im ersten Satz). «Hier erhalten Sie Einblicke in die Grundprinzipien, gesetzlichen Grundlagen und Kontrollen der Sozialhilfe. Sozialhilfe sichert die Existenz bedürftiger Personen und fördert deren Integration sowie wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit. Die Sozialhilfe bildet das unterste Netz im schweizerischen System der Sozialen Sicherung...».
Info_ausreichend	Informationsgehalt	0 - 1 - 2	Der Text enthält ausreichend Informationen. Nur zwei Sätze sind nicht ausreichend, um über Sozialhilfe zu informieren.
Infodichte	Informationsgehalt	0 - 1 - 2	Information wird hinreichend dicht dargeboten. Der Text ist angemessen hinsichtlich Konkretheit/Abstraktheit. Es werden Fakten genannt, aber nicht einfach aneinandergereiht, sondern mit Beispielen, Bildern etc. aufgelockert. Der Text wirkt aber auch nicht durch zu viele Beispiele oder infantile Bilder herablassend. Wird überhaupt nicht oder zu stark ins Detail gegangen?
Vertraulichkeit	Informationsgehalt	0 - 1	Ein Hinweis auf Vertraulichkeit im Umgang mit sensiblen Daten ist vorhanden.
Voraussetzungen_Bedingungen	Informationsgehalt	0 - 1	Anspruchsvoraussetzungen werden erklärt. Bedingungen werden deklariert, z. B. «Wenn Sie in eine finanzielle oder soziale Notlage geraten sind, können Sie die Hilfe des Sozialdienstes in Anspruch nehmen, wenn Sie in der Stadt Bern angemeldet sind und Ihre Verwandten Sie nicht unterstützen können.» Kopplung ans Ausländerrecht bzw. Aufenthaltsbewilligung «Wenn Sie: einen C-Ausweis besitzen, also eine Niederlassungsbewilligung haben, EU/EFTA-Angehörige, übrige Staatsangehörige...»

Fortsetzung von Tabelle auf der nächsten Seite.

Fortsetzung des Anhangs.

Variablenname	gehört zu Index ...	Punkte	Erklärung, Beispiele
Huerden_Gefahren	Informationsgehalt	0 - 1	Hürden, Gefahren werden deklariert, z. B. «Verletzen Sie diese Pflichten, können Ihre Leistungen gekürzt oder sogar eingestellt werden.»
Anspruchsinhaltwird-erklärt	Informationsgehalt	0 - 1	Anspruchsinhalt wird erklärt (persönliche und wirtschaftliche Hilfe).
Anspruchinhalt_konkret_Zahlen	Informationsgehalt	0 - 1	Anspruchsinhalt wird mit Zahlen konkretisiert, z. B. «Haushaltgrösse Grundbedarf pro Person und Monat Grundbedarf für den gesamten Haushalt 1 Person 977.– 977.– 2 Personen 748.– 1495.– 3 Personen 606.– 1818.– 4 Personen 522.– 2090.»
Relevante_Rechte	Informationsgehalt	0 - 1	Relevante Rechte werden aufgeführt, z. B. eine unentgeltliche Beratung, wirtschaftliche Hilfe, ein willkürfreies und rechtsgleiches Handeln, ein faires Verfahren, die Wahrung Ihrer Würde die Einhaltung der strengen Datenschutzbestimmungen
Info_Mitwirkungspflicht	Informationsgehalt	0 - 1	Informations- und Mitwirkungspflicht wird genannt, z. B. Auskunftspflicht, Weisungen des Sozialdienstes befolgen.
Schadensminderung	Informationsgehalt	0 - 1	Pflicht zur Minderung der Bedürftigkeit wird genannt.
Rueckerstattung	Informationsgehalt	0 - 1	Rückerstattungspflicht wird genannt.
Info_Detailierung	Informationsgehalt	0 - 1	Informationen unterschiedlichen Detailierungsgrades sind vorhanden, vom Überblick zu Spezialthemen, z. B.: Was ist Sozialhilfe? Was ist elterliche Unterhaltspflicht?
Index Informationsgehalt		0 - 14	
Informationen_sind_in_mehr_als_einer_Sprache_erhältlich	Interkulturalität	0 - 1	Informationen sind in mehr als einer Sprache erhältlich.
Gesetzesverweise	Legitimität	0 - 1	Es wird auf Gesetze verwiesen, z. B. «Art. 12 der Schweizerischen Bundesverfassung (BV) verankert das Grundrecht auf Existenzsicherung. Danach hat jeder Mensch in der Schweiz Anspruch auf Existenzsicherung,...».
Bilder_zu_Sender	Legitimität	0 - 1 - 2	Fotos und Bilder passen zum Sender, d. h. Bilder sind nicht werbend, möglichst neutral, Menschen bilden die breite Bevölkerung ab, Bilder widerspiegeln die Seriosität des Amts.
Absender_erkennbar	Legitimität	0 - 1	Der Absender ist immer erkennbar, z. B. über ein Logo.
Index Legitimität		0 - 4	
Nutzen_aufgezeigt	Motivation	0 - 1	Text zeigt Nutzen von Sozialhilfe oder der Website auf.
Storytelling	Motivation	0 - 1	Storytelling ist vorhanden, d. h. der Inhalt wird in einer Geschichte mit handelnden Personen und einer Struktur mit Anfang, Mitte, Schluss erzählt.
Gamification	Motivation	0 - 1	Gamification ist vorhanden, z. B. Quiz.

Fortsetzung von Tabelle auf der nächsten Seite.

Fortsetzung des Anhangs.

Variablenname	gehört zu Index ...	Punkte	Erklärung, Beispiele
Personalisierung	Motivation	0 - 1	Personalisierung ist vorhanden, z. B. Fallbeispiele erklären die Inhalte, Personas sind vorhanden, Figur führt durch Website.
Regionalisierung	Motivation	0 - 1	Regionalisierung ist vorhanden, d. h. Website ist für die Region gemacht, in der Sozialhilfe beantragt wird.
Index Motivation		0 - 4	
Negative_Botschaften	Negativität	0 - ja, 1 - nein	Es gibt negative Botschaften, z. B. «Wussten Sie, dass die Sozialdienste zur Bekämpfung von Missbrauch (Sozialdetektive) einsetzen? dass bei Sozialhilfe-Missbrauch eine Anzeigepflicht durch die Sozialdienste besteht und die Gerichte Strafen aussprechen?». Ist der Ton abschreckend?
Negative_Botschaften_diskret	Negativität	0 - 1	Negative Botschaften sind diskret positioniert (falls es negative Botschaften gibt), z. B. die Aussage «Verletzen Sie diese Pflichten, können Ihre Leistungen gekürzt oder sogar eingestellt werden.» ist nicht gleich am Anfang platziert.
Negative_Sprachbilder	Negativität	0 - 1	Es werden negative Sprachbilder verwendet, z. B. «Das unterste Netz im schweizerischen System der Sozialen Sicherung...».
Index Negativität		0 - 3	
Icons_sind_leicht_verständlich	Perzipierbarkeit	0 - 1 - 2	Icons sind leicht verständlich.
Kontaktmöglichkeit_deutlich	Perzipierbarkeit	0 - 1	Kontaktmöglichkeit ist visuell leicht erfassbar, hebt sich ab, z. B. durch Schriftfarbe (die allgemeine Nummer der Gemeinde reicht nicht).
Leserinnenführung	Perzipierbarkeit	0 - 1	Leser:innenführung, z. B. orientierende Titel und Zwischentitel, ist vorhanden.
Layout_gut	Perzipierbarkeit	0 - 1	Layout ist übersichtlich.
Infografiken	Perzipierbarkeit	0 - 1	Es gibt leicht verständliche (Info-)Grafiken.
Index Perzipierbarkeit		0 - 6	
Oeffnungszeiten	Service	0 - 1	Text nennt Öffnungszeiten.
Dienstleistungen	Service	0 - 1	Text nennt Dienstleistungen, z. B. «Wollen Sie mehr zu den Leistungen der Sozialhilfe erfahren? Informieren Sie sich über nachfolgende Seiten. (Links zu:) Materielle Hilfe, Beratung und persönliche Unterstützung, Praxisbeispiele».
Kontakt	Service	0 - 1	Text nennt Kontaktmöglichkeiten.
Kontakt_mehrfach	Service	0 - 1	Kontakt ist über mehrere Kanäle möglich.
Index Service		0 - 4	
Weitere_Beratung	Unterstützung	0 - 1	Es sind weiterführende Beratungsmöglichkeiten angeboten, z. B. für Notfälle (Ausweisungsfahr).
Feedback_Beschwerde	Unterstützung	0 - 1	Auf Feedback- oder Beschwerdemöglichkeiten wird im Text hingewiesen. Damit wird ausgedrückt, dass die Klient:innen nicht stillschweigend erdulden müssen, was das Amt verfügt.

Fortsetzung von Tabelle auf der nächsten Seite.

Fortsetzung des Anhangs.

Variablenname	gehört zu Index ...	Punkte	Erklärung, Beispiele
Hilfsangebot	Unterstützung	0 - 1	Es wird Hilfe angeboten, z. B. «Gerne beraten wir Sie.» «Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, um Ihre Fragen zu klären.» (Der Hinweis auf irgendein Beratungsangebot ist nicht ausreichend. Es geht darum, ob eine Person in Bezug auf ihre Fragen zur Sozialhilfe beraten wird. Auch die Angabe der Telefonnummer und die Öffnungszeiten sind nicht ausreichend.)
Index Unterstützung		0 - 3	
Auffindbarkeit	Usability	0 - 1	Die Webseite ist gut auffindbar, d. h. die Website erscheint mit einer Kombination aus zwei Begriffen unter den ersten 5 Suchergebnissen.
Seitenarchitektur	Usability	0 - 1	Seitenarchitektur ist nachvollziehbar, d. h. wichtige Informationen ab Startseite Sozialamt sind mit < 2 Clicks zu finden.
Navigationswording	Usability	0 - 1 - 2	Navigationswording ist verständlich, z. B. «Soziales», «Sozialhilfe».
Link_bezeichnungen_sind_informativ	Usability	0 - 1 - 2	Linkbezeichnungen sind informativ (man versteht, wohin ein Klick führt).
Website_ist_barrierefrei	Usability	0 - 1 - 2	Website ist barrierefrei: Alternativtext bei Bildern (Rechtsklick auf Bild > Untersuchen), Schriftgrösse ist einstellbar, man kann sich die Seite vorlesen lassen. Gibt es Informationen in «leichter Sprache»?
Suchfunktion	Usability	0 - 1	Eine Suchfunktion (ein Suchfeld) ist vorhanden.
Text_webgerecht	Usability	0 - 1	Text ist webgerecht gestaltet, z. B. kurze Abschnitte, Aufzählungen, Hervorheben der wichtigen Punkte.
Website_Smartphone	Usability	0 - 1 - 2	Die Website ist über Smartphone zugänglich und lesbar.
Webdesign_gut	Usability	0 - 1	Die Website hat gut lesbares Webdesign, z. B. deutliche Kontraste, leicht lesbare Typografie.
Index Usability		0 - 13	
TextBildKohaerenz	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Der Text (inkl. Bild-Text-Beziehung) - ist kohärent, - hat keine Lücken oder unnötige Redundanzen «Die Neuanmeldung zum Bezug von Sozialhilfe erfolgt in zwei Schritten». Danach wird aber nicht mehr auf diese zwei Schritte eingegangen, sodass unklar bleibt, was damit gemeint ist.
Prozesse_zeigen	Verständlichkeit	0 - 1	Text zeigt Prozesse.
Prozesse_erklaeren	Verständlichkeit	0 - 1	Text erklärt Prozesse, etwa Nutzen (weshalb muss man etwas so und so tun, weshalb läuft etwas so und so ab), institutionelle Zusammenhänge, rechtliche Vorgaben: z. B. «Werden dann Dritteleistungen rückwirkend ausgerichtet, fordert die Sozialhilfe ihre erbrachten Leistungen zurück. Dies ist in der sogenannten Rückerstattungspflicht geregelt.» Der Zugang zum Aufnahmeverfahren wird erklärt mit weiterführenden Handlungsanleitungen. z. B.: «Wenn Sie Sozialhilfe beantragen wollen, müssen Sie sich persönlich beim Sozialdienst an der Schwarztorstrasse 71 in Bern anmelden. Bitte bringen Sie einen aktuellen amtlichen Ausweis mit.»

Fortsetzung von Tabelle auf der nächsten Seite.

Fortsetzung des Anhangs.

Variablenname	gehört zu Index ...	Punkte	Erklärung, Beispiele
Text_folgt_Leadstruktur	Verständlichkeit	0 - 1	Text folgt Leadstruktur, d. h. das Wichtigste steht am Anfang.
Einfache_Worte	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text verwendet einfache (nicht zusammengesetzte) Wörter, z. B. «Fragen zur Sozialhilfe» statt «Sozialhilfefragen».
Gaengige_Worte	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text verwendet gängige Wörter, d. h. Wörter aus dem Alltag, die man bei einer Suchmaschine eingeben würde, z. B. «zurückzahlen» statt «Rückerstattung».
Begriffskonsistenz	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text verwendet Begriffe konsistent, d. h. für dieselbe Sache wird immer dasselbe Wort verwendet.
Verbal	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text ist verbal, verwendet keine umständlichen Nominalisierungen, z. B. «bemessen» statt «Bemessung», «entgegennehmen und prüfen» statt «Entgegennahme und Prüfung».
Kurze_Saetze	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text hat kurze Sätze mit höchstens einem nebegeordneten Nebensatz, d. h. 9–12 Wörter pro Satz. Nebensätze sind mit nebenordnenden Konjunktionen verbunden (und, oder ...). Der Text hat keine Schachtelsätze.
Eindeutigkeit	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text ist hinreichend eindeutig, d. h. die Formulierungen sind präzise, Termini werden aber erklärt, z. B. «Wir beachten die in der Gesetzgebung verankerten Grundsätze, insbesondere die Subsidiarität. Das bedeutet, dass Hilfe nur gewährt wird, wenn eine bedürftige Person sich nicht selber helfen kann ...».
Aktiv_nicht_passiv	Verständlichkeit	0 - 1 - 2	Text ist aktivisch, nicht im Passiv.
Index Verständlichkeit		0 - 19	
Bilder_zu_Adressaten	Visualisierung	0 - 1	Fotos und Bilder passen zu den Adressaten, d. h. keine Stock-Bilder, Adressaten können sich wiedererkennen.
	Visualisierung	0 - 1	Fotos und Bilder passen zur kommunikativen Funktion, d. h. Bilder wirken sachlich, sie zeigen Menschen und/oder Orte und/oder Dinge, die etwas mit «Amt» zu tun haben.
Index Visualisierung		0 - 2	

Bepunktung: 0 - 1: vorhanden / nicht vorhanden; 0 - 1 - 2 bzw. 0 - 0.5 - 1: nicht vorhanden - teilweise - durchgängig

Index Recht (0–8)	aus Index ...
Voraussetzungen,_Bedingungen	Informationsgehalt
Huerden_Gefahren	Informationsgehalt
Anspruchsinhalt_wird_erklärt	Informationsgehalt
Relevante_Rechte	Informationsgehalt
Info_Mitwirkungspflicht	Informationsgehalt
Schadensminderung	Informationsgehalt
Rueckerstattung	Informationsgehalt
Gesetzesverweise	Legitimität