

SKOS CSIAS COSAS

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid sozial

Dienstleistungen des Verbands für die Mitglieder der SKOS

Bericht zur Umfrage: Ergebnisse, Handlungsbedarf und Massnahmen

1 Ausgangslage

Die SKOS versteht sich als Dienstleisterin gegenüber den Mitgliedern und will ihre Angebotspalette gezielt auf den Bedarf aus der Praxis, den sozialpolitischen Nutzen und auf ihren Auftrag als gesamtschweizerischen Fachverband ausrichten. Dazu müssen die verschiedenen Produkte und Dienstleistungen, die sie ihren Mitgliedern anbietet und die teilweise auch einer breiten Fachöffentlichkeit zur Verfügung stehen, regelmässig überprüft werden. Aus diesem Grund hat die Firma MIS Trend im November 2014 im Auftrag der SKOS eine Onlinebefragung bei allen Verbandsmitgliedern zur Nutzung und Zufriedenheit der SKOS-Dienstleistungen durchgeführt.

Insgesamt haben 526 von 900 SKOS-Mitgliedern an der Onlinebefragung teilgenommen. Das entspricht einem Rücklauf von rund 60%, was auf eine hohe Anbindung der Mitglieder an den Verband schliessen lässt. Die Zusammensetzung der Befragungsteilnehmenden entspricht der Verteilung aller Mitglieder im Verband, womit von einer repräsentativen Stichprobe gesprochen werden kann. Erfreulich ist zudem, dass die Befragung zu einem grossen Teil von Personen auf höheren Hierarchiestufen ausgefüllt wurde, was mit ein Hinweis ist, dass der SKOS und ihren Dienstleistungen eine entsprechende Wichtigkeit beigemessen wird.

2 Hohe Gesamtzufriedenheit und Kundenorientierung

Die Gesamtzufriedenheit der SKOS-Mitglieder liegt auf einer Skala von 0-10 im Durchschnitt bei 7.6. Insgesamt gaben 30% der Befragten eine Note von 9 bis 10 und 53% von 7 bis 8. Lediglich 6% der Befragten gaben Noten zwischen 0 bis 4. Unterschiede zwischen den Sprachregionen wurden nicht festgestellt.

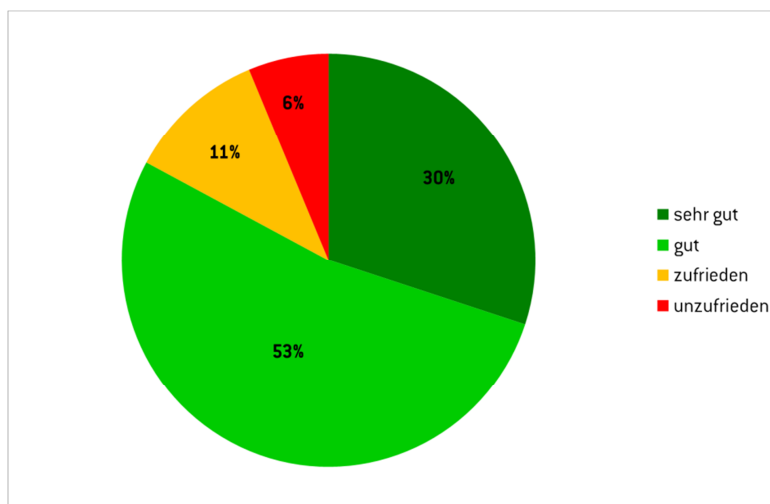


Abb. 1: Gesamtzufriedenheit der SKOS-Mitglieder

Bei der Kundenorientierung zeigt sich ein ähnliches Bild. 85% der Mitglieder sind der Ansicht, dass die SKOS eine Organisation ist, welche Dienstleistungen auf kundenorientierte Art anbietet und die Bedürfnisse ihrer Mitglieder in den Vordergrund stellt. Auch hier gibt es kaum Unterschiede zwischen den Sprachregionen.

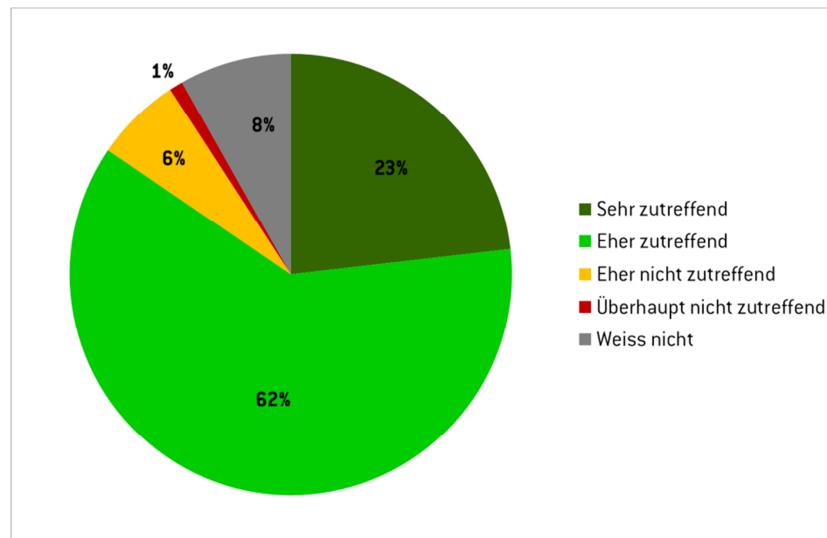


Abb. 2: Kundenorientierung der SKOS

Die Umfrage zeigte auch auf, dass die Dienstleistungen rege genutzt werden. Gut zwei Drittel der Mitglieder gaben an, Dienstleistungen der SKOS im letzten Monat vor der Umfrage genutzt zu haben. Mit grossem Abstand an der Spitze stehen diesbezüglich die SKOS-Richtlinien.

Insgesamt ergibt die Erhebung ein zufriedenstellendes und positives Bild über die Nutzung und die Qualität der SKOS-Dienstleistungen. Es ist kein grundlegender Reformbedarf angezeigt. In einigen Bereichen besteht allerdings Optimierungsbedarf. Und es gibt Anlass über neue Angebote nachzudenken.

3 Die einzelnen Dienstleistungen

Im Folgenden sind die Ergebnisse der Umfrage zu den einzelnen Dienstleistungen, der Handlungsbedarf und die wichtigsten Massnahmen im Überblick zusammengefasst.

SKOS-Richtlinien

Die SKOS-Richtlinien weisen die höchste Nutzung und Wichtigkeit aller Dienstleistungen auf. Es werden ihnen eine einfache Nutzung und eine gute Qualität attestiert. Obwohl die Richtlinien seit zwei Jahren elektronisch herunterladbar sind, wird die Papierversion im Allgemeinen bevorzugt.

Verbesserungspotenzial wird am ehesten in einer noch einfacheren Anwendbarkeit gesehen und teilweise wird ein höherer Detaillierungsgrad gewünscht.

Massnahmen: Die Richtlinien sind und bleiben das Kerngeschäft der SKOS. Der gute Zugang und die praktische Anwendung müssen gewährleistet sein. Zwar gibt es bereits heute Hilfestellungen für die Suche in der elektronischen Version, aber die Suchfunktionen müssen weiter optimiert werden. Insbesondere das Stichwort- und Inhaltsverzeichnis ist zu verbessern. Im Rahmen eines nächsten Reformschrittes wird eine grundlegende Neugestaltung der Richtlinien und in diesem Zusammenhang die Verlinkung der digitalen Version mit hinterlegten Dokumenten und Erläuterungen sowie eine

webgerechte Aufbereitung geprüft. Damit soll eine noch höhere Transparenz der Richtlinien erreicht werden.

Grundlagenarbeit: Studien, Argumentarien, Grundlagen- und Positionspapiere

Ein Fachverband wie die SKOS hat neben gezielten Angeboten auch Grundlagenarbeit zu leisten. Sie dient der wissenschaftlichen und fachlichen Abstützung der Richtlinien und der konkreten Ausgestaltung der Sozialhilfe sowie der sozialpolitischen Diskussion.

Diese Aufgabe ist durch die Umfrage unbestritten. Der bisherigen Grundlagenarbeit wird gute Qualität attestiert, die Produkte sind insgesamt gut bekannt und die thematische Ausrichtung wird nicht in Frage gestellt. Die teilweise fehlende unmittelbare Anwendbarkeit in der Praxis liegt in der Natur der Sache. Gewünscht wird u.a. eine vereinfachte Suche nach Dokumenten auf der Webseite der SKOS sowie eine bessere Verständlichkeit der Papiere.

Massnahmen: Gute Suchfunktionen und ein einfacher Zugang sind die Voraussetzung für gute und schnelle Information. Die Struktur der Webseite muss deshalb nach dem Relaunch vor zwei Jahren optimiert werden. Zur schnelleren Lesbarkeit ist zu prüfen, ob Zusammenfassungen als festes Strukturelement bei grösseren Dokumenten eingeführt werden sollen. Bereits heute werden die Grundlagenpapiere jeweils vor der Veröffentlichung redaktionell bearbeitet. Diese Bemühungen müssen weiter verstärkt werden, um dem breiten Publikum der SKOS Rechnung zu tragen.

Praxisbeispiele

Die Praxisbeispiele sind fester Bestandteil jeder ZESO-Ausgabe. Sie erfreuen sich aufgrund ihrer Praxisnähe einer grossen Beliebtheit. Sie werden als sehr wichtig und qualitativ als gut bis sehr gut beurteilt. Aufgrund der föderalen Sozialhilfepraxis in der Schweiz muss ihre konkrete Anwendbarkeit fallspezifisch geprüft werden.

Massnahmen: Qualität und Praxisbezug halten.

FAQ

Die FAQs (frequently asked questions) werden gut genutzt und grundsätzlich als wichtig eingestuft. Sie gehören aber selbstverständlich nicht zum Alltagsinstrumentarium der Fachleute, da das Wissen in der Regel bereits vorhanden ist. Die FAQs richten sich denn auch in erster Linie an ein erweitertes Publikum. Sie können zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden, als Grundlage für Behördenvertreterinnen und -vertreter oder als Information für eine breitere Öffentlichkeit, Medienschaffende oder Politikerinnen und Politiker dienen. Entsprechend werden sie immer wieder überprüft und allenfalls ergänzt.

Massnahmen: Aus der Umfrage ergibt sich kein unmittelbarer Handlungsbedarf. Denkbar ist allerdings die stärkere Verknüpfung mit spezifischen Fachfragen aus der SKOS-Line. Eine entsprechende Aufbereitung im Mitgliederbereich ist vorgesehen.

ZESO – Zeitschrift für Sozialhilfe

Gemäss Umfrage stuft der Grossteil der Mitglieder es als wichtig ein, dass die SKOS über eine Verbandszeitschrift verfügt. Das Konzept der ZESO wurde in den letzten Jahren regelmässig angepasst und ist heute einem modernen und abwechslungsreichen Mix aus verschiedenen Informations- und Diskussionsbeiträgen verpflichtet. Nebst Informationskanal und Diskussionsplattform ist die Ver-

bandszeitschrift aber auch ein Mittel, über das die SKOS bildlich und konkret wahrgenommen wird. Die ZESO wird gut genutzt und erhält gute bis sehr gute Noten für ihre Qualität. Wer sie nicht nutzt, tut dies meistens aus Zeitmangel und aufgrund der allgemeinen Informationsfülle. Generell wird auch bei der ZESO ein hoher Praxisbezug erwartet.

Massnahmen: Die Umfrage weist nicht auf dringenden konzeptuellen Handlungsbedarf hin. Allerdings muss eine Zeitschrift kontinuierlich reflektiert und an den Bedürfnissen der Leserschaft gespiegelt werden. Der Fachbereich Kommunikation prüft deshalb konkrete Optimierungsmöglichkeiten.

Newsletter

Newsletter eignen sich, um schnell, aktuell und breitflächig Informationen zu verbreiten. Ein Abonnement kann schnell und unkompliziert bestellt, aber auch schnell wieder aufgelöst werden. Der Newsletter der SKOS wird gemäss Umfrage gut genutzt und qualitativ als gut bis sehr gut eingeschätzt. Allerdings ist er nicht für alle Umfrageteilnehmenden gleich wichtig, etliche Mitglieder beklagen die generelle Informationsflut und ihre eigenen mangelnden Ressourcen. Insgesamt wird gewünscht, dass der Newsletter noch aktueller ist und auch Bezüge herstellt zu erweiterten Themen mit Relevanz für die Sozialhilfe und die Alltagsarbeit.

Massnahmen: Bisher sind die News der SKOS auf relevante Informationen aus dem Verband und gezielte Fachinformationen ausgerichtet. Der Newsletter als rasches und unkompliziertes Kommunikationsmittel bewährt sich grundsätzlich. Möglichkeiten zu höherem Aktualitätsgehalt, z.B. in Verbindung mit der politischen Agenda, und entsprechende konzeptionelle Anpassungen sollen geprüft werden.

Mitgliederbrief

Der Mitgliederbrief diente bis anhin der spezifischen Information für die Mitglieder. Bis vor Kurzem erschien er nur in Papierform und in unregelmässigen Abständen. Für die Adressatinnen und Adressaten liess er sich kaum von den ebenfalls in grösseren Abständen verschickten Informationsversänden mit Material zu verschiedenen Tagungen und Anlässen diverser Organisationen unterscheiden. Diese Informationsversände wurden aus verschiedenen Gründen nun eingestellt. Der Mitgliederbrief hatte bisher ein unklares Format und konnte von den Mitgliedern nur unzulänglich als zielgerichtetes Kommunikationsmittel erkannt werden. Entsprechend negativ wurde er in der Umfrage bewertet.

Massnahmen: Der Mitgliederbrief soll auch zukünftig die direkte Kommunikation mit den Mitgliedern ermöglichen. Dazu muss ein entsprechendes Format und Konzept entwickelt und Struktur, Inhalt und Häufigkeit überdacht werden. Informationen von allgemeinem Wert werden weiterhin per Newsletter monatlich verschickt. Der Mitgliederbrief informiert die Mitglieder bei Bedarf und gut erkennbar über ganz spezifische und für sie als Mitglieder relevante Geschäfte. Er wird neu elektronisch verschickt – per Post verschickt werden nur noch Informationen in Verbindung mit gedruckten Veranstaltungsprogrammen.

Tagungen

Die Tagungen der SKOS sind weitherum bekannt. Genutzt werden sie von rund einem Drittel der Befragten. Diese Anzahl entspricht der durchschnittlichen und auch der pro Anlass max. möglichen Teilnehmendenzahl. Fachtagungen gehören zum Kernauftrag eines Verbands. Sie schaffen eine Plattform des fachlichen Austausches, der inhaltlichen und thematischen Auseinandersetzung und Wei-

terentwicklung der Sozialhilfe sowie der Vernetzung. Obwohl die SKOS-Tagungen zu einem festen Bestandteil in der Tagungslandschaft der Schweiz geworden sind, ist die Konkurrenz erheblich. Für etliche Befragungsteilnehmerinnen und –teilnehmer ist der zeitliche Aufwand relativ gross und die Tagungsorte aufgrund der Distanz nicht immer ideal.

Massnahmen: Die SKOS-Tagungen bilden weiterhin einen Teil des Kernangebotes des Verbands. Es wird geprüft, die Anzahl auf eine Fachtagung pro Jahr zu konzentrieren. Die Tagungskonzepte und -themen führten bisher zu keiner Kritik. Ziel bleibt es weiterhin, mit aktuellen, fundierten und innovativen Programmen aktiv zur Sozialhilfedebatte beizutragen. Bisher waren die Tagungsorte bei den Fachtagungen mit Biel und Solothurn konstant und variabel bei der Mitgliederversammlung. Ob und welche örtlichen Verlagerungen möglich und sinnvoll sind, wird überdacht.

SKOS-Weiterbildung

Die jährliche Weiterbildung zur Einführung in die SKOS-Richtlinien ist ein bekanntes und bewährtes Angebot. Bildung gehört zum Kernauftrag eines Fachverbands. Allerdings ist die Konkurrenz durch kantonale Angebote hoch und der Markt ist eingeschränkt. Die Teilnehmendenzahlen der SKOS-Weiterbildung können deshalb von Jahr zu Jahr schwanken. Das Konzept wurde über die Jahre immer wieder evaluiert und angepasst. Es werden auch massgeschneiderte regionale Veranstaltungen angeboten. Die SKOS-Weiterbildung wird bisher nur auf Deutsch durchgeführt.

Massnahmen: Die SKOS-Weiterbildung hat sich bisher bewährt, das Konzept wird regelmässig überprüft und bei Bedarf werden auch massgeschneiderte regionale Veranstaltungen angeboten. Geprüft werden kann eine noch bessere regionale Abdeckung, dafür wären u.a. entsprechende Bedarfsanalysen massgebend.

SKOS-Line

Die SKOS-Line wird von über einem Drittel der Befragten genutzt. Geschätzt werden die gute Qualität, der einfache Zugang und die schnelle Antwort. Mit geringen Ressourcen wurde die SKOS-Line in den letzten Jahren zu einer stark nachgefragten und effizienten Beratungsleistung ausgebaut. Innerhalb von einer Woche erhalten die Adressatinnen und Adressaten eine qualitativ hochstehende Antwort von Fachleuten. Die Möglichkeit eines elektronischen Auskunfts- und Beratungsdienstes wird als wichtig erachtet. Die Nachfrage stieg denn auch in den letzten Jahren kontinuierlich an – u.a. von kleinen und mittleren Gemeinden, zunehmend aber auch von kantonalen Rechtsdiensten. Trotzdem ist der Anteil derjenigen, die das Angebot nicht kennen, relativ hoch. Bis heute gibt es das Angebot in einem umfassenden Sinn nur auf Deutsch.

Massnahmen: Neu ist die SKOS-Line in die Geschäftsstelle der SKOS eingebunden. Sie wird mittelfristig einer Evaluation unterzogen, um den Bekanntheitsgrad, den Bedarf und die Angebotsstruktur noch genauer zu eruieren und zu optimieren. Dabei sollen u.a. die Antworten aus den jeweiligen Beratungen für die Mitglieder der SKOS als Ganzes nutzbar gemacht werden.

Um eigens kleinere Gemeinden gezielter zu unterstützen, wird der Aufbau eines Rechtsberatungsangebots geprüft. Zurzeit wird ein entsprechendes Konzept erarbeitet.

Externe Angebote: Beobachter Hotline, Web-Law, Argus Pressedienst

Die SKOS bietet zusätzlich zu den eigenen Dienstleistungen auch einige externe Angebote für die Mitglieder an. Diese sind thematisch ausgerichtet und richten sich demzufolge in erster Linie an spezifische Nutzergruppen. Entsprechend ist ihre Bekanntheit eher eingeschränkt oder werden Alternativen genutzt, die lokal zur Verfügung stehen. Grundsätzlich werden allen drei Diensten gute Qualität

attestiert, wenn auch eine etwas weniger einfache Nutzung, da der Zugang über die externen Anbieter läuft.

Massnahmen: Alle drei Angebote haben sich in den letzten Jahren bewährt, sie decken eine spezifische Lücke und sind für die SKOS mit wenig Aufwand verbunden. Die Beobachter-Hotline wird regelmässig auf ihre Nutzung durch SKOS-Mitglieder hin untersucht und die Vereinbarung mit dem Beobachter wird ebenfalls regelmässig überprüft. Das Web-Law wird durch die Hochschule Luzern unterhalten. In den nächsten Jahren werden voraussichtlich strukturelle Fragen zu klären sein. Der Argus Pressedienst erfüllt sowohl für das nationale wie auch für das regionale Medienmonitoring einen wichtigen Zweck. Hier werden Alternativen geprüft mit entsprechendem Kosten- und Qualitätsvergleich.

4 Schlussbemerkung

Ein schweizweit tätiger Verband wie die SKOS bewegt sich in einem heterogenen Umfeld. Dies bezieht sich sowohl auf die Themen, die über die Sozialhilfe hinausgehen, als auch insbesondere auf die Zusammensetzung der Mitglieder und die weiteren Adressatinnen und Adressaten. Die SKOS richtet sich u.a. an Fachkreise, an Vertreterinnen und Vertreter von Gemeinden, Kantonen und Bund, an die Organisationen des privaten Sozialwesens und die verschiedenen Sprachregionen, aber auch an eine interessierte breitere Öffentlichkeit, Politikerinnen und Politiker und an die Medien.

Die von der SKOS angebotenen Dienstleistungen müssen aus diesem Grund breit gefächert und differenziert sein und auf die Bedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen antworten. Es ist der SKOS ein Anliegen, Dienstleistungen mit hochwertiger Qualität zu erbringen und ihre Mitglieder und weitere Kreise gut zu bedienen. Die in der Umfrage erhobene hohe Gesamtzufriedenheit und Kundenorientierung zeigen, dass diese Ziele weitgehend erreicht werden und dass die Ausrichtung der Produkte und Angebote insgesamt stimmt. Dennoch können und müssen mit bestimmten Modifikationen Optimierungen herbeigeführt werden. Diese sind in den Massnahmen zu den einzelnen Dienstleistungen skizziert und werden nun in die Jahresplanung der Geschäftsstelle aufgenommen.

Gleichzeitig muss auch über neue Angebote und Leistungen nachgedacht werden, um auf neue Bedürfnisse einzugehen und um auch in Zukunft über ein zeitgemässes und praxisnahes Dienstleistungsangebot zu verfügen. Aus diesem Grund wird zurzeit beispielsweise ein Konzept zur Rechtsberatung von Gemeinden erarbeitet. Ebenfalls überlegt werden muss, wie die lateinische Schweiz zukünftig allenfalls über das bestehende Angebot hinaus bedient werden kann.

Als Schweizerischer Fachverband nimmt die SKOS zudem eine weiterführende Funktion ein, indem sie die Sozialhilfe sozialpolitisch vertritt und in die gesamtschweizerische Diskussion einbringt. Entsprechend geprägt werden die Aktivitäten der SKOS auch durch gesellschaftspolitische Entwicklungen und Debatten, die sowohl national wie auch kantonale und regional auf der politischen Agenda stehen.

Die SKOS versteht sich als Dienstleistungsorganisation für die öffentliche Hand. Die Mitgliedschaft bringt den einzelnen Mitgliedern vielfältige Vorteile für ihren Praxisalltag und unterstützt zudem die sozialpolitische Positionierung der Sozialhilfe im Gefüge der Sozialen Sicherheit in der Schweiz.