

Abteilung Soziales der Stadt Biel

Partizipationsprojekt «Gemeinsam – Ensemble»

Voneinander lernen und gemeinsam die Sozialhilfe verbessern!

Vortrag anlässlich der SKOS-Tagung am 31. März 2022 in Biel

Emilie Clavel – Projektassistentin

Inhalt

- Ausgangspunkt des Projekts
 - Ideen und Grundsätze
 - Ziele
 - Studie der Berner Fachhochschule
- Realisierung
 - Durchführung des Projekts
 - Umgesetzte Massnahmen
 - Geplante Massnahmen
- Chancen und Grenzen des Projekts
- Fazit



Ausgangspunkt des Projekts

- Der institutionelle Rahmen – Sozialdienst und Sozialhilfebeziehende
- Die Anliegen der Betroffenen gelangen nie direkt zum Management oder zur Abteilungsleitung.
- Die Sozialhilfebeziehenden haben nur beschränkt die Möglichkeit, ihre Bemerkungen zur Struktur und Organisation mitzuteilen. Dies führt zu Frustration und dem Gefühl, nicht gehört zu werden.

Projektgrundlagen

- Grundlage ist die Mitwirkung
- Direkt Betroffene werden angehört
- Aus den Erfahrungen lernen und verändern, was nicht gut funktioniert.
- Klischees überwinden und Personen zu Wort kommen lassen, die sonst nicht gehört werden.

Grundsätze

- Einbezug / Wirkung (persönlich) / Engagement / Netzwerk / Ressourcen / Optimierung / neutrale Moderation

Ausgangspunkt des Projekts

Ziele

- Sozialhilfebeziehende besser in die Prozesse des Sozialdienstes einbeziehen (bessere Zusammenarbeit zwischen Sozialdienst und Sozialhilfebeziehenden)
- Austausch und Ideenfindung: Lösungsansätze zur Verbesserung des Alltags der Sozialhilfebeziehenden
- Den Ablauf für die Sozialhilfebeziehenden zufriedenstellend gestalten; dies wirkt sich positiv auf die Zusammenarbeit und somit auf die Rahmenbedingungen für die Sozialarbeitenden aus.



Ausgangspunkt des Projekts

- In Zusammenarbeit mit Studierenden (Master) der Sozialen Arbeit an der Berner Fachhochschule (BFH) wird ein Partizipationsprojekt durchgeführt.
 - Phase 1: 2 Gruppen bilden, die sich treffen und sich getrennt zu Themen der Sozialhilfe Gedanken machen
 - 1 Gruppe aus Sozialhilfebeziehenden
 - 1 Gruppe aus Sozialarbeitenden
 - Phase 2: Treffen der beiden Gruppen und Vergleich der Ergebnisse
 - Phase 3: Plattform für den Austausch und die Beurteilung
 - Phase 4: Umsetzung einiger Ideen
- Das Projekt hat Ideen hervorgebracht und uns Mut gemacht. Anschliessend haben wir die Ideen angepasst, damit sie in Biel umgesetzt werden können. Kern der Anpassung: eine neutrale externe Moderation unterstützt den partizipativen Prozess mit den Beteiligten und sorgt dafür, dass jeder und jede gehört und verstanden wird.

Realisierung

Durchführung des Projekts

- Eine Gruppe bestehend aus Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden
- Wichtig: Einbezug externer Partner bei der Personenauswahl. Dies nimmt viel Zeit in Anspruch.
- Einbezug der Direktion von Anfang bis Ende (Auftrag und Sicherstellen der Ergebnisse)
- Sitzungen werden durch einen externen Moderator geleitet (bilingue)
- Die Arbeitsgruppe wird jährlich neu gebildet
- 5 Sitzungen pro Jahr/1 spezifisches Thema pro Jahr

Wichtig: Am Anfang wird versichert, dass die erarbeiteten Massnahmen teilweise umgesetzt werden. Am Ende wird die Gruppe informiert, welche Ideen bis wann umgesetzt werden.

Realisierung

Umgesetzte und geplante Massnahmen

1. Jahr: Was kann bei der Anmeldung und beim ersten Kontakt mit der Sozialhilfe verbessert werden?

- Empfang/Wartebereich optimiert, Anschlagbrett an einen besseren Platz verschoben, wird regelmässiger aktualisiert, Anmeldeformular neu gestaltet und ab sofort auf der Internetseite verfügbar, Ticketsystem usw.

2. Jahr: Welche Vorschläge wären hilfreich, um die Sozialhilfe im Alltag autonomer und kompetenter zu gestalten?

- Sozialhilfe-Handbuch, Karte mit nützlichen Orten, Sozialhilfe-Forum, mehr Beschäftigungs-/Nischenarbeitsplätze, mehr Bewerbungscoachings, FAQ-Bereich für die Sozialhilfe, Förderung des Know-how-Austauschs unter Sozialhilfebeziehenden, Notfallnummer ausserhalb der Öffnungszeiten der Abteilung usw.

3. Jahr: Umsetzung von 2 Vorschlägen, die in der vorangehenden Ausgabe erarbeitet wurden:

- FAQ-Bereich mit praktischen Informationen im Internet aufschalten und Sozialhilfe-Handbuch mit praktischen Informationen und guten Tipps, z.B. wo man günstig Lebensmittel kaufen kann, im Taschenbuchformat sowie für die Internetseite erstellen.



Chancen und Grenzen des Projekts

- Die vorgeschlagenen Massnahmen sind teilweise zu ehrgeizig für den institutionellen Rahmen mit vielen Normen und Auflagen
- Personelle Ressourcen und Zeit sind beschränkt
- Die Möglichkeit, seine Anliegen direkt beim Management oder bei der Abteilungsleitung anzubringen
- Bemerkungen und Verbesserungsvorschläge zur Struktur und Organisation des Sozialdienstes; das «Wohlbefinden» wird schrittweise erhöht und es wird ein kritischer Blick darauf geworfen, was gut und was weniger gut funktioniert.

Ausblick

- Anfang 2022 wurde mit dem jährlichen Informationsbrief an alle Sozialhilfebeziehenden der Stadt Biel zum ersten Mal ein Talon verschickt, mit dem diese ihr Interesse kundtun konnten, an der nächsten Ausgabe von «Gemeinsam – Ensemble» mitzuwirken – mehr als 60 Interessierte haben sich gemeldet.
- Im Sommer 2022 wird eine neue Ausgabe von «Gemeinsam – Ensemble» in Biel durchgeführt – die Vorbereitungen für die Ausschreibung laufen – das Thema steht noch nicht fest. Bei der Themenauswahl verfolgen wir zwei Ansätze: einerseits hat die Direktion eine Liste von offenen Fragen erstellt. Andererseits werden am Ende jeder Session zukünftige Themen gesammelt und auf einer Liste zusammengetragen. Die sich überschneidenden Themen werden ausgewählt.
- Wir machen weiter – offen bleibt, wie sich die Formen der Mitwirkung weiterentwickeln werden. Dafür braucht es Sozialhilfebeziehende, die sich für Querschnittsthemen engagieren. Diesen Personen dient unser Projekt als «Übungsfeld» und trägt so zu einer wertvollen Win-Win-Situation bei.

Fazit

- «Gemeinsam – Ensemble» ist ein Partizipationsprojekt
- Direkter Kommunikationsweg zwischen den Sozialhilfebeziehenden und der Leitung der Abteilung Soziales
- Positive Rückmeldung und gutes Arbeitsklima – Motivation der betroffenen Personen mitzuwirken, sich im Prozess einzubringen
- Das Gefühl gehört zu werden; Wertschätzung und Stolz der Teilnehmenden
- Kleine gezielte Verbesserungen, die für die Sozialhilfebeziehenden nützlich und praktisch sind.
- Die Anerkennung und eine Verbesserung des Vertrauensverhältnisses zwischen dem Sozialdienst und den Sozialhilfebeziehenden schaffen auch eine bessere Vertrauensbasis für die Sozialarbeitenden, die sie beraten.
- Davon profitieren alle Beteiligten. Mehr Wertschätzung – weniger Aggression – mehr Erfolg bei den Beratungen.

Fragen?

➤ Für weitere Auskünfte: emilie.clavel@biel-bienne.ch