

### **Abstract**

Der Missbrauch von Sozialhilfe-Leistungen ist in den letzten Monaten ins Zentrum von medialen Berichterstattungen gerückt. Die Folge davon sind politische, gesellschaftliche, fachliche Diskussionen und Dispute. Bleiben solche Debatten innerhalb eines fairen Rahmens, haben sie durchaus positive Auswirkungen. Einerseits wird die Sensibilität innerhalb der Organisation in Bezug auf das Thema erhöht und löst - bewusst oder unbewusst – organisationale Entwicklungsprozesse aus. Andererseits sind Sozialhilfe-Beziehende zusätzlich und aus übergeordneter Perspektive über ihre Informations- und Deklarationspflicht orientiert. Eine weitere positive Auswirkung ist auch darin zu sehen, dass die Menschen, welche sich individuell oder strukturell bedingt in einer Notlage befinden, erst dadurch gesellschaftlich bedacht und beachtet werden. Negative und kontraproduktive Auswirkungen können mediale und gesellschaftspolitische Attacken dann haben, wenn sie niveaulos, anschuldigend und vorverurteilend sind.

In der vorliegenden Arbeit wird aufgezeigt, dass der Begriff Sozialhilfe-Missbrauch nicht so eindeutig ist, wie er auf den ersten Blick scheint. Fachlich lassen sich zwei Formen von Sozialhilfe-Missbrauch heraus differenzieren, nämlich die des missbräuchlichen und strafrechtlich relevanten und die des unrechtmässigen Leistungsbezuges.

Aus der Analyse des neuen St. Galler Managementmodells von Rüegg-Stürm (2003) geht hervor, dass für die Bearbeitung des Themas Sozialhilfe-Missbrauch die Anspruchsgruppen, die Ordnungsmomente Struktur und Kultur sowie die Prozesse in besonderem Masse berücksichtigt werden müssen.

Aus qualitativer Sicht sind die vier Qualitätsebenen des Input-Output-Modells von Engelhardt (2001, S. 59) zu beachten, sowohl in Bezug auf eine effiziente und effektive Leistungserbringung als auch auf die Bekämpfung des Missbrauches.

Als Massnahmen und Instrumente, dem Missbrauch von Sozialhilfe-Leistungen adäquat zu begegnen, sind strukturelle Festlegungen in Form von Konzepten notwendig, die einerseits den Umgang mit dem Missbrauch und andererseits die Kommunikation zu den Anspruchsgruppen regeln. Controlling-Prozesse und Qualitätsstandards fördern und fordern innerhalb von prozessorientierten Abläufen ein bewusstes und zielgerichtetes Handeln.