

## Informationen für Betroffene

---

### Das Wichtigste in drei Sekunden

Armutsbetroffene Personen in die Überlegungen zum Informationszugang einbeziehen und niederschwellige Angebote und Rechtsberatungsdienste bereitstellen

### Worum geht es?

Der Zugang zu Informationen über verfügbare Leistungen, Dienste und Verfahrensabläufe ist unabdingbar, damit Betroffene ihre Situation selber in die Hand nehmen können. Doch Armutsbetroffene stehen im Umgang mit Informationen und Medien verschiedenen Hindernissen gegenüber.

Schwerpunktt Themen des Nationalen Programms:

Informationsangebote und Online-Informationsplattformen – soziale Anlaufstellen und niederschwellige Angebote – Selbsthilfegruppen – Kompetenzen im Bereich Informationstechnologie

### Wichtigste Ergebnisse des Nationalen Programms

- Im Internet ist eine riesige Informationsfülle verfügbar, allerdings besteht die Herausforderung, die Informationen zielgruppengerecht zu bündeln und zugänglich zu machen.
- Das Informationsangebot im Internet ist sehr vielfältig und von Kanton zu Kanton verschieden. Die Zusammenlegung in einer zentralen Datenbank auf nationaler Ebene wäre im Hinblick auf Darstellung und Struktur der Informationen aufwändig und würde erhebliche Unterhaltsarbeiten erfordern. Die Zentralisierung wäre zudem wenig dienlich, da Nutzerinnen und Nutzer sich primär für Angebote in ihrem Umfeld interessieren und sich im Falle von Konflikten mit Behörden an eine unabhängige Rechtsberatung wenden.
- Für Website-Administratoren wurde eine spezifische Liste der inhaltlichen und funktionellen Anforderungen an Online-Informationsplattformen inkl. Good-Practice-Beispiele erstellt (siehe Tabelle auf der Rückseite).
- Eine Übersicht über niederschwellige soziale Anlaufstellen wurde erstellt. Nur wenige davon sind allgemeine Anlaufstellen, die der gesamten Bevölkerung offenstehen. Besonders geeignet sind solche Anlaufstellen für Personen mit Mehrfachproblematiken oder Personen, die sich den Umgang mit den neuen Medien nicht gewohnt sind. Auch Selbsthilfegruppen spielen bei der Verbreitung gezielter Informationen eine wichtige Rolle.

### Aktuelle Herausforderungen für die Armutsprävention

- Austausch mit den Betroffenen organisieren, um angemessen auf die Bedürfnisse des Zielpublikums eingehen zu können.
- Informationsdienste und -angebote niederschwelliger gestalten, hindernisfreier Zugang zu Rechtsberatung und Ombudsstellen sicherstellen.

### Empfehlungen basierend auf den Arbeiten des Nationalen Programms

- Online-Angebote: Die im Faktenblatt «Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen» publizierten Ratschläge umsetzen; Kompetenzen von Armutsbetroffenen im Bereich Informationstechnologie fördern.

- Niederschwellige, polyvalente Informations- und Beratungsangebote auf Ebene Kantone und Gemeinden schaffen. Dabei kann eine Orientierung an den im Programm auf gezeigten bestehenden Good Practices und an den Erfahrungen aus anderen Bereichen erfolgen, z.B. Schlüsselpersonen im Integrationsbereich oder aufsuchende Sozialarbeit.
- Rechtsberatung und Ombudsstellen: Die Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Rechtsberatung und Ombudsstellen prüfen, und zwar unter Berücksichtigung der Vor- und Nachteile unabhängiger privater Dienste sowie von Diensten der öffentlichen Hand.

## Weitergehende Informationen

<b>Quelle</b>
Bundesrat, 2018: Ergebnisse des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut 2014–2018, Bericht des Bundesrates zum Nationalen Programm sowie in Erfüllung der Motion 14.3890 Sozialdemokratische Fraktion vom 25. September 2014
<b>Publikation des Nationalen Programms: nützliche Hilfe</b>
BFH Berner Fachhochschule, 2017: Faktenblatt. Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen. Bern: Nationales Programm gegen Armut (Hrsg.).
<b>Publikation des Nationalen Programms: Studie</b>
BFH Berner Fachhochschule, 2016: Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform – Schlussbericht. Bern: BSV.

-----

## Anforderungen an Online-Plattformen für armutsbetroffene Menschen

<b>Usability – einfache Bedienung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wichtiges am Anfang</li> <li>- Geringer Scrolling-Aufwand</li> <li>- Zurück-Button</li> <li>- Leicht anpassbare Schriftgrößen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorlese-Funktion</li> <li>- Wenige Navigationsebenen</li> <li>- Wegweiser-Funktion</li> <li>- Situativ angeordnete Informationen</li> </ul>
<b>Content - direkter Nutzen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zentrale Darstellung der wichtigsten Themen (Arbeit, Wohnen, Finanzen usw.)</li> <li>- Piktogramme</li> <li>- Gut sichtbare Kontaktdaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Links auf wichtige Hilfeseiten</li> <li>- Popups, Newsbanner</li> <li>- Budget- oder Sozialleistungsrechner</li> </ul>
<b>Mobile Endgeräte – gute Darstellung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gutes Funktionieren auf mobilen Endgeräten (werden häufiger verwendet als Computer)</li> </ul>	
<b>Sprache &amp; Qualität – einfach und aktuell</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einfache Sprache</li> <li>- Null Abkürzungen, Fremdwörter, Fachausdrücke</li> <li>- Keine Stigmatisierung der Zielgruppe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mouseover-Effekt (Wort wird erklärt, wenn man mit der Maus darüberfährt)</li> <li>- Mehrsprachigkeit</li> <li>- Informationsqualität und -aktualität</li> </ul>
<b>Datenschutz - garantierte Anonymität</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anonymität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verzicht auf Erhebung, Speicherung und Weitergabe von Daten</li> </ul>
<b>Suchfunktion – essenzielles Instrument</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volltextsuche</li> <li>- Zulassen von Schreibfehlern</li> <li>- Wortvorschläge bei Sucheingabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Speichern von Suchbegriffen</li> <li>- Sortieren und Filtern von Suchresultaten</li> </ul>

Quelle: BFH Berner Fachhochschule (2017)

Das Nationale Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut wurde von 2014 bis 2018 von Bund, Kantonen, Gemeinden, Städten und Organisationen der Zivilgesellschaft umgesetzt. Im Rahmen des Programms wurden neue Grundlagen für die Armutsprävention geschaffen sowie die Vernetzung der Akteure gefördert ([www.gegenarmut.ch](http://www.gegenarmut.ch)).