

SOZIALFORSCHUNGNUMMER:

32/2022

DATUM DER VERÖFFENTLICHUNG:

27/04/2022

Erwartungen und Erfahrungen von Nutzern und Betreuern gegenüber Fürsorgediensten für schwarze, asiatische und ethnische Minderheiten

Evaluierung des Social Services and Well-being (Wales) Act 2014 [Gesetz über Sozialdienstleistungen und Wohlbefinden]

Erwartungen und Erfahrungen von Nutzern und Betreuern gegenüber Fürsorgediensten für schwarze, asiatische und ethnische Minderheiten

Markus Llewellyn¹

Llewellyn M. (2022) *Erwartungen und Erfahrungen von Nutzern und Betreuern gegenüber Fürsorgediensten für schwarze, asiatische und ethnische Minderheiten*. Cardiff. Walisische Regierung, GSR-Berichtsnummer 32/2022. Erhältlich unter: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

Die in diesem Bericht zum Ausdruck gebrachten Standpunkte sind die der Forscher und nicht unbedingt die der walisischen Regierung.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

For further information please contact:

Social Services and Integration

Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ
E-mail: research.healthandsocialservices@gov.wales

¹ [Walisisches Institut für Gesundheits- und Sozialfürsorge](https://wihs.southwales.ac.uk/team-members/wihs-staff/), Universität von Südwales:
<https://wihs.southwales.ac.uk/team-members/wihs-staff/>

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung und Hintergrund.....	4
	Forschung mit Servicenutzern und Betreuern mit schwarzem, asiatischem und ethnischen Minderheitenhintergrund	5
2.	Schlüsselfragen, die sich aus der Diskussion ergeben haben.....	8
	Das generelle Gefühl, von den Sozialdiensten im Stich gelassen zu werden	8
	„ <i>Als ich Unterstützung brauchte, nachdem ich jahrelang ohne ausgekommen war, war sie [die Unterstützung, die ich brauchte] nicht für mich da.</i> “	8
	„ <i>Wir kontaktieren sie nur dann, wenn wir sie wirklich brauchen, wenn wir sie am meisten brauchen, wo sind sie dann?</i> “	9
	Zeitmangel für Pflegeleistungen innerhalb des Pflegesystems	9
	„ <i>Es gibt zu wenig Kapazität oder Ressourcen im System, um Mitgefühl zu zeigen.</i> “	9
	„ <i>Es gibt einen massiven Reaktionsmangel der Ansprechpartner auf einfache Anfragen.</i> “	9
	Die Meinungen der Menschen werden nicht gehört, und sie haben keine Kontrolle.....	10
	„ <i>Ich musste dafür kämpfen, damit man meine Stimme hörte, aber das geschah nicht und ich hatte keine Kontrolle.</i> “	10
	„ <i>Ich bin sehr desillusioniert, traurig und apathisch geworden, weil mir niemand zuhört.</i> “	10
	„ <i>Wer setzt sich für die Menschen ein, die am verletzbarsten sind?</i> “	11
	„ <i>Wir mussten so tun, als wären wir weniger verärgert, als wir es tatsächlich waren, nur um uns die kontinuierliche Unterstützung der Sozialfürsorge zu sichern.</i> “	11
	Auswirkungen rassistischer Stereotypisierung auf Pflege und Unterstützung.....	11
	„ <i>Stereotypisierung aufgrund ethnischer Zugehörigkeit ist ein Teil meiner Erfahrung.</i> “	12
	„ <i>Es werden Annahmen über schwarze, asiatische und ethnische Minderheitenfamilien gemacht, die so nicht gemacht werden sollten.</i> “	13
3.	Zum Abschluss	14

1. Einführung und Hintergrund

- 1.1 Der Social Services and Well-being (Wales) Act 2014 setzt das Ziel, „transformative Veränderungen“ in der öffentlichen Politik, den Vorschriften und den Vereinbarungen für die Erbringung sozialer Dienstleistungen in ganz Wales herbeizuführen. Das Gesetz besteht aus 11 Teilen und basiert auf fünf Prinzipien, die eine Zukunftsvision zur Herbeiführung transformativer Veränderungen in der öffentlichen Ordnung, den Vorschriften und der Dienstleistungserbringung darlegen. Die Strukturen, Prozesse und Verhaltensregeln sind daran angepasst.
- 1.2 Im Herbst 2018 beauftragte die walisische Regierung eine in Partnerschaft arbeitende Gruppe von Fachberatern und Akademikern an vier Universitäten in Wales, um eine Bewertung des Gesetzes durchzuführen. Die auf nationaler Ebene unabhängig ausgeführte Bewertung, die als IMPACT-Studie bekannt ist, untersucht die Umsetzung und die durch das Gesetz erzielten Ergebnisse anhand der fünf Prinzipien: Wohlbefinden, Prävention und frühzeitige Intervention, Gemeinschaftsproduktion, behördenübergreifendes Arbeiten sowie Stimme und Kontrolle. Die Studie erreicht dies durch eine Untersuchung davon, wo die Prinzipien des Gesetzes mit den Personen oder Organisationen interagieren, für die das Gesetz Auswirkungen haben sollte – hauptsächlich für Personen, die Pflege und Unterstützung benötigen, für ihre Betreuer und Familienmitglieder und für die Kommunen, in denen sie leben.
- 1.3 Im Rahmen der Gesamtbewertung wurden umfangreiche Untersuchungen mit Dienstleistungsnutzern und Betreuern zu ihren Erwartungen und Erfahrungen mit dem Gesetz durchgeführt. Dieser Bericht – „*Erwartungen und Erfahrungen: Perspektiven von Dienstleistungsnutzern und Betreuern zum Social Services and Well-being (Wales) Act*“ – basierend auf einer umfangreichen Studie mit Servicenutzern und Betreuern in ganz Wales ist erhältlich unter [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#)
- 1.4 Es ist ein kurzer Bericht, der auf einer Untergruppe der gesammelten Daten basiert: eine Fokusgruppe mit schwarzen, asiatischen und ethnischen Minderheiten und Betreuern älterer Menschen.²

² Es ist axiomatisch, dass ethnische Minderheiten heterogen sind, mit Unterschieden sowohl innerhalb als auch zwischen Gruppen, und wie Saltus (2020) feststellt, waren und werden Versuche, solche Populationen zu kategorisieren, immer problematisch sein (siehe: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>). In ähnlicher Weise heißt es im Entwurf des Aktionsplans der walisischen Regierung zur Gleichstellung der Rasse: „Die Terminologie, die verwendet wird, um eine sehr unterschiedliche Gruppe von

1.5 Ziel dieses Dokuments ist es, auf die von diesen Menschen gelebten Erfahrungen zu fokussieren, damit ihre Stimmen innerhalb der Gesamtstudie gehört werden.

Forschung mit Servicenutzern und Betreuern mit schwarzem, asiatischem und ethnischem Minderheitenhintergrund

1.6 Detaillierte Informationen über den methodischen Ansatz für die qualitative Forschungsarbeit, die mit Dienstleistungsnutzern und Betreuern betreffend ihrer Erwartungen und Erfahrungen mit dem Gesetz durchgeführt worden ist, sind im Hauptbericht verfügbar. Der Forschungsansatz verwendete gezielte Stichproben, mit denen Personen oder Gruppen von Individuen identifiziert und ausgewählt werden, die über fundierte Kenntnisse und/oder Erfahrungen mit dem zu untersuchenden Phänomen verfügen (Creswell und Plano Clark, 2018), und die Teilnehmer wurden über eine Reihe von Gatekeeper-Organisationen rekrutiert (Singh und Wassenaar, 2016). Diese Gatekeeper-Organisationen waren entscheidend für den Datenerfassungsprozess und stellten sicher, dass die Stimmen der Pflege- und Unterstützungsempfänger gehört wurden.

1.7 In diesem Fall haben wir eng mit EYST Wales (<http://eyst.org.uk/>) zusammengearbeitet. Das Team für ethnische Minderheiten und Jugendförderung (EYST – Ethnic Minorities and Youth Support Team) ist die führende walisische Stiftung, die in Wales lebende schwarze und asiatische Jugendliche, Familien, Einzelpersonen und Gemeindegruppen von ethnischen Minderheiten, die in Wales leben, dabei unterstützt, einen Beitrag zur walisischen Gesellschaft zu leisten, daran teilzunehmen und deren geschätzte Mitglieder zu werden. Um dieses Ziel zu erreichen, bietet das EYST eine Reihe von Diensten an, wie z. B. Einzelbetreuung, Familienbetreuung, Beratung und Unterstützung für Flüchtlinge, Asylbewerber und EU-Migranten, Freiwilligenarbeit, unterstützte Beschäftigung und Kapazitätsaufbau. Außerdem werden negative Stereotypen über die rassische Vielfalt in Frage gestellt

Menschen zu beschreiben, die oft außer der Diskriminierung, der sie begegnen, sehr wenig miteinander gemein haben, ist oft ein umstrittenes Thema. Es gab mehrere Debatten über die in diesem Aktionsplan zu verwendende Terminologie.“ Es gab wenig Übereinstimmung über die am besten geeignete Terminologie. Daher wird in Übereinstimmung mit der von EZST verwendeten Terminologie und in Übereinstimmung mit dem Planentwurf der walisischen Regierung in dieser Zusammenfassung der Begriff „Schwarze, Asiatische und ethnische Minderheiten“ (zur Beschreibung von Menschen, Bevölkerungen und Gruppen) verwendet. EYST vermerkt: „Wir erkennen an, dass dies ein umstrittener Begriff ist und dass andere es vorziehen, „BME“, „Schwarze“ oder „Ethnische Minderheit / ethnische Minderheit“ oder „POC“ / People of Colour zu verwenden“. Wir werden die in unserer Praxis bevorzugt zu verwendenden Begriffe fortlaufend diskutieren und überprüfen und auch vermerken, dass die Teammitglieder, Teilnehmer und Partner von EYST möglicherweise nicht alle untereinander über die von ihnen bevorzugte Terminologie übereinstimmen.“

und bekämpft, und das Bewusstsein und das Verständnis für die verschiedenen Gemeinschaften, die in Wales leben, wird gefördert.

1.8 EYST brachte eine Online-Fokusgruppe von 10 schwarzen, asiatischen und ethnischen Minderheiten und Betreuern älterer Menschen zusammen und moderierte die Sitzung. Von diesen Schlüsselinformanten wurden Informationen über die Erfahrungen mit der Pflege und Unterstützung eingeholt, die zusammengenommen wichtige charakteristische Muster aufzeigten. Dabei sollte beachtet werden, dass die Datenerhebung während der COVID-19-Pandemie im September 2021 stattfand. Die Sitzung war um drei Schlüsselfragen herum strukturiert, aber die Diskussion verlief sehr frei und natürlich und war definitiv nicht auf diese beschränkt:

- Können Sie uns etwas über die Pflege und Unterstützung erzählen, die Sie erhalten bzw. welche die von Ihnen betreute Person erhält?
- Können Sie uns sagen, ob es in den letzten 12 Monaten Veränderungen in der Pflege und Unterstützung gegeben hat, die Sie erhalten bzw. welche die von Ihnen betreute Person erhält?
- Welche Auswirkungen (wenn überhaupt) hatten diese Veränderungen auf Sie als Einzelperson, Betreuer oder Familienmitglied?

1.9 Wir erhofften uns, die Erfahrungen der Menschen über einen längeren Zeitraum zu erforschen und dadurch den Versuch zu machen, zu verstehen, ob die Umsetzung des Gesetzes (ab April 2016) einen wesentlichen Einfluss auf das Wohlbefinden der Menschen hatte. Es muss leider festgestellt werden, dass wir mit dieser Gruppe nicht in der Lage waren, diese Themen zu untersuchen. Das lag vor allem daran, dass die Teilnehmer sehr klar auf ihre jüngsten Begegnungen und Erfahrungen mit dem System für Pflege und Unterstützung fokussiert waren.

1.10 Dieser Bericht enthält einen Überblick über den Ablauf der Diskussion, die um die während der Fokusgruppe entstandenen Hauptthemen herum strukturiert war. Diese Schlüsselthemen werden durch Kommentare der Teilnehmer unterstützt, jedoch in solcher Weise, dass keine der teilnehmenden Personen identifiziert werden kann. Es ist wichtig zu sagen, dass es sich um die Meinungen der Menschen handelt, die zur Diskussion beigetragen haben – wir geben keine Stellungnahme darüber ab, ob diese in irgendeiner Weise „repräsentativ“ für andere sein könnten. Sie sind eine Darstellung – und sollten auch als solche verstanden

werden – der gelebten Erfahrungen von Betreuern und Dienstleistungsnutzern. Sie berichten über ihre Interaktionen mit dem System und ihre Reaktionen auf dieses System.

2. Schlüsselfragen, die sich aus der Diskussion ergeben haben

- 2.1 In diesem Abschnitt werden vier Schlüsselthemen identifiziert, die Teil der Diskussion waren. Unter jedem Schlüsselthema befindet sich eine Reihe von Unterthemen, welche die Ausdrucksweise und Worte der Teilnehmer verwenden und Details zu ihren Erfahrungen und Reaktionen in Folge der Interaktionen mit dem Sozialfürsorgesystem enthalten.³ In diesem Abschnitt haben wir uns bewusst stark auf das konzentriert, was einzelne Teilnehmer gesagt haben – es erfolgt keine Überlagerung von Interpretationen oder Analysen, so daß die Stimmen der Teilnehmer mitschwingen können.

Das generelle Gefühl, von den Sozialdiensten im Stich gelassen zu werden

- 2.2 Es gab ein generelles Gefühl, dass man von den Sozialdiensten im Stich gelassen worden war, und diese Gefühle waren besonders akut, da oft versucht worden war, die Inanspruchnahme von sozialen Diensten zu vermeiden. Die aus den folgenden Zitaten hervorgehende Enttäuschung ist ein Beweis für die Diskrepanz zwischen dem, was man von der Unterstützung erwartet hatte und was man erhalten wollte, und der tatsächlich erhaltenen Unterstützung.

„Als ich Unterstützung brauchte, nachdem ich jahrelang ohne ausgekommen war, war sie [die Unterstützung, die ich brauchte] nicht für mich da.“

„Ich sagte: „Ich habe nie um Unterstützung für mich als Pfleger gebeten, aber jetzt brauche ich sie“, weil sie [Mama] vor vier Monaten eine gebrochene Hüfte und vor einem Monat einen gebrochenen Arm hatte und sie Hilfe brauchte, wenn sie sich hinsetzte und hinlegte. Ich helfe ihr immer und jetzt schmerzt mein Rücken. Also rief ich an und sagte, dass ich 24 Stunden lang Hilfe brauche, aber sie sagten, es tut uns leid, dass wir Ihnen im Moment nicht helfen können bei dem, was Sie brauchen. Wir werden Ihren Namen notieren und wir sind seitdem auf einer Warteliste.“

„Es mangelt an Kommunikation darüber, ob wir uns an den richtigen Ansprechpartner gewendet haben. Ich habe seit Jahren diese fürsorgende Rolle übernehmen können, aber jetzt hat sich die Lage geändert und ich brauche Unterstützung. Und ich wende mich an Sozialarbeiter, aber ich bekomme nicht die Unterstützung, die ich brauche. Es wird davon ausgegangen, dass Familienmitglieder weiterhin Unterstützung bieten können. Ich kann es nicht, das kann nicht immer der Fall sein.“

³ Die Überschriften dieser Unterthemen sind aus Zitaten der Teilnehmer abgeleitet und durch fett- und kursiv gedruckte Aussagen gekennzeichnet.

„Als ich diese Bedenken äußerte, sagte man bei der Sozialfürsorge, dass man nichts tun könne, und dass wir abwarten und sehen müssen.“

„Wir kontaktieren sie nur dann, wenn wir sie wirklich brauchen, wenn wir sie am meisten brauchen, wo sind sie dann?“

„Noch ein trauriges, aber ich weiß nicht, wie ich es nennen soll, frustrierendes, trauriges Beispiel. Ich selbst bin behindert, mein junger Sohn pflegt mich, ist also mein unbezahlter Pfleger. Als ich versucht habe, die Sozialfürsorge zu erreichen, als er ins Krankenhaus eingeliefert wurde, ignorierte man bei der Sozialfürsorge meine Bitten um Hilfe. Die Bitte anderer Fachleute, die erkannten, dass ich zu Hause zusätzliche Hilfe brauchte, weil mein Sohn nicht in der Lage war, sich um mich zu kümmern, weil er im Krankenhaus war, wurden auch abgelehnt. Sie haben mich damals nicht einmal kontaktiert.“

Zeitmangel für Pflegeleistungen innerhalb des Pflegesystems

- 2.3 Man verstand, dass das Sozialfürsorgesystem unter erheblicher Belastung leidet und ein Mangel an Personal überall Herausforderungen schafft. Was für die Teilnehmer schwer in Einklang zu bringen war, war der Mangel an Mitgefühl und Empathie, den sie von einem System erfuhren, das angeblich darauf ausgelegt war, Menschen in Not zu unterstützen und sich um sie zu kümmern. Diese Kritik wurde nicht auf einzelne Beschäftigte gerichtet, da erkannt wurde, wie „wenig Zeit“ sie hatten, sondern man wünschte sich eine bessere Reaktion von Seiten des Pflegesystems, dass sich ihnen gegenüber nicht fürsorglich gezeigt hatte.

„Es gibt zu wenig Kapazität oder Ressourcen im System, um Mitgefühl zu zeigen.“

„Wir werden nicht als gleichberechtigte Partner gesehen. Wir kümmern uns um den uns nahestehenden Menschen in einer für ihn oder sie hoch verletzlichen Lebensphase, und ich habe manchmal das Gefühl, dass es keine Empathie gibt. Der Sozialarbeiter hat gesagt, dass sie unterbesetzt seien, das Problem der Finanzierung nicht gelöst haben und überlastet sind. Doch man kümmert sich gerade um einen nahestehenden Menschen und man braucht jemanden, der Mitgefühl hat, der Empathie zeigt, der einem die Zeit gibt, den Prozess zu verstehen, aber das ist nicht da, das ist nicht verfügbar.“

„Es gibt einen massiven Reaktionsmangel der Ansprechpartner auf einfache Anfragen.“

„Es dauert etliche Monate, bis die einfachsten Anfragen gehört und aufgenommen und umgesetzt werden.“

„Obwohl wir Fachleute in unserer Familie haben, die mit dem Sozialfürsorgesystem vertraut sind, haben wir Schwierigkeiten, bei Bedarf durch das System durchzukommen.“

Die Meinungen der Menschen werden nicht gehört, und sie haben keine Kontrolle

- 2.4 Es wurden viele Bedenken hinsichtlich des Umstandes geäußert, dass Menschen das Gefühl haben, dass sie im System keine „Stimme“ haben und ihnen in keiner sinnvollen Weise zugehört wird. Es wurden eine Reihe von Konsequenzen dessen identifiziert: Dass dieser Mangel an Ansprechbarkeit zu einem Gefühl führt, „kämpfen“ zu müssen, um gehört zu werden; dass es Bedenken gibt, dass eine Beschwerden zu nichts führt oder in schlechterer Pflege und Unterstützung für ihre Angehörigen endet; und dass die Menschen desillusioniert darüber sind, wie es ihren Familienmitgliedern ergehen wird.

„Ich musste dafür kämpfen, damit man meine Stimme hörte, aber das geschah nicht und ich hatte keine Kontrolle.“

„Wir machen dann weiter und es kommt dazu, dass wir es nicht schaffen können und sie fragte mich, aber warum, warum brauchte es eine E-Mail von einem Fachmann, um sie dazu zu bewegen, etwas zu tun? Sie fragte bei ihnen an, fragte sie anderthalb Jahre lang, bevor sie völlig aufgab, weil niemand zuhörte.“

„Es gab einen Kampf, es gab einen Kampf, um diese Unterstützung von der Sozialfürsorge zu erhalten.“

„Ich bin sehr desillusioniert, traurig und apathisch geworden, weil mir niemand zuhört.“

„Ich möchte wirklich meine Traurigkeit und meine Frustration über die Sozialfürsorge wiederholen, bei der man sich nicht die Mühe macht, wie versprochen zurückzurufen. Um ehrlich zu sein, ist es einfach ermüdend, weil sich nichts geändert hat, nichts hat sich verbessert, seit ich mein Feedback vor ein paar Jahren das letzte Mal gegeben habe, ich sehe keinen Sinn mehr darin, wirklich überhaupt nicht.“

„Aber wie gesagt, nichts überrascht mich und ich kontaktiere sie einfach nicht mehr. Ich lasse alles so, wie es ist, weil ich weiß, dass ich meine Energie damit verschwenden würde, meine begrenzte Energie und meine begrenzte Zeit.“

„Wer setzt sich für die Menschen ein, die am verletzbarsten sind?“

„Wenn man am verletzbarsten ist und eine Beschwerde nicht aufrechterhalten wird, ist es schwierig und man fühlt sich benachteiligt. Diese Auswirkungen sind familienübergreifend. Es gibt keinerlei Möglichkeiten, sich unabhängig zu beschweren, ohne dass Fachleute zusammen rücken. Niemand setzt sich unter diesen Umständen für die gefährdeten Menschen ein. Wer sind unsere Fürsprecher? Wie weit reicht meine Stimme? Wer hört mich? Wer schützt gefährdete Menschen? Jeder durchlebt eine Zeit der Herausforderung, und dies ist viel schwieriger für gefährdete Menschen aus ethnischen Gemeinschaften.“

„Es gibt mir das Gefühl, dass es sich nicht lohnt, einen Beitrag zu leisten. Niemand hört zu. Und wenn man in irgendeiner Weise fähig ist, sich durchzusetzen, wirst man als Unruhestifter angesehen.“

„Wir mussten so tun, als wären wir weniger verärgert, als wir es tatsächlich waren, nur um uns die kontinuierliche Unterstützung der Sozialfürsorge zu sichern.“

„Ich musste meine Autorität geltend machen, obwohl ich nicht das Gefühl hatte, dass ich welche hatte, denn, wenn man übermäßig durchsetzungsfähig ist, wird der Sozialarbeiter nicht kommen, sie werden nicht kommen, sie werden nicht wieder zurückkommen, sie werden sich nicht mit einem beschäftigen, wenn man zu durchsetzungsfähig ist. Man muss das in gewisser Weise herunterspielen und fast wie ein Roboter werden und keine Emotionen zeigen, so daß sie einem unterstützen.“

„Wenn man am verletzbarsten ist und die Unterstützung von einem Fachmann braucht und einem dann gesagt wird, dass man das Beschwerdeverfahren durchlaufen muss und wenn man dann immer noch nicht gehört wird oder Taten folgen, dann macht es einen innerlich sehr kaputt. Ich habe die meiste Zeit meines Lebens andere versorgt, aber bei meiner Mutter weiß ich, wie stolz sie ist, und wenn niemand auf eine verletzbare Person hört, trifft es die ganze Familie, nicht nur meine Mutter, sondern auch meine Kinder und die Enkelkinder. Es scheint, keine Stelle zu geben, wo man sich beschweren kann, und wo diese Bedenken gehört werden und wo jemand darauf reagiert. Es scheint, dass jeder näher zusammen rückt, und dann kann man nicht weiter gehen, als diese Beschwerde einzulegen und das war's.“

Auswirkungen rassistischer Stereotypisierung auf Pflege und Unterstützung

- 2.5 Viele der oben genannten Themen prägen die Rassifizierung, mit denen viele der Teilnehmer konfrontiert sind. Die Teilnehmer reflektierten über die von ihnen gemachten, besorgniserregenden Erfahrungen, die sie dazu führten, einige der

über sie als Personen gemachten Annahmen sowie die über ihre ethnische Zugehörigkeit und ihren kulturellen Hintergrund gemachten Annahmen in Frage zu stellen. Es gab fundierte Bedenken, dass die Farbe ihrer Haut bei ihren Interaktionen mit dem System in zu vielen Fällen eine Rolle gespielt hatte.

„Stereotypisierung aufgrund ethnischer Zugehörigkeit ist ein Teil meiner Erfahrung.“

„Ich glaube, dass bestimmte Organisationen uns sehr oft entfremden, denn sie beurteilen dich einfach danach, wie du aussiehst und welche Hautfarbe du hast und ob und wie du dazu in der Lage bist, dich in Worten zu artikulieren. Es geht nie darum, was das eigentliche Problem ist, denn ich glaube, wenn wir zu diesen Organisationen gehen, sollte es um die Unterstützung gehen, die man von ihnen erhalten kann, und nicht darum, wer man ist, woher man kommt, welcher Religion man angehört, und so weiter. Dieser Rassismus ist überall vorhanden, aber in Organisationen wird es mehr als deutlich, wenn andere Menschen viel mehr Unterstützung und viel mehr Hilfe bekommen und sie tatsächlich von diesen Diensten profitieren, während einige Menschen einfach ausgeschlossen werden, irgendwie beiseite gelassen werden und sie sich mit uns befassen werden, wenn sie können, wenn sie Zeit haben, wenn sie dazu kommen. Es sind immer Ausreden, wenn es um uns geht, und das ist nur meine Meinung, die Geschichte eines jeden ist anders, aber so sehe ich die Dinge einfach.“

„Ich habe einmal meinen Sozialarbeiter gefragt, ob die Art und Weise, wie ich behandelt wurde, etwas mit meiner Hautfarbe zu tun hätte. Und sie sagten einfach zu mir: „Nein, wie kommst du darauf?“ Ich bekam oder bekam nicht die Hilfe, die ich brauchte, die mein Sohn brauchte, und selbst wenn ich mich auf höherer Ebene beschwere, gibt es nur einen Weg, eine oder zwei Möglichkeiten, sich zu beschweren, und selbst die Manager dort haben mich nicht telefonisch zurückgerufen. Es sieht also für mich so aus, als ob niemand so handelt, wie ich es mir bei der Sozialfürsorge vorgestellt habe. Und ich dachte, es könnte vielleicht an meinem Namen und meiner Hautfarbe liegen.“

„Ich glaube, wir werden beurteilt, sobald man uns sieht. Man kann es nicht an meinem Namen oder dem Namen meiner Mutter erkennen, aber sobald die Sozialarbeiterin uns bei meiner Mutter im Haus besucht, stand ihr eine Art Angst im Gesicht. Und so, wie du dein ganzes Leben lang mit Rassismus lebst, kannst du ihn einfach von einer Nuance, von der Art und Weise, wie die Leute dich ansehen, erkennen. Vom Ton in der Stimme, der Art und Weise, wie sie fragen, der Art und Weise, wie die Leute dir Fragen stellen, weil du damit gelebt hast, kannst du es merken.“

„Es werden Annahmen über schwarze, asiatische und ethnische Minderheitenfamilien gemacht, die so nicht gemacht werden sollten.“

„Ich bin eines von zehn Kindern... Die erste Annahme, die der Sozialarbeiter machte, war, dass wir zurechtkommen würden, weil er sagte: „Oh, Sie haben eine große Familie, also werden Sie es schaffen.“ Ich sagte, dass dies nicht der Fall sei, weil es nur mich selbst gab, ich war eine aktiv involvierte Pflegekraft, eine unbezahlte Pflegerin.“

„Ich glaube, dass die Frage der Rasse dabei eine große Rolle spielt, weil ich oft denke, dass bei aus rassisistischer Sicht gesehenen größeren Familien davon ausgegangen wird, dass sie autark sind, dass sie keine Hilfe brauchen, dass sie alles tun können, dass sie diesen kulturellen sozialen Bedürfnissen dieser bestimmten Person entsprechen können. Und die Annahme, dass Arbeitskraft das gleiche wie Fürsorge ist, wirkt sich meiner Meinung nach immer nachteilig auf farbige Menschen aus, weil wir vielleicht aus großen Familien kommen, aber wenn nur drei oder vier Leute arbeiten und alle anderen unterstützen, dann bedeutet das, dass selbst mit einer zusätzlichen Person das sehr, sehr zaghafte Gleichgewicht, das wir hatten, zerbricht.“

3. Zum Abschluss

- 3.1 Dieser kurze Bericht enthält eine Reihe sehr stark dargelegter und herausfordernder Überlegungen über die Erfahrungen, die Menschen mit dem Sozialfürsorgesystem haben. Es ist weder möglich noch sinnvoll, aus diesen Erfahrungen allgemeine Schlussfolgerungen zu ziehen, aber es ist wichtig, die Authentizität der angebotenen Perspektiven anzuerkennen. Es gibt vier Themen, um die es sich in den wichtigsten Punkten handelt:
1. Es gab ein allgemeines Gefühl, dass man von der Sozialfürsorge im Stich gelassen worden war, und dieses Gefühl war in den Fällen besonders akut, wo jemand oft versucht hatte, ohne die Hilfe der Sozialfürsorge auszukommen.
 2. Man verstand, dass das Sozialfürsorgesystem unter erheblicher Belastung leidet und ein Mangel an Personal überall Herausforderungen schafft. Was für die Teilnehmer schwer zu akzeptieren und zu verstehen war, war der von ihnen erlebte Mangel an Mitgefühl und Empathie, und dies von einem System, das angeblich darauf ausgerichtet war, Menschen in Not zu unterstützen und zu versorgen.
 3. Es wurden viele Bedenken dahinsichtlich geäußert, dass man das Gefühl hatte, im System keine „Stimme“ zu haben, und dass niemandem in sinnvoller Weise zugehört wird.
 4. Die Teilnehmer reflektierten über für sie sorgenerregende Erfahrungen, die sie dazu brachten, einige der Annahmen, die man über sie, ihre ethnische Zugehörigkeit und ihren kulturellen Hintergrund machte, in Frage zu stellen.
- 3.2 Es ist uns klar, dass diese Erfahrungen nur die Perspektive der Personen widerspiegeln, von denen wir gehört haben. Wir heben diese Stimmen hier hervor, weil sie wichtige Erkenntnisse darüber liefern, wo die größten Herausforderungen an das System zu finden sind, auf kulturell sensible und angemessene Weise auf Menschen reagieren zu können.
- 3.3 Es ist wichtig, die Resonanzen und die Übereinstimmung zwischen diesem Bericht und dem umfassenderen Hauptbericht zu erkennen, in dem die Ansichten der Dienstleistungsnutzer und -betreuer zusätzlich zu den Unterschieden untersucht werden. Die folgenden Punkte werden als Schlussfolgerung zu diesem Hauptbericht und denjenigen Punkten gezogen, die in dem vorliegenden Bericht

erneut vorgestellt werden, um damit zu zeigen, dass viele der in diesem Bericht aufgeworfenen Fragen mit dem Hauptbericht übereinstimmen:

- Dienstleistungsnutzer und Betreuer sind der Ansicht, dass noch ein weiter Weg zurückgelegt werden muss, bevor das mit dem Gesetz Erstrebte vollständig verwirklicht worden ist.
- Es ist wichtig anzuerkennen, dass das Zuhören über die gelebten Erfahrungen anderer eine der wichtigsten Grundlagen für die Verbesserungen bietet, die im Mittelpunkt des Gesetzes stehen.
- Der „Weg“ zur vollständigen Umsetzung des Gesetzes ist noch nicht abgeschlossen, und das System muss seine Arbeit eindeutig effektiver leisten, um das Potenzial der harmonischen Zusammenarbeit aller Grundsätze voll auszuschöpfen.
- Während der Pandemie fühlte es sich für manche Menschen so an, als wären diese Grundsätze von ihrer täglichen Erfahrung mit sozialen Diensten weiter entfernt denn je. Diese Grundsätze näher an die Menschen heranzuführen wird schwierig sein, aber es hat noch nie einen wichtigeren Zeitpunkt als jetzt dafür gegeben; und
- Einige Dienstleistungsnutzer und -betreuer wünschen sich aber mit zunehmender Ungeduld Veränderungen. Dies zu erkennen und positiv zu schätzen ist nun der Schlüssel zu der zu verrichtenden Arbeit zur weiteren Verankerung des Gesetzes und seiner Grundsätze.

3.4 Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass es sehr spezifische Erfahrungen von Dienstleistungsnutzern und -betreuern von schwarzen, asiatischen und ethnischen Minderheiten sind, die sich in der offensichtlichen Hinsicht unterscheiden, dass die ethnischen Stereotypen und Vorurteile, die sie durch ihre eigenen Erfahrungen berichtet haben, für sie einzigartig sind.

3.5 Wir möchten mit den von einem der Teilnehmer weitergegebenen Gedanken abschließen. Gegen Ende der Diskussion drehte sich das Gespräch darum, was als nächstes mit den zur Verfügung gestellten Informationen passieren würde. Ein Teilnehmer reflektierte insbesondere über die Schwierigkeit, seine Geschichte zu erzählen oder nicht. Es bestand zunächst die Sorge, dass man aus der Erzählung identifiziert werden könnte. Dann erkannte man jedoch sofort, dass eine Geschichte

erzählt und eine Stimme gehört werden muss, um Nutzern eine andere Erfahrung zu ermöglichen. In diesem Sinne kommt dieser Bericht zu folgendem Schluss:

„Ich möchte eigentlich doch, dass man es nutzt. Benutzt sie. Machen Sie etwas damit, denn ich bin von der Sozialfürsorge nicht gut behandelt worden. Benutzt sie, benutzt sie... Es muss sich etwas ändern. Es tut mir leid, gerade während ich spreche, reflektiere ich darüber und ich denke, genau das ist es, was ich nicht wollte, ich wollte nicht identifiziert werden, und während ich gerade spreche, sage ich, wenn es notwendig ist, damit sich etwas ändert, ja, dann erzählt meine Geschichte, benutzt meine Worte. Ich glaube, das macht Sinn. Ich glaube, das ist das Richtige...“