

Social Assistance Beneficiaries' Access to Social Services in a Digitalized Social Assistance System

Merita Mesiäislehto, Minna Kivipelto and Minna Ylikännö

Abstract

Access to social work has become a matter of even higher significance as remote services and the digitalization of public services has increased extensively during the COVID-19 pandemic. Using statistical data on notifications on need for social services in the Finnish social assistance system in 2017 – 2019 and survey data on social work professionals from 2021, we assess how well a „red flag“ system identifies social assistance clients in need of municipal social work and how social clients access social services in a system where cash and care are separated.

Our findings show that the red flag system primarily identified need for social work in case of financial problems while social and health problems were less often recognized. Thus, the system emphasizes clients' own knowledge and skills to receive the necessary services. According to our results, social workers are critical about benefit handlers' ability to recognize need for social work counselling and one fourth of them do not trust that clients in need of support are guided to social work. We argue that the digitalization has affected not only the way clients apply for benefits, but it has also created pressure for new kinds of social work such as outreaching social work, and direct contact with clients who are in danger of falling out of services.

Zusammenfassung: Zugang von Sozialhilfeempfänger:innen zu Sozialdienstleistungen in einem digitalisierten Sozialhilfesystem

Während der COVID-19-Pandemie hat sich die Digitalisierung sozialer Dienstleistungen stark ausgeweitet, was Fragen des Zugangs zu ihnen dringlicher werden lassen. Anhand von statistischen Daten zu standardisierten Bedarfen an sozialen Dienstleistungen im finnischen Sozialhilfesystem, den sog. „Red-Flag-Meldungen“ in den Jahren 2017 – 2019 und Umfragedaten zu Fachkräften der Sozialarbeit aus dem Jahr 2021 bewerten wir, wie gut ein Red-Flag-System potenzielle Klient:innen identifiziert, die kommunale Sozialarbeit benötigen, und wie diese Zugang zu sozialen Dienstleistungen in einem System erhalten, in dem Geld- und Dienstleistungen getrennt sind, erhalten.

Unsere Ergebnisse zeigen, dass das System der Red Flags den Bedarf an sozialen Dienstleistungen hauptsächlich bei finanziellen Problemen feststellt, während soziale und gesundheitliche Probleme seltener erkannt werden. Das System setzt also auf die eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten der

Klient:innen, um die notwendigen Dienstleistungen zu erhalten. Unsere Ergebnisse zeigen außerdem, dass kommunale Sozialarbeiter:innen die Fähigkeit der Sachbearbeiter:innen in der zentralisierten Geldleistungsbehörde, den Bedarf an sozialarbeiterischer Beratung zu erkennen, kritisch sehen. Etwa ein Viertel der Sozialarbeiter:innen vertraut nicht darauf, dass unterstützungsbedürftige Klient:innen, an die kommunale Sozialarbeit verwiesen werden. Wir argumentieren, dass sich die Digitalisierung nicht nur auf die Art und Weise auswirkt, wie Klient:innen Leistungen beantragen, sondern auch neue Formen der Sozialarbeit erschwert. Dies betrifft etwa die aufsuchende Sozialarbeit und den direkten Kontakt mit Klient:innen, welche Gefahr laufen, aus dem Leistungsbezug herauszufallen.

JEL-Codes: H75, I38, O3