

# Europäischer Policy Brief

## ■ *Vertrauen und Misstrauen in Alltagsinteraktionen mit öffentlicher Politik*

### **Vertrauensbeziehungen zwischen BürgerInnen und Ämtern im Bereich sozialer Dienstleistungen verbessern**

Vertrauen spielt für eine moderne demokratische Regierungsführung eine wichtige Rolle, vor allem in den aktuellen Krisenzeiten. Obwohl Skepsis und Misstrauen für demokratische Systeme bestimmte Funktionen erfüllen, sind Formen aufgeklärten Vertrauens zentral für die Sicherstellung integrativer, ausgewogener und friedlicher Politik. Dies betrifft nicht nur politische Willensbildung und Entscheidungsfindung, sondern auch die Umsetzung von Politik und die Erbringung öffentlicher Dienste. Das EU-finanzierte Projekt „EnTrust“ hat daher einen Teil seines Arbeitsprogrammes den Beziehungen zwischen BürgerInnen und öffentlichen Ämtern gewidmet. Dabei lag ein besonderer Fokus auf benachteiligten Familien und Angestellten von Behörden bzw. Ämtern für soziale Dienstleistungen mit Bürgerkontakt in sieben Ländern (Tschechische Republik, Dänemark, Deutschland, Griechenland, Italien, Polen und Serbien). Außerdem wurde nach Abschluss der Forschungsarbeiten ein Politikdialog initiiert, um Forschungsergebnisse zu diskutieren und wesentliche Implikationen und Politikempfehlungen zu identifizieren.

Die EnTrust-Forschung und der Politikdialog mit ExpertInnen haben gezeigt, dass Vertrauen und Misstrauen hochrelevant für die Gewährleistung von öffentlichen Dienst- und Sozialleistungen für vulnerable Familien sind.

Allerdings gibt es eine Reihe von Herausforderungen und Problemen, die korrektive Maßnahmen und Politiken wünschenswert machen. Während die direkte Beziehung zwischen BürgerInnen und Sach- bzw. SozialarbeiterInnen meist von Vertrauen gekennzeichnet sind, sind öffentliche Wahrnehmungen und Meinungen über Wohlfahrtsleistungen und Wohlfahrtsinstitutionen eher von – teils offenem – Misstrauen geprägt. Im nationalen Rahmen ist Misstrauen in Institution damit verbunden, dass wohlfahrtsstaatliche (Dienst-)Leistungen und Ämter untereinander unzureichend aufeinander abgestimmt sind und BürgerInnen in der Überkomplexität des Systems den Überblick verlieren. Informationen über das System, Rechtsansprüche und Hilfsmöglichkeiten sind nicht hinreichend verfügbar. Die Gewährung von Sozialleistungen und sozialen Dienstleistungen ist somit nicht transparent, auch, weil diese oftmals der Interpretation der jeweiligen Ämter unterliegen. BürgerInnen werden mit wiederholten Anfragen zu denselben Informationen konfrontiert, während AmtsmitarbeiterInnen aufgrund ausufernder bürokratischer Aufgaben nicht genug Zeit haben, sich um ihre KlientInnen zu kümmern. Auch die Zuordnung von Fachkräften und KlientInnen benötigt eine Rekalibrierung, da personelle Veränderungen die Kontinuität dieser Beziehungen beeinträchtigen. Gleichzeitig könnten KlientInnen negative Konsequenzen befürchten, wenn sie den Wunsch nach einer anderen zuständigen Fachkraft äußern.

Auf Grundlage unserer Forschung und unseres Politikdialogs empfehlen wir politischen EntscheidungsträgerInnen, Möglichkeiten für die Verbesserung der Beziehungen zwischen BürgerInnen und öffentlichen Ämtern zu suchen. Vor allem besonders schutzbedürftige Gruppen, die soziale Dienstleistungen am dringendsten benötigen, könnten von der Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen und -programmen auf nationaler und europäischer Ebene profitieren. In diesem Zusammenhang haben wir zunächst drei evidenzbasierte Empfehlungen entwickelt.

### **#1: Transparente, auf Rechten basierende und klientenzentrierte öffentliche Dienste für vulnerable BürgerInnen**

Wir empfehlen Regierungen, Behörden und Ämtern, die Informationstransparenz zu erhöhen und die Bürgerkommunikation zu verbessern, insbesondere in Bezug auf besonders schutzbedürftige Bevölkerungsgruppen.

Wenngleich Wohlfahrtssysteme in EU-Staaten sehr komplex sind und einen gewissen Ermessensspielraum beinhalten, sollten politische EntscheidungsträgerInnen und Führungskräfte öffentlicher Institutionen danach streben, BürgerInnen **verständliche, ausführliche und spezifische Informationen über die Möglichkeiten verfügbarer Wohlfahrtsleistungen und sozialer Dienstleistungen** bereitzustellen. Unsere Forschung impliziert, dass solche Informationen niedrigschwellig zugänglich und frei von juristischem Jargon sein sollten. Außerdem sollte explizit benannt werden, über welche Rechte BürgerInnen verfügen und welche genauen Kriterien bei ermessensabhängigen Maßnahmen berücksichtigt werden.

Die Schaffung einer **zentralen Anlaufstelle** ist eine bewährte Praktik, die die Transparenz und die Einheitlichkeit von Informationen

über Wohlfahrtsleistungen und -prozeduren gewährleisten, die Koordination zwischen und den Zugang zu verschiedenen Dienstleistungen verbessern und die Interaktion zwischen Institutionen steigern kann.

Eine **Begrenzung der von AntragstellerInnen vorzulegenden Dokumente** sowie die Bereitstellung von Vorinformationen darüber, welche Dokumente eigentlich benötigt werden, hilft dabei, KlientInnen vor wiederholten Anfragen für bereits vorhandene Informationen zu bewahren. **Die für den Erhalt von Sozialleistungen und sozialen Dienstleistungen relevanten Prozesse und Auswahlkriterien sollten innerhalb bestimmter Institutionen kohärent sein.** Die Erfahrung, dass der Zugang zu Sozialleistungen vom Urteil einzelner SachbearbeiterInnen abhängt und dass, wie unsere Forschung zeigt, die Differenzen innerhalb von Institutionen groß sind, führt zu der öffentlichen Wahrnehmung, dass die Zusprennung von Sozialleistungen schlicht von der zufälligen „Zuweisung zu einem hilfreichen Sachbearbeiter“ abhängt. Dies untergräbt das Vertrauen der Bürger in das Wohlfahrtssystem.

Insbesondere in hoch fragmentierten Wohlfahrtssystemen besteht der Bedarf, die **Koordination zwischen allen Dienstleistungsstellen zu erhöhen.** So kann verhindert werden, dass Menschen, die sich um Hilfe bemühen, wiederholt von einer Institution zur anderen weitergeleitet werden und sich dadurch „im System verloren“ fühlen.

In diesem Zusammenhang sollte die **Digitalisierung** ernster genommen werden. Jedoch empfehlen wir eine nuancierte Implementierung von Digitalisierungsmaßnahmen, da diese sowohl Chancen, als auch Risiken mit sich bringt. Sie sollte vor allem dabei helfen, Bürokratie abzubauen, den Arbeitsablauf für

SozialarbeiterInnen zu erleichtern und die Prozesstransparenz zu erhöhen. Außerdem sollte eine vertrauensvolle Schnittstelle zu BürgerInnen etabliert werden, um Wissen und Kommunikation zu fördern. Allerdings sollte der direkte Kontakt zwischen SozialarbeiterInnen und besonders schutzbedürftigen BürgerInnen so wenig wie möglich digitalisiert werden. Eine stärkere Digitalisierung von direkten zwischenmenschlichen Beziehungen würde zu einer zusätzlichen Ausschließung benachteiligter Familien führen. Die Anonymität des Systems würde steigen und der Aufbau von Langzeitbeziehungen mit SozialarbeiterInnen erschwert werden.

Nachfolgende Anfragen über die Lebenssituationen von LeistungsempfängerInnen sollten auf die Erneuerung oder Verifikation von Informationen begrenzt werden. **Wiederkehrende Nachfragen in Bezug auf vergangene und potenziell traumatische Situationen sollten unterlassen werden.** In fragmentierten Wohlfahrtssystemen, und mit dem Einverständnis der KlientInnen, könnten Informationen über ihre Situation ausgetauscht werden, um wiederholte Anfragen zu vermeiden.

Regierungen und öffentliche Behörden sollten strukturelle Hindernisse, die benachteiligte Familien am Zugang zu Sozialleistungen hindern, reduzieren. Dazu zählt beispielsweise auch eine fehlende Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderung. Zudem sollten Maßnahmen entwickelt werden, um fehlende Sprachkenntnisse zu kompensieren. Die Funktionsweise von Institutionen und Dienstleistungen sollte grundsätzlich geändert werden, indem Kommunikationsmöglichkeiten und Informationen zugänglicher werden.

Um Vertrauen in das System zu stärken, wäre es auch zielführend, NutzerInnen von Sozial-

leistungen mehr Mitwirkungsmöglichkeiten zu geben und sie in die Überprüfung des Systems im Hinblick auf Wirksamkeit und Schwachstellen mit einzubeziehen. Beispielsweise könnten KlientInnen und öffentliche RepräsentantInnen bei gemeinsamen Ratsversammlungen zusammenkommen, um Probleme zu besprechen und Lösungen zu entwickeln.

## **#2: Administrative Prozesse überdenken und Sozialarbeiter unterstützen**

Politische EntscheidungsträgerInnen und Führungskräfte in Institutionen sollten die Arbeitsbedingungen von SozialarbeiterInnen verbessern. Dazu gehört, die Bürokratisierung sozialer Arbeit zu limitieren. **So kann SozialarbeiterInnen die Zeit für die Fallbearbeitung und den individuellen Kontakt mit KlientInnen garantiert werden.** Zeitmangel ist eine der Hauptbarrieren für die Entwicklung einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Fallzuständigen und BürgerInnen. Um diese Misstrauensmechanismen zu überwinden, empfehlen wir auch, **Bedürftigkeitsprüfungen und andere Kontrollprozesse von Aufgaben sozialer Arbeit zu trennen.** SozialarbeiterInnen sollten sich darauf konzentrieren, Bedürfnisse und Lösungen zu identifizieren und KlientInnen relevante Dienstleistungen anzubieten. Dies würde auch dazu beitragen, die Qualität solcher Dienstleistungen zu verbessern.

**Bessere Arbeitsbedingungen für SozialarbeiterInnen**, wie eine angemessene Entlohnung und psychologische Unterstützung, sollten bereitgestellt werden. So können Burnouts, eine hohe Mitarbeiterfluktuation und Unterbesetzungen in Wohlfahrtsämtern reduziert werden.

**Eine Verbesserung der allgemeinen Wahrnehmung von SozialarbeiterInnen** ist eine Kernbedingung, um das öffentliche Vertrauen in das System zu stärken. Auf lokaler wie nationaler Ebene sollten deshalb soziale Kampagnen gefördert werden, die darauf abzielen, die Öffentlichkeit mit der Wichtigkeit der sozialen Arbeit vertraut zu machen und einer Medienberichterstattung vorzubeugen, die Misstrauen erzeugt und SozialarbeiterInnen die Verantwortung für soziale Probleme gibt.

Außerdem sollten SozialarbeiterInnen Schulungs- und Unterstützungsangebote erhalten. Eine ihrer Herausforderungen ist das Arbeiten mit Menschen verschiedenster sozialer Hintergründe, die oftmals Diskriminierungen erfahren. Schulungen, die sich mit Voreingenommenheit und Stigma im Umgang mit KlientInnen befassen, sollten eine Priorität darstellen. In diesem Kontext sollte SozialarbeiterInnen Wissen und Methoden bereitgestellt werden, damit interkulturelle, sprachliche oder durch Beeinträchtigungen bedingte Barrieren abgebaut werden können.

### **#3: Den Beitrag der Europäischen Union erhöhen**

Die EU wird aufgefordert, eine proaktivere Haltung zu Politiküberlegungen, sozialem Dialog und Unterstützungsmaßnahmen für Mitgliedsstaaten zu entwickeln. Dies kann letzteren dabei helfen, die Bereitstellung öffentlicher Dienste, insbesondere für ihre bedürftigsten Bürgergruppen, zu verbessern. Erstens sollte die EU aktiv dazu beitragen, die öffentlichen Dienstleistungen ihrer Mitgliedsstaaten zu verbessern, um Vertrauensbeziehungen zwischen öffentlichen Ämtern und benachteiligten Familien direkt auf der Alltags-ebene der öffentlichen Politik zu verbessern. Die **EU sollte Reformen unterstützen, die zur**

**Vereinfachung, Transparenz und Geltendmachung der Bürgerrechte auf soziale Dienstleistungen führen.** Dies sollte im Rahmen des Europäischen Semesterprozesses und dessen Finanzierungsinstrumente (Europäische Struktur- und Investitionsfonds, Konjunkturprogramm) umgesetzt werden.

Außerdem sollte die EU dazu beitragen, die **Professionalisierung von SozialarbeiterInnen und die Wertschätzung ihrer Arbeit** durch das **Fördern sozialer Dialoge** voranzutreiben. Zusätzlich sollte die EU **gegenseitiges Lernen und den Austausch von bewährten Verfahren bezüglich der Entwicklung und Beurteilung von Reformen vorantreiben, um die Qualität von Dienstleistungen zu verbessern, auf die BürgerInnen einen Rechtsanspruch haben.** Dialoge und Lernprozesse sollten dabei bereits vorhandene Netzwerke und Plattformen nutzen. Über diese Netzwerke hinaus muss allerdings mehr für die Einbeziehung der NutzerInnen auf Europäischer Ebene getan werden, um das gegenseitige Verständnis und den Austausch zwischen öffentlichen Ämtern, SozialarbeiterInnen und KlientInnen sicherzustellen.

Zuletzt bietet die Europäische Säule sozialer Rechte und deren Aktionsplan wichtige Möglichkeiten, vor allem in Bezug auf die Implementation von Sozialschutz- und Inklusionsrechten. Der für dieses Jahr erwartete Vorschlag für eine Ratsempfehlung zum Mindesteinkommen ist ebenfalls ein Fortschritt für die Unterstützung benachteiligter Familien, genauso wie die Europäische Garantie für Kinder, deren Ziel die Verhinderung und Bekämpfung sozialer Ausgrenzung ist. Letzteres soll durch einen garantierten Zugang bedürftiger Kinder zu einer Reihe von Diensten geschehen: frühkindliche Erziehung und -betreuung, Bildung, Gesundheitsversorgung, Nahrung und Wohnen. Jedoch scheint es essenziell, im

Rahmen weiterer Forschung zu **untersuchen, wie Ver- und Misstrauensmechanismen in der Europäischen Säule sozialer Rechte adressiert wurden**. Ein Thema, das eine kritische Untersuchung benötigen würde, ist die Einbeziehung von Sozialpartnern und Organisationen der Zivilgesellschaft, sowie Partnerschaften mit Kommunalverwaltungen. Dies wird zwar angeschnitten, jedoch nicht systematisch und konkret thematisiert.

### Forschungshintergrund

Unsere Politikempfehlungen basieren auf den Ergebnissen vergleichender Forschung und eines internationalen Experten-Politikdialoges.

Die Forschungsergebnisse wurden durch koordinierte qualitative Feldforschung und Analysen in den sieben Ländern des EnTrust-Konsortiums gewonnen. Das Arbeitspaket wurde von Maria Theiss (Universität Warschau) und ihrem Team geleitet und koordiniert. Das Ergebnis ist ein reichhaltiger Datensatz, basierend auf **115 individuellen Tiefeninterviews mit SozialarbeiterInnen öffentlicher Wohlfahrtsinstitutionen und 117 Interviews mit BürgerInnen, die soziale Unterstützung erhalten**. Die Interviews wurden zwischen **März 2020 und Februar 2021** in sieben Ländern (Tschechische Republik, Dänemark, Deutschland, Griechenland, Italien, Polen und Serbien) – vor dem Hintergrund der Covid-19-Pandemie und nationalen Lockdown-Maßnahmen – durchgeführt.

Die Forschungsziele beinhalteten, das subjektive Ver- und Misstrauensverständnis der Interviewten sowie länderübergreifende Faktoren zu erfassen, die zu den Ver- und Misstrauenseinstellungen der BürgerInnen und SozialarbeiterInnen beitragen. Außerdem sollten der Einfluss von Wohlfahrtsystemen und

Politikgestaltungen auf Ver-/Misstrauensbeziehungen auf der Mikro-Ebene identifiziert und die Rolle von nationalen Ver-/Misstrauenskulturen untersucht werden. Bei den SozialarbeiterInnen lag der Schwerpunkt auf den verfügbaren (begrenzten) Ressourcen, den Beziehungen mit Vorgesetzten, dem Zugang zu wissenschaftlich fundiertem Wissen, dem Maß an Autonomie und den eigenen Werten. Bei den BürgerInnen wurden die Rolle der Erfahrungen mit SozialarbeiterInnen und lokale Ver-/Misstrauenskulturen untersucht. Dabei ging es auch um die Rolle individueller Eigenschaften und Bezüge zu populistischen Haltungen.

Im Nachgang der Untersuchungen über Ver- und Misstrauensbildung zwischen BürgerInnen und öffentlicher Verwaltung wurde am 10. Dezember 2021 ein **Politikdialog mit ExpertInnen** veranstaltet. In diesem Rahmen wurden die Forschungsergebnisse aus der Perspektive von Praktikern diskutiert, die entweder auf europäischer Ebene oder im nationalen Kontext mit der Unterstützung benachteiligter Familien befasst sind. Einige von ihnen sprachen als VertreterInnen von Kommunalverwaltungen, andere von zivilgesellschaftliche Organisationen, die entweder NutzerInnen oder Anbieter sozialer Dienstleistungen vertreten oder selbst soziale Dienste anbieten. Die Diskussion bot eine wichtige Gelegenheit, die Ergebnisse und Empfehlungen der akademischen Forschung mit den Erfahrungen und Sichtweisen der in diesem Bereich täglich tätigen Menschen zu kontrastieren. Dies half zudem dabei, Ver- und Misstrauensmechanismen besser zu verstehen, Lösungen zu entwickeln und Beispiele guter Praxis zu identifizieren, um diese komplexen Beziehungen aufzubrechen und zu überdenken, wie Lösungsansätze am besten auf EU-Ebene umgesetzt werden könnten (vgl. #3).

## Zentrale Ergebnisse

Sowohl die EnTrust-Forschungsergebnisse als auch der Experten-Politikdialog haben die Komplexität der Ver- und Misstrauensbeziehungen zwischen HilfeempfängerInnen und Ämtern aus dem Sozialbereich unterstrichen. Obwohl sich die untersuchten Länder stark in Bezug auf das Vertrauensniveau zwischen NutzerInnen sozialer Hilfeleistungen und AmtsmitarbeiterInnen unterscheiden und es auch erhebliche Unterschiede in den Wohlfahrtsmodellen gibt, stellten sich einige Mechanismen als weit verbreitet heraus. Eines der erstaunlichsten und potenziell einflussreichsten Erkenntnisse ist es, dass **persönliche Beziehungen** zwischen KlientInnen öffentlicher sozialer Dienstleistungen und ihren AnsprechpartnerInnen in der öffentlichen Verwaltung **meistens auf Vertrauen basieren**, während die **Einstellungen der KlientInnen gegenüber den Institutionen und Systemen, die Hilfen für benachteiligte Familien bereithalten, eher von Misstrauen geprägt sind**. BürgerInnen und AmtsmitarbeiterInnen waren sich außerdem weitgehend einig, dass vertrauensvolle Beziehungen auf individueller Ebene für beide Parteien essenziell sind, um in komplizierten und undurchsichtigen Systemen zurechtzukommen.

Diese grundsätzliche Erkenntnis zeigt, dass es auf der persönlichen und professionellen Ebene eine solide Vertrauensbasis gibt, obwohl sich diese nicht zwangsläufig auf die institutionelle Ebene überträgt. Allerdings unterstreichen die Forschungsergebnisse und die Experteneinblicke, dass es wichtig ist, dieses solide Fundament zu nutzen. Die Forschung zeigt zudem, dass sowohl BürgerInnen als auch AmtsmitarbeiterInnen **Vertrauen als eine wechselseitige Beziehung verstehen, welche auf Ehrlichkeit, Offenheit und**

**personenspezifischem Vertrauen basiert**. AmtsmitarbeiterInnen verbanden Vertrauen mit Transparenz und einer ehrlichen Haltung der KlientInnen, während die Vertraulichkeit von Gesprächen mit Sachbearbeitenden bzw. SozialarbeiterInnen im Amt eine Kernbedingung für KlientInnen darstellte. Für letztere war es außerdem wichtig, menschlich behandelt zu werden und Verständnis, Hilfsbereitschaft, Verlässlichkeit sowie Professionalität zu erfahren.

Das Thema Misstrauen war in den Interviews ebenfalls präsent, da es Teil der skeptischen Haltung ist, die BürgerInnen und AmtsmitarbeiterInnen in Situationen teilen, die von institutionellen Anforderungen und professionellen Beziehungen gekennzeichnet sind. In diesem Zusammenhang scheint das Misstrauen damit zusammenzuhängen, dass Fallzuständige über die Unterstützung benachteiligter Familien hinaus oftmals auch dafür verantwortlich sind, Anspruchsberechtigungen, Leistungen und die Einhaltung von Bedingungen zu kontrollieren. Dies versetzt sie in eine ambivalente Situation zwischen Ver- und Misstrauen, die ihre Zusammenarbeit mit KlientInnen prägt. Ein zusätzliches Problem besteht darin, dass verschiedene interviewte Mitglieder benachteiligter Familien betonten, dass sie in Ämtern offenes Misstrauen erfahren haben. Zum Teil war dies mit Diskriminierungserfahrungen aufgrund von Ethnizität, Staatszugehörigkeit und Migrationsstatus verbunden. Sowohl für BürgerInnen als auch für AmtsmitarbeiterInnen ist die Gegenseitigkeit ihrer Beziehungen ein zentraler, vertrauensbestimmender Faktor. Vertrauen und Misstrauen entwickeln sich in Arbeitsbeziehungen im Laufe der Zeit und beruhen auf den subjektiven Erfahrungen beider Seiten miteinander. Im Hinblick auf die Rolle des wechselseitigen Beziehungsaufbaus machen unsere Ergeb-



nisse deutlich, dass SozialarbeiterInnen in öffentlichen Institutionen eines geeigneten Arbeitsumfelds bedürfen, in dem sie sich vollständig vulnerablen Familien widmen können (vgl. #2).

Vor diesem Hintergrund haben wir das Paradox beobachtet, dass vorhandenes **Vertrauen auf der persönlichen Interaktionsebene** oft von einem Misstrauen kontrastiert wird, das **gegen das System gerichtet ist**. Persönliches Vertrauen ist daher nicht automatisch übertragbar auf institutionelles Vertrauen. Das institutionelle System wird als **kompliziert und bürokratisch** wahrgenommen. In manchen Ländern, wo verschiedene Ämter für benachteiligte Familien zuständig sind, wird es zudem als **übermäßig fragmentiert** erlebt. Zudem sind **niedrige Sozialleistungen sowie strenge Bedürftigkeitsprüfungen und Kontrollpraktiken** Misstrauensfaktoren. Neben zeitintensiven oder inkonsistenten Verfahren und fehlender Transparenz gibt es eine **Anzahl an Praktiken, die BürgerInnen als unfair und unrechtmäßig empfinden**. Dazu zählen Ablehnungen von Sozialhilfeansprüchen wegen minimaler Grenzwertüberschreitung, die Einbeziehung entfernter Verwandter bei der Beurteilung von Ressourcen, Drohungen von Sorgerechtsentziehungen oder die (angenommene) Übervorteilung von Gruppen/Menschen, die das System auszunutzen scheinen. Vertrauen hängt auch mit der Genehmigung von sozialer Unterstützung zusammen. Eine verbesserte Kommunikation bezüglich des Prozesses und der Verantwortlichkeiten und Rechte der BürgerInnen ist daher essenziell (vgl. #1). Die Fragmentierung und Überbürokratisierung des Systems **beeinflusst zudem auch SachbearbeiterInnen und SozialarbeiterInnen im Amt, die von einer Überlastung durch sehr komplexe Aufgaben und einer folglich hohen Mitarbeiterfluktuation berichten**. In einigen Ländern scheint die Trennung

administrativer Bedürftigkeitsprüfungen von sozialer Unterstützung dazu beigetragen zu haben, Vertrauen zu erhöhen und die Fallzuständigen zu entlasten.

Transparenz und eine proaktivere Kommunikation scheinen zudem nötig zu sein, um die öffentliche Wahrnehmung in den Medien zu verbessern. Außerdem berichteten SozialarbeiterInnen in manchen Ländern, dass ein schlechtes Medienimage dazu beiträgt, das Vertrauen der BürgerInnen in das Wohlfahrtsystem oder seiner Teilbereiche zu untergraben. Dabei geht es beispielsweise um Kinder, die ihren Familien weggenommen werden, oder Fälle, in denen Missbrauch unentdeckt blieb. **Institutionelles Misstrauen innerhalb vulnerabler Familien hängt auch damit zusammen, dass diese Familien oft wenig oder kein politisches Interesse haben. Stattdessen nehmen sie die Politik oft als lebensfremde Institution wahr, die unfähig oder nicht gewillt ist, ihre Versprechen einzuhalten**. Im Gegensatz dazu waren die interviewten BürgerInnen der Europäischen Union gegenüber generell eher positiv eingestellt. Dies könnte damit zusammenhängen, dass sie letztere als eher fern wahrnehmen und sie somit nicht mit Misserfolgen des Wohlfahrtsystems verbinden.

---

### Forschungskontext und Projektinformationen

Das EnTrust-Projekt wurde von der EU im Rahmen des Forschungs- und Innovationsprogrammes Horizon 2020 (Vertragsnummer: 870572) gefördert. Die in diesem Policy Brief präsentierten Ergebnisse und Empfehlungen basieren auf dem Bericht [„Integrated Report on Trust and Distrust at the Street Level of](#)

Public Policy“ und dem Politikdialog zwischen dem Forschungsteam und den folgenden ExpertInnen: Leonardo Ebner (Rat der Gemeinden und Regionen Europas), Camille Roux (COFACE Families Europe), Sian Jones (Europäisches Anti-Armut-Netzwerk), Erich Hulman (Caritas Slowakei) und Tomasz Pactwa (Stadtverwaltung Warschau).

Das EnTrust-Konsortium besteht aus acht Partnerteams, die in sieben Ländern (Tschechische Republik, Dänemark, Griechenland, Deutschland, Italien, Polen und Serbien) und auf EU-Ebene forschen und in Dialog treten. Sein Arbeitsplan setzt sich aus sieben Arbeitspaketen zusammen, die sich der systematischen Analyse und Reflektion verschiedener Aspekte des Themas widmen:

1. Theoretische und normative Grundlagen von Vertrauen und Misstrauen
2. Vertrauen und Misstrauen in Alltagsinteraktionen mit öffentlicher Politik
3. Die Rolle demokratischer sozialer Bewegungen bei der Bildung von Vertrauen und Misstrauen
4. Die Rolle der Medien bei der Bildung von Vertrauen und Misstrauen: Information oder Polarisierung?
5. Entwicklungspsychologische Einsichten in Vertrauen und Misstrauen
6. Die Beurteilung des Vertrauens und Misstrauens von BürgerInnen in die Politik: Formen, Ursachen, Effekte und Lösungen
7. Zivilisieren von Vertrauen und Misstrauen: Vorbilder und Empfehlungen

Weitere Arbeitspakete widmen sich der Veröffentlichung, den Nutzungsmöglichkeiten und der Kommunikation von Forschungsergebnissen, inklusive deren Management und ethischen Fragen.

### **Konsortium:**

[Civil Society Europe](#) (Brüssel, Belgien)

[Masaryk-Universität](#) (Brno, Tschechien)

[Panteion-Universität Athen](#) (Athen, Griechenland)

[Universität Belgrad, Institut für Philosophie und Sozialtheorie](#) (Serbien)

[Universität Kopenhagen](#) (Dänemark)

[Universität Siegen](#) (Deutschland)

[Universität Siena](#) (Italien)

[Universität Warschau](#) (Polen)

**Weitere Informationen zum EnTrust-Projekt sind unter [www.entrust-project.eu](http://www.entrust-project.eu) sowie <https://www.uni-siegen.de/phil/entrust> verfügbar.**



## Kontakt

Prof. Dr. Christian Lahusen  
Projektkoordinator  
Universität Siegen  
Seminar für Sozialwissenschaften  
Adolf-Reichwein-Str. 2  
D- 57068 Siegen

E-Mail: [entrust@uni-siegen.de](mailto:entrust@uni-siegen.de)

Carlotta Besozzi  
Projektpartner  
Civil Society Europe  
Rue du Congrès 13,  
B- 1000 Brussels

E-Mail: [contact@civilsocietyeurope.eu](mailto:contact@civilsocietyeurope.eu)

## Social Media Links



---

### Projektinformationen

Art des Projekts: Gemeinschaftsprojekt  
Aufruf: H2020 SC6 GOVERNANCE-01-2019: Trust in Governance  
Starttermin: Februar 2020  
Dauer: 48 Monate  
Koordinator: Prof. Dr. Christian Lahusen, Universität Siegen  
Fördervereinbarung Nr.: 870572  
EU-finanziertes Projektbudget: 2,978,151.25 €



Dieses Projekt wurde mit Mitteln aus dem Forschungs- und Innovationsprogramm "Horizont 2020" der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 870572 gefördert. Der Inhalt dieser Veröffentlichung liegt in der alleinigen Verantwortung der Autoren und spiegelt nicht unbedingt die Meinung der Europäischen Union wider.

[www.entrust-project.eu](http://www.entrust-project.eu)

---