

SILKE BOTHFELD • HESTER HELENA HEILAND

SOZIALE BERATUNG IN KRISENZEITEN: IST DAS HILFESYSTEM AM LIMIT?

Eine Untersuchung der Alltagspraxis in der Sozialberatung
während der Pandemie in Bremen

04/2024

Danksagung

Diese Studie hätte ohne die Unterstützung vieler engagierter Personen nicht realisiert werden können. Ein herzliches Dankeschön gilt allen Teilnehmenden an der Befragung, deren Einsatz und fachliche Expertise über Jahre hinweg eine tragende Säule des Bremer Hilfesystems darstellt. Wir sind sehr dankbar, dass Sie sich die Zeit für unsere Befragung genommen haben.

Ein besonderer Dank richtet sich an *Maria Kroustis, Guido Hanslik und Kim Isabel Rathjen*, die wesentlich zur Konzeption der Online-Befragung beigetragen und aktiv bei der Erstellung des [Kurzberichts](#) (Februar 2023) mitgewirkt haben.

Ebenfalls möchten wir dem Präventionsrat West und der Hochschule Bremen für die Bereitstellung von Ressourcen und die wertvolle Zusammenarbeit danken, sowie dem Nachbarschaftshaus Helene Kaisen, das uns seine Räume für die erste Präsentation der Studie im Dezember 2022 zur Verfügung gestellt hat.

Silke Bothfeld
Hester Helena Heiland
April 2024

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	1
2	DAS TÄTIGKEITSGEBIET DER SOZIALBERATENDEN.....	3
2.1	DIE FREIEN UND ÖFFENTLICHEN TRÄGER DER SOZIALBERATUNG IN DEUTSCHLAND.....	3
2.2	ÖFFENTLICHE UND FREIE TRÄGER DER SOZIALBERATUNG IN BREMEN.....	4
2.3	DIE BESCHÄFTIGTEN IM HILFESYSTEM	6
3	DIE ALLTAGSPRAXIS DER SOZIALBERATUNG IN DER PANDEMIE	9
3.1	DAS HILFESYSTEM DER FREIEN TRÄGER HÄLT DIE STELLUNG	9
3.2	DIE ERSCHWERTEN ARBEITSBEDINGUNGEN IM HILFESYSTEM.....	11
3.3	DIE SUBJEKTIVE BEWERTUNG DER ARBEITSSITUATION WÄHREND DER PANDEMIE.....	13
4	ALTE UND NEUE PROBLEME: KRISENPHÄNOMEN ODER DAUERPROBLEM?	15
4.1	FEHLENDE KRISENBEWÄLTIGUNGSKAPAZITÄTEN	15
4.2	DIE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN HILFESYSTEM UND VERWALTUNG.....	18
4.3	FOLGE: DIE UNTERVERSORGUNG DER HILFESUCHENDEN BÜRGER:INNEN.....	19
5	DIE DIGITALISIERUNG DES HILFESYSTEMS – EINE CHANCE FÜR BESSERE HILFE?.....	20
5.1	ANALOGUE UND DIGITALE KOMMUNIKATION IM KONTAKT MIT DEN BÜRGER:INNEN	20
5.1.1	<i>Die Grenzen elektronischer Kommunikationsformen in der Beratung</i>	<i>20</i>
5.1.2	<i>Messengerdienste und Datenschutz.....</i>	<i>22</i>
5.1.3	<i>Grenzen digitaler Kommunikationswege in der Sozialberatung</i>	<i>23</i>
5.2	KOMMUNIKATION MIT DEN BEHÖRDEN	25
5.3	DIE TRANSFORMATION DER KOMMUNIKATION IM HILFESYSTEM.....	27
5.3.1	<i>Nutzung digitaler Kommunikationsinstrumente</i>	<i>27</i>
5.3.2	<i>Bewertung elektronischer Kommunikationsinstrumente</i>	<i>28</i>
5.3.3	<i>Veränderung bei der Kommunikation mit anderen Netzwerken.....</i>	<i>29</i>
5.3.4	<i>Die Nutzung von Videokonferenzen im Team und anderen Netzwerken</i>	<i>29</i>
5.4	DAS POTENTIAL DIGITALER KOMMUNIKATION IM HILFESYSTEM.....	31
6	FORDERUNGEN AN DIE POLITIK	31
6.1	FINANZIERUNG: GUTE VORAUSSETZUNGEN FÜR EINE EFFEKTIVE SOZIALBERATUNG SCHAFFEN	33
6.2	KOOPERATION: EFFEKTIVITÄT DURCH VERNETZUNG	34
6.3	ARBEITSPROZESSE: OPTIMIERUNG DER DIENSTLEISTUNGEN	35
7	FAZIT	37
	LITERATUR	39
	ANHANG - FRAGENKATALOG	43
	IMPRESSUM	46

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

ABBILDUNG 1: UNSERE EINRICHTUNG BIETET HILFELEISTUNG IN:	6
ABBILDUNG 2: WAR IHRE EINRICHTUNG / IHRE ABTEILUNG WÄHREND DER PANDEMIE FÜR DEN DIREKTEN KONTAKT MIT DEN BÜRGER:INNEN GESCHLOSSEN?	9
ABBILDUNG 3: WENN SIE ODER IHRE EINRICHTUNG ZUSÄTZLICH NEUE AUFGABEN WÄHREND DER PANDEMIE ÜBERNOMMEN HABEN, WELCHE WAREN DAS DANN?	10
ABBILDUNG 4: GRÜNDE FÜR DIE ERSCHWERTE ALLTAGSARBEIT	11
ABBILDUNG 5: IST ETWAS LIEGENGEBLIEBEN? WELCHE SONST ÜBLICHEN AUFGABEN KONNTEN NICHT ERLEDIGT WERDEN?	12
ABBILDUNG 6: WELCHE PERSÖNLICHEN GEDANKEN HATTEN SIE ZUMINDEST ZEITWEISE WÄHREND DER PANDEMIE AUFGRUND DER ARBEITSBELASTUNG?	13
ABBILDUNG 7.1-7.6: WAREN DAS NEUE PROBLEME, DIE DURCH DIE PANDEMIE DAS ERSTE MAL AUFGETRETEN SIND ODER SIND IHNEN DIESE PROBLEME BEREITS AUS FRÜHEREN ERFAHRUNGEN ODER DEM REGELBETRIEB BEKANNT?	17
ABBILDUNG 8: WIE HAT SICH DIE KOMMUNIKATION MIT DEN BÜRGER:INNEN WÄHREND DER PANDEMIE VERÄNDERT? WELCHE NEUEN KOMMUNIKATIONSWEGE ODER -FORMEN NUTZEN SIE HEUTE?	21
ABBILDUNG 9: BEI DER DIGITALEN KOMMUNIKATION (MESSENGER-DIENSTE, E-MAIL, FACEBOOK ODER INSTAGRAM) ERGEBEN ODER VERSTÄRKEN SICH FÜR UNSERE EINRICHTUNG DIE FOLGENDEN PROBLEME:	23
ABBILDUNG 10: AUF WELCHE EIGENEN INFORMATIONSQUELLEN GREIFEN SIE IN DER REGEL FÜR DIE BERATUNG DER BÜRGER:INNEN ZURÜCK?	26
ABBILDUNG 11: WELCHE DIGITALEN KOMMUNIKATIONSWEGE HABEN SIE IN DER ZUSAMMENARBEIT IM TEAM ODER IN DER EINRICHTUNG VERSTÄRKT GENUTZT?	27
ABBILDUNG 12: WELCHE DIGITALEN INSTRUMENTE DER KOMMUNIKATION HALTEN SIE FÜR SINNVOLL? GIBT ES WELCHE, MIT DENEN SIE NICHT GERNE ARBEITEN?	28
ABBILDUNG 13: WIE BEURTEILEN SIE DIE MÖGLICHKEIT, PER VIDEOKONFERENZ MIT DEN KOLLEG:INNEN IN IHRER EINRICHTUNG ODER ANDERER EINRICHTUNGEN ODER NETZWERKEN ZU KOMMUNIZIEREN?	30
ABBILDUNG 14: EINSCHÄTZUNGEN ZUR ZUKUNFT DIGITALER KOMMUNIKATION IN DEN EINRICHTUNGEN UND NETZWERKEN.....	31
ABBILDUNG 15: FORDERUNGEN AN DIE POLITIK: WIE KANN DIE ARBEIT DER HELFENDEN VERBESSERT WERDEN?	33
TABELLE 1: BERUFLICHER HINTERGRUND DER SOZIALBERATENDEN	7
TABELLE 2: VERGLEICH DER ENTGELTE FREIER UND ÖFFENTLICHER TRÄGER IN ZWEI TYPISCHEN ENTGELTGRUPPEN (BRUTTOMONATSLÖHNE BEI VOLLZEITBESCHÄFTIGUNG IN EURO).....	8
TABELLE 3: WIE HAT DIE ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ÄMTERN ODER KRANKENKASSEN WÄHREND DER PANDEMIE FUNKTIONIERT? .	18
TABELLE 4: ENTWICKLUNG NEUER ARBEITSWEISEN	20
TABELLE 5: VERÄNDERUNG DER KOMMUNIKATION DURCH DIE PANDEMIE IN DEN NETZWERKEN UND MIT FACHKOLLEG:INNEN	29

1 Einleitung

Schon vor der Pandemie waren die Arbeitsbedingungen für die Helfenden vor Ort in den sozial beratenden Einrichtungen in Bremen nicht optimal. Trotz sehr unterschiedlicher Schwierigkeiten im gesamten Hilfesystem – von der Jugendhilfe bis zur Drogenprävention – wirken Krisen wie die Corona-Pandemie und die vermehrte Zuwanderung von Geflüchteten in allen Bereichen wie ein Brennglas: Bereits vorhandene Probleme traten nun umso deutlicher zu Tage. Auch in anderen Teilen Deutschlands haben sich die bereits bestehenden sozialen und wirtschaftlichen Ungleichheiten durch die Corona-Pandemie verschärft und frühere Entwicklungen zunichte gemacht (Hans-Böckler-Stiftung 2020, Deutscher Bundestag 2021, Werner 2023). Zahlreiche Studien haben bereits gezeigt, dass das deutsche Hilfesystem auf die zusätzliche Belastung durch die Corona-Pandemie nicht ausreichend vorbereitet war (Deutscher Ethikrat 2022; Alsgo und Meyer 2023; Münch et al. 2023).

Daraus folgte vielfach, dass die täglichen Routinearbeiten in Sozialämtern und freien Trägern nicht mehr so erledigt werden konnten wie zuvor. Die Mitarbeitenden gerieten unter Druck, da die Zeit, die diese normalerweise für die Einführung und Umsetzung neuer Vorlagen, Gesetzreformen oder auch die Sozialberatung einplanen, nun durch die Arbeit zur Durchführung der Hygienevorschriften verbraucht wurde – bei gleichzeitig erhöhtem Unterstützungsbedarf (s. a. Brodtkin 2021: 19f.). Gerade im Hilfesystem der öffentlichen und freien Träger verschlechterten sich die Bedingungen für die Arbeit der Helfenden über den Rahmen des Leistbaren hinaus. Gleichzeitig erwies sich aber gerade das System der Freien Träger als eine ‚kritische Infrastruktur‘ beim Zugang zu den Sozialen Rechten während der Pandemie (Kaps et al. 2022; Linke et al. 2023).

Ziel unserer explorativen Befragung war, im Anschluss an diese bestehenden Befunde, die Arbeitsbedingungen im Bremischen Hilfesystem, die besonderen Anforderungen durch die Pandemie, neue Organisationsformen der Arbeit im Hilfesystem sowie die Erwartungen an die Politik der Helfenden zu erfassen. Ein besonderer Fokus lag dabei auf die Entwicklung neuer Praktiken im Arbeitsalltag, insbesondere durch die Nutzung neuer digitaler Kommunikationswege. Adressat:innen der (nicht-repräsentativen) Online-Befragung waren Beschäftigte im Hilfesystem, die zumindest teilweise (allgemeine) Sozial- oder Rechtsberatung leisten oder diese in ihren Einrichtungen koordinieren und aus eigener direkter Erfahrung Auskünfte über die Erbringung von Unterstützungsleistungen geben konnten. Der Kontakt zu den Teilnehmenden erfolgte über verschiedene E-Mailverteiler und Netzwerke des Hilfesystems. Vorgeschaltet waren zwei Fokusgruppendifkussionen am Rande einer Forumssitzung des Präventionsrats Bremen-West im Mai 2022. Die Online-Befragung erfolgte zwischen dem 29.08.2022 und dem 14.10.2022 mit dem Befragungsinstrument *Lime Survey*. In der Auswertung wurden 75 vollständig ausgefüllte Fragebögen berücksichtigt. Zwar hatten 234 Personen den Fragebogen ge-

öffnet, aber nur die vollständig beantworteten Fragebögen sind in die Auswertung eingeflossen (s. Fragenkatalog im Anhang). Die Befragung wurde anonymisiert und unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) durchgeführt. Es bestand jedoch die Möglichkeit, Kontaktdaten für Rückfragen anzugeben, wovon 48 Personen Gebrauch gemacht haben. Obwohl die Befragung vor allem über die Netzwerke des Präventionsrats West im Bremer Stadtteil Gröpelingen verbreitet wurde, arbeiteten (nur) etwa die Hälfte (53%) der Teilnehmenden im Bremer Westen - überwiegend in Gröpelingen.¹

¹ Frage 1.2

2 Das Tätigkeitsgebiet der Sozialberatenden

2.1 Die freien und öffentlichen Träger der Sozialberatung in Deutschland

Die Bereitstellung sozialer Dienstleistungen übernehmen in Deutschland freie und öffentliche Träger. Der Begriff *freie Träger* bezieht sich auf private, nicht-staatliche und nicht-gewinnorientierte Einrichtungen, die hauptsächlich in Bereichen wie Altenpflege, Gesundheitswesen, Jugendarbeit oder Sozialwesen tätig sind. Diese Organisationen sind zumeist Vereine, Wohlfahrtsverbände, GmbHs oder Stiftungen nach bürgerlichem Recht (Bauer/Dahme/ Wohlfahrt 2012: 813).² Das Wort „frei“ meint in Bezug auf ihre Trägerfunktion im Wesentlichen, dass diese selbstbestimmt handeln und nicht verpflichtet sind, staatliche Leistungen zu erbringen. Folglich steht hier die Mission oder vielmehr der Arbeitsbereich sowie die autonomen Handlungsmöglichkeiten im Mittelpunkt (ebd.). Die *öffentlichen Träger* der Kommunen (wie etwa Jobcenter, Jugendamt oder Ausländerbehörde) sind für die Umsetzung sozialer Rechtsansprüche verantwortlich. Im Gegensatz zu den freien Trägern ist „die Wahrnehmung bestimmter Aufgaben (etwa der Sozialhilfe oder der Kinder- und Jugendhilfe) gesetzlich auferlegt“ (Aner & Hammerschmidt 2018: 139), was den Handlungsspielraum der Angestellten im öffentlichen Dienst stark einschränkt (Oehler 2020: 245).

Die Zusammenarbeit der öffentlichen und freien Träger ist nach dem Subsidiaritätsprinzip grundgesetzlich und sozialrechtlich verankert. Das Subsidiaritätsprinzip besagt, dass soziale Dienstleistungen von der nächstgelegenen Ebene zu den Bürger:innen übernommen werden sollen, um Eigenverantwortung und Selbstbestimmung zu stärken (Wohlfahrt 2017: 215). Es soll hierdurch sichergestellt werden, dass die Kompetenz und Verantwortung der Bürger:innen bzw. deren lokale Vertreter:innen anerkannt und genutzt werden. Die staatliche Pflicht besteht darin, die Organisationen der Leistungserbringung so zu stärken, dass sie entsprechend tätig werden können. Dies kann durch finanzielle Unterstützung, die Bereitstellung von Dienstleistungen oder eben die Beratung erfolgen (ebd.).

Seit den 1970er-Jahren hat das Subsidiaritätsprinzip eine Vielzahl gesetzlicher Novellierungen durchlaufen. Es weicht seitdem schrittweise von seiner ursprünglichen Funktion, nämlich die Eigenständigkeit und Selbstbestimmungsrechte der freien Träger sowie deren Fachkräfte zu sichern, ab. Aufgrund öffentlicher Vorgaben, etwa bei der Beantragung von Fördergeldern, wird der Gestaltungsspielraum zusätzlich eingeschränkt und das staatliche Planungs- und Steuerungsrecht gestärkt (Wohlfahrt 2015: 329). Seit den 1990er-Jahren trug die ver-

² In Deutschland wurden im Jahr 2022 insgesamt 656.888 zivilgesellschaftliche Organisationen registriert, wobei Vereine, u.a. auch Sportvereine, als bevorzugte Rechtsform mit 94% den überwiegenden Anteil dieser Organisationen bilden. Die restlichen 6% setzen sich zusammen aus 24.650 rechtsfähigen Stiftungen bürgerlichen Rechts, 14.540 gemeinnützigen Kapitalgesellschaften (gUGs, gGmbHs, gAGs) und 1.939 gemeinwohlorientierten Genossenschaften. In Bremen sind die Bestandszahlen von Vereinen in den Zeitraum von 2012 bis 2022 stark rückläufig (-7,8%). Der Stadtstaat Bremen hat mit einer Anzahl von 3.597 Vereinen den niedrigsten Bestand in ganz Deutschland (Kuhn et al. 2023: 9).

stärkte Ökonomisierung der sozialen Dienste zusätzlich zum Bedeutungsverlust des Subsidiaritätsprinzips bei (Bode 2023). Es entwickelte sich mehr und mehr zu einem Katalysator für Privatisierungsprozesse und die Deregulierung sozialer Dienstleistungen (Wohlfahrt 2017: 216). Dieses neue Verständnis von Subsidiarität rückt die individuelle Eigenverantwortung in den Vordergrund und reduziert die Verpflichtung zur Leistungserbringung des Staates, indem es die übergeordnete Verantwortung des Staates für die Verfügbarkeit der Dienste vor die direkte Erbringung dieser Dienste durch den Staat stellt (ebd.). *„Diese Entwicklungen aber haben auch deutliche Konsequenzen für die sozialen Dienste (vgl. Wiesner 2003); dies impliziert Trends wie abnehmende staatliche Gewährleistung, abnehmende soziale Rechte, Qualitätsabbau, Dequalifizierung des Personals, Taylorisierung sozialer Arbeit mit großer Lohnspreizung, subsidiäre Mobilisierung der Zivilbevölkerung („do it yourself-Gesellschaft“) usw. (Wohlfahrt 2017: 216)“.*

Zwar waren in unserer Befragung 47% der insgesamt 75 befragten Teilnehmenden bei freien Trägern (einschließlich kirchlicher Organisationen und Verbände) und 17% bei gemeinnützigen Vereinen beschäftigt, aber - etwas überraschend - auch 35% bei Trägern aus dem öffentlichen Dienst bzw. der Verwaltung.³ Dies deutet darauf hin, dass das Interesse, über die Arbeitsbedingungen in der Sozialberatung zu berichten auf beiden Seiten – den freien und den öffentlichen Trägern – fast gleichermaßen hoch ist und das System insgesamt unter einem hohen Druck steht.

2.2 Öffentliche und freie Träger der Sozialberatung in Bremen

In Bremen finden sich diverse Beratungsstellen für sozialrechtliche Fragen. Dazu zählen staatliche Einrichtungen wie das Jobcenter, das Migrationsamt, das Jugendamt und das Amt für Soziale Dienste. Gemäß den §§ 13-15 des Ersten Sozialgesetzbuches (SGB I) sind diese Institutionen gesetzlich dazu verpflichtet, die Bürger:innen über ihre jeweiligen Rechte und Pflichten zu informieren, Beratung zu leisten und Auskünfte zu erteilen (Langhorst/Schwill 2011: 58; Janda 2023: 25). Zusätzlich steht den Bürger:innen in Bremen das Bürgertelefon (115) werktags zur Verfügung, das unter anderem über zuständige Behörden und weitere Beratungsstellen informiert (Freie Hansestadt Bremen 2023a). Im Stadtteil Gröpelingen bietet die Stadt Bremen mit dem BürgerInformationsService (BIS) ein öffentlich finanziertes, deutschlandweit einzigartiges Angebot. Hier erhalten Ratsuchende unbürokratisch und ohne lange Wartezeiten persönlich Informationen über Verwaltungsdienstleistungen, Hilfe bei der Antragsstellung sowie Unterstützung bei Verständnisschwierigkeiten (Freie Hansestadt Bremen 2023b, s.a. Exkurs 5, S. 30)

In Bremen steht den Bürger:innen dank einer Reihe von Vereinen und der großen Wohlfahrtsverbänden ein breites Angebot an weiterführenden Unterstützungs- und Beratungsdiensten

³ S. Frage Nr. 1.2

zur Verfügung, die eine allgemeine Sozialberatung, Verweisberatung oder Rechtsberatung bieten. So sind etwa folgende freie Träger in Bremens sozialen Brennpunkten aktiv: Über die Website des [familiennetz bremen](https://familiennetz-bremen.de/)⁴, einer Initiative des Deutschen Roten Kreuzes, Kreisverband Bremen e.V., lassen sich unkompliziert Informationen zu lokalen Angeboten und Aktivitäten finden, die gezielt auf die spezifischen Bedürfnisse und Interessen der Bürger:innen zugeschnitten sind, wie etwa Gesundheitsfragen, Berufsberatung, Migration und Integration, Jugend- und Familienunterstützung, sozialrechtliche Beratung, Freizeitgestaltung und Bildungsangebote. Bei Fragen steht zudem eine telefonische Hotline bereit. Im Stadtteil Gröpelingen bietet der [Gesundheitstreffpunkt West](https://gtp-west.de/)⁵ (GTP) Beratung zu Gesundheitsthemen, informiert über lokale Angebote und veranstaltet Gesundheitsprojekte sowie Aktivitäten für jede Altersgruppe. [Kreativ West](https://www.wabeq.de/)⁶, ein Projekt der gemeinnützigen Waller Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft mbH (WaBeQ), bietet Frauen, sowohl mit als auch ohne Migrationshintergrund, durch Beratung, Coaching und kreative Aktivitäten Unterstützung an, um neue berufliche Perspektiven zu eröffnen und ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern. Das [Nachbarschaftshaus Helene Kaisen](https://na-bremen.de/)⁷ bietet eine Vielzahl an sozialen Diensten und Aktivitäten, darunter Gemeinschaftsveranstaltungen, Bildungsprogramme, Freizeitaktivitäten und Beratungsangebote, die darauf abzielen, den Zusammenhalt in der Nachbarschaft zu stärken und die Lebensqualität der Anwohner:innen zu verbessern (s.a. Bothfeld et al. 2021). Ein neuestes Angebot ist das der Digitalambulanz, welches das Nachbarschaftshaus für den Bremer Westen beherbergt (s. Exkurs 7). Im Bremer Westen bietet außerdem die [Initiative zur sozialen Rehabilitation e.V.](https://izsr.de/) (IZSR)⁸, ein gemeinnütziger Verein, Unterstützung für Menschen mit psychischen, Sucht- oder kognitiven Problemen. Der Schwerpunkt liegt auf Empowerment, Recovery und Inklusion, um ein selbstbestimmtes Leben und gesellschaftliche Teilhabe zu fördern. Das Angebot umfasst betreutes Wohnen, Bildungs- und Beschäftigungsprojekte sowie das Café Abseits. Zudem arbeitet der Verein eng mit Partnern in Jugendhilfe, Drogenhilfe und Trägern integrativer Beschäftigung zusammen. Das [ALZ \(Arbeit-Leben-Zukunft\) Tenever](https://www.kirche-bremen.de/kirche-in-bremen/verschiedene-einrichtungen/arbeit-leben-zukunft/)⁹ in Bremen, eine Einrichtung der Bremischen Evangelischen Kirche, bietet eine Vielzahl von Diensten an. Dazu gehören Beratung (Sozial-, Migrations- und Schuldnerberatung), Bildungsangebote, Freizeitaktivitäten, Café-Treffen und Stadtteilengagement. Es ist ein Treffpunkt für die Gemeinschaft mit Schwerpunkt auf Unterstützung und persönlicher Weiterentwicklung. Auffallend ist, dass es bislang keine öffentliche Übersicht über die Beratungslandschaft in Bremen oder Gröpelingen gibt.

⁴ S. <https://familiennetz-bremen.de/> (letzter Zugriff am 24.02.2024)

⁵ S. <https://gtp-west.de/> (letzter Zugriff 24.2.2024)

⁶ S. <https://www.wabeq.de/2022/07/03/einladung-zum-frauen-cafe-bei-kreativ-west/> (letzter Zugriff am 24.02.2024).

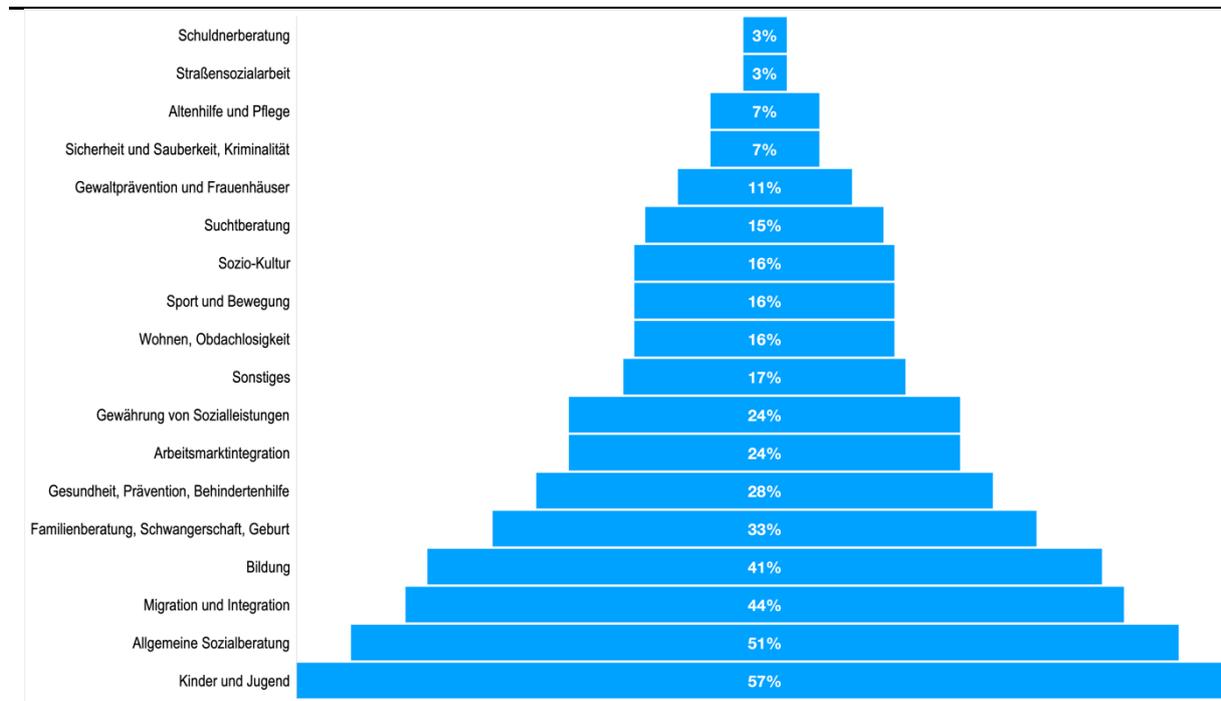
⁷ S. <https://na-bremen.de/> (letzter Zugriff am 24.02.2024)

⁸ S. <https://izsr.de/> (letzter Zugriff am 24.02.2024)

⁹ S. <https://www.kirche-bremen.de/kirche-in-bremen/verschiedene-einrichtungen/arbeit-leben-zukunft/> (letzter Zugriff am 24.02.2024).

Die Einrichtungen der in der Studie befragten Sozialberatenden bilden ein breites Spektrum an Beratungsleistungen ab (s. Abb. 1), vor allem aus den Bereichen Kinder und Jugendliche (57%), der allgemeinen Sozialberatung (51%) und Migration und Integration (44%). Zum Thema Sozialleistungsbezug und Arbeitsmarktintegration beraten 24% der Befragten.

Abbildung 1: Unsere Einrichtung bietet Hilfeleistung in:



Quelle: eigene Befragung, Frage 1.3, N=75, Mehrfachantworten waren möglich.

2.3 Die Beschäftigten im Hilfesystem

Häufig haben die Sozialberatenden eine Doppelfunktion, indem sie für die diversen Problemlagen standardisierte sozialpolitische Lösungen suchen, die auf die Bedürfnisse der Hilfesuchenden ausgerichtet sind und manchmal auch direkte pädagogische und sozialarbeiterische Unterstützung leisten. Sie leisten dabei doppelte „Übersetzungsarbeit“: Einerseits werden von oftmals nicht-deutschsprachigen Bürger:innen die Anliegen durch Sprachmittler:innen übersetzt. Andererseits werden die oftmals unstrukturierten oder unpräzise geäußerten Bedarfe im Rahmen von Beratungsgesprächen und Abfragen in kategorial definierte und rechtlich normierte sozialpolitische Bedarfe übersetzt (Langhorst/Schwill 2011: 50ff). Die Bürger:innen werden dann entweder an passende Hilfestellen verwiesen (Verweisberatung) oder direkt bei der Antragstellung auf Sozialleistungen (Antragsberatung) unterstützt. Die Sozialberatung hat damit eine wichtige Scharnierfunktion bei der Umsetzung der sozialen Rechte und der Vertretung der Interessen der Bürger:innen (Langhorst/Schwill: 43).

Die in der Sozialberatung Tätigen bringen ein breites Spektrum an beruflichen Hintergründen mit (s. Tabelle 1). Die Kerngruppe der Teilnehmenden unserer Befragung setzte sich zu 68%

aus Fachkräften des sozialen und pädagogischen Bereichs zusammen. Dies umfasste 27% Sozialpädagog:innen und Erziehungswissenschaftler:innen, 25% Sozialarbeitende mit Fachhochschulabschluss und 16% Erzieher:innen. Darüber hinaus kamen 35% der Teilnehmenden aus einer Vielzahl anderer Fachrichtungen, wie beispielsweise Germanistik, Kunsttherapie, Krankenpflege und Wirtschaftswissenschaften. Aufgrund der Möglichkeit zu Mehrfachnennungen weisen einige Teilnehmende mehrere Berufsqualifikationen auf.

Tabelle 1: Beruflicher Hintergrund der Sozialberatenden

Sozialpädagogin/ Erziehungswissenschaftler:in	27%
Sozialarbeitende (FH)	25%
Erzieher:in	16%
Sozialwissenschaftler:in (Soziologie, Gesundheits-, Politik- oder Sozialwissenschaftler:in)	15%
Verwaltungsausbildung oder -studium	7%
Sonstige	35%

Quelle: eigene Befragung, Frage 1.8, N=75, Mehrfachantworten waren möglich.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten (81%) ist weiblich, durchschnittlich 47 Jahre alt und war zum Befragungszeitpunkt im Durchschnitt bereits seit 12,3 Jahren in sozial beratenden Einrichtungen tätig.

Die Verdienstmöglichkeiten sind in der Sozialberatung uneinheitlich und variieren sehr stark nach der Beschäftigungsdauer und dem Entlohnungssystem des jeweiligen Arbeitgebers. So liegen die Tarife bei den kirchlichen Trägern (hier: Diakonie) zwar deutlich über denen der Vergütung der Länder und der Kommunen, allerdings sind die Richtlinien nicht verbindlich und auch nicht Gegenstand von Tarifverhandlungen (s. Exkurs 1). So variiert die Bezahlung in einer typischen Lohngruppe (VKA 9a, L-9, EG9 – zusammen 14 Nennungen) für Sozialarbeitende zwischen 3.939 € (kommunale Träger) und 4.760 € Bruttomonatsgehalt (Diakonie), in einer höheren Lohngruppe (VKA 11, TVL-11, zusammen 21 Nennungen) entsprechend - zwischen 5.222 € und 6.143 € Bruttomonatsgehalt bei einer Vollzeitstelle (s. Exkurs 1).

Exkurs 1 - Das Entlohnungssystem der Sozialberatenden

Seit 2009 weist die Entgeltordnung der Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände (VKA) innerhalb des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst (TVöD) und des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) einen speziellen Bereich für Sozial- und Erziehungsberufe (SUE) aus. In diesem Bereich werden Tätigkeiten bestimmten Gehaltsgruppen zugeordnet (Behle/Bühler 2022: 5). Diese Regelung gilt für alle VKA-Mitgliedsarbeitgeber und beeinflusst auch viele kirchliche und andere freie Träger, wie z.B. den Tarifvertrag der Arbeiterwohlfahrt (TV-AWO). Daher prägt der TVöD maßgeblich die Gehaltsstrukturen im Sozialbereich, wie z.B. bei Kindertagesstätten (Kitas), der Schulsozialarbeit, Behindertenhilfe sowie der Kinder- und Jugendhilfe (Behle/Bühler 2022: 5).

Die kirchlichen Arbeitsvertragsrichtlinien (AVR-Caritas/ AVR-Diakonie) stellen allerdings keine Tarifverträge dar und besitzen daher nicht deren unmittelbare und bindende Wirkung. Es ist auch nicht möglich, sie durch Streiks durchzusetzen. Sie können in Arbeitsverträgen entweder in Gänze, teilweise oder auch gar nicht auf-

genommen werden. Sie finden ausschließlich in jenen Einrichtungen Anwendung, in denen sie durch Dienstverträge mit den Mitarbeiter:innen vereinbart wurden. Es ist möglich, in bestimmten Aspekten von den Arbeitsvertragsrichtlinien nach unten abzuweichen (Stein 2023: 68).

Die Entgeltstufen innerhalb einer Entgeltgruppe des Tarifvertrags richten sich nach der individuellen Berufserfahrung oder der Dauer der Beschäftigung im öffentlichen Dienst. Die Entgeltstrukturen sind in der Regel so aufgebaut, dass Beschäftigte innerhalb einer Entgeltgruppe mit steigender Berufserfahrung oder Dienstzeit höhere Entgeltstufen erreichen können. Dadurch erhalten sie entsprechend höhere Gehälter. Die genaue Zuordnung zu einer Entgeltgruppe und -stufe hängt von verschiedenen Faktoren ab, wie zum Beispiel der ausgeübten Tätigkeit, der Qualifikation und der Dauer der Beschäftigung sowie von der regionalen Zuständigkeit auf Bundes- oder Länderebene (ver.di 2005: 22f.).¹⁰

Tabelle 2: Vergleich der Entgelte freier und öffentlicher Träger in zwei typischen Entgeltgruppen (Bruttomonatslöhne bei Vollzeitbeschäftigung in Euro)

kommunale Arbeitgeber		öff. Dienst des Landes		Diakonie	
TV-L/TVöD-VKA	Stufe 5	TV-L-SUE	Stufe 5	AVR-Diakonie	
L9a	3.939,07	S9	4.303,05	EG 9	4.760,13
L11	5.222,60	S11a	4.529,86	EG 11	6.143,70

Quelle: Öffentlicher Dienst. Info 2024, Diakonie 2024.

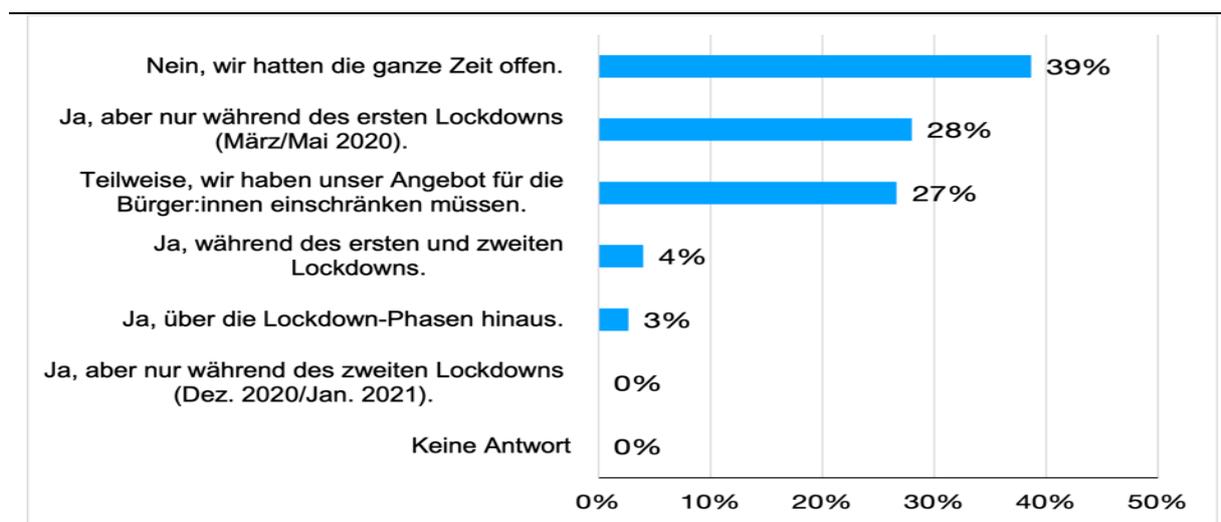
¹⁰ Die vorliegende Tabelle, gültig vom 01.12.2022 bis zum 31.10.2024 ordnet Beschäftigte des TV-L/TVöD-VKA und TV-L-SUE nach 10 Jahren Arbeitszeit in Stufe 5 von 6 ein (Stand Januar 2024). In den AVR (Arbeitsvertragsrichtlinien) der Diakonie gibt es fünf Stufen, wobei die Erfahrungsstufe 2 (Stufe 4/5) nach 10 Jahren Beschäftigungsdauer gewährt wird (Öffentlicher Dienst. Info, Diakonie 2024). Als Ergebnis der Tarifverhandlungen von ver.di im Jahr 2023 traten am 1. März 2024 Änderungen für Sozial- und Erziehungsberufe in Kraft: Ab diesem Zeitpunkt erhalten Beschäftigte einen pauschalen Sockelbetrag von 200 € und eine darauf basierende Entgeltsteigerung von 5,5%. Weiterhin verkürzen sich die Stufenlaufzeiten im TV-L-SUE ab dem 01. Oktober 2024 ([ver.di 2023](#)). Die potenziellen Entgelte gemäß dem AVR der Diakonie für das Jahr 2024 sind spezifisch für die Tätigkeiten von Sozialpädagog:innen und Sozialarbeiter:innen im Bereich Beratung, Therapie & Seelsorge angesetzt (EG9) und Leiter:innen einer solchen Beratungseinrichtung (EG11). Diese Angaben gelten für Personen mit einem abgeschlossenen Studium und einer Berufserfahrung von 10 bis 14 Jahren, was der Erfahrungsstufe 2 entspricht. Die Berechnung basiert auf einer Vollzeitanstellung und berücksichtigt keine Kinder. Im Juli 2024 steigt das Gehalt weiter ([Diakonie 2024](#)).

3 Die Alltagspraxis der Sozialberatung in der Pandemie

3.1 Das Hilfesystem der freien Träger hält die Stellung

Hilfe und Unterstützung lassen sich aus dem Homeoffice heraus schlecht bewerkstelligen; die Interaktion mit den Bürger:innen über das Telefon oder elektronische Medien führt zu einem Qualitätsverlust, da die Feinheiten der menschlichen Kommunikation oft verloren gehen. Erst recht sind Dienstleistungen, die Präsenz erfordern, wie beispielsweise Kinderbetreuung, Altenpflege und Behindertenhilfe, in deren Rahmen oftmals zusätzlich Beratungsarbeit geleistet wird, aus der Ferne nicht ausführbar (Buschle und Meyer 2020: 15; Eurofound 2022: 17; Alsago und Meyer 2023: 38). Daher war das Hilfesystem tatsächlich fast durchweg für die Bürger:innen geöffnet: Auch unsere Ergebnisse zeigen, dass zwei Drittel der Einrichtungen gar nicht oder nur während des ersten Lockdowns (März/Mai 2020) für den direkten Kontakt mit den Bürger:innen geschlossen hatten (Abb. 2). Rund 27% der Einrichtungen haben während der Pandemie zumindest ein eingeschränktes Angebot für die Bürger:innen aufrechterhalten.

Abbildung 2: War Ihre Einrichtung / Ihre Abteilung während der Pandemie für den direkten Kontakt mit den Bürger:innen geschlossen?



Quelle: eigene Befragung, Frage 2.2, N=75

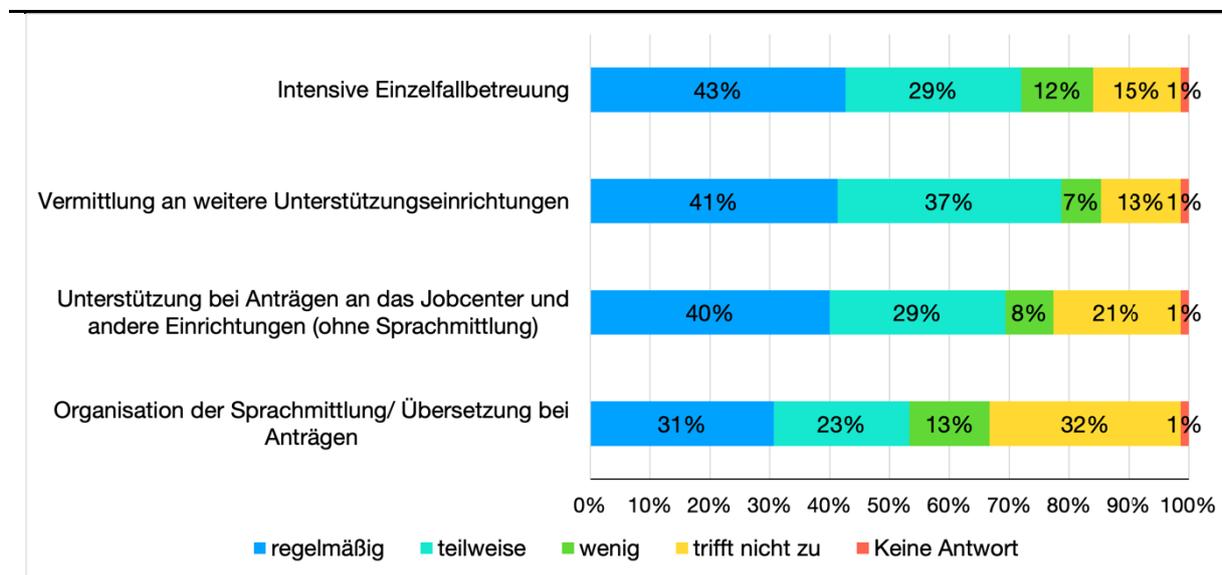
Die Arbeit hat sich auch insofern geändert, als dass nur 37% der Befragten angaben, ihre Klient:innen durchgängig erreichen zu können; 61% mussten ihre Beratungsangebote im direkten Kontakt ausfallen lassen¹¹, was sich wiederum auf die Arbeitsprozesse, die Unterstützungsleistung und die Fortschritte bei der Arbeit mit den Bürger:innen auswirkte. Befragte berichten: „Viel Zeit [...] fließt jetzt in den Wiederaufbau der Vertrauensarbeit“ und „[...] einige

¹¹ Frage 3.2 und Frage 3.3

Projektteilnehmende haben den Kontakt zu uns verloren und waren später nicht mehr erreichbar“.¹² Viele beschreiben die Zunahme von prekären Lebenssituationen als Folge des Kontaktabbruchs, gekennzeichnet durch: „Hilflosigkeit, Verzweiflung, drohende Armut, Vereinsamung, [...] Kindeswohlgefährdung [und ein] hoher Medienkonsum bei Kindern und Eltern“.¹³

Das Hilfesystem hielt Stellung und entwickelte Anpassungsstrategien zur Fortführung des eigenen Angebots. Die Pandemiesituation führte auch dazu, dass 68% der Befragten angaben, dass sie zusätzliche Aufgaben übernehmen mussten.¹⁴ Von den Befragten gaben 72% an, dass sie regelmäßig oder teilweise die intensive Einzelfallbetreuung übernahmen und weitere 78% halfen bei der Vermittlung an weitere Unterstützungseinrichtungen (Abb. 3).

Abbildung 3: Wenn Sie oder Ihre Einrichtung zusätzlich neue Aufgaben während der Pandemie übernommen haben, welche waren das dann?



Quelle: eigene Befragung, Frage 3.7, N=75

Auch hier zeigt sich, dass sich durch die Krise die Aufgaben von den öffentlichen auf private Stellen verlagert haben: 69% der Teilnehmenden unterstützten die Bürger:innen erst- und mehrmals bei Anträgen an das Jobcenter und 53% organisierten Sprachmittler:innen.

Besonders im Bereich der Jugendhilfe weitete sich der Aufgabenbereich auf sozialpädagogische Unterstützung aus: „Der Fokus lag darauf Betreuung zu sichern, Kindern in der Einrichtung Stabilität und weitgehende Normalität zu ermöglichen, Elternarbeit und weitere Unterstützung und Förderung der Kinder waren sehr erschwert und aufgrund fehlender Kapazitäten

¹² Frage 3.4, offene Antwortmöglichkeiten - Sind Ihnen weitere Probleme Ihrer erreichten Zielgruppen bekannt, die durch eingeschränkten Betrieb/Schließung/Angebotsreduzierung Ihrer Einrichtung entstanden sind?

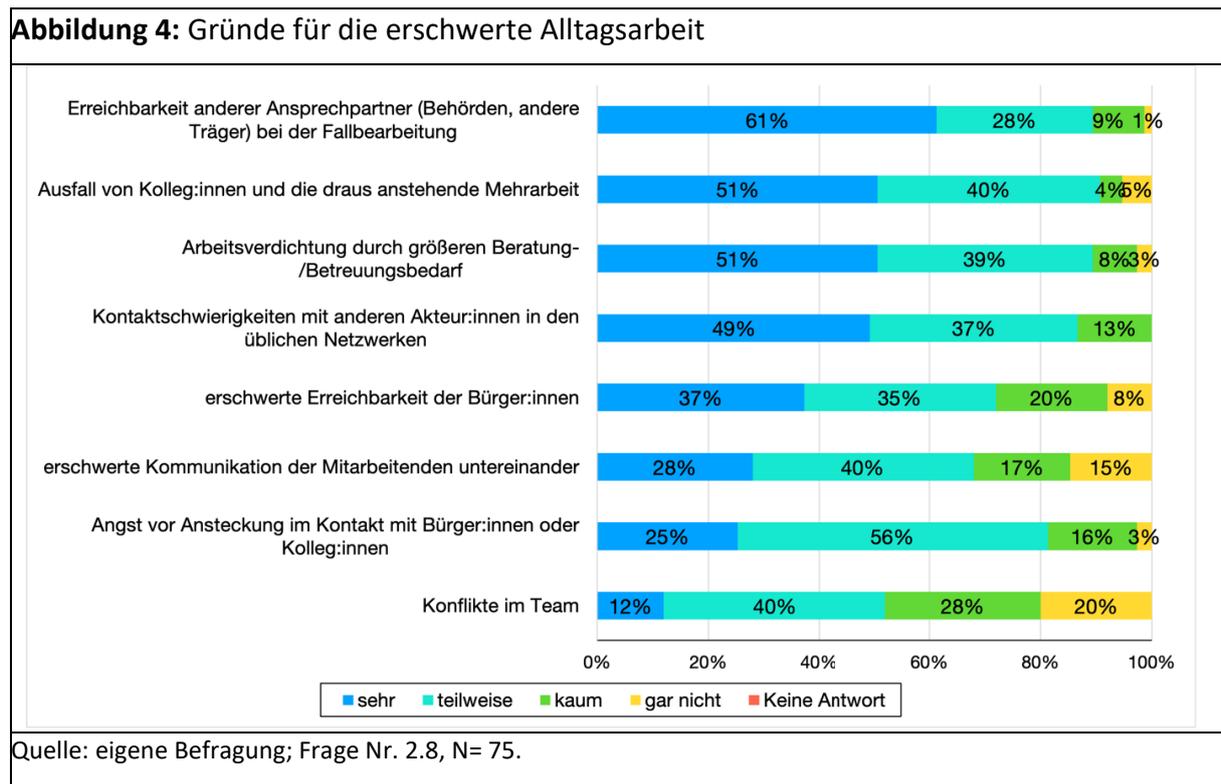
¹³ Frage 3.4

¹⁴ Frage 3.3

deutlich unter dem, was wir sonst leisten wollen und sollten, damit sich Kinder bestmöglich entwickeln können.“¹⁵

3.2 Die erschwerten Arbeitsbedingungen im Hilfesystem

So ist nicht erstaunlich, dass sich die Pandemiesituation für die überwältigende Mehrheit der Befragten (77%) als zusätzliche Arbeitsbelastung ausgewirkt hat. Über die Hälfte der Teilnehmenden (57%) gab an, dass der Zuwachs an Arbeit den in früheren Krisenzeiten sogar noch übertraf.¹⁶ Allein für die Umsetzung der Hygienevorschriften mussten die Teilnehmenden erhebliche Zeit aufwenden, fast die Hälfte (48%) mehr als 5 Stunden pro Woche.¹⁷ Wie bereits in den Fokusgruppen von den Teilnehmenden berichtet wurde, offenbarte auch die schriftliche Befragung, dass viele der Helfenden in der Pandemie erhebliche Mehrarbeit leisten mussten: „[...] Um den Betreuungsauftrag rund um Sicherheit, Kindeswohl, Versorgung und Transfer in eigenen Wohnraum weiter aufrecht zu erhalten, war der Sozialdienst unserer Einrichtung bis auf die Reserven ausgelastet und musste regelmäßig in Vorleistung treten. Besonders in Quarantänesituationen multiplizierten [...] sich die Versorgungskrisen.“¹⁸



¹⁵ Frage 3.4 offene Antworten - Sind Ihnen weitere Probleme Ihrer erreichten Zielgruppen bekannt, die durch eingeschränkten Betrieb/Schließung/Angebotsreduzierung Ihrer Einrichtung entstanden sind?

¹⁶ Frage 2.1

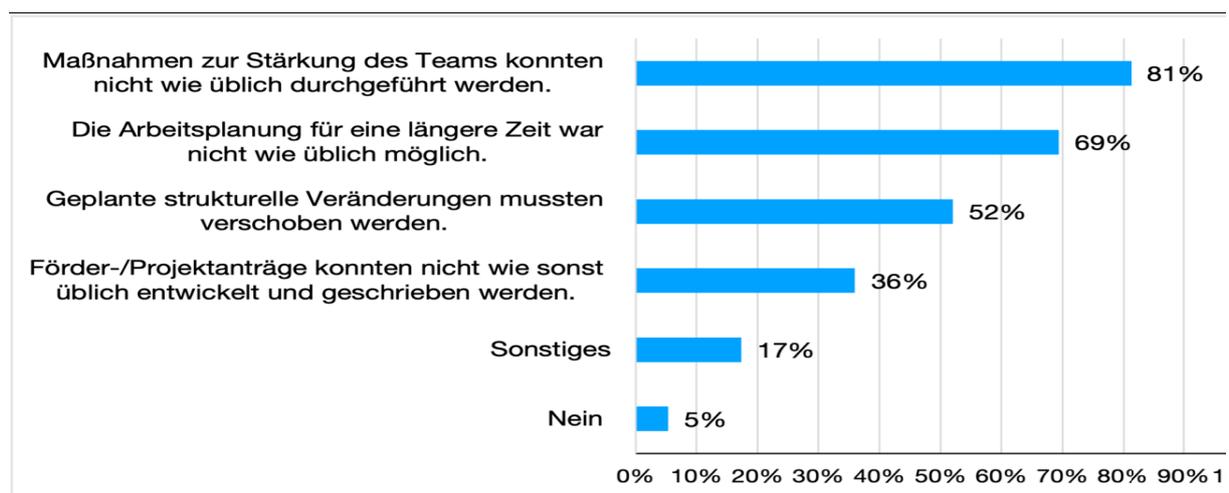
¹⁷ Frage 2.3

¹⁸ Frage 2.5, offene Antwortmöglichkeiten - Gibt es weitere Gründe, die zu einer Mehrarbeit des Teams / der Abteilung führten, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden?

Fast alle Befragten (90%) sehen im erhöhten Betreuungs- und Beratungsbedarf den wichtigsten Grund für die Arbeitsverdichtung (Abb. 4). Für genauso viele Befragte erwies sich die zumindest zeitweise unzureichende Erreichbarkeit der Behörden und anderer Träger in der Alltagsarbeit als problematisch, ebenso wie der Ausfall von Kolleg:innen aufgrund von Erkrankungen. Mehr als zwei Drittel der Befragten berichten von einer zumindest teilweise eingeschränkten Erreichbarkeit der Bürger:innen (etwa 72%) sowie Kontaktschwierigkeiten mit Akteur:innen aus dem Netzwerk (fast 86%). Aber auch die Angst vor Ansteckung wurde von der großen Mehrheit der Befragten (etwa 81%) als belastend empfunden. Tatsächlich gaben 57% der Befragten an, mindestens einmal mit Covid-19 infiziert gewesen zu sein, und ein Viertel der Befragten erlitt in dieser Zeit einen Burnout.¹⁹ Die veränderten Arbeitsbedingungen durch räumliche Trennung, Abstandsregeln in Büroräumen und durch Homeoffice führten außerdem zu Brüchen in der Kommunikation mit Kolleg:innen; 68% stimmten dem zumindest teilweise zu, und über die Hälfte der Befragten (52%) gaben an, dass es auch zu Konflikten im Team kam.

Durch die Mehrarbeit und erschwerten Arbeitsbedingungen blieben notwendige Aufgaben unerledigt. In 81% der Einrichtungen konnten arbeitsrelevante Maßnahmen zur Stärkung des Teams nicht wie gewohnt umgesetzt werden (vgl. Abb. 5). Zudem war eine langfristige Arbeitsplanung nicht möglich. Über die Hälfte der Träger mussten strukturelle Veränderungen aufschieben. „Die kompletten Arbeitsstrukturen sind [schlichtweg] zusammengebrochen“, berichtet ein:e Praktiker:in.²⁰ Dies stellte ein erhebliches Problem dar, besonders für die freien Träger, die regelmäßig zur Finanzierung ihrer Einrichtungen, Projekte und Arbeitsplätze Förder- und Projektanträge stellen müssen und dies nicht wie gewohnt durchführen konnten.

Abbildung 5: Welche sonst üblichen Aufgaben konnten nicht erledigt werden?



Quelle: eigene Befragung, Frage 2.11, N=75, Mehrfachantworten möglich

¹⁹ Frage 2.14

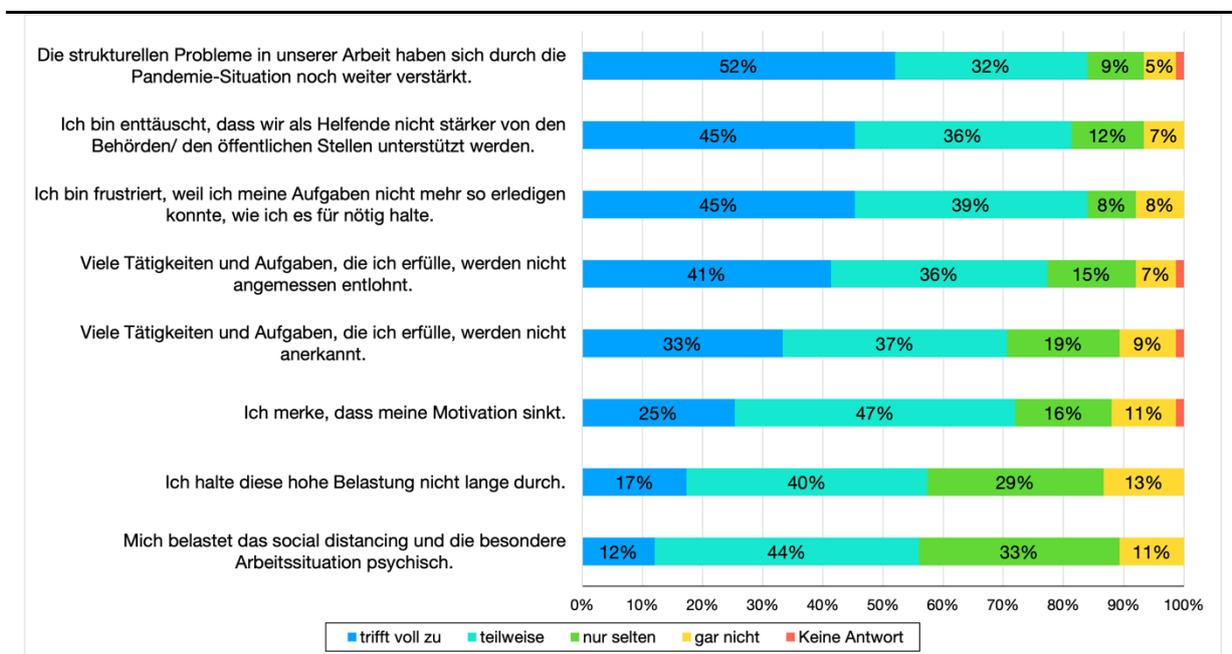
²⁰ Frage 2.11, Sonstige Antworten.

Teilweise mussten zusätzliche Kosten für einige Einrichtungen aufgrund von Eindämmungsmaßnahmen gestemmt werden. Finanzierungsprobleme resultierten beispielsweise aus der Beschaffung von Masken und Tests, dem Kauf von Tablets und einer befragten Person zufolge auch aus „Umzugskosten (Anfang 2021) [...] [und] erhöhten Ausgaben für mehr Beratungen mit Dolmetscher:innen [...]“²¹.

3.3 Die subjektive Bewertung der Arbeitssituation während der Pandemie

Uns interessierte auch die subjektive Wahrnehmung der Pandemie-Situation durch die Beschäftigten im Hilfesystem (Abb. 6). Ein großer Anteil der Befragten gab an, dass sich die strukturellen Probleme des Hilfesystems während der Pandemie weiter verstärkt hätten. Die enorme Belastung während der Pandemie führte bei vielen Mitarbeitenden (zumindest teilweise) zu Frustrationen (84%), weil die Aufgaben nicht mehr so erledigt werden konnten wie gewohnt. Dazu passt der Befund, dass 72% der Befragten zumindest teilweise Motivationsprobleme angaben. Neben der psychischen Belastung durch das *social distancing* (56%) ist es bei Vielen vor allem die fehlende Anerkennung im Beruf, Enttäuschung wegen fehlender Unterstützung und eine nicht angemessene Entlohnung, die zu Unzufriedenheit führt. Und alarmierend muss erscheinen, dass zudem über 80% der Befragten angeben, zumindest einmal das Gefühl gehabt zu haben, die hohe Belastung nicht lange durchhalten zu können.

Abbildung 6: Welche persönlichen Gedanken hatten Sie zumindest zeitweise während der Pandemie aufgrund der Arbeitsbelastung?



Quelle: eigene Befragung, Frage 2.12, N=75.

²¹ Frage 2.10a, Sonstige Antworten.

Eine befragte Person formuliert die eigene Hilflosigkeit als die größte Herausforderung ihres Arbeitsalltags: *„Das Aushalten der Beobachtungen und Rückmeldungen der Eltern, dass die soziale Schere zunehmend deutlich die politische Schieflage der Stadt Bremen im Umgang mit Menschen unter Armutsbedingungen, anzusehen, auszuhalten und nicht gehört zu werden. Das ist für mich die höchste Arbeitsbelastung in meinem Beruf“.*²²

²² Frage 2.13 offene Antwortmöglichkeiten - Hatten Sie andere bzw. weitere Gedanken aufgrund der zusätzlichen Arbeitsbelastung, die in der Liste zuvor nicht genannt werden?

4 Alte und neue Probleme: Krisenphänomen oder Dauerproblem?

4.1 Fehlende Krisenbewältigungskapazitäten

Krisen produzieren einen plötzlichen, unvorhersehbaren Ansturm auf die öffentlichen und sozialen Dienstleistungen und belasten die ohnehin bestehenden strukturellen Schwachstellen zusätzlich, wie verwaltungswissenschaftliche Analysen zeigen (s. Exkurs 2). In der Folge gerät das gesamte System der Sozialberatung unter einen enormen Druck, der unweigerlich zu Qualitätseinbußen in der Leistungserbringung führt (Brodkin 2021).

Exkurs 2 – Ein bekanntes Phänomen: Fehlende Krisenbewältigungskapazitäten in der Verwaltung

Bogumil et al. (2019: 7) berichten, dass in der Flüchtlingskrise zwischen 2015 und 2018 in allen Bereichen der Sozialverwaltung Probleme auftraten, die auf unterschiedliche Zuständigkeiten zurückzuführen sind. Im Fokus der Studie standen die Sozial-, Wohnungs- und Ausländerämter, Jobcenter, Arbeitsagenturen und die Außenstellen des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Bei der Bewältigung dieser Krise galten bereits damals als Hauptprobleme die „...unzulängliche Koordination und Kommunikation zwischen den verschiedenen Behörden, Akteuren und föderalen Ebenen, aber auch behördeninterne Organisations- und Personalengpässe...“ (Bogumil et al. 2019: 7f.). Eine andere Studie untersucht die Arbeitsbedingungen in der Ausländerbehörde. Als Hauptproblem werden hier der Fachkräftemangel und Personalengpässe genannt. Zudem führten die Fluchtzuwanderung nach 2015, die Auswirkungen der Coronapandemie sowie die Flüchtlingswelle durch die Angriffskrise der Ukraine zu einer immensen Arbeitsbelastung, wodurch sich ein Rückstand in der Fallbearbeitung gebildet habe (Münch et al., 2023: 34). Die extreme Überforderung zeige sich in Form von verzögerter Aufgabenerledigung, unzureichender telefonischer Erreichbarkeit, ausbleibenden Reaktionen auf E-Mails, sowie in langen Wartezeiten und einer hohen Bearbeitungsdauer für einzelne Fälle (ebd.).

Auch im bremischen Hilfesystem nennen die Befragten die unzureichende Zusammenarbeit zwischen Ämtern und auch Ressorts als eines der größten Probleme: Dies bestätigten mehr als die Hälfte (55%) der Befragten bereits für den Regelbetrieb; hinzu kamen weitere 13%, denen dieses Problem bereits aus früheren Krisen bekannt war. Nur 13% der Befragten gaben an, dass sie dieses Problem erstmals in der Pandemie erlebten (Abb. 7.1). Ein besonders gravierendes und folgenreiches Problem zu Lasten der Bürger:innen ist die verzögerte Leistungsbeantragung. Laut 41% der Befragten ist dies bereits unter normalen Umständen ein häufiges Ärgernis. In Krisenzeiten verschlimmert sich die Situation noch weiter, mit zusätzlichen 35% Prozentpunkten, die eine Verschärfung bestätigen; lediglich 1% der Befragten sehen in der verzögerten Bearbeitung von Leistungen durch das Jobcenter kein Problem (Abb. 7.2).

Das Problem der deutschlandweit fehlenden Therapieplätze (s. Exkurs 3) zeichnet sich auch im bremischen Hilfesystem ab: Schon im Regelfall stehen die sozialen Einrichtungen in Bremen vor einem Dilemma, weil bereits im Normalbetrieb häufig keine dringenden medizinischen und psychosozialen Therapien vermittelt werden können (53% der Befragten gaben dies an). Weitere 19% kannten dieses Problem aus früheren Krisen und nur 18% der Befragten bewerteten dies als ein Problem, das erstmals während der Pandemie auftrat (Abb. 7.3).

Exkurs 3 – Fehlende psychologische Versorgung – ein seit langem bekanntes Problem

Der Präsident der Bundespsychotherapeutenkammer (BPTK) kritisierte bereits 2020: „Es rächt sich jetzt, dass die Bedarfsplanung nicht den tatsächlichen Behandlungsbedarf abdeckt. Wo es keine Behandlungsplätze gibt, kann auch nichts vermittelt werden. Die Krankenkassen machen es sich zu einfach, wenn sie auf die Terminservicestellen verweisen“ (BPTK 2020). Deutschlandweite Erhebungen belegen, dass die Coronakrise den Mangel an Behandlungsplätzen zusätzlich verschärft hat: Während Anfang 2020 ambulante Psychotherapeut:innen im Schnitt fünf Anfragen pro Woche bekamen, waren es ein Jahr später schon sieben. Insbesondere hat sich die Anzahl der behandelnden Therapeut:innen, die mehr als zehn Anfragen pro Woche erhielten, verdoppelt. Nur ein Zehntel der anfragenden Personen konnte innerhalb eines Monats einen Platz für eine Behandlung bekommen. Fast 40 % der Anfragenden mussten dagegen mehr als ein halbes Jahr auf einen Behandlungsplatz warten (BPTK 2021).

Ein Alarmzeichen ist außerdem, dass die Befragten angaben, regelmäßig Aufgaben zu erledigen, die nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen (46%) oder dass der reguläre Andrang so groß ist, dass die Aufgaben nicht in gewohnter Qualität erledigt werden können (40%). Auch hier werden drastische Zuspitzungen durch die Krise deutlich, denn die Werte steigen auf insgesamt 73% (Erledigung von zusätzlichen Aufgaben) bzw. 69% (Unzufriedenheit mit der Qualität der Aufgabenerledigung) (Abb. 7.4 und 7.5). Eine befragte Person kommentiert diese Situation: *„Es ist unfassbar, wie wir Sozialarbeiterinnen immer hängen gelassen werden.“*²³

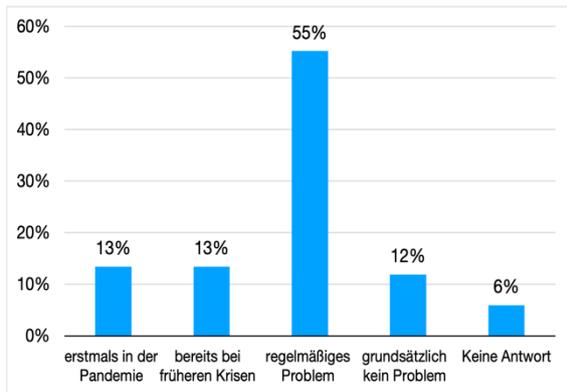
Allein die Überforderung der nachgelagerten Hilfestellen scheint vor allem durch Krisen, insbesondere durch die Pandemie, induziert zu sein: So gab nur ein Viertel (28%) der Befragten an, im Normalbetrieb eine Überforderung der Hilfestellen zu erleben. In früheren Krisen hatten dies bereits 20% erlebt und ein Drittel (35%) der Befragten nannte dies als ein neues Phänomen der Corona-Pandemie (Abb. 7.6). Diese Zahlen zeigen, dass die Handlungsfähigkeit nachgelagerter Hilfestellen zwar im Regelfall noch überwiegend funktioniert, aber durch die disruptive Wirkung von Krisen erheblich beeinträchtigt wird und einem erhöhten Andrang kaum standhält. Die Befunde der Befragung bestätigen, wie sehr sich die Komplexität der Problemlagen auf Seiten der Bürger:innen erhöht hat und dass diesen neuen Bedarfen (noch) keine leistungsfähige Beratungsstruktur gegenübersteht – weder auf Seiten der staatlichen Einrichtungen, noch auf Seiten der Struktur der freien Träger (s.a. Kaps et al. 2019). Insgesamt wird verständlich, dass die Frustration der Helfenden in Krisenzeiten besonders hoch ist, und das Funktionieren als prekär wahrgenommen wird: *„Das System arbeitete bereits am Limit, jetzt wird es kollabieren.“*²⁴

²³ Frage Nr. 2.13 offene Antwortmöglichkeiten - Hatten Sie andere bzw. weitere Gedanken aufgrund der zusätzlichen Arbeitsbelastung, die in der Liste zuvor nicht genannt werden?

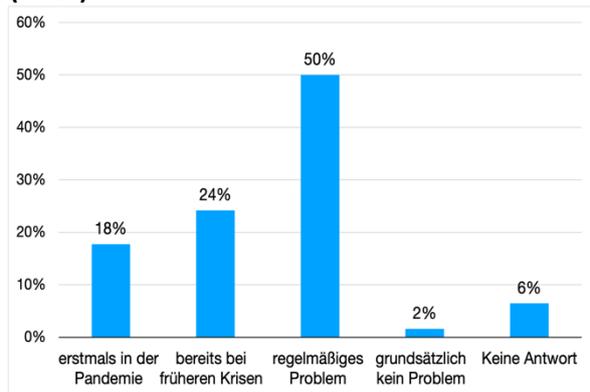
²⁴ Frage Nr. 2.13, offene Antwortmöglichkeiten – Hatten Sie andere bzw. weitere Gedanken aufgrund der zusätzlichen Arbeitsbelastung, die in der Liste zuvor nicht genannt werden?

Abbildung 7.1-7.6: Waren das neue Probleme, die durch die Pandemie das erste Mal aufgetreten sind oder sind Ihnen diese Probleme bereits aus früheren Erfahrungen oder dem Regelbetrieb bekannt?

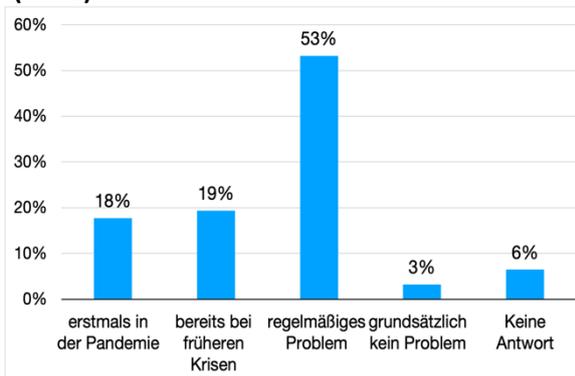
1. Unserer Arbeit war zusätzlich erschwert, weil die Ämter (bzw. Ressorts) untereinander nicht gut zusammenarbeiten (N=68).



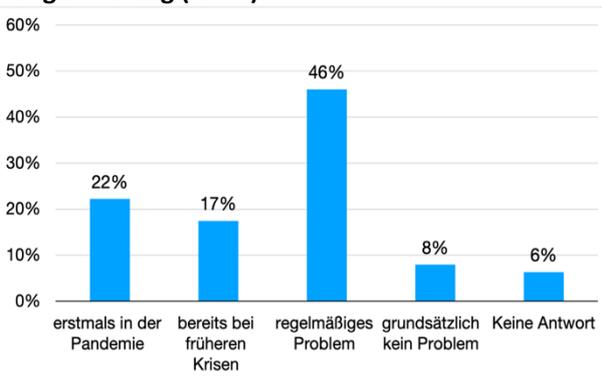
2. Verzögerung gibt es bei der Leistungsbeantragung durch schlechte Erreichbarkeit des Jobcenters, Krankenkassen oder anderer Behörden (N=62).



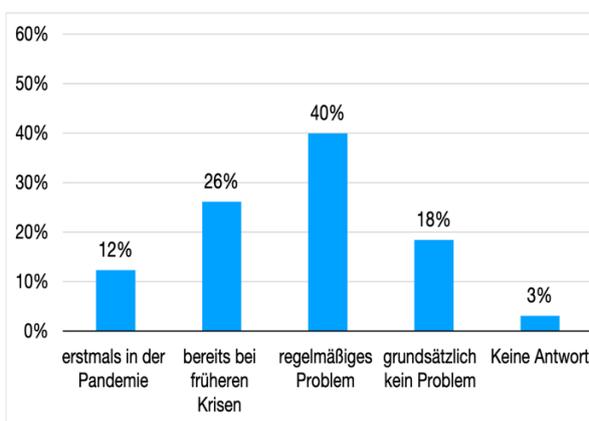
3. Dringende medizinische oder psychosoziale Therapien können nicht vermittelt werden (N=62).



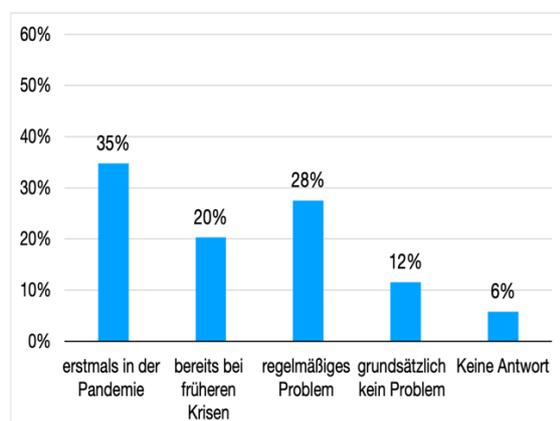
4. Wir übernehmen Aufgaben, die eigentlich nicht in unseren Arbeitsbereich fallen, etwa bei der Antragsberatung (N=63).



5. Durch den großen Andrang fällt es uns schwer, die Aufgaben in guter Qualität zu bewältigen (N=65).



6. Die Hilfestellen, an die wir verweisen, waren überfordert (N=69).



Quelle: Frage 3.5.; ausgeschlossen wurden jeweils die Befragten, die angaben, das Thema sei für sie nicht relevant

4.2 Die Zusammenarbeit zwischen Hilfesystem und Verwaltung

In der Befragung wurde daher detailliert nach der Zusammenarbeit mit den relevanten Ämtern gefragt (Tabelle 3).

Tabelle 3: Wie hat die Zusammenarbeit mit den Ämtern oder Krankenkassen während der Pandemie funktioniert?

	sehr gut	gut	befriedigend	nicht gut	hat gar nicht funktioniert	Keine Antwort	Anzahl der Antworten	Durchschnittsbewertung ²⁵
Migrationsamt	0%	13%	27%	31%	22%	7%	45	3,83
Jobcenter oder Arbeitsagentur	4%	11%	23%	46%	14%	4%	57	3,66
Gesundheitsamt	7%	22%	29%	29%	7%	5%	58	3,22
Bürgerservice	9%	29%	13%	38%	5%	5%	55	3,16
Jugendamt	6%	24%	41%	22%	2%	6%	51	3,08
Amt für soziale Dienste	12%	25%	34%	25%	0%	4%	68	2,88
Krankenkassen	6%	31%	41%	20%	2%	0%	51	2,81
Ortsamt	11%	42%	31%	8%	0%	8%	36	2,68

Quelle: eigene Befragung, Frage 3.11, N=75.

Am vergleichsweise schlechtesten wurde die Zusammenarbeit mit dem Migrationsamt bewertet: Diese liegt mit einer Durchschnittsbewertung von 3,83 vor dem Jobcenter (3,66) und dem Gesundheitsamt (3,22)²⁶. Lediglich 40% der Teilnehmenden bewerteten die Zusammenarbeit mit dem Migrationsamt als befriedigend oder besser, hingegen gaben mehr als die Hälfte (53%) an, die Zusammenarbeit habe nicht gut oder gar nicht funktioniert. Mit dem Jobcenter waren sogar nur 38% zufrieden, aber mindestens 60% der Befragten unzufrieden. Eine Orientierung mithilfe des Bürgerservices war zudem ebenso wenig verlässlich, 43% der Befragten äußerten Unzufriedenheit: „[...] Teilweise können Bürgerservice und Hotlines gar nicht erreicht werden (weder von uns Fachkräften noch von den Bürger*innen), weil z. B. niemand ans Telefon geht [...]“.²⁷ Die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, dem Amt für Soziale Dienste und den Krankenkassen wird besser bewertet – hier waren nur jeweils rund ein Viertel der Befragten unzufrieden. Die zuständigen Bremer Ortsämter schneiden insgesamt am besten ab, nur 8% der Befragten bewerteten die Zusammenarbeit negativ.

²⁵ Diese Bewertungen sind in der Reihenfolge von der niedrigsten (1) zur höchsten (5) Durchschnittsbewertung aufgelistet, wobei eine niedrigere Zahl eine bessere Bewertung darstellt.

²⁶ Die in der Befragung reflektierte Stimmungslage spiegelt sich beinahe identisch in den [Google-Bewertungen](#) des Bremer Migrationsamts wider. Dort vergaben 303 Personen im Durchschnitt 2,5 von 5 Sternen. Die Gründe für diese kritische Einschätzung sind auch hier überwiegend lange Wartezeiten, mangelhafte Erreichbarkeit sowie Verzögerungen bei der Leistungserbringung (Google, Stand 10.Feb.2024).

²⁷ Frage 5.3, offene Antwortmöglichkeiten - Die Nutzung digitaler Instrumente in den sozialen Dienstleistungen/ in der Sozialberatung erscheint mir als eine gute / nicht so gute, Idee, weil:

4.3 Folge: Die Unterversorgung der hilfesuchenden Bürger:innen

Unsere Daten zeigen, dass durch die Nichterreichbarkeit der öffentlichen Hilfestellen eklatante Versorgungslücken entstanden. Die Folgen für die Hilfe suchenden Bürger:innen liegen auf der Hand: *„Aufgrund der sehr eingeschränkten Erreichbarkeit und Schließungen durch die Homeoffice-Offensive sowie des Onlinezugangs von Behörden und Versorgungsdienstleistern [...] waren vermehrt sprachfremde, bildungsferne und auch anderweitig [...] benachteiligte Personengruppen von den Hilfen zum Lebensunterhalt abgeschnitten. Dies betraf vor allem [...] unsere Klientel aus der Arbeit mit Geflüchteten, da der Transfer zwischen AsylbLG und SGB II sowie die rechtzeitige Erstellung von gültigem Aufenthaltsstatus [...] durch die genannten Maßnahmen asynchron [...] verliefen. Dieses verursachte oft Versorgungslücken aus denen strukturelle Kindeswohlgefährdungen [...] resultierten...“²⁸*

Nach zwei Jahren Corona-Pandemie sehen viele der Befragten eine deutliche Verschlechterung der Lebenslagen für ihre Zielgruppe²⁹: Drei Viertel der Sozialarbeitenden erwarten eine dauerhafte Verschärfung individueller Notlagen ihrer Klientel (Ängste, Erkrankungen, familiäre Gewalt) und deutlich über die Hälfte (68%) geht davon aus, dass Desintegrationsphänomene wie etwa psychosoziale Stresssymptome, Orientierungslosigkeit und neuentstandene Ängste auf Dauer nur schwer oder kaum geheilt werden können. Als problematisch schätzen 60 % der Teilnehmenden ein, dass Lücken in der schulischen Bildung kaum aufgeholt und Defizite beim Spracherwerb nicht (59 %) behoben werden können. Es könne vorkommen, dass *„Kinder, die Unterstützung benötigen [...] durch das Raster fallen und dann ohne Sprachkenntnisse zur Schule kommen“*.³⁰

²⁸ Frage 2.5, offene Antwortmöglichkeiten - Gibt es weitere Gründe, die zu einer Mehrarbeit des Teams / der Abteilung führten, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden?

²⁹ Frage 3.9

³⁰ Frage 3.10, offene Antwortmöglichkeiten - Gibt es noch weitere erdenkliche Folgen, die Sie für die hilfesuchenden Bürger:innen Ihrer Einrichtung erwarten, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden.

5 Die Digitalisierung des Hilfesystems – eine Chance für bessere Hilfe?

Die Corona-Pandemie wirkte wie ein Katalysator für die Digitalisierungstendenzen innerhalb des Hilfesystems: Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ermöglichten es in vielen Fällen, Beratungs- und Therapiegespräche von zu Hause aus zu führen, und auch Teamsitzungen konnten dank Videokonferenzen (VIKOs) aus sicherer Entfernung durchgeführt werden. Tatsächlich betrifft die Digitalisierung alle Bereiche: Ein Großteil der Befragten (75%) gab an, ihre Vernetzungsaktivitäten mit anderen Einrichtungen auf digitale Medien umgestellt zu haben. Parallel dazu wurde von 71% der Teilnehmenden die interne Kommunikation im Team digitalisiert, zum Beispiel in Form von Videokonferenzen. Zudem berichten 61% davon, ihre Arbeit ins Home-Office verlagert zu haben, um sich den neuen Anforderungen anzupassen (s. Tabelle 4). Mittlerweile hat sich der Diskurs weiterentwickelt und Aspekte wie Datenschutz und Kontaktbeschränkungen stehen nicht mehr im Vordergrund. Vielmehr rückt nun die Frage in den Mittelpunkt, inwieweit sich die IKT-basierten Ansätze im Helfesektor als dauerhaft tragfähig erweisen. In der Befragung wurden drei Kontexte der Nutzung digitaler Medien untersucht: die Interaktion mit den Bürger:innen (Abschnitt 5.1), die Kommunikation mit den Behörden (5.2) sowie die interne Kommunikation in den Einrichtungen des Hilfesystems oder seinen Netzwerken (Abschnitt 5.3). Die Erfahrungen aus der Pandemie liefern dabei wertvolle Hinweise für die Chancen und die Herausforderungen der Digitalisierung des Hilfesystems (Abschnitt 5.4).

Tabelle 4: Entwicklung neuer Arbeitsweisen

Vernetzungsaktivitäten mit anderen Einrichtungen haben wir auf digitale Medien verlagert.	75%
Wir haben begonnen, digitale Kommunikationsformen in der Einrichtung zu nutzen.	71%
Wir haben Tätigkeiten ins Home-Office verlagert.	61%
Persönliche Kontakte wurden, soweit möglich ins Freie verlegt.	60%
Es wurden neue Kommunikationswege mit den Bürger:innen genutzt.	56%
Wir haben in der Arbeit mit den Bürger:innen neue Formate entwickelt.	40%
Sonstiges	5%

Quelle: eigene Befragung, Frage 4.5, N=75, Mehrfachantworten möglich.

5.1 Analoge und digitale Kommunikation im Kontakt mit den Bürger:innen

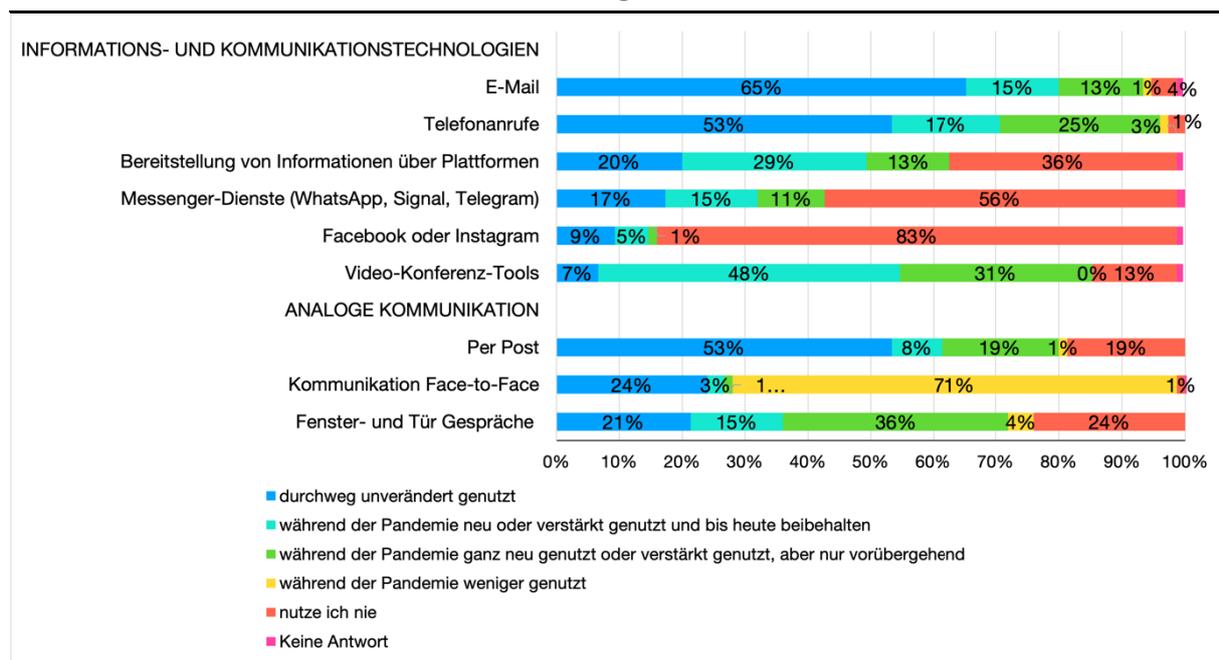
5.1.1 Die Grenzen elektronischer Kommunikationsformen in der Beratung

Die Pandemie zwang die Einrichtungen zudem, neue Formen der Kommunikation zu entwickeln (Tabelle 4): Viele (60%) gaben an, Treffen mit Bürger:innen ins Freie verlagert oder neue Formate in der Arbeit mit den Bürger:innen entwickelt zu haben (40%).³¹ Über die Hälfte (56%) entwickelte jedoch auch neue Kommunikationswege, um mit den Bürger:innen in Verbindung

³¹ Frage 4.5 - Haben sich durch die besondere Situation der Pandemie neue Arbeitsweisen in Ihrer Einrichtung entwickelt?, Kategorie „Sonstige Antworten“.

zu bleiben. Insgesamt bleibt jedoch die analoge persönliche Kommunikation *face-to-face* die wichtigste Kommunikationsform im Hilfesystem – kaum jemand (1%) verzichtet darauf im Alltagsgeschäft (Abb. 8). Kontakteinschränkungen beeinträchtigten die gewohnte Arbeitsweise im direkten Kontakt mit den Bürger:innen aufgrund der Schließung jedoch radikal: Dementsprechend gaben 71% der Helfer:innen an, die direkte persönliche Kommunikation während der Pandemie weniger genutzt zu haben. Als temporäre Lösung für den Beibehalt der Kommunikation gewöhnten sich 36% der Befragten Fenster- und Tür-Gespräche als neue Kommunikationsform an, um den persönlichen Kontakt so gut wie möglich aufrechtzuerhalten – zusätzlich zu weiteren 36%, die diese Art der Kommunikation durchgängig oder seit der Pandemie nutzt. Auch der Postweg wird von der Mehrheit der Befragten genutzt – 53% bereits davor und 27% seit oder nur vorübergehend während der Pandemie. Trotz aller Probleme bei der Nutzung digitaler Kommunikation etablierten sich durch die Pandemie digitale Kommunikationswege auch in der Beratungsarbeit.

Abbildung 8: Wie hat sich die Kommunikation mit den Bürger:innen während der Pandemie verändert? Welche neuen Kommunikationswege oder -formen nutzen Sie heute?



Quelle: eigene Befragung, Frage 4.7, N=75.

Der Wandel zeigt sich am deutlichsten im verstärkten Einsatz von Videokonferenzen (VIKOs): Nutzten vor der Pandemie nur 7% der Befragten diese Technologie, so gab fast die Hälfte der Befragten (48%) an, diese Technologie während der Pandemie neu oder intensiviert eingesetzt und bis heute beibehalten zu haben. Immerhin weitere 31% der Befragten nutzen die Videokonferenz zumindest vorübergehend während der Pandemie – konnten also ebenfalls Erfahrungen damit sammeln, auch wenn sie später wieder davon abrückten. Nur 13% nutzen sie überhaupt nicht. Informationen über Beratungsangebote oder bevorstehende Veranstaltungen können die sozialen Einrichtungen über Plattformen oder Websites für die Bürger:innen bereitstellen. Von den Befragten nutzten 20% nutzten diese Option bereits, weitere 29%

kamen während der Pandemie neu dazu und behielten dies in der Praxis bis heute bei. Allerdings wird auch deutlich, dass die Hälfte der Befragten diese Informationstechnologie nur vorübergehend nutzte (13%) oder überhaupt nicht damit arbeitet (36%).

Die zwei gängigsten Informations- und Kommunikationswege, die für den Kontakt mit den Bürger:innen durchweg unverändert genutzt wurden, sind E-Mails (63%) und Telefonanrufe (53%). Ein kleiner Teil der Befragten hat vom Telefon (17%) oder von der Kommunikation per E-Mail (15%) während der Pandemie erstmals neu oder verstärkt gebraucht gemacht. Diese zwei Instrumente haben den Vorteil, dass viele Bürger:innen mit diesen Technologien bereits vertraut sind.³² Allerdings können komplexe Anliegen wie die Übersetzung von behördlichen Angelegenheiten besser analog geklärt werden (s.u. dazu den Exkurs 5 - BürgerInfoService).

5.1.2 Messengerdienste und Datenschutz

Als Mittel der Kommunikation mit den Bürger:innen sind die Messengerdienste wie WhatsApp, Signal, Telegram und Threema³³ kaum etabliert: Über der Hälfte der Befragten (56%) gibt an, sie nie zu verwenden. Allerdings nutzten 17% der Befragten bereits vor der Pandemie einen der Dienste, 15% haben während der Coronapandemie dieses Instrument für die Kommunikation mit der Bürger:innen verstärkt genutzt und die Nutzung beibehalten, und 11% sahen hierin immerhin eine vorübergehende Lösung. Die sozialen Medien Facebook und Instagram des Konzerns Meta Platforms. Inc. scheinen sich dagegen kaum für die Arbeit im Hilfesystem zu eignen: Nur 9% nutzten diese bereits zuvor, 5% der Befragten haben dieses während der Pandemie neu oder verstärkt genutzt und bis heute beibehalten, und für 1% war dies nur eine temporäre Lösung. Dies ist wahrscheinlich auf wiederholte Verstöße des Facebook-Konzerns gegen die Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO) zurückzuführen, für die sich das Unternehmen bereits vor dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) verantworten musste (Mühlauer 2023). Insgesamt ist die Rückmeldung zu den Messenger-Diensten, E-Mails, Facebook oder Instagram von jenen, die es neu oder verstärkt benutzt haben, eher negativ. Auch wenn es teilweise gut funktionierte, konnten nicht alle Bürger:innen damit erreicht werden (28%)³⁴. Außerdem wurde angegeben, dass die Nutzung gegen den Datenschutz verstoße und deshalb nicht weiter genutzt werden dürfe (5%). Nur 12% empfanden Messenger-Dienste als hilfreich und würden die Nutzung in Zukunft beibehalten, um den Kontakt zu den Bürger:innen zu halten.³⁵

³² Der Anteil der Smartphone-Nutzer ab 14 Jahre wird für 2023 auf 81,8% der deutschen Gesamtbevölkerung geschätzt ([Statista 2024a](#)). Im Jahr 2022 nutzten 70% der Deutschen zu Hause einen Festnetzanschluss, wobei auffällt, dass die Nutzungshäufigkeit steigt mit zunehmendem Alter und auf dem Land weiter verbreitet ist. ([Schamberg 2023](#)). 83% der deutschen Gesamtbevölkerung nutzen das Internet im Jahr 2023 für das Versenden und Empfangen von E-Mails ([Statista 2024b](#)).

³³ In einer offenen Frage zur Nutzung der Messenger-Dienste gaben 83 Prozent der Befragten Auskunft. Die Mehrheit verwendet WhatsApp (34%) und Signal (21%), während nur ein kleiner Teil, nämlich 6%, den Dienst Threema nutzt (4,9%).

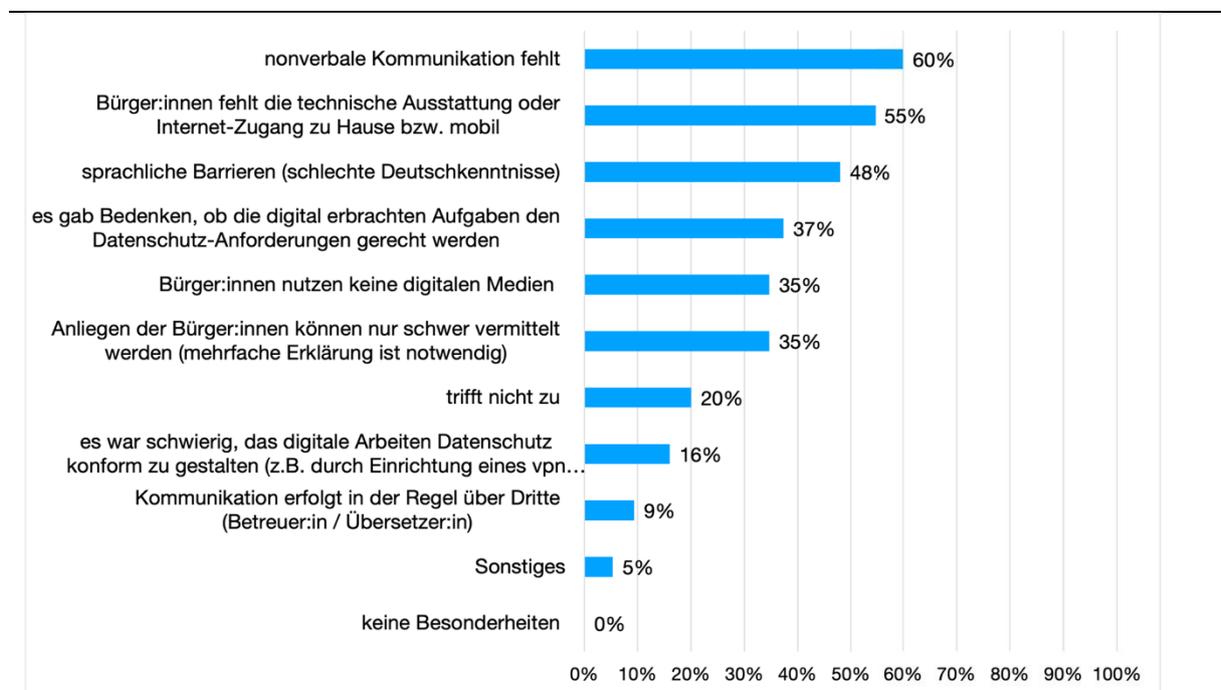
³⁴ Frage 3.2

³⁵ Frage 4.10

5.1.3 Grenzen digitaler Kommunikationswege in der Sozialberatung

Bei der Untersuchung zur digitalen Kommunikation mit den Bürgerinnen wurden die Teilnehmenden auch danach gefragt, welche Probleme digitale Kommunikationsformen bergen. Grundsätzlich wissen wir, dass bereits die Vermittlung eines Anliegens durch die räumliche und zeitliche Trennung von Sender und Empfänger eine viel komplexere Herausforderung ist, als das direkte Gespräch (Luhmann 1981: 416). Dies ist bereits im E-Mail-Verkehr der Fall, denn der Zugang zu digitalen Technologien erfordert nicht nur Endgeräte und Internetverbindung, sondern auch die Fähigkeit, diese zu nutzen. Doch einem nicht unerheblichen Anteil der Bürger:innen fehlt bereits die technische Ausstattung oder der Internetzugang zu Hause oder mobil (55% der Befragten gaben dies an, s. Abb. 9).

Abbildung 9: Bei der digitalen Kommunikation (Messenger-Dienste, E-Mail, Facebook oder Instagram) ergeben oder verstärken sich für unsere Einrichtung die folgenden Probleme:



Quelle: eigene Befragung, Frage 4.11, N=75.

Generell ist ein funktionstüchtiges Gerät, Strom und eine stabile Netzverbindung für viele Hilfesuchenden Bürger:innen keine gegebene Realität (AWO 2022; s. dazu den Exkurs 4 zum Thema digitale Teilhabe). Welche weiteren Probleme aus der Sicht der Befragten relevant sind, zeigt Abbildung 9. Eine Mehrheit der Befragten (60%) betonte insbesondere die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation, die in den digitalen Interaktionen fehlen würde. Dies erschwere u.a. die Überwindung von sprachlichen Barrieren, die 48% der Befragten als Problem identifizierten. Zudem sei laut 35% aller Befragten oft eine mehrfache Erklärung notwendig, da insbesondere administrative Anliegen der Bürger:innen nur schwer vermittelbar seien.

Das Aufeinandertreffen von Problemen mit der digitalen Kommunikation und Sprachbarrieren auf Seiten der Bürger:innen mit den bürokratischen Prozessen erschwert die Arbeit der Sozialberatenden erheblich: „[...] Viele Verwaltungen sind weder in Präsenz noch telefonisch erreichbar, sondern ausschließlich über Mail oder Online-Anträge – [dies] erschwert meine Arbeit enorm, denn unsere Klientel hat oft keinen Zugang durch fehlendes Internet, Sprachbarriere etc. [...]“. Eine Erleichterung der Arbeit liege hingegen darin, dass „[...] die bürokratischen Hürden (komplizierte Anträge, überfordertes Personal,...) [...] abgebaut bzw. optimiert werden“.³⁶ Der Sozialverband VdK Deutschland sieht bei seiner Bewertung der sozialen Folgen der Corona-Pandemie im Internetzugang ein grundlegendes Teilhaberecht, das allen Bürger:innen, auch Leistungsempfänger:innen oder Bewohner:innen in Pflegeheimen, zugänglich gemacht werden müsse (Exkurs 4 – digitale Teilhabe).³⁷

Exkurs 4 – Digitale Teilhabe – nicht alle Bürger:innen haben einen Zugang zu den IKTs

„Digitale Teilhabe ist zur Voraussetzung für umfassende soziale, kulturelle und politische Teilhabe geworden“ (Schabram et al. 2023: 2). Im Kern bezieht sich digitale Teilhabe auf drei Schlüsselemente: den Zugang, die Befähigung und die Partizipation (ebd.). Personen, die keinen Zugang zu digitalen Kommunikationsmöglichkeiten haben, sei es wegen mangelnder technischer Ausrüstung oder fehlenden digitalen Fähigkeiten, stehen vor dem Risiko einer neuen Art von gesellschaftlicher Ausgrenzung (ebd.). Untersuchungen des Paritätischen ergeben, dass 20% der von Armut betroffenen Personen kein Internet zu Hause haben, was die digitale Teilhabe erheblich einschränkt (Schabram et al. 2023: 2). Tatsächlich sind die Kosten von Internet und Telefon im Bürgergeld oder ALG II bzw. der Sozialhilfe (SGBXII) nicht als Mehrbedarf vorgesehen, sondern müssen vom Regelsatz (für Alleinstehende/ Alleinerziehende z.Z. 563 €³⁸, Stand 2024) bezahlt werden (BMAS 2024; Schabram et al. 2023: 6). Die Regelleistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) für Alleinstehende/ Alleinerziehende liegen sogar noch darunter - bei 460 € (Stand 2024; BMAS 2023). Für den „[...] Kauf und die Reparatur von Festnetz- und Mobiltelefonen sowie anderer Kommunikationsgeräte [...]“ sind derzeit 3,34 Euro vorgesehen. Wenn eine Neuanschaffung notwendig wäre, sind die Betroffenen de facto darauf angewiesen, ein Darlehen aufzunehmen; allerdings ist für die Rückzahlung im Regelsatz kein Spielraum vorhanden (Schabram et al. 2023: 6).

Einige der Sozialberatenden würden bereits in der Verbesserung der Infrastruktur eine Lösung für dieses Problem sehen: *“...freies WLAN [...] vor Ort oder ein WLAN-Hotspot [...] würde es Ratsuchenden ermöglichen, uns [...] schneller Dokumente zuzuschicken, [...] mit [dem] Smartphone Dinge auf Ihrem Handy zu erklären oder [...] mit ihnen gemeinsam eine E-Mail [...] abzuschicken [...]. Nicht alle haben die nötige Medienkompetenz dies alleine [...] umzusetzen. [...] [Ohne] freies WLAN [...] im Büro können [...] Ratsuchende ohne Datenvolum uns [...] auf die Schnelle keine fehlende Dokumente zusenden.“*³⁹

³⁶ Frage 5.2, offene Antwort.

³⁷ https://www.bundestag.de/resource/blob/847884/ea83e371c77e6e18c64444ce7fdcf70/19_14-2_9-4-Sozialverband-VdK-Deutschland_soziale-Folgen-data.pdf, S. 4 (Abruf am 6.3.2024).

³⁸ Der Regelbedarf soll die Kosten für Ernährung, Haushaltsenergie (ohne Heizung und Warmwasser), Hausrat, Kleidung sowie den Bedarf für soziale und kulturelle Teilhabe, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können, decken (BMAS 2024). Der Paritätische kritisiert, dass es mindestens 813 Euro bedürfe, um Erwachsene vor Armut wirksam zu schützen ([Der Paritätische Gesamtverband 2023](#)).

³⁹ Frage 5.2 offene Antwortmöglichkeiten - Für ein wirksames und nachhaltig arbeitendes Helfersystem wünsche ich mir von der Politik und Verwaltung folgende Verbesserungen:

Weitere Hürden bei der Weiterentwicklung digitaler Kommunikationsprozesse bestehen in Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes: 37% der Befragten waren unsicher, ob die digital erledigten Aufgaben auch tatsächlich den Datenschutzkriterien genügen und 16% berichteten von Schwierigkeiten, ihre digitalen Arbeitsabläufe (z.B. durch die Einrichtung eines VPN-Clients) datenschutzkonform zu gestalten.

Gerade um die zuvor genannten Probleme bei der Kommunikation per Telefon oder auf elektronischem Wege zu reduzieren und eine analoge Anlaufstelle zu schaffen, wurde in Bremen 2017 der BürgerInfoService als ‚Außenstelle‘ des Bürgertelefons eingerichtet.

Exkurs 5 – Gute Praxis: Der BürgerInfoService Bremen

Seit dem Jahr 2017 bietet der BürgerInfoService (BIS) in Bremen eine öffentliche Anlaufstelle, die sich speziell an die Bedürfnisse der Bürger:innen richtet. Der Standort des BürgerInfoService befindet sich in der Stadtbibliothek Gröpelingen (31,9% der Bevölkerung in diesem Stadtteil beziehen Leistungen nach ALGII, Stand 2022). Das Konzept des BIS besteht darin, persönliche Vor-Ort-Beauskuntungen für die Bürger:innen anzubieten. Es handelt sich hierbei um die erste Einrichtung dieser Art in Deutschland, die darauf abzielt, Nähe zu den Bürger:innen zu schaffen und die vorhandenen Barrieren und Vorbehalte gegenüber der klassischen Verwaltung abzubauen. Die Zielgruppe des BIS ist breit gefächert; sie umfasst insbesondere diejenigen, die aus verschiedenen Gründen, wie etwa Sprachbarrieren, nicht telefonieren oder elektronische Medien nutzen möchten oder können. Die Aufgaben des Services sind vielfältig: Neben der Beauskunftung und gegebenenfalls der Terminvergabe gehören dazu der Ausdruck von Formularen und die Ausfüllhilfe, das gemeinsame Lesen und Erklären von unverständlichen Behördenschreiben in verständlichem Deutsch, die Hilfe zur Selbsthilfe sowie die Weiterleitung an helfende Stellen wie Ämter, Behörden und Institutionen. Zusätzlich werden die Bürger:innen in der Nutzung des Serviceportals und der Online-Services unterstützt. Für die Organisation und Vernetzung greift der BIS auf eine verwaltungsinterne Datenbank sowie eine eigene Sammlung von zivilgesellschaftlichen und öffentlichen Kontaktstellen zurück. Die Fälle werden kategorisiert und die Hilfeprozesse dokumentiert, um eine effektive Unterstützung gewährleisten zu können. Seit seiner Gründung hat der BIS bereits rund 9.000 Personen mit insgesamt etwa 12.000 Anliegen unterstützt, was die Bedeutung und den Erfolg dieser Einrichtung unterstreicht.

5.2 Kommunikation mit den Behörden

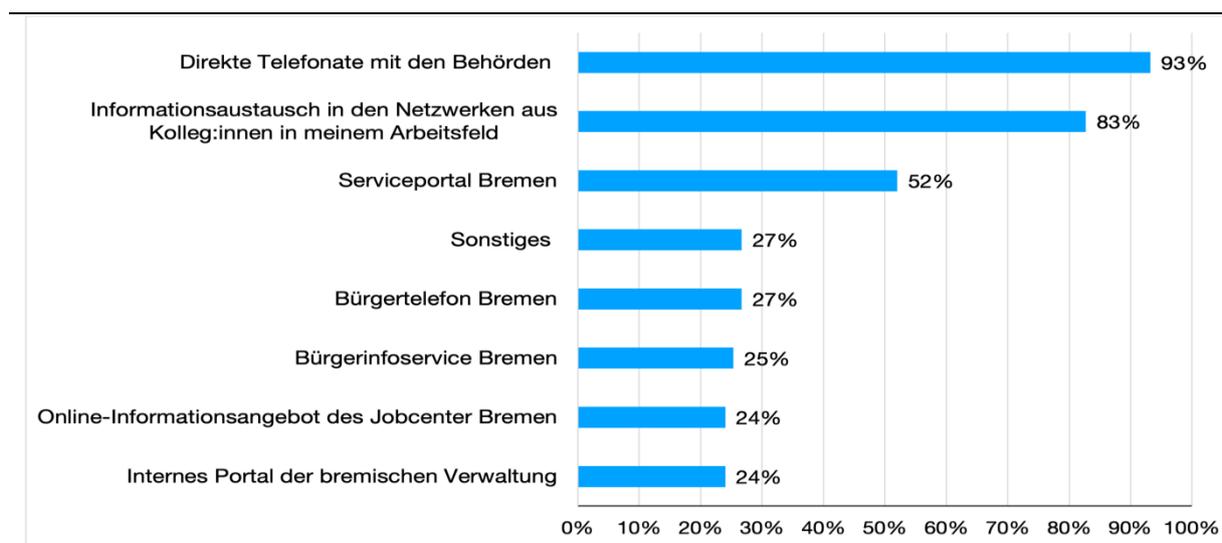
Für die Sozialberatung der freien Träger stellt die Kommunikation mit den staatlichen Einrichtungen eine bedeutende Komponente der Alltagspraxis dar. Die Befragung zeigt, dass fast alle Befragten (93%) den direkten Kontakt per Telefon mit den zuständigen Behörden bevorzugen.⁴⁰ Im Kontrast dazu steht die Nutzung von Online-Ressourcen: Das Serviceportal Bremen findet nur bei etwa der Hälfte der Befragten (52%) Anklang, während die digitalen Informationsangebote des Jobcenters und das interne Portal der Bremer Verwaltung jeweils von 24% genutzt werden (Abb. 10). Dies zeigt, dass die digitalen Angebote scheinbar noch nicht ausreichend Informationen bieten, um die spezifischen Belange der Sozialberatung abzudecken.

Eine weitere Option stellt das Bürgertelefon Bremen dar, das von 27% der Befragten genutzt wird – obwohl dies eigentlich vor allem der direkten Beauskunftung der Bürger:innen dient. Dasselbe gilt für den BürgerInfoService (siehe auch Exkurs 5) – auch dieser wird von einem

⁴⁰ Frage 4.1

Viertel der Befragten als Informationsquelle bei der Beratung der Bürger:innen genutzt. In den Folgefragen konnten die Teilnehmenden angeben, wie hilfreich für sie das Informationsangebot des Serviceportals und das Bürgertelefon Bremen (115) während der Pandemie waren⁴¹. Bei der Analyse des Serviceportals Bremen zeigt sich, dass eine Mehrheit der Teilnehmenden (65%) die Informationsangebote als teilweise nützlich empfindet, während lediglich eine kleine Gruppe (4%) sie als sehr nützlich einstufen.

Abbildung 10: Auf welche eigenen Informationsquellen greifen Sie in der Regel für die Beratung der Bürger:innen zurück?



Quelle: eigene Befragung, Frage 4.1, N=75, Mehrfachantworten möglich

Interessanterweise gibt ein beträchtlicher Anteil (20%) an, das Portal gar nicht zu nutzen. Die Bewertung des Bürgertelefons Bremen fällt ganz anders aus: Nur 7% der Befragten sehen es als sehr hilfreich an, was geringfügig über dem Ergebnis für das Serviceportal liegt, der Prozentsatz derjenigen, die es als teilweise hilfreich erachten, beträgt jedoch nur 44% und ist damit wesentlich niedriger als beim Serviceportal. Der Anteil der Befragten, die das Bürgertelefon als nicht hilfreich einstufen, liegt mit 11% etwas über dem Wert für das Serviceportal (8%). Bemerkenswert ist der höhere Anteil der Befragten (37%), die angeben, das Bürgertelefon gar nicht zu nutzen, was darauf hindeuten könnte, dass das Bürgertelefon nicht ausreichend spezifische Informationen bereithält. In den offenen Antwortmöglichkeiten kritisiert eine Befragte Person allerdings die schlechte Erreichbarkeit und lange Warteschleifen beim Bürgertelefon.⁴² Insgesamt stellt sich somit die Frage, in welcher Weise die Sozialberatung der freien Träger mit den zuständigen Behörden und den dortigen Beratungsstellen zusammenarbeitet bzw. über die öffentlichen Auskunftsmöglichkeiten den Weg zu den relevanten Stellen findet.

⁴¹ Frage 4.3 und 4.4

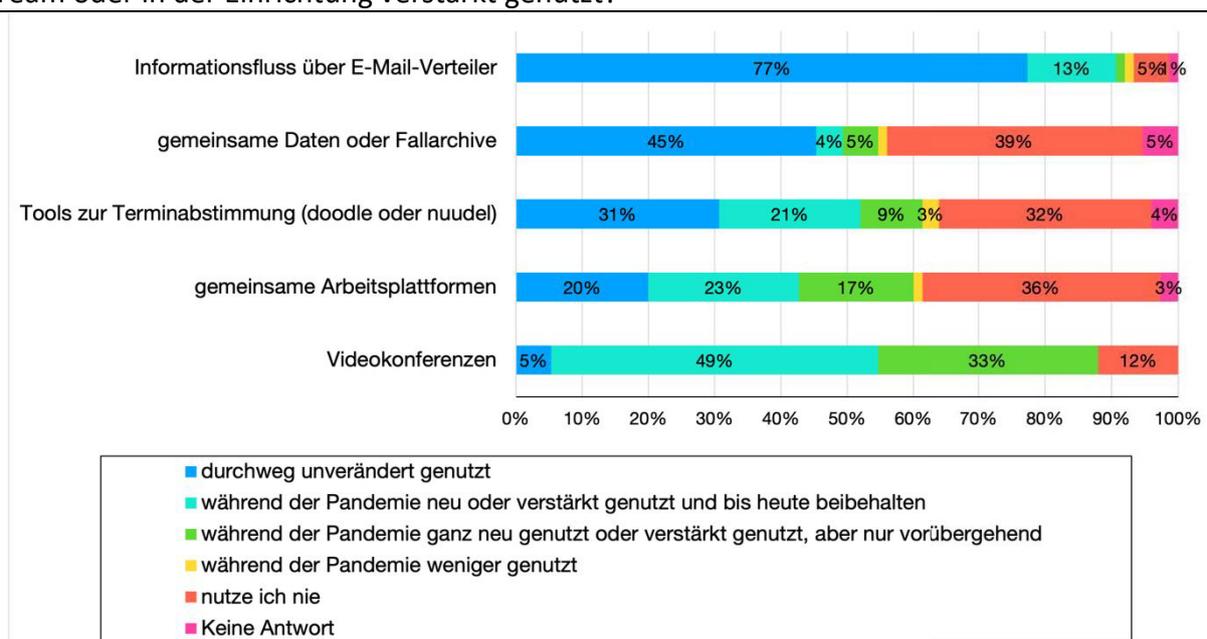
⁴² Frage 5.2 - Für ein wirksames und nachhaltig arbeitendes Helfersystem wünsche ich mir von der Politik und Verwaltung folgende Verbesserungen:

5.3 Die Transformation der Kommunikation im Hilfesystem

5.3.1 Nutzung digitaler Kommunikationsinstrumente

Die Resonanz der Befragten zeigt ein gemischtes Bild bei der Nutzung der Tools im Team und innerhalb der Einrichtungen während der Pandemie (Abb. 11). Der altbewährte E-Mail-Verteiler blieb für einen Großteil der Befragten ein verlässliches Instrument: 77% der haben dieses durchweg unverändert genutzt. Nur wenige (13%) haben dieses neu und verstärkt für die Kommunikation innerhalb des Teams oder Netzwerks verwendet. Gemeinsame Fallarchive wurden von knapp der Hälfte der Befragten (45%) bereits vor der Pandemie genutzt, während ein fast gleich großer Teil dieses Instrument nicht nutzte (39%). Die Corona-Pandemie hat hier lediglich bei einer Minderheit von 10% zu einer Verhaltensänderung geführt. Terminabstimmungstools wie doodle oder nuudel waren für ein Drittel der Befragten bereits vor der Pandemie feste Größen bei der Terminplanung (31%), doch fast genauso viele verzichteten auf diese Helfer. Hier jedoch entfaltete die Pandemie ihre Wirkung als digitaler Katalysator: 21% der Befragten adaptierten diese Werkzeuge neu oder verstärkten ihre Nutzung und halten bis heute daran fest. Gemeinsame Arbeitsplattformen sind für ein Fünftel der Befragten bereits ein fester Bestandteil der Arbeit, um Dokumente von Kolleg:innen und der Einrichtung zurückzugreifen. Nur ein geringfügig kleinerer Anteil (17%) intensivierte deren Nutzung während der Pandemie temporär. 23% setzten die Nutzung fort, während 36% sie nie in Anspruch nahmen. Einen veritablen Durchbruch verzeichnete der Einsatz von Videokonferenzen – eine Technologie, die vor der Pandemie nur von einem verschwindend kleinen Kreis (5%) genutzt wurde. Fast die Hälfte der Befragten (49%) griff während der Pandemie erstmalig oder verstärkt auf

Abbildung 11: Welche digitalen Kommunikationswege haben Sie in der Zusammenarbeit im Team oder in der Einrichtung verstärkt genutzt?



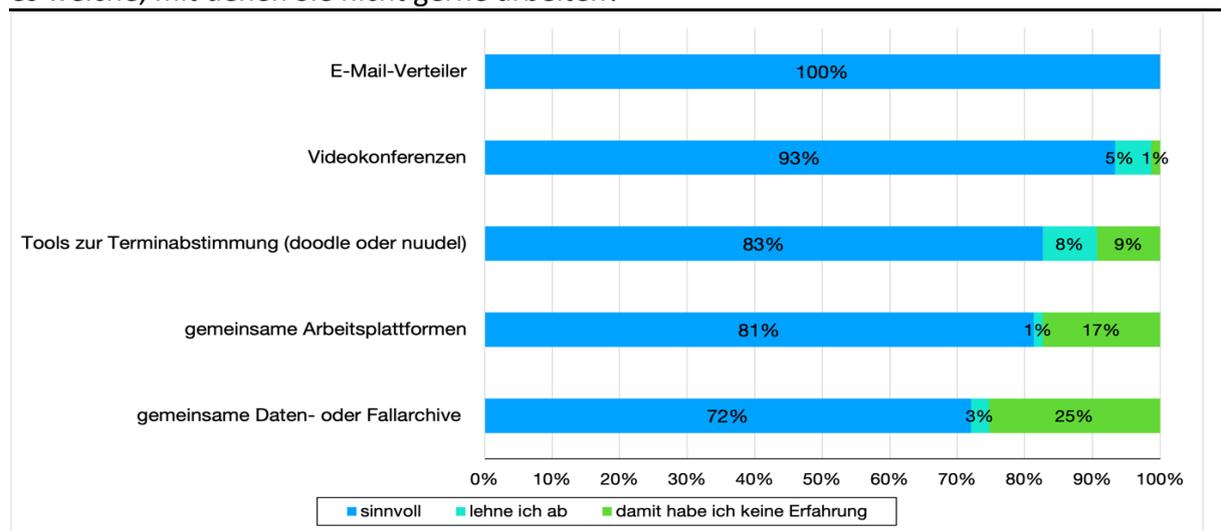
Quelle: eigene Befragung, Frage 4.13, N=75

sie zurück und hat diese Praxis beibehalten. Ein Drittel sah darin lediglich eine temporäre Lösung, und eine kleine Gruppe von 12% blieb der Face-to-Face-Kommunikation durchweg treu. Diese Zahlen illustrieren deutlich, wie die Pandemie die digitale Evolution in den Arbeitsroutinen des Hilfesystems beschleunigt hat, und legen nahe, dass einige dieser Veränderungen wohl auch in einer post-pandemischen Zukunft Bestand haben werden.

5.3.2 Bewertung elektronischer Kommunikationsinstrumente

In Berufsfeldern, die hauptsächlich Schreibtischarbeit umfassen, ist der Prozentsatz der Beschäftigten, die im Homeoffice arbeiten, sehr viel größer⁴³ als bei in Berufsgruppen, die auf die Betreuung und Aktivitäten mit den Hilfesuchenden ausgelegt sind. Einige Befragte gaben an, dass sie einige digitale Instrumente nur vorübergehend verwendet haben, dennoch belegen die Daten, dass die überwiegende Mehrheit sämtliche Technologien für sinnvoll halten: E-Mail-Verteiler fanden 100% Zustimmung, Videokonferenzen 93%, doodle oder nuudel 83%, gemeinsame Arbeitsplattformen 81% und gemeinsame Daten- oder Fallarchive 77% (Abb. 12).

Abbildung 12: Welche digitalen Instrumente der Kommunikation halten Sie für sinnvoll? Gibt es welche, mit denen Sie nicht gerne arbeiten?



Quelle: eigene Befragung, Frage 4.15, N=75

Die abnehmende Bewertung der Sinnhaftigkeit erklärt sich mit der steigenden Anzahl jener, die angeben, keine Erfahrung damit zu haben. Nur wenige Befragte lehnen die Instrumente grundsätzlich ab. Am deutlichsten wird dies bei gemeinsamen Daten- oder Fallarchiven, die 72% als sinnvoll erachten und 25% keine Erfahrung damit haben. Lediglich 3% lehnen das Instrument ab.

⁴³ In Deutschland waren es 2022: Wissenschaftler:innen (50,6%), 42,2% der Führungskräfte, Bürokräften und kaufmännischen Angestellten 27,2% (Statistisches Bundesamt 2024).

5.3.3 Veränderung bei der Kommunikation mit anderen Netzwerken

Ein ähnliches Bild der veränderten Kommunikation und der Verwendung von digitalen Instrumenten innerhalb der Einrichtung zeigt sich auch beim Austausch in den Netzwerken und mit Fachkolleg:innen außerhalb der Einrichtungen (s. Tabelle 5). Bei einem Großteil der Befragten sind die Treffen in Präsenz weggefallen (81%) und es wurden regelmäßig (68%) Videokonferenzen abgehalten. Mehr als ein Drittel der Teilnehmenden setzte auf doodle oder nuudel, um Termine zu koordinieren, und 21% legten für die Informationsweitergabe einen E-Mail-Verteiler an. Für 12% der Befragten war die Pandemie der entscheidende Anstoß, um eine gemeinsame Arbeitsplattform zu entwickeln, und für knapp ein Zehntel ermöglichten oder erleichterten VIKOs die Gründung eines Netzwerkes⁴⁴.

Tabelle 5: Veränderung der Kommunikation durch die Pandemie in den Netzwerken und mit Fachkolleg:innen

Meetings in Präsenz und damit die Möglichkeit zur Vernetzung sind größtenteils weggefallen.	81%
Wir haben regelmäßige Vernetzungstreffen online per Videokonferenz abgehalten.	68%
Wir haben weitere digitale Tools genutzt (doodle/nuudel) zur Terminabstimmung o.a.).	39%
Wir haben neue E-Mail-Verteiler angelegt und genutzt.	21%
Wir haben gemeinsame Arbeitsplattformen aufgebaut.	12%
Die Möglichkeit zur ViKo hat die Gründung eines Netzwerks erst ermöglicht oder erleichtert.	9%
Sonstiges	5%

Quelle: eigene Befragung, Frage 4.17, N=75, Mehrfachantworten waren möglich.

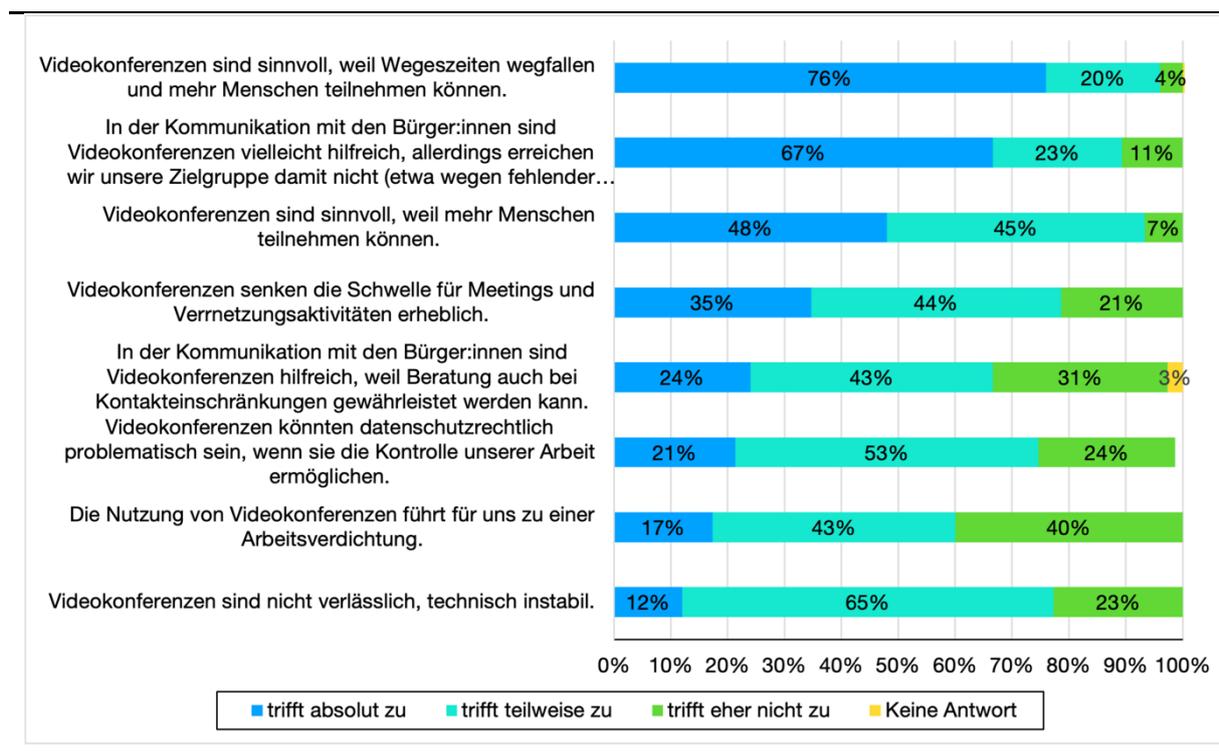
5.3.4 Die Nutzung von Videokonferenzen im Team und anderen Netzwerken

Die Befunde zeigen, dass Videokonferenzen oft für die Kommunikation im Team, mit anderen Einrichtungen und Netzwerken während der Pandemie verwendet wurden. Fast die Hälfte der Befragten hat sie nach der Pandemie weitergenutzt und 93% berichten, dass die Verwendung dieses Tools sinnvoll ist, weil mehr Menschen teilnehmen können (Abb. 13). Bei genaueren Nachfragen, welche Möglichkeiten durch die Videokonferenzen geschaffen werden, sticht hervor, dass diese einen hohen Nutzen aufweisen, es aber auch nicht zu unterschätzende Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und der technischen Stabilität gibt. Nahezu alle Teilnehmenden (96%) sehen voll oder teilweise einen hohen Nutzen in VIKOs, da Wegezeiten wegfallen.

⁴⁴ Im Jahr 2023 verteilt sich der Marktanteil der vier größten Anbieter von Videokonferenztools weltweit wie folgt: Zoom (57%), Microsoft Teams (25%), GoToMeeting (9%) und Google Meet (6%) ([Statista 2024c](#)). Im Jahr 2021 gaben 12% der Deutschen an, bereits Zoom für Videokonferenzen beruflich genutzt zu haben, 13% privat und 13% sowohl beruflich als auch privat. 57% gaben an, keine Erfahrung mit Videokonferenzen zu haben (Yougov 2021).

Neun von zehn Personen beurteilen das Tool auch als hilfreich in der Kommunikation mit Bürger:innen, allerdings mit Vorbehalt, da aufgrund fehlender Teilhabe (Wissen und Technik) sie nicht ihre gesamte Zielgruppe erreichen. Zudem sinkt auch die positive Beurteilung des Instrumentes zur Kommunikation mit den Bürger:innen bei Beratungstätigkeiten in Zeiten von Kontakteinschränkungen. Hier lassen die Befunde ebenfalls darauf deuten, dass es grundsätzlich hilfreich ist, allerdings verbunden mit einem starken Vorbehalt (31%).

Abbildung 13: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit, per Videokonferenz mit den Kolleg:innen in Ihrer Einrichtung oder anderer Einrichtungen oder Netzwerken zu kommunizieren?



Quelle: eigene Befragung, Frage 4.19, N=75

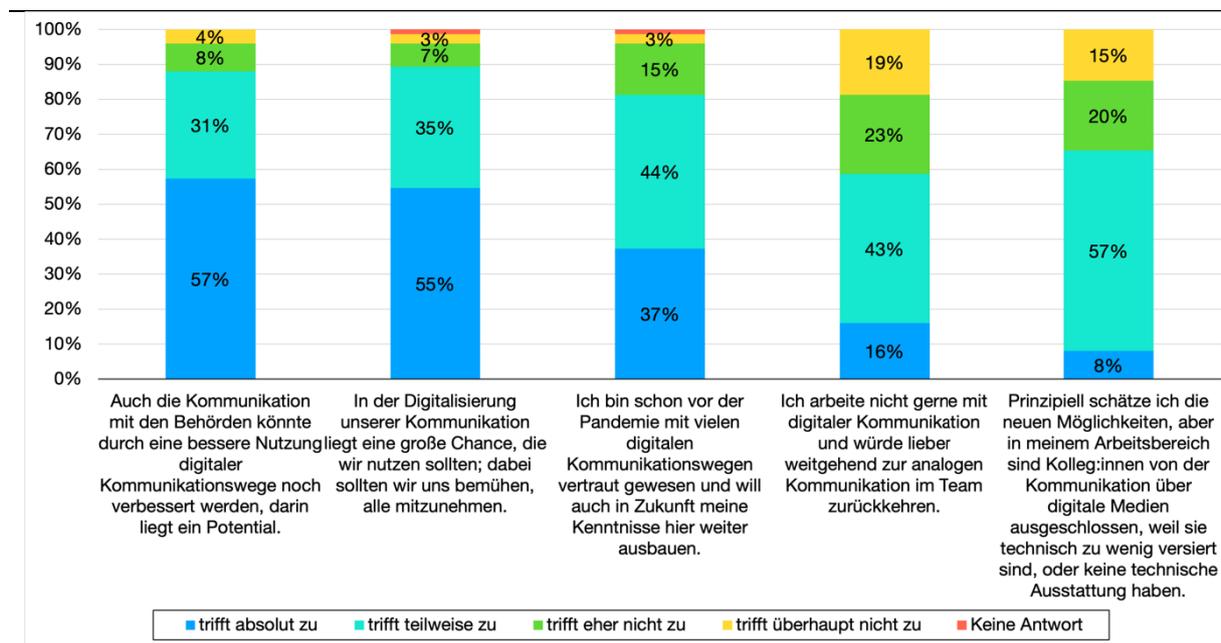
Viele der Befragten haben allerdings auch Bedenken, dass bei VIKOs der Datenschutz nicht gewährleistet sei und die Möglichkeit zur Überwachung der Arbeit schaffe. Nur 17% haben diesbezüglich kaum Bedenken (trifft eher nicht zu). Bekanntermaßen kann der Wegfall von Wegezeiten auch zu einer Arbeitsverdichtung führen, dies wird von 60% der Befragten als zumindest teilweise auftretendes Problem benannt. Die Videokonferenz scheint aber eine besondere Funktion zu haben, nämlich Menschen über die räumliche Entfernung und Trennung hinweg ein Forum der Kommunikation und des Austauschs bieten zu können. In der Befragung bestätigten das rund vier Fünftel der Befragten: 35% beurteilten die Chance zur Vernetzung durch die VK als absolut, weitere 44% als teilweise richtig. Vermutlich etablieren sich durch neue Arbeitspraktiken neue Strukturen der Vernetzung und gegenseitigen Information im Hilfesystem, die die Beratungsarbeit grundsätzlich verbessern können. Ein interessantes Beispiel guter Praxis ist das „S-Team“ in Bremen-Gröpelingen, das sich während der Pandemie gebildet hat und heute ein fester Bestandteil des Hilfesystems vor Ort ist (s. Exkurs 6).

Letztlich kann eine erfolgreiche digitale Kommunikation nur dann funktionieren, wenn das System technisch stabil ist; zumindest merken dies zwei Drittel der Befragten zumindest teilweise als Problem an, nur ein Viertel (23%) der Befragten (13%) sieht darin kein Problem. Diese Daten zeigen, dass die Digitalisierung der Kommunikation ein großes Potential für die Arbeitsorganisation im Hilfesystem bietet, dass jedoch die Rahmenbedingungen – Infrastruktur, Datenschutz, arbeitsrechtliche Regelungen – noch besser ausgestaltet werden müssen.

5.4 Das Potential digitaler Kommunikation im Hilfesystem

Die Befragungsergebnisse ermöglichen fundierte Aussagen über die Chancen und Grenzen bei der Kommunikation mit den Bürger:innen und der Verwaltung sowie innerhalb des Hilfesystems. Die Gesamtaussage „In der Digitalisierung unserer Kommunikation liegt eine große Chance, die wir nutzen sollten; dabei sollten wir uns bemühen, alle mitzunehmen“ stimmen neun von zehn Befragten absolut oder teilweise zu⁴⁵ (Abb. 14). Ein Potential sehen außerdem 88% der Teilnehmenden zudem darin, dass durch eine bessere Nutzung digitaler Kommunikationswege auch die Kommunikation mit den Behörden verbessert werden könnte.

Abbildung 14: Einschätzungen zur Zukunft digitaler Kommunikation in den Einrichtungen und Netzwerken



Quelle: eigene Befragung, Frage 4.18, N=75

Dass etwa ein Sechstel der Befragten (16%) am liebsten vollständig zur analogen Kommunikation zurückkehren würden, ist vermutlich nur teilweise auf individuelle persönliche Einstellungen zurückzuführen. Immerhin zwei Drittel (65%) der Befragten geben an, dass die digitale Kommunikation einen Teil der Kolleg:innen aufgrund fehlender Kompetenzen oder tech-

⁴⁵ Frage 4.18

nischer Ausstattung ausschließen würde. Immerhin ist der überwiegende Anteil der Befragten (81%) mit den digitalen Kommunikationswegen vertraut und bereit, sich weiter damit zu befassen.

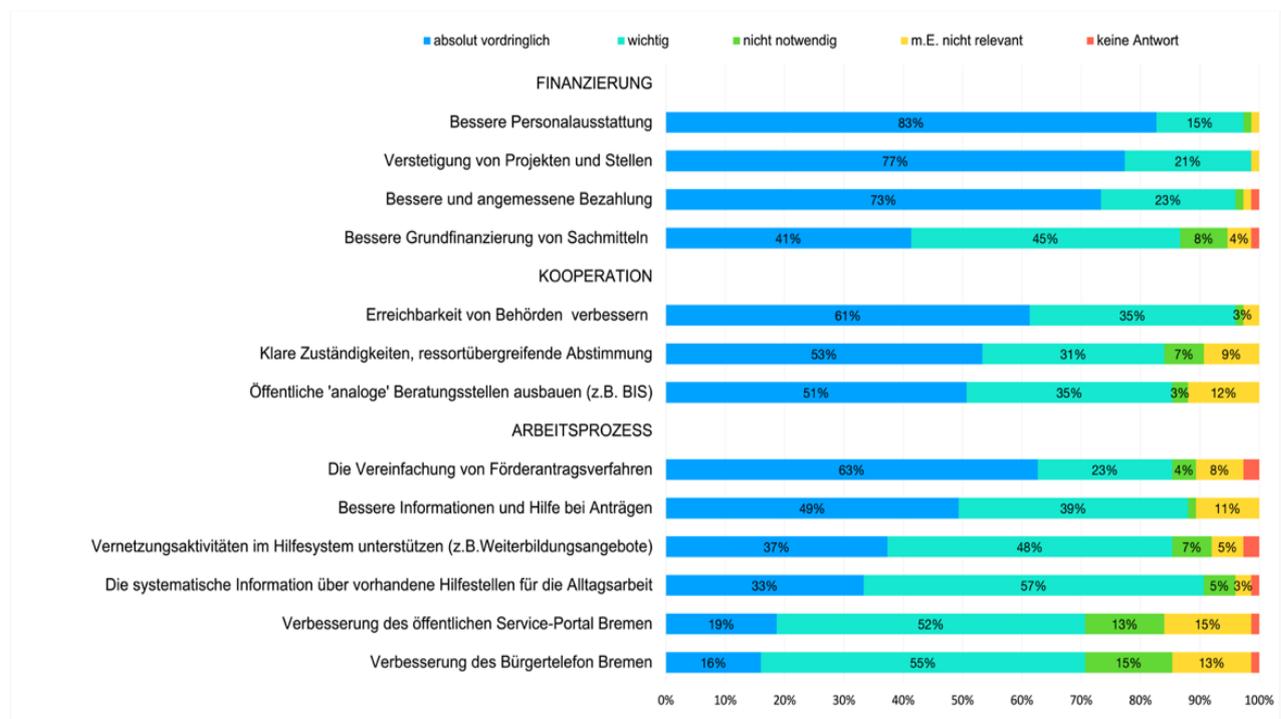
Exkurs 6 – Das „S-Team West“ in Bremen-Gröpelingen

Das „S-Team West“ in Bremen-Gröpelingen ist eine innovative Initiative des Fachaustauschs, die Fachkräfte aus verschiedenen Bereichen der sozialen Arbeit im März 2021 ins Leben gerufen haben. Entstanden aus der Zusammenarbeit des BürgerInfoService (BIS), des Projekts Ankommen im Quartier Gröpelingen (AIQ) des Amtes für Soziale Dienste, des Gesundheitstreffpunkts West (GTP) und des Dienstleistungszentrums der AWO Gröpelingen, hat sich das S-Team West dem Ziel verschrieben, Barrieren des Informationsaustausches abzubauen. Bislang fehlt eine zentrale Plattform, auf der die Hilfestellen verzeichnet sind, so dass die Kenntnis über die Existenz und Funktion von vorhandene Hilfestellen überwiegend aufgrund langjähriger Erfahrung oder auf *implicit knowledge* beruhen und ein Austausch meist auf einen engen Kreis von Fachkolleg:innen begrenzt ist. Heute zählt das S-Team West einen festen Kern von rund 50 Mitgliedern, deren Kontaktdaten einer Teilgruppe bekannt sind. Das S-Team vereinigt Sozialarbeitende verschiedenster Fachbereiche und deckt somit eine breite Palette an Beratungsmöglichkeiten zu diversen sozialen Themen ab. Diese Liste wird laufend erweitert. Zudem existiert ein E-Mail-Verteiler mit über 130 Interessierten, die zu regelmäßigen Vernetzungstreffen eingeladen werden. Bei den Treffen stellen jeweils zwei bis drei Mitglieder des S-Teams ihre Institutionen und Angebote vor. Die jeweiligen Referent:innen übernehmen dann die Organisation der darauffolgenden Sitzung, so dass eine kontinuierliche Beteiligung und Engagement innerhalb der Gruppe gewährleistet ist. Zusätzlich zu den mindestens vier jährlichen Treffen plant das S-Team West die Entwicklung einer digitalen Plattform. Diese soll als weiterer Kommunikationskanal dienen und die ressortübergreifende Zusammenarbeit und den Austausch zwischen den Mitgliedern zusätzlich erleichtern. Mit diesem Ansatz will das S-Team West eine Grundlage für eine engere Zusammenarbeit, verbesserte Informationsflüsse und letztendlich eine effektivere Unterstützung für die Bürger:innen schaffen.

6 Forderungen an die Politik

Abschließend wollten wir erfahren, in welchen Bereichen des Hilfesystems (Finanzierung, Kooperation, Arbeitsprozesse) die Sozialberatenden den dringendsten Handlungsbedarf sehen (Abb. 15).

Abbildung 15: Forderungen an die Politik: Wie kann die Arbeit der Helfenden verbessert werden?



Quelle: eigene Befragung, Frage 5.1, N=75

6.1 Finanzierung: Gute Voraussetzungen für eine effektive Sozialberatung schaffen

In einem Bereich, der so hochgradig gemeinwohlrelevant ist, bildet eine auskömmliche und kontinuierliche Finanzierung das Fundament für ein handlungsfähiges und krisenresilientes Hilfesystem – bei den freien Trägern ebenso wie im öffentlichen Dienst. Die Abbildung 13 offenbart eine überwältigende Zustimmung für eine bessere Personalausstattung, mit 83% der Befragten, die dies als absolut vordringlich einstufen. Diese Dringlichkeit wird durch eine unmittelbare Rückmeldung aus der Praxis bekräftigt: „Für dringend notwendig, [...] halte ich eine angemessene Personalausstattung der Behörden und eine qualitativ hochwertige Einarbeitung des Personals. Es kann nicht sein, dass Behördenmitarbeiter:innen wegen Burnouts ausfallen und dann die Arbeit auf die Beratungsstellen verlagert wird, d.h. das Beratungssystem den personellen Engpass in den Behörden auffangen muss. Die anhaltende Unerreichbarkeit insbesondere des Bürgeramts, des Migrationsamts und des Jobcenters hat extreme Notlagen

der betroffenen Bürger:innen zur Folge. Diese wenden sich in ihrer Verzweiflung an die Beratungsstellen, deren Mitarbeitende als nächste in den Burnout⁴⁶ steuern.⁴⁷ Der Ausdruck eines starken Bedürfnisses nach Beständigkeit durchzieht die Forderungen der Befragten: 98% plädieren für eine Verstetigung von Maßnahmen und Stellen. Sie verlangen eine Abkehr von der gängigen projektorientierten Finanzierung, die oft nur kurzfristige Lösungen und wenig Planungssicherheit für freie Träger bietet. Diese sogenannte "Projektitis" führe zu einer Vielzahl befristeter Beschäftigungen, die mit den Projekten enden und somit eine nachhaltige Struktur sowie dauerhafte Dienstleistungen behindern würden. Die kontinuierliche Betreuung der Bürger:innen würde durch den steten Wechsel erschwert, und der hohe administrative Aufwand, der durch das wiederholte Beantragen von Folgefinanzierungen entstehe, binde wertvolle Ressourcen der Einrichtungen, welche besser in direkte Hilfsangebote investiert werden sollten. Eine befragte Person schlägt konkret vor: „Die Förderung von Personalkosten statt Honorarkosten[,] um Menschen in dauerhafte Anstellungsverhältnisse zu bringen. Außerdem weniger Projektförderungen, stattdessen [...] Förderung der Einrichtung an sich, um weniger Verwaltungsaufwand für Einzelprojekte zu generieren“⁴⁸.

Auch die Forderung nach angemessener Bezahlung findet breite Zustimmung unter den Befragten: 86% der Befragten geben an, dass dies ein absolut vordringliches und wichtiges Anliegen ist. Wie es treffend formuliert wurde „[...] Klatschen in der Pandemie hilft nicht. Es muss vorausschauend und nachhaltig investiert werden [...]“⁴⁹. Eine beachtliche Mehrheit der Befragten, nämlich 86%, fordert zudem eine verbesserte Grundfinanzierung für Sachmittel – ein Aspekt, den 41% als absolut vordringlich und weitere 45% als wichtig einstufen. Dieses Votum zeigt deutlich, dass den Einrichtungen nicht nur die notwendigen Mittel fehlen, sondern dass diese Knappheit sie auch in ihrer Handlungsfähigkeit begrenzt, den Bürger:innen die erforderliche Qualität und den Umfang ihrer Dienstleistungen anzubieten.

6.2 Kooperation: Effektivität durch Vernetzung

Die Befragten bestätigten auch hier, dass die Kooperation zwischen den sozialen Einrichtungen und den öffentlichen Stellen dringend zu verbessern sei. Diese Forderung wird von 96% der Befragten als absolut vordringlich oder wichtig angesehen, um die Arbeitsprozesse zu beschleunigen. Eine befragte Person äußert sich folgendermaßen: „[...] mir und meinen hilfebedürftigen Klienten würde es bereits helfen, wenn Behörden telefonisch besser erreichbar wären. Das gilt vor allem für meine Beratungs- und Unterstützungsarbeit, denn allein über den Punkt der Nichterreichbarkeit könnte ich verzweifeln (wer ist für wen zuständig; gibt es die Möglichkeit über den Nachnamen [...] und mit erreichbarer Telefonnummer den Sachbearbeiter zu erreichen bzw.

⁴⁶ Tatsächlich gaben 25% der Befragten an, in der Pandemie von einem Burnout betroffen gewesen zu sein (Frage 2.15a).

⁴⁷ Frage 5.2 offene Antwortmöglichkeiten: Für ein wirksames und nachhaltig arbeitendes Helfersystem wünsche ich mir von der Politik und Verwaltung folgende Verbesserungen:

⁴⁸ Frage 5.2

⁴⁹ Frage 5.2

sich zu beschweren, wenn Anträge nicht bearbeitet werden und einfach dem Klienten wiederholt zugeschickt werden [...]“.⁵⁰ Die Forderung nach klar definierten Zuständigkeiten und einer verbesserten ressortübergreifenden Abstimmung zwischen den Behörden, von mehr als der Hälfte der Befragten als absolut vordringlich betrachtet, zeigt, wie essentiell die Verbesserung der ressortübergreifenden Zusammenarbeit an den Schnittstellen zwischen den Zuständigkeitsbereichen der Behörden ist. In der Sozialpolitikforschung ist dies ein aktuelles Thema, das von Politikwissenschaftler:innen und Rechtswissenschaftler:innen gleichermaßen bearbeitet wird (s. etwa Stöbe-Blossey 2016; Janda 2024). Die Erweiterung öffentlicher "analoger" Beratungsstellen wie dem BürgerInformationService (BIS) wird von 84% als wichtig oder absolut vordringlich zur Verstärkung der direkten Bürgerkommunikation angesehen und unterstreicht das Bedürfnis – auch der Befragten des Hilfesystems - nach einem persönlicheren und greifbaren Beratungsumfeld.

6.3 Arbeitsprozesse: Optimierung der Dienstleistungen

Im Hinblick auf die Verbesserung der Arbeitsprozesse manifestiert sich die Forderung nach einer erheblichen Vereinfachung administrativer Verfahren. Dabei gilt insbesondere die Vereinfachung von Förderanträgen als ein zentrales Anliegen, das von 89% der Beteiligten als absolut vordringlich oder wichtig erachtet wird (vgl. Abb. 15). Knapp die Hälfte der Befragten sehen es als absolut vordringlich an, die Informationen und Hilfe bei Anträgen zu verbessern, was das gesamte System absolut entlasten könnte. Anliegen könnten schneller geklärt und nachgelagerte Hilfestellen unterstützt werden, wenn „[...] jede öffentliche Behörde für ihre Anträge usw. auch selbst Beratung und Ausfüllhilfe anbieten kann [...]“.⁵¹

Ebenfalls besteht der Wunsch, dass die Politik die Vernetzungsaktivitäten im Hilfesystem stärker unterstützt, etwa durch die Förderung von Weiterbildungsangeboten, die von 85% zumindest als wichtig eingestuft wird. Die Politik wird dazu aufgerufen, aktiv zur Verbesserung der Kooperationsstrukturen beizutragen. Auch die systematische Aufarbeitung und Bereitstellung von Informationen, etwa über Plattformen, könnte dazu beitragen, den Arbeitsalltag von Sozialarbeiter:innen maßgeblich zu vereinfachen. Dies wird von 33% der Befragten als ein vordringliches und weiteren 57% als ein wichtiges Anliegen eingestuft. Im Lichte der Online-Befragung zeichnet sich zudem ein deutlicher Konsens hinsichtlich des Ausbaus und der Optimierung des öffentlichen [Service-Portals](#) sowie des [Bürgertelefons](#) Bremen ab (vgl. Abb. 15).

⁵⁰ Frage 5.2 offene Antwortmöglichkeiten - Für ein wirksames und nachhaltig arbeitendes Helfersystem wünsche ich mir von der Politik und Verwaltung folgende Verbesserungen:

⁵¹ Während der Pandemie haben 67% der Befragten absolut oder teilweise die Antragsberatung übernommen, obwohl sie nicht in ihren Arbeitsbereich fallen (Frage 3.3). In 69% aller Fälle waren das Leistungsanträge für das Jobcenter und anderen Einrichtungen (Frage 3.7) (s. a. Abschnitt 3.2 Erschwerte Arbeitsbedingungen). Prinzipiell sind die Behörden zur Beratung verpflichtet (Janda 2023), in der Praxis wird dieser gesetzliche Anspruch jedoch nicht angemessen eingelöst.

Die Daten unterstreichen die Notwendigkeit, Zugänglichkeit und Vielfältigkeit in der kommunalen Dienstleistung zu verbessern, um die Effizienz im Hilfesystem zu steigern und den Mitarbeiter:innen die Bewältigung ihrer Aufgaben ohne zusätzliche Belastungen zu ermöglichen⁵². Ein weiterer guter Ansatz ist dafür die Förderung der Digitalambulanzen, die zum Ziel haben, älteren Mitbürger:innen bei der Erledigung digitalisierte Verwaltungsabläufe zu unterstützen (Exkurs 7).

Exkurs 7 – Hilfen zur digitalen Teilhabe durch das Netzwerk Digitalambulanzen Bremen

Das Netzwerk Digitalambulanzen ist ein durch das Land Bremen gefördertes Projekt, das in Kooperation mit etlichen Einrichtungen in Bremen und Bremerhaven umgesetzt wird. Ziel dieser Initiative ist es, die digitale Teilhabe älterer Menschen zu stärken und somit deren Risiko sozialer Isolation zu mindern (SASJI o.D.). Dieses Projekt wurde 2020 ins Leben gerufen und steht im Einklang mit den Bemühungen des Bremer Senats, die digitale Inklusion älterer Bürger:innen voranzutreiben (ebd.). Unterstützt durch wissenschaftliche Begleitung des Instituts für Informationsmanagement Bremen (ifib) und als Teil des Bundesprogramms "Ländliche Entwicklung (BULE-BMI)", soll das Netzwerk bedarfsgerechte digitale Lernangebote und individuelle Hilfestellungen anbieten (ebd.). Das Projekt bündelt verschiedene digitale Lernangebote, wie Kurse, Sprechstunden und aufsuchende Hilfe, um die digitalen Kompetenzen älterer Menschen zu stärken. Diese Angebote sind speziell darauf ausgerichtet, die vielfältigen Bedürfnisse der älteren Bevölkerung – eine Gruppe, die eine hohe sozio-ökonomische Heterogenität aufweist – zu erfüllen. Die Angebote reichen von niedrigschwelligen, in vertrauten Umgebungen stattfindenden Kursen bis hin zur individuellen Beratung zu Hause (Kubicek 2021: 3).

Fazit

Die Erkenntnisse der Befragung weisen über aktuelle Forschungsbefunde hinaus: Zwar bestätigen sich die in anderen Studien diagnostizierte Bedeutung des Hilfesystems, seine Überstrapazierung in Krisenzeiten und letztlich auch die schwierige Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden. Die Idee der ‚kritischen Infrastruktur‘ (Kaps et al. 2022; Linke et al. 2023) erweist sich also auch für die Sozialberatung im Bremer Hilfesystem als durchaus zutreffend. Auch unsere Befragung zeigt, dass die Belastung des Hilfesystems in Bremen nicht erst seit der Krise, sondern bereits seit Jahrzehnten weit über den Anforderungen liegt, die aus arbeitsrechtlichen Gründen korrekt oder Effizienzgründen zumutbar ist. So wird klar, dass die Helfenden in Bremen bereits seit Langem über ihre Kapazitätsgrenzen hinausgehen und sich die Situation im Hilfesystem weiter verschärft. Auch in Bremen befürchten die Beratenden dauerhafte Schäden für die Ratsuchenden, wie beispielsweise die Zunahme individueller Notlagen, psychosozialen Stress und Ängste, verringerte Teilhabechancen auf dem Arbeitsmarkt, Defizite beim Spracherwerb und Lücken in der Bildung, um nur einige zu nennen. Ebenso wie die Probleme, so sind auch die vorgeschlagenen Lösungen gut bekannt: Gefordert werden eine entsprechende Ausstattung, eine stabile Finanzierung von Projekten, die attraktivere Gestaltung der Sozialberufe, um qualifizierte Fachkräfte anzuwerben, von Spezialisten entwickelte neue Kommunikationswege im Hilfesystem und die Bereitstellung von Möglichkeiten für hilfebedürftige Bürger:innen zur Nutzung notwendiger Instrumente (z.B. Finanzierung von PCs und Anwendungsschulungen) (für eine aktuelle Analyse aus beschäftigungspolitischer Sicht des Sozialen Sektors s. Hohendanner et al. 2024).

Allerdings lässt sich die zugrundeliegende Fragestellung der Studie „Soziale Beratung in Krisenzeiten – Ist das Hilfesystem am Limit? auf der Grundlage unserer Befunde nicht eindeutig beantworten. Denn trotz der geschilderten Probleme erweist sich die Krisensituation als Katalysator für die Generierung innovativer Lösungsansätze. Der BürgerInfoService, das S-Team oder die Digitalambulanzen gehen auf Initiativen aus dem Hilfesystem zurück und sorgen vor Ort für lokale effektive und problemadäquate Lösungen. Das Hilfesystem ist damit nicht nur eine ‚verlängerte Werkbank‘ des Sozialstaates, an welcher – durch die intrinsische Motivation der Helfenden getrieben – Mehrarbeit geleistet wird, um die Überlastung der öffentlichen Einrichtungen abzufangen und sozialstaatlich garantierte Versorgung von Hilfe suchenden Bürger:innen zu gewährleisten.

Vielmehr ist das Hilfesystem selbst zum Motor innovativer Lösungen geworden. Die Funktion der freien Träger erweist sich dabei als weit unterschätzte Größe im Zusammenspiel des subsidiären deutschen sozialstaatlichen Arrangements: Die Einrichtungen und ihre Beschäftigten nutzen ihre Professionalität, ihre langjährigen Erfahrungen und ihr implizites Wissen, etwa den Überblick über vorhandene Hilfestellen oder Abläufe, und systematisieren ihre Zusammenarbeit, um der übergroßen Arbeitslast überhaupt begegnen zu können. Im Moment der Krise und der Unerreichbarkeit des öffentlichen lokalen Sozialstaats wird die Expertise und

diese nahezu unsichtbare Funktion des Hilfesystems als lokaler Problemlöser unübersehbar. Und so überrascht auch nicht, dass ein Gros der Befragten in der Digitalisierung ihrer Alltagsarbeit eine große Chance zur Verbesserung der öffentlichen Daseinsvorsorge insgesamt sehen. Zwar wird eine effektive Strategie der Digitalisierung der Sozialberatung (und der sozialen Dienstleistungen insgesamt) eine substanzielle Verbesserung und Verstärkung der ‚analogen‘ professionellen Arbeit im direkten Kontakt mit den Bürger:innen nicht ersetzen können. Aber für die Zusammenarbeit untereinander und die Kooperation mit den zuständigen Behörden bietet die Entwicklung neuer digitaler Kommunikations- und Informationswege ein großes und bisher weitaus zu wenig genutztes Potential. Die freien Träger erweisen sich somit immer weniger ‚nur‘ als Leistungserbringer im Auftrag des Sozialstaats, sondern vielmehr als Partner in der Fortentwicklung von Instrumenten zur Verbesserung der sozialstaatlichen Leistungserbringung überhaupt.

Literatur⁵³

Alsago, Elke/ Meyer, Nikolaus (2023): Prekäre Professionalität: Soziale Arbeit und die Corona-pandemie. Opladen: Verlag Barbara Budrich.

Aner, Kirsten/ Hammerschmidt, Peter (2018): Arbeitsfelder und Organisationen der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Wiesbaden: Springer VS.

AWO, Arbeiterwohlfahrt (2022): Digitale Teilhabe. <https://awo-digiteilhabe.org/datenschutz/>.

Bauer, Rudolph/ Dahme, Heinz J./ Struck, Norbert (2012): Freie Träger. In: Thole, Werner (Hg.). *Grundriss Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 813-829.

Behle, Christine/ Bühler, Sylvia (2022): Wir machen Tarif. Wie werde ich als Beschäftigte*r in der Sozialen Arbeit bezahlt? Eingruppierungsregelungen im Sozial- und Erziehungsdienst: (ver.di). Berlin: ver.di Bundesverwaltung. https://gesundheit-soziales-bildung.verdi.de/++file++61bc8607308f738710069683/download/2023-02_Ratgeber-Eingruppierung_SuE.pdf.

BMAS, Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2024): Leistungen und Bedarfe im Bürgergeld. <https://www.bmas.de/DE/Arbeit/Grundsicherung-Buergergeld/Leistungen-und-Bedarfe-im-Buergergeld/leistungen-und-bedarfe-im-buergergeld.html>.

BMAS, Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2023b): Neue Leistungssätze nach dem Asylbewerberleistungsgesetz. <https://www.bmas.de/DE/Soziales/Sozialhilfe/LeistungenAsylbewerberleistungsgesetz/leistungssaetze-asylbewerberleistungsgesetz.html>.

Bode, Ingo (2023): Organisationen der Hilfe, in: Apelt, Maja/ Tacke, Veronika (Hg.) *Handbuch Organisationstypen*, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 281-298.

Bogumil, Jörg/ Kuhlmann, Sabine/ Proeller, Isabella (2019): Verwaltungshandeln in der Flüchtlingskrise. Bogumil, Jörg; Kuhlmann, Sabine; Proeller, Isabella (Hrsg.). In: *Verwaltungshandeln in der Flüchtlingskrise*. Baden-Baden: Nomos Verlag, 7-27.

Bothfeld, Silke/ Davis, Shannon / Esper, Majd / Hermerath, Yannick / Kling, Antonia J. / Köhler, Hannah / Savira, Anisa Ghina / Schwampe, Henry / Senyürek, Meliksah (2021): *Faces of Gröpelingen: ein studentisches Projekt der Hochschule Bremen im Wintersemester 2020/21*, Bremen: Hochschule Bremen, Internationaler Studiengang Politikmanagement.

Brodkin, Evelyn Z. (2021): Street-Level Organizations at the Front Lines of Crises. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 23(1), 16-29.

BPTK, Bundes-Psychotherapeuten-Kammer (2021): BPTK-Auswertung: Monatelange Wartezeiten bei Psychotherapeut*innen. <https://bptk.de/pressemitteilungen/bptk-auswertung-monatelange-wartezeiten-bei-psychotherapeutinnen/>.

BPTK, Bundes-Psychotherapeuten-Kammer (2020): Es fehlen weiter psychotherapeutische Behandlungsplätze. Bericht der Unabhängigen Patientenberatung 2020. <https://bptk.de/neuigkeiten/es-fehlen-weiter-psychotherapeutische-behandlungsplaetze/>.

Buschle, Christina/ Meyer, Nikolaus (2020): Soziale Arbeit in der Corona-Pandemie: Zwischen Überforderung und Marginalisierung; Empirische Trends und professionstheoretische Analysen zur Arbeitssituation im Lockdown. Bd. 47, Erfurt: IUBH Discussion Papers. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/68095>.

Deutscher Bundestag (2021): Jobcenter der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Wolfgang Strengmann-Kuhn, Anja Hajduk, Corinna Ruffer, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN. Drucksache 19/26481. <https://dserver.bundestag.de/btd/19/264/1926481.pdf>.

⁵³ Wenn nicht anders angegeben, wurden Internetquellen im März 2024 abgerufen.

Deutscher Ethikrat (2022): Vulnerabilität und Resilienz in der Krise – Ethische Kriterien für Entscheidungen in einer Pandemie. Stellungnahme. Berlin: Deutscher Ethikrat. <https://www.ethikrat.org/fileadmin/Publikationen/Stellungnahmen/deutsch/stellungnahme-vulnerabilitaet-und-resilienz-in-der-krise.pdf>.

Der Paritätische Gesamtverband (2023): Regelsätze bleiben Armutssätze: Paritätischer kritisiert geplante Anhebung der Regelsätze als viel zu niedrig. <https://www.der-paritaetische.de/alle-meldungen/regelsaetze-bleiben-armutssaetze-paritaetischer-kritisiert-geplante-anhebung-der-regelsaetze-als-viel-zu-niedrig/>.

Diakonie (2024): Der Gehaltsrechner AVR DD. <https://www.attraktiver.de/avr-gehaltsrechner-gehaltstabelle/>.

Eurofound (2022): The rise in telework: Impact on working conditions and regulations. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2022/rise-telework-impact-working-conditions-and-regulations#:~:text=The%20rise%20in%20telework%20since,and%20those%20who%20do%20not.>

Freie Hansestadt Bremen (2023a): Behördennummer 115. <https://www.service.bremen.de/dienstleistungen/behoerdennummer-115-13235#:~:text=%C3%9Cber%20die%20Rufnummer%20115%20erhalten,Verwaltungsebene%20oder%20Zust%C3%A4ndigkeit%20betreffen%20ist.>

Freie Hansestadt Bremen (2023b): BürgerInformationService. <https://www.service.bremen.de/dl-der-senator-fuer-finanzen-9279/dl-performa-nord-11909/dl-buergertelefon-bremen-11132/dl-buergerinformationsservice-122979.>

Hans-Böckler-Stiftung (2020): Gesellschaft. Coronakrise verschärft soziale Ungleichheit. <https://www.boeckler.de/de/boeckler-impuls-coronakrise-verscharft-soziale-ungleichheit-25092.htm>.

Hohendanner, Christian/Rocha, Jasmin/Steinke, Joß (2024): Vor dem Kollaps!? Beschäftigung im sozialen Sektor. Empirische Vermessung und Handlungsansätze, Berlin: DeGruyter

Janda, Constanze (2023): Rechtskreisübergreifende Kooperationsangebote im Sozialrecht. In: *Speyerer Arbeitsheft*, (259), 23-37.

Kaps, Petra/ Oschmiansky, Frank/ Ebach, Mareike/ Popp, Sandra/ Berthold, Julia (2019): Was benötigen und wie gelingen Wiedereinstiege von exkludierten Personen in soziale und arbeitsmarktliche Zusammenhänge? Abschlussbericht, BMAS (Hg.) *FIS-Forschung*, Berlin.

Kaps, Petra/ Reiter, Renate / Oschmiansky, Frank / Popp, Sandra / Berthold, Julia (2022): Social services in times of pandemic – Analysing the German welfare state's measures to safeguard its basic social infrastructure. In: *Zeitschrift für Sozialreform*, 68(1), 58-84.

Kaps, Petra/ Reiter, Renate / Oschmiansky, Frank/ Popp, Sandra (2022): Digitalisierung als Herausforderung für die Governance sozialer Dienstleistungen – das Beispiel der Sozialen Schuldnerberatung, *Zeitschrift für Sozialreform* (68), H3-4, S. 299-327.

Kubicek, Herbert (2021): Internetnutzung älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven. Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Bevölkerungsumfrage 2021. Bericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Bremen: ifib research. <https://www.soziales.bremen.de/soziales/netzwerk-digitalambulanzen-101325.>

Kuhn, David/ Schubert, Peter/ Tahmaz, Birthe (2023): ZiviZ-Survey 2023. Zivilgesellschaftliche Organisationen im Wandel – Gestaltungspotenziale erkennen. Resilienz und Vielfalt stärken. Berlin: ZiviZ im Stifterverband. https://www.ziviz.de/sites/ziv/files/ziviz-survey_2023_hauptbericht.pdf.

Langhorst, Kristine/Schwill, Maike (2011): Was macht Sozialberatung? Krüger, Rolf (Hrsg.). In: *Sozialberatung. Werkbuch für Studium und Berufspraxis*. Wiesbaden: Springer, 57-65.

Linke, Vera/ Einhaus, Maximilian/ Hilgert, Christian/ Junne, Jaromir (2023): Prekäres Organisieren im subsidiären Wohlfahrtsstaat. Pandemisches Krisenmanagement als Spannungsverstärker oder-entschärfer für Einrichtungen der sozialen Daseinsvorsorge¹. In: *Leviathan*, 51(41), 110-134.

Mühlauer, Alexander (2023): Datenschutz: Meta hält Rekordstrafe für fehlerhaft. <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/eu-meta-facebook-strafe-max-schrems-1.5874896>.

Münch, Sybille/ Schammann, Hanne/ Schlee, Thorsten (2023): An den Grenzen? Ausländerbehörden zwischen Anspruch und Alltag. Gütersloh: Bertelsmann-Stiftung.

Oehler, Patrick (2020): Soziale Arbeit als Demokratieförderung – Meilensteine und Handlungsleitlinien. In: Hummell, Konrad/ Timm, Gerhard (Hg.) *Demokratie und Wohlfahrtspflege*. Baden-Baden: Nomos, 243-270.

SASJI, Die Senatorin für Arbeit, Soziales, Jugend und Integration (o.D.): Netzwerk Digitalambulanzen. Digitale Teilhabe für Senior:innen über das Netzwerk Digitalambulanz. <https://www.so-ziales.bremen.de/soziales/netzwerk-digitalambulanzen-101325>.

Schamberg, Jörg (2023): Festnetz-Umfrage: Immer weniger Menschen nutzen Festnetz-Telefon. [https://www.verivox.de/internet/nachrichten/festnetz-umfrage-immer-weniger-menschen-nutzen-festnetz-telefon-1120226/#:~:text=Festnetz%2DNutzung%20junger%20Menschen%20nimmt%20um%2030%20Prozent%20ab&text=Alters%C3%BCbergreifend%20telefonieren%20aktuell%2070%20Prozent,von%202021%20\(74%20Prozent\)](https://www.verivox.de/internet/nachrichten/festnetz-umfrage-immer-weniger-menschen-nutzen-festnetz-telefon-1120226/#:~:text=Festnetz%2DNutzung%20junger%20Menschen%20nimmt%20um%2030%20Prozent%20ab&text=Alters%C3%BCbergreifend%20telefonieren%20aktuell%2070%20Prozent,von%202021%20(74%20Prozent)).

Schabram, Greta/ Schulze, Kai/ Stilling, Gwendolyn (2023): Armut und digitale Teilhabe. Empirische Befunde zur Frage des Zugangs zur digitalen Teilhabe in Abhängigkeit von Einkommensarmut. Berlin: DER PARITÄTISCHE. https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Kurz-expertise_digitaleTeilhabeArmut.pdf.

Statista (2024a): Anteil der Smartphone-Nutzer* in Deutschland in den Jahren 2012 bis 2022 und Prognose bis 2027. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/585883/umfrage/anteil-der-smartphone-nutzer-in-deutschland/#statisticContainer>.

Statista (2024b): Anteil der Bevölkerung in Deutschland, die das Internet für das Versenden und Empfangen von E-Mails nutzen in den Jahren 2002 bis 2023. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/204272/umfrage/nutzung-des-internets-fuer-versenden-empfangen-von-e-mails-in-deutschland/#:~:text=Anteil%20der%20E%2DMail%2DNutzer,Bev%C3%B6lkerung%20in%20Deutschland%20bis%202023&text=Im%20Jahr%202023%20nutzten%20laut,Anteil%20nur%20bei%2044%20Prozent>.

Statista (2024c): Market share of videoconferencing software worldwide in 2023, by program. <https://www.statista.com/statistics/1331323/videoconferencing-market-share/>.

Stein, Peter (2023): Das kirchliche Selbstbestimmungsrecht im Arbeitsrecht und seine Grenzen. *HSI-Schriftreihe*, Bd. 47, Frankfurt am Main: Bund Verlag.

ver.di (2005): Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD) vom 13. September 2005. https://www.verdi.de/++file++6253e9bae3cf3f8b28b29315/download/TVöED_Allgemeiner%20Teil.pdf.

Stöbe-Blossey, Sybille (2016): 'Kooperation in der Sozialpolitik: Koordinationsmechanismen an den Schnittstellen von Politikfeldern', *der moderne staat – dms: Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management* 9(1), 161-182.

ver.di (2023): Jobcenter zur Tarifeinigung. <https://www.verdi.de/themen/geld-tarif/tarifruende-2023/++co++e15a72c6-0694-11ee-acfd-001a4a16012a#:~:text=Die%20Tarifeinigung%20sieht%20vor%2C%20dass,eine%20fr%C3%BChere%20tabellenwirksame%20Steigerung%20m%C3%B6glich.>

Werner, Susanne (2023): Kindergesundheitsbericht. Teenager sind belastet, die Hilfesysteme überlastet. In: *Ärzte-Zeitung* am 21.09.2023. Text abrufbar unter: <https://www.aerztezeitung.de/Politik/Teenager-sind-belastet-die-Hilfesysteme-ueberlastet-443064.html> (Zugriff am 19.03.2023).

Wohlfahrt, Norbert (2015): Subsidiaritätsprinzip – Welfare mix – Neue Subsidiarität. Vom individuellen Rechtsanspruch zum wohlwollenden Verwaltungshandeln. In: *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit*, 5, 329-338.

Wohlfahrt, Norbert (2017): Strategische Neuausrichtung der Freien Wohlfahrtspflege in Folge von Ökonomisierung. In: Ceylan, Rauf/ Kiefer, Michael (Hrsg.) *Ökonomisierung und Säkularisierung*. Wiesbaden: Springer, 211-237.

Yougov (2021): Haben Sie schon einmal das Videokonferenz-Tool Zoom genutzt? Yougov, Freie Daten. <https://yougov.de/topics/society/survey-results/daily/2021/05/11/ba154/3>.

Öffentlicher Dienst. Info (2024): Tarifvertrag für den Öffentlichen Dienst der Länder 2023. Gültigkeit der Tabelle: 01.12.2022 - 31.10.2024. <https://oeffentlicher-dienst.info/c/t/rechner/tv-l/west?id=tv-l-2023&matrix=1>.

Anhang - Fragenkatalog

Nr.	Frage	Anmerkung
1	Fragen zu meiner Einrichtung und meiner Person	
1.1	Meine Einrichtung:	Pflichtfrage
1.2	Räumliche Ansiedlung / Bezirk:	Pflichtfrage
1.3	Meine Einrichtung (...) bietet Hilfeleistung im Arbeitsfeld:	Mehrfachantwort
1.4	Zur Größe meiner Einrichtung	
1.5	Wie viele zusätzlich ehrenamtlich oder auf Honorarbasis tätige Personen arbeiten in Ihrer Einrichtung?	
1.6	In meinem normalen Arbeitsalltag bin ich selbst:	
1.7	Wie lange sind Sie bereits im Hilfesystem in Bremen aktiv?	
1.8	Ich habe eine Ausbildung als:	Mehrfachantwort
1.9	Mein Gehalt ist angelehnt an:	
1.10	Mein vertraglicher Arbeitszeitumfang beträgt pro Woche:	
1.11	Mein Arbeitsverhältnis (laut Vertrag) in meiner Einrichtung ist:	
1.12	Verlangen es Ihre Arbeitsaufgaben, dass Sie außerhalb der üblichen Arbeitszeiten tätig werden (Mo.-Fr., 8 bis 18 Uhr)?	
1.13	Ich bin:	
1.14	Mein Geburtsjahrgang:	
2	Welche besonderen Anforderungen bzgl. der Arbeitsorganisation haben sich für Ihr Team und für Ihre Einrichtung durch die Corona-Situation ergeben?	
2.1	Hat sich Ihre Arbeitsbelastung durch die Pandemie erhöht?	
2.2	War Ihre Einrichtung / Ihre Abteilung während der Pandemie für den direkten Kontakt mit den Bürger:innen geschlossen?	
2.3	Die Umsetzung der Hygienevorschriften nahm zeitweise einen beträchtlichen Anteil der Arbeitszeit ein. Wie groß war der Aufwand für Ihre Abteilung / Ihr Team?	
2.4	Wodurch entstand für Sie / Ihr Team / Ihre Einrichtung zusätzliche Arbeit? Die Mehrarbeit durch die Umsetzung der Hygienevorschriften entstand durch:	
2.5	Gibt es weitere Gründe, die zu einer Mehrarbeit des Teams / der Abteilung führten, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden?	Offene Antworten
2.6	Eine besondere Schwierigkeit bei der Umsetzung der Hygienevorschriften bestand für Sie / Ihr Team / Ihre Einrichtung in Folgendem:	
2.7	Gibt es weitere Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Hygienevorschriften, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden?	Offene Antworten
2.8	Jenseits der Arbeit mit den Hygienevorschriften war in meiner Einrichtung der Praxisalltag mindestens zeitweise erschwert durch:	
2.9	Gibt es weitere Schwierigkeiten, die den Praxisalltag Ihrer Einrichtung erschwert haben, allerdings in der Liste davor nicht genannt werden?	Offene Antworten

2.10	Sind in ihrer Einrichtung Finanzierungsprobleme entstanden?	
2.10a	Wenn in Ihrer Einrichtung Finanzierungsprobleme entstanden sind, was sind die Gründe? das haben wir nicht berichtet – lohnt sich das nicht?	Folgefrage von 2.10
2.11	Ist etwas "liegendeblieben"? Gibt es sonst übliche Aufgaben, die nicht erledigt werden konnten? das haben wir auch nicht berichtet – lohnt sich das nicht?	
2.12	Welchen persönlichen Gedanken hatten Sie zumindest zeitweise während der Pandemie aufgrund der Arbeitsbelastung?	
2.13	Hatten Sie andere bzw. weitere Gedanken aufgrund der zusätzlichen Arbeitsbelastung, die in der Liste zuvor nicht genannt werden?	Offene Antworten
2.14	Sind Sie selbst in der Zeit der Corona-Pandemie an Covid-19 erkrankt?	
2.15	Waren Sie während der Zeit der Pandemie aus anderen Gründen zeitweise arbeitsunfähig?	Ja/ Nein/ Keine Antwort
2.15a	Was war der Grund für die Arbeitsunfähigkeit? Zum Beispiel: Krankheit der Kinder.	Folgefrage von 2.15
2.16	Sind Sie zeitweise aufgrund der Betreuung Ihrer Kinder in der Arbeit ausgefallen?	
3	Praxis und Pandemie: Ihre professionelle Alltagsarbeit mit den Bürger:innen Bremens	
3.1	Hat sich der Umfang der Bürger:innenkontakte während der verschiedenen Pandemiephasen in Ihrem Arbeitsalltag erhöht oder reduziert?	
3.2	Konnten Sie in Ihrer Einrichtung die Bürger:innen in den verschiedenen Phasen der Pandemie mit Ihrem Dienstleistungsangebot ggfs. unter Einsatz neuer Medien und Kontakt- mittel wie gewohnt erreichen und bedienen?	
3.3	Wie weit treffen die folgenden Aussagen für Ihre Arbeit während der Pandemie zu? Zum Beispiel: Die Hilfestellen, an die wir sonst verweisen, waren überfordert.	
3.4	Sind Ihnen weitere Probleme Ihrer erreichten Zielgruppen bekannt, die durch eingeschränkten Betrieb/Schließung/Angebotsreduzierung Ihrer Einrichtung entstanden sind?	Offene Antworten
3.5	Waren das neue Probleme, die durch die Pandemie das erste Mal aufgetreten sind oder sind Ihnen diese Probleme bereits aus früheren Erfahrungen oder dem Regelbetrieb bekannt?	
3.6	Fallen Ihnen weitere Probleme ein, die noch nicht explizit benannt wurden, sich aber in/während der Pandemie zugespitzt haben?	Offene Antworten
3.7	Wenn Sie oder Ihre Einrichtung während der Pandemie zusätzlich neue Aufgaben übernommen hat, welche waren das dann?	
3.8	Gibt es noch weitere neue Aufgaben, die Ihre Abteilung / Ihr Team während der Pandemie übernommen hat?	Offene Antworten
3.9	Welche Folgen erwarten Sie für die Bürger:innen, die in Ihrer Einrichtung nach Hilfe oder Unterstützung suchen? Gibt es Folgen, die aus Ihrer Sicht nur schwer oder kaum geheilt werden können?	
3.10	Gibt es noch weitere erdenkliche Folgen, die Sie für die hilfesuchenden Bürger:innen Ihrer Einrichtung erwarten, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden?	offene Antworten
3.11	Wie hat die Zusammenarbeit mit den Ämtern oder Krankenkassen während der Pandemie funktioniert?	
3.12	Gibt es andere Stellen, mit denen Sie zusammenarbeiten und in Bezug auf die Zusammenarbeit erwähnenswert sind, die in der Liste zuvor allerdings nicht genannt werden?	
4.	Lösungsansätze: Informieren, Kommunizieren und Helfen zu Zeiten der Pandemie	

4.1	Auf welche eigenen Informationsquellen greifen Sie in der Regel für die Beratung der Bürger:innen zurück?	Mehrfachantwort
4.2	Gibt es ein Netzwerk oder ein Infoportal, das für die Problemlösung während der Pandemie besonders wichtig für Ihre Arbeit war?	Offene Antworten
4.3	Haben Sie das Informationsangebot des Serviceportals Bremen während der Pandemie als hilfreich empfunden?	
4.4	Haben Sie das Informationsangebot des Bürgertelefons Bremen (115) während der Pandemie als hilfreich empfunden?	
4.5	Haben sich durch die besondere Situation der Pandemie neue Arbeitsweisen in Ihrer Einrichtung entwickelt?	Mehrfachantwort
4.6	Wenn in Ihrer Einrichtung die Arbeit im Home-Office eingeführt wurde, wie bewerten Sie diese?	
4.7	Wir möchten wissen, wie sich die Kommunikationswege mit den Bürger:innen durch die Pandemie verändert haben. Welche der folgenden Kommunikationswege nutzen Sie in der Kommunikation mit den Bürger:innen heute? Sind neue Kommunikationsformen dazugekommen?	
4.8	Gibt es weitere Kommunikationswege mit den Bürger:innen, die Sie verwendet haben, die in der Liste zuvor nicht genannt werden?	Offene Antworten
4.9	Welche Messenger-Dienste nutzen Sie? Messenger-Dienste privater Anbieter (z.B. Whatsapp oder Treema)? Eigens für den öffentlichen Sektor entwickelte Dienste?	Offene Antworten
4.10	Wenn Sie digitale Medien (Messenger-Dienste, E-Mail, Facebook, oder Instagram) neu oder verstärkt für die Kommunikation mit den Bürger:innen genutzt haben oder nutzen, wie bewerten Sie dies?	
4.11	Wenn Sie digitale Medien (Messenger-Dienste, E-Mail, Facebook, oder Instagram) neu oder verstärkt für die Kommunikation mit den Bürger:innen genutzt haben oder nutzen, wie bewerten Sie dies?	Mehrfachantwort
4.12	Gibt es Tools zur Kommunikation, die noch nicht (als Standard) in der Kommunikation mit den Bürger:innen verwendet werden, die Sie aber als hilfreich betrachten?	Offene Antworten
4.13	Wir möchten auch wissen, wie sich die Kommunikationswege in der Zusammenarbeit untereinander verändert haben. Wenn Sie begonnen haben, im Team oder in der Einrichtung verstärkt digitale Kommunikationswege zu nutzen, welche sind das?	
4.14	Gibt es weitere, oben nicht genannte digitale Kommunikationswege, die Sie im Team oder in Ihrer Einrichtung begonnen haben zu nutzen?	Offene Antworten
4.15	Welche digitalen Instrumente der Kommunikation halten Sie für sinnvoll? Gibt es welche, mit denen Sie nicht gerne arbeiten?	
4.16	Gibt es weitere digitale Instrumente, die Sie für die Kommunikation in Ihrer Arbeit für sinnvoll halten (...)	Offene Antworten
4.17	Wir möchten auch von Ihnen wissen, wie sich die Kommunikation in Ihren Netzwerken durch die Pandemie verändert hat. Wie haben Sie den Austausch mit Fachkolleg:innen während der Pandemie organisiert?	
4.18	Im Folgenden finden Sie einige Aussagen zur Nutzung digitaler Kommunikationswege in Ihrer Einrichtung oder in Ihren Netzwerken (z.B. In der Digitalisierung unserer Kommunikation liegt eine große Chance, die wir nutzen sollten; dabei sollten wir uns bemühen, alle mitzunehmen.	
4.19	Eine besondere Neuerung, die die meisten Kolleg:innen genutzt haben, ist die Videokonferenz. Wie beurteilen Sie die Möglichkeit, per Videokonferenz mit den Kolleg:innen in Ihrer Einrichtung oder anderer Einrichtungen oder Netzwerken zu kommunizieren?	
5	Unterstützung durch die Politik	
5.1	Wie kann die Politik die Arbeit Ihrer Einrichtung besser unterstützen?	
5.2	Für ein wirksames und nachhaltig arbeitendes Helfersystem wünsche ich mir von der Politik und Verwaltung folgende Verbesserungen:	Offene Antworten
5.3	Die Nutzung digitaler Instrumente in den sozialen Dienstleistungen/ in der Sozialberatung er- scheint mir als eine gute / nicht so gute, Idee, weil:	Offene Antworten

Impressum

Kontakt: Prof. Dr. Silke Bothfeld, silke.bothfeld@hs-bremen.de

Autorinnen: Silke Bothfeld und Hester Helena Heiland

Hochschule Bremen – City University of Applied Sciences

Neustadtswall 30, 28199 Bremen, Germany

April 2024

Empfohlene Zitierweise:

Bothfeld, Silke/ Heiland, Hester H. (2024): Soziale Beratung in Krisenzeiten: Ist das Hilfesystem am Limit. Eine Untersuchung der Alltagspraktiken in der Sozialberatung während der Pandemie in Bremen. Bremen: Hochschule Bremen.

<https://doi.org/10.26092/elib/2941>