

Soziale Beratung in Krisenzeiten - Ist das Hilfesystem am Limit?

Ein Projekt des Präventionsrats West und der Hochschule Bremen

Februar 2023

Abstrakt

Die gemeinsame Online-Befragung des Präventionsrats West in Kooperation mit der Hochschule Bremen, die sich an Personen in Vereinen, Verbänden oder im öffentlichen Dienst richtete, hat gezeigt: Das Hilfesystem der sozial beratenden Einrichtungen ist überlastet – erst recht in Stadtteilen wie Bremen-Gröpelingen, wo bereits im Normalbetrieb der Hilfebedarf überdimensional hoch ist. Durch die Corona-Pandemie hat sich die Situation vor Ort noch einmal zugespitzt. Auch die Gewerkschaften mahnen wiederholt an, die Arbeitsbedingungen im sozialen Sektor zu verbessern, nicht zuletzt, um so auch neue, dringend benötigte Fachkräfte gewinnen zu können. Wir fragten die Beschäftigten im Hilfesystem nach ihren Arbeitsbedingungen, den besonderen Anforderungen durch die Pandemie, neuen Organisationsformen der Arbeit und nach ihren Wünschen an die Politik. Unsere Befragung beschreibt die Probleme des lokalen Hilfesystems nun präzise: Die Ergebnisse erlauben, die Bedarfe und Notwendigkeiten im Hilfesystem evidenzbasiert darzustellen. Schon vor der Pandemie waren die Arbeitsbedingungen für die Helfenden vor Ort in den sozial beratenden Einrichtungen 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 treten nun umso deutlicher zu Tage.

Erschwerte Bedingungen und höhere Arbeitsbelastung

Die Pandemie hat sich für die überwältigende Mehrheit der Beschäftigten in den sozial beratenden Einrichtungen (77% der TN) als zusätzliche Arbeitsbelastung ausgewirkt: Über die Hälfte der Teilnehmenden (57%) gab an, dass der Zuwachs an Arbeit andere Krisenzeiten sogar noch übertraf. Allein für die Umsetzung der Hygienevorschriften mussten die Teilnehmenden erhebliche Zeit aufwenden, fast die Hälfte (48%) mehr als fünf Stunden pro Woche. Mehrarbeit entstand aber auch, weil rund zwei Drittel der Helfenden Aufgaben übernahmen, die eigentlich nicht in ihren Arbeitsbereich fallen. Fast alle Befragten (90%) gaben an, dass der erhöhte Betreuungs- und Beratungsbedarf negativ als Arbeitsverdichtung wirksam geworden ist. 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 und die daraus resultierende Mehrarbeit für einzelne Mitarbeiter:innen. 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. Die veränderten Arbeitsbedingungen durch räumliche Trennung, Abstandsregeln in Büroräumen und durch Homeoffice führten zu Brüchen in der Kommunikation mit Kolleg:innen; 68 Prozent stimmten dem zumindest teilweise zu. Über die Hälfte der Befragten gaben auch an, dass es zu Konflikten im Team kam (52%).

Befragungszeitraum und Teilnehmende

Der Kontakt zu den Teilnehmenden erfolgte über verschiedene E-Mailverteiler und Netzwerke des Präventionsrats Bremen West, des BürgerInformationsService sowie über Mailverteiler, die dem Team Bürgerbeteiligung der Senatskanzlei in Bremen zur Verfügung standen. Der Befragungszeitraum ging vom 29.08. - 14.10.2022. An der Umfrage haben 234 Personen teilgenommen. Davon haben 75 Personen den Fragebogen komplett beantwortet (nachfolgend Teilnehmende, TN). Nur vollständig beantwortete Fragebögen sind in die Analyse eingeflossen. Die Befragung wurde anonymisiert und unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) durchgeführt, es bestand jedoch die Möglichkeit, Kontaktdaten für Rückfragen anzugeben. Zur Struktur der Teilnehmenden: Etwa die Hälfte arbeitet im Bremer Westen (überwiegend Gröpelingen), 81% von ihnen ist weiblich. Zum überwiegenden Teil (68 %) handelt es sich um Sozialarbeiter:innen bzw. Sozialpädagog:innen oder Erzieher:innen bzw. Erziehungswissenschaftler:innen. Die Helfenden sind im Durchschnitt bereits seit über 12 Jahren in sozial beratenden Einrichtungen tätig. Fast die Hälfte (47%) der Befragten wird in Anlehnung an TVL-9 bzw. -11 bezahlt.

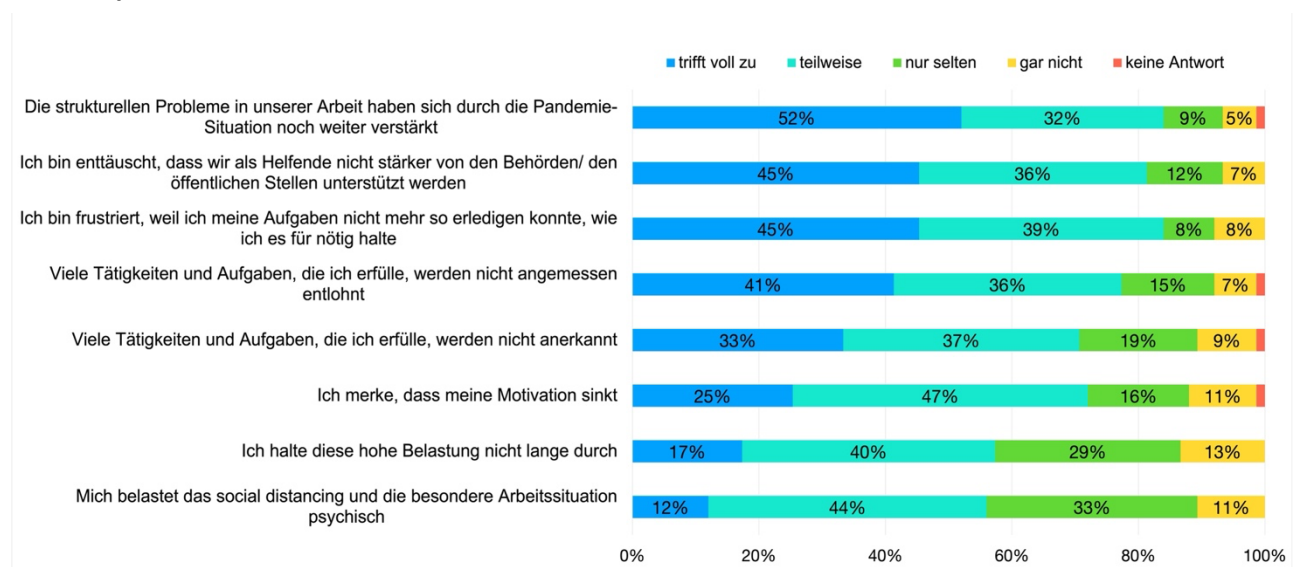
Schwierigkeiten und persönliche Gedanken während der Pandemie

Hilfe und Unterstützung lassen sich aus dem Homeoffice heraus schlecht bewerkstelligen. Daher hatte das Hilfesystem tatsächlich fast ununterbrochen für die Bürger:innen geöffnet: Ein Drittel der Befragten gab an, dass ihre Einrichtung durchgehend geöffnet war, ein weiteres Viertel spricht von der Schließung ihrer Einrichtung nur im ersten Lockdown und ein weiteres Drittel gab an, durchweg ein eingeschränktes Angebot für die Bürger:innen aufrecht erhalten zu haben.

Uns interessierte auch die subjektive Wahrnehmung der Pandemie-Situation durch die Beschäftigten im Hilfesystem (Abbildung A1). Ein großer Anteil der Befragten gibt an, dass sich die strukturellen Probleme des Hilfesystems während der Pandemie weiter verstärkt haben. Die enorme Belastung während der Pandemie führte bei vielen Mitarbeitenden zu einem hohen Grad an 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* 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.

A1

Welche persönlichen Gedanken hatten Sie zumindest zeitweise während der Pandemie?



Quelle 1: eigene Befragung, Frage Nr. 2.12, N=75

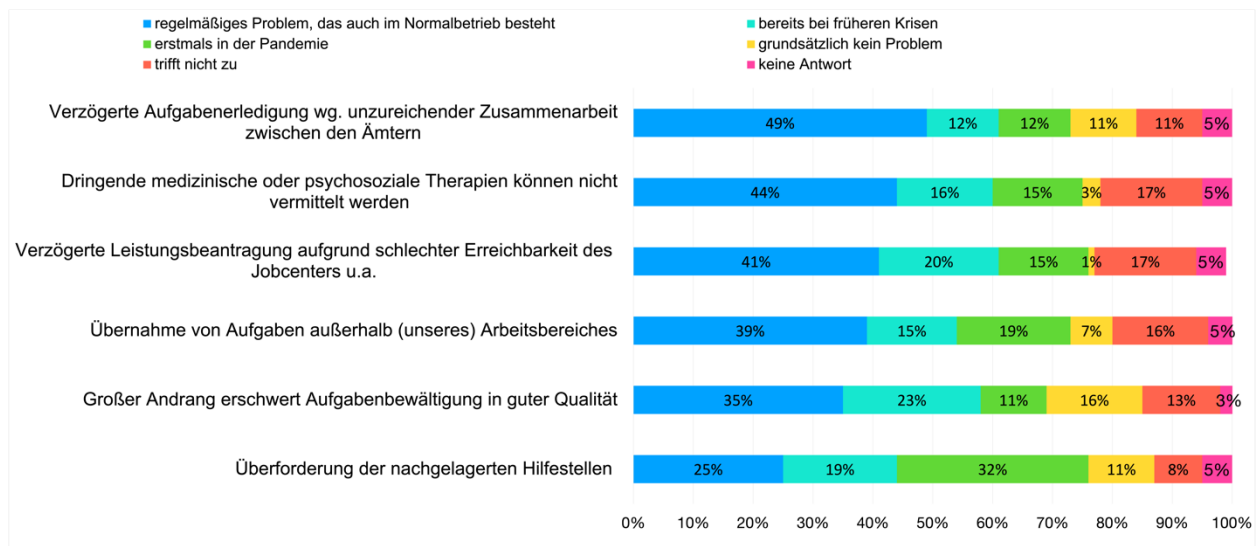
Neue und alte Probleme: Erreichbarkeit der öffentlichen Stellen

Von besonderem Interesse war die ‚Brennglas‘-Frage (Abbildung A2): Sind die in der Pandemie aufgetretenen Probleme bereits bekannt, oder hat die Bewältigung der Pandemie neue Probleme produziert? Das größte Problem – die unzureichende Zusammenarbeit zwischen Ämtern und auch Ressorts - bestätigten etwa die Hälfte der Befragten bereits für den Regelbetrieb; hinzu kamen weitere 12 Prozent, die dies auch aus früheren Krisen kannten, sowie weitere 12 Prozent, die dies erstmals in der Pandemie erlebten. Den Befragungsergebnissen zufolge schneiden jene Ämter hinsichtlich der Kooperation am schlechtesten ab, die für die Beantragung von Leistungen besonders wichtig sind:

Für die Zusammenarbeit während der Pandemie gaben dem Migrationsamt nur 14 Prozent ein ‚gut‘ oder ‚sehr gut‘, Jobcenter bzw. Arbeitsagentur lagen nur einen Prozentpunkt darüber. Besser bewertet wurde die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, dem Amt für Soziale Dienste, dem Bürgerservice und dem Ortsamt. Dazu passt, dass die Helfenden angeben, oftmals die Antragsberatungen übernommen zu haben oder dass es häufig zu Verzögerung bei der Leistungsberatung durch die schlechte Erreichbarkeit öffentlicher Einrichtungen zu Lasten der Bürger:innen kam. Beides sind Probleme, die bereits im Regelfall auftreten und sich in Krisenphasen nochmals drastisch verschärfen. Wenn zudem noch dringende psychosoziale Hilfeangebote für Bedürftige nicht vermittelt werden können (44% geben dies für den Regelfall an und weitere 31% als problematisch in Krisenphasen), so ist verständlich, dass die Frustration der Helfenden in Krisenzeiten besonders hoch ist, da sie ihren Job, den Bürger:innen Bremens zu helfen, nicht wie gewohnt und gemäß ihrem Anspruch nachkommen können.

A2

Waren das neue Probleme, die durch die Pandemie das erste Mal auftragen oder sind Ihnen diese Probleme bereits aus früheren Erfahrungen oder dem Regelbetrieb bekannt?



Quelle 2: eigene Befragung, Frage Nr. 3.5, N=75

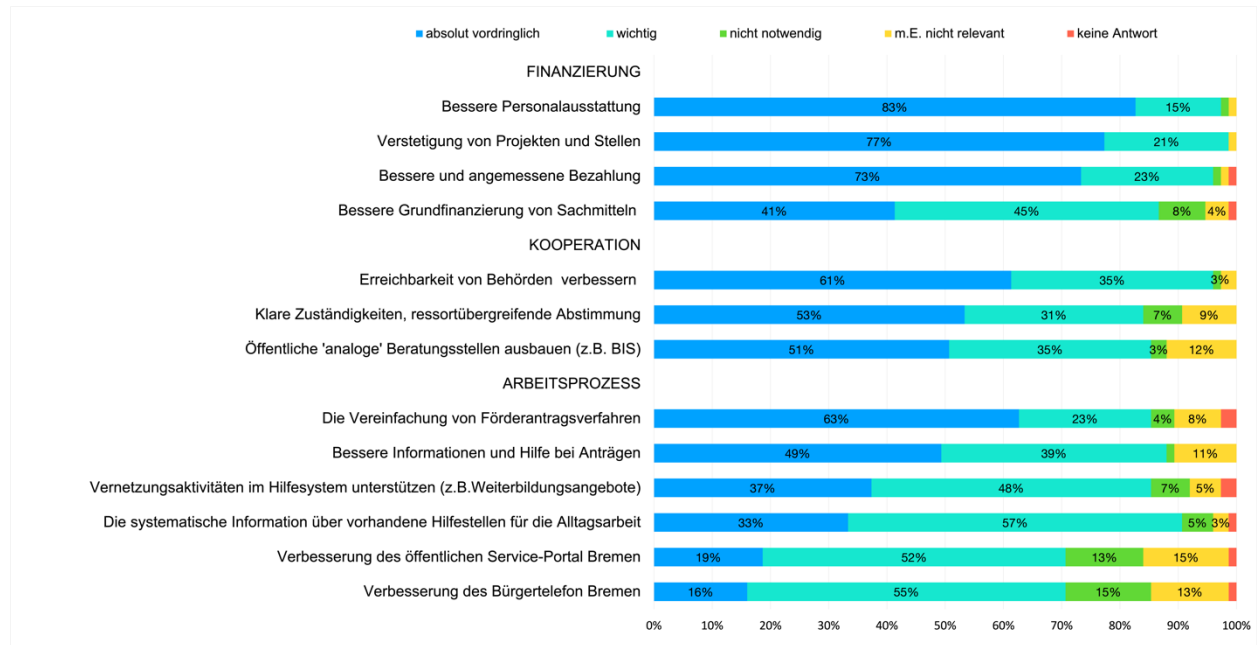
Lösungswege: Wie kann die Politik die Arbeit der Beschäftigten verbessern?

Abschließend wurden die Befragten gebeten, Lösungsvorschläge zu bewerten. Vor allem die Vorschläge bezüglich einer Erweiterung der Mittelausstattung finden große Zustimmung. In Abbildung A3 finden sich die Antwortmöglichkeiten, gruppiert nach drei Aspekten, nämlich der Finanzierung, der Kooperation zwischen dem Hilfesystem und den öffentlichen Stellen und der Unterstützung der Arbeitsprozesse im Hilfesystem.

Deutlich und eng mit der Forderung nach mehr Personal verknüpft ist der Wunsch nach Verstetigung von Maßnahmen und Stellen anstatt der üblichen „Projektitis“. Nicht zuletzt sei eine bessere und angemessene Bezahlung genannt, was 96 Prozent der Teilnehmenden wichtig oder sogar vordringlich finden. Aber auch Aspekte, die die Zusammenarbeit mit den öffentlichen Stellen betreffen, sind für die Helfenden sehr wichtige Lösungsansätze: Die Erreichbarkeit der Behörden wurde von 96 Prozent der Befragten zumindest als wichtig, wenn nicht gar als vordringlich erachtet, 84 Prozent befanden die Klärung der Zuständigkeit und die bessere Abstimmung der Ressorts untereinander als vordringlich oder wichtig. Aber auch die Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsprozesse fanden eine hohe Zustimmung – so etwa die Vereinfachung der Verfahren für Förderanträge oder eine

Unterstützung und bessere Information über Fördermöglichkeiten (88%). Auch bei der Verbesserung des Informationsangebots durch die Stadtgemeinde Bremen zeichnet sich noch eine Menge ‚Luft nach oben‘ ab.

Wie kann die Politik die Arbeit Ihrer Einrichtung besser unterstützen?



Quelle 3: eigene Befragung, Frage 5.1, N=75

Fazit

Eine weitere Verschärfung der Situation im Hilfesystem bahnt sich an: Helfende befürchten dauerhafte gesellschaftliche Schäden, 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. Die schwachen Strukturen im Bremer Hilfesystem erschweren die Arbeit sowohl für die sozialen Berater:innen als auch die vulnerablen Leistungsempfänger:innen. Aufgrund mangelnder Personalausstattung, fehlender finanzieller Mittel und durch zeitintensive Bürokratie für die Einrichtungen, eine schlechte Kooperation unter den Ämter sowie die schlechte Erreichbarkeit mancher Behörden können die Sozialberater:innen ihren Job in vielen Fällen nicht bedarfsgerecht ausführen. Eine fehlende Anerkennung für die Arbeit und niedrige Löhne entfalten eine frustrierende Wirkung auf die Helfenden und erschweren die Gewinnung von neuen Fachkräften. Notwendig sind demnach eine entsprechende Ausstattung, eine stabile Finanzierung von Projekten, die attraktivere Gestaltung des Berufes, 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). Denn das Gros der Befragten sehen in der Digitalisierung eine Chance zur Verbesserung der öffentlichen Daseinsvorsorge. Jedoch gilt: Auch eine effektive Strategie der Digitalisierung wird eine substanzielle Verbesserung und Verstärkung der ‚analogen‘ professionellen Arbeit im Hilfesystem nicht ersetzen können.

Kontakt: Kim Isabel Rathjen, Koordinatorin Präventionsrat Bremen West (info@präventionsrat-bremen-west.org.) und Silke Bothfeld, Hochschule Bremen (silke.bothfeld@hs-bremen.de)