

# Wie sind soziale Dienstleister und ihre Mitarbeitenden von der Corona-Pandemie betroffen und wie wirken die sozialpolitischen Unterstützungsleistungen?

## Beispiel Schuldnerberatung

BAG-SB Jahresfachtagung 2021, 05.05.2021

Petra Kaps (ZEP)

# Gliederung

1 Forschungsprojekt

2 Situation und Herausforderungen in der Schuldner- und Insolvenzberatung

3 Sozialstaatliche Unterstützungsangebote:  
Nutzung und Bewertungen

4 Fragen für die Zukunft

# 1. Das Forschungsprojekt

- Forschungsverbund Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung (FIS) gefördert vom BMAS  
*<https://www.fis-netzwerk.de/foerderung/gefoerderte-projekte/forschungsprojekte/wie-sind-soziale-dienstleister>*
- Fragen: „Wie sind soziale Dienstleister, ihre Mitarbeitenden und die NutzerInnen von der Corona-Pandemie betroffen?  
Wie wirken die staatlichen Unterstützungsleistungen?“
- Untersuchung von 3 Leistungsformen:
  - Individuelle Beratung
  - Gruppenveranstaltungen/-maßnahmen
  - Betreute Wohnformen und stationäre Angebote
- Untersuchung bei 6 Dienstleistungsbereichen
  - Schuldner- und Insolvenzberatung
  - Rechtliche Betreuung
  - Suchthilfe
  - Wohnungsnotfallhilfe
  - Berufliche Weiterbildung
  - Sprach- und Integrationskurse

# 1. Das Forschungsprojekt

- Forschungsverbund Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung (FIS) gefördert vom BMAS
- Fragen: „**Wie sind soziale Dienstleister, ihre Mitarbeitenden von der Corona-Pandemie betroffen?**  
Wie wirken die staatlichen Unterstützungsleistungen?“
- Untersuchung von 3 Leistungsformen:
  - **Individuelle Beratung**
  - **Gruppenveranstaltungen/-maßnahmen**
- Untersuchung bei 6 Dienstleistungsbereichen
  - **Schuldner- und Insolvenzberatung**

2

## Herausforderungen für die Schuldner- und Insolvenzberatung

## 2. Herausforderungen für individuelle Beratung

- Präsenzberatung mit AHA-Regeln in den eigenen Räumlichkeiten (wieder) ermöglichen
- Einhaltung der AHA-Regeln in den eigenen Räumlichkeiten gegenüber Nutzer\*innen durchsetzen und zugleich Offenheit für die Beratungsinhalte erzeugen
- Präsenzberatung auch für mehrere Personen gleichzeitig (ein Haushalt, Begleitpersonen, Sprachmittlung etc.) ermöglichen
- Alternative Beratungskanäle ermöglichen und nutzen: Telefon, Mail, Chat, Video, SMS, Social Media
- Das passende Setting für die jeweilige Beratung finden
- Kontakt zu Nutzer\*innen halten, die nicht oder schwer erreichbar sind
- Datensicheren Transfer von Dokumenten ermöglichen
- Die Nicht-Erreichbarkeit von Kooperationspartnern (insb. in Akutsituationen) in die Beratungsstrategie einplanen
- Präsenzberatung in Räumen Dritter oder aufsuchende Beratung im öffentlichen Raum (wieder) durchführen

## 2. Herausforderungen für Gruppenveranstaltungen

- Präventionskurse und Informationsveranstaltungen zum Insolvenzrecht
- Präsenzveranstaltungen mit Einhaltung der AHA-Regeln in den eigenen Räumlichkeiten oder Räumen Dritter ermöglichen (Gruppen verkleinern, Frontalunterricht statt Gruppenarbeit, Einhaltung der Hygieneregeln sichern)
- Alternative Veranstaltungsformen ermöglichen und nutzen:
  - a) passende Videokonferenzsysteme für Online-Seminare einrichten oder ausbauen und
  - b) Methodik und Materialien anpassen
  - c) auch hybride Formate entwickeln
- Dafür sorgen, dass die Teilnehmenden über Anwenderfähigkeiten verfügen bzw. in der Anwendung geschult werden
- Individuelle Lösungen für Adressat\*innen finden, denen Kompetenzen / Ressourcen fehlen: Sprachbarrieren, Technik, Datenvolumen, Bandbreite, kognitive Kompetenzen etc.

## 2. Herausforderungen für die Arbeitsorganisation

- Hygiene-Konzept für die eigenen Räumlichkeiten entwickeln und umsetzen, Arbeitssicherheit für die Mitarbeitenden gewährleisten, Lösungen für Quarantänesituationen entwickeln
- Organisation von Anwesenheit im Büro und Homeoffice: Terminmanagement Abstimmung in Gemeinschaftsbüros, Zeiterfassung im mobilen Arbeiten, Unterteams bilden, Arbeitszeitmanagement für Mitarbeitende mit Kindern in Home-Betreuung,)
- Technische Ausstattung datenschutzkonform organisieren: Hard- und Software anschaffen und Mitarbeitende für Anwendung schulen
- Mobilen Zugriff auf die Büroakten und elektronische Ablage mobil erstellter Dokumente datenschutzkonform organisieren
- Kommunikation unter den Mitarbeitenden ermöglichen (Telefon, virtuelle Teamsitzungen, fachlichen Austausch über interne Plattformen mittels Foren, Chats usw.), auch für Honorarkräfte und Ehrenamt
- Mitarbeitende/Personalvertretung in den Veränderungsprozess gut einbeziehen
- Vertrauenskultur pflegen
- Führung auf Distanz

## 2. Herausforderungen für Kooperation mit Externen

- Ansprechpartner\*innen erreichen und gemeinsame Termine unter veränderten Kommunikationsbedingungen vereinbaren
- Sich auf technische Kommunikationswege verständigen, die alle Beteiligten nutzen können, Einschränkungen einkalkulieren
- Datenschutzkonformen Transfer von Dokumenten technisch ermöglichen, gemeinsam vereinbaren und kontinuierlich umsetzen
- Lösungen für Beratungssituationen und Arbeitsschritte finden, wenn die Kooperationspartner nicht erreichbar sind
- Präsenzberatung in Räumen Dritter neu organisieren, gemeinsam alternative Angebote entwickeln
- Ausfälle von Kooperationspartnern kompensieren
- Dienstleistungsauftrag mit den Auftraggebern neu aushandeln, Finanzierungslösungen neu aushandeln

3

## Sozialstaatliche Unterstützungsangebote: Nutzung und Bewertungen

# 3. Kurzarbeit

- **Anwendbarkeit**

- In größeren Einrichtungen mit verschiedenen Angeboten schwer nutzbar (zuvor Ausgleich zwischen allen Bereichen der Einrichtung notwendig), Betriebsvereinbarung oder Einzelverhandlungen mit den Mitarbeitenden notwendig
- Bei monothematischen, kleineren Dienstleistern gut nutzbar
- Fehlanreiz bei Mitarbeitenden mit Kindern und Steigerung auf 77 bzw. 87%: sinkende Bereitschaft, dann mehr als 50% zu arbeiten

- **Anmeldungs- und Antragsverfahren**

- Relativ einfach und übersichtlich

- **Abrechnungsverfahren**

- Deutlich weniger übersichtlich, fehleranfällig
- Lange Wartezeiten auf Erstattungen
- Endabrechnungen sind noch offen, Prüfungen laufen

- ▶ Für Soziale Schuldnerberatung geeignet, wenn Nachfrage gering
- ▶ Für Insolvenzberatung anwendbar
- ▶ generell nicht für Honorarkräfte möglich

# 3. SodEG

- **Anwendbarkeit**
  - Räume zur Verfügung zu stellen ist möglich, wird aber nicht genutzt
  - Personal zur Verfügung stellen? Wofür? Wie?
  - Schuldnerberatung hatte eher keinen Bedarf, da nach erstem Lockdown schnell wieder umfangreiche Nachfrage
- **Antragsverfahren**
  - Komplizierte Vorrang-Nachrang-Regeln
  - Auch Honorarkräfte können darüber unterstützt werden
  - Verfahren eher bürokratisch, durch veränderte Regeln unübersichtlicher geworden
  - Im Vergleich zwischen den Kommunen: Verfahren sehr unterschiedlich
- **Abrechnungsverfahren**
  - ist teilweise noch unklar (vor allem bei rückwirkenden Anträgen)
  - viel Unsicherheit und Skepsis bzgl. Rückforderungen
- ▶ Für Soziale Schuldnerberatung wenig geeignet: Besser sind Nachverhandlungen mit kommunalem Leistungsträger (insb. bei Förderung über individuelle Fallpauschalen).
- ▶ Für Insolvenzberatung nicht anwendbar, da nicht nach SGB finanziert.
- ▶ Für Honorarkräfte gelten komplexe Vorrang-Nachrang-Regeln bei Steuererklärung

# 3. Sonstige Unterstützungen

- **Regelungen zur Systemrelevanz**
  - In den Ländern unterschiedlich gehandhabt, teils Schuldnerberatung ‚vergessen‘
  - Für den praktischen Zugang zu Kinderbetreuung wenig relevant, da Einrichtungen ihren Mitarbeitenden auch eigene Erklärungen ausgestellt haben
- **Infektionsschutzregeln und Corona-Verordnungen**
  - Häufige Veränderungen
  - Große Unterschiede zwischen den Ländern
  - Unterschiedliche Klarheit und Transparenz
- **Überbrückungshilfen für Solo-Selbständige und KMU**
  - Für Schuldner- und Insolvenzberatung nicht relevant
- **Unterstützung für pandemiebedingten technischen Mehraufwand**
  - Fehlt weitgehend
  - Wäre hilfreich für Anschaffung technischer Ausstattung zur mobilen Beratung und für videobasierte Informationsveranstaltungen zum Insolvenzrecht

## 4 Fragen für die Zukunft

# 4. Fragen für die Zukunft

- **Finanzierung und Organisation der transterritorialen Erbringung digitalisierter Dienstleistungen (Helplines, Online-Beratung, Chatberatung, Mailberatung),**
  - die nach ihrer inneren Logik lokale soziale Dienstleistungen sind (z.B. Online-Beratung), aber als freiwillige kommunale Leistungen finanziert werden?
    - Ausschreibungen auf Landesebene oder überregional oder überregionale Zusammenschlüsse ... ?
    - Wie sonst ...?
  - Vermeidung von Unter-/Überversorgung: Beratungs-Verbünde?
- **Recht auf kostenlose Schuldnerberatung?**
  - Fürsorge-Leistung oder Verbraucherschutz-Leistung?
  - Wer soll dafür (nicht) bezahlen?
  - Wie Eigenmittel zur Kofinanzierung von Förderungen erwirtschaften?

# 4. Fragen für die Zukunft

- **Finanzierung von Hardware/Software/Datenvolumen für Einrichtungen und Nutzende?**
  - Wer setzt die Standards für die technische Ausstattung?
  - Wie mobiles Arbeiten und neue IT-Dienstleistungen dauerhaft finanzieren?
  - Finanzierung für Nutzende über Grundsicherung, Steuerfreibetrag o.ä.?
  - Wie viele Portale/Kanäle sollen parallel arbeiten? Ein Portal für alle?
  - Örtliche Zugangspunkte in sozialen Einrichtungen und anderen systemrelevanten Räumlichkeiten?
- **Wer soll wann/wie Nutzende in Umgang mit Technik schulen?**
  - Allgemeine Kompetenzen im Umgang mit digitalen Tools
  - Datenschutz-Wissen und Anwenderkompetenzen (Verschlüsselung etc.)