

**Leistungsberechtigte in der Corona-Krise beraten –
online durch die Krise und darüber hinaus?**

Impuls aus der Praxis

Karin Vorhoff, Deutscher Caritasverband e.V.

Covid 19 - Lessons Learned?! – Herausforderungen der
Grundsicherung in der Corona-Pandemie 24.06.2021

Digitale Fachtagung des Deutschen Verein
für öffentliche und private Fürsorge e.V.

Worauf musste sich die Beratung der Caritas einstellen?

caritas



- Schließung: Behörden, Dienste & Geschäftsstellen, niedrigschwellige Hilfen
- Kontaktverbot & Kontaktabbruch
- Hygiene-Anforderung
- Kurzfristigkeit der Corona-Maßnahmen & disparate Regelungen in den Ländern/Kommunen

Worauf musste sich die Beratung einstellen? **Perspektive**

caritas

Zielgruppe / Ratsuchende



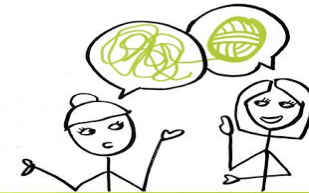
- Wegfall Minijob / Verlust Einkommen & Arbeit
→ Existenz ist gefährdet
→ Behörden & Beratungsstellen geschlossen
- Vulnerable Gruppen am stärksten gefährdet: gesundheitlich, psychisch, existentiell
- Pandemie als Brennglas ohnehin schon vorhandener Probleme
- Zugänge zu Hilfesystem hochschwelliger, voraussetzungsvoller: digital, Hotline, per Termin
- Zugleich erleichterter Zugang zu Leistungen
- Neu: Minijobber, Studierende, (Solo-) Selbständige, „neue“ Arbeitslose

Worauf musste sich die Beratung einstellen? **Perspektive**

caritas

Einrichtungen / Träger

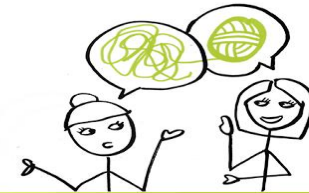
Beratung



- Fürsorgepflicht für MA / Quarantäne
- Umsetzung Hygienemaßnahmen (Kosten & Materialmangel)
- Erhöhter Bedarf: digitale Ausstattung, Schutzausrüstung, Einzelbüros, homeoffice
- **Dafür keine Refinanzierung (SodEG greift hier kaum)**
- Neue Zielgruppen / Neue gesetzl. Regelungen
- Schließung offene Beratungsangebote
- Nur auf Anmeldung & Kontaktnachverfolgung
- Schwierigkeit alternative und zugleich datenschutzkonforme Formen von Beratung schnell zu installieren

Beratung von Grundsicherungsempfänger_innen: **Worauf hat sich die Beratung eingestellt?**

caritas



Beratung



Schnell Lösungen gefunden; konzeptionelle Weiterentwicklung; Anpassung der Ausstattung & Angebote



gut gerüstet in den 2., 3. Lockdown:

- Telefonisch, E-Mail, teilweise Video
- Face-to-face für Notfälle: Fensterberatung / Spaziergänge / Spontanberatung
- Umsetzung Hygiene- & Schutzkonzepte
- Einstieg / Ausbau der Beteiligung an Online-Beratung der Caritas





← Hilfe und Beratung



← Online-Beratung

ÜBERSICHT

Die Online-Beratung der Caritas

Ihr Leben schlägt Purzelbäume? Probleme wachsen Ihnen über den Kopf? Lassen Sie sich von Fachleuten der Caritas online beraten. Die Beratung kostet nichts, ist anonym und sicher.

Zu welchem Thema brauchen Sie Hilfe und Beratung?

- Allgemeine Sozialberatung >
- Behinderung und psychische Beeinträchtigung >
- Eltern und Familie >
- HIV und Aids >
- Kinder und Jugendliche >
- Kinder- und Jugend-Reha >
- Kuren für Mütter und Väter >
- Leben im Alter >
- Rechtliche Betreuung >
- Schulden >
- Schuldnerberatung für junge Leute >

- Allgemeine Sozialberatung [Zur Beratung](#)
- Behinderung und psychische Beeinträchtigung [Zur Beratung](#)
- Eltern und Familie [Zur Beratung](#)
- HIV und Aids [Zur Beratung](#)
- Kinder und Jugendliche [Zur Beratung](#)

Zur Online-Beratung

Login Beratungsplattform

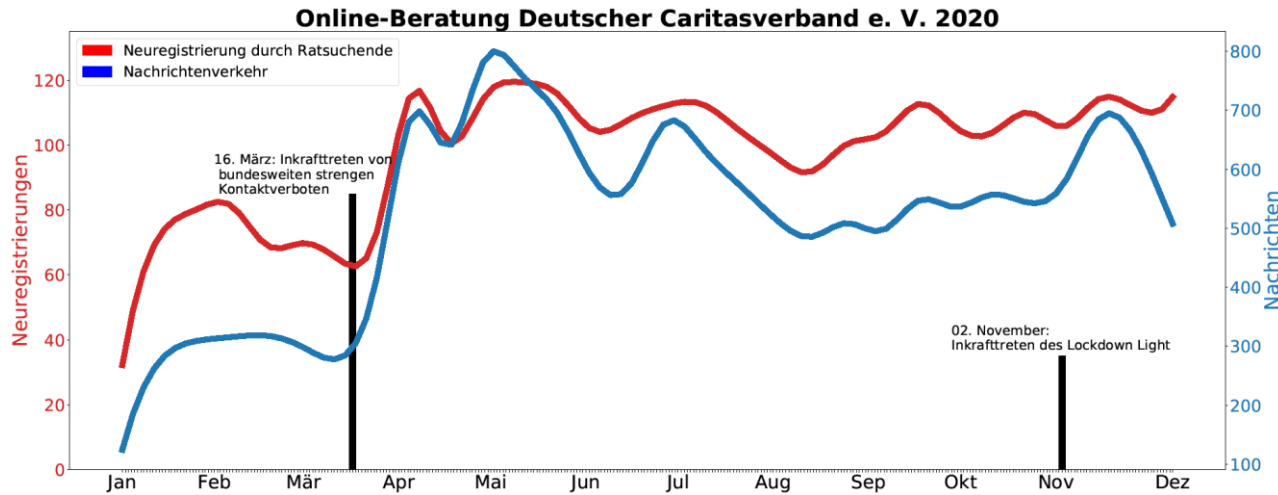
Alle die bereits im System registriert sind, gelangen hier zum Login:

[Login Beratungsplattform](#)

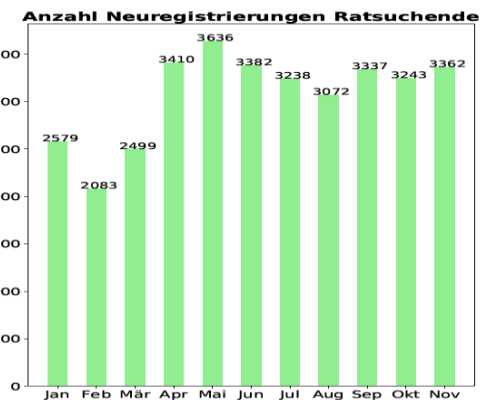
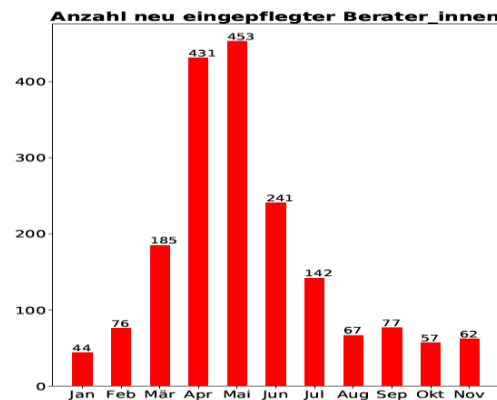
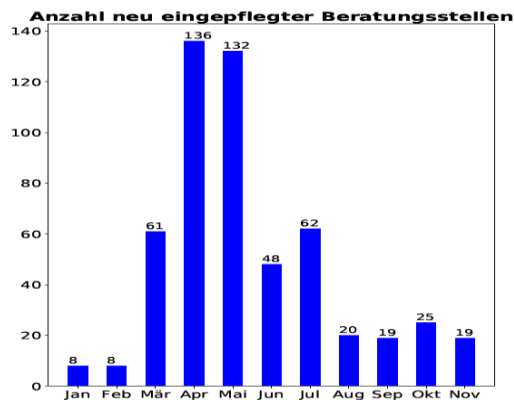
Die neue Online-Beratungsplattform ist gestartet

Beratung unter Pandemie- Bedingungen: Lösung: Online-Beratung der Caritas

caritas



Online-Beratung Deutscher Caritasverband e. V. 2020



Herausforderungen der Beratung in der Pandemie

caritas

Problemanzeige: Erreichbarkeit Ämter / Behörden



- ⚡ Mangelnde Erreichbarkeit vieler JC & Behörden
- ⚡ Einlösung Mitwirkungspflicht für Klientel schwierig



Beratung verändert sich:

Inhalte und Zugänge

Herausforderungen der Beratung: Inhalte verändern sich

caritas

- Sehr hoher Anteil von Anfragen bezieht sich auf Schwierigkeiten mit dem Jobcenter: *„ASB als verlängerter Arm der JC“*
 - Menschen, die nicht „durchkommen“ / keine persönl. Vorsprache haben
 - Menschen, die mit Online-Anträgen nicht klar kommen
- Konzentration auf Leistungssicherung; in der Beratung treten andere Problematiken in den Hintergrund

 Beratung & Hilfeprozess wird aufwändiger und länger

- Pro Fall mehr Arbeit : *„Es gibt keinen Regelfall mehr“*
- Ping-Pong zwischen Leistungsberechtigten & JC: Erleichterungen greifen nicht, da sich Prozesse unverhältnismäßig ziehen
- Fehlerquote bei Anträgen steigt, „Verloren-Gehen“
- Probleme haben sich aufgestaut, auch wegen mangelnder Zugänglichkeit / Erreichbarkeit von Behörden → mehr akute Notfälle

Herausforderungen der Beratung: Zugänge

caritas

Alles digital – Problem gelöst?

Perspektive der Zielgruppe: zwar erleichterter Zugang zu Leistungen, doch neue Zugangshürden

- Keine persönliche Erreichbarkeit JC & keine face-to-face Beratung
- Hotline und Rückrufe: für Klientel vielfach nicht umsetzbar
- Mangelnde digitale Teilhabe:
 - Hardware, Betriebskosten, softskills, Schriftlichkeit
 - Überforderung mit Online-Antragstellung (Warnhinweis OZG)
- Videoberatung werden kaum angenommen : fehlende Technik, teilweise fehlende skills; Unsicherheit

Herausforderungen der Beratung in der Pandemie als Langstreckenlauf

caritas

Problemanzeige: Zugänge

- Persönliches Gespräch ermöglicht Beziehung und vereinfacht & verkürzt Beratungsprozess und Hilfestellung
- Abholen, wo Ratsuchende/r steht, wird schwieriger: etwa schnelles Sortieren von Unterlagen in f-t-f-Beratung oder beim JC: Einreichen von Unterlagen nur postalisch
- Bei Ratsuchenden: Starke Zunahme der Erfahrung fehlender Selbstwirksamkeit, des Versagens und Scheiterns, zumal nicht alle den Weg in Beratungsstellen finden
- Zugangshürde „Befürchtung“: Offenlegung aller Verhältnisse; Aufgabe Ersparnisse, Wohnung, Alterssicherung

Herausforderungen der Beratung in der Pandemie

caritas

Problemanzeige: Zugänge

Perspektive Träger & Beratungsstellen

- Jede Beratungsstunde, die ins Digitale geht, fehlt im Analogen
- Refinanzierung
 - i.d.R. keine Refinanzierung Schuldnerberatung für Prävention & neue Zielgruppen
 - Allgemeine Sozialberatung weitgehend Eigenmittel finanziert
 - Beratungsangebot kann nicht einfach ausgebaut werden
- Überlastung Beratungsangebote und Mitarbeitende:
„Wir waren eigentlich immer da, die Behörden für die Ratsuchenden oft schier unerreichbar“

Lessons learned für die Grundsicherung: **Perspektiven**

caritas

Lösungen

- Erleichterter Zugang zu Leistungen / Wegfall Vermögensprüfung sichert Existenz unmittelbar, ABER:
- Erreichbarkeit JC / Behörden muss verlässlich und niedrigschwellig gewährleistet sein – unabhängig vom Wohnort
 - Persönliche Erreichbarkeit muss für die Klientel sichergestellt werden, damit Anträge richtig, vollständig, adressatengenau eingereicht werden
 - auch jenseits der digitalen Angebote, gerade für die Zielgruppe, die besonders existenzgefährdet ist
 - Ansprechpartner_innen statt Hotline
 - Klärung und Bescheidung muss rasch erfolgen, sonst: Verschuldungsgefahr, Aufbau von Problemen (Bsp. Stromsperrern)
 - Lösung für evt. fällige Rückzahlungen: Teilerlass

Lessons learned für die Grundsicherung: **Perspektiven**

caritas

Lösungen

- Bei Leistungseinstellung wg. fehlender Mitwirkung muss zuvor Kontakt zu Leistungsempfänger_in aufgenommen werden, um Sachstand zu klären.
- Kooperation JC & andere Behörden und Beratungsstellen essentiell: „kurze Wege / schneller Draht“
- In Zeiten erschwerter Erreichbarkeit muss das JC auch Kontakt zu anderen Stellen/Ämtern aufnehmen (Bsp. Familienkasse, Unterhaltsvorschusskasse, Energieversorger, etc.)+
- Fortführung: Karenzzeiten, Aussetzung Sanktionen,
- Unterstützung digitale Teilhabe und Zugänge