



Digitalisierung der Beratungsangebote in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit

Austausch und Beratung werden digital und flexibel; sie bleiben persönlich und Autonomie unterstützend

„Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken!“ – der von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gemeinsam mit der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege im Jahr 2020 entwickelte Förderaufruf zur Unterstützung der Digitalisierung der Sozialen Arbeit wurde von vielen Einrichtungen und Trägern der sozialen Beratungen angenommen.

Die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW hat die Einrichtungen eingeladen, ihr Wissen im Rahmen von Transferveranstaltungen zu teilen. Diese Erfahrungen der Projekte und ihre Empfehlungen für eine nachhaltige Digitalstrategie der Sozialen Arbeit sind Basis dieser Veröffentlichung. Die Stiftung fungiert hier als Sprachrohr für die Einrichtungen in Richtung Politik und Kostenträger.

Im Bereich der sozialen Beratungen ist hervorzuheben, dass die Betretungsverbote und die weiteren Vorgaben der Corona-Schutzverordnungen einen wesentlichen An Schub zur vermehrten Beteiligung an digitalen Arbeits- und Begegnungsformen gegeben haben. Die Pandemie und die Kontaktbeschränkungen dienten diesem Gebiet der sozialen Beratungen somit als Momentaufnahme, um die Beratungsangebote zu überdenken. Es besteht derzeit erstmalig eine Möglichkeit, den digitalen Grundgedanken in den Arbeits- und Begegnungsformen großflächig zu etablieren.

Zentrale Voraussetzungen einer Digitalstrategie sind:

- > Eine bedarfsgerechte technische Ausstattung
- > Ein klares Bekenntnis zum digitalen Transformationsprozess der Verantwortlichen auf allen Ebenen
- > Die Einbeziehung der verschiedenen Ebenen (Leitung, Mitarbeitende, Klientel) bei den Entscheidungen zur digitalen Umsetzung
- > Die stetige Entwicklung digitaler Kompetenzen bei Führungs- und Fachkräften sowie Nutzerinnen und Nutzern
- > Die Thematisierung von Vorgaben für Datenschutz, Arbeitsschutz und weitere grundsätzliche Regelungen zur Arbeitszeit
- > Die Bereitstellung zusätzlicher auch finanzieller Ressourcen

Die Einrichtungen der Projekte sehen die Digitalisierung grundsätzlich als Chance. Sie zeigen ein hohes Engagement in der Auseinandersetzung mit neuen digitalen Möglichkeiten sowie bisher ungenutzten Arbeitsmitteln. Ziel ist es, diese neuen Potenziale langfristig gewinnbringend in die Arbeit einfließen zu lassen. Die Beratungsangebote können dadurch nicht zuletzt flexibler und individueller nach den Bedarfen der Klienten und Klientinnen, aber auch nach den zeitlichen Wünschen der Mitarbeitenden ausgerichtet werden. Wichtig ist dabei, an den Möglichkeiten der Beteiligten anzuknüpfen und die Prozessschritte der Digitalisierung so zu gestalten, dass alle Beschäftigten in einem partizipativen Prozess beteiligt werden und auch die Klienten und Klientinnen befähigt werden, die digitalen Angebote zu nutzen. Sie profitieren schlussendlich von der höheren Erreichbarkeit, die auf der anderen Seite für die Beschäftigten nicht zur Entgrenzung der Arbeit führen darf. Um hier die Balance zu wahren, ist Digitalisierung als zentrale Aufgabe der Leitung zu definieren. Die Projekte zeigen auf vielfältige Weise, dass die Digitalisierung einen guten Beitrag dazu leisten kann, die Zukunftsfähigkeit der Einrichtungen zu sichern.

Ausgangspunkt

Die Corona-bedingten Schutzmaßnahmen führen auch in den Diensten und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege NRW zu deutlichen Einschränkungen in der Ausübung der Leistungsangebote. Betroffen waren fast alle Angebote der Freien Wohlfahrtspflege, unter anderem auch die Einrichtungen und Angebote der sozialen Beratung. Die Soziale Beratung umfasst nahezu alle Handlungsfelder der Sozialen Arbeit: Die Projekte dieses Bereichs adressieren die Themen Migration und Flucht, Schuldnerhilfe, Hilfe für gefährdete Jugendliche, Familien und Alleinerziehende, Schwangerschaftsberatung, Beratung für Mädchen- und Frauen (inklusive Fachberatungsstellen zu häuslicher und sexualisierter Gewalt) sowie rechtliche Beratung auch für Menschen mit Behinderung. Alle Projekte eint die Erfahrung des unmittelbaren Lockdowns in der Pandemie und die Herausforderung in dieser Ausnahmesituation, den Fortbestand von Beratungs- sowie Hilfsleistungen zu sichern. Neben den gewöhnlichen Bedarfslagen stand für die Klient:innen besonders der Zugang zu niederschweligen Angeboten hinsichtlich der digitalen Teilhabe am sozialen Leben sowie das Angebot von Hilfe- und Schutzmöglichkeiten für existenzbedrohende Notlagen im Vordergrund. Sowohl der Zugang zu Beratungsstellen und Institutionen, als auch der persönliche Austausch mit Berater:innen oder Sozialarbeiter:innen, war jedoch vielerorts nicht mehr möglich. Öffentliche Institutionen und freigemeinnützige Träger mussten situationsbedingt schnellstmöglich Alternativen zur Sicherstellung einer ausreichenden Informationsbereitstellung über Unterstützungs-, Beratungs- und Schutzmöglichkeiten bereitstellen. Auch die entscheidende Stütze dieser Arbeit, das Ehrenamt, konnte nicht mehr wie gewohnt ausgeübt werden. Das Wegbrechen von Interaktionsmöglichkeiten und Hilfsleistungen der ehrenamtlich Tätigen musste somit anderweitig aufgefangen oder in einer neuartigen Form angeboten werden.

Die Pandemie zeigte damit deutlich den Nachholbedarf in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit – hier jenen der sozialen Beratung – um den Anschluss an den Megatrend Digitalisierung zu erhalten. Die Stiftung Wohlfahrtspflege reagierte auf diesen Umstand in 2020 mit dem Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“. Ziel dieses Projektauftrags ist es, die Träger der Freien Wohlfahrtspflege grundsätzlich, über einzelne Krisensituationen hinaus, in die Lage zu versetzen, die Chancen der Digitalisierung stärker als bisher zu nutzen und in ihre Arbeit zu integrieren. Dies bezieht sich sowohl auf Arbeitsabläufe innerhalb der Organisationen als auch auf die Arbeit mit der Zielgruppe.

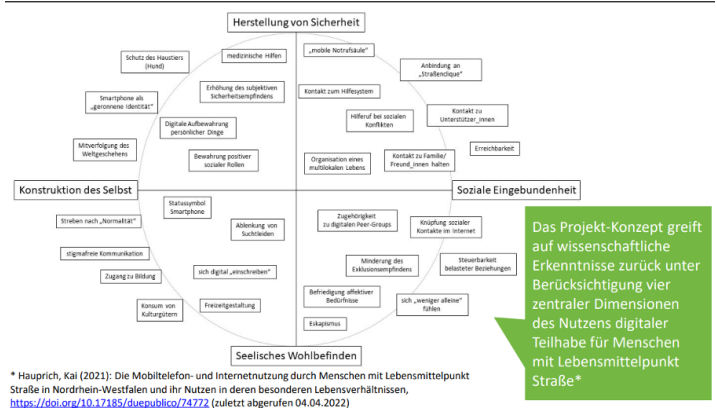
Der Aufruf der Stiftung traf auf großen Widerhall in der Sozialen Arbeit – über 1200 Einrichtungen beteiligten sich am Bewerbungsverfahren; mit über 650 Projekten und einer Gesamtfördersumme von rund 42 Millionen Euro, wird bundesweit einmalig ein entscheidender Impuls für eine nachhaltige Erhöhung von Krisenresilienz und Zukunftsfähigkeit der Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen gegeben. Im Bereich der sozialen Beratung haben über 200 freigemeinnützige Träger und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege NRW mit einer Gesamtfördersumme in Höhe von rund 13,0 Millionen Euro das Förderprogramm für die nächsten Digitalisierungsschritte genutzt. Eine Vielzahl von mehreren 100 Beratungsangeboten konnte digital weiterentwickelt und über 1000 Klient:innen so erreicht werden.

Chancen und Herausforderungen in der digitalisierten Sozialen Beratung

Zentraler Baustein des Förderprogramms ist der Austausch der Projekte untereinander. Im Frühjahr 2022 lud die Stiftung Wohlfahrtspflege die Projekte nach Kostenträgerstrukturen geclustert zu digitalen Transferworkshops ein – nicht zuletzt um die Erkenntnisse aus der Praxis strukturiert aufzunehmen und sie für das Fortschreiben einer Digitalstrategie für die Soziale Arbeit zu nutzen. Die folgenden Ausführungen speisen sich aus diesen Erfahrungen. Die Stiftung in ihrer Rolle als Impulsgeberin und Sprachrohr der Freien Wohlfahrtspflege in NRW bündelt dieses in den Workshops vorgetragene Wissen in Handlungsempfehlungen an Praxis und Politik. Eines wurde deutlich: Die beteiligten Einrichtungen begrüßen den eingeleiteten Weg zur Digitalisierung. Die Einbindung der Zielgruppen zur Entwicklung neuer digitaler Zugänge und Angebote wird ebenfalls als gewinnbringend gewertet. Die Einrichtungen erlebten eine neue, gemeinschaftliche Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden und der Zielgruppe. Diese Zusammenarbeit kreierte einen Raum, um Wissen untereinander zu teilen. Die Stiftung nimmt mit Hochachtung dieses Engagement wahr. Der angezeigte Veränderungswille sollte von den jeweiligen Trägern, von den Verbänden, den Ministerien und der Politik mitgetragen und unterstützt werden.



Wissenschaftliche Grundlage

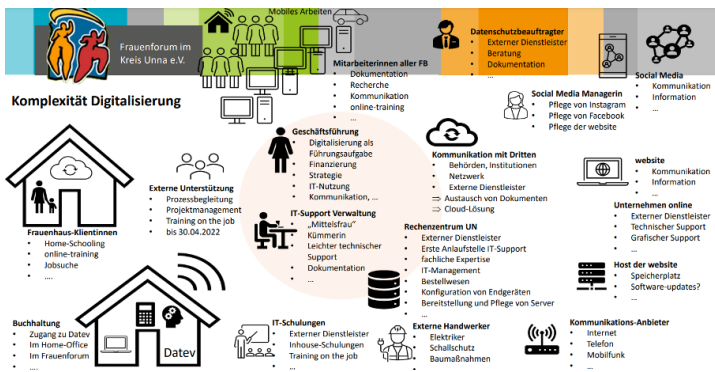


* Haupt, Kai (2021): Die Mobiltelefon- und Internetnutzung durch Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße in Nordrhein-Westfalen und ihr Nutzen in deren besonderen Lebensverhältnissen, <https://doi.org/10.17185/duespublico/74772> (zuletzt abgerufen 04.04.2022)

©Vringstreff e.V. Die Projekte haben den Austausch mit der Wissenschaft genutzt. Gerade in diesem Handlungs-feld wurden entsprechende Erkenntnisse in die Planung und Organisation des digitalen Transformationsprozess eingebunden. Die Abbildung zeigt ein Beispiel aus der Arbeit des Vringstreff Köln für Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße.

Digitale (Re-)Organisation auf Trägerebene – Digitalisierung ist Leitungsaufgabe

Die Soziale Arbeit hat sich pandemiebedingt stark verändert und mit neuen technischen und medialen Innovationen dem Zeitgeist folgen müssen. Viele Unternehmen haben sich bereits vor der Pandemie aufgemacht, sich digital und analog aufzustellen. Generell entstand eine Sensibilisierung dafür, dass der Zugang zu Beratungsangeboten zukünftig digital und analog gewährleistet sein muss. Die Erfahrungen in den Projekten zeigen, dass mit einem strukturierten, top-down basierten, aber durchgängig partizipativ angelegten Digitalisierungsprozess, Einrichtungen gut auf die Zukunft vorbereitet werden.



©Frauenforum im Kreis Unna e.V. Die Anforderungen an einen strukturierten Digitalisierungsprozess sind für die Einrichtungen dabei vielfältig. Die Abbildung veranschaulicht die Komplexität des Digitalisierungsvorhaben anhand des Beispiels des Frauenforums im Kreis Unna.

Die Führungskraft sollte die Verantwortung für den digitalen Um-bau tragen. Ziel der Digitalisierungsstrategie ist es, einen kontinuierlichen Prozess der Veränderungen von Arbeitsweisen zu implementieren. Dadurch sollen auf langfristige Sicht Werthaltungen innerhalb der Unternehmenskultur erreicht werden. Die Bereichsleitung hat die Ziele klar vorzugeben und in den Organisationsstrukturen zu kommunizieren. Sie hat voranzugehen, dazu zählt beispielsweise auch die Koordination der Kommunikation der verschiedenen Organisationsebenen untereinander, in bewährter analoger und/oder digitaler Form (exemplarisch durch die Nutzung von MS Teams). MS Teams erlaubt beispielsweise nicht nur den digitalen Austausch, sondern auch die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten.

Digitalisierung ist bei all dem kein Selbstzweck, sondern Mittel zum Zweck, um den Arbeitsbetrieb aufrechtzuerhalten und die Erreichbarkeit der Angebote gewährleisten zu können. Klient:innen müssen weiterhin betreut, Beratungen angeboten und Kommunikationswege zugänglich gemacht werden. Zudem sollte die Leitung ebenfalls geeignete Tools, um die Kontakte zu Behörden und kommunalen Verwaltungen zu sichern, in die Kommunikationskommunikation integrieren. Da häufig die Schnittstellen der Systeme untereinander nicht kompatibel sind, lässt sich diese Herausforderung der digitalen Vernetzung jedoch häufig nicht allein auf Einrichtungsebene lösen. Die Leitung hat das Ziel, die konzipierte Digitalstrategie den Mitarbeitenden praxisnah zu vermitteln, sie sollten partizipativ in den Prozess einbezogen werden. In Ergänzung konnten die Projekte aber auch gute Erfahrungen unter beispielhafter Einbindung einer externen Beratung – zumindest zum Beginn des Changeprozesses – sammeln. Dies muss von der Leitungsebene entschieden werden.

Die erfolgreiche Umstrukturierung von Arbeitsprozessen und -Abläufen steht und fällt zentral, mit der für die Bedarfe geeigneten technischen Ausstattung. Die Netzwerkstruktur muss – gegebenenfalls durch die Inanspruchnahme externer IT-Dienstleistungen – aufgebaut, entsprechende Hard- und Software beschafft sowie die Anschlussfähigkeit an externe Systeme hergestellt werden. Auch für diese Durchführung trägt die Leitung die Hauptverantwortung. Viele Träger nutzen die Projektförderung, um die technische Basis für die Implementierung digitaler Verfahren erstmalig in ausreichender Weise aufzustellen. Die technische Ausstattung erweist sich für den Digitalisierungsprozess als zentraler Gelingensfaktor. Daher sind alle Mitarbeitenden mit den nötigen technischen Endgeräten auszustatten

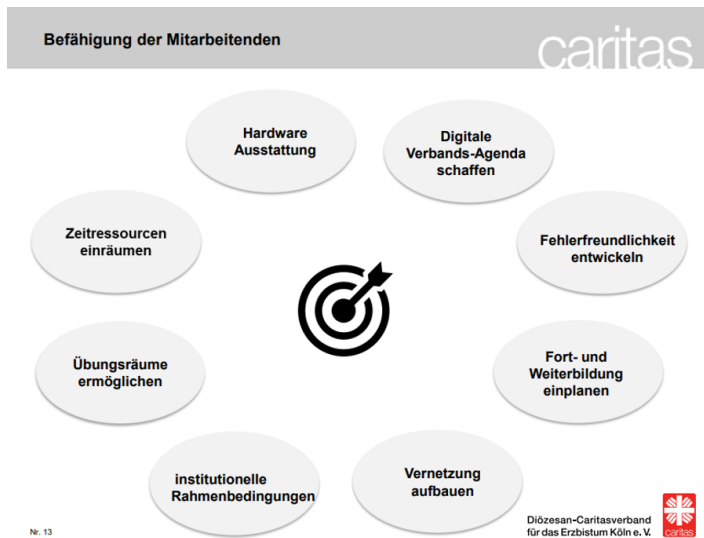
und entsprechende Schulungen zur Bedienbarkeit zeitnah anzubieten. Hier haben die Projekte sich sehr kreativ gezeigt und neue Formen des täglichen Trainings etabliert. Für die Leitung ist es zentral, alle Mitarbeitenden da abzuholen, wo sie hinsichtlich ihres digitalen Grundwissens und ihrer Haltung stehen. Den technikaffinen Mitarbeitenden sind Möglichkeiten zu bieten, ihr Wissen einzubringen und zum Beispiel die Rolle eines/einer Digitalberaters/-beraterin für die Kolleg:innen zu übernehmen. Dies sollte möglichst unter Freistellung von anderen Tätigkeiten geschehen, um potenzielle Doppelbelastungen zu vermeiden. Mitarbeitende mit Vorbehalten und/oder Unsicherheiten gilt es Zeit zu geben – auf Leitungsebene ist in diesem Changeprozess unbedingt auf eine wertschätzende Kommunikation und Haltung zu achten: ein kollegiales gemeinsames praktisches Handeln ist in den Mittelpunkt zu stellen. Hier haben sich regelmäßige Feedbackrunden und (anonyme) Mitarbeiterbefragungen als steuern-de Tools in den Projekten bewährt.

Darüber hinaus gehört die Digitalisierung auf die Tagesordnung der Leitungsrunden und wöchentlichen Teambesprechungen, damit der Austausch über die Digitalisierung zur Normalität werden, sodass die Scheu vor der Veränderung sich verflüchtigen kann. Praktikable Formen der digitalen Kommunikation und Informationsbereitstellung sind mit und mit in den Alltag zu integrieren – dazu gehören beispielsweise regelmäßige Newsletter, Videokonferenzen, hybride Veranstaltungsformate, die Pflege digitaler Kalender oder auch die gemeinsame Dokumentenbearbeitung. Der Digitalisierungsprozess erfordert somit von allen ein Umdenken, ein neues Handeln, den Aufbau von digitalen Kompetenzen und einer neuen (Wert-)Haltung der eigenen Arbeit gegenüber. In der Unternehmenskultur müssen sich diese Potenziale und Denkweisen wiederfinden lassen. Ein Grundverständnis sollte dafür entstehen, dass digitale Arbeitsweisen das Portfolio einer Einrichtung und ihres Fachpersonals erweitern. Das schließt mit ein, dass neue (vielleicht bis dato unbekannte) Arbeitsweisen sowie technische Hilfsmittel mit innovativer, partizipativer Gestaltungskraft zum Einsatz kommen. Ihre Einführung fußt auf Vertrauen und einer positiven Grundeinstellung der Unternehmensleitung, die Raum für Fehler lässt, Reflexion und Lernen fördert, Vorbildern und Nachziehenden die nötige Zeit einräumt sowie für Begeisterung und Skepsis gleichermaßen offen ist.

Digitale Kompetenzförderung und partizipative Möglichkeiten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen

In der Corona-Pandemie mussten Einrichtungen, um den Fortbestand von Beratungsangeboten und Hilfeleistungen weiterhin aufrechterhalten zu können, vermehrt niederschwellige Zugänge anbieten. Weder die Einrichtungen, noch das Fachpersonal, konnten sich in diesem Zusammenhang auf ein vollumfängliches Qualitätsmanagement und klar definierte Prozesse stützen. Zu Beginn der Krisensituation war lediglich die kurzfristige Funktionalität und Erreichbarkeit vordergründig. Viel mehr als eine bedarfsgerechte Technik, stand die Verfügbarkeit von Men- und Womenpower im Fokus. Unter enormem persönlichem Einsatz und unter Zuhilfenahme der digitalen Tools, die im eigenen Alltag bereits Anwendung finden – exemplarisch die klassische Mail

oder der Messengerdienst WhatsApp – wurden Beratungsangebote und Informationswege rudimentär aufrechterhalten. Vielerorts mussten die Mitarbeitenden in das Homeoffice und waren somit von ihren Arbeits- und Kommunikationsmöglichkeiten abgeschnitten.



© Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. Zentrale Gelingensfaktoren in der Befähigung des Fachpersonals im Umgang mit digitalen Medien am Beispiel des Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln

Als zentrales Moment des Gelingens der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit gilt die Fähigkeit der Mitarbeitenden im Umgang mit digitalen Formaten. Dazu zählt zu Beginn die Aneignung eines guten digitalen Basisverständnisses in ihrer Arbeitswelt. Neben der Alltags- und Sozialkompetenz, muss folglich zu-künftig auch die Medienkompetenz einen hohen Stellenwert in der Ausbildung, Fortbildung sowie im Arbeitsalltag der Sozialen Arbeit einnehmen, damit digitale Kompetenzen ausgebaut und digitales Wissen als neues Werkzeug in der sozialen Beratung angewendet werden kann. Die individuelle Teilnahme am Digitalisierungsprozess kann bei den Mitarbeitenden durch die partizipative Mitbestimmung in der Konzeption und durch die stetige Evaluation der getroffenen Maßnahmen gesichert werden. Technikaffine Mitarbeitende können eine vermittelnde Rolle einnehmen und Kolleg:innen mit Berührungsängsten schrittweise an die neuen technischen Kommunikations- und Arbeitsmittel heranzuführen. Wichtig für die Motivation des Fachpersonals ist hierbei besonders, dass der Digitalisierungsbegriff als weniger komplex und abstrakt in die Arbeitswelt integriert wird. Gezielte Anwendungsbeispiele aus dem Arbeitsalltag können eine intrinsische Lernkultur des Trainings on the Job etablieren. Wenn die Ressourcenplanungen es zulassen, haben sich in den Projekten die Etablierung eigener IT-Beauftragter als gewinnbringend erwiesen. Ebenso können Erklärvideos, digitale Leitfäden und regelmäßige Austauschrunden unterstützend wirken. Als oberstes Ziel sollte für alle Beteiligten gelten, dass digitale Medien sicher und zielgerichtet angewendet werden. Der Anspruch ist es, Barrieren mit ihnen abzubauen und neue Lösungen für mehr soziale Teilhabe und Erreichbarkeit der Angebote gemeinsam zu entwickeln und zu nutzen.

Die Implementierung onlinegestützter Beratungsangebote ermöglicht für das Fachpersonal nicht zuletzt ortsunabhängiges flexibles Arbeiten. Während das Home Office zu Beginn der Pandemie und des Lockdowns als

musste, erleichtert es heute vielen Fachkräften die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Voraussetzung dafür ist eine gute technische Ausstattung, genauso wie der sichere Umgang mit den digitalen Möglichkeiten der Kommunikation im Austausch mit den Kolleg:innen, Klient:innen und in den Netzwerken. Darüber hinaus ist ein geübter Umgang mit Daten und Datenschutz sowie die Gegebenheit von sicheren Internet-Leitungen und ein geeigneter Arbeitsplatz im heimischen Umfeld eine Grundvoraussetzung für das mobile Arbeiten. Die damit verbundene, orts- und auch zeitunabhängige, flexible Bereitstellung von Angeboten und Dienstleistungen, hat im Ergebnis zu einer Ausweitung der Angebote bei den sozialen Beratungsstellen geführt. Während zu Beginn der Pandemie die Zulaufzahlen extrem rückläufig waren und Angebote kaum aufrechterhalten werden konnten, schafft – wie die Projekte durchweg berichten – die Digitalisierung nun neue und erweiterte Angebote. Das Fachpersonal reagiert auf erhöhte Bedarfe mit flexiblen Angeboten der Bedarfserfüllung, da das hybride bzw. mobile Arbeiten mehr Möglichkeiten zulässt. Die permanente Erreichbarkeit wirft jedoch neue Probleme der Entgrenzung von Arbeit und des Arbeitsschutzes auf; neben mentalen oder physischen Überbelastungen durch fehlende Ausgleichsmöglichkeiten zum Arbeitsalltag, sind rechtliche Rahmenbedingungen häufig nicht ausreichend geklärt oder kommuniziert. An dieser Stelle müssen eine umfangreiche Aufklärung eingeführt, sowie Austauschmöglichkeiten und rechtliche Grundlagen geschaffen werden.

Vringstreff e.V. Fazit

Was gewinnen wir?



Was müssen wir loslassen?

©Vringstreff e.V. Die Einrichtungen konnten im Projektverlauf und/oder nach Abschluss der Projektphase eine Vielzahl von Grundhaltungen, Ideen und Faktoren benennen, deren Inhalt oder Praktikabilität sich erst in der Durchführung herauskristallisiert oder geändert hat. Die Abbildung zeigt ein exemplarisches Fazit aus der Arbeit des Vringstreff Köln für Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße.

Digitales Empowerment durch Praxis und niederschwellige Zugänge

Die Digitalisierung kann eine verbesserte Integration und soziale Teilhabe von Menschen, die ansonsten vom gesellschaftlichen Leben weitestgehend ausgeschlossen sind, ermöglichen. Bereits vor der Pandemie konnten in den sozialen Beratungen erste Zugangs- und Erstkontaktangebote online, telefonisch und anonym (bspw. durch Mail- und Chatberatungen) für barrierefreie und niederschwellige Beratungs- und Hilfsmöglichkeiten eingerichtet werden. Gerade durch pandemiebedingte Orientierungslosigkeit, den Mangel an Informationen oder durch die fortschreitende Vergrößerung der sozialen Ungleichheit, ist der Ausbau von zielgruppenspezifischen, schnellen Zugängen zu Leistungsangeboten, Vernetzungs- und Kommunikationsmöglichkeiten, folglich

also auch die Chance der sozialen Teilhabe, wichtiger denn je geworden. Die Sicherstellung einer Sozialarbeit mit ihrem präventiven und nachsorgenden Charakter stellt dabei einen wichtigen Baustein dar. Um nachhaltig die Teilhabe am sozialen Leben durch analoge und digitale Beziehungsarbeit zu stärken sowie gesellschaftliche Brücken bauen zu können, ist die aktive Beteiligungs- und Gestaltungsmöglichkeit in diesem Transformationsprozess für die Beteiligten ein zentraler Ansatzpunkt. Die Projekte zeigen, dass durch die Bereitstellung von technischen Leihgeräten, Vernetzungs- und Informationsmöglichkeiten auf Websites (beispielsweise in Facebookgruppen) sowie die Teilnahme an offenen Digitalformaten von Lernwerkstätten oder Schulungen zur Medienkompetenz, die Klient:innen sich aktiv für ihre individuellen Teilhabechancen einsetzen und diese maßgeblich mitgestalten können. Die Einrichtungen haben zukünftig die Förderung der Medienkompetenz der Ratsuchenden durch niedrigschwellige Angebote in ihr Portfolio aufzunehmen. Es braucht für beide Seiten – die Mitarbeitenden sowie die Klient:innen – die Bereitstellung von brauchbaren Endgeräten, ebenso wie die Vermittlung von Basiswissen, Übungsräumen und die Einladung, sich die digitale Welt zu erschließen, um langfristig dem Abschluss digitaler Teilhaben entgegenzuwirken.

Fazit und Empfehlungen

In den Projekten wurde exemplarisch aufgezeigt, dass die Digitalisierung der Beratungsangebote in der Sozialen Arbeit von Leitung, Mitarbeitenden und Klient:innen gleichermaßen eingefordert, angenommen, unterstützt und kreativ gelebt wird. Wichtig ist jedoch, dass bestimmte Voraussetzungen geschaffen und umgesetzt werden. Auf allen Ebenen braucht es Zeit zur Erprobung, zur Etablierung einer wertschätzenden Fehlerkultur und der Ausstattung der grundlegenden technischen Ressourcen. Die Digitalisierung sozialer Beratungsangebote kann zum einen durch die oben genannten positiven Outcomes als echte Win-Win-Situation für die beteiligten Stakeholder gesehen werden. Die digitalen Medien zeigen zum anderen ebenfalls erhöhte Potenziale in der Erreichbarkeit für bestehende Klient:innen und Erschließungsmöglichkeiten neuer Zielgruppen auf. Auf diesen positiven Trend weisen auch die steigenden Beratungszahlen hin. Flexible Erreichbarkeiten fördern schnelle Hilfestellungen und agiles Reagieren auf aktuelle Bedarfe. Den positiven Effekten der Digitalisierung stehen Entgrenzung und mögliche neue gesundheitliche Gefahren für die Mitarbeitenden gegenüber; ein Gegensteuern muss von der Leitungsebene impliziert sein.

Um auch weiterhin positive Effekte der Digitalisierung nachhaltig verstetigen zu können, sollte der Fokus auf den nachfolgenden Maßnahmen und Anforderungen liegen:

- Das Handlungsfeld der sozialen Beratung profitiert von der Digitalisierung. Es bedarf für die langfristige Implementierung neben auf die Einrichtungen zugeschnittenen Digitalisierungsstrategien, auch finanzielle und personelle Ressourcen. Grundlage sind der Ausbau/Anschluss an geeignete, sichere Netze und die Verfügbarkeit einer geeigneten technischen Ausstattung. Zum jetzigen Zeitpunkt sind die Kosten dafür eher nicht in den Kostensätzen der sozialen

Beratungsangebote benannt und somit auch nicht refinanziert. Diese Frage bedarf einer dringenden Klärung, da sonst eine Vielzahl der digitalisierenden Maßnahmen lediglich auf Basis von Freiwilligkeit, „Spenden“ oder durch Einsparungen bei anderen Leistungen auf Kosten der Zielgruppe und/oder der Mitarbeitenden finanziert werden.

- Das Fachpersonal, wie auch ehrenamtliche Mitarbeitende, sind noch nicht ausreichend auf die Möglichkeiten der Digitalisierung vorbereitet. Es fehlt noch an einem durchgängigen soliden Grundverständnis zu den Möglichkeiten und auch den Gefahrenpotenzialen der Digitalisierung. Es bedarf einer praxistauglichen Fortbildungsoffensive zur Digitalisierung in der sozialen Beratung.
- Die Aus- und Fortbildungsstandards (einschließlich Curricula) müssen rasch an die digitale Realität angeglichen werden und ein Mindestmaß an Digitalkompetenz in der Sozialen Arbeit etabliert werden. Die Mitarbeitenden benötigen Raum und Anleitung für die neue digitale Praxis. Dafür sind die notwendigen zeitlichen und finanziellen Ressourcen bereitzustellen. Bei der Entwicklung der notwendigen Rahmenbedingungen sind Beschäftigte unbedingt mit einzubeziehen.
- Die (neuen) digitalen Arbeitsfelder haben bei den Mitarbeitenden zu einer flexibleren Gestaltung der Arbeitszeiten geführt. Als positiver Outcome ist hier sicherlich die höhere und längere Erreichbarkeit in der Beratung von Klient:innen zu nennen. Dennoch bergen die neuen Arbeitsmodelle, auch hinsichtlich der Themenschwerpunkte Arbeitsschutz, Datenschutz und Dienstvereinbarungen, potenzielle Gefahren. Die Rechtssicherheit für Einrichtungen und Mitarbeitende muss schnellstmöglich für beide Parteien geschaffen werden. Es empfiehlt sich, von Landesseite diese Schritte in die Hand zu nehmen oder zumindest zu begleiten. Die Träger sollten damit nicht allein gelassen werden.
- Es bedarf neuer Kooperationen und digitaler Formate der Zusammenarbeit (Erreichbarkeit) zwischen den Einrichtungen der sozialen Beratung und den angegliederten Behörden, Verwaltungen und weiteren Einrichtungen. Hier fehlen ein gemeinsames Schnittstellenmanagement und eine gemeinsame Verständigung über den Aufbau gemeinsamer digitaler Netzwerkstrukturen. Hierbei kann das Land oder die Stiftung selbstverständlich Verantwortung übernehmen.
- In naher Zukunft wird es im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes einen erneuten Umbruch für die digitalen Angebote und Beratungsleistungen geben. Zum jetzigen Zeitpunkt herrscht eine hohe Unsicherheit und Skepsis. Die Träger fühlen sich in die strukturelle Erarbeitung des Online-Zugangsgesetzes zu wenig integriert; die Informationsbereitstellung zu den geplanten Änderungen erscheint nicht ausreichend. Gewünscht werden Qualifizierungs- und Schulungsangebote zur Anwendung der neuen gesetzlichen Regelungen, wie auch Unterstützung von Landesseite, den Anforderungen des Online-Zugangsgesetzes als Einrichtung zu genügen.

Literaturhinweise

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. (2022) Wandel (be-)greifbar machen – Handlungsfelder sozialer Arbeit digital optimieren – Vortrag im Rahmen des Transferworkshops „Soziale Beratungsangebote“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 06.04.2022.

https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Kahlke-Effenberger___Hirsch_Caritasverband.pdf

(Stand: 15.05.2022)

Evangelische Versöhnungskirchengemeinde Iserlohn (2022) Generationsübergreifende Digitalisierung im Sozialbau – Digitales Hochhaus – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Soziale Beratungsangebote“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 06.04.2022.

https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Homann_Hochhausbewegt.pdf

(Stand: 15.05.2022)

Frauenforum im Kreis Unna e.V. (2022) Jederzeit nah bei den hilfesuchenden Frauen und Mädchen sein und schnelle Handlungsfähigkeit sicherstellen – digital und analog! – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Soziale Beratungsangebote“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 06.04.2022.

https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Unger___Lohse_Frauenforum_Kreis_Unna.pdf

(Stand: 15.05.2022)

Sozialdienst katholischer Frauen e.V. Ibbenbüren (2022) Krisenresilienz durch Digitalisierung im Sozialkaufhaus – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Soziale Beratungsangebote“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 06.04.2022.

https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Kurlemann___Klostermann.pdf

(Stand: 15.05.2022)

Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (2020) Sonderprogramm für Dienste und Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen: „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ - Informationen zum Förderaufruf „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“.

<https://www.sw-nrw.de/foerderung/foerdergrundlagen/sonderprogramm-zugaenge-erhalten-digitalisierung-staerken/>

(Stand: 15.05.2022)

Vringstreff e.V. (2022) Digitale Teilhabe für Wohnungslose im Netz – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Soziale Beratungsangebote“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 06.04.2022.

https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Rupp___Hauptreich_Vingsttreff.pdf

(Stand: 15.05.2022)

Impressum

Herausgeberin:

Stiftung Wohlfahrtspflege NRW

Redaktionelle Verantwortung:

Norbert Killewald
geschäftsführender Vorstand der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW

Autorinnen:

Elena Przybylski, Cornelia Schlebusch
Projekträger Jülich, Forschungszentrum Jülich GmbH

Gestaltung:

Manuel Werners in Auftrag der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW
Bildnachweis:
©Bojan – stock.adobe.com, ©Prostock-studio – stock.adobe.com,
©fizkes – stock.adobe.com