

Beilage

zur Sitzung des
Sozialausschuss am 28.10.2021

Modellprojekt zur Online-Beratung im Sozialamt: Fachkonzept für den SFD, das ESP und die Beratung von Menschen mit Behinderung

Im Rahmen der digitalen Fachstrategie des Sozialamts bildet die Etablierung digitaler Beratungsangebote einen wichtigen Baustein für eine kundenfreundliche und zukunftsorientierte Verwaltung. Zugleich soll durch digitale Beratungsangebote der niedrighschwellige Zugang zu sozialstaatlichen Leistungen gewährleistet werden.

Grundlage für die Einführung digitaler Beratungsangebote bildet das vorliegende Fachkonzept für ein Pilotprojekt zur Onlineberatung in den Bereichen „Sozialpädagogischer Fachdienst“, „Beratung von Menschen mit Behinderung“ und „Energiesparberatung“ des Sozialamtes. Das Fachkonzept wurde zusammen mit dem *Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm* erarbeitet.

Ausgangslage

Als Folge der digitalen Transformation verändern sich alltägliche Formen der Kommunikation und verlagern sich zunehmend auch ins Internet. Dies bleibt nicht ohne Einfluss auf die Kommunikation in der Beratung, so dass im Zuge der digitalen Transformation auch die Beratung mithilfe digitaler Medien, kurz Onlineberatung, noch dazu verstärkt durch den Lockdown der Corona-Pandemie eine vermehrte Aufmerksamkeit erhalten hat.

Für die meisten Menschen ist die digitalisierte Kommunikation insbesondere mittels Smartphones bereits fest mit dem Alltag verwoben, so dass der Verzicht auf diese Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommt.

Die Auswirkungen der alltäglichen Kommunikationsgewohnheiten sind auch ablesbar an der Zunahme der Anfragen an das Sozialamt, die über digitalisierte Kanäle (E-Mail) eingehen. Insofern erfordern die derzeitigen Zugänge zu Beratungsleistungen des Sozialamts eine Anpassung an die veränderten alltäglichen Kommunikationsgewohnheiten der Menschen in der Stadt. Notwendig ist eine Erweiterung des Zugangs zu Beratung und Hilfe mit Hilfe einer datensicheren Onlineberatung.

Ziele für das Sozialamt

Beratung an (virtuelle) Lebenswelten anpassen: Mit Hilfe der Onlineberatung soll die Beratung in unterschiedlichen Bereichen des Sozialamts an die zunehmenden virtualisierten Lebenswelten angepasst werden. Wenn sich Menschen zunehmend im virtuellen Raum aufhalten, muss auch eine lebensweltbezogene Beratung und Hilfe diese Räume nutzen, um ihr Angebot den Menschen zugänglich zu machen.

Beratung niedrigschwelliger zugänglich machen: Onlineberatung ist für die Ratsuchenden von zuhause aus nutzbar, so dass Fahrten zum Amt entfallen können und Fahrzeiten eingespart werden. In ihrer asynchronen Form ist sie auch nicht an Sprechzeiten bzw. Öffnungszeiten gebunden, so dass ein niedrigschwelliger Zugang zu Beratung möglich wird. Auch lassen sich im Schutz der Anonymität besonders belastende und/oder schambesetzte Themen leichter ansprechen. Davon profitieren vor allem Ratsuchende, die sich schwer tun, eine Beratungsstelle aufzusuchen.

Beratungsprozesse intensivieren und stabilisieren: Durch die Verknüpfung von Präsenzberatung und Onlineberatung lassen sich Nachfragen unkomplizierter erledigen und eine frühe Kontaktaufnahme online kann einer Verfestigung von Problemen entgegenwirken. Nachgehende digitale Kontakte tragen dazu bei, Beratungsgewinne zu stabilisieren und nachhaltiger zu gestalten.

Passgenauigkeit der Beratung erhöhen: Ein Vorteil der Onlineberatung liegt auch darin, mit automatisierten Verteilsystemen entlang von Zuständigkeiten zu arbeiten, so dass „händische“ und zeitraubende Weiterverweisungen weitgehend entfallen und zuständige Fachkräfte direkt angefragt werden können.

Datengeschützte und vertrauliche Beratung sichern: Eine spezielle und auf den Workflow der Beratungsfachkräfte zugeschnittene Onlineberatungssoftware sichert eine vertrauliche Beratung auch im virtuellen Raum, ohne durch einen Medienwechsel (Tel., pers. Gespräch) Abbrüche zu riskieren.

Beratung flexibler gestalten und zukunftsfest machen: Beratungsfachkräften ermöglicht die Onlineberatung ihre eigene Arbeitsumgebung flexibler zu gestalten und sich auf die wesentlichen Inhalte der Beratungsanfrage zu fokussieren. Gerade in der asynchronen Form bleibt Zeit, zu einer Anfrage zu recherchieren und eine befriedigende Lösung zu suchen. Darüber hinaus lassen sich weitere kollegiale Expertinnen und Experten mit Spezialwissen problemlos hinzuziehen, so dass die Beratung qualitätsvoller werden kann. Eine systematische Verknüpfung beider Beratungsvarianten (online und offline) ermöglicht es, die Vorteile beider Varianten zu nutzen und die Beratung im Sozialamt zukunftsfest zu machen.

Exemplarische Projektdurchführung für drei Bereiche des Sozialamts

Die Onlineberatung soll als Ergänzung bisheriger Beratungsformen anhand von drei Bereichen des Sozialamts mit jeweils unterschiedlichen Zielgruppen erprobt werden:

1. Sozialpädagogischer Fachdienst, grundsätzlich zuständig für alle Problemlagen Nürnberger Bürgerinnen und Bürger über 21 Jahren sowie im Rahmen der vorbeugenden Obdachlosenhilfe auch für unter 21-Jährige:

Der aktuelle Jour-Dienst, der in erster Linie telefonisch in Anspruch genommen wird, soll durch eine webbasierte E-Mailberatung ergänzt werden. Die Anfragen könnten so datensicher bearbeitet werden. Auch besteht die Möglichkeit, dass sich Ratsuchende bei einer Erstanfrage anonym an den sozialpädagogischen Fachdienst wenden. Zur Weiterbearbeitung ist dann eine Zuweisung zum zuständigen Bezirkssozialarbeiter notwendig. Hier wird auch auf sog. blended counseling - Modelle zurückgegriffen, also der Übergang von Online zu einer persönlichen Beratung.

2. Fachbereich Menschen mit Behinderung, zuständig für Personen im Stadtgebiet mit einer Beeinträchtigung sowie deren Angehörige, gleichzeitig auch Ansprechorganisation für andere Behörden und Einrichtungen zu dieser Thematik:

Bereits jetzt erreichen viele Anfragen die Beratungsstelle von Menschen mit Behinderung via E-Mail. Die Umsetzung eines Onlineberatungsangebots erscheint in diesem Zusammenhang sinnvoll, da ein barrierearmer bzw. barrierefreier Zugang zahlreiche Möglichkeiten für die Betroffene und Angehörige eröffnet. Um die Onlineberatung für Menschen mit Behinderung

zugänglich zu machen, sind entsprechende Standards der Barrierefreiheit einzuhalten. Neben einer webbasierten datenschutzkonformen E-Mailberatung ist daneben auch ein Angebot via Videotelefonie integrierbar.

3. Beratung des Energiesparprojekts, zuständig insbesondere für Bürgerinnen und Bürger, die Transferleistungen in Anspruch nehmen sowie Haushalte mit geringem Einkommen:

Bereits jetzt werden im Energiesparprojekt erste Erfahrungen mit Onlineberatung via Videotelefonie gemacht. Die Onlineberatung mit einer Bildübertragung stellt die sinnvollste Beratungsform für die Energieberatungen dar. Die Möglichkeit mit dem Smartphone durch die Wohnung zu gehen und beispielsweise den Heizkörper oder das Thermostatventil zu zeigen sind bei keiner anderen Form der Onlineberatung gegeben.

Für alle drei Bereiche ist ein Onlineberatungsangebot als wichtige Ergänzung bestehender Angebote anzusehen. Die Onlineberatung ist hier immer als ergänzendes Angebot und nicht als ersetzendes Angebot konzipiert. In allen drei Bereichen ist es erforderlich, die Fachkräfte entsprechend zu schulen und zu qualifizieren.

Geplante Maßnahmen

Für den digitalen Beratungszugang ist ein datensicheres und barrierefreies Onlineberatungsportal erforderlich, das im Frontend (für die anfragenden Klientinnen und Klienten) mit verschiedenen Endgeräten leicht zugänglich, datenschutzrechtlich auf dem neuesten Stand und jederzeit erreichbar ist, und im Backend (für die Beratungsfachkräfte) den Arbeitsprozess der jeweiligen Fachkräfte unterstützt und eine flexible Handhabung ermöglicht. Dabei können Beratungsprozesse sowohl ausschließlich online erfolgen als auch mit Präsenzterminen verknüpft werden, ohne die notwendige Vertraulichkeit zu verletzen und die Dokumentation aufwendiger zu gestalten.

Aktuell ist geplant, für einen Teil der in den betreffenden Bereichen vorhandenen Arbeitsplätze den Beschaffungsprozess für eine entsprechende Beratungssoftware im ersten Quartal 2022 anzustoßen. Die hierfür erforderlichen Mittel sind im Rahmen der Haushaltsanmeldung für 2022 berücksichtigt. Die notwendigen Qualifizierungsmaßnahmen für die in der Online-Beratung tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden sukzessive im Rahmen des vorhanden Fortbildungsbudgets durchgeführt.

Vorteile der Onlineberatung

Vorteile für Ratsuchende

Ein Onlineberatungsangebot ermöglicht Ratsuchenden zu jeder Tageszeit und ortsunabhängig Ihr Anliegen mitzuteilen. Darüber hinaus können Ratsuchende in der Anonymität verbleiben. Gerade bei Themen, die gesellschaftlich kritisch bewertet werden, reduziert dies die Eingangshürde erheblich. Die Ratsuchenden müssen keinen Aufwand betreiben eine Beratungsstelle aufzusuchen. Dies kann auch die innere Hemmschwelle, überhaupt Beratung in Anspruch zu nehmen, absenken. Die Ratsuchenden sind im Rahmen der Onlineberatung außerdem in der Lage, den Beratungsprozess deutlich stärker zu beeinflussen und selbst zu gestalten als bei der Präsenzberatung.

Vorteile für Beratungsfachkräfte

Im Rahmen von Onlineberatungsangeboten können sich die Beratungsfachkräfte bei den Anfragen auf das Wesentliche fokussieren. Gestik und Mimik entfallen bei diesem Kommunikationsweg (zumindest bei der textbasierten Onlineberatung). Die Beratungsfachkräfte lernen mit der Zeit, und mit entsprechender Qualifizierung, zwischen den Zeilen zu lesen und die Inhalte zu interpretieren. Die

Erfahrungen die die Beratungsfachkräfte im Rahmen der Onlineberatung machen, wirken sich auch auf die Präsenzberatung aus. Die verfeinerte Wahrnehmung und das fokussieren der Inhalte haben eine positive Rückwirkung auf die Präsenzberatung.

Auch bei Anliegen die mit einem gewissen Zeitdruck einhergehen kann eine zeitnahe Bearbeitung erfolgen, die an keine räumlichen Voraussetzungen gebunden ist. Dies hat sowohl auf den Ratsuchenden als auch auf die Beratungsfachkraft eine entlastende Wirkung. Außerdem ist es möglich, Kollegen aus anderen Bereichen in den Beratungsverlauf einzubinden. Die Kombination verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, Online, Präsenz) ermöglicht es auf die Kommunikationsbedürfnisse und Gewohnheiten der Ratsuchenden fachgerecht zu reagieren und zusätzlich zur Präsenzberatung einen internetbasierte Beratung anzubieten.

Vorteile für das Sozialamt

Langfristig kann ein Onlineberatungsangebot dazu führen, dass verschiedene Anliegen systematischer erfasst und zugeordnet werden können. Hierdurch können für andere Aufgaben Zeitgewinne entstehen. Für neue Fachkräfte, die in Ihrem Alltag mit digitalen Medien aufgewachsen sind, stellt ein Online Beratungsangebot eine attraktive Ergänzung zum herkömmlichen Beratungsalltag dar. Für Ausnahmestände, wie bspw. die Corona Pandemie, ist die Dienststelle besser gerüstet. Beratungsangebote können durchgehend angeboten werden auch wenn keine Präsenzberatung möglich ist.

Evaluierung des Projekts

Zur Sicherstellung der Zielerreichung wird eine formative Evaluierung eingerichtet, die auftretende Problematiken im Projektzeitraum erkennt und Feinsteuerungen vornehmen kann. Darüber hinaus werden Erkenntnisse zu Transferbedingungen in andere Bereiche/Dienste generiert.

Fazit

Die digitale Transformation macht es erforderlich die Beratung in allen Bereichen des Sozialamtes an die zunehmend virtualisierten Lebenswelten der Bürgerinnen und Bürger anzupassen. Viele Menschen halten sich, weiter beschleunigt durch die Corona-Pandemie, zunehmend im virtuellen Raum auf. Ein lebensweltbezogener Beratungsansatz muss dies berücksichtigen und entsprechende Beratungsangebote vorhalten. Onlineberatungsangebote werden zukünftig daher einen festen Platz im Beratungsportfolio aller Bereiche des Sozialamtes einnehmen.

Nürnberg, September 2021
Amt für Existenzsicherung und
soziale Integration - Sozialamt