



Beraten und helfen in Zeiten der Corona-Pandemie

Ergebnisse der Umfrage zur Situation Wuppertaler Beratungsstellen

Tacheles e.V.

Erwerbslosen- und Sozialhilfeverein

Rudolfstr. 125

42285 Wuppertal

Tel: 0202 - 31 84 41

Fax: 0202 - 30 66 04

E-Mail: info@tacheles-sozialhilfe.de

Autor:

Florian Schilz

Umfrage; Durchführung und Auswertung:

Mimouna Haddouch-Salki, Annette Windgasse und Florian Schilz

Im Rahmen der Kontaktbeschränkungen seit dem ersten Lockdown im Frühjahr 2020 und im Hinblick auf die Gefahren der Corona-Pandemie, war es notwendig auch die Rahmenbedingungen für die Sozialberatung des Tacheles e.V. grundlegend zu ändern.

Prozesse mussten umgestellt, der persönliche Kontakt mit den Ratsuchenden auf ein Minimum begrenzt werden. So wurde die offene Beratung komplett eingestellt und durch telefonische und internetbasierte Angebote und Organisationsstrukturen ersetzt, um Ratsuchende und Berater*innen bestmöglich zu schützen.

Auch stellten wir gravierende Veränderungsprozesse auf Seiten der Ratsuchenden fest, z.B. was die Problemlagen und deren Intensität angeht.

Ein dichtes Netzwerk von funktionsfähigen Anlaufstellen für Rat- und Hilfesuchende ist ein wesentlicher Bestandteil der sozialen Infrastruktur Wuppertals. Um einen Überblick über die veränderte Arbeitssituation der Wuppertaler Beratungsstellen und Hilfeeinrichtungen in Zeiten von Corona zu erhalten, führten wir Ende 2020 eine kurze Online-Umfrage durch. Ziel der Untersuchung war es, mehr darüber zu erfahren, welche Erfahrungen andere Wuppertaler Beratungsstellen im Rahmen der Corona-Pandemie gemacht haben, welche Formen des Umgangs gefunden und ausprobiert wurden und ob in Bezug auf die hiesige Beratungs- und Hilfepraxis und deren Zielsetzung auf der kommunalen Ebene Diskussions- und Handlungsbedarf besteht.

Ablauf und Ergebnisse der Umfrage werden im Folgenden beschrieben und zusammengefasst.

Planung und Durchführung der Befragung

Nach erfolgter Recherche zu den örtlichen Beratungsstrukturen wurden im Dezember 2020 insgesamt 54 Wuppertaler Beratungsstellen und Hilfeeinrichtungen per E-Mail angeschrieben und gebeten, den verlinkten Online-Fragebogen auszufüllen.

Abgefragt wurden neben allgemeinen Informationen zur Beratungsstelle (Kontakt Daten, Beratungsthemen etc.), die Öffnungs-/Erreichbarkeitszeiten vor den pandemiebedingten Einschränkungen und zum Zeitpunkt der Befragung, Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und inwiefern diese geändert wurden, Änderungen bezüglich der Anzahl der Beratungsanfragen der Beratungsthemen bzw. der Problemlagen der Klient*innen. Zur Beschreibung der Änderungen wurden jeweils offene Antwortmöglichkeiten gewählt, um den Teilnehmenden die Möglichkeit zu geben, ihre individuellen Erfahrungen und ihren Umgang möglichst frei beschreiben zu können.

Für das Ausfüllen des Online-Fragebogens wurden ca. 10 Minuten veranschlagt. Es bestand außerdem die Möglichkeit, per E-Mail Rückfragen zu stellen. In Einzelfällen konnten Unklarheiten durch telefonische Rückfragen geklärt werden.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Teilnehmende Beratungsstellen

Insgesamt nahmen 23 der 54 angefragten Beratungsstellen an der Umfrage teil. In einem Fall wurden lediglich die allgemeinen Informationen zur Beratungsstelle mitgeteilt. Die inhaltlichen Fragen wurden also jeweils von 22 Beratungsstellen beantwortet. Die Themenbereiche, zu denen die teilnehmenden Stellen beraten sind dabei sehr breit gefächert, so dass die Umfrage einen guten Gesamtüberblick über Beratungslandschaft in Wuppertal ermöglicht.

Eine Übersicht der Ergebnisse in Tabellenform, ist in der Anlage zu finden.

Die befragten Beratungsstellen sind in den folgenden Themenfeldern tätig (Mehrfachnennungen waren möglich):

allgemeine Sozialberatung (Grundsicherung nach SGB II / SGB XII, ALG I, Kindergeld, Wohngeld etc.)	9 (40.9%)
Beratung zu Gesundheit, Pflege und Behinderung	6 (27.3%)
Familien-, Erziehungs-, Schwangerenberatung	5 (22.7%)
Schulden-/ Insolvenzberatung	5 (22.7%)
Beratung von Opfern von Gewalttaten	2 (9.1%)
Frauenberatung	2 (9.1%)
Hilfe im Alter	2 (9.1%)
Sucht- und Drogenhilfe	2 (9.1%)
Verbraucherberatung	2 (9.1%)
Ausbildungs- und Studierendenberatung	1 (4.5%)
Mieter*innenberatung	1 (4.5%)
Migrationsberatung / Geflüchtetenberatung	1 (4.5%)
Straffälligenhilfe	1 (4.5%)
Andere (u.a. Vermittlung und Koordination weiterer Hilfen, Kinderrechte, psychosoziale Probleme, Schulische Schwierigkeiten	8 (36.4%)

Änderungen der Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten sowie Möglichkeiten der Kontaktaufnahme

In den meisten der befragten Beratungsstellen (81%) kam es in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie zu Änderungen der Öffnungs- bzw. Erreichbarkeitszeiten. Vier Stellen (18%) gaben an, dass es diesbezüglich zu keinen Veränderungen gekommen sei.

Viele der eher niedrigschwelligen Angebote, wie offene Sprechstunden und Gruppenangebote, wurden eingestellt. Eine persönliche Beratung war in den meisten Beratungsstellen nicht mehr oder nur nach vorheriger Terminvereinbarung (z.T. nur in Notfällen) möglich. Hausbesuche fanden seltener und nur unter erhöhten Sicherheitsmaßnahmen statt.

Die Beratungsstellen versuchten auf kreative und teils experimentelle Art ihre Beratungsangebote weitgehend aufrecht zu halten oder Alternativen zu schaffen. Beratungen fanden über Telefon (zu Erreichbarkeitszeiten oder durch Rückruf), E-Mail, Chat oder Videokonferenz statt. Möglichkeiten und Zeiten der Erreichbarkeit wurden dabei häufig mehrfach (teils kurzfristig) angepasst und geändert.

Auch in Bezug auf die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit den Beratungsstellen kam es in 73% der befragten Stellen zu Änderungen.

Es wurde bemängelt, dass durch diese Änderungen auch höhere Barriere beim Zugang zu den verschiedenen Beratungsangeboten entstanden seien. Insbesondere Ratsuchende mit eingeschränkten Deutschkenntnissen oder fehlender technischer Ausstattung (z.B. kein Drucker, Scanner etc.) hätten hierbei Probleme.

Zum Zeitpunkt der Umfrage war eine Kontaktaufnahme auf folgenden Wegen möglich:

Persönliche Kontaktaufnahme möglich	11 (50.0%)
telefonisch	22 (100.0%)
per E-Mail	20 (90.9%)
online (über die Homepage)	10 (45.5%)
Andere Kontaktmöglichkeiten: - Chat (zu bestimmten Zeiten) - Onlineberatung (über Homepage) (2x genannt) - nach einer telefonischen Terminvereinbarung auch persönlich (4 x genannt) - Einwurf von Anfragen / Unterlagen in den Briefkasten - WhatsApp - soziale Netzwerke, wie Instagram und Facebook (2x genannt)	10 (45.5%)

Anzahl der Beratungsanfragen

Im Hinblick auf die Anzahl der Anfragen, welche die Beratungsstellen erreichten, war das Ergebnis der Befragung sehr heterogen:

22,7 % der befragten Stellen gaben an, dass sie seit Beginn der pandemiebedingten Einschränkungen weniger Beratungsanfragen erhielten.

0 – 25% weniger Anfragen	3 (13,6 %)
25 – 50 % weniger Anfragen	1 (4,5 %)
50 – 75 % weniger Anfragen	1 (4,5 %)

Beinahe die Hälfte (45,5 %) der Befragten gab an, dass sie seit Beginn der Pandemie mehr Beratungsanfragen registrierten.

0 – 25% mehr Anfragen	6 (27,3 %)
25 – 50 % mehr Anfragen	2 (9,1 %)
50 – 75 % mehr Anfragen	2 (9,1 %)

18,2 % (4 Beratungsstellen) gaben an, dass sie keine Änderungen bezüglich der Anzahl der Beratungsanfragen feststellen konnten. Die übrigen (3 bzw. 13,6 %) machten zu dieser Frage keine Angaben.

Welche Gründe sehen die Beratungsstellen für diese Änderungen?

Es liegt die Vermutung nahe, dass zurückgehende Beratungsanfragen mit den veränderten, eingeschränkten Erreichbarkeitszeiten bzw. -möglichkeiten der Beratungsstelle zusammenhängen. Jedoch führte keine der Beratungsstellen, die angaben, weniger Beratungsanfragen zu erhalten, dies auf Änderungen der Erreichbarkeit zurück.

Die Beratungsstellen, die angaben, dass sie mehr Anfragen erhielten, waren sich darin einig, dass dies (u.a.) mit der eingeschränkten Erreichbarkeit von Behörden und anderen Hilfseinrichtungen zusammenhänge. Einigkeit bestand bei diesen Beratungsstellen außerdem in der Annahme, dass der Anstieg der Beratungsanfragen darauf zurückzuführen sei, dass aufgrund der Pandemielage vermehrt Situationen entstehen, die eine Beratung/Hilfe erforderlich machen. Der Aussage, dass der Anstieg der Anfragen mit den veränderten Erreichbarkeitszeiten und -möglichkeiten der eigenen Beratungsstelle zu tun habe, stimmten 4 dieser Stellen *eher zu*, 4 stimmten *eher nicht* oder *gar nicht* zu, 2 machten keine Angabe.

Diese heterogene Einschätzung hängt sicherlich mit dem unterschiedlichen Umgang der einzelnen Beratungsstellen mit den geänderten Rahmenbedingungen zusammen. So weiteten einige ihr Angebot aus und stellten mehr Möglichkeiten bereit, mit ihnen in Kontakt zu treten, was einen Anstieg der Beratungsanfragen verursachen könnte. Andere hingegen mussten ihr Angebot einschränken, waren z.T. schwieriger zu erreichen und ihre Angebote höherschwelliger als bisher, so dass ein Anstieg der Beratungsanfragen damit eher nicht zusammenhängt, sondern sogar eher ein Rückgang der Anfragen zu vermuten wäre.

Unterschiede in Bezug auf Beratungsthemen / Problemlagen

Drei Viertel der Befragten gaben an, dass sie seit Beginn der Pandemie Unterschiede in Bezug auf Beratungsthemen und Problemlagen der Klient*innen beobachten konnten. Die übrigen Stellen (25 %) gaben an, diesbezüglich keine Änderungen bemerkt zu haben.

Folgende Änderungen wurden genannt:

- Generell herrscht große Verunsicherung, Informations- und Hilfebedarf bei den Klient*innen.
- Erschwerter Zugang zu bzw. Wegfall von Beratungs-, Hilfs-, Betreuungs- und Freizeitangeboten
- Die Erreichbarkeit der Behörden ist kaum bis gar nicht gegeben und kann z.T. nur mit Hilfe der Beratungsstellen erreicht werden. In diesem Zusammenhang wird konkret die Ausländerbehörde vermehrt genannt. Diese Nichterreichbarkeit hat für die Betroffenen oft existenzielle Folgen, da

Leistungen wegen abgelaufenen Aufenthaltstiteln eingestellt werden oder Anträge auf Sozialleistungen erst verspätet gestellt werden können, wodurch Ansprüche verloren gehen.

- Die Bearbeitung von Anträgen dauert länger. Die Klient*innen haben aufgrund der eingeschränkten Erreichbarkeit der Behörden Probleme, Unterlagen einzureichen, z.T. gehen Unterlagen bei den Behörden verloren und es gibt keine Möglichkeit den Zugang durch Eingangsstempel nachzuweisen.
- Statt einem vereinfachtem Antragsverfahren, wie es im Sozialschutzpaket vorgesehen ist, bestehen bei der Beantragung von SGB II-Leistungen hohe Barrieren und „überzogene Nachweisforderungen“.
- Homeschooling ist häufiges Beratungsthema. Es besteht eine generelle Verunsicherung von Schüler*innen und Lehrer*innen in Bezug auf die Pandemiesituation und den Umgang der Schulen / des „Schulministeriums“ damit.
- Kommunikation über das Internet (z.B. mit Behörden) oder zur Aufrechterhaltung sozialer Kontakte gewinnt immer mehr an Bedeutung. Die Fehlende technische Ausstattung der Klient*innen ist daher regelmäßig Thema. Auch im Zusammenhang mit Homeschooling und -office.
- Anfragen wegen Pfändungsschutz-Konten sind vermehrt Beratungsthema.
- Suchtprobleme verstärken sich z.T. durch eingeschränkte Kontakte und Einsamkeit. Teilweise wird eine Suchtverlagerung beobachtet z.B. bei Spielsüchtigen auf Online-Casinos.
- Vermehrt psychosoziale und familiäre Probleme und Krisen:
fehlende Perspektiven, finanzielle Sorgen und Existenzängste, Einsamkeit, Ängste und Unsicherheiten, Depressionen, Essstörungen, Trennung / Scheidung, Streit und häusliche Gewalt (vermehrt in Familien mit wenig Wohnraum)
- „Corona-Bußgelder“
- Gesundheitliche Fragestellungen in Bezug auf Corona (z.B. in Verbindung zu anderen Krankheiten)

Fazit

In den meisten Beratungsstellen kam es im Rahmen der Corona-Pandemie zu grundlegenden Änderungen in Bezug auf die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten sowie der Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Zwar wurden auf sehr unterschiedlichen Wegen versucht, Alternativen zu schaffen und kontaktarme Beratungs- und Hilfsangebote zu ermöglichen, jedoch entstanden durch den Wegfall bzw. die Einschränkungen vieler niedrigschwelliger Angebote höhere Barrieren für die Klient*innen.

In Bezug auf die Anzahl der Beratungsanfragen waren die Erfahrungen der befragten Stellen unterschiedlich, wobei der größte Teil (45,5 %) angab, ein höheres Beratungsaufkommen seit Beginn der

Pandemie zu verzeichnen.

Gründe dafür lagen, nach Ansicht dieser Stellen, in der eingeschränkten Erreichbarkeit von Behörden und anderen Hilfseinrichtungen und darin, dass aufgrund der Pandemielage vermehrt Situationen entstehen, die eine Beratung/Hilfe erforderlich machen.

Auch hinsichtlich der Beratungsthemen, der Problemlagen der Klient*innen sowie deren Intensität, sah der Großteil der befragten Stellen (75%) Änderungen seit Beginn der Pandemie.

Hervorzuheben sind hierbei psychosoziale Problemlagen, insbesondere familiäre und partnerschaftliche Krisen und Konflikte, finanzielle Schwierigkeiten und in diesem Zusammenhang auch der Zugang zu gesellschaftlicher (und schulischer) Teilhabe durch technische Ausstattung; außerdem massive Schwierigkeiten in der Kommunikation mit Behörden und dem Zugang zu Sozialleistungen.

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass sowohl die Beratungsstellen selbst als auch ihre Klient*innen mit umfangreichen neuen Problemlagen zu kämpfen haben. Die Auswirkungen der Corona-Krise treffen die Armen und sozial Benachteiligten besonders hart. Der Bedarf an Beratungs- und Hilfsangeboten ist entsprechend hoch. Es erscheint daher dringend notwendig, Lösungen zu finden, um den Spagat zwischen kontaktarmen Beratungsangeboten und einem niedrighwelligen Zugang zu denselben zu ermöglichen. Es müssen dafür auf die Einrichtung und ihre Zielgruppen zugeschnittene „kreative“ Maßnahmen gewählt werden, die einen persönlichen Zugang trotz pandemiebedingter Beschränkungen ermöglichen. Auch die Behörden stehen in der Pflicht, Lösungen anzubieten, die schnell und auf das ganze Stadtgebiet bezogen einen transparent geregelten, vereinfachten Zugang zu deren Mitarbeiter*innen, den entsprechenden Sozialleistungen sowie den Beratungs- und Unterstützungsangeboten gewährleisten.

Anlagen

Ergebnisse der Umfrage in Tabellenform

Tab. 1:

Zu welchen Themen / Problemlagen wird beraten? (Mehrfachnennung möglich)

(40.9%): allgemeine Sozialberatung (Grundsicherung nach SGB II / SGB XII, ALG I, Kindergeld, Wohngeld etc.)	9
(36.4%): Andere	8
(27.3%): Beratung zu Gesundheit, Pflege und Behinderung	6
(22.7%): Familien-, Erziehungs-, Schwangerenberatung	5
(22.7%): Schulden-/ Insolvenzberatung	5
(9.1%): Beratung von Opfern von Gewalttaten	2
(9.1%): Frauenberatung	2
(9.1%): Hilfe im Alter	2
(9.1%): Sucht- und Drogenhilfe	2
(9.1%): Verbraucherberatung	2
(4.5%): Ausbildungs- und Studierendenberatung	1
(4.5%): Mieter*innenberatung	1
(4.5%): Migrationsberatung / Geflüchtetenberatung	1
(4.5%): Straffälligenhilfe	1
Sonstiges: <ul style="list-style-type: none"> - Kinderrechte - Essstörungen, psychosomatische Probleme, Beziehungskonflikte, Trennung, Scheidung, seelische, körperliche, familiäre Gewalt, sexualisierte Gewalt, Übergriffe, Vergewaltigung, Traums und Flucht, Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, Digitale Gewalt - Erstberatung bei versch. Themen (wie Ausländerrecht, Schuldnerberatung etc.) --> Weitervermittlung - Glücksspiel, Alkoholsucht, Vermittlung an weitere Beratungsstellen, in Maßen Formularhilfe - Vermittlung und Koordination weiterer Hilfen für viele soziale Fragen; Keine Beratung im SGB II außer bei Übergang ins SGB XII, Familien mit minderjährigen Kindern ebenfalls ausgenommen! - Schulische Schwierigkeiten - psychosoziale Krebsberatung Sexuelle und geschlechtliche Vielfalt; Schwangerschaftskonfliktberatung, Paar- und Sexualberatung, Verhütungsberatung, Familienplanung, Beratung im Rahmen der Familienhebammen-Tätigkeit, Sexualpädagogik	

Tab. 2:

Gibt es Beratungsangebote in verschiedenen Sprachen? Falls ja, welche Sprachen sind das?

In 12 Beratungsstellen (54,5%) findet die Beratung nur auf Deutsch statt. Von den anderen werden die folgenden Sprachen benannt, in denen beraten werden kann:

Sprache	Zahl der Beratungsstellen
Englisch	6
Arabisch	3 (1 davon rudimentär)
Französisch	2
Polnisch	2
Schwedisch, Niederländisch, Italienisch, Russisch, Spanisch, Griechisch	Je 1
Einsatz von SprachmittlerInnen	3

Tab. 3:

Gab es Änderungen in Bezug auf die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten im Rahmen der Corona-Krise? Wenn ja, welche Änderungen waren das?

Ja	18 (81%)
Nein	4 (18%)

<p>An Änderungen wurden benannt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umstellung auf telefonische Beratung und Beratungen via Teams (Videokonferenz), persönliche Beratung nur im Notfall - Persönliche Beratung in der Regel nur nach Vereinbarung. Deshalb Aufhebung der Sprechzeiten. Telefonische Erreichbarkeit bzw. Rückruf, telefonische Beratung an allen Tagen. - Zu Beginn der Corona-Krise, gab es keine persönliche Beratungsgespräche, sondern täglich von 10 bis 16 Uhr tel. Beratung. Keine Offene persönliche offene Beratung Mo und Fr mehr. Seit Mai gibt es persönliche Beratungsgespräche nach Terminvereinbarung. Ab Januar 2021 werden wir Mail, Chat, und Videoberatung anbieten. - Die offene Sprechstunde wurde auf Gespräche nach Terminabsprache reduziert. Die Anzahl der Gespräche wurde limitiert. Die Uhrzeit wurde auf 14-16 Uhr verlegt. - Vorher konnten alle Ratsuchenden unsere Räumlichkeiten betreten. Änderung seit der Corona-Krise: Kontakt nur durch Nutzung der Freisprechanlage, Termine nur telefonisch vereinbar,- die meisten besitzen weder einen Drucker noch einen Scanner, sodass sie nicht den Antrag auf die Bescheinigung, die sie per E-Mail zugesendet bekämen, ausdrucken, unterschreiben und einscannen konnten. Daher vereinbaren wir telefonisch Termine und händigen Ihnen den Antrag auf die Bescheinigungen für ein P-Konto vor Ort aus, damit sie sie unterschreiben und wir ihnen die Bescheinigung direkt aushändigen können. Dies ist jedoch vor allem für Hilfesuchende, die kein Deutsch sprechen, eine Barriere, telefonisch einen Termin zu vereinbaren. Ebenso der Kontakt über die Freisprechanlage war nur für die möglich, die deutsch beherrschen. Alle Kollegen arbeiten im Home-Office und sind von 9-13 Uhr über das Diensthandy erreichbar und zusätzlich gibt es eine Hilfe-Hotline für montags und donnerstags von 10-12 Uhr. - Persönliche Termine vergeben wir nur in Notfällen, die Beratung erfolgt hauptsächlich per Mail oder Rückruf. - Kaum Veränderungen --> Frauenhaus ähnelt stationärer Wohneinrichtung, Präsenzzeiten vor Ort sind geblieben für die von Gewalt betroffenen Frauen und Kinder/ unser Telefondienst wurde weitestgehend aufrechterhalten - Eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit. Persönliche Beratung nur mit Termin über die Woche verteilt. Sporadisch können auch ohne Termin montags bis freitags Dokumente eingereicht werden. - wir haben uns einen Arbeitsplan gesetzt, um unsere Klientel zu helfen, alle Klienten muss die Unterlagen im Briefkasten werfen mit Telefonnummer, nach Bearbeitung von unterlagen rufe ich der Klient und gebe ihm einen Termin um die Unterlagen abholen kann. Telefonische Beratung ist auch sehr wichtig geworden für uns - Änderung der Präsenzzeit, bei wichtigen Anliegen konnten die Hilfesuchenden kurzfristig persönlich vorsprechen. Dafür eine längere tägliche telefonische Erreichbarkeit, bis 20 Uhr, werktags. Persönliche Vorsprache möglich mit Termin, wie vorher auch. Offene Sprechstunde war donnerstags wurde aber vorerst aufgehoben. Diese Regelungen gelten voraussichtlich erstmal bis zum 10.1.21. - Starke Einschränkung der Hausbesuche und nur unter Sicherheitsmaßnahmen möglich; Gebäude sind verschlossen, persönliche Terminvereinbarung und Beratung in den Büros sind möglich unter Sicherheitsvorkehrungen, Zur Vermeidung größerer Personenzahlen werden Termine gesteuert. - Ausweitung telefonischer Beratung, Erreichbarkeit des Dienstes von 9 - 15 Uhr. Kontaktaufnahme weiterhin per E-Mail möglich, allerdings keine Online-Beratung über eine gesicherte Verbindung 	
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Vorher konnten alle Ratsuchenden unsere Räumlichkeiten betreten. Änderung seit der Corona-Krise: Kontakt nur durch Nutzung der Freisprechanlage, Termine nur telefonisch vereinbar,- die meisten besitzen weder einen Drucker noch einen Scanner, sodass sie nicht den Antrag auf die Bescheinigung, die sie per E-Mail zugesendet bekämen ausdrucken, unterschreiben und einscannen konnten. Daher vereinbaren wir telefonisch Termine und händigen Ihnen den Antrag auf die Bescheinigungen für ein P-Konto vor Ort aus, damit sie sie unterschreiben und wir ihnen die Bescheinigung direkt aushändigen können. Dies ist jedoch vor allem für Hilfesuchende, die kein Deutsch sprechen eine Barriere, telefonisch einen Termin zu vereinbaren. Ebenso der Kontakt über die Freisprechanlage war nur für die möglich, die deutsch beherrschen. Alle Kollegen arbeiten im Home-Office und sind von 9-13 Uhr über das Diensthandy erreichbar und zusätzlich gibt es eine Hilfe-Hotline für montags und donnerstags von 10-12 Uhr. - Unsere telefonische Zentrale war während des 1. Lockdowns nur bis 14 Uhr besetzt. - Präsenzberatung nur bei Bedarf. Fand jedoch in vielen Fällen statt, da Hilfepläne nur mit Präsenz zu machen sind. Die Zeiten haben sich nicht geändert - Die Termine werden nur nach telefonischer Voranmeldung vergeben. - persönliche Beratungen in der Krebsberatungsstelle sind nur noch nach telefonischer Vereinbarung möglich, aktuell nur Einzelberatungen ggf. auch Paarberatung (gleicher Haushalt). Die Beratung ist per Telefon, Mail und aktuell auch per Videoberatung möglich. Eine offene persönliche Sprechstunde von 10.00-14.00 Uhr gibt es aktuell nicht. - Teilweise waren kurzfristige Anpassungen der Erreichbarkeit in den folgenden Tagen erforderlich, welche dann über den Anrufbeantworter bekannt gemacht wurde. - Persönliche Beratungen fanden nur nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarungen statt 	
--	--

Tab. 4:

Welche Möglichkeiten bestehen aktuell für Ratsuchende mit der Beratungsstelle in Kontakt zu treten?

11 (50.0%):	Persönliche Kontaktaufnahme möglich
22 (100.0%):	telefonisch
20 (90.9%):	per E-Mail
10 (45.5%):	online (über die Homepage)
10 (45.5%):	Andere Kontaktmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> - Chat (Mi von 16 - 18 Uhr) - Onlineberatung (2x genannt) - nach einer telefonischen Terminvereinbarung auch persönlich (4 x genannt) - WhatsApp - soziale Netzwerke, wie Instagram und Facebook (2x genannt)

Tab.5:

Gab es diesbezüglich Änderungen im Rahmen der Corona-Krise?

Ja	16 (73%)
Nein	6 (26%)

Falls ja, welche Änderungen waren das?

<ul style="list-style-type: none"> - Aufbau des Kinderrechtbüros - Die offene Sprechstunde donnerstags wird telefonisch durchgeführt. - spontane, persönliche Kontaktaufnahme ("vorbeikommen") sollte vermieden werden. Vereinzelt kamen trotzdem Ratsuchende spontan und wurden nach Möglichkeit auch beraten. 	
--	--

- Vorher niedrigschwelliges Angebot. Offene Sprechstunde. Jeder konnte vorbeikommen, musste allerdings dann auch längere Wartezeiten in Kauf nehmen.
 - Vorher konnten alle Ratsuchenden unsere Räumlichkeiten betreten. Änderung seit der Corona-Krise: Kontakt nur durch Nutzung der Freisprechanlage, Termine nur telefonisch vereinbar,- die meisten besitzen weder einen Drucker noch einen Scanner, sodass sie nicht den Antrag auf die Bescheinigung, die sie per E-Mail zugesendet bekämen ausdrucken, unterschreiben und einscannen konnten. Daher vereinbaren wir telefonisch Termine und händigen Ihnen den Antrag auf die Bescheinigungen für ein P-Konto vor Ort aus, damit sie sie unterschreiben und wir ihnen die Bescheinigung direkt aushändigen können. Dies ist jedoch vor allem für Hilfesuchende, die kein Deutsch sprechen eine Barriere, telefonisch einen Termin zu vereinbaren. Ebenso der Kontakt über die Freisprechanlage war nur für die möglich, die deutsch beherrschen.
 - Sprechstunden wurden ausgesetzt (März-Mai) und (Dez. - ?). Termine können telefonisch unter der 0202 / 697581-0 vereinbart werden. Gruppenangebote pausieren aktuell!
 - Zuvor erfolgte die Kontaktaufnahme persönlich in der offenen Beratung. Jetzt wird Kontakt 2x wöchentlich über das Beratungsannahmetelefon gewährleistet. Die Personen werden dann i.d.R. zurückgerufen und die Beratung wird möglichst telefonisch und/oder per Mail durchgeführt. Persönliche Beratungstermine werden nur vereinbart, wenn dies nicht zu vermeiden bzw. angezeigt ist.
 - es gab Einschränkungen, keine persönlich Beratung für ein paar Monate, der Kontakt war nur telefonisch oder per-mail. Jetzt wir geben Termine aus, und bis heute fallen die offenen Sprechstunden aus
 - Änderung der Präsenzzeit, bei wichtigen Anliegen konnten die Hilfesuchenden kurzfristig persönlich vorsprechen. Dafür eine längere tägliche telefonische Erreichbarkeit, bis 20 Uhr, werktags. Persönliche Vorsprache möglich mit Termin, wie vorher auch. Offene Sprechstunde war donnerstags wurde aber vorerst aufgehoben. Diese Regelungen gelten voraussichtlich erstmal bis zum 10.1.21.
 - Geschlossenes Gebäude, Persönliche Gespräche oder Hausbesuche nur nach telefonischer Beratung und Terminvereinbarung
 - Vorher konnten alle Ratsuchenden unsere Räumlichkeiten betreten. Änderung seit der Corona-Krise: Kontakt nur durch Nutzung der Freisprechanlage, Termine nur telefonisch vereinbar,- die meisten besitzen weder einen Drucker noch einen Scanner, sodass sie nicht den Antrag auf die Bescheinigung, die sie per E-Mail zugesendet bekämen ausdrucken, unterschreiben und einscannen konnten. Daher vereinbaren wir telefonisch Termine und händigen Ihnen den Antrag auf die Bescheinigungen für ein P-Konto vor Ort aus, damit sie sie unterschreiben und wir ihnen die Bescheinigung direkt aushändigen können. Dies ist jedoch vor allem für Hilfesuchende, die kein Deutsch sprechen eine Barriere, telefonisch einen Termin zu vereinbaren. Ebenso der Kontakt über die Freisprechanlage war nur für die möglich, die deutsch beherrschen.
 - Persönliche Termine nur bei dringender Notwendigkeit, Telefonische Beratung bevorzugt
 - Maskenpflicht,
 - die persönliche Sprechzeit täglich von 10.00-14.00 Uhr entfällt.
 - Wir haben versucht die Kontaktaufnahme, z.B. über Informationen auf der Homepage, so zu steuern, dass die Klient*innen hauptsächlich per Telefon oder Mail Kontakt aufgenommen haben. Früher kamen vermehrt auch Klient*innen spontan in die Beratungsstelle.
- Das Angebot der persönlichen Beratung haben wir während des Lockdowns eingestellt.

Tab. 6:

Inwiefern hat sich die Anzahl der Beratungsanfragen in den letzten Monaten / seit Beginn der Pandemie geändert?

	mehr als 75% weniger (1)	50% - 75% weniger (2)	25% - 50% weniger (3)	0% - 25% weniger (4)	keine Änderung (5)	0% - 25% mehr (6)	25% - 50% mehr (7)	50% - 75% mehr (8)	mehr als 75% mehr (9)	keine Angabe / nicht bekannt (0)
		%	%	%	%	%	%	%		
Bitte auswählen	-	1x 5,00	1x 5,00	3x 15,00	4x 20,00	6x 30,00	2x 10,00	2x 10,00	-	1x

Mittelwert 5,42

Tab. 7:

Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Diese Veränderungen sind zurückzuführen auf...

- Beratungsstellen, die angaben, weniger Beratungsanfragen zu erhalten (5) -

	veränderte Erreichbarkeitszeiten / -möglichkeiten der Beratungsstelle	veränderten Erreichbarkeitszeiten / -möglichkeiten der Behörden / anderer Hilfseinrichtungen	vermehrte Situationen aufgrund der Pandemielage, die eine Beratung/Hilfe erforderlich machen
Stimme eher zu	-	1	-
Stimme voll und ganz zu	-	-	-
Stimme eher nicht zu	1	2	2
Stimme gar nicht zu	4	2	2
Weiß nicht / Keine Angabe	-	-	1

- Beratungsstellen, die angaben, mehr Beratungsanfragen zu erhalten (10) -

	veränderte Erreichbarkeitszeiten / -möglichkeiten der Beratungsstelle	veränderten Erreichbarkeitszeiten / -möglichkeiten der Behörden / anderer Hilfseinrichtungen	vermehrte Situationen aufgrund der Pandemielage, die eine Beratung/Hilfe erforderlich machen
Stimme eher zu	4	5	4
Stimme voll und ganz zu	-	3	5
Stimme eher nicht zu	2	-	-
Stimme gar nicht zu	2	-	-
Weiß nicht / Keine Angabe	2	2	1

Tab. 8:

Ist in Bezug auf die Beratungsthemen oder Problemlagen ein Unterschied seit Beginn der Pandemie im Vergleich zu davor zu beobachten?

Ja	15 (75%)
Nein	5 (25%)

Falls ja: Welche Themen / Problemlagen sind das und wie erklären Sie sich diese Unterschiede?

Nennungen von 15 Beratungsstellen	
<ul style="list-style-type: none"> - Insgesamt waren die Unterschiede in der Beratung nicht so sehr groß. - Der größte Teil der Beratungsanfragen hatte unverändert Wohnperspektiven zum Inhalt. Verändert war, dass Kennenlernbesuche und Aufnahmen in Einrichtungen oder Werkstätten zum Teil erschwert waren. - Vereinzelt gab es Fragen bzgl. Betreuungsproblemen während der Schließung von Einrichtungen oder bzgl. Besuchsverböten in Krankenhäusern u.ä. - Innerhalb der psychosozialen Beratung kamen Ängste, Unsicherheiten und verringerte Kontakte zur Sprache. - Der Wegfall der Freizeitangebote macht einigen sehr zu schaffen. - Seit Beginn der Pandemie war es in den ersten beiden Monaten sehr ruhig. Ab Mai haben die Frauen zu folgenden Themen vermehrt angerufen: - Essstörungen - häusliche Gewalt - Trennung/Scheidung – Einsamkeit - Angst - hohe Anzahl ausländerrechtlicher Problematiken. Reisen in Heimatländer nicht möglich. Schlechte Erreichbarkeit der Ausländerbehörde. Existenzbedrohende Einstellungen von Leistungen. - Corona-Bußgelder - Homeschooling - fehlende technische Ausstattung, Menschen, die bereits abgehängt waren, sind noch abgehängter. - Kontakte zu Behörden müssen hergestellt/überbrückt werden - Krisen in den Familien mit wenig Wohnraum verstärken sind - Alleinerziehende sind durch nicht vorhersehbare Schließungen von Kindergärten oder Schulen immer wieder eingeschränkt und können Alltagsgeschäfte nicht regeln. - Erhöhte Anfragen nach P-Konten, durch Kurzarbeit, schlechte Erreichbarkeit der anderen Beratungsstellen und Ämter/Behörden, sprachliche Barrieren, Kindergeldbonus eine große finanzielle Hilfe gewesen für mittellose Menschen, - Die Problemlagen sind noch umfassender geworden. Es gibt viel zu Beraten und zu unterstützen. - Seit Corona vermehrt Anfragen/ vor allem junge Frauen (Schülerinnen), die noch zu Hause leben, melden sich häufiger --> berichtete Gründe: Probleme zu Hause mit den Eltern durch die Quarantäne-Regelungen, mehr Streit zu Hause - Verstärkte Probleme aufgrund eingeschränkter Kommunikationswege mit Behörden gefolgt von überzogenen Nachweisforderungen statt einer angezeigten vereinfachten Leistungsgewährung aufgrund von Corona. - Aufenthaltstitel Probleme, Leistungssperre, weil kein gültiger Aufenthaltstitel vorhanden ist, Erreichbarkeit von Behörden ist null, keine Antwort auf E-Mail, keine telefonische Erreichbarkeit. Bearbeitungszeit von Unterlagen hat sich geändert, es dauert lange bis es kommt einen Antwort, Unterlagen von Ratsuchende verloren, weil es keinen Eingangsstempel gibt - es besteht ein größeres Risiko, dass sich Menschen durch den Lockdown online verstärkt Größeres Risiko für Alleintrinker, dass sie sich ihr Alkoholkonsum durch die Einsamkeit drastisch erhöht. Ebenso gilt das Gegenteil für die alkoholsüchtigen Menschen, die es lieber mögen in Gesellschaft Alkohol vermehrt zu konsumieren. Für diese sinkt der Alkoholkonsum während der Lockdowns eher. Jedoch die Spielsüchtigen, die es gewohnt waren, an Glücksspielautomaten zu spielen, suchen nach Alternativen und finden diese im Online Glücksspiel. Da kann es passieren, dass mehr Schwierigkeiten auftauchen und vermehrt Menschen in Schulden geraten. - Im Großen und Ganzen gab es durchschnittlich keine Veränderung dadurch in der Zahl der Ratsuchenden. Es gab mal vermehrte Anfragen, dann wieder weniger Anfragen, sodass es im Durchschnitt gleichbleibende Zahlen von Beratungsanfragen gab. 	

- Verunsicherung von Schüler*innen und Lehrer*innen durch Pandemie-Situation und eher (zu) kurzfristiges Krisenmanagement im Schulministerium
- Erhöhte Anfragen nach P-Konten, durch Kurzarbeit, schlechte Erreichbarkeit der anderen Beratungsstellen und Ämter/Behörden, sprachliche Barrieren,
- Verunsicherung, Informationsbedarf, Hilfebedarf führen zu vermehrten Anfragen
- bei unserem Klientel: verstärkte Zunahme von Ängsten und Unsicherheiten bezgl. der Krebsbehandlung, psychosozialen Versorgung, Planungsunsicherheiten, fehlende Perspektiven, finanzielle Sorgen und Existenzängste.
- Bei den Ämtern z.B. Arbeitsamt, Rentenversicherung, Jobcenter finden Klienten keinen direkten Ansprechpartner mehr, durch kognitive und körperliche Einschränkungen aufgrund der Krebsbehandlung sind viele Klienten mit der Situation überfordert. Dadurch können Sozialleistungen nicht fristgerecht beantragt werden und mögliche Ansprüche gehen verloren.
- verstärkte Paarkonflikte durch die soziale Isolation
- Krisen durch erhöhte Alltagsbelastungen (z.B. Homeschooling)
- vermehrte postpartale Krisen
- Belastungen und Unsicherheiten im Rahmen von Schwangerschaft (z.B. Anwesenheit des Partners bei der Geburt, Teilnahme an Kursen usw.)
- Belastung durch weniger Präsenz der Behörden und des Jugendamtes (z.B. bei Vaterschaftsanerkennung)
- Jugendliche, wurden durch den Wegfall der sexuellen Bildungsveranstaltungen mit Schulen, schlechter erreicht
- Das Thema Corona und MS wird jetzt natürlich auch thematisiert und die Frage der Impfung.