

- Beschluss**
 Wahl
 Kenntnisnahme

Vorlagen Nr. 50/029/2021

öffentlich

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Bayan, Marion	Datum: 19.07.2021 Az.: 50
--	------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Sozialausschuss	06.09.2021	Kenntnisnahme

Auswirkungen der SARS-Cov-2-Pandemie auf die Arbeit des Kreissozialamtes

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--|--|
| Finanzielle Auswirkung | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Personelle Auswirkung | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Organisatorische Auswirkung | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Auswirkung auf Kennzahlen | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |
| Klimarelevanz | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen |

Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Bayan, Marion	Datum: 19.07.2021 Az.: 50
--	------------------------------

Auswirkungen der SARS-Cov-2-Pandemie auf die Arbeit des Kreissozialamtes

Anlass der Vorlage:

Die Corona-Pandemie ist und war nicht nur mit Auswirkungen auf den privaten Bereich aller Mitarbeiter_innen verbunden, sondern hatte ebenfalls – teilweise einschneidende – Auswirkungen auf die Arbeitsweise und Funktionsfähigkeit des Kreissozialamtes, die im Überblick dargestellt werden.

Sachverhaltsdarstellung:

Das Sozialamt ist ein ständiges Mitglied des Krisenstabs (SMS 50) und nimmt an den regelmäßigen Sitzungen teil. Die Vielzahl von eingehenden Informationen, die den Aufgabenbereich des Amtes betrafen, wurden in der jeweiligen Abteilung bewertet und im Sinne der Krisenbewältigung umgesetzt. Die Mitarbeiter_innen haben aktiv die Arbeit des Gesundheitsamtes unterstützt und sich für die Übernahme von Aufgaben über ihr eigentliches Pensum hinaus zur Verfügung gestellt. Auch ein Kontingent an Räumen konnte durch die umfassende Nutzung der Möglichkeiten des Homeoffice durch die Mitarbeiter_innen des Sozialamtes dem Gesundheitsamt für deren Aufgabenerfüllung für einen längerfristigen Zeitraum zur Verfügung gestellt werden. Die Priorisierung der Einrichtungen für die anstehenden Impfaktionen, die Koordinierung des Einsatzes der Unterstützungskräfte der Bundeswehr für die Testungen in den stationären Einrichtungen oder auch die Verteilung der vom Land bereitgestellten Masken sind nur einige Themen, die das Sozialamt in der Krisenstabsfunktion bearbeitet hat.

Neue Formate der Kommunikation untereinander im Amt aber auch mit den externen Partner_innen wurden unter hoher Akzeptanz über alle Bereiche hinweg eingeführt. Für die Mitarbeiter_innen im Kontakt zu den Bürgern wurden Schutzkonzepte entwickelt und u.a. mit dem Arbeitsschutz abgestimmt und Schutzausrüstung wurde seitens des Kreises zur Verfügung gestellt. Das Impfangebot für die Mitarbeiter_innen wurde

sehr positiv angenommen. Auch die priorisierte Impfung der Mitarbeiter_innen in der Heimaufsicht und der Betreuungsstelle führte nicht zum „Impfneid“, sondern wurde über alle Abteilungen hinweg als positives und wichtiges Instrument der Pandemiebekämpfung angesehen und akzeptiert.

Die besonderen Herausforderungen für die Abteilungen des Sozialamtes waren sehr unterschiedlich und werden im Einzelnen dargestellt:

Die **Abteilung „Rechtsstelle, Fachaufsicht, IT (50-1)“** war seit Beginn der Corona-Situation aktiv in die Bewältigung der Pandemielage eingebunden.

Zur Kontaktreduzierung wurden die Kolleginnen und Kollegen durch intensive Ausnutzung der bestehenden Telearbeitsmöglichkeiten und zusätzlicher technischer Unterstützung in rotierende Präsenz- und Homeoffice-Arbeitssituationen aufgeteilt. Hierdurch konnten regelhaft nur Einzelbüro nutzungen erreicht werden. Die notwendige interne Kommunikation wurde auf Telefonkonferenzen und zeitnah auf Videokonferenzen umgestellt. Die Erfahrungen, insbesondere bei der Nutzung von Videokonferenzsystemen, können durchaus als positiv angesehen werden. Eine Verstetigung im Regelbetrieb ist vorgesehen, wobei bewährte Präsenzveranstaltungen weiterhin bestehen bleiben sollen.

Als Grundsatzbereich ist die Abteilung 50-1 für die Aufgaben des Sozialhilfeträgers (SGB XII) und als kommunaler Träger im Jobcenter ME-aktiv (SGB II) zuständig. Für den Bereich SGB XII mussten diverse Weisungs- und Erlasslagen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) in Arbeitsanweisungen und Verfügungen für die leistungsbearbeitenden Stellen umgesetzt werden. U.a. sind hier die Regelungen der Sozialschutzpakete zu benennen.

Eine besondere Herausforderung oblag hierbei der Kommunikation mit den örtlichen Sozialämtern als ausführende Stellen nach der aktuellen Heranziehungssatzung. Sowohl auf Leistungs- als auch auf Sachbearbeiterebene wurden die bestehenden Kommunikationswege krisenbedingt nochmals intensiviert.

Im Ergebnis kann festgestellt werden, dass sich die über viele Jahre aufgebauten und gepflegten Strukturen und Kommunikationswege zwischen den örtlichen Sozialämtern und dem Grundsatzbereich 50-1 bewährt haben. Es ist gelungen, zu allen sich stel-

lenden Problemlagen gemeinsam getragene Lösungen zu entwickeln. Der enge Austausch wird weiterhin aufrechterhalten.

Für den Bereich SGB II war das Beteiligungsmanagement aktiv in den internen Krisenstab des Jobcenters ME-aktiv eingebunden. Organisatorische und inhaltliche Maßnahmen wurden gemeinschaftlich abgestimmt und von beiden Trägern des Jobcenters mitgetragen.

Eine besondere Herausforderung für das Jobcenter ME-aktiv liegt in der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden. Um diese auch unter Corona-Bedingungen aufrecht zu erhalten wurden neue Zugangs- und Kommunikationswege eröffnet. Die Träger und Gremien (MBK und TV) wurden regelmäßig über die Maßnahmen informiert. Auch für den kommunalen Träger im Jobcenter ME-aktiv waren wie im SGB XII diverse Weisungs- und Erlasslagen der Ministerien umzusetzen.

Ein besonderes Augenmerk hat das Beteiligungsmanagement auf die Umsetzung der kommunalen Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II auch unter Corona-Bedingungen gelegt. Der Anspruch auf Schuldnerberatung, Suchtberatung und psychosozialer Betreuung muss insbesondere in der Coronazeit fokussiert angeboten werden.

Die **Abteilung „Soziale Leistungen (50-2)“** wurde durch die getroffenen Maßnahmen der Politik aber auch der Maßnahmen, die im Haus durchgeführt worden sind, erheblich in ihrer normalen Arbeit getroffen.

Bereits zu Beginn der Coronalage im Frühjahr 2020 wurden Büros und Arbeitsplätze dem Kreisgesundheitsamt zur Verfügung gestellt. Die Sachbearbeitung im Bereich der Hilfen zur Pflege in Einrichtungen erfolgte bereits vor der Pandemie mit einem hohen Anteil an Mitarbeiter_innen in Teleheimarbeit. Der Bereich ist klassisch nicht im Publikumsverkehr eingebunden, persönliche Vorsprachen stellen die Ausnahme dar. Mit Feststellung der Pandemischen Lage wurde für alle Mitarbeiter_innen die Möglichkeit geschaffen Homeoffice in Anspruch zu nehmen, der Anteil erhöhte sich nochmals. Die Erfahrungen der bereits langjährig in Teleheimarbeit befindlichen Kolleg_innen waren hier sehr hilfreich. Die Erfahrungen zeigen, dass die Sachbearbeitung komplett im Homeoffice erfolgen kann, lediglich zur Postsichtung und – bearbeitung ist die Anwesenheit in der Dienststelle erforderlich.

Hierdurch konnten die Bürokapazitäten sehr kurzfristig dem Kreisgesundheitsamt zur Verfügung gestellt werden.

Im Rahmen der Kommunikation gab es keine Reduzierung mit den handelnden Akteuren. Sowohl die Pflegeeinrichtungen als auch die Betreuer und sonstige Antragsberechtigten konnten den Bereich dauerhaft über Email, Telefon oder postalisch erreichen.

Es wurden keine Rückstände aufgebaut, die Arbeitserledigung konnte durch die Organisation des Sachgebietes reibungsfrei in das Homeoffice verlagert werden.

Darüber hinaus konnten Erfahrungen gesammelt werden, wie die zukünftige Wahrnehmung der Arbeit als auch die Erreichbarkeit optimiert werden können.

Die digitale Erreichbarkeit hat sich bewährt, sowohl die Pflegeeinrichtungen als auch viele Angehörige und Betreuer sind mittlerweile digital gut ausgestattet. Viele Fragestellungen konnten am Telefon abschließend erledigt werden, persönliche Vorsprachen waren in keinem Fall notwendig und mussten auch nicht angeboten werden.

Für die Zukunft ist die Erreichbarkeit auf dem digitalen Wege weiter auszubauen. Die Einführung der digitalen E- Akte wird ein weiterer Schritt sein, um bei den Kolleg_innen im Homeoffice und vor Ort im Büro die Bearbeitung der Akten zu optimieren und zu beschleunigen.

Hier ist das Kreissozialamt aktuell in vorbereitenden Tätigkeiten mit den IT-Anbietern.

Im Innenverhältnis konnte der Austausch und die Kommunikation über einen internen Newsletter und digitale Austauschlösungen z.B Go-To-Meeting erfolgreich gestaltet werden.

Im publikumsintensiven Bereich des Elterngeldes und des Bafög musste auf die Schließung der Verwaltung schnell reagiert werden. Bisher war die Antragstellung durch persönliche Vorsprache zu den Öffnungszeiten möglich und wurde auch in einer hohen Frequenz wahrgenommen.

Mit Schließung der Verwaltung wurden die Beratungen auf eine stark erweiterte telefonische Erreichbarkeit umgestellt. Dauerhaft waren mindestens 2 Mitarbeiter_innen über den Sammelanschluss telefonisch zu erreichen, um alle Anfragen der Bürger_innen zu beantworten und Beratungen durchzuführen. In Stoßzeiten wurde die Anzahl der Mitarbeiter_innen im Telefonkontakt erhöht. Es wurde auch ein verstärktes Angebot der Kontaktmöglichkeit per E-Mail vorgehalten. Sowohl Fragen um den

Elterngeldantrag als auch die Möglichkeit Änderungsmitteilungen oder Dokumente digital zu übermitteln wurden verstärkt von den Bürger_innen genutzt.

Das Angebot wurde sehr gut angenommen, rückblickend ist sogar festzustellen, dass eine fernmündliche Beratung (die dann ggfs. auch terminiert wurde) in den meisten Fällen ausreichend ist. Der Zeitaufwand für eine fernmündliche Beratung belief sich auf ca. 20-40 Minuten. Im Gegensatz zu den vorherigen Öffnungszeiten, in denen immer 1 Mitarbeiter für evtl. Besucher gebunden war, konnte durch die Terminierung der fernmündlichen Beratung wesentlich effizienter gearbeitet werden.

Der Bereich Elterngeld hatte sich in der Pandemie organisatorisch so aufgestellt, dass die Hälfte der Mitarbeiter_innen vor Ort war, die andere Hälfte dauerhaft im Homeoffice. Der Bereich Elterngeld arbeitet mit der E- Akte, eine komplette Aufgabenwahrnehmung ist im Homeoffice möglich. Durch die bislang fehlende technische Möglichkeit, Drucke aus dem Homeoffice auszulösen, waren die Kolleg_innen jedoch auch mindestens 1x in der Woche vor Ort.

Die Aufgabenerledigung im Bereich Elterngeld und Bafög ist in der gesamten Zeit vollumfänglich sichergestellt gewesen. Durch eine hohe Auslastung der Netzanbindung gab es jedoch zeitverzögerte Bearbeitungen.

Es ist beabsichtigt, die positiven Erfahrungen mit der telefonischen Beratung in eine zukünftige Beratungsstrategie einfließen zu lassen. Die gebundenen Zeiten reduzieren sich hierdurch, die für die Sachbearbeitung benötigt werden. Ab Juli 2021 wurden in Einzelfällen Termine für persönliche Vorsprachen vergeben, sollten telefonische Beratungen nicht ausgereicht haben. Dies ist insbesondere dann angezeigt, wenn Sprachbarrieren eine telefonische Beratung nicht zielführend erscheinen lassen.

Auch die Antragsteller_innen haben diese Umstellung aufgrund der Pandemie sehr positiv aufgenommen. Viele positive Rückmeldungen zu den telefonischen Beratungen erreichten die Sachbearbeitung.

Durch die organisatorischen Umstellungen konnte erreicht werden, dass in der gesamten pandemischen Lage alle Eltern die notwendigen Anträge stellen und Beratungen erhalten konnten und die Leistungen bewilligt wurden.

Die Arbeit der **Abteilung „Betreuungsstelle (50-3)“** besteht darin, die persönlichen Verhältnisse von Menschen in prekären Lebenssituationen aufzuklären; die Pandemie und insbesondere der Lockdown stellten insofern besondere Herausforderungen dar. Zum einen waren die Mitarbeiter_innen angewiesen, auf persönliche Kontakte weitestgehend zu verzichten; zum anderen ist die Beurteilung einer Lebenssituation ohne unmittelbaren Kontakt zu dem Betroffenen nur unvollständig möglich. Die Telefonate mit den Betroffenen wurden in größerem Umfang genutzt aber auch kreative Lösungen, wie z.B. Gespräche beim Spaziergehen in Einzelfällen gefunden.

Durch das Impfangebot und die Zurverfügungstellung von Schutzmaterial wurden persönliche Kontakte wieder möglich.

Im Netzwerk der gemeindepsychiatrischen Arbeit war zu beobachten, dass ambulante psychiatrische Dienste (Betreutes Wohnen, Tagesstätten) persönliche Kundenkontakte ebenfalls komplett einstellten (mussten). Zu den sichtbaren negativen Auswirkungen zählten zahlreiche Erstaufenthalte in den psychiatrischen Kliniken.

Die Abteilung **„WTG-Behörde 50-4“** ist als Heimaufsicht für etwa 300 Angebote im Kreisgebiet zuständig. Aktuell sind im landesweit einheitlich anzuwendende Programm PfAD.wtg für das Kreisgebiet 298 Angebote verzeichnet.

Hier wird unterschieden nach:

○ Vollstationäre Dauerpflegeeinrichtungen nach SGB XI	56
○ besondere Wohnformen nach SGB IX	34
○ Vollstationäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen	3
○ Teilstationäre Nachtpflegeeinrichtungen	0
○ Teilstationäre Tagespflegeeinrichtungen	23
○ Ambulante Dienste mit Versorgungsvertrag nach §72 SGB XI	91
○ Ambulante Dienste mit Leistungsvereinbarung nach §123 SGB IX	12
○ Sonstige Betreuungsangebote	
○ Hospiz	1
○ Service Wohnen	32
○ Wohngemeinschaften	46

Während ambulante Dienste und das Servicewohnen ausschließlich einer Anzeigeverpflichtung bei der WTG-Behörde unterliegen, werden die Wohn- und Betreuungs-

angebote im Rahmen von Regel- bzw. anlassbezogenen Prüfungen überwacht. In der Zeit vom 18.03. bis zum 22.06. 2020 waren die Regelprüfungen aufgrund eines Erlasses des MAGS ausgesetzt. Danach sollten die Regelprüfungen unter Einhaltung der erforderlichen Schutz- und Hygienemaßnahmen wieder durchgeführt werden. Insgesamt wurden im letzten Jahr 25 Regelprüfungen und 62 anlassbezogene Prüfungen in den Einrichtungen durchgeführt. Hier standen die Einhaltung der Besuchsregelungen und die damit verbundenen Hygienevorgaben im Vordergrund.

Seit Beginn der Pandemie informiert die Heimaufsicht die Anbieter und berät zu den Neuerungen der jeweiligen maßgeblichen Verordnungen.

Während zu Beginn des Ausbruchsgeschehens unzählige telefonische Beratungen der Träger und der Angehörigen den Tagesablauf bestimmten, wurden auch Themen wie Isolier- und Quarantänebereiche in den Einrichtungen oder die Einrichtung einer separaten Quarantäneeinrichtung für das Kreisgebiet begleitet. Hinzu kamen in nahezu wöchentlichem Intervall Erlasse, Verordnungen und Allgemeinverfügungen, die allen Betroffenen vermittelt werden mussten.

Insgesamt 171 Verordnungen, davon 45 Coronaschutzverordnungen, 36 Test- und Quarantäneverordnungen und 27 Coronabetreuungsverordnungen wurden bis zum 20. Juli 2021 per Mail an die Anbieter versandt, auf die wesentlichen Änderungen hingewiesen und Rückfragen hierzu beantwortet

Das Ausbruchsgeschehen in den Einrichtungen gestaltete sich von Frühjahr bis zum Herbst 2020 noch moderat und es zeigten sich nur vereinzelt Schwächen in der Umsetzung der erforderlichen Hygienemaßnahmen. Während einige wenige Einrichtungen in der ersten Welle erhebliche Ausbrüche bewältigen mussten, blieben viele Häuser noch verschont. Auch nachdem im Sommer 2020 die Besuche in den Häusern wieder ermöglicht wurden, verlief das Ausbruchsgeschehen und die Sterberate ähnlich einer Grippewelle. Zu Beginn des vierten Quartals (am 02.10.20) wurden seit Beginn der Pandemie 25 Todesfälle aus den Einrichtungen und der ambulanten Versorgung gemeldet, danach stiegen die Zahlen dramatisch an. Während am 02.11.2020 insgesamt 28 Todesfälle gezählt wurden, waren es am 02.12. bereits 42 und am 30.12. insgesamt 81 Fälle. Zu diesem Zeitpunkt waren insgesamt 254 Bewohner_innen und 101 Beschäftigte aus 36 stationären Altenpflegeeinrichtungen, 19 ambulanten Diensten und acht Einrichtungen der Eingliederungshilfe mit Covid infiziert. Insbesondere der Januar 2021 zeichnete sich noch durch einen starken Anstieg der

Zahlen aus. Zum 29.01.21 waren insgesamt 307 Bewohner und 126 Beschäftigte erkrankt, und 170 Menschen verstorben.

Aufgrund dieser Entwicklung wurde seitens der Kreisverwaltung die Besuchsregelung ab dem 18.01.2021 vorübergehend bis zum 10.03.2021 wieder eingeschränkt. Besuche waren weiterhin möglich, allerdings reduziert auf eine/-n Besucher_in pro Bewohner_in und Tag. Aufgrund der ab dem 27.12.2020 durchgeführten Impfungen in den Einrichtungen und der etwa siebenwöchigen Besuchsreduzierung zeichnete sich ein deutlicher Rückgang der Infektionen in den Einrichtungen ab. Die Zahl der Verstorbenen ist noch bis zum 26.02.21 auf insgesamt 227 gestiegen und hat sich bis Ende Juli 2021 nur geringfügig bis auf 236 erhöht. Die Zahl der erkrankten Bewohner und Beschäftigten ist zum Stand Juli 2021 jeweils auf 0 abgesunken.

Insbesondere im Zeitraum von November 2020 bis Februar 2021 verschärfte sich die Situation, da einige Einrichtungen mitteilten, dass aufgrund der hohen Anzahl von Quarantäneanordnungen für infizierte bzw. als Kontaktpersonen geltende Mitarbeiter_innen, zumindest zeitweise die Sicherstellung der Pflege kritisch war. Hier ist es der Heimaufsicht gelungen, den Einrichtungen beratend, zum Teil auch vor Ort, zur Seite zu stehen und entsprechend durch das Aufzeigen von Hilfsangeboten zu unterstützen.

Auch wenn die Pandemie noch nicht überstanden ist und eine vierte Welle befürchtet wird, erscheint die Situation aktuell in den Einrichtungen und Diensten beherrschbar.

Die Coronapandemie hat die Arbeit der „**Abteilung Kommunales Integrationszentrum (50-5)**“ in jeglicher Hinsicht so eingeschränkt und erschwert, wie die anderen Bereiche der Verwaltung auch. Die Auswirkungen auf das operative Geschäft in Hinblick auf die Arbeitsplatzsituation, die interne und externe Kommunikation, alle Abläufe des Alltagsgeschäftes, waren enorm und haben den Mitarbeitenden viel zusätzliches Engagement, Improvisationsgeschick und Geduld abverlangt. Als netzwerkorientierte Einrichtung, die auch in den Tätigkeitsfeldern Qualifizierung, Information und Weiterbildung tätig ist, stand auch zu befürchten, Teile der Zielgruppen und Kooperationspartner_innen über die Dauer der Pandemie zu verlieren. Hierzu kam es bis heute zum Glück nicht. Erfreulicherweise ist es dem Integrationszentrum möglich gewesen, in der Anfangsphase der Pandemie die vorhandene technische Ausstattung des Arbeitsbereiches so zu erweitern und auszubauen, dass die Mitarbeiter_innen innerhalb weniger Wochen innerhalb des Netzwerks ihre Arbeit, angepasst an die nun vorherrschenden Bedingungen, regelbetriebsähnlich wiederaufnehmen konnten. Hierbei ist

es gelungen, viele Angebote aus dem Bestand des Integrationszentrums in digitaler Form anbieten zu können, wie zum Beispiel Netzwerktreffen, Arbeitsgruppen, Gruppenangebote und Fachtage. Andere Angebote wurden adaptiert und den Zielgruppen auf alternativen Wegen zugänglich gemacht. Beispielhaft ist hier die Webseite für Ringvorlesungen (ringvorlesung-ki-mettmann.de) als digitale Fortbildungsmöglichkeit für Interessierte und Fachkräfte.

Viele Menschen mit Einwanderungsgeschichte, insbesondere solche aus eher schwachen sozioökonomischen Verhältnissen, sind von der Coronapandemie besonders stark betroffen. Die gesellschaftlichen Teilhabe- und Bildungschancen haben sich für sie in der Regel verschlechtert. Als Einrichtung mit dem Ziel der Beseitigung von solchen sozialen Ungleichheiten hat das Integrationszentrum zusätzliche Projekte und Maßnahmen mit verschiedenen Einrichtungen und Partner_innen angeboten und umgesetzt. (Lehr-Asse, zusätzliche Arbeitskreise mit dem Gesundheitsamt und den Städten etc.).

Viele neue Möglichkeiten der digitalen Zusammenarbeit, der Wissensvermittlung und des Austauschs werden künftig zusätzlich oder als neuer Standard genutzt werden. Während der Pandemiesituation wurde und wird auch neues Personal aufgenommen und erfolgreich eingearbeitet. Seit Mai 2021 wird das neue und umfangreiche Landesprogramm „Kommunales Integrationsmanagement (KIM)“ umgesetzt. Auch hier ist die tatsächliche Benachteiligung der oben erwähnten Menschen ein Ansporn, eben wegen der Pandemie, eher schneller zu handeln als abzuwarten. Mit dem KIM als Instrument soll die gesellschaftliche Integration der in das Programm aufgenommenen Menschen besser gelingen und somit Diskriminierungspotentiale abgebaut und Teilhabemöglichkeiten verbessert werden. Außerdem wurden, in enger Zusammenarbeit mit der Stabsstelle „soziale Planung“, die jetzt verbundene Unterlage „Datensammlung Integration – Integrationskonzept“ zusammen mit dem „Handlungskonzept gegen Rassismus und Rechtsextremismus“ konzeptionell fortgeschrieben.

Die Ausstattung aller Arbeitsbereiche des Sozialamtes mit der erforderlichen, teilweise mobilen EDV-Ausstattung hat den Dienstleiter KRZN und auch die IT-Steuerung des Kreises vor große Aufgaben gestellt, zumal alle Ämter des Kreises Bedarfe anmeldeten. Auch hier wurden in enger Zusammenarbeit Lösungen gefunden, die die Arbeit im Homeoffice und damit die Reduzierung der innerbetrieblichen Kontakte ermöglichten.

Die Ansätze aus der Pandemie wie z.B. die telefonische und terminierte Beratung oder die Nutzung der Videokommunikation haben sich bewährt und sollen auch nach der Pandemie weiterverfolgt werden. Aber auch bewährte Präsenzformate müssen wiederaufgelebt werden, diese sind in ihrer Wirkung auf die Mitarbeiter_innen und auf das Teamgefühl enorm wichtig. Eine gesamte Rückkehr zu der Arbeitsweise, wie sie vor der Pandemie stattgefunden hat, ist für viele nicht mehr denkbar. Viele Vorteile der digitalen Vernetzung wurden erst durch die besondere Lage erkannt und gewinnbringend eingebracht und genutzt. Die Mitarbeiter_innen haben für sich und für ihre Arbeit Vorteile aber auch neue Verpflichtungen erkannt. Ein geplantes und gut strukturiertes Homeoffice im Team bietet die Möglichkeit, mehr Personal auf weniger Arbeitsplätzen vor Ort zu konzentrieren. Insbesondere vor dem Hintergrund des ständigen Büroplatzmangels können hier positive Effekte über einzelne Teams und sogar Sachgebiete hinaus erzielt werden. Auch der Kontakt der Kunden und Kundinnen hat sich verändert. Es ist eine größere Akzeptanz für den E-Mail-Verkehr und die telefonische Kontaktaufnahme wahrzunehmen.