



# **Ergebnisse einer Befragung zu den Erfahrungen im Umgang mit der Corona-Pandemie im Rahmen des Förderprogramms „Zusammen im Quartier – Kinder stärken – Zukunft sichern“**

Zusammenfassung für Projektverantwortliche

Lisa Bartling/Lars Czommer

## Ausgangslage

Die anhaltenden Auswirkungen der Corona-Pandemie führen bundesweit zu erheblichen Einschränkungen des öffentlichen Lebens. Dies gilt sowohl für das Privat- als auch für das Arbeitsleben. Insbesondere die Zeit des „Corona-Lockdowns“ (März – Juni 2020) stellte die vonseiten des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen mit Mitteln aus dem Europäischen Sozialfonds geförderten Projekte des Förderprogramms „Zusammen im Quartier – Kinder stärken – Zukunft sichern“ (ZiQ) vor große Herausforderungen.

Um ein Gespür dafür zu erhalten, welche Auswirkungen die Pandemie auf die sozialräumliche Umsetzung der einzelnen Projekte genommen hat, entwickelte das „Team Armutsbekämpfung und Sozialplanung“ der G.I.B. vier ad hoc-Fragen zur Erfassung der Situation vor Ort. Die Fragen wurden Ende April 2020 im Rahmen einer Rundmail an die Projektverantwortlichen versandt. Bis Mitte Mai 2020 meldeten rund 40 Prozent der Projekte Informationen zur Ausgestaltung des Projektalltags in Zeiten von Corona zurück. Anhand der Erfahrungsberichte wird deutlich: Von Armut und sozialer Isolation bedrohte Familien mit jungen Kindern sowie Jugendliche sind von den Kontaktbeschränkungen besonders betroffen. Den Projekten im Förderprogramm ist es gelungen, schnell, flexibel und kreativ auf die erschwerten Bedingungen zu reagieren.

Im Folgenden haben wir verallgemeinerbare Ergebnisse der Befragung zusammengefasst.

## Ergebnisse der Befragung

### **1. Konnte trotz der aktuellen Situation und Beschränkungen Kontakt zur Zielgruppe im Quartier gehalten werden? Welche Wege zur Kontaktaufnahme/Kommunikation werden derzeit genutzt?**

Anhand der eingegangenen Rückmeldungen wird deutlich, dass es den Projekten trotz der Einschränkungen des „Lock-Downs“ weitgehend gelungen ist, den Kontakt zur Zielgruppe aufrechtzuhalten. Unmittelbar nachdem ersichtlich wurde, dass durch Inkrafttreten der Corona-Schutzverordnung Face-to-Face-Beratungen und Gruppenveranstaltungen nicht mehr in der gewohnten Umsetzung möglich waren, sind die Projektverantwortlichen verstärkt dazu übergegangen, bereits bestehende Zielgruppen-Kontakte über Telefon, E-Mail, Videokonferenzen oder Chatoptionen in sozialen Medien (Facebook, Instagram, Sprachnachrichten über WhatsApp etc.) aufrechtzuerhalten. Zudem konnten für unterschiedliche Beratungs- und Schulungsangebote virtuelle Sprechstunden oder Webinare, zum Beispiel über Zoom, angeboten werden. Verstärkt genutzt wurden auch die Projekt-Homepages, um über Angebote zu informieren und Newsletter via E-Mail zu versenden. Diese Maßnahmen beziehen sich weitestgehend auf bereits bestehende Kontakte. Neue Kontakte zu knüpfen gelang in Einzelfällen, in denen die Mitarbeitenden des Projektes weiterhin aufsuchend im Quartier unterwegs waren. Wo immer Kontakt zu im Quartier verankerten Multiplikator\*innen bestand, wurden diese über die „neuen Wege“ zur Kontaktpflege und über bestehende Angebote im Projekt informiert.

Die Corona-Pandemie förderte jedoch auch zu Tage, dass über digitale Medien ein Teil der Zielgruppenangehörigen nicht erreicht werden konnte. Hervor stach, dass insbesondere von Armut betroffene Familien oftmals nicht über die notwendige digitale Ausstattung (PC, Laptop, Internet, Smartphone) verfügen. Darüber hinaus standen nicht selten fehlende Sprachkenntnisse einem digitalen Austausch im Wege. Um auch Personengruppen ansprechen zu können, die weder digital noch über Telefon erreichbar waren, setzten die Projektverantwortlichen parallel auf bewährte Instrumente, wie Aushänge in Schaufenstern, Infos in der lokalen Presse, Flyer mit Notfall-Handynummer, Briefkasten-Wurfsendungen sowie Mund-zu-Mund-Informationstransfer durch im Quartier ansässige Multiplikator\*innen.

Projekte, die eng mit Schulen und Jugendfreizeiteinrichtungen zusammenarbeiten, konnten in der Regel problemlos Kontakt zu Kindern und Jugendlichen halten. Demgegenüber erwies es sich als schwierig, Kontakt zu Jugendlichen aufzubauen, die nicht über die angesprochenen Kanäle erreichbar waren. In einigen Fällen konnte die Zielgruppe jedoch über aufsuchende Sozialarbeit angesprochen und auf optionale Beratungs- und Freizeitangebote hingewiesen werden. Vereinzelt wurde zurückgemeldet, dass auf den Einsatz diverser digitaler Medien aus Gründen des Datenschutzes verzichtet werden musste. Aus den Reihen der Projekte kam die Rückmeldung, dass die zeitnahe Umstellung der Kontaktaufnahme auf flexiblere Ansprachemodelle vonseiten der Quartiersbevölkerung mit einem hohen Maß an Wertschätzung und Vertrauen aufgenommen wurde.

## **2. Können Teilbereiche Ihrer Angebote derzeit (in veränderter Form) umgesetzt werden?**

Vonseiten der Projektverantwortlichen wurde berichtet, dass unmittelbar nachdem ersichtlich war, dass Face-to-Face-Kontakte und Gruppenveranstaltungen auf unbestimmte Zeit nicht mehr möglich sind, die Projekte vor Ort neue innovative Wege zur Umsetzung der Angebotspalette eingeschlagen haben. Generell entstand der Eindruck, dass über Nacht eine digitale Revolution eingesetzt hatte.

Wann immer möglich, wurden Beratungsangebote über Telefon, E-Mail, Videokonferenzen oder Chatoptionen in sozialen Medien (Facebook, Instagram, Sprachnachrichten über WhatsApp etc.) abgehalten. Um auch Personen über die Fortführung der Angebote zu informieren, die nicht unmittelbar oder nur sehr erschwert über Telefon, Internet oder soziale Medien erreicht werden konnten, erfolgte der Informationstransfer über Aushänge und Briefwurfsendungen. Im Rahmen aufsuchender Arbeit konnten unter Einhaltung der geltenden Hygiene-Abstandsbedingungen zum Teil auch vor der Tür beziehungsweise vor dem Fenster Beratungsgespräche erfolgen.

Die Auswertung macht deutlich, dass trotz bestehender Kontakteinschränkungen eine Fülle an Beratungsangeboten über Telefon, E-Mail, Chats etc. durchgeführt wurde. Das Spektrum reicht hier von Hilfestellungen für Eltern und Kinder bei der Bewältigung der schulischen Aufgaben,

der Unterstützung Jugendlicher bei Bewerbungen für Ausbildungs- und Arbeitsstellen, Anmeldungen für die Berufskollegs, Hilfestellung bei der Kommunikation mit Behörden sowie der generellen Einrichtung eines Notfalltelefons zur Beratung von Familien in Konfliktsituationen.

Wohlwissend, dass ein Großteil der im Quartier lebenden Kinder und Jugendlichen mit ihren Familien auf engstem Raum – nicht selten ohne Außenbereich – wohnen, sind die Projekte dazu übergegangen, aufkommender Langeweile und damit einhergehender Konfliktpotentiale etwas entgegenzusetzen. Situationsbedingt konnten so flexible Angebote im Bereich „Bewegung und Gesundheit“ implementiert und erprobt werden. Der digitalen Ideenvielfalt war hierbei keine Grenzen gesetzt. So konnten online diverse Angebote im Bereich Spielen, digitale Lernportale mit Sprach- und Schreibübungen, Audio-Podcasts, Basteln, Kochen, Entspannen angeboten werden. Darüber hinaus fanden beispielsweise Anleitungen und Hilfestellungen im Umgang mit Nähmaschinen bei der Herstellung von Gesichtsmasken ihren Weg in das digitale Netz. Verschiedentlich erfolgten Aufrufe zu Corona-Kreativaktionen mit dem Angebot von Schreib-, Mal- und Fotowettbewerben. Die erstellten Kunstwerke konnten dann beim jeweiligen Träger in den Briefkasten eingeworfen werden. Geplant sind online- und/oder Live-Ausstellungen der Werke in den jeweiligen Projekträumlichkeiten vor Ort. In einem Projekt wurden die Bilder und Geschichten an eine Senioreneinrichtung weitergeleitet. Davon ausgehend, dass nicht alle Kinder und Jugendlichen über ausreichend Mal- und Schreibmaterial sowie Sportsachen verfügen, wurden zum Teil auch Sport- und Malbeutel an bedürftige Haushalte verteilt. Einige Projekte sind zum Teil dazu übergegangen „temporäre Themenboxen“ zu erstellen, die nach ein paar Tagen des Gebrauchs – und nach hygienischer Reinigung – dann in einen anderen Haushalt übergangen.

Bedacht wurden zudem Bewohnergruppen, die nicht über Internet, Smartphones und andere digitale Medien erreichbar sind. Bedürftige Personen und Familien, zu denen bereits im Vorfeld Kontakt bestand (zum Beispiel über ASD, Jugendamt, Sozialarbeit), wurden entweder über Telefon oder persönlich im Rahmen von Balkon- oder Fenstergesprächen aufgesucht, um eventuell Bedarfe zu ermitteln und ad hoc Angebote und Hilfestellungen zu unterbreiten. In einigen Quartieren wurden durch die Quartierskümmerer\*innen und über bestehende Netzwerke Lebensmittel gesammelt und an bedürftige Haushalte weitergeleitet. Auch wurden in Zeiten des „Abstandgebotes“ Schulhöfe – unter Anleitung – zu multifunktionalen „Familienbewegungsstätten“ zwischengenutzt.

Für ältere, weniger mobile Bewohner\*innen konnten im Rahmen ehrenamtlichen Engagements Einkäufe, Abholung von Medikamenten, Botengänge, Spaziergänge und weitere Angebote organisiert werden. Gelungen ist zudem, Kurse zur Konflikt- und Stressbewältigung, Selbstbehauptungstrainings sowie ein Qualifizierungsangebot für Bildungsmentor\*innen digital anzubieten.

### **3. Wie gestaltet sich aktuell die Kommunikation mit Ihren direkten Kolleginnen und Kollegen, Akteuren der Kommunalverwaltung und anderen Netzwerkpartnern?**

Trotz der mehrfach erwähnten Einschränkungen ist es den Projekten gelungen, sowohl die Träger-interne als auch die externe Kommunikation zu den Netzwerkpartnern aufrechtzuerhalten. Es wurde berichtet, dass durch die Möglichkeiten neuer digitaler Kommunikationswege (Discord, WhatsApp, Zoom, Google Teams etc.) der Austausch mit den direkten Projektkolleg\*innen problemlos erfolgen konnte. Auch ist der Spagat zwischen Home-Office und Präsenzzeiten vor Ort – zum Teil im Schichtdienst – gelungen. Oftmals fanden Dienst-Übergaben via Telefon- oder Videokonferenz statt. Anliegen von Klient\*innen konnten zum Beispiel in einem gemeinsamen Team-Logbuch festgehalten werden, sodass die Fachkräfte die Möglichkeit hatten, sich über den aktuellen Stand der Entwicklungen zu informieren. Es entsteht der Eindruck, dass alle an der Umsetzung der Projekte vor Ort Beteiligten hochmotiviert und intensiv daran gearbeitet haben, neue Wege der Kommunikation auszuprobieren – ein großes „digitales Experimentierfeld der Kommunikation“, was den Beteiligten nicht selten ein Höchstmaß an Ambiguitätstoleranz und Flexibilität abverlangte.

Auch konnte der Kontakt zu externen Kooperationspartnern, wie Akteuren der Kommunalverwaltung, Quartiersbüros, ASD, Familienzentren, Bildungsträger, Jobcenter, Flüchtlingsberatung, Ehrenamtler\*innen, Leitungen von Kitas, Schulen/Berufskollegs etc. zumeist über Telefon und E-Mail-Austausch gehalten werden. Die generelle Rückmeldung war, dass zentrale Anliegen weiterhin geklärt werden konnten. Lediglich zu Beginn der Pandemie musste in Einzelfällen aufgrund unterschiedlicher personeller Erreichbarkeit für Rückantworten der Kooperationspartner etwas mehr Zeit als sonst üblich eingeplant werden.

Obwohl größere Veranstaltungen wie zum Beispiel Sozialraumkonferenzen abgesagt oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben wurden, konnten dennoch vereinzelt Arbeitskreise und Netzwerktreffen über Telefon- oder Videokonferenzen durchgeführt werden.

Anhand der Auswertung wird deutlich, dass die neuen Wege der digitalen Kommunikation sich als durchaus effektiv für die Zusammenarbeit erwiesen haben. Einige Träger ziehen aufgrund der positiven Erfahrungen in Überlegung, auch in den Zeiten nach Corona digitale Tools wie Videokonferenzen in den regulären Projektalltag zu integrieren.

### **4. Einschätzung der Situation vor Ort: Welche Sorgen und Bedürfnisse der Bevölkerung lassen sich derzeit im Sozialraum wahrnehmen?**

Aus den Einschätzungen der Projektverantwortlichen zur Situation im Quartier geht hervor, dass die Kinder und Familien, die an den ZiQ-Projekten partizipieren, durch die Situation rund um Corona besonders belastet zu sein scheinen. Zusätzlich zu den „normalen“ Herausforderungen des Alltags stehen sie unter großem Druck, da Tagesstrukturen fehlen, sie nicht auf die wichtigen Betreuungs- und Freizeitangebote zurückgreifen können und die von den Schu-

len gestellten Aufgaben bewältigen müssen. Es wird seitens der Fachkräfte davon ausgegangen, dass sich familiäre Krisen und Konfliktsituationen häufen und die häusliche Gewalt ansteigen könnte. Weitere konkrete Sorgen sind rückläufige Entwicklung der Kinder in Sprache und Sozialverhalten durch die fehlende Förderung durch Kita und zusätzliche Angebote, sowie eine Art soziale und emotionale Verwahrlosung. Die beschriebene Isolation bezieht sich nicht ausschließlich auf die Kinder, sondern auch auf die Eltern. Häufig sind die Familien nicht ausreichend über die aktuellen Regularien informiert und haben Angst, sich anzustecken. Gemäß der Rückmeldungen trauen sich viele Familien mit kleinen Kindern überhaupt nicht mehr nach draußen. In Einzelfällen wird von depressiven Verstimmungen bei den Eltern berichtet. Besonders betroffen scheinen Alleinerziehende, Familien mit psychisch erkrankten Elternteilen sowie sich in Trennung befindliche Familien.

Beengter Wohnraum wird aktuell zu einer noch größeren Herausforderung, da Beschäftigungsmöglichkeiten fehlen und der häufig sehr geschätzte gemeinsame Aufenthalt im Freien nicht beziehungsweise nur begrenzt möglich ist. Während viele Familien mit kleinen Kindern die Wohnung gar nicht verlassen, sind Jugendliche weiterhin im öffentlichen Raum anzutreffen. Dabei wird deutlich, dass Freizeitaktivitäten fehlen und die Frustration steigt. In Einzelfällen wird von erhöhtem Drogenkonsum berichtet. Die Befragten zeigen auf, dass viele Jugendliche Sorge haben, einen Ausbildungsplatz zu finden und gleichzeitig die Motivation zum Lernen und Bewerben weiterhin sinkt. Teilweise ist für die Familien unklar, ob und wann der Schulunterricht wieder aufgenommen wird, so dass die Kinder und Jugendlichen gänzlich fernbleiben. Das Homeschooling stellt fast alle Familien vor technische und inhaltliche Herausforderungen, die sie alleine nicht bewältigen können. Es wird eine verstärkte Bildungsbenachteiligung beschrieben.

Sich gesund zu ernähren ist nach Einschätzung der Befragten ohne das Mittagessen in der Kita und Schule für viele Familien schwierig. Es gibt vereinzelt die Sorge, dass dadurch langfristig negative Gesundheitszustände zu erwarten sind.

Finanzielle und materielle Nöte werden bereits wahrgenommen, vor allem bei Eltern, die in Niedriglohnssektoren tätig sind, dass das Kurzarbeitsgeld nicht ausreicht, um die Familie zu versorgen. Es wird davon ausgegangen, dass finanzielle und existenzielle Sorgen in den nächsten Wochen und Monaten zunehmen werden.

### **Ansprechpersonen in der G.I.B.**

Lisa Bartling  
Tel.: 02041 767 263  
[l.bartling@gib.nrw.de](mailto:l.bartling@gib.nrw.de)

Lars Czommer  
Tel.: 02041 767 254  
[l.czommer@gib.nrw.de](mailto:l.czommer@gib.nrw.de)

Team Armutsbekämpfung und Sozialplanung