



Sozialamt

14.05.2020

**Ihre Ansprechpartner/in:**

Frau Arnkens-Homann  
Herr Dr. Schulze Kalthoff  
Herr Bierstedt

Telefon: 492-5000 / 5300 / 9000

Arnkens-Homann@stadt-muenster.de  
SchulzeKalthoff@stadt-muenster.de  
Bierstedt@stadt-muenster.de

## Öffentliche **Berichtsvorlage**

Betrifft

Information über die Arbeit der Ämter des Sozialbereichs - Gesundheits- und Veterinäramt, Jobcenter und Sozialamt - im Rahmen der Corona-Pandemie in Münster

Beratungsfolge

28.05.2020 Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit,  
Verbraucherschutz und Arbeitsförderung

Bericht

### **Bericht:**

Der Ausschuss für Soziales, Stiftungen, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung soll mit diesem Bericht darüber informiert werden, mit welchen Arbeiten und Herausforderungen die Ämter des Sozialbereichs der Verwaltung seit der ersten Infektion mit dem Virus SARS-CoV-2 - dem Corona-Virus - und damit dem Ausbruch der Corona-Pandemie in Münster konfrontiert waren, welche Aufgaben bislang bewältigt und welche Vorbereitungen getroffen wurden, um auf die weiteren - eventuell auch negativen - Entwicklungen des Infektionsgeschehens in der Stadt gut und professionell reagieren zu können.

Die Sachlage und die Aktivitäten sind nach den Ämtern sortiert im Folgenden dargestellt.

#### **1. Gesundheits- und Veterinäramt**

##### **1.1. Ausgangslage**

Nachdem am 27. Februar die erste Infektion in Münster registriert worden war, war der Höchststand der akut Infizierten mit 340 Personen am 28. März erreicht. Seither nimmt die Zahl mit geringen Schwankungen auf einen Wert von inzwischen 20 Personen ab (Stand: 12. Mai 2020).

Ab dem 3. März fanden alle ein bis zwei Tage Krisenstabssitzungen der Stadt Münster statt. Das waren bisher knapp 40 arbeitsintensive Sitzungen, teilweise auch an Wochenenden. Seit der 20. Kalenderwoche tagt der Krisenstab bis auf weiteres noch einmal wöchentlich mit reduzierter Teilnehmerzahl. Die Leitung oder stellvertretende Leitung des Gesundheitsamts hat an jeder Sitzung teilgenommen. Parallel findet eine intensive Berichterstattung und Informationsweitergabe für die Öffentlichkeit, Ärzte, Krankenhäuser, Betroffene, Kontaktpersonen, Institutionen, Veranstalter, andere Ämter und Betriebe u. a. auf allen zur Verfügung stehenden Ebenen (persönlich, Telefonhotline, E-Mails, Home-

page Corona, Soziale Medien, Pressekonferenzen und -erklärungen) statt. Die Mitarbeitenden der Hotline der Stadt Münster werden vom Gesundheitsamt und dem Krisenstab regelmäßig über Neuerungen informiert. Ergänzend sind drei ehrenamtlich tätige Mediziner im Ruhestand für medizinische Fragen im Hintergrunddienst im Gesundheitsamt eingesetzt.

Es gibt einen regelmäßigen Austausch mit der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe als Vertretung der niedergelassenen Ärzte, der Ärztekammer, den Krankenhäusern, benachbarten Gesundheitsämtern und den Laboren. Die regelmäßige Kommunikation untereinander ist sehr wichtig, bindet aber viel Zeit.

### **1.1.1. Infektionsnachverfolgung**

Das Gesundheitsamt ist in der Corona-Krise vor außerordentliche Herausforderungen gestellt und hat eine Vielzahl an Aufgaben zu bewältigen. Gemäß § 9 Abs. 1 des Gesetzes über den öffentlichen Gesundheitsdienst des Landes NRW haben die Unteren Gesundheitsbehörden u. a. die Aufgabe der Nachverfolgung von Infektionsketten entsprechend den Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts.

Nachweislich infizierte Bürgerinnen und Bürger werden von Mitarbeitenden des Gesundheitsamts durch ein Telefongespräch, elektronische Zusendung von Informationen und anschließend durch eine schriftliche Ordnungsverfügung des Ordnungsamts zur Einhaltung einer häuslichen Quarantäne von ca. 14 Tagen verpflichtet.

Nach Vorgaben des Robert-Koch-Instituts werden durch das Gesundheitsamt die engen Kontaktpersonen (Kat. I - Kategorie I, "höheres" Infektionsrisiko) ermittelt und ebenfalls in eine häusliche Quarantäne geschickt. Die entfernteren Kontaktpersonen (Kat. II - Kategorie II, geringeres Infektionsrisiko) bekommen Informationen und dringende Empfehlungen zur Senkung des Infektionsrisikos mit einer gelockerten Quarantäne.

Spätestens zum Ende der Quarantänezeit nehmen Mitarbeitende des Gesundheitsamts erneut Kontakt zu den Infizierten oder Kontaktpersonen auf, um zu klären, ob die Quarantäne aufgehoben werden kann. Weiterhin stehen die Mitarbeitenden des Amts den Infizierten und Kontaktpersonen für Rückfragen und Problemlösungen zur Verfügung.

### **1.1.2. Verfahrensabläufe**

Zu Beginn der Pandemie mussten die Verfahrensabläufe an die hohe Anzahl der Fälle angepasst werden. Die Labore haben z. T. positive Befunde gemeldet, ohne die Kontaktdaten der Patienten mit anzugeben. Der Aufwand zur Recherche von Adressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen war unglaublich groß. Teilweise mussten die Daten an umliegende Gesundheitsämter weitergeleitet werden, da das Gesundheitsamt der Stadt Münster ausschließlich für die Bürgerinnen und Bürger in Münster zuständig ist. Für diese Größenordnung an Meldungen war die vorhandene Software im Gesundheitsamt nicht ausgelegt. Es musste daher mit Hilfe des städtischen IT-Dienstleisters citeq im laufenden 7-Tage-Betrieb eine neue Datenbank erstellt werden. Inzwischen ist die Software des Landes/Bundes jedoch soweit weiterentwickelt worden, dass zukünftig alle Daten direkt in dieses Fachprogramm eingegeben werden können; bisher musste die Datenbank des Gesundheitsamts noch parallel geführt werden. Am 7. Mai waren in der Datenbank 3.470 Fälle gelistet, jeweils mit Kontaktdaten, Symptomen und den Ergebnissen der verschiedenen Telefonate, wichtigen Terminen z. B. für die Aufhebung der Quarantäne usw.

Neue Vorgaben des Robert-Koch-Instituts sowie in kurzen Abständen aktualisierte Verordnungen, Verfügungen und Erlasse von Bund, Land oder Stadt änderten häufig die rechtlichen und fachlichen Grundlagen, die eine Anpassung der Verfahrensabläufe erforderten. Allein schon die Informationen an alle beteiligten Kolleginnen und Kollegen weiterzugeben, ist eine komplexe Aufgabe, die erst langsam durch geänderte organisatorische Abläufe im Gesundheitsamt gelingen konnte. Darüber hinaus war ein ständiger Informationsaustausch mit weiteren beteiligten Ämtern (Hotline des Amts für Bürger- und Ratsservice, Ordnungsamt, Feuerwehr, Sozialamt u. a.) erforderlich.

### **1.1.3. Personelle Unterstützung**

Bis zum 16.04.2020 wurde diese bislang noch nicht dagewesene Herausforderung fast ausschließlich mit dem Stammpersonal des Gesundheitsamts bewältigt (rund 22 VZÄ = Vollzeitäquivalente). Insbesondere die Aufgaben der Nachverfolgung von Infektionsketten und des Meldewesens fallen auch an Wochenenden und Feiertagen an. Aber auch die angeordnete 24-Stunden-Rufbereitschaft der Ärztinnen und Ärzte an 7 Tagen der Woche macht das hohe Engagement, aber auch die hohe Arbeitsbelastung deutlich. Neben diesen inzwischen zur Routine gewordenen Aufgaben fallen an den Wochenenden auch noch kurzfristig erforderliche Sondereinsätze an, wie die Untersuchung und Information von reiserückkehrenden Schülerinnen und Schülern aus Risikogebieten sowie Testungen von Bewohnerinnen und Bewohner einer Sammelunterkunft am 9. Mai.

Zur Unterstützung des „Teams Infektionsschutz“ wurden Kolleginnen und Kollegen aus dem eigenen wie auch aus anderen städtischen Ämtern (9 Personen) eingesetzt. 3 weitere Personen wurden befristet bis Ende 2020 eingestellt. Ohne eine Einarbeitung und räumliche sowie technische Ausstattung ist der Einsatz zusätzlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zielführend. Inzwischen findet daher eine systematische Einarbeitung des zusätzlichen Personals statt.

Seit Mitte April sind dem Gesundheitsamt 14 sog. Containment Scouts zugewiesen worden, die vom RKI auf ihre Aufgabe vorbereitet wurden und vom Bundesgesundheitsministerium finanziert werden (befristet bis längstens Mitte Oktober 2020). Sie sind im Gebäude der Veterinärabteilung in der Niederdingstraße untergebracht und werden von Mitarbeitenden des „Teams Infektionsschutz“ des Gesundheitsamts eingearbeitet. Sie sollen die weitere Nachverfolgung der Kontakte von Infizierten übernehmen, da mit einem Anstieg der Infektionszahlen nach Lockerung der Einschränkungen für die Bevölkerung gerechnet werden muss.

### **1.1.4. Zusätzliche Testkapazitäten**

Das Gesundheitsamt hat inzwischen die Möglichkeit, über das Labor des Chemischen und Veterinäruntersuchungsamts Münsterland-Emscher-Lippe (CVUA) Testungen für verschiedene Personengruppen durchführen zu lassen, für die ein hohes bevölkerungsmedizinisches Interesse an den Testungen besteht, um kritische Strukturen wie Pflegedienste, Altenheime und Arztpraxen in Funktion zu halten und eine Weiterverbreitung von Coronaviren an besonders gefährdete Menschen zu verhindern. Es werden die Personen getestet, die keine Symptome aufzeigen und deshalb die Testung nicht regulär vom Hausarzt angeordnet werden kann. Das Gesundheitsamt hat entsprechende Indikationen zusammengestellt und mit der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe abgestimmt. Es wird darüber verhandelt, ob in Zukunft die Krankenkassen auch diese Testungen finanzieren können. Bislang wurden 50 Untersuchungen durchgeführt (Stand: 09.05.2020). Darunter befanden sich hauptsächlich Reiserückkehrer gem. § 2 Abs. 8 CoronaEinreiseVO (bspw. Arbeitskräfte, die zu Beginn der Pandemie in ihre Heimatländer ausgereist waren und nun zurückkommen), Pflegepersonal, Bewohnerinnen und Bewohner einer Sammelunterkunft sowie Schülerinnen und Schüler.

Ein deutlicher Schwerpunkt der Arbeit des Gesundheitsamts liegt seit einigen Wochen im Bereich der ambulanten und stationären Pflege. Hier werden in enger Zusammenarbeit mit der WTG-Behörde des Sozialamts (Beratungs- und Prüfbehörde nach dem Wohn- und Teilhabegesetz; ehemals Heimaufsicht) Entscheidungen, Stellungnahmen und Hinweise zu den Zulassungsbeschränkungen oder Hygienekonzepten der Einrichtungen erarbeitet. Die rechtliche Grundlage stellen die jeweils aktuellen Verordnungen und Allgemeinverfügungen des Landes für den Pflege- sowie den Eingliederungs- und Sozialhilfebereich dar. Für diese Bereiche sind auch gemeinsame Begehungen und Beratungen vor Ort vorgesehen.

### **1.1.5. Beratung**

Nach jeder neuen Verordnung, in der stufenweise Öffnungen der Maßnahmen in der Corona-Pandemie festgeschrieben werden, entsteht ein neuer Arbeitsschwerpunkt. Derzeit erreichen das

Gesundheitsamt viele Anfragen zu notwendigen Hygienemaßnahmen bei der Öffnung von Einzelhandelsgeschäften, Einrichtungen der Pflege und der Behindertenhilfe sowie kulturellen und Sport-Einrichtungen. Zudem haben sich Reiserückkehrer, Saisonarbeitskräfte und Sammelunterkünfte zu weiteren Schwerpunkten entwickelt.

Das Gesundheitsamt wird inzwischen als untere Gesundheitsbehörde von vielen Betrieben und Einrichtungen angefragt, um konkrete Stellungnahmen zu den vorgelegten Gesundheits-/Arbeitsschutzkonzepten abzugeben, bevor diese ihren Betrieb wieder öffnen. Das Gesundheitsamt muss sich zudem als Berater mit zahlreichen Einzelfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die meist telefonisch oder per E-Mail eingehen, beschäftigen. Besonders zu Beginn der Pandemie konnten trotz der raschen Einrichtung einer Hotline mit bis zu 8 Telefonplätzen auch am Wochenende nicht alle Anrufe beantwortet werden.

Gleichzeitig hatte das Gesundheitsamt in den letzten Monaten noch einen Teil seiner originären Aufgaben zu bewältigen, wie die Durchführung dringender Einstellungsuntersuchungen von Bediensteten des öffentlichen Dienstes, Gutachten im Schwerbehindertenrecht, Belehrungen nach dem Infektionsschutzgesetz für Bedienstete im Lebensmittelgewerbe, Prüfungswesen für Gesundheitsfachberufe, aufsuchende Frühe Hilfen und natürlich die Arbeit im Sozialpsychiatrischen Dienst.

Die Kontakteinschränkungen und die fehlenden tagesstrukturierenden Maßnahmen haben bei vielen psychisch kranken Menschen zu suizidalen und psychotischen Krisen beigetragen. Im Sozialpsychiatrischen Dienst können deshalb die meisten Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern - nicht wie in anderen Bereichen oder Organisationen - auf die telefonische Beratung umgestellt werden, sondern es müssen viele Kriseninterventionen unter den erschwerten Bedingungen vor Ort erfolgen.

#### **1.1.6. Desinfektionsmittel**

Die Feuerwehr hat unter Beteiligung des Gesundheitsamts Desinfektionsmittel verteilt. Ca. 1.300 Liter flüssiges und 20 kg pulverförmiges Desinfektionsmittel sind vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW (MAGS) kostenfrei zur Verfügung gestellt worden. Hiermit wurden verschiedene Einrichtungen und Praxen sowie über das Sozialamt weitere Angebote versorgt.

Die BASF liefert auf Veranlassung der Bezirksregierung regelmäßig Desinfektionsmittel an die Stadt Münster und die umliegenden Kreise. Die Verteilung dieser Desinfektionsmittel erfolgt auf der Basis eines vom Gesundheitsamt entwickelten Verteilerschlüssels an die Krankenhäuser in Münster. Bis zum 6. Mai hat die BASF kostenlos 3.660 Liter Handdesinfektionsmittel geliefert, das über die Feuerwehr an die Krankenhäuser verteilt wurde.

Zudem hat die Kornbrennerei Schierhölter aus Glandorf 500 Liter Neutralalkohol gespendet, die von der Hohenzollernapotheke (in Absprache mit und auf Kosten der Apothekerkammer) zu Desinfektionsmittel verarbeitet werden. Insgesamt ergeben sich daraus ca. 690 Liter Hände- und Flächendesinfektionsmittel, die in erste Linie für die Pflegedienste, Pflegeeinrichtungen, die Tagesaufenthalte der Obdachlosen und für sonstige akute Bedarfe in sensiblen Bereichen als Nothilfe bereitgehalten und zur Verfügung gestellt werden. Aus kommunalen Mitteln der Stadt Münster mussten bisher keine Desinfektionsmittel beschafft werden.

Schutzkleidung und Atemschutzmasken für Krankenhäuser, niedergelassene Ärzte und Pflegepersonal in ambulanten und stationären Pflegediensten sind nach den aktuellen Rückmeldungen offensichtlich inzwischen ausreichend vorhanden.

#### **1.2. Neue innerbetriebliche Organisation**

Vor dem Hintergrund der Notwendigkeit einer engmaschigen Verfolgung von Infektionsketten insbesondere dann, wenn die aktuell ergriffenen Maßnahmen der Kontaktreduzierung wieder aufgehoben werden, sind die Gesundheitsämter nun durch das MAGS aufgefordert worden, eine vorsorgliche Personalplanung vorzunehmen.

Um die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen, kommt der Nachverfolgung von Kontaktpersonen dabei eine zentrale Bedeutung zu. Das MAGS nimmt ein Verhältnis von 5 die Kontakte nachverfolgenden Personen je 20.000 Einwohner an. Das ergibt für die Stadt Münster einen rechnerischen Wert von bis zu 80 VZÄ.

Darüber hinaus empfiehlt das Robert-Koch-Institut zum Vorgehen mit Infizierten und Kontaktpersonen der Kategorie I die tägliche Information des Gesundheitsamts zu der häuslichen Quarantäne sowie über den Gesundheitszustand in Form eines Tagebuchs. Aktuell befinden sich 350 bis 400 Münsteranerinnen und Münsteraner in Quarantäne. Diese Empfehlung kann derzeit noch nicht in diesem Umfang erfüllt werden. Sobald jedoch mehr Personal zur Verfügung steht, ist geplant, der Empfehlung des Robert-Koch-Instituts vollumfänglich nachzukommen.

Diese Aufgabe sollen die bereits oben erwähnten Containment Scouts übernehmen. Darüber hinaus sind zurzeit weitere 4,00 VZÄ (Abordnungen aus anderen Ämtern sowie Neueinstellungen) in der Kontaktverfolgung eingesetzt, zwei weitere Beschäftigte im „Team Isolierungsende“.

Das Gesundheitsamt nutzt die Zeit bis zur erwarteten nächsten Infektionswelle intensiv, um stabile, längerfristige Strukturen zu schaffen, die einem mehrmonatigen weiteren Pandemie-Verlauf standhalten können sowie eine Entlastung der Mitarbeitenden und Führungskräfte des Gesundheitsamts ermöglichen. Darüber hinaus werden Voraussetzungen für eine mögliche drastische Personalaufstockung, die Optimierung der IT, Beschreibungen der Geschäftsprozesse, Entwicklung von Schulungsunterlagen sowie die Definitionen von Funktionen und Vertretungen in Angriff genommen. Wichtige Partner sind in diesem Prozess das Personal- und Organisationsamt sowie die citeq.

## **2. Jobcenter**

### **2.1. Ausgangslage**

Durch die Corona-Pandemie sind innerhalb kürzester Zeit massive Auswirkungen auf die Wirtschaft und den Arbeitsmarkt und damit auf Unternehmen, Beschäftigte und (Klein-)Selbständige/freiberuflich Tätige vieler Branchen und Berufsgruppen entstanden.

#### **2.1.1. Arbeitsmarkt in Münster**

Aktuell (Stand April 2020) sind rechtskreisübergreifend 8.665 Personen arbeitslos gemeldet. Dies sind 885 Personen (11,4 %) mehr als im Vormonat. Damit einhergehend stieg die Arbeitslosenquote in Münster von 4,5 % im März 2020 auf 5,0 % im April. Mit 14,8 % war der Anstieg der rechtskreisübergreifenden Arbeitslosigkeit im Vergleich zum Vormonat bei den jungen Menschen am deutlichsten. Im Rechtskreis SGB II stieg die Arbeitslosigkeit systembedingt etwas geringer um 6,1 % auf 5.183 gegenüber dem Vormonat. Die Arbeitslosenquote im SGB II hat sich von 2,8 % im März auf 3,0 % im April 2020 erhöht. Auch hier ist der Anstieg bei den jungen Menschen mit 8,0 % am größten.

Der Abgang von Arbeitslosen in Erwerbstätigkeit ist im Vergleich zum Vorjahresmonat mit insgesamt 28,7 % (SGB III 25,6 % / SGB II 38,0 %) stark rückläufig. Auch die Anzahl der neu gemeldeten Stellen ist, verglichen mit dem Vorjahresmonat, mit einem Rückgang von 56,2 % deutlich. Die Dynamik auf dem Münsteraner Arbeitsmarkt tendiert damit gegen Null. Die Anzahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im SGB II stieg von März auf April um 1,3 % auf 13.991 und die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften um 2,5 % auf 10.456.

Im April 2020 wurden von der Bundesagentur für Arbeit für Münster 2.363 Anzeigen auf Kurzarbeit gemeldet. Dies sind 2.067 mehr als im März 2020, also eine Steigerung von rund 698 %<sup>1</sup>. Insgesamt wurde mit den Anzeigen im März und April 2020 für 39.455 Personen Kurzarbeit angemeldet. Dies

---

<sup>1</sup> Für März 2019 wurden 3 Anzeigen für Kurzarbeit für insgesamt 21 Personen gemeldet, für April 2019 wird von der Bundesagentur für Münster keine Anzeige für Kurzarbeit erfasst.

sind 22,6 % aller in Münster sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. Mit Blick auf die schrittweisen Lockerungen der Regelungen zur Pandemieeindämmung bleibt abzuwarten, wie viele Personen tatsächlich Kurzarbeitergeld beziehen werden und welcher Anteil ergänzende Unterstützung durch SGB II Leistungen benötigen wird. Inwieweit die beabsichtigten neuen Regelungen zur Kurzarbeit<sup>2</sup> einen Beitrag leisten, aufstockende Leistungen zu verhindern, bleibt abzuwarten, da sie frühestens ab Juni greifen sollen.

### **2.1.2. Ausbildungsmarkt**

Die rein statistischen Werte des Ausbildungsmarktes geben aktuell keinen Anlass zur Sorge. So stehen rein rechnerisch für jeden Ausbildungsplatzbewerber 2,04 Ausbildungsstellen zur Verfügung. Hier stellt sich allerdings die Frage, inwieweit dieser Wert unter den Pandemiebedingungen noch Bestand hat. Haben sich tatsächlich alle potenziellen Ausbildungsplatzsuchenden gemeldet und sind ggf. noch aktiv auf der Suche nach Ausbildungsplätzen? Wie entwickelt sich die Einstellungspraxis der Unternehmen zum Sommer und Herbst hin? Werden bereits abgeschlossene Ausbildungsverträge aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklung ggf. wieder gelöst? Dies bleibt fortlaufend zu beobachten.

### **2.1.3. Aktivierungs- und Qualifizierungsmarkt**

Auch für diesen Aufgabenkreis greifen entsprechende Kontaktbeschränkungen. Daraus resultierend zeichnet sich ein deutlicher Rückgang gegenüber dem Vorjahresmonat ab. So ist im Bereich der Aktivierung und beruflichen Eingliederung rechtskreisübergreifend ein Rückgang von 19,1 % (SGB III 49,7% / SGB II 11,9 %) zu verzeichnen. Das Themenfeld der beruflichen Weiterbildung inklusive der Förderung von Menschen mit Behinderungen verzeichnet einen Rückgang zum Vorjahresmonat von 11,9 % (SGB III 15,8 % / SGB II 4,9%). Im Bereich der Arbeitsgelegenheiten ist ein Rückgang von 23,3 % zu verzeichnen. Nur der Bereich „Teilhabe am Arbeitsmarkt“ ist von 114 Personen im April 2019 auf aktuell 146 Personen gestiegen. Hier konnte sogar von März auf April 2020 eine Steigerung um 12 Personen festgestellt werden.

## **2.2. Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeit des Jobcenters**

Das Jobcenter der Stadt Münster hat, wie alle Jobcenter bundesweit, seit Anfang März 2020 seine Arbeit vollständig auf die Bewältigung der zahlreich zu erwartenden neuen Leistungsanträge von Menschen ausgerichtet, denen aufgrund von Corona die Grundlage zur Sicherstellung ihres Lebensunterhaltes ganz oder teilweise weggebrochen ist.

### **2.2.1. Sicherstellung des Lebensunterhaltes**

Auf Grundlage der bundesweit geschätzten 1,2 Millionen zusätzlichen Bedarfsgemeinschaften wurden für Münster zu Beginn der Corona-Krise rund 4.200 Neuanträge im SGB II prognostiziert. Vom 01.03.2020 bis zum 30.04.2020 sind insgesamt rund 1.390 Neuanträge im Jobcenter eingegangen. In den letzten Jahren lag die durchschnittliche Zahl der Neuanträge bei ca. 300 pro Monat, so dass sich die Anzahl coronabedingt mehr als verdoppelt hat.

Ein hoher Anteil an Antragstellungen geht dabei von Kleinstunternehmen und Soloselbständigen aus (rund 270 im Zeitraum 01.03.2020 bis 30.04.2020 im Vergleich zu 22 im Vorjahreszeitraum), aber auch von Personen in Kurzarbeit, von Bedarfsgemeinschaften, in denen ein (Neben-)Verdienst wegfällt etc. Die Fallkonstellationen sind vielfältig. Die weitere Entwicklung der coronabedingten Neuanträge ist u. a. eng an die weiteren Lockerungen, z. B. in der Gastronomie und der Tourismusbranche, geknüpft. Sie lässt sich aufgrund der komplexen Zusammenhänge (z. B. Änderungen beim Kurzarbeitergeld, s. o.) derzeit aber nur schwer vorhersagen.

---

<sup>2</sup> Gem. Entwurf eines Gesetzes zu sozialen Maßnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie (Sozialschutz-Paket II), u. a. Erhöhung des Kurzarbeitergeldes ab dem 4. und 7. Monat und Ausweitung der Hinzuverdienstmöglichkeiten.

Parallel zu der großen Anzahl an Neuanträgen ist im Jobcenter der Stadt Münster seit Mitte März ein stark erhöhtes Aufkommen an Telefonanrufen und E-Mails zu verzeichnen. So wurden an der Hotline des Jobcenters zeitweise bis zu 1.000 Anrufe pro Woche entgegengenommen. Überwiegend werden leistungsrechtliche Fragestellungen und Beratungsbedarfe vorgebracht.

### **2.2.2. Ziele und Maßnahmen**

Sowohl der Bund als auch das Land NRW haben beispiellos schnell auf die Corona-Krise reagiert und zahlreiche finanzielle Unterstützungen und weitere Hilfen für betroffene Menschen und Unternehmen ermöglicht. So wurde neben den erleichterten Zugangsvoraussetzungen für Kurzarbeitergeld und der Soforthilfe NRW für Kleinunternehmen und Solo-Selbständige zum 27.03.2020 das sogenannte Sozialschutz-Paket für einen erleichterten Zugang zu Sozialleistungen wie dem Arbeitslosengeld II eingeführt.

Auch das Jobcenter der Stadt Münster hat unverzüglich auf die Entwicklungen reagiert. Dabei standen und stehen drei Ziele im absoluten Fokus:

- die Umsetzung des Sozialschutz-Pakets und damit die schnelle und unbürokratische Sicherstellung des Lebensunterhaltes der betroffenen Menschen,
- eine gute und schnelle Information von Betroffenen sowie eine gute Erreichbarkeit (telefonisch und online),
- der gesundheitliche Schutz der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, d. h. Einhaltung der Verordnungen des Landes und des Bundes zur Eindämmung des Corona-Virus.

Zur Umsetzung dieser Ziele hat das Jobcenter umfangreiche Maßnahmen getroffen, insbesondere:

- Reduzierung des Publikumsverkehrs auf das Nötigste, d. h. unter anderem Aussetzen aller Einladungen; parallel dazu
- massive personelle Aufstockung der Telefonhotline des Jobcenters, um das erhöhte Anrufaufkommen möglichst ohne Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger zu bewältigen,
- Ausweitung der telefonischen Servicezeiten,
- laufende Erweiterung der Homepage mit aktuellen Informationen und Antragsformularen,
- Schaffung der organisatorischen Voraussetzungen für die Bearbeitung der zusätzlichen Neuanträge in den Sozialräumen,
- Schulung und Einsatz der Jobcoaches für die Antragsbearbeitung von Leistungen für den Lebensunterhalt,
- Umstellung möglichst vieler Arbeitsplätze auf Telearbeit, um die Dienstbereitschaft des Jobcenters durch die Prävention vor Infektionen in der Mitarbeiterschaft zu sichern.

### **2.2.3. Bereich Markt und Integration**

Die aktive Integrationsarbeit des Jobcenters ist vorübergehend aufgrund der überwiegend eingebrochenen Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt und der Verlagerung der personellen Ressourcen in die Hotline und die Antragsbearbeitung deutlich in den Hintergrund getreten. Beratungen von Leistungsberechtigten wurden auf Kundenanfrage, aber nicht proaktiv durch das Jobcenter, telefonisch oder per E-Mail durchgeführt. Den erhöhten Bedarf an Arbeitskräften in einigen Branchen, wie z. B. Supermärkten und in der Erntehilfe, hat das Jobcenter durch gezielte Akquise und ggf. Förderung geeigneter Kundinnen und Kunden unterstützt. Das persönliche Coaching im Rahmen des Teilhabechancengesetzes wurde reduziert und ebenfalls telefonisch durchgeführt; Ziel war hier insbesondere, drohende Beschäftigungsabbrüche durch Intervention zu vermeiden.

Neuzuweisungen in Maßnahmen waren über mehrere Wochen nicht möglich. Die Träger, wie z. B. auch das Perspektivzentrum des Jobcenters, haben die Betreuung und Schulung bereits eingemündeter Kunden nach Möglichkeit unter Nutzung der digitalen Medien durchgeführt<sup>3</sup>

### 2.3. Finanzielle Auswirkungen

Die pandemiebedingten Mehraufwendungen sind wesentlich von der weiteren Entwicklung abhängig und kaum zu prognostizieren. Auf Basis der aktuellen Fallzahlenerhöhung und unter Zugrundelegung von Durchschnittskosten ergeben sich bereits für den Zeitraum März bis April Mehraufwendungen in Höhe von 2.300.000 € (1.100.000 € Regelleistung / 1.200.000 € Kosten der Unterkunft). Das Arbeitslosengeld II wird in vollem Umfang durch den Bund erstattet. Bei den kommunal zu tragenden Kosten der Unterkunft beteiligt sich der Bund anteilig, so dass für diesen Zeitraum ein städtisch zu finanzierender Anteil von rd. 740.000 € entsteht. Wird die oben genannte Prognose von 4.200 Zugängen eintreten, können zusätzliche Belastungen für den kommunalen Haushalt von insgesamt bis zu 10 Millionen Euro entstehen. Die Entwicklung der Mehraufwendungen wird entsprechend beobachtet und regelmäßig dem Finanzbereich der Stadtverwaltung gemeldet.

Über Mehraufwendungen aufgrund von z. B. Erweiterung der IT-Ausstattung, Personalfreistellungen etc. wird von anderer Stelle berichtet. Auf der anderen Seite ist aufgrund der beschriebenen Sachlage davon auszugehen, dass der Eingliederungstitel nicht ausgeschöpft wird. Hier werden Minderausgaben von bis zu 30 % (rd. 5.000.000 €) prognostiziert. Dies ist wegen der vollständigen Erstattung aus Bundesmitteln für den kommunalen Haushalt neutral.

### 2.4. Fazit und Ausblick

Durch die frühzeitige Planung und Umsetzung umfangreicher Maßnahmen sowie die Flexibilität und das Engagement der Mitarbeitenden, sich auf die sehr dynamischen Rahmenbedingungen und Prozesse in der Corona-Krise einzustellen und teilweise in neue Aufgabengebiete einzuarbeiten, war und ist das Jobcenter der Stadt Münster in der Corona-Krise gut aufgestellt. Erfreulich sind z. B. die positiven Rückmeldungen vieler Bürgerinnen und Bürger zur guten telefonischen Erreichbarkeit des Jobcenters.

Mit den schrittweisen Lockerungen unter Auflagen, wie sie u. a. in der ab 04.05.2020 gültigen neuen Coronaschutzverordnung<sup>4</sup> geregelt sind, geht auch eine sukzessive Anpassung und Weiterentwicklung der Prozesse im Jobcenter einher. Insbesondere wird der Bereich Markt und Integration wieder aktiver aufgenommen. Da außerschulische Weiterbildungseinrichtungen wieder öffnen dürfen, ist die Zusteuerung in arbeitsmarktpolitische Maßnahmen wieder möglich. Insgesamt sollen unter Einhaltung der Abstands- und Schutzregelungen auch wieder persönliche Beratungen ermöglicht werden.

Da ein Teil der Jobcoaches vorerst weiterhin in der Bearbeitung von Neuanträgen eingesetzt bleiben wird und die personellen Ressourcen im Bereich Markt und Integration damit eingeschränkt sind, müssen im Jobcoaching jedoch zwangsläufig Prioritäten gesetzt werden. So wird ein wesentlicher Fokus darin bestehen, die Integration in Ausbildung für jugendliche Leistungsberechtigte zu sichern. Hinsichtlich der Kundinnen und Kunden, die coronabedingt neue Leistungsberechtigte im SGB II sind, ist davon auszugehen, dass ein großer Teil nur übergangsweise im Bestand des Jobcenters verbleiben wird. Eine frühzeitige bedarfsbezogene Beratung und Unterstützung ist jedoch auf jeden Fall sinnvoll und notwendig, um einem längeren Verbleib in Arbeitslosigkeit und Leistungsbezug vorzubeugen.

---

<sup>3</sup> Durch das Sozialdienstleister Einsatzgesetz ist zudem die Möglichkeit geschaffen worden, Einnahmeverluste der Träger zum Teil (bis zu 75 %) zu kompensieren, indem sie ihre Kapazitäten in Bereichen einsetzen, die zur Bekämpfung der Auswirkungen der Corona-Pandemie dringend benötigt werden.

<sup>4</sup> Zweite Verordnung zur Änderung von Rechtsverordnungen zum Schutz vor dem Coronavirus SARS-CoV-2 vom 1. Mai 2020.



### **3. Sozialamt**

#### **3.1. Ausgangslage**

Die Arbeit des Sozialamts ist seit Anfang März stark von den Auswirkungen der Corona-Pandemie beeinflusst. Krisenbedingte Schwerpunkte der Aufgabenwahrnehmung waren zunächst Maßnahmen, um die Verbreitung der Infektion in den vom Sozialamt betriebenen bzw. betreuten Einrichtungen zu vermeiden und die Anbieter oder Träger über Schutzmaßnahmen und Einschränkungen/Lockerungen zu informieren. Die regelmäßige Information wird weiterhin vorgenommen. Später kamen Maßnahmen hinzu, um die bestehende soziale Infrastruktur zu sichern. Schließlich wurden temporäre Zusatzangebote initiiert bzw. vorgehalten, um einzelne Beschränkungen jedenfalls teilweise zu kompensieren.

Nach den Ad-hoc-Maßnahmen zu Beginn der Krise in Münster wurden strukturell Aufgaben abgearbeitet, um einerseits den Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach innen und damit die dauerhafte Einsatzfähigkeit des Sozialamts abzusichern. Andererseits wurden die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um in besonders neuralgischen Bereichen gut für die Anforderungen aufgestellt zu sein, die sich aus einer starken Verbreitung des Virus vor Ort ergeben würden. Vor allem sind das die Bereiche der Pflege und Eingliederungshilfe, der Unterbringungs- und Betreuungsangebote für Flüchtlinge und Wohnungslose sowie der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen und Kinder.

##### **3.1.1. Bereich Pflege und Eingliederungshilfe / WTG-Behörde**

Der Bereich der Pflege und Eingliederungshilfe nimmt in der aktuellen epidemischen Lage einen besonderen Schwerpunkt ein. Viele Personen gehören hier aufgrund ihres Alters und/oder des Vorliegens von Vorerkrankungen zum Personenkreis mit erhöhtem Risiko für einen schweren Krankheitsverlauf. Hinzu kommt, dass innerhalb von Einrichtungen ein erhöhtes Ansteckungsrisiko besteht. Seit Beginn der Corona-Pandemie haben sich in Münster insgesamt 14 Bewohnerinnen und Bewohner von vollstationären Pflegeeinrichtungen und Pflege-Wohngemeinschaften sowie 17 Mitarbeitende von Einrichtungen und -diensten mit SARS-CoV-2 infiziert. Drei pflegebedürftige Personen sind an einer Covid-19-Erkrankung verstorben.

Mit Stand vom 14.05.2020 sind keine Infektionsfälle unter den Bewohnerinnen und Bewohnern und nur noch in einem Fall unter den Mitarbeitenden zu verzeichnen. Es ist der großen Umsicht der betroffenen Einrichtungen zu verdanken, dass es in keinem Fall zu einer unkontrollierten Weiterverbreitung des Virus gekommen ist. Angesichts der ab dem 09.05.2020 erfolgten Lockerungen der bislang sehr restriktiven Besuchseinschränkungen sowie der zunehmenden Öffnungen im Alltagsleben steigt das Infektionsrisiko perspektivisch jedoch wieder an.

Zu Beginn der Krise stand die Sorge um die Sicherstellung der häuslichen Versorgung pflegebedürftiger Menschen im Fokus, dass nämlich Mitarbeitende ambulanter Pflegedienste, pflegende Angehörige oder ausländische 24-Stunden-Betreuungen aufgrund von Infektionen, Quarantänemaßnahmen oder Reisebeschränkungen ausfallen könnten. Auf Initiative der Stadt Münster haben die Alexianer Münster gGmbH kurzfristig ein Angebot an Kurzzeitpflege-Notfallplätzen geschaffen, indem der Altbau des Haus Heidhorn (Westfalenstraße 490) zum 09.04.2020 mit zunächst 18 Plätzen wieder in Betrieb genommen wurde. Bislang ist es jedoch zu keinen gravierenden Engpässen im Bereich der ambulanten Versorgung gekommen.

Die WTG-Behörde hat die Einrichtungen und Dienste seit Beginn der Corona-Pandemie regelmäßig insbesondere über die aktuellen rechtlichen Veränderungen sowie die Empfehlungen des RKI informiert und in enger Abstimmung mit der unteren Gesundheitsbehörde bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen beraten. Es haben ferner mehrere Trägersgespräche - u. a. gemeinsam mit Mitgliedern des Krisenstabs - stattgefunden, um über die aktuellen Herausforderungen zu sprechen und Strategien zu entwickeln. Die stationären Pflegeeinrichtungen waren ab Mitte April auch mit einer Vertretung im Krisenstab beteiligt.

Darüber hinaus wurden mehrere Abfragen bezüglich des Bedarfs an Schutzausrüstung durchgeführt und Berechtigungsscheine zur Abholung des Materials bei der Feuerwehr ausgestellt.

### **3.1.2. Städtische Einrichtungen für geflüchtete und für wohnungslose Menschen**

In den städtischen Einrichtungen für Flüchtlinge (2.300 Plätze an 35 Standorten) und wohnungslose Menschen (250 Plätze an 5 Standorten) ging es schon frühzeitig darum, die erforderlichen Hygieneempfehlungen in der Beratung und Begleitung der Menschen umzusetzen und die Rahmenbedingungen für das Wohnen in den Einrichtungen so zu gestalten, dass die Menschen dort gesund und sicher leben können. Die Mitarbeitenden von Stadt und freien Trägern legen großen Wert auf eine umfassende Aufklärung und informieren mehrsprachig über das Virus und die jeweils aktuellen Erlasse und Verordnungen. Die notwendigen Hinweise zum Coronavirus stehen den Bewohnerinnen und Bewohnern in ihrer jeweiligen Muttersprache (Übersetzungen in 28 Sprachen) zur Verfügung.

Darüber hinaus wurde ein Ablaufplan bei Quarantänenotwendigkeiten in Einrichtungen für geflüchtete oder wohnungslose Menschen erstellt. Bei Bedarfen zur Quarantäne bzw. Separierung von Menschen werden Betroffene entweder in ihrer Unterkunft in einem abgetrennten Bereich untergebracht oder in andere geeignete Bereiche verlegt. Mit dem Gebäude an der Landsberger Straße 13 in A-melsbüren, das als Flüchtlingseinrichtung aufgegeben wurde, steht eine Ad-hoc-Lösung zur Unterbringung betroffener Haushalte zur Verfügung, wenn dies in größerem Umfang erforderlich werden sollte. Für ein besonders negatives Szenario sind Pläne vorbereitet, wie weitere Einrichtungen gegebenenfalls freigezogen und als Quarantäneunterkunft genutzt werden könnten<sup>5</sup>.

### **3.1.3. Einrichtungen der freien Träger der Wohnungslosenhilfe**

In Münster betreiben freie Träger Einrichtungen für alleinstehende wohnungslose Menschen wie folgt:

- Haus der Wohnungslosenhilfe für Männer HdW (80 Plätze),
- Nachtunterkunft HuK (Hilfevermittlung und Kurzzeitübernachtung) für Männer (48 Plätze) und
- Übernachtungs- und Schlafstelle des SkF für Frauen (14 Plätze).

Seit einigen Jahren kommt in den Wintermonaten die so genannte Winternothilfe in Form von Wohncontainern mit 50 Plätzen auf dem Gelände am Albersloher Weg hinter dem Jovel hinzu. Diese wurde in diesem Jahr noch nicht beendet, vor allem, weil Menschen aus Ost- oder Südosteuropa derzeit wegen der geschlossenen Grenzen nicht in ihre Heimat zurückkehren können.

Die Verwaltung hat schon Mitte März 2020 mit den freien Trägern über Krisenpläne zum Umgang mit dem Coronavirus gesprochen. Die Menschen leben in den Einrichtungen auf sehr engem Raum zusammen, gehören aufgrund diverser Vorerkrankungen oft zur Risikogruppe, zum anderen zeigen sie zum Teil nur wenig Verständnis für Hygienevorschriften, auch weil sie teilweise alkohol- und/oder drogenabhängig sind.

Ziel ist es, Quarantänemöglichkeiten in den jeweiligen Einrichtungen zu realisieren. So könnte im Bedarfsfall die dort vorhandene Infrastruktur genutzt werden, um die Versorgung erkrankter Personen zu unterstützen und die betroffenen Menschen weiterhin zu beraten und gesundheitlich zu betreuen.

Die mit Abstand größte Einrichtung, das HdW an der Bahnhofstraße 62, wurde dazu inzwischen wirksam entlastet. Bis zu 50 % der Bewohner zogen vorbeugend in das nahe gelegene Gebäude der Wohnungsloseneinrichtung Friedrich-Ebert-Straße 1 um. Die dort untergebrachten wohnungslosen Familien (knapp 50 Personen) sind zuvor in das Gebäude der Flüchtlingseinrichtung am Buldernweg 42 umgezogen. Dort war die Belegung mit Blick auf den auslaufenden Mietvertrag bereits reduziert, ein Auszug der letzten Personen konnte kurzfristig umgesetzt werden. Nach diesen Maßnah-

---

<sup>5</sup> Das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration NRW hatte per Erlass vom 19.03. und 17.04.2020 die Zuweisung von Flüchtlingen nach dem Flüchtlingsaufnahmegesetz sowie Aufenthaltsgesetz in die Kommunen befristet bis zum 03.05.2020 ausgesetzt.

men können in den oberen Stockwerken des HdW bei Bedarf Quarantäne- bzw. Isolationsmaßnahmen umgesetzt werden. Gleichzeitig kann die dichte Zimmerbelegung spürbar entlastet werden.

In den Räumlichkeiten des SkF werden für die Frauen in Abhängigkeit von der Gesamtbelegung ebenfalls Möglichkeiten zur Separierung von Menschen geschaffen. Sollte dies im Ernstfall wegen der Belegungssituation nicht möglich sein, wird in städtischen Gebäuden eine individuelle Quarantänemöglichkeit organisiert. Dies ist bei den gegenüber der Männerunterbringung deutlich geringeren Personenzahlen realisierbar.

#### **3.1.4. Tagesaufenthalte für wohnungslose Menschen**

Die offenen Tagesstätten bzw. Tagesaufenthalte für wohnungslose Menschen, die z. B. Mahlzeiten, Wäsche- und Hygienemöglichkeiten, Gesprächs- und Beratungsangebote usw. für wohnungslose Menschen anbieten, mussten wegen der Corona-Situation geschlossen werden.

Die Verwaltung hat als Ersatz Flächen in Bahnhofsnähe gesucht, die groß genug sind, um die aktuell geltenden Abstandsregeln einhalten zu können. Innerhalb kürzester Zeit konnte wegen der schnellen Hilfe der Stadtwerke Münster GmbH und der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk (THW) ein solcher Tagesaufenthalt für wohnungslose Menschen auf einem Teil des Stadtwerke-Parkplatzes Ecke Albersloher Weg / Hafengrenzweg geschaffen werden.

Dort wurden Zelte vom THW aufgebaut sowie notwendige technische Installationen organisiert. Die Betreuung des Tagesaufenthalts übernehmen in Kooperation die Bischof-Hermann-Stiftung, der SkF sowie der Treffpunkt „An der Clemenskirche“ der Alexianer Misericordia GmbH. Die Verpflegung lieferte das THW, inzwischen wird sie durch ein Inklusionsunternehmen übernommen. Als zweiter Standort kam das Pfarrer-Eltrop-Heim (Wolbecker Straße) hinzu, das durch das großzügige Angebot der katholischen Kirchengemeinde Sankt Mauritius sowie der Caritas Münster aktiviert werden konnte. Die Betreuung übernimmt dort die Bahnhofsmision, also eine Kooperation von Caritas und Diakonie (Treff W7 Windthorststraße). Die Verpflegung lag dort ebenfalls in der Regie des THW und übernimmt nun ein Inklusionsunternehmen.

Beide Standorte wurden um Sanitärcontainer ergänzt, damit die Menschen sich dort duschen und ihre Kleidung waschen können. Die Angebote sind täglich von ca. 10 bis 16 Uhr geöffnet, werden von den Menschen angenommen und bieten gute Rahmenbedingungen, um die schwierige Situation aufgrund der Corona-Krise zu überbrücken.

#### **3.1.5. Plätze für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen und ihre Kinder**

Da die Plätze in den Münsteraner Frauenhäusern zurzeit weitestgehend belegt sind und die Möglichkeiten für Frauen und Kinder, das Frauenhaus zu verlassen, um in eine eigene Wohnung zu ziehen, momentan eingeschränkt sind, hat das Sozialamt in Abstimmung mit den beiden Frauenhausträgern ab dem 10. April bis auf Weiteres fünf Appartements in Ferienhäusern reserviert, um dort bei akutem Bedarf schutzsuchende Frauen und ihre Kinder unterbringen zu können. Bis Anfang Mai war es noch nicht erforderlich, auf die Zusatzplätze zurückzugreifen.

#### **3.1.6. Informationen an Träger**

Seit Beginn der Beschränkungen hat das Sozialamt Träger/Leistungsanbieter, die ihre Leistungen nicht mehr erbringen konnten, über die Rechtslage informiert und regelmäßig auf dem Laufenden gehalten. Betroffen waren vor allem Angebote im Sektor Eingliederungshilfe (Integrationshelfer/-innen, Autismuszentren, Mototherapie u. a.) einschließlich Fahrdienst für Menschen mit Behinderung. Insbesondere das Versammlungsverbot war für Träger von Bedeutung, die Angebote für Gruppen vorgehalten haben, seit Mitte März aber aussetzen mussten (Stadtteilzentren, Treffs, Seniorenbegegnungsstätten u. a.). Mit der behutsamen Wiederöffnung von Schulen und Kindertageseinrichtungen können Anbieter einzelne individuelle Leistungen der Eingliederungshilfe wieder bereitstellen, während Gruppenangebote vorerst bis Ende Mai 2020 weiterhin nicht möglich sind.

### **3.1.7. Sicherung der sozialen Infrastruktur**

Anbieter mit sozialen Dienstleistungen, die bisher die Stadt finanziert hat, die sie krisenbedingt aber einstellen mussten, können einen Antrag auf Leistungen nach dem Sozialdienstleister-Einsatzgesetz (SodEG) stellen. Soweit keine vorrangigen Mittel (z. B. Kurzarbeitergeld oder Leistungen aufgrund des Infektionsschutzgesetzes) zur Verfügung stehen, können sie auf Antrag bis zu 75 % der bisherigen städtischen Finanzierung erhalten. Antragsteller müssen im Antrag die Ressourcen (Personal, Räume, Sachmittel) benennen, die sie in der Krise Dritten zur Verfügung stellen können. Die städtischen Ämter in den Bereichen soziale Sicherung, Gesundheit, Arbeitsmarktförderung, Kinder und Jugend sowie Schule und Bildung haben sich (in Abstimmung mit der AG Wohlfahrtspflege) auf ein weitgehend einheitliches Verfahren zur Umsetzung des SodEG verständigt, über das sie die betreffenden Anbieter und Träger informiert haben.

### **3.1.8. Hotline der örtlichen Wohlfahrtspflege**

Mitte März hat das Sozialamt mit den örtlichen Verbänden der freien Wohlfahrtspflege verabredet, eine Telefonhotline einzurichten, funktional angedockt an die stadtteilorientierte soziale Arbeit der Verbände. Zielgruppen sind vor allem ältere Menschen, Menschen mit Vor- oder chronischen Erkrankungen (Risikogruppen) und Personen in Quarantäne, die bei der Versorgung mit Lebensmitteln und Medikamenten Unterstützung benötigen.

Die Hotline ist seit dem 19. März unter der Nummer 01 51/25 06 55 18 (Caritasverband) montags bis sonntags von 10 bis 15 Uhr erreichbar, seit Ende März auch über Corona-Hilfe@DRK-muenster.de. Die Anliegen werden an Ansprechpartner/-innen von AWO, Caritas, Diakonie und DRK in den Stadtteilen gegeben, um den Service bis zur Haustür vor Ort zu organisieren, insbesondere mithilfe Freiwilliger.

Das Angebot besteht vorerst bis Ende Mai, eine mögliche Verlängerung wird Mitte Mai abgestimmt. Bis zum 23. April konnten knapp 70 Einkaufspatenschaften organisiert werden, eingegangen sind insgesamt 150 Anrufe. Die Nachfrage nimmt ab, besonders an Wochenenden gehen nur noch vereinzelt Anrufe ein. Dass die Nachfrage insgesamt überschaubar geblieben ist, ist angesichts weiterer bürgerschaftlicher Initiativen nachvollziehbar (s. [https://www.muenster.de/corona\\_unterstuetzung.html](https://www.muenster.de/corona_unterstuetzung.html)).

## **3.2. Wahrnehmung der regulären Aufgaben, Zugang zum Sozialamt**

Seit dem 13.03.2020 empfehlen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamts allen Ratsuchenden, persönliche Besuche, soweit eben möglich, durch telefonische, schriftliche oder E-Mail-Kontakte zu ersetzen. Für ausführlichere Besuchsgespräche hält das Sozialamt in den beiden Dienstgebäuden Hafenstraße 8 und Von-Steuben-Straße 5 einzelne, entsprechend hergerichtete Räume vor.

Dessen ungeachtet war und ist das Sozialamt während der regulären Öffnungszeiten ohne Terminabsprache über das Kundenzentrum, das entsprechend sicher eingerichtet wurde, erreichbar. Vom 16. bis 31.03. haben 759, im April haben 1.016 Besucherinnen und Besucher das Kundenzentrum des Sozialamts aufgesucht.

Für die Fachstelle Schwerbehindertenrecht war der Publikumsverkehr auf Weisung des MAGS bis zum 3. Mai ausgesetzt. Seit dem 05.05.2020 findet der Publikumsverkehr unter strengen Hygienevorgaben wieder statt. Dazu wurde ein Servicebüro eingerichtet und mit den notwendigen Sicherheitsvorkehrungen ausgestattet.

Des Weiteren betreibt das Sozialamt seit dem 18. März eine Hotline für krisenbedingte Fragen und Anliegen, die Ratsuchende an das Sozialamt richten möchten. Die Nachfrage ist allerdings über-

schaubar (durchschnittliche Anrufe pro Tag im März: 10, im April: 5). Hinzu kommen tagesdurchschnittlich 6 Anrufe zum Thema Corona-Pandemie, die im Sekretariat eingehen.

Grundsätzlich konnten die Fachstellen ihre regulären Aufgaben während der Corona-Zeit trotz der Kontaktbeschränkungen wahrnehmen und die Anliegen und Anträge der Bürgerinnen und Bürger bearbeiten.

### **3.3. Personal und Organisation**

Um die Zahl der in den Dienstgebäuden anwesenden Personen zu begrenzen (Ziel: Einzelbelegung der Büros) konnte mithilfe zusätzlich bereitgestellter Technik eine Reihe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ins Homeoffice wechseln. Der erforderliche Aktentransport wird von anderen Mitarbeitern/-innen des Sozialamts sichergestellt.

Mangels ausreichender Räumlichkeiten für eine Einzelnutzung wurde in Teilbereichen der Leistungsgewährung Schichtarbeit eingeführt. In zwei Schichten (6 bis 12:45 Uhr und 13:15 bis 20 Uhr) wird der Dienstbetrieb sichergestellt. Zudem wurden verbindliche Absprachen zur einheitlichen Gestaltung von Arbeitsplätzen getroffen, um im Fall einer Quarantäne beispielsweise einer ganzen Fachstelle jederzeit die Übernahme der Arbeit in fremden Büros durch nicht erkrankte Kollegen/-innen zu ermöglichen. Gesetzlich vorgegebene Antragsvereinfachungen werden umgesetzt.

Für die WTG-Behörde wurde die Durchführung der turnusgemäßen Regelprüfungen aufgrund einer entsprechenden Weisung des Landes Mitte März ausgesetzt. Dennoch werden die Einrichtungen sukzessive, z. T. gemeinsam mit der unteren Gesundheitsbehörde - vor Ort besucht und beraten. Hierbei wird die Stadt im Rahmen der Amtshilfe durch Mitarbeitende des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung Westfalen-Lippe unterstützt.

Nachdem der Publikumsverkehrs im Bereich Schwerbehindertenrecht per Erlass zur kontaktreduzierten Fortführung der Verfahren zur Feststellung der Schwerbehinderteneigenschaft zeitweise gänzlich ausgesetzt war, wurden Anfragen telefonisch, per E-Mail oder schriftlich bearbeitet. Seit dem 05.05.2020 findet - wie bereits erwähnt - der Publikumsverkehr unter Hygienemaßnahmen wieder statt.

Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die Flüchtlingseinrichtungen oder Wohnungsloseneinrichtungen betreuen, stehen über Telefon und E-Mail täglich im Kontakt mit den Menschen in den Einrichtungen. Einmal pro Woche findet in jeder Unterkunft in geschütztem Rahmen eine persönliche Sprechstunde statt, die in der Regel intensiv wahrgenommen wird.

Zur akuten Abwendung von Wohnungslosigkeit ist die Fachstelle Wohnraumsicherung bei dringenden Bedarfen erreichbar, auch persönlich. Mit den ersten Lockerungen werden in der sozialen Arbeit der Fachstelle Wohnraumsicherung wieder in zunächst begrenztem Umfang Haushalte unter Berücksichtigung der Hygienestandards aufgesucht. Werden die Gegebenheiten vor Ort den Hygiene- und Sicherheitsanforderungen nicht gerecht, wird der Kontaktversuch jedoch abgebrochen.

Auch der Hausmeisterdienst in den Übergangseinrichtungen ist nach Maßgabe der Lockerungsregeln in den Einrichtungen präsent. Dazu gehören vor allem Reparaturen, Präsenzdienst im Hausmeisterbüro und die Organisation von Handwerkerterminen.

Für den Fall besonderer Ereignisse in Einrichtungen hat das Sozialamt bereits Anfang März (zunächst bis 10. Mai) eine Rufbereitschaft an Wochenenden eingerichtet, die jeweils eine Leitungskraft und ein/e Mitarbeiter/-in zur Betreuung der Einrichtungen oder der WTG-Behörde wahrnehmen.

### **3.4. Finanzielle Auswirkungen**

Die Corona-Pandemie wird nicht ohne Folgen für den Haushalt der Stadt Münster bleiben. Daher arbeitet die Verwaltung daran, die im Zusammenhang entstehenden Haushaltsbelastungen und Entlas-

tungseffekte zu erfassen. Aktuell sind Prognosen dazu wegen der nach wie vor bestehenden Dynamik und fehlender Vergleichsmöglichkeiten praktisch nicht möglich. Um einen ersten Überblick über mögliche oder sich bereits jetzt abzeichnende finanzielle Auswirkungen zu gewinnen, wurde eine erste, überschlägige Einschätzung getrennt nach Aufwendungen und Erträgen vorgenommen.

### **3.4.1. Aufwendungen**

Einmalige Mehraufwendungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie sind seit März 2020 in Höhe von ca. 92.000 € entstanden, vor allem für notwendige Anpassungen in Übergangseinrichtungen für geflüchtete und wohnungslose Menschen einschließlich der Vorkehrungen für Quarantäne und/oder Isolationsmaßnahmen sowie die Herrichtung der Tagesaufenthalte für Wohnungslose.

Laufende Mehraufwendungen entstanden bislang in Höhe von ca. 75.000 € im Bereich der Leistungsgewährung für Neufälle oder Bestandsfälle mit höherem Leistungsanspruch. Hinzu kommen auch hier die Aufwendungen für die Tagesaufenthalte für Wohnungslose und die Maßnahmen in Flüchtlings- und Wohnungsloseneinrichtungen. Intern entstehen in geringem Umfang Aufwendungen, z. B. für die Organisation von Telearbeit. Monatliche Veränderungen müssen beobachtet werden.

Minderaufwendungen zeichnen sich derzeit lediglich im Bereich des Fahrdienstes für Menschen mit Behinderungen ab - sie betragen bislang ca. 11.000 €.

### **3.4.2. Erträge**

Dem stehen laufende Mehrerträge lediglich bei den Kostenerstattungen des Bundes gegenüber, die aktuell noch unter 3.000 € liegen. Es werden aber voraussichtlich auch noch temporäre Gebührenauffälle eintreten, die für Leistungen nach dem WTG zu erwarten gewesen wären.

I. V.

gez.

Cornelia Wilkens  
Stadträtin