



**komba**   
**FACHBEREICH**  
Sozial- und  
Erziehungsdienst

# **Auswertung der Umfrage zur Situation im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD)**

## **Auswertung der Umfrage zur Situation im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD)**

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

**eine regelmäßige Rückkopplung mit unseren Mitgliedern vor Ort ist für unsere Arbeit sehr wichtig, um unsere Positionen überprüfen und justieren zu können, damit wir nicht an Problemen und Wünschen der Betroffenen vor Ort – also Ihnen – vorbei agieren.**

**Daher haben wir Mitte 2017 eine Online-Umfrage unter den Beschäftigten des Allgemeinen Sozialen Dienstes durchgeführt, die unsere Sichtweise teilweise bestätigt, in vielen Bereichen aber unseren Blick auf die vorhandenen Rahmenbedingungen geschärft hat.**

**Wir danken allen, die sich an der Umfrage beteiligt haben!**

**Nach der erfolgten Auswertung wollen wir Ihnen die Ergebnisse der Umfrage zugänglich machen und überreichen Ihnen heute diese Übersicht.**

**Wir werden – aufbauend auf den Ergebnissen der Umfrage – im Laufe dieses Jahres einige unserer Positionen und Forderungen überarbeiten, mit denen wir uns gegenüber Politik und Arbeitgebern weiterhin für Sie und alle Beschäftigten im ASD für die Verbesserung der Arbeitssituation einsetzen.**

**Durch den Abschluss der Umfrage ist für uns das Thema jedoch keineswegs abgeschlossen und wir freuen uns jederzeit über Meinungs- und Stimmungsbilder aus dem Bereich des ASD und natürlich auch aus anderen Bereichen der sozialen Arbeit unter:**

[fachbereiche@komba.de](mailto:fachbereiche@komba.de).

Mit kollegialen Grüßen

Ihr komba Bundesfachbereich  
Sozial- und Erziehungsdienst

### **1. Wie ist in ihrem Team ein „Fall“ definiert?**

Hier gibt es die unterschiedlichsten Definitionen. Sie reichen von „jeder Anruf/Kontakt“, über „jeder Anruf/Kontakt der mindestens 10 Minuten dauert“, „mehr als ein Kontakt“, „ab dem dritten Kontakt“, „jeder Fall, der zu Kosten führt“ bis zu „nur die Hilfen zur Erziehung nach §27ff SGB VIII“.

### **2. Gibt es einen Schlüssel, nach dem die Fälle an die Kolleginnen und Kollegen verteilt werden?**

Bei der Überzahl der Befragten – 60 Prozent – gibt es einen Schlüssel, nach dem die Fälle auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgeteilt werden. 39 Prozent geben an, dass es einen solchen Schlüssel bei ihnen nicht gibt.



### 3. Ist Ihrer Ansicht nach die Festlegung einer Fallzahl möglich?

Hier vertreten die Befragten entgegengesetzte Auffassungen: während 49 Prozent die Festlegung einer konkreten Fallzahl für möglich halten, sind 48 Prozent der Meinung, dass dies nicht möglich ist.



### 3.1 Wenn ja, wie viele Fälle kann Ihrer Ansicht nach eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter im Rahmen einer korrekten und verantwortlichen Fallbearbeitung bearbeiten?

Bei denjenigen Befragten, die eine Festlegung einer konkreten Fallzahl pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter für möglich halten, liegt die Bandbreite der möglichen Fälle zwischen 15 und mehr als 60. Zwei Befragte haben 80 oder 100 Fälle für möglich gehalten.

72 Prozent der Befragten halten jedoch eine Fallzahl von 25 bis 40 für möglich.



### 3.2 Wenn nein, warum nicht?

Die meisten Befragten beantworten diese Frage mit „jeder Fall ist anders im Hinblick auf Umfang und Inhalt“ und „weil es keine einheitliche Definition eines „Falles“ gibt“.

### 4. Wieviel Raum nehmen die unspezifischen Aufgaben (Sitzungen, AGs, Konferenzen etc.) Ihrer Arbeitszeit ein? (Angaben in Stunden pro Monat)

Der Großteil der Befragten (88,43 Prozent) gibt an, dass die unspezifischen Aufgaben zwischen bis zu 10 und 30 Stunden im Monat an Arbeitszeit beanspruchen. 3 Prozent der Befragten geben an, dass diese 50 und mehr Stunden im Monat in Anspruch nehmen.



## 5. Sind die Zeiten für unspezifische Aufgaben in Ihrer Arbeitszeit berücksichtigt?

Der überwiegende Teil der Befragten (67 Prozent) gibt an, dass die Zeiten, die für die Erledigung unspezifischer Aufgaben wie Teilnahme an Konferenzen, Arbeitsgruppen und Sitzungen anfallen, nicht in Ihrer Arbeitszeit berücksichtigt sind. Lediglich bei 28 Prozent der Befragten finden diese Zeiten Berücksichtigung.



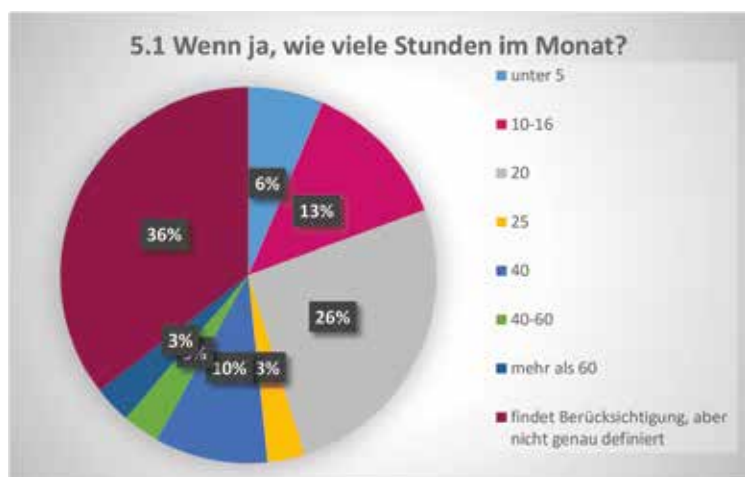
## 6. Ist Supervision ein fest integriertes Arbeitsmittel, das regelmäßig stattfindet oder müssen die Mittel für Supervision immer wieder neu beantragt werden?

81 und somit 53 Prozent der Befragten geben an, dass Supervision in ihrer Kommune ein fest integriertes Arbeitsmittel ist, wobei 71 Personen und damit 47 Prozent angeben, dass Supervision immer wieder neu beantragt werden muss.



### 5.1 Wenn ja, wie viele Stunden pro Monat?

Von den 28 Prozent der Befragten, die die Frage, ob die Zeiten für unspezifische Aufgaben in ihrer Arbeitszeit Berücksichtigung finden, mit „Ja“ beantwortet haben, gibt etwa ein Drittel an, dass diese Zeiten zwar in Ihrer Arbeitszeit berücksichtigt werden, aber keine genaue Stundenzahl bekannt oder festgelegt wurde. Bei den übrigen Befragten rangieren die Zeiten, die Berücksichtigung finden, zwischen unter 5 bis zu mehr als 60 Stunden im Monat.



## 7. Sind Arbeitsbereiche in Ihrem ASD spezialisiert (z.B. Jugendgerichtshilfe)?

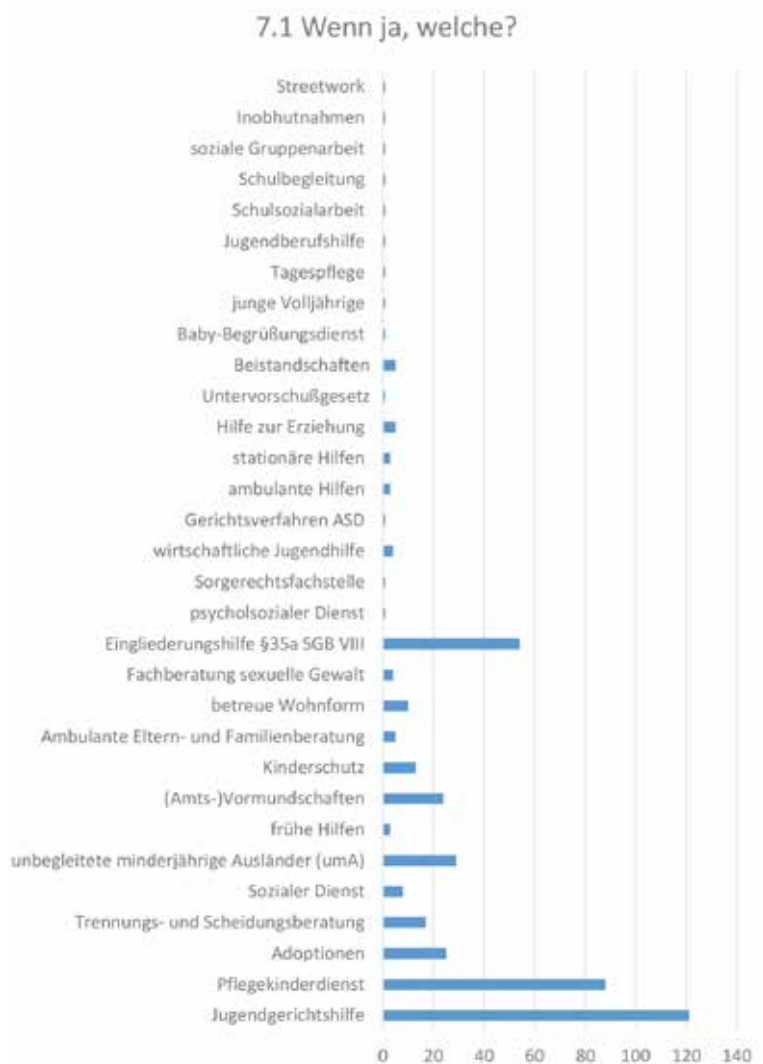
Der überwiegende Teil der Befragten (92 Prozent) gibt an, dass es in ihren Kommunen spezialisierte Arbeitsbereiche innerhalb des ASD gibt.



## 7.1 Wenn ja, welche?

Von den 92 Prozent der Befragten, die angegeben haben, dass es Spezialisierung innerhalb ihres ASD gibt, hat die überwiegende Zahl angegeben, dass die Jugendgerichtshilfe spezialisiert ist.

Weitere Spitzenreiter sind Spezialisierungen im Bereich der Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII, Pflegekinderwesen und Adoptionen und im Bereich der umA. Darüber hinaus gibt es viele Einzelmeldungen, wie beispielsweise Streetwork, Baby- Begrüßungsdienst, Schulbegleitung und Schulsozialarbeit.





## 8. Welche Arbeitsbelastungen liegen bei Ihnen vor?

Die Befragten geben als am meisten belastend eine nicht ausreichende Personalausstattung an, die oftmals zu einem hohen Krankenstand führt, die bei den verbleibenden Kolleginnen und Kollegen eine noch höhere Belastung auslöst. Die Befragten geben zudem an, dass freie Stellen nicht umgehend neu besetzt werden sollen oder – wenn sie denn besetzt werden sollen – sich keine geeigneten Fachkräfte finden, so dass sich die Besetzung weiter verzögert.

Auch die hohe personelle Fluktuation und Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen wird von vielen Befragten als belastend empfunden. Oftmals – so geben sie an – muss die Einarbeitung zusätzlich zum Arbeitspensum geleistet werden und zudem gibt es vielerorts keine Einarbeitungsstandards und -konzepte.

Weiter gibt ein Großteil der Befragten Probleme mit der Leitung als belastend an. Sie schreiben, dass die Führung „schwach“ oder inkompetent sei, keine einheitlich nachvollziehbaren Entscheidungen oder lange gar keine Entscheidungen treffe oder sich einfach nicht kümmere.

Auch die Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel die räumliche Situation, die Ausstattung mit aktueller Technik (Smartphones, Tablets) oder einem funktionierenden Computersystem werden von vielen Befragten als belastend angegeben.

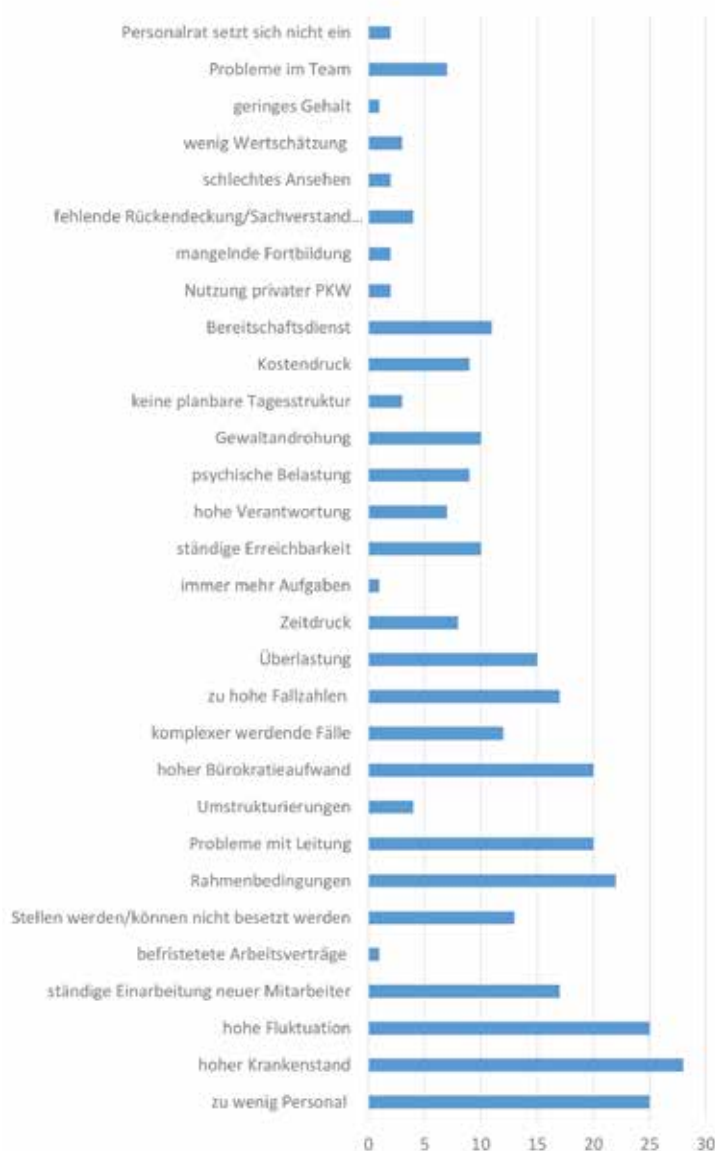
Die persönliche Belastung durch die hohe Verantwortung und die daraus resultierende psychische Belastung sowie Zeit- und Kostendruck wird von einer Vielzahl von Befragten genannt. Insgesamt geben viele Befragte an, dass sie die Zunahme der Komplexität der Fälle gepaart mit der Vielzahl der Fälle sowie die stetige Zunahme von bürokratischen Vorgaben, insbesondere der Dokumentation, als belastend empfinden. Der Umstand, ständig erreichbar und ansprechbar zu sein, auch ohne Termin erscheinende Bürgerinnen und Bürger umgehend bedienen zu müssen sowie daraus resultierend die geringen Möglichkeiten, Fälle in Ruhe abzarbeiten, werden von Vielen als belastend empfunden.

Auch die Androhung von Gewalt durch Klienten oder deren Familien und der oft unzureichende Schutz durch die Dienststelle belastet die Befragten.

Das geringe Ansehen des ASD und seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Gesellschaft sowie der geringe Sachverstand und Rückendeckung von Kommunalpolitikern in Bezug auf den ASD werden von einigen Befragten als ihre Arbeitsausübung belastend genannt.

Auch der offenbar in einigen Bundesländern bzw. Kommunen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASD zu erbringende Bereitschaftsdienst belastet die Befragten.

8. Welche Arbeitsbelastungen liegen bei Ihnen vor?



## 9. Läuft in Ihrem ASD etwas besonders gut, das Vorbild für andere Kommunen sein könnte?

Bei dieser Frage geben 72 Befragte an, dass etwas in ihrem ASD etwas besonders gut läuft, wie ebenfalls 72 angeben, dass es bei ihnen nichts gibt, was besonders gut läuft.

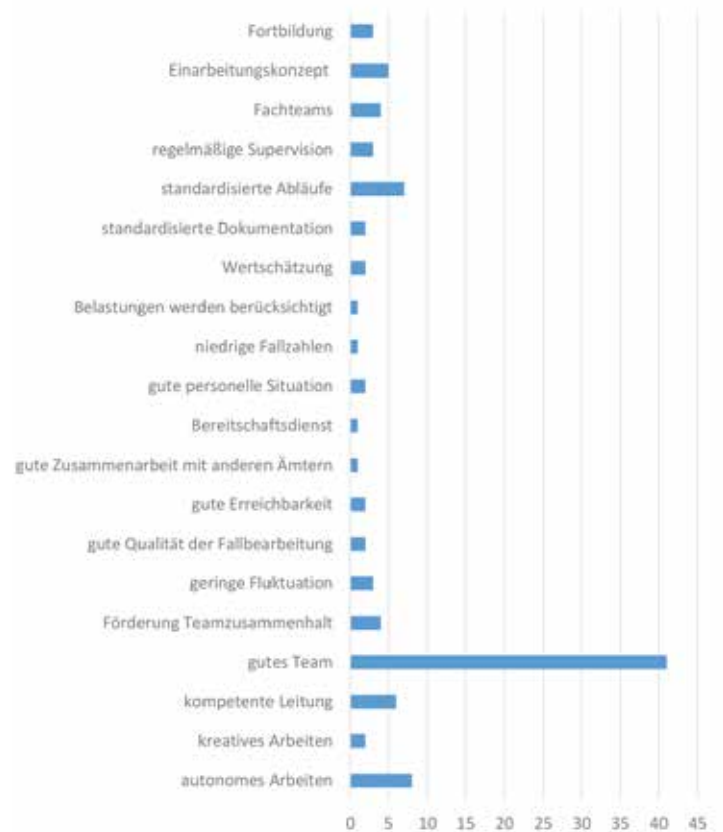


## 9.1 Bitte beschreiben Sie kurz, was bei Ihrem ASD besonders gut läuft.

Von den 72 Befragten, die angegeben haben, dass in Ihrer Kommune bezüglich des ASD etwas vorbildhaft gut läuft, gaben 41 an, dass das Team, in dem sie arbeiten, gut und wertschätzend zusammenarbeitet.

Die bei Weitem weniger oft genannten jedoch insgesamt offenbar wichtige Punkte sind „kompetente Führung“ (7 Antworten), „autonomes Arbeiten“ (8 Antworten) sowie „standardisierte Abläufe“ (7 Antworten bzw. 10, wenn „standardisierte Dokumentation“ dazugerechnet wird).

### 9.1 Bitte beschreiben Sie kurz, was in Ihrem ASD besonders gut läuft.



## 10. Wofür sollte sich die komba gewerkschaft im Bereich des ASD Ihrer Ansicht nach einsetzen?

Im Fokus der Befragten stehen hier eindeutig eine bessere Bezahlung, eine geringere Arbeitsbelastung, die auch mit der Reduzierung der Fallzahlen und der Forderung eines besseren Personalschlüssels korrelieren, sowie Wertschätzung und gesellschaftliche Anerkennung des der Arbeit des ASD.

Bessere Rahmenbedingungen unterschiedlichster Art wie zum Beispiel die Forderung nach besserer Ausstattung wie Smartphones und Computer, nach der Anschaffung von Dienstwagen, damit nicht der eigene PKW für Dienstfahrten mit nicht auskömmlicher Erstattung genutzt werden muss, werden gefordert.

Auch der Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sei es in rechtlicher Hinsicht mit der Forderung nach Rechtsberatung – oder in körperlicher Hinsicht vor Gewalt scheint den Kolleginnen und Kollegen ein Anliegen zu sein.

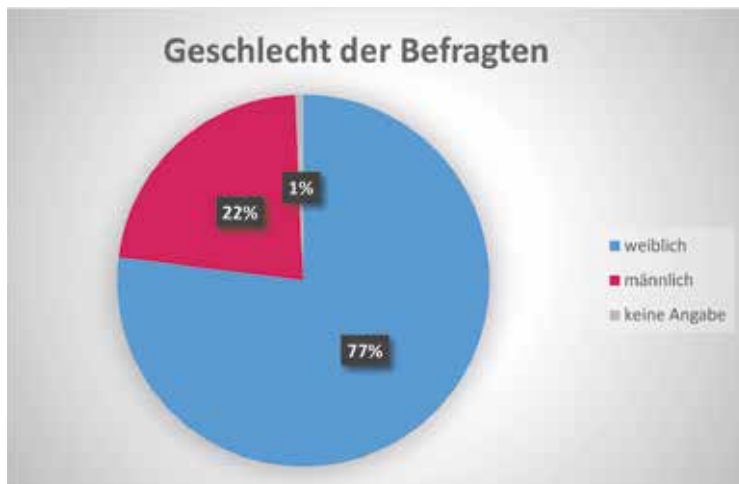
## 10. Wofür sollte sich die komba gewerkschaft im Bereich des ASD Ihrer Ansicht nach einsetzen?



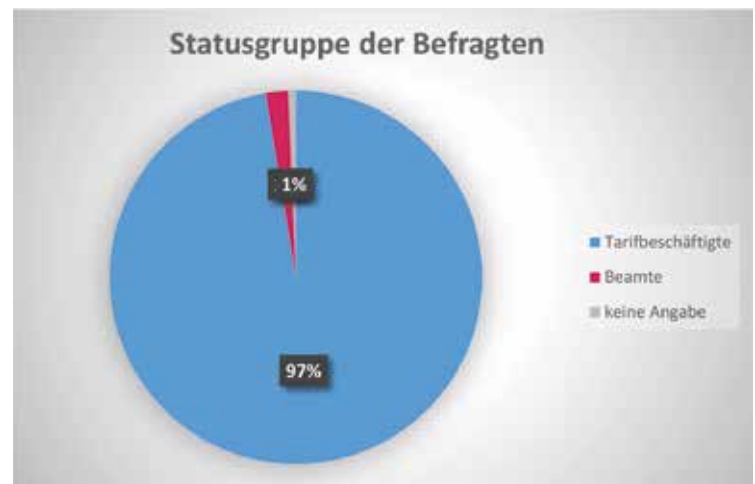


## 11. Statistische Angaben zu Geschlecht, Alter und Statusgruppe.

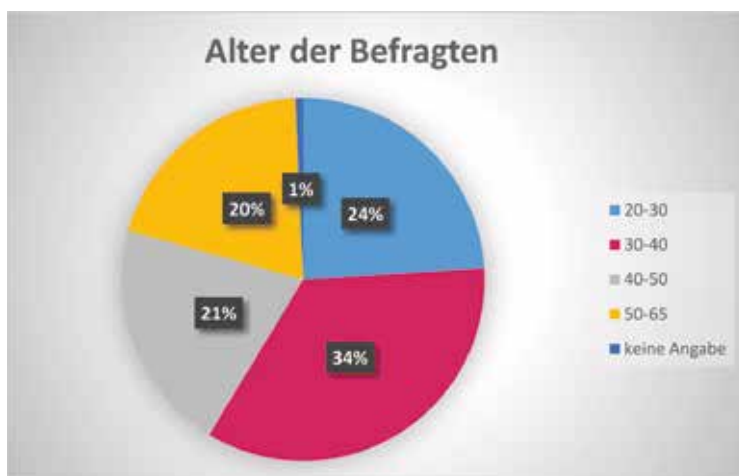
Dreiviertel der Befragten sind weiblich.



Bis auf einen geringen Anteil von 3 Prozent sind die Befragten Tarifbeschäftigte.



Mehr als die Hälfte der Befragten sind 20 bis 40 Jahre alt.



# Werden Sie Mitglied in einer starken Gemeinschaft



**komba**  
gewerkschaft

Kontakt: [bund@komba.de](mailto:bund@komba.de)

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Geb.-Datum: \_\_\_\_\_

PLZ/Wohnort: \_\_\_\_\_

Straße/Haus-Nr.: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Handy: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Gewünschter Zeitpunkt des Eintritts in die komba gewerkschaft: \_\_\_\_\_

Ort/Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

## Weitere Auskünfte (zutreffendes bitte ankreuzen bzw. ausfüllen):

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Beamter/Beamtin</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin</b> |
| <input type="checkbox"/> in der Ausbildung        | <input type="checkbox"/> in der Ausbildung                  |
| <input type="checkbox"/> im Ruhestand             | <input type="checkbox"/> im Ruhestand                       |
| <input type="checkbox"/> Teilzeit, Stunden: _____ | <input type="checkbox"/> Teilzeit, Stunden: _____           |

Besoldungsgruppe: \_\_\_\_\_ Entgeltgruppe: \_\_\_\_\_

Dienstherr: \_\_\_\_\_ Arbeitgeber: \_\_\_\_\_

Amt/Dienststelle: \_\_\_\_\_ Dienststelle/Betrieb: \_\_\_\_\_

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Personalrätin/Personalrat</b>            | <input type="checkbox"/> <b>Betriebsrätin/Betriebsrat</b>            | <input type="checkbox"/> <b>Verwaltung</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>Fachbereich Sozial-/Erziehungsdienst</b> | <input type="checkbox"/> <b>Fachbereich Feuerwehr/Rettungsdienst</b> |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Fachbereich Gesundheit</b>               | <input type="checkbox"/> <b>Fachbereich Ver-/Entsorgung</b>          |  |

**SEPA Lastschriftmandat:** Hiermit ermächtige ich die nach Satzung für mich zuständige Organisationseinheit der komba gewerkschaft, Friedrichstr. 169/170, 10117 Berlin, bis auf Widerruf, den monatlichen Mitgliedsbeitrag mittels Lastschrift einzuziehen.

Vor- und Nachname: \_\_\_\_\_

Kreditinstitut (Name und BIC): \_\_\_\_\_

IBAN:DE: .. / .... / .... / .... / .... / ..

Ort/Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_