

17. LANDTAG VON BADEN-WÜRTTEMBERG  
**Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“**

**Öffentlicher Teil**

14. Sitzung

Freitag, 16. Juni 2023, 9:30 Uhr

Stuttgart, Haus des Landtags

Plenarsaal  
Videokonferenz

---

Beginn: 9:32 Uhr                      (Mittagspause: 13:00 bis 14:30 Uhr)                      Schluss: 16:15 Uhr

---

T a g e s o r d n u n g

**Teil I – öffentlich**

1. **Öffentliche Anhörung**  
zum Thema „Kommunikation und Resilienz der Bürgerinnen und Bürger“ ..... S. 1
2. Beschlussfassung über Anträge zum zweiten Handlungsfeld..... S. 90

**Teil II – nicht öffentlich**.....(gesondertes Protokoll)

1. Bestimmung von Sachverständigen für die Anhörung  
in der Sitzung am Freitag, 21. Juli 2023
2. Bestimmung von 20 Verbänden, die in Bezug auf das  
vierte Handlungsfeld der Enquetekommission zu  
einer schriftlichen Stellungnahme aufgefordert werden

3. Festlegung eines Verfahrens zur Beschlussfassung über die Gliederung des Abschlussberichts und die Dokumentation der Sachverständigenanhörungen des ersten und zweiten Handlungsfelds
4. Verschiedenes

**Öffentliche Anhörung  
der Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“  
zum Thema „Kommunikation und Resilienz der Bürgerinnen und Bürger“  
am Freitag, 16. Juni 2023, 9:30 Uhr  
Plenarsaal (Haus des Landtags)**

---

## Ablaufplan

(Stand 9.5.2023)

Uhrzeit	Sachverständige / Funktion
09:30 Uhr	<b>Alexander Salomon MdL</b> , Vorsitzender der Enquetekommission
09:35 Uhr	<b>Simone Fischer</b> , Beauftragte der Landesregierung Baden-Württemberg für die Belange von Menschen mit Behinderungen
09:55 Uhr	<b>Tanja Herbrik</b> , Leiterin des Fachbereichs Armut und Beschäftigung des Kreisdiakonieverbands im Landkreis Esslingen
10:15 Uhr	40-minütige Fragerunde
10:55 Uhr	<b>Prof. Dr. Christiane Schwieren</b> , Professorin für Organizational Behavior, Alfred-Weber-Institut für Wirtschaftswissenschaften, Universität Heidelberg
11:15 Uhr	<b>Prof. Dr. Frank Brettschneider</b> , Professor für Kommunikationswissenschaft, Universität Hohenheim
11:35 Uhr	<b>Prof. Dr. Katarina Bader</b> , Professorin für Online-Journalismus, Hochschule der Medien, Stuttgart
11:55 Uhr	60-minütige Fragerunde
12:55 Uhr	Mittagspause
14:30 Uhr	<b>Fouzia Hammoud</b> , Vorsitzende des Arabischen Hauses e.V., Mannheim; Migrationsbeirätin der Stadt Mannheim; Vorstandsmitglied des internationalen Frauentreffs Jungbusch, Mannheim
14:50 Uhr	<b>Martina Rudolph-Zeller</b> , Leiterin Evangelische TelefonSeelsorge e.V., Stuttgart; Verantwortliche in der Landesarbeitsgemeinschaft TelefonSeelsorge Baden-Württemberg
15:10 Uhr	40-minütige Fragerunde
~15:50 Uhr	Ende der öffentlichen Anhörung

**Teil I – öffentlich** (Beginn: 9:32 Uhr)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Ich wünsche Ihnen allen einen guten Morgen und begrüße Sie zur 14. Sitzung der Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“! Insbesondere darf ich die Vertreterinnen und Vertreter der Ministerien, vor allem des Sozialministeriums, die uns digital zugeschalteten Personen sowie unsere Sachverständigen herzlich begrüßen.

Die Tagesordnung ist Ihnen zugegangen. Hierzu gibt es bisher keine Ergänzung. Gibt es Änderungswünsche? – Das sehe ich nicht.

Dann kommen wir direkt zu

**Punkt 1**  
**Öffentliche Anhörung**  
**zum Thema „Kommunikation und Resilienz**  
**der Bürgerinnen und Bürger“**

Der Ablaufplan zu dieser Anhörung liegt Ihnen allen vor. Demnach beginnen wir mit Frau Simone Fischer, der Beauftragten der Landesregierung Baden-Württemberg für die Belange von Menschen mit Behinderungen. Danach hat Frau Tanja Herbrink das Wort.

Frau Fischer, Sie haben jetzt 20 Minuten Zeit, uns einen Einblick in das Thema zu gewähren. Im Anschluss besteht die Gelegenheit, Fragen zu stellen.

**Sv. Frau Fischer:** Sehr geehrter Herr Vorsitzender, sehr geehrte Frau Dr. Pfau-Weller, sehr geehrte Damen und Herren, einen wunderschönen guten Morgen in die Runde! Ich danke Ihnen für die Möglichkeit, heute Impulse zur Situation der Menschen mit Behinderungen geben zu können. Danken möchte ich auch dem Beirat für die Belange von Menschen mit Behinderungen und den Selbstvertretungsorganisationen, die mir auf meine Bitte hin Rückmeldungen zu dem Thema der heutigen Sitzung haben zukommen lassen, die in meinen Beitrag einfließen.

Es handelt sich um ein sehr komplexes Thema, und die Frage lautet eigentlich, wer die Menschen oder die Personen mit Behinderungen sind. Die Bedarfe der Menschen, der Personen mit Behinderungen sind sehr vielschichtig. Sehen Sie mir es deshalb bitte nach, wenn das eine oder andere Thema benannt wird, auf das das Land nicht unmittelbar Einfluss hat. Ich werde Ihnen aber auch unterschiedliche Aspekte aufzeigen, um zu verdeutlichen, wie wichtig manche Punkte sind, bei denen

das Land vielleicht helfen oder darauf hinwirken kann, dass Verantwortliche noch einmal eine Überprüfung vornehmen oder tätig werden.

Gestatten Sie mir zunächst einen Blick zurück. Danach komme ich zu den Auswirkungen und Möglichkeiten, die aus der Perspektive von Menschen mit Behinderungen wichtig sind.

In Baden-Württemberg lebten zum Jahresende 2021 insgesamt 957 415 Menschen mit einer anerkannten Schwerbehinderung. Das waren fast 2 000 Personen mehr als zum Zeitpunkt der Erhebung im Jahr 2019. Wir alle wissen aber auch, dass der Schwerbehindertenausweis nur ein Kriterium ist, weil es viel mehr Auswirkungen gibt, wenn ein Mensch von einer Behinderung betroffen ist.

Warum sind wesentliche Weiterentwicklungen hin zu einer krisenfesten Gesellschaft aus der Perspektive von Menschen mit Behinderungen wichtig?

Deutschland ist auch zwölf Jahre nach dem Inkrafttreten der UN-Behindertenrechtskonvention noch weit von einer inklusiven Gesellschaft entfernt. Das haben zum einen die Auswirkungen der Coronapandemie gezeigt. Zum anderen zeigen das auch die Krisen, wie wir sie in den letzten Jahren vermehrt erleben.

Menschen mit Behinderungen sind nicht per se eine vulnerable Gruppe. Dennoch hatten viele während der Coronapandemie das Risiko eines schweren Krankheitsverlaufs und waren mit hohen Barrieren z. B. in der Gesundheitsversorgung konfrontiert. Vielerorts gab es auch gravierende Einschnitte in die Grund- und Freiheitsrechte, die vielfach stärker als beim Rest der Bevölkerung waren.

Die Situation von Menschen mit Behinderungen wurde bei der Pandemiebekämpfung bundesweit an vielen Stellen nicht ausreichend berücksichtigt. Zu diesem Ergebnis kamen u. a. die Deutsche Vereinigung für Rehabilitation sowie die Monitoring-Stelle UN-Behindertenrechtskonvention beim Deutschen Institut für Menschenrechte.

Die Folgen der Coronapandemie zeigen, dass Menschen mit Behinderungen bei den auf vielen Ebenen oft eilig getroffenen Maßnahmen nicht immer konsequent mitgedacht wurden. Vielfach wurde auch über sie entschieden. Ein gut vorstellbares Beispiel, das wir sicher alle in Erinnerung haben, ist die Neuregelung des Infektionsschutzgesetzes der Bundesregierung gegen Ende der Coronapandemie im Oktober 2022. Damit wurden für die in Einrichtungen lebenden Menschen mit Behinderungen Maßnahmen getroffen, die diese Menschen im Verhältnis zum Rest der Bevölkerung gefühlt wieder in die Anfänge der Coronapandemie katapultiert haben.

Dieses Bundesgesetz sah für Beschäftigte in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen eine permanente FFP2-Maskenpflicht bei der Ausführung ihrer Tätigkeit vor. Arbeitnehmende in klassischen Betrieben waren davon nicht betroffen. Ebenso

sah die Regelung vor, dass Bewohnerinnen und Bewohner in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe eine FFP2-Maske tragen mussten, wenn sie ihr Zimmer verlassen und die Gemeinschaftsräume aufsuchen wollten – wenn sie sich also in ihrem Zuhause bewegt haben. Darüber hinaus hatte das Gesetz sehr große Auswirkungen auf die Personen, die Menschen mit Assistenzbedarf unterstützen, und auf die Einrichtungen, die auch während dieser Zeit eine großartige Arbeit geleistet haben.

Insgesamt erhielten die in Einrichtungen lebenden Menschen mit Behinderungen weniger Besuche, und auch die Zugänge außerhalb der Einrichtungen waren schwierig. Die Teilhabe war immens eingeschränkt. Das ist ein wichtiger Unterschied zu Menschen in den Pflegeheimen: Die in Einrichtungen lebenden Menschen mit Behinderungen sind vielfach sehr mobil, auf dem Weg zur Werkstatt selbstständig, und sie haben an der Gesellschaft teil. Dennoch waren sie von diesen strengen Regelungen betroffen, wonach auch Begegnungen innerhalb der Wohngruppen begrenzt werden mussten. Die Folge waren Rückzug, Trauer, Depression bis hin zu Suizidgedanken und Demenz. Das ist unter dem Gesichtspunkt, dass gerade Menschen mit Behinderungen vielerorts immer noch nicht selbstverständlich aussuchen können, wie, wo und mit wem sie zusammenleben wollen, besonders gravierend.

Es zeigte sich eindrücklich, wie schmal der Grat zwischen Selbstbestimmung bzw. Freiheit und reglementierender Fürsorge sein konnte, und wie wichtig es war, vor Ort so viel Schutz wie nötig und gleichzeitig so viel Autonomie wie möglich zu schaffen.

Außerhalb von Einrichtungen zogen sich Menschen mit Behinderungen ebenfalls sehr stark zurück. Die Folgen waren soziale Isolation und z. B. Angstzustände.

Entlastende Angebote der Pflege und Assistenz sind während der Coronapandemie weggebrochen. Gerade die Eltern, die ihr erwachsenes oder ihr kleines Kind mit einer schweren Behinderung begleiten und pflegen, konnten diese Angebote nicht mehr nutzen. Das hatte zur Folge, dass viele ihre berufliche Situation überprüfen und zum Teil ihre Arbeit sogar aufgeben mussten.

Die Angehörigen leisteten Beachtliches bei der Betreuung, Förderung und Pflege ihrer Kinder zu Hause, und die Assistentinnen und Assistenten leisteten Beachtliches in den Einrichtungen. Lange konnten sie nicht auf entlastende Angebote zurückgreifen. Die Coronapandemie hat diese Familien daher besonders gefordert. Viele Familien spüren die Auswirkungen noch heute, weil vielerorts weiterhin Entlastungsangebote wie Kurzzeitpflege oder Ferien- und Freizeitangebote vor Ort fehlen. Es muss also eine Konsequenz sein, weiter daran zu arbeiten, dass diese Angebote wieder zur Verfügung stehen.

Darüber hinaus müssen wir inklusive Lebens- und Wohnwelten sowie die Repräsentanz und Beteiligung von Menschen mit Behinderungen vor Ort voranbringen. Immer dort, wo exklusive Strukturen bestehen, mussten in der Krisenzeit Sonderlösungen

geschaffen und angestrebt werden. Auch dort war eine sehr gute Betreuung gewährleistet. Allerdings brauchte es immer wieder neue Anregungen und Lösungen, wenn z. B. in einer WfbM, in SBBZ oder in einer Wohngruppe viele Menschen zusammentrafen, die in einem hohen Maß einer Risikogruppe angehören, wobei es hier einfach schwierig ist, immer wieder strenge Regelungen zu treffen.

Teilweise wurden Regelungen getroffen, die tief in die Würde und Selbstbestimmung dieser Menschen eingegriffen haben. Mancherorts gingen sie auch über die Corona-Verordnung hinaus. Die Beauftragten vor Ort in den Kommunen und auch ich haben sehr wertschätzende Rückmeldungen erhalten, die sich u. a. darauf bezogen, wie viel Unterstützung in dieser Zeit vor Ort geleistet wurde. Es gab allerdings auch Rückmeldungen, die die Beschwerden und Erfahrungen von betroffenen Menschen zeigten, deren Situation nicht ausreichend Berücksichtigung gefunden hat.

Die Frage nach dem Zugang zu intensivmedizinischer Behandlung beschäftigte insbesondere die Menschen mit schweren oder mehrfachen Behinderungen sowie deren Angehörige. Was passiert mit ihnen in diesem Fall, wenn nicht mehr ausreichend Intensivplätze zur Verfügung stehen? Diese Frage und auch die Frage der Triage verfolgten sie sehr aufmerksam und sorgenvoll. Es ist richtig und wichtig, dass alles dafür getan wird, damit unser Gesundheitssystem alle Menschen versorgen kann. Jeder Mensch muss sich darauf verlassen können, in Notsituationen eine gleichberechtigte und gerechte Versorgung zu bekommen. Das darf keine Frage von Behinderung oder des Alters sein.

Informationen und Warnsysteme wurden während der Coronapandemie nach und nach angepasst und müssen jetzt weiterentwickelt werden. Gerade im Hinblick auf eilig zu treffende Maßnahmen ist es erforderlich, diese Informationen und Warnsysteme automatisch von Beginn an barrierefrei mitzudenken.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass Menschen mit Behinderungen tiefe Einschnitte in ihren Lebensalltag, bei der Arbeit und im sozialen Umfeld erlebten, die vielfach stärker als bei anderen waren. Eine differenzierte Betrachtung des Rechts auf gesellschaftliche Teilhabe und Selbstbestimmung ist deshalb auch für weitere krisenhafte Situationen unbedingt notwendig.

Menschen mit Behinderungen waren in Bezug auf die rechtlichen Regelungen und deren Umsetzung vor Ort häufig wenig beteiligt. Das wurde u. a. daran deutlich, dass ihr Recht auf Teilhabe durch die Rücknahme von Maßnahmen erst sehr spät wiederhergestellt wurde. Betroffen davon waren insbesondere die ungefähr 22 000 Menschen, die in besonderen Wohnformen leben, und die rund 28 000 Menschen, die in den WfbM arbeiten.

Beeinträchtigte Menschen kamen selten selbst zu Wort. Deshalb möchte ich heute gern den sehr eindrücklichen Bericht von Frau F. verlesen. Frau F. hat eine psychische Erkrankung und nutzt das ambulant betreute Wohnen in einer Einrichtung. Sie

hat ein eigenes Appartement in einer Wohnanlage, in der auch andere psychisch beeinträchtigte Personen leben, und sie erhält Unterstützung beim Haushalt sowie bei sozialpsychiatrischen Fragen. Ich zitiere:

*Am stärksten habe ich die Folgen der Coronapandemie dort gespürt, wo ich wohne. Wir hatten von März bis fast Ende November 2020 ein Besuchsverbot bzw. eine Besuchsregelung: dass in all den Monaten nur eine einzige Person zu Besuch kommen durfte, die wir auch nicht wechseln durften. Das war sehr hart für mich, da für mich das Verlassen des Hauses eine große Kraftanstrengung bedeutet und ich dadurch nicht immer die Möglichkeit habe, zu meinen Freunden zu fahren.*

*Die Freundschaft zu meiner Besuchsperson hat unter der immensen Belastung auch gelitten. Hinzu kommt, dass im Haus sämtliche Gruppenaktivitäten von März 2020 bis Ende 2020 nicht mehr stattfanden, sodass auch innerhalb des Wohnprojekts Begegnungen extrem reduziert waren. Die eingeschränkten Kontakte waren im Jahr 2020 der schwerste Verlust für mich. Aber auch die Tatsache, erleben zu müssen, dass die Einrichtung, in der ich zu meinem Schutz und zu meiner Unterstützung wohne, Maßnahmen verhängt hat, die mich wieder in die Suizidalität zu stoßen drohten, und diese Maßnahmen über meinem Schutz standen und keinerlei Erleichterung möglich gemacht wurde, obwohl ich mein Befinden immer offen kommuniziert habe, für mich eine retraumatisierende Erfahrung.*

*Ich hatte oft das Gefühl, dass die Angst vor dem Virus sämtliche Empathie und Logik ausgeschaltet hat. Es war eine fürchterliche Zeit, und mein Vertrauen ist dadurch nachhaltig gestört. Die Maskenpflicht erschwerte mir das Leben, aber sie sorgte auch dafür, dass ich leben kann. Wenn dieses Element in der Kommunikation wegfällt, bin ich im sozialen Umgang sehr verunsichert. Meine Rettung im Jahr 2020 war, dass ich trotz aller widrigen Umstände und der extremen psychischen Notlage so viel malen konnte wie, glaube ich, noch nie.*

*Außerhalb des Wohnprojekts habe ich viel Unterstützung von meinen Freunden und von professionellen Helfern erfahren, und ich hatte das erste Mal in meinem Leben ganz stark das Gefühl, dass auch ich eine Daseinsberechtigung habe und es wert bin, Lebensumstände zu bekommen, die mich nicht wieder suizidal machen. Ich habe es geschafft, darum zu kämpfen und mich zu wehren. Über einen Freund habe ich die Beauftragte in meiner Angelegenheit eingeschaltet, als ich von ihm von dieser Möglichkeit erfahren habe. Mit ihrer Hilfe wurde das Besuchsverbot in meinem Wohnprojekt gekippt. Das war für mich das positivste Erlebnis in 2020.*

*Für die Zukunft erhoffe ich mir, dass wir als Gesellschaft aus der Krise lernen. Ich habe den Eindruck, dass wir an einem Scheidepunkt stehen. Die*

*Krise legt viele Wunden in der Gesellschaft und in der globalen Situation allgemein offen. Wir können sehen, was wirklich wichtig ist, welche Bereiche eigentlich viel wesentlicher sind und mehr Wertschätzung verdient hätten, aber auch, worauf wir verzichten könnten.*

*Im Moment habe ich aber den Eindruck, dass diese Chance nicht ergriffen wird und alte Strukturen und Schwerpunkte nicht verändert werden. Das macht mir große Sorgen. Ein konkretes Beispiel von vielen ist, dass in der Isolation die Möglichkeiten der Digitalisierung hilfreich waren und einen immer größeren Stellenwert bekamen. Zugleich wurde aber vielen Menschen bewusst – und es wurde für sie erlebbar –, dass digitale Kontakte kein gleichwertiger Ersatz für reale Begegnungen und sie nicht barrierefrei sind. Ich würde mir wünschen, dass das menschliche Bedürfnis nach wirklichen Begegnungen in den Fokus genommen wird und man sich auf eine barrierefreie Digitalisierung konzentriert. Dies scheint mir sehr wichtig, um die Spaltung der Gesellschaft in privilegierte und benachteiligte Menschen nicht weiter zu forcieren und für gesunde kommende Generationen. Diese zu schützen und zu unterstützen, sollte an oberster Stelle stehen.*

*Das Jahr 2020 hat mir gezeigt, wie gut es ist, dass es Menschen gibt, die sich für andere einsetzen und deren Stimme eine Wirkung hat. Als Bewohnerin eines Wohnprojekts ohne eine Bewohnerinnenvertretung oder Ähnliches habe ich mich sehr hilflos und machtlos gefühlt. Gerade in Krisenzeiten habe ich nicht die Kraft, allein für mich einzustehen und zu kämpfen, und ich musste leidvoll erfahren, dass der Versuch, dies zu tun, zunächst nichts bewirkt hat. Ich denke, dass es über solche individuellen Situationen hinaus sehr wichtig ist, dass wir Menschen mit Behinderungen eine Stimme haben, die sich für unsere Belange einsetzt und das Bewusstsein für die Probleme von Menschen schärft, die nicht immer ganz oben auf der Liste stehen.*

*Mir persönlich gibt es viel Sicherheit, zu wissen, dass eine Person da ist, an die ich mich zur Not wieder wenden kann und die meine Belange einbringt. Sie hat mir aus der schrecklichen Lage in meinem Zuhause geholfen.*

Ich finde diese Schilderung zu den strengen Regeln und Verordnungen, die uns als Bevölkerung betrafen, sehr eindrücklich. Denn wer wurde so stark in seinem Zuhause beschnitten?

Daher muss künftig Artikel 11 der UN-Behindertenrechtskonvention beachtet werden – Zitat –:

*Die Vertragsstaaten ergreifen im Einklang mit ihren Verpflichtungen nach dem Völkerrecht, einschließlich des humanitären Völkerrechts und der internationalen Menschenrechtsnormen, alle erforderlichen Maßnahmen, um in Gefahrensituationen, einschließlich bewaffneter Konflikte, humanitärer Notla-*

*gen und Naturkatastrophen, den Schutz und die Sicherheit von Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten.*

Die Deutsche Vereinigung für Rehabilitation, das Deutsche Institut für Menschenrechte und die Selbstvertretungsorganisationen weisen deshalb auf die Notwendigkeit hin, bei der Entwicklung entsprechender Strategien die Lage von Menschen mit Behinderungen systematisch im Sinne eines Disability Mainstreamings zu berücksichtigen. Das folgt aus dem Anspruch der UN-Behindertenrechtskonvention, die Deutschland im Jahr 2009 unterzeichnet hat und die somit für alle staatlichen und gesellschaftlichen Bereiche gilt.

Auf die wesentlichen Kernanliegen bin ich zu Beginn eingegangen. Diese Kernanliegen sind:

Es bedarf einer barrierefreien Kommunikation für unterschiedliche Behinderungsarten – das heißt, auch für gehörlose und für blinde Menschen – sowie einer leichten Sprache in einer differenzierten Form und von Beginn an.

Das Themenfeld „Staatliche Krisenfürsorge“ umfasst, dass Krisenstäbe die Beteiligung von Menschen mit Behinderungen und deren Selbstvertretungsorganisationen berücksichtigen müssen, weil diese fest definiert ist. Des Weiteren muss eine digitale Teilhabe insbesondere in Krisenzeiten auch hinsichtlich der Ausgestaltung von barrierefreien Webangeboten der Dienste der Gesundheitsangebote und der Behörden inklusive der Apps gewährleistet sein. Alle relevanten Informationen von Behörden des Bundes, der Länder und der örtlichen Ebene sowie von wichtigen Institutionen müssen zur Verfügung gestellt werden.

Zur digitalen Teilhabe in Krisenzeiten gehört auch, dass Menschen mit einer Lernbeeinträchtigung oder mit einer mehrfachen Behinderung sowie Empfänger von Grundversicherungsleistungen von der digitalen Teilhabe nicht ausgeschlossen werden. Als Beispiel nenne ich hier die Corona-Warn-App, die nur auf Smartphones der neuen Generation nutzbar war.

Sehr wichtig sind die Förderung und mancherorts noch immer die Schaffung von nachbarschaftlichen Strukturen für die Menschen mit Behinderungen. Das muss Teil des Lebens im Quartier sein. Weiterhin muss es Programme geben, die diese nachbarschaftlichen Strukturen und das bürgerschaftliche Engagement im Quartier fördern. Aus der Perspektive der Selbsthilfe sollte eine übergeordnete Koordination dieser Strukturen geschaffen werden.

Von Bedeutung ist auch die Förderung von ehrenamtlichen Tätigkeiten. Es braucht rechtssichere ehrenamtliche Unterstützungsangebote hinsichtlich der Beförderung von Menschen wie z. B. damals zu den Impfzentren oder einen Einkaufsservice für Dritte. Der Versicherungsschutz des Landes wäre hier entsprechend auszugestalten

und gegebenenfalls anzupassen. Insgesamt müssten Menschen mit Behinderungen besser und auch rechtzeitig in die ehrenamtlichen Strukturen der Krisenvorsorge und Krisenintervention einbezogen werden.

Auf die Situation der Kinder mit Behinderungen und ihre Familien gehe ich jetzt nicht gesondert ein, weil es eine Beteiligung dieser Zielgruppe gibt. Wichtig ist mir jedoch, zu betonen, dass die Betreuung dort sichergestellt sein muss, wo das Kind begleitet wird. Dort muss auch durchweg eine Anbindung erfolgen.

Jedes Kind hat ein Recht auf Inklusion. Besonders in Krisenzeiten, wie ich sie in Bezug auf den Fachkräftemangel in Kitas wahrnehme, kann es nicht sein, dass die Betreuungszeiten von Kindern mit Assistenzbedarf stärker als bei Kindern ohne Behinderungen reduziert werden oder diese Kinder sogar ausgeschlossen werden. Aktuell kommt das jedoch vielfach und mehr denn je vor; der Bedarf einer Erhöhung von Kindergartenplätzen ist so hoch wie nie.

Ich komme zur Partizipation von Menschen mit Behinderungen. Die ausgehend von den Erfahrungen der Coronapandemie geschilderten Probleme werden auch in künftigen pandemischen Lagen oder Krisen bestehen. Missstände wie ein unzureichender oder später Zugang zu Tests und Impfungen sowie unverhältnismäßige Isolationsmaßnahmen können durch eine frühzeitige Konsultation der Vereine und Verbände für Menschen mit Behinderungen verhindert werden. Die Selbstvertretungsorganisationen kritisieren vor diesem Hintergrund die fehlenden Partizipationsmöglichkeiten in politische Entscheidungsprozesse, die jedoch sichergestellt sein müssen.

Die Politikerinnen und Politiker auf der Bundes- und auf der Landesebene sind nach Artikel 4 Absatz 3 der UN-Behindertenrechtskonvention verpflichtet, Menschen mit Behinderungen und ihre Selbstvertretungen bei allen relevanten Entscheidungsprozessen zu konsultieren und deren Einbeziehung aktiv zu ermöglichen. Es muss daher sichergestellt werden, dass das durchgeführt wird.

Es gilt, den Herausforderungen zu begegnen, mit denen sich Menschen mit Behinderungen während einer Pandemie und in ähnlichen Notsituationen konfrontiert sehen. In diesem Zusammenhang will ich auf einige Punkte eingehen, die auf den wissenschaftlichen Empfehlungen des DVfR, der Monitoring-Stelle der UN-Behindertenrechtskonvention beim Deutschen Institut für Menschenrechte und den Selbstvertretungsorganisationen aufbauen.

Erstens: Die unterschiedlichen Lebenskontexte von Menschen mit Behinderungen und ihre Bedarfe müssen im Sinne eines Disability Mainstreamings konsequent berücksichtigt werden.

Zweitens: Die Partizipation von Menschen mit Behinderungen und ihren Selbstvertretungsorganisationen muss auch in politischen Entscheidungsprozessen während

Not- oder Krisensituationen durch eine aktive Konsultation und die Schaffung notwendiger Rahmenbedingungen wie Informationen in barrierefreien Formaten sichergestellt werden.

Drittens: Um in künftigen Krisen besser gewappnet zu sein, sind Menschen mit Behinderungen und ihre Selbstvertretungen z. B. durch inklusiv besetzte Gremien von Politik und Verwaltung aktiv in die Aufarbeitung und in die Weiterentwicklung von Prozessen einzubeziehen.

Viertens: Wir benötigen Menschen mit Behinderungen, die in entscheidenden Positionen sitzen und damit von Beginn an aktiv mitgestalten können. Es gilt daher, das Thema „Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen“ in entscheidenden Rollen voranzubringen. Zudem müssen reguläre Förderprogramme die Barrierefreiheit und eine inklusive Ausrichtung von Menschen mit und ohne Behinderungen gezielt aufgreifen.

Fünftens: Nötig ist der umfassende Auf- und Ausbau eines inklusiven Gesundheitssystems, zu dem Menschen mit Behinderungen unabhängig von ihren Beeinträchtigungen oder ihrem Lebensort einen diskriminierungs- und barrierefreien Zugang haben.

Vielen Dank.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Fischer. – Dann gehen wir jetzt weiter zu Frau Tanja Herbrik, der Leiterin des Fachbereichs „Armut und Beschäftigung“ des Kreisdiakonieverbands im Landkreis Esslingen. Frau Herbrik, Sie haben jetzt 20 Minuten Zeit.

(Eine Präsentation [*Anlage 1*] wird begleitend zum Vortrag eingeblendet.)

**Sv. Frau Herbrik:** Vielen herzlichen Dank. – Sehr geehrter Herr Vorsitzender Salomon, sehr geehrte Mitglieder der Enquetekommission, sehr geehrte Damen und Herren! Vielen Dank für die Einladung zu dieser öffentlichen Anhörung. – Mein Beitrag bezieht sich auf die Menschen, die in unseren Beratungsstellen, Beschäftigungsunternehmen, Sozialkaufhäusern und Tafelläden täglich niederschwellig eine Unterstützung und Hilfe suchen.

Kurz zu meiner Person: Ich bin seit 2005 in Beschäftigungsprojekten und Beratungssettings unterwegs, und ich leite seit vielen Jahren den Fachbereich „Armut und Beschäftigung“ im Kreisdiakonieverband im Landkreis Esslingen. Zu meinen Aufgaben gehören die Beschäftigung und Begleitung von langzeitarbeitslosen Menschen sowie

die Versorgung von Menschen mit einem schmalen Geldbeutel mit den Dingen des täglichen Bedarfs in den Diakonie- und Tafelläden. Außerdem zählen zu meinem Aufgabenbereich Projekte im Rahmen des Europäischen Sozialfonds in der Förderlinie „Soziale Inklusion, gesellschaftliche Teilhabe und Bekämpfung von Armut“.

Heute bin ich bei Ihnen in meiner Rolle als Vorsitzende des Fachverbands Arbeitslosenhilfe im Diakonischen Werk Württemberg und möchte Ihnen über die Auswirkungen der Coronapandemie auf den Alltag von finanziell armen und von langzeitarbeitslosen Menschen berichten.

Um zu evaluieren, welche Auswirkungen die Folgen der Coronapandemie zum Teil bis heute für die Menschen haben, die unsere Beratungsstellen aufsuchen, hat die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege im Oktober 2022 eine Umfrage unter 990 Mitarbeitenden in über 600 Beratungsstellen bundesweit durchgeführt und veröffentlicht.

Wer von Armut betroffen oder bedroht ist, bezieht in der Regel Transferleistungen wie Bürgergeld – zum Umfragezeitpunkt noch Hartz IV – oder Arbeitslosengeld I. Diese Umfrage wurde deshalb mit Blick auf die Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen durchgeführt. Die Ergebnisse haben zwar keinen repräsentativen Charakter, aber sie geben einen guten Einblick über die Auswirkungen der Coronapandemie und in das Erleben von vulnerablen Gruppen vor Ort.

Ich möchte folgende Frage aus der Umfrage herausgreifen, die aus meiner Sicht das Erleben der Betroffenen sehr deutlich macht: „Sofern die Erreichbarkeit Ihres Jobcenters/Ihrer Arbeitsagentur eingeschränkt ist: Welche Folgen hat die eingeschränkte Erreichbarkeit für die Hilfesuchenden/Leistungsberechtigten?“ Die Umfrage ergab, dass 75,5 % der Betroffenen in Beratungsstellen angaben, sich ohnmächtig und hilflos zu fühlen. 63,7 % gaben an, dass sich ihre Probleme verschärft hätten, weil für sie eine schnelle und persönliche Klärung von Anliegen nicht möglich gewesen sei. 63,3 % gaben in dieser Umfrage an, dass die eingeschränkte Erreichbarkeit bei ihnen zu einem verspäteten oder sogar zu keinem Leistungsbezug geführt habe. 56,9 % verwiesen darauf, dass ihnen wesentliche Informationen gefehlt hätten. Das heißt, eine Kommunikation wäre für diese Menschen von wesentlicher Bedeutung gewesen, um ihre Aufgaben und Anliegen bearbeiten zu können.

Als Fazit aus dieser Umfrage ergibt sich, dass sich Menschen aus vulnerablen Gruppen durch die Folgen der Coronapandemie und die Auswirkungen des Ukrainekriegs, der sich für diese Personengruppe nahtlos angehängt hat, weiter abgehängt und hilflos fühlen. Die Coronapandemie war der Anfang des Ganzen, und die Menschen empfinden heute noch kein Ende der Benachteiligung und dieser Hilflosigkeit.

Die persönliche Krise dieser Menschen verstärkt sich durch die gesellschaftliche Krise. Das führt bei den Einzelnen zu Rückzug, Ohnmacht und Resignation. Die Auswirkungen sehen wir bis heute: Die Menschen ziehen sich zurück; sie sind schwer

erreichbar. Beispielsweise hat sich die Erreichbarkeit von langzeitarbeitslosen Menschen durch die Coronapandemie derart verstärkt, dass inzwischen aufsuchende Projekte im Mittelpunkt der Maßnahmen stehen. Das macht sich in den Beratungsstellen deutlich bemerkbar. Ein sozialer Rückzug des Personenkreises, der wenig Geld hat, ist aber auch bei Schulkantinen zu spüren. Das wirft die Frage auf, wie die Erreichbarkeit dieses Personenkreises wiederhergestellt werden kann.

Auch außerhalb dieser Umfrage sind die Rückmeldungen im Kontakt mit den Hilfesuchenden gleich. Wenn ich im Alltag in unseren Diakonie- und Tafelläden von den Menschen höre, was sie bewegt, dann stimmt das mit den Ergebnissen der Umfrage überein.

Die erlebte Hilflosigkeit frustriert viele und lässt sie nach wie vor resignieren. Viele waren und sind mit der Nutzung von Onlineportalen überfordert; es fehlt ihnen die digitale Kompetenz zur Nutzung dieser Angebote. Zudem haben bis heute viele keine technische Ausstattung oder einen Zugang zu offenen Angeboten und/oder verfügen nicht über ausreichend Datenvolumen, um Formulare online auszufüllen. Das hat mit den finanziellen Möglichkeiten zu tun, die in diesem Fall nicht zur Verfügung stehen.

Sprachliche Schwierigkeiten im Hinblick auf Antragsformulare oder sprachliche Hürden aufgrund von Migration halten diese Menschen davon ab, sich digital oder telefonisch Hilfe und Unterstützung zu holen oder ihre Unterlagen rechtzeitig bei den Behörden abzugeben. Die Auswirkungen von fehlenden bzw. nicht rechtzeitig abgegebenen Unterlagen führen unweigerlich zu Folgekrisen. Aus unserer Sicht ist das unbedingt zu vermeiden.

Resignation und Frustration führen auch zu einem deutlichen Vertrauensverlust in die institutionelle Verwaltung und in unsere demokratischen Systeme. Wer sich abgehängt fühlt, zieht sich immer weiter aus demokratischen und politischen Beteiligungsprozessen zurück oder wählt am rechten Rand. Im Austausch mit den Betroffenen in unseren Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe, bei den Beschäftigungsträgern und in den Beratungsstellen sowie Tafeln kommt diese Hoffnungslosigkeit, Resignation und Perspektivlosigkeit mit Blick auf politische Entscheidungen vielfältig zum Ausdruck.

Als vulnerable Gruppen sind in unserem Beratungskontext Menschen erfasst, die Arbeitslosengeld I oder II beziehen. Dazu zählen auch langzeitarbeitslose Menschen. Diese Menschen sind seit vielen Jahren auf Arbeitssuche, aber aufgrund multipler Problemlagen auf dem Arbeitsmarkt nicht vermittelbar.

Im Mai 2023 bezogen laut Statistik der Bundesagentur für Arbeit in Baden-Württemberg 97 292 Menschen Arbeitslosengeld I sowie 139 620 Menschen Leistungen nach dem SGB II. Weitere 327 793 Personen sind in einer Unterbeschäftigung ohne Kurzarbeit erfasst. Dabei handelt es sich um Bezieher von Arbeitslosen-

geld II, die an einer Maßnahme teilnehmen oder erkrankt sind und somit dem Arbeitsmarkt faktisch nicht zur Verfügung stehen.

Das ist eine sehr hohe Anzahl von Personen, die nicht partizipieren. Das ist auch eine hohe Anzahl von Personen, die frustriert sind und nicht wissen, wie sie bei diesen aneinandergereihten Krisen ihr Leben für sich wieder in den Griff bekommen können.

Des Weiteren werden die Angebote in den Anlaufstellen von Menschen aus anderen Herkunftsländern mit sprachlichen Problemen, von Menschen mit einem Migrations- oder Fluchthintergrund, von Menschen ohne einen festen Wohnsitz, von Rentnerinnen und Rentnern, die auf die Grundsicherung im Alter angewiesen sind, und von Menschen, die Wohngeld beziehen, in Anspruch genommen. All diese Menschen erleben sich bereits in ihrem Alltag in einer Krise, ohne dass es einer Pandemie oder Ähnlichem bedarf.

Diese Menschen stehen also unter einem hohen inneren und zum Teil auch äußeren Druck. Wenn eine weitere Krise wie z. B. die Coronapandemie oder eine Lage, wie wir sie aktuell aufgrund stark gestiegener Lebenshaltungskosten als Auswirkung des Ukrainekriegs erleben, hinzukommt, verschärft sich für die Einzelnen die Situation und wird zum Teil unlösbar.

Um Krisen als überwindbare Probleme betrachten zu können, brauchen vulnerable Gruppen bereits im Vorfeld von Krisen und von gesellschaftlichen Krisen ein stabiles Umfeld und verlässliche Netzwerke, auf die sie in Krisenzeiten bei Bedarf zurückgreifen können. Eine soziale Unterstützung ist daher ein wesentlicher Bestandteil, um in Krisenzeiten Widerstandskraft zu zeigen.

Für den Personenkreis der genannten vulnerablen Gruppen sind eine Pandemie und die Folgen des Ukrainekriegs eine zusätzliche Belastung und verschärfen das Gefühl der Ohnmacht und Hilflosigkeit. Um positiv in die Zukunft schauen und Krisen besser bewältigen zu können, brauchen diese Personen persönliche Kontakte, das Wissen, nicht allein zu sein, die Möglichkeit, die Dinge, die sie selbst können, ohne eine größere Unterstützung von außen erledigen zu können, sowie feste bekannte Institutionen, bei denen sie Rat und Hilfe erhalten.

Die Folgerungen daraus sind für uns sehr klar und logisch. Während der Coronapandemie ging es jeder Bürgerin und jedem Bürger so, dass die Türen von Verwaltungen und Behörden geschlossen waren – egal, ob Führerscheinstelle oder Einwohnermeldeamt. Es blieben aber ebenso die Jobcenter und andere Einrichtungen geschlossen, in denen Transferleistungen beantragt werden können oder wo man Auskünfte erhält, wie man Unterstützungsleistungen erhält.

Damit sich Menschen nicht resigniert zurückziehen und ihre Selbstwirkung in dem Rahmen, der ihnen möglich ist, erhalten bleibt, braucht es offene Türen bei den Verwaltungen und Behörden und die Möglichkeit der persönlichen Beratung. Eine verlässliche Erreichbarkeit von Behörden und Verwaltungen durch eine telefonische oder digitale Erreichbarkeit wird von vielen dieser Personen nicht als Unterstützung wahrgenommen, weil sie daran aufgrund der genannten Umstände nicht partizipieren können.

Sprachliche Barrieren, lange Warteschleifen in Callcentern, nicht entscheidungsbefugte Personen in den Jobcentern oder schlechte Rückrufquoten sind nur einige Beispiele, weshalb sich Menschen nicht weiter um die Lösung ihrer Probleme kümmern und sich resigniert zurückziehen. Wenn eine Person fünfmal in einer Pipeline war, viermal nicht zurückgerufen wurde und einmal jemanden erreicht, die erreichte Person dann aber sagt, sie könne aus datenschutzrechtlichen Gründen keine Auskunft geben, wird diese Person kein sechstes Mal versuchen, sich bei einer Hotline zu melden, um ihre Probleme zu lösen.

Wenn existenzielle Fragen für die Einzelnen nicht mehr eigenständig von diesen selbst geklärt werden können, entstehen Folgekrisen, und die Sicherung des Lebensunterhalts und der Erhalt des Wohnraums werden zu einem unüberwindbaren Problem.

Für eine krisenfeste Gesellschaft sind aus Sicht der Mitglieder der AG Arbeit fest verankerte und strukturell geförderte Unterstützungsstrukturen notwendig. Staatliche Hilfesysteme müssen auch im Krisenfall offene Türen haben und niederschwellige persönliche Kontaktmöglichkeiten anbieten.

Vielen wäre z. B. bereits geholfen, wenn es vor Ort die Möglichkeit gäbe, Unterlagen persönlich abzugeben und den Erhalt quittiert zu bekommen. Wie viele Nachfragen und Rückfragen in Beratungsstellen eingegangen sind, weil Unterlagen nicht bei den entsprechenden Einrichtungen angekommen sind, kann ich nicht aufzählen. Ich kann aber sagen, dass die Folgen für die Menschen, die es betroffen hat, zum Teil extrem waren und bis hin zu einem drohenden Wohnungsverlust gingen, weil aufgrund fehlender Unterlagen keine weiteren Leistungen bewilligt werden konnten.

Die Träger der freien Wohlfahrtspflege können in Krisenzeiten die alltägliche Antragsbearbeitung zusätzlich zur regulären Beratungsarbeit nicht übernehmen. Deren etablierte Anlaufstellen bieten Menschen in schwierigen Situationen und besonders in Krisenzeiten jedoch eine niederschwellige verlässliche Beratung, Unterstützung und Begleitung an. Das nimmt die Verwaltung bzw. die Behörden aber nicht aus der Pflicht, für eine persönliche Face-to-Face-Beratung zu sorgen.

Während der Coronapandemie waren die Beratungsstellen offen. Beratungen haben zum Teil bei Spaziergängen im Freien mit Maske stattgefunden; ein persönlicher Kontakt war jederzeit möglich. Auch die Tafeln haben niederschwellig vulnerable

Gruppen versorgt, waren vor Ort ansprechbar und haben im Bedarfsfall über die Versorgung mit Lebensmitteln hinaus unterstützt und Menschen im persönlichen und sozialen Kontakt begleitet.

Menschen, die aufgrund der Pandemie in Kurzarbeit waren oder die nur digitale Vorlesungen hatten, haben sich in dieser Zeit bei den Tafeln engagiert. Es gab aber auch Menschen, die ihre Solidarität mit Menschen am Rande unserer Gesellschaft durch Spenden zum Ausdruck gebracht haben. Dieses durch die Coronapandemie ausgelöste gesellschaftliche Engagement hat aus unserer Sicht den Zusammenhalt in der Gesellschaft gestärkt.

Prävention trägt in Krisenzeiten zu einem wesentlichen Teil zum Schutz vulnerabler Gruppen und zum Erhalt des gesellschaftlichen Zusammenhalts bei. Teilweise befinden sich Menschen bereits in ihrem normalen Alltag in einer außergewöhnlichen Situation. Aus unserer Sicht sind daher tragende Strukturen, niederschwellige und offene Anlaufstellen sowie vertrauensvolle und verlässliche Kontakte notwendig, um bereits im Vorfeld Resilienz zu entwickeln. Resilienz kann nicht aus einer Krisensituation heraus entstehen.

Damit eine Folgekrisenprävention greifen kann, bedarf es einer gesicherten strukturellen Förderung auch für die Träger der freien Wohlfahrtspflege, damit die oft prekär finanzierten Angebote zuverlässig und dauerhaft angeboten werden können. Durch die Beratungsstellen, die schon im Vorfeld von gesellschaftlichen Krisen vor Ort agieren, können so weiter entstehende Härten für vulnerable Gruppen zeitnah aufgefangen und abgemildert werden.

Über persönliche Kontakte durch Beratungen und Begegnungen werden Halt und Hilfe zur Selbsthilfe besonders in Krisenzeiten zu einer wichtigen Wegbegleitung, die eine Resilienz stärkt und fördert. Die Arbeitsagenturen und Jobcenter schließe ich hier explizit ein.

Neben den genannten Unterstützungsangeboten brauchen wir aber auch ein gesellschaftliches Engagement im Rahmen des Ehrenamts z. B. in Beratungsstellen, in Begegnungscafés oder in Tafelläden; denn nicht abgehängt zu sein und an sozialer Kommunikation teilzuhaben, leistet ebenfalls einen wesentlichen Beitrag zur Förderung und Stärkung von Resilienz. Dieses Miteinander ist Teil unserer solidarischen und demokratischen Gesellschaft und hilft uns, Krisen gemeinsam zu begegnen und sie gemeinsam zu meistern.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Herbrik. – Wir kommen jetzt zur Fragerunde. Hierfür sind 40 Minuten vorgesehen. Als Erste hat für die Fraktion GRÜNE Frau Abg. Dr. Aschhoff das Wort.

**Abg. Dr. Susanne Aschhoff GRÜNE:** Ich danke Ihnen für die sehr interessanten Vorträge mit zum Teil konkreten Empfehlungen. Das war wirklich sehr spannend.

Frau Fischer, Sie haben betont, dass der Bereich „Sicherheit und Gesundheit“ für die von Ihnen repräsentierten vulnerablen Gruppen wichtig ist. Gleichwohl haben auch viele andere Bereiche mit Blick auf die Sozialkontakte, den Zugang zur Arbeit, die Teilhabe oder die Transportmöglichkeiten, um am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben, sehr gelitten. Was halten Sie im Krisenfall für besonders existenziell, das es aufrechtzuerhalten gilt? Das ist ein wirklich relevanter Punkt.

Meine weiteren Fragen richten sich an Sie beide. Wie würden Sie im Krisenfall die von Ihnen genannten Bereiche aufrechterhalten? Es handelt sich dabei um Bereiche, an denen die Betroffenen im Idealfall selbst partizipieren und Empfehlungen geben können, und aus der kommunalen Arbeit weiß ich, dass der Bereich mit einer Schnittstelle Ehrenamt und einer großen Vielfalt von Institutionen sehr komplex ist.

Sie haben beide erwähnt, dass die etablierten Strukturen wichtig sind. Wie ließe sich darüber hinaus sozusagen eine Notbetreuung im Krisenfall über die Behörden in diesem sehr komplexen Feld koordinieren? Wie wäre es möglich, die Notwendigkeiten zu priorisieren und zu kommunizieren, wer in einem solchen Krisenstab mitwirkt? Auf welcher Ebene würden Sie das aufhängen? Welche konkreten Handlungsempfehlungen haben Sie für die kommunale Ebene und für die Landesebene im Hinblick auf die Gestaltung von zentralen Anlauf- und Koordinationsstellen?

**Abg. Christiane Staab CDU:** Frau Fischer, Sie hatten das große Problem angesprochen, das wir alle gesehen haben: dass die Menschen, die in Einrichtungen leben, durch die Coronavorgaben extrem stark benachteiligt wurden. Das betraf u. a. die Bewohnerinnen und Bewohner von Seniorenheimen, von Pflegeheimen, von Wohnheimen oder von Wohngruppen für Menschen mit Behinderungen. Für die Träger der Seniorenheime entstand wiederum ein Spannungsfeld, das sie ein Stück weit zerrissen hat. Ich würde von Ihnen gern wissen, wie wir in der Praxis mit solchen Situationen umgehen.

Bei einem Todesfall aufgrund von Corona war die allererste Frage der Angehörigen, wo sich die betreffende Person angesteckt habe. In einer Situation wie der Coronapandemie ist für die Träger der Schutz der Menschen, die ihnen durch die Angehörigen anvertraut werden, und der Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner auf Aufrechterhaltung des gewohnten Lebens, aber eigentlich ein nicht lösbarer Konflikt.

Wir leben in einem Staat, in dem immer jemand haftet. Letztlich haftet ein Träger, wenn er nicht sichergestellt hat, dass für die Herstellung des Schutzes für die Bewohnerinnen und Bewohner maximal Sorge getragen wurde. Weil die Träger die Angst hatten, dass das darüber hinaus mit einer fahrlässigen Körperverletzung oder im allerschlimmsten Fall mit einer fahrlässigen Tötung einhergehen könnte, haben sie die maximalen Schutzvorkehrungen mit schrecklichen Folgen für die Bewohnerinnen und Bewohner getroffen. Ich weiß nicht, wie wir dieses Spannungsfeld lösen, aber vielleicht können Sie mir helfen, Antworten auf diese Frage zu finden.

Für solche Fälle müssten entweder Haftungserleichterungen geschaffen oder Vereinbarungen getroffen werden können, wodurch sich individuell bestimmte Haftungsrisiken für die Träger ausschließen lassen. Damit wäre zwar ein bürokratischer Aufwand verbunden, aber pauschal zu sagen, die Träger müssten hier sozusagen die Leinen lang lassen, wird nicht funktionieren, weil damit immer das Risiko einhergeht, dass Menschen zu Schaden kommen.

Was zum Guten für den einen ist, ist zum Schaden für den anderen. Dieses Spannungsfeld dürfen wir nicht ausklammern, denn das hat viele Träger wirklich zerrissen. Ich bitte deshalb wirklich darum, darüber nachzudenken, wie eine Lösung für solche Situationen aussehen könnte.

Es tut mir leid, dass diese Darlegung jetzt so ausführlich geworden ist. Ich wollte jedoch verdeutlichen, dass die Träger nicht maximal knebeln wollten, sondern im Prinzip immer zwischen der Bewohnerstruktur und einem maximalen Schutz für die Bewohnerinnen und Bewohner abwägen mussten.

Dann habe ich noch ein weiteres Thema. Wir haben damals alle versucht, die Behörden offen zu lassen. Es gab die Möglichkeit, Einzeltermine zu vereinbaren, und es gab die Möglichkeit der digitalen Wege. Warum funktionierte das nicht? Was führte also zum Scheitern dieser Angebotsformen? Ich denke, es ist wichtig, den Verwaltungen bzw. den Behörden, die mit Menschen in schwierigen Lebenslagen zu tun haben, die Gründe für das Scheitern dieser Kommunikationswege aufzuzeigen. Wie müssten die Behörden, die mit Menschen in schwierigen Lebenslagen zu tun haben, diese Angebotsformen jedoch herunterbrechen, damit ihre Kundinnen und Kunden mit einer möglicherweise ganz einfachen digitalen Form arbeiten können und Telefonate sowie persönliche Begegnungen möglich sind? Wie könnte man das in Angriff nehmen? Das ist ein Punkt, auf den ich von Ihnen, Frau Herbrik, eine Antwort benötigen würde.

Wir sprechen immer über Resilienz. Die Menschen sollen ihre Selbstwirksamkeit entfalten und merken, dass sie, unabhängig davon, wie schwach sie sind, Kräfte in sich haben. Welche Ideen gibt es Ihrerseits, diese Kräfte wirksam werden zu lassen? Wie können wir gemeinsam an diesem Ziel arbeiten? Wir hören viel über Unterstützungssysteme, Transferleistungen und Menschen, die Hilfestellungen geben sollen. Für mich sind jedoch auch Maßnahmen, mit denen wir die Menschen befähigen, so-

weit wie möglich selbstwirksam zu werden, ein wichtiger Schlüssel in diesem Zusammenhang. Im Hinblick darauf würde ich mir von Ihnen konkrete Inputs wünschen.

Ich denke, dieser Rückzug, diese Frustration und dieses Empfinden, abgehängt zu sein, rühren ganz stark aus dem Gefühl – das haben Sie auch gesagt –, in einer Ohnmacht zu stecken und das Leben nicht mehr selbst steuern zu können. Wo müssen wir ansetzen, damit es dazu entweder gar nicht erst kommt oder dieser Kreislauf durchbrochen wird und der betroffene Mensch wieder sagt: „Ich schaffe das mit deiner Hilfe, aber ich schaffe es“? Dabei belasse ich es erst einmal, weil ich hier sonst Alleinunterhalter bin.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Ich wollte Sie auch gerade unterbrechen, Frau Abg. Staab, weil ich daran erinnern möchte, dass die Antwortzeit je länger die Fragen sind, umso geringer wird. Auch um eine Gleichheit unter den Fraktionen zu wahren, sollten die Statements möglichst kurzgefasst und die Fragen möglichst konzentriert gestellt werden. Es sind bereits acht Minuten von der Fragezeit von 40 Minuten verbraucht, in der zwei Fraktionen Fragen gestellt haben. Deshalb gebe ich jetzt auch ganz schnell an Frau Abg. Dr. Kliche-Behnke weiter.

**Abg. Dr. Dorothea Kliche-Behnke SPD:** Vielen Dank, Herr Vorsitzender. – Ich danke den Expertinnen für die Vorträge. – Ich habe so viele Fragen an Sie beide, dass es mir leider auch nicht möglich ist, mich wirklich kurzzufassen.

Frau Fischer, wenn man Ihnen zuhört, wird deutlich, dass Sie und Ihr Amt für unser Land ein eigener Beitrag zur Krisenfestigkeit sind. Sie haben das Thema „Disability Mainstreaming“ angesprochen. Mich würde Ihre Einschätzung interessieren, ob dieses Thema im Land Baden-Württemberg und konkret in der Landesregierung als Querschnittsaufgabe ausreichend implementiert und verankert ist oder ob hier mehr getan werden muss.

Was die Zunahme von psychischen Erkrankungen insbesondere nach der Coronapandemie anbelangt, würde mich interessieren, inwiefern sich die Notwendigkeiten bei den Institutionen verändern, präsent zu sein und mehr niedrigschwellige Angebote zu schaffen. Nach meiner Einschätzung ist eine derart deutliche Zunahme bei den psychischen Erkrankungen zu verzeichnen, dass wir nachsteuern müssen, was die Erreichbarkeit und vielleicht auch die Quantität anbelangt.

Des Weiteren haben Sie viel über die Vulnerabilität gesprochen und dargelegt, dass natürlich nicht alle Menschen mit Behinderungen einer Gruppe angehören. Wenn wir über Krisenfestigkeit reden, ist deshalb die Feststellung wichtig, dass es auch um Menschen geht, die einen eigenen Beitrag zur Krisenfestigkeit und zur Stärkung unserer Gesellschaft leisten können. Insofern ist es wiederum sehr wichtig, zu wissen, inwieweit wir es schaffen, diese Potenziale zu nutzen. Stichworte sind in diesem Zusammenhang vor allem Arbeit und das Budget für Arbeit. Was müsste aus Ihrer Sicht im Land verbessert werden, damit wir diese Potenziale ausschöpfen können? Denn

im Grunde ist eine gelebte Inklusion auch ein Merkmal für eine krisensichere Gesellschaft, sofern es das so gibt.

Sie haben gerade kurz angeschnitten, dass Familien mit Kindern mit Beeinträchtigungen während der Coronapandemie besonderen Belastungen ausgesetzt waren. Könnten Sie etwas dazu sagen, wie sich angedachte Entlastungsangebote künftig gestalten ließen?

Frau Herbrik, im Kern ging es bei Ihrem Vortrag um die fehlende Erreichbarkeit für die von Ihnen benannte Gruppe. Diesbezüglich haben Sie als einen wesentlichen Ansatz die Digitalisierung genannt. Für mich ist hier die Kernfrage, was es braucht, um sowohl im Hinblick auf die von Armut betroffenen Menschen als auch auf die Sozialwirtschaft selbst eine ausreichende Digitalisierung herbeizuführen. Zum einen können wir damit dann einem Digital Gap entgegentreten. Zum anderen gilt es, die Chancen von KI und Digitalisierung gerade in Zeiten des immensen Fachkräftemangels mehr zu nutzen. In diesem Zusammenhang ist auch das Stichwort „Digitalgrundkurs“ von Bedeutung.

Dennoch bedarf es auch einer persönlichen Erreichbarkeit; Sie haben sehr deutlich dargelegt, wie wichtig Menschen und Beziehungen sind. Wir sind immer diejenigen, die sagen: Es braucht mehr. Demgegenüber möchte ich gern festhalten, dass nach meiner Wahrnehmung viele Verbände, Behörden, Institutionen und Beratungsstellen während der Coronapandemie die persönlichen Kontakte eher minimiert und ihre Öffnungszeiten reduziert haben. Danach sind sie nicht wieder zum Status von vor der Coronapandemie zurückgekehrt. Dadurch werden sie der eigenen Verantwortung teilweise nicht gerecht. Stimmen Sie mir diesbezüglich zu? Mich würde in diesem Zusammenhang auch interessieren, ob in erster Linie finanzielle und personelle Gründe oder andere Gründe für diese Entwicklung maßgeblich sind.

**Abg. Nico Weinmann** FDP/DVP: Frau Fischer und Frau Herbrik, ich danke Ihnen für Ihre sehr eindrücklichen Vorträge. – Ich möchte beim letzten Punkt, den Frau Kollegin Dr. Kliche-Behnke angesprochen hat, einhaken. Wir haben nicht nur bei den Verbänden, sondern auch bei den Behörden eine Anpassung der Öffnungszeiten wahrgenommen, weil sie eine Vorsprache im Wesentlichen nur noch nach Terminvereinbarung gewähren. Wenn eine Vorsprache an einem Wochentag dann doch ohne Termin möglich ist, bilden sich wiederum lange Schlangen, die nicht dazu beitragen, dass man einen Behördengang machen möchte.

Natürlich ist die Situation für die Menschen schwieriger, deren Tagesablauf nicht so strukturiert ist. Frau Herbrik, Sie haben die aufsuchenden Projekte angesprochen, im Rahmen derer beispielsweise Beziehungen wiederhergestellt werden können. Erfahrungsgemäß sind diese aufsuchenden Projekte aber sehr personalintensiv. Sie haben dann auch ein wenig rhetorisch die Frage gestellt, wie das Vertrauen wiederhergestellt werden kann. Insofern lautet meine Frage, ob Sie vielleicht auch aus der persönlichen Erfahrung heraus Vorschläge haben, wie sich eine solche Wiederherstel-

lung möglicherweise unter Einbeziehung des Ehrenamts gestalten ließe, das während der Coronazeit massiv gelitten hat. Dazu würde mich Ihre Einschätzung interessieren.

Frau Fischer, Sie haben am Rande die Schwierigkeit erwähnt, dass eine zunehmende Digitalisierung nicht unbedingt einen Maßstab für Barrierefreiheit darstellt, zumal die Erreichbarkeit gerade von Menschen mit Behinderungen während der Coronazeit sehr eingeschränkt und diffizil war. Ich habe den Eindruck, dass sich viele Menschen auch deshalb abgehängt gefühlt haben, weil sie nicht direkt erreichbar waren und somit nicht angesprochen wurden. Wie ließe sich eine Erreichbarkeit während und nach einer Krise verbessern? Vielleicht haben Sie diesbezüglich den einen oder anderen Vorschlag.

Herzlichen Dank.

**Abg. Emil Sänze** AfD: Vielen Dank für die sehr einleuchtenden Vorträge. Ich habe dazu zwei Fragen.

Frau Fischer, Sie sprachen in Ihrem Statement über die Einschränkungen der Würde und der Selbstbestimmung und die Bevormundung im Hinblick auf die in Einrichtungen lebenden Menschen während der Coronazeit. Mich würde interessieren, woraus Sie die Ursache dafür ableiten und was man dagegen tun kann.

Frau Herbrink, Sie haben von der Hilflosigkeit Ihrer Beratungsstellen berichtet und sprachen in Ihrem weiteren Vortrag davon, dass manche Prozesse in den Behörden sehr eingeschränkt seien. Mich würde Ihre Einschätzung interessieren, ob es neben den vielen digitalisierten Prozessen noch des konventionellen Prozesses bedarf, um die entsprechenden Bevölkerungsgruppen mitzunehmen. Wie könnten solche Kapazitäten in den Verwaltungen gegebenenfalls vorgehalten werden?

Danke.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Dann gebe ich das Wort jetzt an Frau Fischer. Es gab sehr viele Fragen, aber ich möchte Sie in Ihrer Antwort nicht einschränken. Wenn Sie Ihre Antwort jedoch auf acht bis zehn Minuten begrenzen könnten, wäre das, glaube ich, ganz gut. – Frau Fischer, bitte.

**Sv. Frau Fischer:** Vielen Dank, ich gebe mein Bestes, ansonsten geben Sie mir ein Zeichen. – Ich versuche, es nach und nach und vielleicht auch manches gemeinsam zu beantworten.

Eingangs möchte ich sagen, dass viele Menschen mit Behinderungen – gerade jene, die in Einrichtungen leben – von sich und von ihrem Umfeld aus ganz wenig Selbstbestimmung kennen oder es ihnen an vielen Stellen nicht vorgelebt wurde bzw. sie

es nicht gelebt haben. In diesem Zusammenhang sind sie natürlich sehr stark auf entsprechendes Empowerment und Wirken in diese Richtung angewiesen. Ich glaube, Frau Staab, in diesem Zusammenhang war es wirklich ein großer Aspekt, dass auch das Vertrauen da ist und dass viele Einrichtungen sowie auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dort mit diesem Spannungsfeld, wie Sie es beschrieben haben, zu kämpfen hatten und dass es für die auch ein ganz großer Kraftakt war. In diesem Zusammenhang ist auch anzuerkennen, dass da auch viele Regelungen und viele Themen im Hintergrund mitspielten.

Mir war wichtig, darzustellen – vielleicht habe ich das nicht deutlich genug benannt –, dass es einfach Situationen gab, in denen selbst über die Corona-Verordnung hinaus Regelungen getroffen wurden, die stark in das eigene Recht, die Autonomie, die Selbstbestimmung sowie die Grund- und Freiheitsrechte eingegriffen haben; und das geht einfach nicht. Mir war wichtig, darauf hinzuweisen. Das wurde auch in dem Bericht von Frau F. deutlich, den ich verlesen habe. Nicht nur, weil sich eine Beauftragte dort meldet, wird ein Besuchsverbot zurückgenommen, sondern es wird zurückgenommen, weil es einfach nicht richtig war. Ich unterstelle diesen Mitarbeiterinnen auch nicht, dass sie das in böser Absicht gemacht haben, sondern eben aus Sorge, aus Haftungsfragen. Aber da sicherzustellen, dass die Informationen klar sind, dass sie wissen, wie die Regeln sind, und dass sie auch den Weg der größtmöglichen Autonomie suchen und nicht den Weg des Schutzes in den Vordergrund stellen, war mir in diesem Zusammenhang wichtig.

Frau Dr. Aschhoff, Sie haben gefragt, wie auch im Krisenfall die Lebensbedingungen aufrechterhalten und auch die Strukturen vor Ort durchweg sichergestellt werden können. Ich glaube schon, dass es bei Menschen mit Behinderungen darauf ankommt, dass Barrierefreiheit besteht. Die möchte ich in dem Sinn umfassend benennen. Es geht natürlich auch um das Bauliche, also das Hineinkommen, wenn ich zu einer Behörde oder zu einem Arzt gehe. Über 90 % der Arztpraxen sind nicht barrierefrei. Menschen, die einen barrierefreien Zugang benötigen, können den Arzt nicht wählen. Im Krisenfall ist es wahrscheinlich an vielen Stellen noch wichtiger, zum Arzt zu kommen oder eine Erreichbarkeit bis zum Arzt zu haben.

Wenn ich z. B. gehörlose Menschen sehe, die dann vielleicht in dieser Situation auf den Telefondienst Tess angewiesen sind, den kaum ein Arzt, kaum eine Behörde anbietet, stelle ich fest: Es ist wichtig, dass sie dieses Angebot nutzen können. Das sind barrierefreie Zugänge, die auch in dieser Zeit sichergestellt werden müssen. Es braucht auch mehr aufsuchende Möglichkeiten. Man muss im Bewusstsein haben, was die Bedarfe von Menschen mit Behinderungen sind. Die Barrierefreiheit ist nicht nur aufs Bauliche begrenzt, sondern beinhaltet auch das Digitale, die Technik, aber auch den Behandlungsstuhl, Behandlungsliegen und die Ausrichtung sowie die Kommunikation.

Ich würde an das Thema Empowerment anknüpfen, welches an vielen Stellen auch Teil von Fragen war. Für Menschen mit Behinderungen stellen sich auch die Fragen:

Wie können wir das stärken? Wie können wir Digitalisierung in Einrichtungen sicherstellen? Ähnlich wie in vielen Einrichtungen für geflüchtete Menschen gibt es in vielen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen keine Möglichkeit, digitale Angebote zu nutzen oder WLAN zu haben. Da wurde nach und nach, auch im Rahmen der Pandemie, nachgerüstet, aber da sind wir immer noch nicht an dem Punkt, dass wirklich jeder vor Ort digitale Angebote nutzen kann und sie dann auch anwenden kann, indem sie entweder Assistenz dafür erhalten oder auch selbst in der Lage sind, diese digitalen Medien zu nutzen. Dieses Empowerment muss gestärkt werden, wenn die barrierefreien, digitalen, medialen Angebote dann auch zur Verfügung stehen. Es ist aber auch dahin gehend zu stärken – wie ich es vorhin gesagt habe –: Wie komme ich als Mensch mit Behinderung zu meinem Recht? Was sind auch meine Rechte? Wie kann ich mich stärken? Das muss im Rahmen von Coaching- oder Schulungsangeboten stärker in den Fokus genommen werden. Das ist auch etwas, was über die Menschen, die in Einrichtungen leben, hinausgeht.

Wir erarbeiten im Moment den Landesaktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention mit sechs bzw. inzwischen sieben unterschiedlichen Handlungsfeldern und Lebenssituationen. Ich denke, dass auch das mit Blick auf Ihre Frage, Frau Kliche-Behnke, eine Möglichkeit ist, noch einmal genauer auf diese Maßnahmen zu schauen, die im Herbst veröffentlicht werden, dann auch im Ministerrat vorgestellt werden und schließlich dann auch in die Gremien gehen. Das betrifft Maßnahmen, die Menschen mit Behinderungen jetzt, aber auch in Krisensituationen helfen, es geht darum, was die Landesverwaltung dazu beitragen kann, z. B. in Bezug auf die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen. Ich erlebe für das Amt der Beauftragten sehr viele offene Türen und auch von den Ministerien sehr viel Unterstützung. Gleichzeitig melden mir kommunale Beauftragte zurück, dass es im Alltag ein Thema ist, das nicht immer an erster Stelle steht, sodass auch einmal etwas durchgeht. Deshalb ist es natürlich auch meine Aufgabe, immer wieder zu bohren oder anzuklopfen und zu erinnern. Das klappt gut. Insgesamt ist das Thema „Menschen mit Behinderungen“ in der öffentlichen Wahrnehmung eines, wofür wir noch mehr tun können, für das wir wirklich auch Strukturen schaffen können, um die Sichtbarkeit und die Beteiligung vor Ort zu gestalten.

Denn ich habe in Einrichtungen, in denen ich war, erlebt: Dort, wo Menschen mit Behinderungen daran beteiligt werden – Frau Staab –, wie die Corona-Verordnung gemeinsam umgesetzt werden – es sind strenge Regeln; die Verordnung galt für alle, sie wurde auch mit Bedacht so bestimmt und war nötig –, ist es dann sicher einfacher für die Menschen, die in einer Konstellation leben, die sie sich selbst nicht ausgesucht haben, weil sie keine andere Wohnung finden, weil sie keine Assistenz im eigenen Wohnraum finden und daher in dieser Wohnung leben müssen, um als WG zu solchen Möglichkeiten zu kommen, das zu akzeptieren, als wenn es einfach durch die Einrichtung von oben bestimmt wird. Diese Beteiligung ist noch kein Selbstläufer. Die Beteiligung in den Einrichtungen sicherzustellen und im Quartier zu ermöglichen, ist sicher ein Schlüssel für die Menschen, die bisher sehr exklusiv leben und ihre Lebenssituation nicht immer selbst mitgestalten können. Ich denke, die Bewohnerbeirä-

tinnen und Bewohnerbeiräte in der Eingliederungshilfe zu stärken, ist ein wichtiger Punkt. So können wir es dann sicher auch schaffen, diese Potenziale zu nutzen und über deren Rückmeldungen über die Beteiligungsformate zu erfahren, wo sie Chancen und Stärken haben, sich einzubringen und ihre Selbstwirksamkeit zu spüren sowie Wirkungen im Alltag zu erleben.

Ich möchte noch auf Familien und Kinder mit Behinderungen eingehen, weil es mir wirklich sehr wichtig ist, zu betonen, dass sie sehr große Einschnitte erlebt haben und immer noch erleben. Ich nehme in der aktuellen Situation wahr, wie ich es angedeutet habe, dass auch die Kitasituation für viele Kinder mit Behinderungen sowie die Zugänge dazu sehr schwierig sind. Ich glaube, dass es einfach klar sein muss, dass Betreuungszeiten für sie genauso gelten wie für Kinder ohne Behinderungen. Es kann nicht sein, dass Begrenzungen über das Maß hinaus oder verhältnismäßig mehr als für Kinder ohne Behinderungen erfahren werden. Diese erfahren sie im Moment auch leider an vielen Stellen, aber wir hören, dass es für Kinder mit Behinderungen noch darüber hinausgeht. Es kann nicht sein, dass an verschiedenen Stellen entsprechende Regelungen getroffen werden. Im Einzelfall ist es immer möglich, auch Kündigungen auszusprechen. Es ist aber wichtig, dass wir genau hinschauen, dass da kein Gap entsteht.

Zum Thema Entlastungen: In vielen Städten und Landkreisen fallen immer mehr Kurzzeitplätze und Kurzzeitpflegeangebote weg. Es gibt auch wenig neue, weil die Baukosten steigen, weil es auch planerisch sehr schwierig ist. An diesem Punkt ist anzusetzen, um weiterhin Entlastungsangebote sicherzustellen, auch Freizeitangebote, die nicht über ein Jahr hinweg im Vorfeld für Kinder mit Behinderungen ausgebucht sind. Das ist sicher auch eine große Aufgabe der Kommunen. Aber es gilt auch da, zu unterstützen, zu appellieren und zu schauen, was man tun kann. Das ist sicher eine Aufgabe.

Ich denke, meine Antwort ging auch noch einmal auf das Thema Fürsorge ein. Die Ursachen liegen sicher darin.

Wenn ich etwas vergessen haben sollte, geben Sie mir bitte ein entsprechendes Signal. Ich hoffe, ich habe alles beantwortet.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Haben Sie keine Sorge, Frau Fischer. Die Abgeordneten und die Sachverständigen werden sich melden, wenn sie noch Fragen haben. Davon gehe ich sogar aus.

Jetzt geben wir aber an Frau Herbrük weiter. Ich bitte Sie ebenfalls darum, die Fragen in acht bis zehn Minuten zu beantworten. Frau Fischer hat das sehr gut hinbekommen. Ich bin mir sicher, dass es auch bei Ihnen funktioniert. – Bitte sehr.

**Sv. Frau Herbrik:** Ich bemühe mich sehr. – Ein Teil Ihrer Fragen zielte darauf ab, zu erfahren, wie diese Bereichen in Krisen offengehalten werden können. Das zieht sich ein bisschen durch. Auch da die Rückmeldung: Eigentlich waren Behörden und Institutionen frei zugänglich. Da gibt es sehr große Differenzen in dem, was von außen gesagt wird, und dem, was Menschen für sich wahrgenommen haben. Ich habe hierfür eine Zahl mitgebracht: 50 % der Menschen haben das nicht so wahrgenommen; lediglich 10 % haben wahrgenommen, dass Behörden offen sind. Das ist eine sehr individuelle Befragung, aber das zieht sich einfach durch. Letztendlich ist die individuelle Wahrnehmung das, was die Menschen steuert, prägt oder zu dieser Resignation führt.

Die Frage ist schon: Wen haben die Behörden im Blick, wen haben sie erreicht? Es gibt natürlich Menschen im Arbeitslosengeld-I- und -II-Bezug, die durchaus kommunikativ sind, die aufgrund ihrer sprachlichen und kognitiven Kompetenzen in der Lage sind, ein Telefonat zu führen. Es gibt aber auch einen Großteil von Menschen, die das sprachlich gar nicht hinbekommen. Wenn ich jemanden anrufe, der sprachlich im Wesentlichen nicht versteht, was ich von ihm will, und er sagt: „Alles gut“, dann habe ich auch einen Kontakt und die Person erreicht, aber ob ich ihr geholfen habe, ist noch einmal ein anderes Thema.

Deswegen braucht es umso mehr diese persönliche Erreichbarkeit, auch in Notfallzeiten. Die Idee ist – sie kommt von Betroffenen selbst –: Dann habt doch jemanden vor Ort, der wenigstens meine Unterlagen annimmt, den ich kurz in zwei Sätzen etwas fragen kann, der mir einen Stempel gibt, damit ich nachweisen kann, dass ich meine Unterlagen abgegeben habe.

Es braucht auch in Krisensituationen bei Behörden und Institutionen jemanden, der hilft, einen Antrag zu verstehen. Die Anträge sind sehr rechtssicher formuliert, sage ich jetzt einmal freundlich, aber sie sind oft – ohne bösen Willen – nicht so einfach auszufüllen. Da braucht es die Unterstützung von Institutionen und Behörden. Das geht in der Regel über einen persönlichen Kontakt. Da beißt die Maus keinen Faden ab. Sehr viele der Menschen, die in diese Transferleistungen eingebunden sind, haben Sprachprobleme, einen Migrationshintergrund oder auch kognitive Einschränkungen, die ihnen das Ausfüllen der Unterlagen erschweren.

Daher braucht es auch in Krisenzeiten offene Sprechzeiten und das immer im geschützten Rahmen. Das ist für mich gar keine Frage. Auch mit Terminvereinbarung gelingt vieles nicht. Wie viele Menschen nehmen schon im Vorfeld beim Jobcenter Termine nicht wahr, weil sie es nicht können, nicht verstehen, sich anders strukturiert haben, andere Haltungen dazu haben? Das heißt, die kommen, wenn sie eine Frage haben. Dann braucht es ein Stück weit auch eine Anlaufstelle – auch mit Wartezeit –, wo das geschehen kann. Es reicht nicht, wenn das nur einmal in der Woche eine Stunde ist. Das ist für die Menschen zu wenig. Das wäre der Wunsch, der aus dieser Personengruppe kommt.

Während der Pandemie war es sehr deutlich. Natürlich waren die Türen aus Schutz für alle geschlossen. Trotzdem sage ich aus dem diakonischen Kontext: Unsere Beratungsstellen waren offen. Wir hatten auch offene Sprechzeiten. Die Türen waren geschlossen, aber wenn jemand geklingelt hat, haben wir versucht, zu schauen, wie wir Termine vereinbaren können, wie wir vor Ort etwas machen können. Wir sind mit den Menschen hinausgegangen, haben versucht, eine Form der Kommunikation zu finden, um zu helfen. Das ist jetzt nicht immer im großen Stil möglich, aber in Einzelfällen hat es vieles erleichtert. In Behörden war jemand vom Security-Dienst da: „Die Tür ist zu, da ist der Briefkasten, mehr gibt es nicht.“ Dafür braucht es eine Zwischenlösung – immer mit dem Schutz, das ist uns auch bewusst –; denn es gibt Menschen, die die persönliche Ansprechbarkeit brauchen, auch wenn es durch ein Fenster oder durch ein Mikrofon ist. Aber sie sehen dann jemanden und können mit jemandem sprechen.

Das geht auch auf diese Frage ein: Warum ist bis heute die Erreichbarkeit eingeschränkt? Ich sage es einmal sehr deutlich: Der Personalmangel zieht sich durch. Ich glaube, es hat sich ein Stück weit vereinfacht, zu sagen: Wir machen es nur noch mit Terminvereinbarung. Die offenen Angebote werden deutlich eingeschränkt; denn es hat ja funktioniert. Ja, es hat funktioniert, weil sich die Leute zurückgezogen haben. Es funktioniert auch, wenn die Menschen resigniert sagen: „Ich brauche gar nicht hingehen. Die haben ohnehin keine offenen Sprechzeiten für mich.“ Das heißt, da müssen jetzt wieder vertrauensbildende Maßnahmen laufen. Es muss Menschen wieder möglich sein, in die Einrichtungen, Institutionen zu kommen. Die müssen erfahren: Ja, dann warte ich, aber mir wird geholfen, den Antrag auszufüllen.

Auch das geht auf eine dieser Fragen zurück, die Sie mir gestellt haben: Wie kann man die Selbstwirksamkeit erhalten oder wiederherstellen? Indem die Menschen diese Hilfe zur Selbsthilfe wieder wahrnehmen können. In Jobcentern wurde ihnen vor der Pandemie geholfen, ihre Anträge auszufüllen. Da gab es die Unterstützung für das, was sie nicht hinbekommen haben, aber sie konnten das, was sie konnten, selbst tun. Wir würden gern wieder da hinkommen, dass Menschen einen Teil selbst können und tun sollen. Das wollen die in der Regel auch. Niemand will zu 100 % abhängig sein. Das wird wie bei Ihnen, Frau Fischer, auch der Fall sein: Menschen, die das noch tun können, was sie können, wollen das auch beitragen. Niemand ist gern hilflos und ohnmächtig.

Das wäre im Zusammenhang mit der zweiten Stufe der Bürgergeldreform für mich die Hoffnung: dass in Gesprächen, in Kooperationsvereinbarungen, in Jobcentern diese Selbstwirksamkeit auch wieder gestärkt wird, indem diese wieder aufgegriffen und Verantwortung geteilt wird. Es ist unsere Hoffnung, dass das kommt. Das heißt aber, dass man politisch sehr deutlich ein Auge darauf werfen muss; denn wenn es das Papier nicht wert ist, auf dem es steht und den Menschen letztendlich nicht diese Selbstwirksamkeit gibt, dann hilft es auch nichts.

Wie man Menschen erreichen kann, dazu kann ich im Bereich der Arbeitslosenhilfeszentren und über Beschäftigungsprojekte für Langzeitarbeitslose sagen: Wenn Menschen in tagesstrukturierende Maßnahmen, in offene Anlaufstellen eingebunden sind, ist die Erreichbarkeit gegeben, können Kommunikation und Transfer stattfinden. Wenn die Eingliederungstitel vom Bund im Bereich der Arbeitslosenhilfe weiter gestrichen, eingeschränkt werden, dann werden diese niedrigschwelligen Maßnahmen immer weiter eingeschränkt. Das führt dazu, dass dieser Personenkreis, der in aller Regel nicht qualifizierbar ist, das heißt, der an diesem Teil der Bürgergeldreform nicht wirklich partizipieren kann, herausfallen wird. Das ist für uns in den Arbeitslosenzentren sehr klar.

Auch im Bereich Digitalisierung braucht es offene Angebote. Wir hatten bei uns z. B. früher Jobcafés. Die wurden über den ESF mitfinanziert. Da kamen Menschen, die Unterstützung bei digitalen Sachen gesucht haben. Es gab Ehrenamtliche, die sich engagiert haben, die geholfen haben – egal, wer, wann, wo kam –, die Bewerbungen geschrieben haben, die aber auch bei der Wohnungssuche geholfen haben oder die gezeigt haben, wie man ein Handy einrichtet, wie man ein freies WLAN nutzt und Ähnliches. Dafür braucht es Rahmenbedingungen, aber auch finanzielle strukturelle Förderung, damit es diese Dinge gibt.

Nach wie vor fragen uns die Menschen nach diesen Angeboten, aber dann müssen wir sagen: „Tut uns leid, Bewerbungsschreiben können wir nicht machen. Holen Sie sich irgendwo einen Beratungstermin und warten Sie bitte vier bis sechs Wochen.“ Das ist nicht hilfreich. Es gibt Menschen, die einfach nicht die Möglichkeit haben, sich digital in einem VHS-Kurs oder wie auch immer zu qualifizieren. Das überfordert diese Personen. Es braucht eine individuelle Unterstützung im Bereich Digitalisierung über solche niedrigschwelligen Anlaufzentren für Digitalisierung, für alle Belange, die digital ablaufen, wo jemand sitzt, der sagt: „Ich helfe Ihnen, ein Onlineformular aufzumachen. Ich zeige Ihnen, wie Sie da hinkommen. Wenn Sie es beim nächsten Mal nicht hibekommen, kommen Sie bitte wieder.“ Oder sie sagen: „Hier ist ein Rechner. Sie können es, Sie haben nur kein Equipment. Wir stellen es Ihnen gern zur Verfügung.“

Es braucht Angebote, um den Menschen den Zugang zu ermöglichen, zu erleichtern und um die, die das können, auch da hinzuföhren, dass sie es nutzen können. Ganz ehrlich: Wir greifen auf unser Handy zurück, auf unser Datenvolumen und machen es einmal geschwind. Das können diese Leute nicht. Die sind auf kostenfreies WLAN angewiesen, um diese Dinge tun zu können. Wenn Sie einmal einen digitalen Onlineantrag aufgerufen haben, wissen Sie, wie lange das braucht und wie viel Datenvolumen das zieht. Daher braucht es da auch Unterstützung, damit die Menschen das auch wirklich machen können.

Ich bitte an dieser Stelle auch noch einmal, im Rahmen der Digitalisierung, die kommen wird, bitte auch immer persönliche Anlaufkontakte und -punkte für Menschen, die das nicht nutzen können, im Blick zu behalten. Das sind Menschen, die sprach-

lich nicht dazu in der Lage sind, das sind Menschen, die mit der Digitalisierung nicht zurechtkommen. Ich blicke ganz persönlich auf meinen alten Vater, der das in Hundert kalten Wintern nicht hinbekommen würde, sich digital irgendwo etwas zu holen oder zu machen. Er wird nicht an diesen Dingen partizipieren können. Für diesen Personenkreis, diese vulnerablen Gruppen, braucht es einen Face-to-Face-Zugang, der erreichbar ist, der ortsnah ist und wo kommuniziert ist, wann ich dorthin kommen kann und wann die freien Zugänge sind.

Vielen Dank.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Herbrik. – Dann schaue ich noch einmal ganz ernsthaft in die Runde, ob es für eine zweite Runde Nachfragen gibt. – Frau Abg. Dr. Aschoff. Bitte.

**Abg. Dr. Susanne Aschoff GRÜNE:** Ganz kurz noch einmal: Ich hatte relativ konkret die Frage gestellt, wie man in den Krisenstäben agieren könnte und ob Sie das Gefühl haben, dass es schon gute Netzwerke auf kommunaler oder Landesebene gibt. Vielleicht habe ich es nicht gut genug herausgefiltert, aber eine Antwort darauf habe ich nicht wahrgenommen.

**Sv. Frau Herbrik:** Ich glaube, das haben Sie richtig wahrgenommen. Darauf bin ich nicht eingegangen. Es ist schwierig. Ich bin nicht so gut vernetzt, dass ich sagen könnte, welche Krisenstellen es gibt. Im Diakonischen Werk Württemberg versucht man, sich da zu koordinieren und zu schauen, und versucht, das auf die einzelnen Ebenen herunterzubrechen, die es betrifft. Ich denke, es ist gut, mit Trägern der freien Wohlfahrtspflege im Gespräch zu sein und diese einzubinden; denn über diese direkten Kontakte zu Betroffenen ist sehr gut zu hören, wo man nachsteuern muss, wo Beteiligung möglich ist oder wo Dinge nicht so laufen, wie es sein soll.

Ich denke, die Frage, wie die das empfinden, braucht es natürlich bei Behörden, aber es braucht sie auch direkt vor Ort bei den Menschen, um die es geht. Ich habe vorhin gesagt, die Behörden sagen: „Ja, die Erreichbarkeit war gegeben.“ Ja, aber für die Menschen, die es betroffen hat, war diese Erreichbarkeit nicht hilfreich.

**Sv. Frau Fischer:** Vielleicht ergänzend dazu aus meiner Perspektive: Ich und auch meine Vorgängerin hatten die Möglichkeit, in der Taskforce „Pflege und Eingliederungshilfe“ mitzuwirken und dort entsprechend Stellung zu nehmen. Auch darüber hinaus besteht natürlich immer die Möglichkeit der Stellungnahme, aber es musste natürlich auch erst die Struktur geschaffen werden, in Gremien zu kommen. Auch da kann man sicherlich noch etwas anpassen.

Was ich auch in Kontakt mit den Beauftragten der Städte und Landkreise wahrnehme, ist, dass auch dort in den Krisenstäben diese Beteiligung sichergestellt sein sollte und die eher wenig berücksichtigt wurden.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank. – Frau Abg. Dr. Aschhoff, ist für Sie die Frage damit beantwortet? – Wunderbar. Gibt es noch weitere Nachfragen aus Ihrer Runde? – Das scheint nicht der Fall zu sein.

Dann darf ich mich vielmals bei Ihnen bedanken, Frau Fischer, Frau Herbrich, dass Sie uns hier den Input geliefert haben. Diese werden wir sehr gern aufnehmen. Ich bin mir auch sicher, dass, wenn es dann alles noch einmal nachgelesen wird von den jeweiligen Abgeordneten, Sachverständigen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dann vielleicht noch einige Fragen aufkommen. Dann können wir uns sicherlich an Sie wenden. Das Angebot gilt auch für Sie: Wenn Sie noch etwas haben, dann richten Sie das bitte an uns. Wir wollen das für unsere weitere Arbeit aufnehmen. Ansonsten dürfen Sie jetzt auch gern hier bleiben. Natürlich gibt es auch noch einen Applaus von der Enquetekommission.

(Beifall)

Was mich auch erfreut: Wir sind genau im Zeitplan geblieben. Das ist auch etwas Tolles. Wir machen jetzt direkt weiter mit Frau Professorin Dr. Christiane Schwieren, Professorin für Organizational Behavior am Alfred-Weber-Institut für Wirtschaftswissenschaften der Universität Heidelberg. Sie ist uns digital zugeschaltet. – Frau Professorin Dr. Schwieren, Sie haben jetzt 20 Minuten Zeit.

(Eine Präsentation [Anlage 2] wird begleitend zum Vortrag eingeblendet.)

**Sv. Frau Dr. Schwieren:** Sehr geehrte Damen und Herren, ich freue mich sehr, dass ich hier beitragen darf. Es tut mir leid, dass ich heute nur online dabei bin. Ich hoffe, wir verstehen uns trotzdem gut genug.

Ich habe im Gegensatz zu meinen Vorrednerinnen eine eher wissenschaftliche und theoretische Perspektive. Das war auch meine Aufgabe. Das heißt, ich habe nicht so viele praktische, direkt umsetzbare Hinweise. Ich habe aber sehr begeistert festgestellt, dass vieles von dem, was mir wichtig ist, von den beiden Vorrednerinnen letztlich als praktische Hinweise gegeben wurden. Insofern passt das, glaube ich, ganz gut.

Ich beginne mit ein paar Definitionen. Zum einen: Wie definiert Wissenschaft überhaupt Resilienz? Ich habe eine Definition herausgegriffen. Stangl definiert Resilienz als

*... die Fähigkeit ..., auf wechselnde Lebenssituationen und Anforderungen in sich ändernden Situationen flexibel und angemessen zu reagieren ...*

Das ist das eine: die Fähigkeit, auf Änderungen zu reagieren. Aber auch:

*... stressreiche, frustrierende, schwierige und belastende Situationen ohne psychische*

– oder andere –

*Folgeschäden zu meistern.*

Das ist eine individuelle Definition von Resilienz. Das heißt, es geht darum, Resilienz bei Individuen, bei Personen, bei einzelnen Menschen zu beschreiben. Die Idee dahinter ist letztlich, dass eine Krise eine Art Stressor ist, also etwas, was Stress auslöst. Auch hier wieder zwei Definitionen:

Nach der einen Definition – dann kommen wir gleich noch zu einem anderen wichtigen Punkt, der vorhin auch aufkam: der Wahrnehmung – ist ein Stressor etwas, wodurch ein Gleichgewicht, in dem sich eine Person, ein System, befindet – also übersetzt: Homöostase –, entweder bedroht ist, als bedroht wahrgenommen wird oder natürlich beides: bedroht ist und als bedroht wahrgenommen wird.

Rohmert und Rutenfranz haben schon im Jahr 1975 ein Modell dazu entwickelt, was noch einen weiteren wichtigen Punkt hinzufügt. Diese Grafik stammt aus dem Internet. – Das ist ein Creative Commons; ich habe das jetzt nicht auf der Folie angezeigt, aber für den Kontext sage ich es dazu. – Je nachdem, wie eine Person oder ein System ausgestattet ist, welche Ressourcen da sind, unterscheidet es sich natürlich, welche Art Beanspruchung eine Belastung ist. Ich denke, die Grafik bringt das sehr schön zum Ausdruck. Das sind zwei gleich hohe, gleich große Sandhaufen. Je nach Ausstattung der Person, die diesen Sandhaufen bewegen soll, stellt sozusagen die gleiche Beanspruchung ganz unterschiedliche Belastungen für diese Personen dar. Das ist einer der wichtigen Punkte, auf die ich gleich noch ausführlicher eingehen werde.

Stressoren und ihre Auswirkungen: Da stütze ich mich jetzt auf eine Theorie von Lupien, einer kanadischen Wissenschaftlerin. Sie hat Charakteristika von Stressoren zusammengestellt. Das finde ich auch deshalb wichtig, weil man hieran sieht: Ein Stressor muss nicht irgendetwas Spezielles wie eine Pandemie oder ein Krieg sein, sondern ein Stressor, etwas, was psychosozialen Stress auslösen kann, ist Neuheit, Unvorhersehbarkeit, eine Bedrohung für das Selbst und ein Kontrollverlust. Das war natürlich etwas, was in der Pandemie besonders stark gegeben war. Das ist aber etwas, wie wir vorhin gehört haben, was für bestimmte Bevölkerungsgruppen in Teilen natürlich zum Alltag gehört: für Armutsbetroffene, für Menschen, die aus anderen Gründen Kontrollverlust über ihr Leben wahrnehmen. Wenn sich Dinge ändern, bedeutet das für uns alle Neuheit, Unvorhersehbarkeit.

Menschen und andere lebende Systeme haben bestimmte Reaktionen auf Stressoren. Diese sind im Hinblick darauf wichtig, dass ein Teil des Arbeitsauftrags an mich

war, sich mit dem Thema Eigenverantwortung und der Frage: „Wie können Menschen resilient Eigenverantwortung übernehmen?“ auseinanderzusetzen. Denn Stress macht menschliches Denken und Handeln – da verkürze ich jetzt die wissenschaftliche Diskussion; da gibt es natürlich, wie sie alle wissen, in der Wissenschaft immer Studien, die das eine zeigen, die das andere zeigen, die das eine verstärken, aber im Grundsatz ist sich die Wissenschaft einigermaßen einig – heuristischer, intuitiver, habitueller – also stärker an Gewohntem orientiert –, richtet es stärker an sozialen Normen aus – das meine ich in dem Fall mit normativ; also, man macht das, was alle machen – und macht es etwas stärker schwarz-weiß.

Warum ist das so? Das ist ganz einfach deshalb so, weil diese Stressreaktionen, die wir zeigen, letztlich evolutionär aus unseren Zeiten als Fluchttiere in der Steppe kommen, wo eine Stressreaktion dazu dient, zu ermöglichen, blitzschnell eine Entscheidung zu treffen, ob ich vor dem, was mir da gegenübersteht, wegrennen soll, ob ich kämpfen soll oder vielleicht versuchen soll, eine freundschaftliche Beziehung anzufangen. Das heißt, der ganze Organismus wird darauf ausgerichtet, schnell gut zu entscheiden. Eine schnelle gute Entscheidung in einer neuen, unbekanntenen, unvorhersehbaren Situation kann eben auch einmal die falsche sein. Das heißt, ob das letztlich intuitivere, eher an der sozialen Norm ausgerichtete Verhalten gut oder schlecht ist, hängt natürlich vom Kontext ab. In einem Kontext, wo das gut gelernte, intuitive Verhalten passt, ist das dann die völlig richtige Reaktion. In einem Kontext, wo vieles neu oder anders ist, kann das dann auch eine sehr schlechte Entscheidung sein. Es gibt natürlich immer große individuelle Unterschiede. Das habe ich mit diesem Beanspruchungs-Belastungs-Modell vorhin, glaube ich, schon deutlich gemacht.

Um das einfach noch einmal zusammenzufassen: Wenn wir einen Stressor – sei es eine Pandemie, sei es die Situation, vor Menschen zu sprechen, sei es der Verlust des Arbeitsplatzes, sei es irgendein Stressor, den ich mir jetzt überlegen kann – wahrnehmen, dann muss die Person diesen erst einmal überhaupt wahrnehmen. Dann wird er bewertet. So ein Stressor kann auch etwas Positives sein: ein neuer Job, ein toller Vortrag, den man halten darf. Auch das ist ein Stressor, aber über den reden wir jetzt nicht weiter; denn positiv endet normal bei positiv. Das soll heute nicht Thema sein. Wenn ich den Stressor als gefährlich bewerte, kann ich immer noch sagen: „Das ist eine Bedrohung“, dann lande ich im Stress, oder es ist eine Herausforderung. Das ist dann schon mein Coping. Da sind wir schon bei der Resilienz. Wenn ich diesen als Herausforderung wahrnehme, gehe ich da anders, möglicherweise selbstbestimmter, proaktiver heran, als wenn ich ihn als Bedrohung wahrnehme. Wenn ich ihn als Bedrohung wahrnehme, passiert das, was ich vorhin gesagt habe: Der Organismus schaltet auf Stress. Auch da gibt es wieder unterschiedliche Formen, damit umzugehen. Passiv wäre vieles von dem, was wir vorhin gehört haben: Rückzug, Depression, psychische Erkrankung. Aktiv wiederum wäre es, dass das empowerte Selbst herauskommt.

Wenn wir von Resilienz und individueller Resilienz reden, steckt oft der Gedanken dahinter: Okay, wie schaffen wir es, Menschen dazu zu bringen, selbst wenn sie in

diesem Diagramm unten bei Stress landen, dann wenigstens im aktiven Coping anzukommen? Klar, das ist eine Idee der Resilienz, die auch gut und wichtig ist und die auch berücksichtigt werden muss, aber das Problem dabei ist – das steht auf dieser Folie ganz unten –, dass ich für all das, was da oben auf der Folie steht – Selbstwirksamkeit, Bedeutsamkeit, Selbstwert, Optimismus, das Gefühl, Kontrolle zu haben, Stabilität, Sicherheit –, Ressourcen brauche. Einerseits sind das Eigenschaften von Personen – aus der Resilienzforschung gibt es eindruckliche Beispiele von Personen, die unter widrigsten Umständen ein gutes, positives, für sich selbst auch positives Leben geführt haben –, aber vor allem sind das alles auch Eigenschaften, die damit zusammenhängen, was Menschen für Ressourcen haben, und zwar materielle Ressourcen und soziale Ressourcen. Ich denke, als politische Aufgabe stehen wir vor allem da und müssen uns fragen: Was können wir überhaupt beeinflussen? Wir können sehr gut beeinflussen, ob Menschen Ressourcen haben.

Damit sind wir bei der strukturellen Resilienz. Das heißt, wir reden nicht mehr vom Individuum, sondern von einem System, das resilient ist, das sich nach einem Schock, nach einer Krise, entweder einem neuen stabilen Zustand zuwendet oder sich wieder dem gleichen, stabilen Zustand zuwendet. Ich habe das Makroökonomische hier ausgegraut, weil das, glaube ich, in der nächsten Sitzung von Kollegen aus der Ökonomik behandelt wird. Wichtig dabei ist mir einfach, noch einmal zu betonen: Wenn wir von Resilienz der Bevölkerung sprechen und der Bevölkerung ermöglichen wollen, resilient Entscheidungen zu treffen, müssen strukturelle Faktoren diejenigen schützen, die nicht selbst diese Faktoren mitbringen.

Damit bin ich fast schon beim Endfazit, bevor ich noch ganz kurz etwas verhaltensökonomisches zur Umsetzung sage: Die Gemeinschaftsaufgabe kann nicht die Reduktion von Stress oder die Vermeidung von Krisen sein. Sie kann es natürlich in Teilen schon sein, aber eine Krise wie die Pandemie, kann man nicht vermeiden, die kommt und trifft uns dann alle. Andere Krisen kann man natürlich vermeiden. Das ist auch klar, aber es wird immer Krisen geben. Man kann Krisen nicht grundsätzlich vermeiden. Wichtig ist aber, Wahlmöglichkeiten für Menschen auch in Krisen zu erhalten; denn das schafft Selbstwirksamkeit, das schafft die Voraussetzung für diesen aktiven Umgang damit, und zwar nicht nur für die resilienten Individuen und Gruppen.

Wichtig ist aber auch – das möchte ich gerade aus eine verhaltensökonomischen Sicht betonen –: Erwartungsmanagement. Wir haben in der Bevölkerung sehr stark die Erwartung – diese wurde sicher gerade in meiner Generation, die in extremer Stabilität und Frieden aufgewachsen ist, im Grunde zu Recht natürlich in einer gewissen Weise immer aufrechterhalten –, dass, wenn ich heute auf Belohnungen verzichte – z. B. um eine weitere Ausbildung zu machen oder weil bestimmte Dinge im Moment nicht gehen –, ich vermutlich in Zukunft eine höhere Belohnung bekommen kann, ein besseres Leben habe. Das ist aber gar nicht zwingend so. Das war jetzt über 80 Jahre so, sage ich einmal. Das ist aber eigentlich nicht der Zustand der Welt.

Wenn in meinem Fach, der Verhaltensökonomik, z. B. mit Bildungswissenschaftlern zusammengearbeitet wird, wird immer sehr viel Wert darauf gelegt, dass wir den Menschen beibringen müssen, Erwartungsaufschub zu betreiben, also Belohnungsaufschub zu betreiben: Ich mache mehr Ausbildung, ich mache mehr Bildung, ich investiere mehr in meine Zukunft, ich spare etc., weil ich dann in der Zukunft sicher ein besseres Leben habe.

Das ist aber gar nicht so. Ich glaube, da muss auch Erwartungsmanagement in der Kommunikation betrieben werden. Die Welt wird nicht immer besser. Wenn ich heute eine Belohnung aufschiebe, kann es auch sein, dass ich später keine größere Belohnung bekomme. Das heißt, ein Teil der Kommunikation ist auch ein klareres Senden der Botschaft: Krisen sind möglich. Natürlich ist es ganz wichtig, immer Möglichkeiten für weniger resiliente Menschen zu schaffen und zu erhalten. Dabei ist es wichtig, das Umfeld zu gestalten.

Das Thema „Psychische Erkrankungen“ wurde in den beiden anderen Vorträgen schon ganz kurz angesprochen. Ich denke, das ist ein ganz wichtiges Thema, was im Zuge der Pandemie auch stärker in den öffentlichen Diskurs geraten ist. Ganz wichtig: Entstigmatisierung von psychischen Problemen und auch von mangelnder Resilienz. Menschen, die unter Druck zusammenbrechen, sind nicht irgendwie schlecht. Das ist nichts, wofür man sich schämen muss. Das sollte kein Stigma sein. Vielmehr sind Krisen, Stress, Belastung belastend und können für jeden das Ausmaß erreichen, was nicht mehr zu tragen ist, wo die Resilienz nicht da ist. Was mich an diesem Diskurs über Resilienz immer ein bisschen stört, ist, dass oft vermittelt wird: Wenn ich nur genug – ich verkürze jetzt ganz unwissenschaftlich – Yoga mache, vegan esse und Sport betreibe, dann kann mich nichts mehr umhauen. dann bin ich resilient; wer das nicht schafft, der hat versagt. Das ist falsch. Jeder Mensch kann unter irgendeiner Krise zusammenbrechen. Da muss sehr viel Arbeit geleistet werden, eine Entstigmatisierung zu schaffen, damit dann auch Hilfeangebote, von denen wir auch mehr haben sollten, wahrgenommen werden und akute Folgen von Veränderungen aufgefangen werden.

Noch einmal: Das sind politische Aufgaben, nicht Aufgaben der Wirtschaft, keine Aufgaben des Individuums. Natürlich sind aber Individuen, die dann resilient sind, auch besser in der Lage, politische Aufgaben wahrzunehmen, zur Gemeinschaft beizutragen.

Ein letzter Punkt, der auf die praktische Anwendung zielt: Verhaltensökonomik geht im Gegensatz zu meinen Kollegen aus der traditionellen Ökonomik nicht davon aus, dass Menschen Supercomputer sind, dass Menschen individuell perfekt optimieren können, sondern Menschen werden durch Einschränkungen in ihrer Informationsverarbeitungskapazität, von Einschränkungen in ihrer Willenskraft und vom sozialen Kontext beeinflusst. Ich habe am Anfang gesagt: Unter Stress – also in Krisensituationen – passiert so etwas verstärkt. Das heißt, das ist etwas, womit wir rechnen müssen: dass Menschen – egal, ob eigenverantwortlich oder nicht, auch wenn das natür-

lich ein hervorragendes Ziel ist – in bestimmten Situationen schnell, heuristisch entscheiden. Menschen tun das sowieso. Wir entscheiden alle schnell, heuristisch, eingeschränkt, sozial bezogen. Das ist auch gut. Das ist normalerweise angepasst. Das ist ein Entscheiden, was gar nicht anders möglich ist. Aber in Krisen wird das verstärkt, wodurch es auch einmal nicht mehr angepasst sein kann.

Die Verhaltensökonomik hat ein Instrument, das sie „Nudging“ nennt. Man kann das auch Entscheidungsarchitektur nennen. Die Idee dahinter ist, ein Umfeld so zu gestalten, dass als sinnvoll erkannte Entscheidungen erleichtert werden. Das geht auch wieder ganz stark auf das ein, was meine Vorrednerinnen gesagt haben. Wenn ich möchte, dass sich Menschen Hilfe suchen, muss es einfach sein, sich Hilfe zu suchen. Wenn ich möchte, dass Menschen Verantwortung übernehmen, muss es einfach sein, Verantwortung zu übernehmen. Das heißt, es geht jetzt nicht darum – „Nudging“ wird manchmal auch als manipulativ dargestellt –, Menschen unglaublich zu manipulieren. Einer der wesentlichen Aspekte von „Nudging“ ist es, gewünschte Entscheidungen einfach zu machen, die sogenannten Defaults. Wenn ich denke: „Das ist sinnvoll“, dann sollte das so einfach wie möglich sein und gerade im Vorfeld einer Krise darauf hingearbeitet werden, damit, wenn die Krise da ist, die Entscheidungen, die einfach funktionieren sollen, auch einfach funktionieren können.

Um es noch einmal zusammenzufassen: Die Erwartung von Krisen kann Stress auslösen. Das ist abhängig von sowohl individuellen als auch strukturellen, gesellschaftlichen Voraussetzungen. Stress beeinflusst das Entscheidungsverhalten. Wichtig ist dann, eine Entscheidungsarchitektur zu haben, die gute Entscheidungen trotz Stress ermöglicht, aber natürlich auch, an der individuellen Resilienz zur Vermeidung von langfristig verzerrten Entscheidungen zu arbeiten.

Aus meiner beschränkten Perspektive der Verhaltensökonomik, die sich auch viel mit Bildungsthemen befasst, ist ein Aspekt, der hilft, einen Kontext zu schaffen, der individuelle Resilienz fördert und weniger resiliente Personen schützt, die Entstigmatisierung von psychischen Problemen und nicht resilienten Reaktionen, die Bildung von Strategien zur Förderung psychischer Gesundheit, Erwartungsmanagement in Bezug darauf, was im Leben als erfolgreich angesehen werden kann, inklusive der Schaffung von stärker auf eine unsichere Zukunft, auf lebenslange Veränderungen und lebenslanges Lernen ausgerichtete Bildungsmöglichkeiten sowie die individuelle Vorsorge einfacher zu machen. In der Krise dann das Gleiche: Entscheidungsarchitektur so gestalten, dass Unterstützung einfach aufgesucht werden kann.

Das war es für den Moment. Ich freue mich nachher auf die Fragen.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Professorin Dr. Schwier. – Wir machen gleich weiter mit Herrn Professor Dr. Frank Brettschneider, Professor für

Kommunikationswissenschaften an der Universität Hohenheim. – Sie haben 20 Minuten Zeit.

(Eine Präsentation [Anlage 3] wird begleitend zum Vortrag eingeblendet.)

**Sv. Herr Dr. Brettschneider:** Vielen Dank. – Meine sehr geehrten Damen und Herren, herzlichen Dank für die Gelegenheit, mich mit Ihnen aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive über krisenfeste Gesellschaft auszutauschen. Ich möchte mit zwei Prämissen beginnen.

Die erste Prämisse beschäftigt sich mit den Voraussetzungen aufseiten der Bevölkerung, damit tatsächlich eine Krisenfestigkeit gegeben sein kann. Diese Voraussetzung sehe ich in drei Punkten: Erstens: Vertrauen – dazu haben wir auch von Ihnen schon einiges gehört und eben auch – sowohl in politische Akteure als auch in Verwaltung und Massenmedien.

Zweitens – eher dann in der Krise –: Orientierung. Krisensituationen sind Situationen, in denen Menschen Orientierung suchen. Diese Orientierung bezieht sich einerseits auf die Situationsbeschreibung: „Was ist denn die Krise? Mit was für einer Krise haben wir es zu tun?“ Darüber gibt es schon häufig recht unterschiedliche Auffassungen. Wenn es diese Krise gibt, geht es andererseits darum: Wie kann man mit ihr umgehen? Welche Handlungsalternativen stehen zur Verfügung? Wir haben das sehr schön an dem Beispiel der Einschränkungen von Besuchen in Einrichtungen gehört. Das ist ein Abwägen. Es gibt nicht die eine Lösung, die nur gut ist, und andere Lösungen, die nur schlecht sind, sondern jede Handlungsalternative hat immer Vor- und Nachteile. Die Menschen brauchen eine Orientierung hinsichtlich dessen, was diese Vor- und Nachteile sind. Außerdem wichtig für die Orientierung: Was sind die Gründe für diejenigen, die entschieden haben, sich so entschieden zu haben, wie sie es getan haben?

Der dritte Punkt, der wichtig für die Krisenfestigkeit ist, ist Klarheit. Auch dazu haben wir gerade schon einiges gehört. Ich möchte es noch ein bisschen präzisieren. Aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive ist es die verständliche Sprache, das Übersetzen von „Expertinnen- und Expertensprache“ in eine laiengerechte Sprache, die auch jeder versteht. Dann braucht man vielleicht auch keine Hilfe beim Ausfüllen von Formularen: wenn die so einfach formuliert sind, dass es ohne diese Hilfe geht. Ich nenne jetzt keine Formulare, bei denen ich Zweifel habe, ob die immer so gut verständlich sind. Der zweite Aspekt der Klarheit sind verständliche Regeln selbst. Es ist nicht verständlich, wenn man in Ulm und Neu-Ulm unterschiedliche Verhaltensweisen in ein und derselben Situation an den Tag legt, obwohl nur ein Fluss dazwischen ist. Bei aller Wertschätzung für den Föderalismus, die auch der Ministerpräsident immer wieder vorträgt: Das ist in bestimmten Situationen ein Nachteil.

Die zweite Prämisse: Wie hängen die verschiedenen Krisenphasen miteinander zusammen? Auch dazu haben wir gerade ein bisschen was gehört: vor der Krise, in der Krise. Ich würde noch ergänzen: nach der Krise. Vor der Krise geht es vor allem um dieses stabile Vertrauen, über das schon einiges gesagt wurde. Warum ist das Vertrauen der Menschen in Politik, Verwaltung und Medien so wichtig? Weil es Handlungsspielräume für die politischen Akteure sichert, weil es in der Medienberichterstattung für Fairness – nicht zwangsläufig für eine positive Berichterstattung, aber für Fairness – sorgt, und weil es sicherstellt, dass man eben nicht hektisch reagieren muss – Säbelzahn tiger, Savanne, wegrennen –, sondern erst einmal eine Weile über diese Handlungsalternativen, die man hat, nachdenken kann. Dafür braucht man das Vertrauen der Öffentlichkeit und der Stakeholder.

In der Krise geht es dann stärker um die Klarheit und die Orientierung. Wenn man das falsch macht, dann hat das Konsequenzen. Menschen sind dann verärgert, entziehen unter Umständen auch die Unterstützung. Wenn es ganz übel kommt, halten sie sich nicht an Regeln. Journalistinnen und Journalisten berichten negativ und sehen nicht das Abwägen, sondern nur das, was zu kritisieren ist. Die Anspruchsgruppen und die Öffentlichkeit insgesamt entziehen Vertrauen. Dieses entzogene Vertrauen ist dann wieder eine schlechte Ausgangsbasis für die nächste Krise, weil wir dann eben diese Stabilität an Vertrauen nicht mehr vorliegen haben.

Nach der Krise geht es darum, Lehren zu ziehen und zu lernen – genau das, was Sie ja nun machen. Respekt dafür, dass Sie es machen und mit welchem Eifer und mit welchem Aufwand Sie das betreiben. Ich habe mir Ihr Programm über die Monate hinweg angeschaut. Das ist unglaublich. Ich finde es sehr wertvoll, dass Sie das tun und nicht nur sagen: „Man müsste einmal“, sondern Sie machen es.

Ich würde jetzt im Folgenden gern das Hauptaugenmerk auf zwei Aspekte legen, nachdem Sie nun die Prämissen kennen. Erst einmal auf die Frage: Wie lässt sich Vertrauen vor der Krise kommunikativ aufbauen? Und dann – zweitens –: Wie kann man in der Krise Verlässlichkeit, Orientierung und Verständlichkeit schaffen? Dazu würde ich Ihnen gern jeweils ein paar Ergebnisse von Studien präsentieren, die wir in Hohenheim durchführen.

Beginnen wir mit dem Vertrauen. Dazu greife ich auf zwei repräsentative Umfragen zurück, die wir im letzten und vorletzten Jahr in unserem Demokratiemonitor durchgeführt haben. Die dritte, für dieses Jahr, geht in der nächsten Woche ins Feld. Was haben wir da gemacht? Wir haben zweieinhalbtausend Menschen in Baden-Württemberg befragt, in Deutschland insgesamt 4 000. Das war jeweils im Februar 2021 und im Juli 2022. Die Befragten waren repräsentativ ausgewählt. Diese Befragung versetzt uns in die Möglichkeit, mehrere Vergleiche vorzunehmen. Wir können schauen: Wo steht Baden-Württemberg im Vergleich zum Durchschnitt der Bundesrepublik insgesamt? Hat sich über die Zeit etwas verändert? Wie kommen diese Veränderungen zustande? Zudem haben wir alle Fragen nach Vertrauen, Zufriedenheit und dergleichen mehr immer für die kommunale Ebene, für die Landesebene und für

die Bundesebene gestellt. Das, was ich Ihnen zeige, ist nur ein Miniausschnitt. Ich konzentriere mich logischerweise auf die Landesebene.

Wie ist das also mit dem Vertrauen der Menschen in Baden-Württemberg in unterschiedliche Institutionen? Wir listen eine Reihe von Institutionen auf und bitten dann immer darum, auf einer Skala von 1 bis 7 zu sagen, wie stark ein Befragter, eine Befragte dieser Institution vertraut. „1“ heißt: überhaupt nicht, „7“ heißt: sehr großes Vertrauen. Auf dieser Folie sehen Sie die Rangordnung, wie die Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger Institutionen in Baden-Württemberg und insgesamt vertrauen. Die Wissenschaft ist an der Spitze, das freut uns natürlich in der Wissenschaft, aber ist eigentlich relativ leicht zu erklären: weil wir als neutral und objektiv und nicht als interessengebunden wahrgenommen werden. Es ist schön, dass es so ist. Polizei und Gerichte gehen da in eine ähnliche Richtung. Am Ende der Skala stehen die politischen Parteien, das Europäische Parlament und Bürgerinitiativen. Die sind auch nicht wirklich sehr im Misstrauensbereich, aber relativ gesehen zu allen anderen dann eben doch. Woran liegt das? Sie werden eben nicht nur als objektiv wahrgenommen, sondern als interessengeleitet. Das gilt auch für Bürgerinitiativen. Das Europäische Parlament wird auch als kompliziert wahrgenommen. Landesregierung und Landtag liegen so in der Mitte, sehr, sehr dicht beieinander und leicht hinter Gemeinderat und Oberbürgermeisterin, leicht vor Bundestag und Bundesregierung. Das sieht aber gar nicht so schlecht aus.

Wenn wir uns das im Vergleich mit Deutschland insgesamt ansehen, dann stellen wir fest: Wir haben bei nahezu allen Institutionen in Baden-Württemberg ein größeres Vertrauen. Das ist eine positive Botschaft: Je größer das Vertrauen, desto krisenfester ist dann auch die Gesellschaft. Dieses große Vertrauen findet sich jetzt nicht nur in dieser Umfrage, sondern das haben wir bei dem überdurchschnittlichen ehrenamtlichen Engagement, das schon in vielen Fällen in Baden-Württemberg über die eine oder andere Krise hinweggeholfen hat, gesehen. Es gibt hier also ein größeres Vertrauen als deutschlandweit.

Schlägt sich das auch in der Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Demokratie in Baden-Württemberg nieder? Antwort: Ja. Hier konnten die Befragten angeben, ob sie sehr, ziemlich, teils/teils zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden sind. Zwei Drittel, 68 %, sagen, sie sind sehr zufrieden, eher zufrieden oder ziemlich zufrieden mit dem Funktionieren der Demokratie in Baden-Württemberg. In Ihrem Bundesland sind deutlich, wirklich deutlich, mehr Menschen als im Bundesdurchschnitt mit dem Funktionieren der Demokratie zufrieden. In Baden-Württemberg sind die Menschen übrigens noch ein bisschen zufriedener mit dem Funktionieren auf Landesebene als auf kommunaler oder auf Bundesebene. Das ist ebenfalls eine positive Botschaft.

Da ist die nächste Frage: Wie kommt das zustande? Sind die Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger genetisch so veranlagt, einfach mehr zu vertrauen oder zufriedener zu sein? Nein, natürlich nicht. Also, was ist es denn dann, neben vielleicht wirtschaftlichem Wohlstand und anderen Dingen? Es ist

eine Frage von Strukturen. Über Strukturen haben wir gerade schon einiges gehört. Die haben wir auch im Bereich der Kommunikation und im Bereich des Treffens von Entscheidungen. Wir differenzieren zwischen einerseits dem Modus des Entscheidens – das kann repräsentativ sein, Sie entscheiden, oder direktdemokratisch: die Bürgerinnen und Bürger entscheiden selbst und unmittelbar – und es gibt einen Modus des Vorbereitens. Das geht mit oder ohne dialogische Beteiligung – etwa das, was Sie mit dem Bürgerforum gemacht haben, das auch hier Ihre Enquetekommission begleitet hat, oder das Bürgerforum, das es zu Corona gab und aus zufällig ausgewählten Bürgerinnen und Bürgern bestand. Diese dialogische Beteiligung ist nicht das Gleiche wie direkte Demokratie. Das ist etwas völlig anderes. Bei der direkten Demokratie wird entschieden; bei der dialogischen Beteiligung wird beraten, und zwar entweder die gewählten Repräsentantinnen und Repräsentanten – dann haben wir zwei Modelle, die sich daraus ergeben: repräsentativ mit und ohne Dialog – oder die Bürgerinnen und Bürger direktdemokratisch – zwei Modelle – mit und ohne Dialog.

Was wollen die Menschen in Baden-Württemberg bei wichtigen Entscheidungen? Was ist ihre Erwartung? Wir haben gefragt: Welche Variante wäre Ihnen bei wichtigen Entscheidungen am liebsten? Was, glauben Sie, führt zu guten Ergebnissen? Die eindeutige Antwort auf Landesebene: Repräsentativ und Dialog. 65 % haben das gesagt. Nur 9 % haben geantwortet, es soll repräsentativ sein, dass also nur Sie entscheiden; das wollen die Menschen nicht so. Die direktdemokratischen Varianten kommen zusammen genommen gerade einmal auf ein Viertel. Menschen wollen also den Dialog. Wir haben auch vorhin gehört: Auch in der Krise wollen Menschen in den Dialog einbezogen werden, nicht nur die Stakeholdergruppen, sondern auch die direkt Betroffenen. Das ist auf kommunaler Ebene nicht anders. Auf Bundesebene ist es auch nicht anders, aber mit kleinen Unterschieden: dass ein bisschen weniger Dialog und ein bisschen mehr nur repräsentativ gewünscht ist.

Die Menschen in Baden-Württemberg unterscheiden sich da nicht vom Bundesdurchschnitt. Auch die Altersgruppen unterscheiden sich nicht. Frauen wünschen den Dialog ein bisschen häufiger als Männer. Das kennen wir auch aus anderen Situationen. Es gibt auch kaum Unterschiede zwischen den Anhängerschaften der Parteien. Die Anhänger der Grünen, der SPD, der CDU und mit kleinen Abstrichen auch der FDP sagen zu einer großen Mehrheit: Wir wollen repräsentativ und Dialog. Die Anhänger der AfD und der Linken haben überdurchschnittlich häufig eine Präferenz in Richtung direktdemokratischer Verfahren.

Nächste Frage: Wenn der Dialog so wichtig ist, wird er dann praktiziert? Nehmen Menschen daran teil? Auch das haben wir gefragt: Haben Sie in den letzten zehn Jahren an einer dialogischen Form von Beteiligung mitgewirkt? Wenn ja, wurde nachgefragt: Waren Sie zufrieden mit dem Dialogverfahren, mit der Art der Beteiligung? Waren Sie zufrieden mit dem Ergebnis? Wir unterscheiden immer Verfahrens- und Ergebnisakzeptanz. Knapp die Hälfte hat schon einmal teilgenommen. 19 % haben teilgenommen und waren sowohl mit Verfahren als auch mit Ergebnis unzufrie-

den. 15 % haben teilgenommen und waren mit Verfahren und Ergebnis zufrieden. Der Rest ist irgendwo dazwischen.

Worauf ich hinaus möchte, ist: Wie zufrieden sind denn jetzt diese unterschiedlichen Typen mit dem Funktionieren der Demokratie? Haben sie Vertrauen in die Institutionen? Ist das also ein Fingerspiel, weil man das eben so macht, oder hat es Auswirkungen auf die uns hier interessierenden Faktoren und vor allem auf das Vertrauen?

Wir haben wieder unsere Skala von 1 bis 7. Den Aspekt „Vertrauen in Landtag und Landesregierung“ habe ich hier zusammengenommen. Am zufriedensten sind die, die an einem Beteiligungsverfahren teilgenommen haben, das Verfahren und auch das Ergebnis gut fanden. Das ist nicht weiter überraschend. Die sind superzufrieden, weil das, was sie wollen, als Ergebnis herausgekommen ist. Sie fanden aber auch den Weg dahin gut. Am unzufriedensten sind nicht die, die nicht teilgenommen haben, sondern die, die teilgenommen haben und sowohl mit Verfahren als auch mit Ergebnis unzufrieden sind. Das ist auch nicht wahnsinnig überraschend. Das heißt aber auch: Lieber gar nichts machen, als ein schlechtes Verfahren durchführen. Dann kommen die, die nicht teilgenommen haben und irgendwo dazwischen liegen die beiden anderen. Man wird feststellen können: Die Art und Weise von dialogorientierter Beteiligung, die Häufigkeit, das gut gemachte Verfahren tragen zu einer Vertrauensbildung bei. Da steht Baden-Württemberg sehr gut da. Das Gleiche haben wir bei der Zufriedenheit mit der Demokratie. Es ist das exakt gleiche Muster, nur mit einer Skala von 1 bis 5.

Kommen wir zum zweiten Punkt, zur Verständlichkeit in der Krise, teilweise auch schon vor der Krise. Hier greife ich auf andere Daten zurück, unseren Hohenheimer Verständlichkeitsmonitor. Da messen wir seit Jahren, um nicht zu sagen seit Jahrzehnten, die Verständlichkeit ganz unterschiedlicher Texte – von der „BÄCKERBLUME“ über die „Apotheken Umschau“ bis hin zu parlamentarischen Reden. Natürlich haben wir uns auch im Zusammenhang mit Corona etwas angeschaut, nämlich die Pressemitteilungen, und zwar alle der Bundesministerien im Jahr 2020 und Anfang 2021. Wieso? Weil gerade in Krisenzeiten die Verständlichkeit so wichtig ist, weil sie zur Orientierung beiträgt, weil Menschen die Regeln und auch die Gründe, warum es diese Regeln gibt, verstehen müssen. Das gilt für Regierungen, das gilt aber natürlich auch für Parlamente. Es sind also zwei Forschungsfragen: Wie verständlich sind diese Pressemitteilungen? Es waren 1 362, die wir untersucht haben. Wenn es Hürden gibt: Welche sind das? Wenn man die Hürden kennt, kann man sie abbauen und es das nächste Mal besser machen.

Wie messen wir die Verständlichkeit? Da haben wir ein Instrument. Das nennt sich Hohenheimer Verständlichkeitsindex. Das ist computergestützt. Die Texte werden eingespeist, und dann werden drei Bündel von Merkmalen untersucht. Zum einen anhand von Satzmerkmalen: Länge von Sätzen, Anteil von Schachtelsätzen sowie anhand der Frage, wie viele Informationseinheiten eigentlich in einem Satz stecken. Es gibt die schöne Regel: „Ein Gedanke, ein Satz, nächster Gedanke, nächster Satz

– und nicht alles in einen Schachtelsatz hineinpacken“. Dann haben wir Wortmerkmale: Länge von Wörtern, zusammengesetzte Wörter, Passivformulierungen, nicht erklärte Fachbegriffe, Anglizismen. Wir verwenden – drittens – auch Verständlichkeitsformeln, die andere entwickelt haben. Diese Verständlichkeitsformeln haben sich sehr bewährt. Ganz viele kommen aus der Schulbuchforschung. Mit deren Hilfe versucht man, einzuschätzen, wie viele Schuljahre man ohne Sitzenbleiben durchlaufen haben muss, damit man einen Text verstehen kann. In diese Richtung geht das, was wir da haben, auch. Wir haben das alles integriert. Heraus kommt ein Wert zwischen null und 20. Null heißt formal: ganz schwer verständlich. 20 heißt: ganz leicht, verständlich. 20 ist übrigens nicht der Zielwert, sondern der Zielwert – was muss verständliche Kommunikation sein, welcher Wert muss erreicht werden – hängt von der Situation, von der Zielgruppe, vom Thema und vom Kommunikationskanal ab, aber das nur am Rande.

Sie sehen hier so ein paar Beispiele aus unseren Studien von 2005 bis letztes Jahr. An der Spitze stehen Hörfunknachrichten – die sind am verständlichsten – mit einem tollen Wert von 16,4. Haushaltsreden im Deutschen Bundestag im letzten Jahr haben einen Wert von 15,3. Das ist viel besser als es immer wieder kolportiert wird. Wenn man denen einmal zuhört und nicht nur der Zusammenfassung abends in der Tageschau, dann ist man überrascht, wie verständlich viele von denen doch sind. Gleich danach kommen die Reden von Vorstandsvorsitzenden von DAX-40-Unternehmen auf Jahreshauptversammlung mit einem Wert von 14,3. Das ist auch gut. Allgemeine Geschäftsbedingungen von Banken, Doktorarbeiten in der Politikwissenschaft, Aktionärsbriefe oder auch Antwortschreiben auf Bauanträge in einigen baden-württembergischen Kommunen haben einen Wert von 5,2. Das ist nicht wirklich gut, aber das ist ein anderes Thema. Wo sind die Pressemitteilungen der Bundesregierung?: bei nicht guten 7,4. Die ähneln eher der politikwissenschaftlichen Doktorarbeit als der Hörfunknachricht. Das ist ein Nachteil. Dabei gibt es Unterschiede zwischen den Ministerien. Darüber gehe ich jetzt hinweg.

Schauen wir uns gleich an, was die Hürden sind. Zu lange Sätze: Man muss nicht lange suchen und findet einen Satz mit 40 oder 50 Wörtern. Sie wissen am Ende des Satzes nicht mehr, wie der angefangen hat. Schachtelsätze: Vorhin wurde so schön von Rechtssicherheit gesprochen. Ich kenne keinen Rechtstext in dem steht, dass nur Schachtelsätze rechtssicher sind. Das geht auch anders. Es gibt etliche Juristen, die das auch so sehen. Fachsprache, Anglizismen, Fremdwörter hatte ich schon angesprochen. Sie sind nicht per se ein Problem, aber wenn sie nicht erläutert werden, sind sie es doch. Wortzusammensetzungen lieben wir im Deutschen ganz besonders. Komplexe Wörter, Abkürzungen und Passivformulierungen: Man weiß nicht, wer etwas tut. Irgendetwas wird getan, aber von wem? Vom Hausmeister? Wer prüft etwas? „Ihr Anliegen wird geprüft“, aber von wem?

Das sind einige wenige Beispiele für diese Hürden im Zusammenhang mit den Pressemitteilungen der Bundesregierung. Noch einmal: Das sind Pressemitteilungen, die dazu dienen, Journalisten zu informieren, damit sie die allgemeine Öffentlichkeit in-

formieren. Beispiele für Fachbegriffe: „Corona Matching Fazilität“, „Corona-Hackathon“, „Point-of-Care-Antigentest“, „Coronavirus Digital Content Hub“, „Letalität“, „Stratifikation“, „Containment Scouts“. Ich habe ganz lange gegoogelt, um herauszufinden, was das eigentlich meint. Der Kontext hat es nicht hergegeben. „Containment Scouts“ waren zu Beginn der Coronakrise vor allem studentische Hilfskräfte in Gesundheitsämtern auf kommunaler Ebene, die die Kontaktnachverfolgung gemacht haben. Die haben herumtelefoniert, mit wem ein Infizierter vorher Kontakt hatte. Das kann man „Containment Scout“ nennen, muss man aber nicht.

An Wortungetümen wirken Sie auch gern mit, wenn Sie Gesetze oder Verordnungen formulieren: WissZeitVG-Befristungsdauer-Verlängerungs-Verordnung, Gesundheitsversorgungweiterentwicklungsgesetz, Vereinfachter-Zugang-Verlängerungsverordnung, Donaudampfschiffahrtskapitänsengesellschaftsmützenhalter. Das alles braucht irgendwann einmal eine Reform. In der wird dann auch diskutiert, das können Sie da auch noch anhängen. Schließlich gibt es Coronawortschöpfungen: Coronacare, Covid-19-Evidenzökosystem, Coronatoolbox usw. Diese Begriffe sind in einer Krise nicht hilfreich, um zu verstehen, was da gerade passiert. Das Covid-19-Evidenzökosystem ist z. B. nur ein Zusammenschluss von Forschungseinrichtungen, in dem sie sich über ihre Erkenntnisse über das Coronavirus austauschen. Man kann das Evidenzökosystem nennen.

Ich komme zur letzten Folie. Wir hatten Vertrauen, Orientierung und Klarheit als Ausgangspunkte. Beim Vertrauen können wir sagen: Schon vor der Krise ist die Politik des Gehörtwerdens, das systematische Organisieren von Dialog, wie es in Baden-Württemberg gemacht wird, sehr, sehr hilfreich – und das nicht nur mit Blick auf die Coronakrise, sondern das ist generell ein guter Umgang mit Kontroversen oder möglichen Krisensituationen. Diese Politik des Gehörtwerdens ist nicht nur vor der Krise wichtig, sondern auch in der Krise – das haben wir vorhin sehr eindringlich gehört, sowohl durch die direkt betroffenen Stakeholdergruppen als auch die Bevölkerung insgesamt –, um neue Ideen zu bekommen, um die Tauglichkeit des eigenen Handelns zu überprüfen und um Informationen zu vermitteln.

Auch klassische Massenmedien vermitteln Informationen. Die sollte man stärken und nicht schwächen, weil sie ein wichtiges Bindeglied hin zur allgemeinen Bevölkerung sind. Man sollte sich aber nicht nur darauf verlassen, sondern auch eigene Kommunikationskanäle nutzen. Was hier in Baden-Württemberg mit den Messengerdiensten im Zusammenhang mit Corona gemacht wurde, war sehr, sehr gut. Es ist nur schade, dass das nur auf Threema, Signal usw. ging und aus Datenschutzgründen nicht auf dem Messengerkanal, der am weitesten verbreitet ist: Whatsapp. Schließlich sollte die Politik des Gehörtwerdens auch auf der Rückseite der Medaille wahrgenommen werden – die gehört auch dazu –: die Politik des Verstandenwerdens. Damit Menschen mitgehen und Regeln anwenden, Maßnahmen akzeptieren, müssen sie sie verstehen. Dazu können wir alle noch einen Beitrag leisten, dass das besser gelingt, damit dann vielleicht auch weniger Hilfe beim Ausfüllen von Formularen nötig ist.

Vielen Dank, für Ihre Geduld. Ich habe überzogen und gehe beschämt zu meinem Platz.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Alles in Ordnung, Vielen Dank, Herr Professor Dr. Brettschneider. – Ich habe nur philosophiert, was das mit Blick auf die Verständlichkeit für unseren Abschlussbericht bedeutet. Ich bin gespannt. Im ersten Handlungsfeld haben wir etwas von „Health in All Policies“ gehört. Das werden wir dann gut übersetzen für alle, damit sie auch wissen, über was wir da reden. Das bekommen wir sicherlich alles hin. Wir haben sehr kluge Leute hier.

Dann erhält jetzt Frau Professorin Dr. Katarina Bader das Wort. Sie ist Professorin für Onlinejournalismus an der Hochschule der Medien in Stuttgart. Sie haben auch 20 Minuten Zeit.

(Eine Präsentation [*Anlage 4*] wird begleitend zum Vortrag eingeblendet.)

**Sv. Frau Dr. Bader:** Ich werde die Zeit vom Kollegen Brettschneider wieder reinholen. Ich verspreche es. – Jetzt haben wir viel über Vertrauen gehört. Ich will jetzt über ein Milieu, das auch von Misstrauen geprägt ist, sprechen, nämlich über Desinformation in Onlinekommunikation. Darüber forsche ich seit vielen Jahren. Im Moment forsche ich vor allem zu desinformierenden Kanälen auf Telegram. Das war ein großes Thema während der Pandemie. Ich glaube aber, das ist weiterhin viel Beachtung wert, da auch hinzuschauen, was dort passiert. Ich bin gebeten worden, darüber kurz zu berichten. Im Vorgespräch haben wir festgestellt, dass ich vielleicht auch in die letzte Anhörung gepasst hätte. Ich freue mich aber sehr, heute hier zu sein und ein bisschen aus meiner Forschung zu berichten sowie ein paar Empfehlungen zu geben.

Ganz kurz will ich den Forschungskontext, in dem ich arbeite, transparent machen. Der ist sehr interdisziplinär ausgerichtet. Ich glaube, das ist bei diesem Thema auch wirklich wichtig. Wir arbeiten im Forschungsprojekt DYNAMO, das vom BMBF gefördert ist, mit Informatikern vom Fraunhofer-Institut in Darmstadt, mit Medienpsychologinnen und Medienpsychologen der Universität Duisburg-Essen und mit Juristen aus Kassel zusammen. Es soll da auch wirklich ganz konkrete Gesetzesempfehlungen geben. Man muss aber klar sagen: Regelungen, die Messenger wie Telegram betreffen, werden natürlich nicht auf Landesebene getroffen, sondern auf Bundesebene, vieles auf EU-Ebene. Insofern werde ich jetzt auf diese gesetzlichen Vorschläge, die ohnehin meine Kollegen aus dem juristischen Bereich ausarbeiten, nicht so stark eingehen. Ich leite das journalistische Teilprojekt zusammen mit dem Kollegen Lars Rinsdorf. Wir haben eine ganze Reihe von Projektschritten. Bisher haben wir vor allem Experteninterviews und eine qualitative Inhaltsanalyse gemacht. Im Moment sind wir in die quantitative Inhaltsanalyse gestartet. Das heißt, ich kann im Moment mehr

darüber sagen, wie auf Telegram kommuniziert wird, als darüber, wie viel auf welche Art kommuniziert wird, weil wir mit der quantitativen Analyse noch nicht begonnen haben.

Ganz kurz: Warum ist Telegram überhaupt ein Kanal, wo es so viel Desinformation und so viele desinformierende Kanäle gibt? Zunächst ist Telegram ein Messengerkanal, der eigentlich eher für Individualkommunikation genutzt wird. Das tun auch sehr viele Menschen. Allerdings ist es eben auch ein Messenger, der ganz oft für Massenkommunikation benutzt wird. Das liegt daran, dass sie auf Telegram Kanäle mit einer beliebig großen Zahl von Abonnierenden einrichten können. Das heißt, Sie können auf Telegram Hunderttausende Abonnierende versammeln und Massenkommunikation bewerkstelligen. Sie können auch Gruppen mit bis zu 200 000 Mitgliedern gründen. Das heißt, es gibt dann einerseits eine „One to many“-Kommunikation, die Kanäle sind dann wirklich nur an eine Seite gerichtet, es spricht nur einer mit ganz vielen. Es gibt aber andererseits auch „Many to many“-Kommunikation, das heißt, da können sich sehr viele Menschen einerseits austauschen, aber diese Gruppen werden andererseits natürlich auch zur Vernetzung genutzt; denn wenn man gemeinsam in einer Gruppe ist, dann kann man jedes andere Mitglied in dieser Gruppe auch anschreiben.

Es gibt sehr wenig Deplatforming auf Telegram. Das liegt einfach daran, dass Telegram im nicht europäischen Ausland sitzt. Im letzten halben Jahr hat sich das ein bisschen geändert. Es findet etwas mehr Deplatforming statt, aber immer noch nicht sehr viel. Telegram gibt auch keine Nutzerdaten an deutsche Behörden heraus. Deshalb hat es den Ruf einer sicheren Plattform. Es wird weltweit von staatskritischen Gruppen genutzt. Es wird auch z. B. im Iran oder in Russland auch von durchaus demokratieorientierten staatskritischen Gruppen genutzt. Im deutschsprachigen Raum hat sich Telegram als Ausweichplattform etabliert, zunächst für die Identitäre Bewegung. Ab 2019 haben die sehr viele Instagram- und Facebook-Accounts verloren und sind dann auf Telegram abgewandert. Die Querdenkerbewegung ist dem ab dem Sommer 2020 gefolgt. Das hat große Zuwächse in den Downloadzahlen dieses Messengers bewirkt.

Was ist aktuelle Desinformation? Wie definieren wir das in unserem Forschungsprojekt? Aktuelle Desinformation ist Kommunikation zu wissentlich und empirisch falschen Informationen zu neuen und relevanten Sachverhalten mit dem Anspruch auf Wahrheit. Wissentlich ist manchmal natürlich nicht leicht nachzuweisen. Wir können nicht bei jeder einzelnen Nachricht immer nachweisen, dass wissentlich – der Kommunikator wusste es also – eine falsche Information kommuniziert wird. Wir machen das dann auf Kanalebene. Wir untersuchen in diesem Projekt nur Kanäle, die wiederholt Dinge kommunizieren, von denen wir ganz offensichtlich wissen, dass sie falsch sind, z. B. weil Videos manipuliert sind. Wenn man irgendwo ein manipuliertes Video hochlädt, dann ist davon auszugehen, dass Wissen darüber durchaus vorhanden ist.

Ein ganz wichtiges Projektziel von uns war, dass wir verstehen wollten, welche Art von desinformierenden Kanälen mit welchen kommunikativen Absichten es auf Telegram gibt. Ich will das kurz zumindest exemplarisch aufzeigen, um auch die Vielfalt zu zeigen, um dann aber auch an ein paar Punkten zu sagen, was Ansatzpunkte sein könnten, an denen man etwas tun könnte. Diese Darstellung gibt also eine kleine Übersicht. Einerseits haben wir nach dem Stil, in dem kommuniziert wird, unterschieden. Das haben wir in dieser qualitativen Inhaltsanalyse untersucht. Es gibt Kanäle mit sehr involviertem Stil, mit sehr emotionaler Sprache. Dann gibt es auch Kanäle mit sehr sachlichem Stil. Manche Kanäle legen es eher darauf an, zu überzeugen. Andere Kanäle sind eher darauf angelegt, Nachrichten weiterzuverbreiten. Das haben wir miteinander abgeglichen.

Ich will ganz kurz auf einige Typen eingehen. Z. B. befinden sich ganz links oben und ganz rechts unten interessanterweise zwei Kanaltypen, die ähnlich benannt sind. Da geht es nämlich um Verschwörungstheorien. Verschwörungsmymen haben eine große Bedeutung auf Telegram. Was bei beiden dieser Kanaltypen ganz zentral ist, ist die QAnon-Idee, die QAnon-Ideologie. Tatsächlich ist das eine, die auf Telegram zentral ist. Allerdings gibt es unterschiedliche Kanäle. Links oben sehen sie einen Kanal, der versucht, Menschen in diese Welt zu ziehen, sie davon zu überzeugen. Rechts unten befinden sich Kanäle, die wirklich für Insider bestimmt sind. Wenn man das als Außenstehender liest, muss man sich erst mal ein ganzes Vokabular aneignen, um überhaupt zu verstehen, worüber dort geredet wird. Da wird sehr sachlich geredet. Da wird eben nicht emotionalisierend geredet, sondern absolut im sachlichen Stil. Es wird alles, was auf der Welt passiert, in dieses ideologische Framing eingebettet.

Es gibt auch monothematische Kanäle. Es ist nach wie vor so, dass sie sich vor allem mit dem Ukrainekrieg und nach wie vor auch mit der Pandemie beschäftigen. Es gibt Kanäle, die von Influencer-Persönlichkeiten geführt werden. Interessanterweise haben wir da unter den großen Kanälen tatsächlich nur männliche Influencer auffindig machen können. Das sind nicht selten Menschen, die früher im klassischen Journalismus gearbeitet haben, dort irgendwann ausgestiegen sind, in ein anderes Milieu übergewechselt haben und dort zu verschiedenen Themen kommunizieren. Zwischendrin streuen sie immer wieder privatere Nachrichten ein, berichten dann auch einmal über ihren Hund oder so etwas. Da geht es auch um parasoziale Beziehungen und um eine persönliche Bindung.

Etwas genauer unter die Lupe nehmen – weil ich auch denke, dass da ein Ansatzpunkt ist – will ich jetzt noch die pseudojournalistischen Kanäle, die oft auch als „Fake News“ bezeichnet werden. Was sind das für Kanäle? Das sind eben Kanäle, die journalistische Nachrichteninhalte nachahmen, die eigentlich auch sehr sachlich kommunizieren, die aber ganz systematisch journalistische Rechercheroutinen missachten. Das heißt, dort wird im Stil wie im Journalismus kommuniziert, aber was dahintersteckt, die Recherche, ist eben sehr verschieden zu dem, was im Journalismus passiert oder zumindest passieren sollte. Also: Alle Prinzipien, die z. B. im Pressekodex verankert sind, werden hier wirklich ganz systematisch missachtet. Dass die

einmal missachtet werden, das passiert auch in ganz etablierten Medien, aber dass die sozusagen systematisch missachtet werden, ist eben etwas anderes, z. B. das Prinzip, vor der Veröffentlichung mit Vorwürfen zu konfrontieren, keine Gerüchte zu verbreiten, beide Seiten zu hören, Fehler richtigzustellen. Das sind so Prinzipien, die dort nicht beachtet werden.

Tatsächlich knüpft daran auch meine erste Empfehlung an. Ich halte es für sehr wichtig – Herr Brettschneider hat gerade schon viel über Vertrauen auch in Medien gesprochen –, und, ich glaube, man muss tatsächlich die Medienbildung verbessern, auch vorbereitend auf die nächste Krise; denn es geht um Menschen aller Altersklassen. Es betrifft wirklich nicht nur die jungen, die vielleicht ganz besonders zunehmend Nachrichten über soziale Medien und eben auch über Messenger wie Instagram rezipieren. Wir alle haben auch während der Pandemie immer wieder Nachrichten über Whatsapp weitergeleitet bekommen, manchmal auch ganz seriöse Dinge. Wir haben auch selbst Dinge weitergeleitet. Es ist immer häufiger ein Weg, wie wir mit Nachrichten in Berührung kommen.

Dafür ist es einfach wichtig, dass wir Menschen befähigen, einzelne Nachrichten besser einzuschätzen. Ein Mensch muss jetzt nicht nur noch einschätzen können, ob die „Stuttgarter Zeitung“ ein seriöses Medium ist, sondern er muss auf der Nachrichtenebene besser einschätzen können, was eine seriöse Nachricht ist und wie er sie erkennt. Ich glaube, man sollte das wirklich viel stärker in die Bildung aufnehmen. Schülerinnen und Schüler sollten bereits lernen, was professionellen Journalismus auszeichnet. Ich glaube nämlich wirklich, dass wir mehr über professionellen Journalismus reden müssen, damit Fake News und nicht professioneller Journalismus erkennbarer werden. Das ist letztlich der einzige Weg: Menschen besser zu befähigen, erkennen zu können, was einen professionellen Journalismus auszeichnet.

Damit es nicht so abstrakt ist, habe ich das jetzt wirklich einmal ganz heruntergebrochen. Ich habe nämlich ein kleines Projekt mit einer Grundschulklasse und Studierenden gemacht. Da ging es ganz konkret darum, wie wir Kindern beibringen können, was Journalistinnen und Journalisten eigentlich machen. Tatsächlich können Kinder das bereits sehr gut verstehen, wenn man wirklich detailliert darauf eingeht. Wir haben über Regeln gesprochen, z. B., dass man keine Gerüchte aufschreiben darf, die man nicht geprüft hat, dass man für ein Gerücht zwei Quellen braucht. Das leuchtet jedem Viertklässler ein. Jeder Viertklässler hat auch mit Gerüchten zu tun. Darüber kann man wirklich sprechen. Auch solche Dinge wie, dass man immer beide Seiten anhören sollte, wenn es einen Konflikt gibt, dass eine seriöse Nachricht eine ist, die versucht hat, von beiden Seiten eine Äußerung zu bekommen, auch wenn dann da nur drinsteht: „Wir haben versucht, mit Herrn soundso zu sprechen. Er stand nicht für eine Äußerung zur Verfügung.“ Das gibt es natürlich auch manchmal, aber das wird ja dann dokumentiert. Ich glaube, man muss wirklich schon früh ein Bewusstsein dafür schaffen, dass Fehler transparent gemacht werden. Das ist auch ein Merkmal von Fake News. Es muss ein Bewusstsein dafür entstehen, dass etablierte Medien, dass Qualitätsmedien zwar nicht keine Fehler machen, aber dass sie diese

Fehler transparent machen. Natürlich machen etablierte Medien viele Fehler. Das muss ich Ihnen sicher nicht erzählen. Damit haben Sie alle Ihre Erfahrungen. Es geht aber um die Transparenz von Fehlern. Das ist eine Empfehlung, die ich dringend geben will, um eben Desinformation im journalistischen Stil besser vorzubeugen. Das ist wirklich etwas, wo wir in der Bildung umdenken müssen.

Dann will ich noch kurz auf zwei andere Kanaltypen eingehen, die ich schon kurz angesprochen hatte, nämlich zum einen die Verschwörungserzählungen, die auf Telegram tatsächlich stark zunehmen. Ich habe QAnon schon angesprochen. Das ist etwas, was uns im Verlauf des Projekts, das jetzt seit zwei Jahren läuft, wirklich sehr beschäftigt hat: wie stark dieser Verschwörungsmythos auf Telegram nicht nur präsent ist, sondern auch um sich greift und zunehmend auch in Kanälen und Gruppen, die ursprünglich ganz andere Anliegen vertreten haben, auftaucht.

Wir haben wirklich Gruppen, die z. B. ursprünglich Elterngruppen waren, die gesagt haben, sie wollen ihre Kinder nicht impfen. Es ist völlig legitim, dafür eine Gruppe zu bilden. Aber in solchen Gruppen – ich weiß nicht, ob die gezielt unterwandert wurden; ich kann nicht genau sagen, wie das entstanden ist –, die wirklich mit normalen Themen, Interessenvertretungen angefangen haben, tauchen zunehmend diese Narrative auf. Wir haben festgestellt, dass das Thema Kinder ein sehr anschlussfähiges Narrativ ist. Kinder ist ein emotionalisierendes Thema. Viele Menschen sind einfach aufnahmebereit, wenn es um Kinder geht. Wenn man dann eine Atmosphäre entstehen lässt, in der man sagt, Kinder seien extrem bedroht, und man dann plötzlich mit diesem Narrativ um die Ecke kommt, sie seien von böswilligen Eliten bedroht, dann ist das eben ein anschlussfähiges Narrativ, das ernst genommen wird. Es ist auch ein antisemitischer Verschwörungsmythos. Er knüpft ganz alte antisemitische Verschwörungsideen an.

Insofern ist das eben auch etwas, worauf ich aus meiner Forschung heraus hinweisen will: dass es ernst genommen werden muss. Was ist die Gefahr dahinter? Ich habe Ihnen hier ein Zitat von Münchener Kollegen mitgebracht, die dazu auch im Auftrag des Verfassungsschutzes forschen. Ich denke, ein großes Problem auf Telegram ist – ich habe gerade schon darüber gesprochen –, dass in eigentlich ursprünglich harmlosen Kanäle zunehmend radikale Narrative auftauchen. Das ist das strategische Mainstreaming. Beim strategischen Mainstreaming wird versucht, den öffentlichen Diskurs in Richtung radikalerer Positionen zu verlagern, ohne dass dies so wahrgenommen wird und ohne dass es unmittelbar mit einer spezifischen Ideologie assoziiert wird.

Viele Menschen würden sich dagegen verwehren, z. B. antisemitische Narrative zu teilen, aber letztlich akzeptieren sie das einfach über eine Hintertür. Mainstreaming kann zur Verringerung von Reaktanz gegenüber extremistischen Ideologien führen. Die Akteure werden dann auch weniger offensichtlich mit ihren Ideologien in Verbindung gebracht. Es kann gelingen, Ideologien in der Mitte der Gesellschaft zu verankern. Ich glaube, das ist etwas, wofür man einfach ein Bewusstsein entwickeln sollte.

Man sollte überlegen, inwiefern man davor warnen kann. Es ist auch einfach eine Sache, auf die man gewissermaßen ein Auge haben muss.

Das war noch meine Literatur. Damit wäre ich auch am Ende meines Vortrags.

Danke für die Aufmerksamkeit. Die Zeit habe ich wieder hereingeholt.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Professorin Dr. Bader. Sie haben Ihr Versprechen, die Zeit wieder hereinzuholen, tatsächlich gehalten. – Jetzt treten wir in die Fragerunde ein. Als Erstes rufe ich von der Fraktion GRÜNE Herrn Abg. Köhler auf.

**Abg. Erwin Köhler GRÜNE:** Vielen Dank, Herr Vorsitzender. – Herzlichen Dank für Ihre Ausführungen, liebe Referentinnen, lieber Referent. Ich versuche, ohne viele Extraausführungen, meine Fragen zu stellen.

Ich gehe chronologisch vor und beginne mit Ihnen, Frau Schwier. Sie haben gesagt, sobald ein Schritt in Richtung Krisenmodus geschehen ist, muss ein Schritt zurück erfolgen, um resilient reagieren zu können bzw. um für eine andere Art und Weise, das wahrzunehmen, zu entscheiden und dem Staat vielleicht dann doch wieder mehr zu vertrauen, um jetzt den Bogen ein bisschen weiter zu spannen. Inwiefern sehen Sie diesbezüglich Möglichkeiten für die Landespolitik, dort aktiv hineinzugehen, ohne jemanden in seinem Glauben oder in seinem Handeln zu bestärken, indem man es auf eine falsche Art und Weise macht?

Herr Professor Dr. Brettschneider, Sie waren vorhin auch da, als Frau Fischer die Fragen seitens der Enquetekommission beantwortet hat. Sie sind auf die Pressemitteilungen der Ministerien eingegangen. Halten Sie es aus kommunikationstheoretischer Sicht für erstrebenswert, alle Pressemitteilungen generell in leichter Sprache zugänglich zu machen – das wäre sicherlich erstrebenswert – oder – das wäre ein schnellerer Schritt – nur die Pressemitteilungen, die diejenigen Menschen, die es auch betrifft, erreichen müssen, in leichter Sprache zu verfassen, um dort einfach besser zu werden und die Menschen dann auch direkt zu erreichen? Oder empfehlen Sie, erst in dem Moment, in dem wir uns in einer Krise befinden, auf leichte Sprache umzuschalten und alles – auch die Pressemitteilungen – in leichter Sprache zur Verfügung zu stellen? Das könnte man parametermäßig für den Fall, dass Krisenhandeln erforderlich ist, festlegen. Wir hatten die entsprechenden Verordnungen; das ist alles nach einem geregelten Verfahren abgelaufen.

An Sie, Herr Brettschneider, habe ich eine Frage zum Verständlichkeitsindex. Mittlerweile beziehen die Menschen ihre Informationen eigentlich fast ausschließlich oder zumindest zu einem großen Teil aus den sozialen Medien. Genau dort eskaliert

die Situation dann ja auch innerhalb krisenbezogener Kommunikation. Wie können wir beispielsweise auf die Neuschöpfung von Worten reagieren und, ohne diese Worte selbst zu benutzen, trotzdem verständlich zu machen, was wir meinen?

Frau Professorin Dr. Bader, herzlichen Dank für Ihre Ausführungen. Ich selbst habe auch ein großes persönliches Interesse daran, das Geschehen zu verfolgen. Wir Abgeordneten finden uns manchmal auch in persönlichen Gesprächen wieder. Daher möchte ich Sie fragen, wie Sie die Salonfähigkeit des Ganzen in dem Sinn einschätzen, dass man doch im echten Leben auch auf „Komm doch in die Gruppe!“ angesprochen wird, dass man also nicht nur im digitalen Raum auf einen entsprechenden Link stößt, sondern vielleicht auch in bestimmten Metiers auf eher esoterisch ausgerichtete Mitglieder der Gesellschaft stößt und plötzlich hört: „Das, was in den Nachrichten gesagt wird, stimmt alles nicht, aber ich bin in einer Gruppe. Schließ dich doch auch dieser Gruppe an.“ Dann geht die Spirale von vorne los. Wie schätzen Sie also die Salonfähigkeit digitaler Plattformen Face-to-Face im echten Leben ein? Wie können wir eventuell genau an diesem Schnittpunkt eingreifen bzw. reagieren, um seitens der Landespolitik präventiv tätig zu werden?

Vielen Dank.

**Abg. Christiane Staab** CDU: Vielen Dank für die hoch spannenden Ausführungen. – Ich habe zunächst eine Frage an Sie, Frau Schwieren. Sie hatten zum einen gesagt, strukturelle Resilienz werde dadurch hervorgerufen, dass Menschen unterstützt werden, die diese Resilienz nicht von sich aus hinbekommen, wenn ich es richtig verstanden habe. Das heißt, wir brauchen ein Unterstützungssystem für Menschen, die aus sich heraus wenig Resilienz haben, und das geschieht im Rahmen dieser strukturellen Resilienz.

Wie könnten oder sollten Leistungen, die der Staat oder auch Institutionen im Rahmen dieser strukturellen Schaffung von Resilienz zur Verfügung stellen, aussehen? Im Prinzip erhöhen wir die Transferzahlungen und Transferleistungen, die zur Verfügung gestellt werden, immer mehr, bauen gleichzeitig aber die strukturelle institutionelle Förderung ab. Ich nehme einmal das Beispiel von Frau Fischer: Wir können Öffnungszeiten in den Kitas nicht mehr sicherstellen, weil wir kein Personal haben. Ich nehme auch noch ein Beispiel, das, glaube ich, vorhin sogar von Ihnen, Frau Schwieren, kam: Eine frühe Intervention bei psychischen Auffälligkeiten ist im Moment nicht mehr gewährleistet, weil wir schlichtweg keine Therapieplätze anbieten können. Das zeigt sich ganz dramatisch im Bereich der Jugendtherapeuten. Wie können wir das Thema „Strukturelle Resilienz“ mit den vorhandenen Mitteln sicherstellen, die wir ja nur einmal ausgeben können? Was ist der richtige Weg: Transferleistungen, um die Menschen überhaupt in die Lage zu versetzen, quasi ihr täglich Brot bezahlen zu können, oder eine stärkere Förderung von institutionellen Einrichtungen, um Angebote zu machen, die den Menschen „stark machen“? Was brauchen wir? Wir werden auf Dauer beides – da müssen wir auch realistisch sein – nicht gleichermaßen bedienen können.

Dann habe ich noch eine Frage zur Entscheidungsarchitektur. Jetzt oute ich mich hier als jemand, der Dinge nicht versteht, also, bitte, einfache Sprache. Ich kann mir darunter gar nichts vorstellen.

Herr Brettschneider, Sie haben gesagt, Verlust von Vertrauen in der Krise bzw. falsches Verhalten in der Krise kann dadurch entstehen, dass Journalisten negativ berichten. Wie wir alle wissen, lebt der Journalismus in unserer Gesellschaft im Prinzip von negativer Berichterstattung. Das heißt, je schlimmer und je dramatischer die Situation ist, umso intensiver ist die Berichterstattung. Wie kommen wir aus solch einer Negativschleife heraus? Welche konkreten und auch ethischen Ansätze gibt es im Rahmen des Journalismus, um sich nicht ständig in dieser Negativberichterstattung zu verstetigen, sondern da irgendwie wieder herauszukommen und die guten Dinge, die guten Beispiele wieder hervorzuheben?

Die Fachsprache ist oft Englisch. Wo haben wir dann die Übersetzer? Können wir an dieser Stelle auch KI einsetzen, um z. B. Texte, die geschrieben werden, gleich in eine einfache Sprache umzuwandeln, damit man nicht erst viel Zeit darauf verwenden muss, ein Dokument, das in komplizierter Sprache geschrieben ist, schnell in eine einfache Sprache umzuwandeln? Ich sage Ihnen ganz offen: Wir merken doch selbst gar nicht mehr, in welchem Sprachkontext wir uns gerade bewegen. Wenn wir daheim reden, dann sind da so viele Anglizismen drin, dass ich manchmal glaube, meine Eltern verstehen gar nicht mehr, worüber ich mit den Kindern spreche. Das ist jetzt der einfachste Fall. Wir brauchen also diese Übersetzer. Wäre KI eine Möglichkeit, und wie kann man diesen Weg aufbauen?

Dann habe ich noch eine Frage an Sie, Frau Bader. Ich hab ja nun ganz viel Jungvolk daheim, und wenn ich sehe, wie mit Tiktok umgegangen wird, dann bereitet mir das ganz große Angst, auch mit Blick darauf, wie dann später Kanäle genutzt werden. Ich sehe ein völlig unreflektiertes Annehmen von Content, von Inhalten, ein Nachspielen von zum Teil lebensgefährlichen Inhalten, zu dem auch ermuntert wird, und es fehlt jegliche Reflexion im Umgang mit Tiktok. Wenn es da schon nicht klappt, dann frage ich mich einfach: Wo müssen wir jetzt schnell disruptiv arbeiten, um den Kids einmal aufzuzeigen, dass es auch eine Welt jenseits von Tiktok gibt und sie auch an ihre eigene Sicherheit denken mögen. Sie klettern auf Bahnleitungen herum und machen den größten Nonsens, weil es dort einfach vorgelebt wird.

Daran schließt sich die nächste Frage an. Eltern, die sich aus Angst vor dem Impfen im Internet versammeln, haben durchaus intellektuelle Fähigkeiten. Wenn diese Eltern schon nicht erkennen, dass sie gerade unterwandert werden, wie sollen es dann Menschen oder Gruppen erkennen, die möglicherweise aus einem anderen Kontext heraus kommen? Es handelt sich jetzt gar nicht um die bildungsfernen Schichten, die sich da versammeln, um sich auszutauschen, warum man nicht impfen sollte. Wenn es dort möglich ist, zu unterwandern, dann frage ich mich, welche Systeme wir benötigen, um flächendeckend Menschen aufzuklären, wie Unterwanderung aussieht. Diesbezüglich brauchen wir einfach ein bisschen Input.

**Dr. Daniela Harsch**, externes Mitglied: Herzlichen Dank für die spannenden Vorträge. – Ich habe zunächst einige Fragen an Frau Schwieren. Mich hat die Benennung unserer Enquetekommission sehr lange beschäftigt, nämlich die Formulierung „Krisenfeste Gesellschaft“, also Resilienz als Begriff für eine gesamte Gesellschaft anzuwenden. Ich fand daher Ihren Vortrag sehr spannend, der sich genau darauf bezogen hat. Kann man denn überhaupt von einer resilienten Gesellschaft sprechen, oder sind es nicht eher resiliente Individuen in einer Gesellschaft, allerdings – genau, wie Sie es beschrieben haben – mit ganz unterschiedlichen Ressourcen? Meine konkrete Frage lautet: Welche Maßnahmen schlagen Sie uns denn auf den unterschiedlichen politischen Ebenen vor, um diese Ressourcen zu stärken?

Herr Brettschneider, Sie hatten auf der Folie, auf der aufgeführt war, welche Demokratieformen bevorzugt werden, dargestellt, dass vor allem die direktdemokratischen Elemente von der AfD und der Linken bevorzugt werden. Könnte man da die These starten, dass das vor allem damit zu tun hat, dass die Hoffnung besteht, für die eigenen Interessen oder Meinungen Mehrheiten in der Gesellschaft zu finden, die sich ansonsten in demokratischen Wahlen nicht widerspiegeln?

Frau Bader, es war extrem spannend, Ihnen zuzuhören, Das gilt vor allem für das Thema „Transparenz von Fehlern“, auch im Journalismus. Meine Frage lautet: Wie sollte man denn in der Politik mit der Kommunikation von Fehlern umgehen? Ich bin Kommunalpolitikerin. Wenn wir sagen, wir haben etwas falsch eingeschätzt oder wir haben einen Fehler gemacht, führt das nicht selten zu einem mehr oder minder großen Shitstorm, anstatt anzuerkennen, dass es auch eine Stärke sein kann, Fehler zuzugeben.

Vielen Dank.

**Abg. Daniel Karrais** FDP/DVP: Vielen Dank für die Vorträge. – Ich beginne einmal mit Herrn Professor Brettschneider und begründe meine Frage kurz. Bereits vor der Coronapandemie hatte ich persönlich den Eindruck, dass wir vor allem dann, wenn es um das Thema Demokratieverdrossenheit bzw. Politikverdrossenheit geht, mit dem Symptom einer Unzufriedenheit mit der staatlichen Organisation konfrontiert waren. Wenn also beispielsweise die Verwaltung Ewigkeiten brauchte, um einen Antrag zu prüfen, und es irre kompliziert ist, dann geht damit – das ist meine These – ein Vertrauensverlust in die Demokratie als solcher einher. Können Sie diesen Zusammenhang bestätigen? Ich sehe Sie schon nicken, aber vielleicht können Sie noch einmal ausführen, inwieweit ein Zusammenhang zwischen einer funktionierenden Verwaltung mit und dem Vertrauen in den Staat, in die Institutionen besteht. Haben Sie möglicherweise Erkenntnisse, ob Unterschiede zwischen den einzelnen Ebenen bestehen? Meistens ist die Kommune die direkte Anlaufstelle, die allerdings nur das umsetzt, was der Bund sozusagen „verbrochen“ hat. Das wäre sicherlich interessant.

In Bezug auf die Kommunikation würde mich interessieren, was eigentlich von einem pluralistischen System erwartet wird. In der Regel gibt es verschiedene Akteure, die zu einem Sachverhalt verschiedenste Äußerungen tätigen. Es gibt ja keine zentral geltende Meinung und das war es, sondern es gibt verschiedene Akteure. Das beginnt ja schon im parlamentarischen Betrieb: dass die Opposition etwas anderes sagt als die Regierung – und schon ist man sich nicht mehr einig. Ich kann mir vorstellen, dass es dann vor allem in der Krise für die Menschen schwierig ist, herauszufiltern, was überhaupt noch gilt und was erwartet wird. Wer ist derjenige, der kommuniziert und dem dann gefolgt wird? Es gibt in einer Krisensituation auch den sogenannten Rally-'round-the-Flag-Effekt, und insofern ist es durchaus interessant, wie es sich verhält. Im Laufe der Coronapandemie hat sich ja dann gezeigt, dass nach einigen Monaten durchaus ein parlamentarischer Diskurs über die Maßnahmen stattgefunden hat.

Das führt mich dann zu der weiterführenden Frage, inwiefern die Tatsache, dass eine Diskussion in demokratischen Gremien stattfindet, also eine öffentliche Diskussion in Ausschüssen bzw. in Plenarsitzungen, zu einer Vertrauenssteigerung führt, obwohl darüber nur selten konkret berichtet wird und sich wahrscheinlich die wenigsten Menschen eine Plenardebatte oder Ähnliches anschauen. Ich hatte während der Pandemie folgende Wahrnehmung: Nachdem damit begonnen wurde, darüber auch parlamentarisch zu diskutieren, ist das Vertrauen gestiegen. Aber vielleicht ist das auch ein Trugschluss, und ich habe es mir nur das eingebildet, weil ich Parlamentarier bin. Aber vielleicht können Sie das, was ich gesagt habe, entweder belegen oder widerlegen.

Frau Professorin Bader, welche Gefahr sehen Sie denn in dem KI-Journalismus? Es gibt diese KI, die irgendwelche tollen Texte schreibt. Das ist in der Geschwindigkeit und in der Masse, in der dies erfolgen kann, natürlich ausgesprochen schwierig.

Dann würde mich noch interessieren, welche Erkenntnisse Sie bezüglich einer nicht ideologiegetriebenen Kommunikation haben. Es gibt Fälle, die einem vor allem aus der Regionalpolitik zugespielt werden, dass sich – ich sage es einmal ein bisschen despektierlich – Lieschen Müller irgendeine Verschwörung ausdenkt, dass z. B. der Bürgermeister mit dem oder dem ein Verhältnis hat und dass deshalb jetzt das Bauprojekt XY gemacht oder nicht gemacht wird. Wie geht man denn damit um? Welche Erkenntnisse haben Sie diesbezüglich? Das hat ja nichts mit Ideologie zu tun, sondern da verbreitet einfach irgendjemand etwas, und am Schluss glaubt es jeder, weil Lieschen Müller das gesagt hat. Das ist etwas, was mir sehr oft begegnet.

In Bezug auf die Verschwörungstheorien ist ein globaler Effekt festzustellen. QAnon ist eine globale Bewegung, viele andere auch. Sie haben in diesem Zusammenhang das Thema Bildung angesprochen, die erforderlich ist, um solche Themen erkennen zu können. Diesbezüglich würde mich interessieren, ob Sie dazu irgendeine Referenz haben, ob es in irgendeinem Land schon relativ gut funktioniert. Wenn wir bei uns in der Bildung etwas ändern wollen, wäre es wichtig, zu wissen, zu schauen, wo

es gut klappt bzw. wo es nicht so gut klappt. Ich möchte kritisch anmerken, dass sich der Journalismus selbst nicht immer an die Regeln hält, was es dann natürlich schwierig macht, das zu erkennen.

Dann noch eine etwas provokante Frage: Sie haben das Thema Mainstreaming angesprochen. Kann man dem Mainstreaming durch gutes Mainstreaming begegnen? Ich möchte nicht, dass das falsch verstanden wird und dass im Protokoll steht, die FDP spricht sich für irgendwelches Mainstreaming aus, aber es stellt sich durchaus die Frage, wie man darauf reagiert und ob es eine Gegenbewegung in irgendeiner Art und Weise geben kann.

Abschließend habe ich noch eine Frage an Frau Professorin Schwierien. Sie haben von einer Entscheidungsarchitektur für gute Entscheidungen gesprochen, und da frage ich einmal ganz konkret, weil mir dafür einfach ein bisschen die Fantasie fehlt, wie denn solch eine Entscheidungsarchitektur aussehen könnte.

**Abg. Emil Sänze** AfD: Vielen Dank für die Vorträge, die zum Teil das Wissen hinterlegend waren. – Frau Professor Schwierien, stimmen Sie mir zu, dass die Krisenresilienz ganz stark davon abhängt, welches Rüstzeug der Einzelne mitbringt und welche Wahlmöglichkeiten und Korridore in einer Krise aufgezeigt werden? Je mehr diese Wahlmöglichkeiten und Korridore eingeengt werden, umso schwieriger wird eine Krise im Einzelnen wahrgenommen.

Herr Professor Brettschneider, Ihr Vortrag mit den kurzen Sätzen war sehr interessant. Immanuel Kant konnte eine ganze Seite mit einem Satz füllen, und das, was dort vermittelt wurde, ist auch ganz gut. Da gibt es auch noch andere Philosophen. Es hängt immer auch, um ein englisches Wort zu verwenden, von den General Conditions ab, also, wie die Menschen eingebürgert sind. Ich möchte behaupten, wenn Sie die gleiche Umfrage nicht in Baden-Württemberg, sondern in der Schweiz gemacht hätten, käme in Bezug auf die direkte Demokratie etwas ganz anderes heraus. Das hängt stark von der Konditionierung der Menschen ab, die in den letzten 70 Jahren vielleicht nicht unbedingt durch Vielfältigkeit geprägt ist.

Zum Schluss zum hehren Wort des Journalismus, Frau Professor Bader. Wie beurteilen Sie die Ökonomisierung in der Presse? Wir stellen fest, dass aus einem Mantelbogen ohne Recherche Vorurteile übernommen werden, dass diese Vorurteile übertragen werden und dass dadurch eine Konditionierung der Gesellschaft stattfindet. Das halte ich für eine große Gefahr. Wie Sie gesagt haben, wären Recherche und das Betrachten mehrerer Seiten notwendig, um sich eine Meinung bilden zu können. Das sehe ich in diesem Bereich sehr stark in Gefahr. Das kann man übrigens auch im öffentlich-rechtlichen Fernsehen beobachten. Dort sehe ich häufig Bilder, die mit dem eigentlichen Vorfall gar nichts zu tun haben, sondern die über die visualisierte Darstellung ein ganz anderes Bild als das vermitteln, was tatsächlich vor Ort geschehen ist.

Das sind meine Anmerkungen. Vielen Dank.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Da mir schon drei Wortmeldungen für die zweite Fragerunde vorliegen, schlage ich vor, dass zunächst die Fragen, die in der ersten Wortmelderunde gestellt wurden, beantwortet werden. – Frau Professorin Dr. Schwieren, es wäre schön, wenn Sie es in acht bis zehn Minuten schaffen würden, die Fragen zu beantworten. Wenn Sie schneller sind, umso besser.

**Sv. Frau Dr. Schwieren:** Zunächst einmal bitte ich um Entschuldigung. Es ärgert mich immer, wenn ich etwas nicht gut erklärt habe. Das war wohl der Eile mit Blick auf die rückwärts laufende Uhr geschuldet.

Entscheidungsarchitektur heißt, dass ich Entscheidungsräume so gestalte, dass Menschen eine Entscheidung in ihrem ureigenen Interesse treffen, die sie vielleicht sonst nicht so treffen würden. Warum würden sie diese Entscheidung sonst nicht so treffen? Weil wir eben bestimmte Regularitäten, bestimmte Regelmäßigkeiten im Verhalten von Menschen kennen, die ich vorhin genannt habe: Wir nehmen nicht alle Informationen auf, wir haben nicht unbegrenzte Willenskraft etc.

Ich möchte dazu ein Beispiel aus der amerikanischen Rentenversicherung nennen. Es gab eine Studie von einem Kollegen, der sich angeschaut hat, warum viel zu wenig Menschen in den USA betriebliche Rentenversicherungen abschließen. Ich finde, das ist ein ausgesprochen prägnantes Beispiel für eine sehr einfache Änderung der Entscheidungsarchitektur. Der Ausgangszustand zu dem Zeitpunkt, zu dem mit der Studie begonnen worden war, war, dass man, wenn man in ein Unternehmen eintrat, einen Haufen Papiere und Formulare bekam und dann gesagt wurde: „Nur dann, wenn du das alles ausfüllst, kannst du eine betriebliche Rentenversicherung bekommen.“ Wir alle wissen, wie gern wir Formulare ausfüllen. In der Folge hatten viel zu wenig Leute eine hinreichende Rentenversicherung.

Der amerikanische Kollege hat gesagt: „Lasst uns das doch einfach mal umdrehen. Wir teilen den Leuten mit: ‚Wir haben euch mit einem bestimmten sinnvollen Prozentsatz in diese Rentenversicherung eingeschrieben. Hier ist ein Haufen Formulare. Wenn ihr wieder austreten wollt, müsst ihr diese Formulare ausfüllen.‘“ Das Entscheidende an dieser Entscheidungsarchitektur ist Folgendes: Die Menschen haben immer noch die Freiheit, zu entscheiden, nicht in dieser Rentenversicherung zu sein. Aber sie sind erst einmal drin. Natürlich ist genau das eingetreten, was erwartet wurde: Die Menschen waren zu faul, diese Formulare auszufüllen, und sind dringeblichen.

Das ist Entscheidungsarchitektur. Das erklärt dann auch hoffentlich gleich, wie eine Entscheidungsarchitektur für gute Entscheidungen aussehen kann. Natürlich kann man jahrelang diskutieren, was eine gute Entscheidung ist. Allerdings gibt es sicherlich bestimmte Dinge, von denen wir als Gesellschaft möchten, dass Menschen das tun. Das kann beispielsweise Vorsorge oder alles Mögliche sein. Ich denke, dazu

fallen Ihnen viele Beispiele ein. Eine gute Entscheidungsarchitektur wäre dann in diesem Fall, dafür zu sorgen, dass es einfach ist, die Entscheidung zu treffen, die aus individueller und gesellschaftlicher Sicht gut ist, aber gleichzeitig eben nicht zu verhindern, dass jemand eine andere Entscheidung treffen kann. Also: nicht regulieren, nicht verbieten, sondern den Entscheidungsraum so gestalten, dass die Entscheidung, die unsere Gesellschaft, aber auch das Individuum für sinnvoll halten, einfach ist. Ich hoffe, das erklärt das Konzept der Entscheidungsarchitektur.

Alle anderen Fragen betrafen im Wesentlichen die Fragestellung, welche Maßnahmen man denn sinnvollerweise treffen kann, um Resilienz sowohl von Individuen als auch von der Gesellschaft zu erreichen. Die Fragen lauteten konkret: Wie könnten Leistungen aussehen? Was mache ich, um strukturelle und individuelle Resilienz zu ermöglichen? Kann man überhaupt von struktureller oder gesellschaftlicher Resilienz sprechen? Natürlich sind es Individuen, die resilient sind. Es ist aber auch eine Gesellschaft, die Individuen Resilienz ermöglicht. Ich denke, in diesem Sinn kann man durchaus von gesellschaftlicher oder auch struktureller Resilienz sprechen; denn ich kann einen Kontext so gestalten, dass es schwer ist, als Individuum resilient zu sein, oder ich kann einen Kontext so gestalten, dass es leicht ist, als Individuum resilient zu sein, und dass mehr Individuen resilient sein können. Ich glaube, das ist der entscheidende Punkt: nicht ausschließlich oder schwerpunktmäßig auf die individuelle Resilienz zu setzen, sondern immer im Hinterkopf zu behalten, dass die Individuen nur in dem Umfang resilient bleiben können, wie es ihnen die Strukturen erlauben.

Ein anderer Aspekt: Strukturelle Resilienz sind Redundanzen. Das sehen wir derzeit ganz klar in Kitas. Wenn eine Kita mit 20 Kindern nur zwei Betreuerinnen hat und eine davon ausfällt, muss die Kita schließen. Wenn sie hingegen einen Pool von fünf Springerinnen hat, muss sie nicht schließen. Das wäre dann strukturelle Resilienz.

Damit bin ich bei der Frage, welche Leistungen denn sinnvoll sind. Ich glaube, das ist ein gewisses Spektrum. Es gibt Menschen, die nicht bzw. nicht mehr individuell resilient sein können. Dort werden Transferleistungen benötigt. Allerdings werden selbstverständlich auch Angebote benötigt, die Empowerment ermöglichen. Die erste Rednerin hat heute viel zur Inklusion und zu den entsprechenden Möglichkeiten – durch Teilhabemöglichkeiten, durch Bildungsmöglichkeiten etc. –, individuelle Resilienz aufzubauen, gesagt. Das gilt nicht nur für Menschen mit Behinderungen oder für von Armut betroffene Menschen, sondern für alle.

Ich hoffe, ich habe damit alle Fragen beantwortet.

**Sv. Herr Dr. Brettschneider:** Herr Köhler, Pressemitteilungen auch in leichter Sprache? Ja, unbedingt. Ich wäre sehr dafür, zumindest in der Krisensituation, aber eigentlich auch schon vorher. Leichte Sprache erzielt bei uns den Wert 20. Das ist nicht für alle gedacht, sondern für die Menschen mit Einschränkungen beim Lesen. Die Plain Language oder die einfache Sprache ist eine gute Vorbereitung darauf, ist damit aber nicht gleichzusetzen. Prinzipiell wäre es sinnvoll, immer einfach und ver-

ständig zu formulieren. Trotzdem hilft dies den Menschen mit Einschränkungen beim Lesen nicht. Pressemitteilungen in leichter Sprache zu verfassen, ist natürlich eine Ressourcenfrage. Dafür wären extra Übersetzungen nötig, aber sinnvoll wäre das.

Soll man sich an den Begriffen, die in den sozialen Medien herumvagabundieren, abarbeiten, und wie kann man das gegebenenfalls tun? Nein, lieber nicht, weil man sie dann tatsächlich wiederholen müsste, und mit jeder Wiederholung graben sich diese Begriffe noch stärker ins Hirn ein.

Was kann man stattdessen tun? Schneller sein und bessere, eigene Begriffe setzen, also eine Begriffswelt aufbauen, die die gewünschten Assoziationen auslöst. Dazu gehört zunächst einmal das Bewusstsein dafür, dass Begriffe immer Assoziationen auslösen, ob Sie wollen oder nicht. Wir nennen das dann Framing, also wie ein Thema durch Sprache gerahmt wird. Es macht einen erheblichen Unterschied aus, ob Sie von „Steuerlast“ oder von „Steuerbeitrag“ reden. Steuerlast: Da werde ich heruntergedrückt. Was will man? Man will sich entlasten. Also, weg mit den Steuern. Wenn ich hingegen „Steuerbeitrag“ sage, dann ist das wie ein Beitrag, den ich leiste, wenn ich auf eine Party gehe und einen Salat, einen Wein oder sonst irgendetwas mitbringe, also ein Beitrag zum Gelingen von etwas. Von einem „Flüchtlingssunami“ zu sprechen, erfolgt nicht unbewusst, sondern damit sollen Assoziationen ausgelöst werden. Wenn ich etwas erreichen möchte, überlege ich mir sehr früh: Wie kann ich denn positive Assoziationen durch eine entsprechende Begriffswahl hervorrufen? Aus meiner Sicht wird darauf noch zu wenig geachtet.

Frau Staab, Sie fragten, ob es ein Gegenrezept gegen Negativismus in den Medien gibt. Ja, das gibt es: Constructive News. Das ist ursprünglich einmal in Dänemark beim öffentlich-rechtlichen Fernsehen entwickelt worden, ist inzwischen aber relativ gut und weit verbreitet. Worum geht es dabei? Es geht nicht darum, immer nur Good News zu bringen, also: rosarote Brille und alles ist super, sondern Constructive News heißt, negative Punkte aufzugreifen – ein Krankenhauskeim wird entdeckt – und dann zu recherchieren und zu schauen, wo es den schon einmal gab und was man getan hat, um ihn wieder loszuwerden, also: wo die positiven Beispiele sind, um mit einem Problem umzugehen. Das erfordert natürlich mehr Rechercheleistungen, mehr Wissen und auch mehr Zeit, und das ist genau das, was in den Redaktionen nicht unbedingt immer vorhanden ist.

Gleichwohl gibt es Bemühungen in diese Richtung. Ich finde, dem SWR merkt man es aktuell an. Der SWR praktiziert das seit einiger Zeit – aus meiner Sicht ziemlich erfolgreich –: dass eben nicht nur kritisiert wird, sondern dass auch recherchiert wird, wo Lösungsmöglichkeiten bestehen.

Natürlich können auch Sie als politische Akteure einen Beitrag leisten. Wie viel Zoff, wie viel Kritik und wie viel vielleicht auch mal übertriebene Kritik wird denn in das journalistische System eingespeist? Gibt es nicht irgendwo auch einmal Situationen,

wo man vielleicht diesen Beißreflex ein wenig kontrolliert, anstatt gleich draufzuhauen?

Kann man KI zum Umwandeln von Texten in einfache Sprache einsetzen? Ich bin davon überzeugt, dass das kommen wird. Das ist nicht mehr eine Frage des Ob, sondern des Wann. Wahrscheinlich ist es nicht mehr lange hin. Wenn man mit ChatGPT herumexperimentiert, dann gelingen schon ganz bemerkenswerte Dinge. Trotzdem wäre ich immer sehr dafür, dass man erst einmal die Menschen, die den Ursprungstext schreiben, befähigt, den Ursprungstext bereits in einer lesbaren Form zu verfassen, und dann kann die KI das vielleicht noch verfeinern. Aber zu sagen, ich kann jetzt ruhig Schrott produzieren, und die KI macht es dann rund, wäre, glaube ich, gefährlich, auch deswegen, weil beim Schreiben in unseren Köpfen ja etwas passiert. Wenn ich mir dabei keine Mühe gebe – ob jetzt Politik, Verwaltung oder Medien –, dann ist in der Regel auch das substanzielle Ergebnis dessen, was dann auf dem Papier steht – nicht nur das formale, sondern auch das substanzielle Ergebnis –, nicht so durchdacht und nicht so gut. Aber bestimmt wird KI dabei helfen. Es sollte uns aber nicht dazu führen, dass wir sagen: Dann brauchen wir den Rest nicht mehr zu machen.

Frau Harsch, Sie fragten, ob AfD-Anhänger oder Anhänger der Linkspartei deswegen für die direkte Demokratie sind, weil sie auf diese Weise vielleicht ihre Chancenlosigkeit in den Repräsentativorganen, was Mehrheiten betrifft, umgehen können. Ja, natürlich. Wenn man da keine Mehrheiten findet, dann glaubt man vielleicht, sie woanders zu finden, also auf der Straße bzw. direktdemokratisch. Das haben die Grünen Anfang der Achtzigerjahre auch einmal so gesehen – einige Anhänger der Grünen jedenfalls –, als sie noch nicht im politischen System, auch an entscheidender Stelle verankert waren. Darüber hinaus sehen wir aber in den Umfragen auch, dass es vor allem die Unzufriedenen sind, die dann die direkte Demokratie fordern, manchmal mit Verschwörungserzählungen, manchmal ohne.

Herr Karrais, Sie sagten, Meinungsunterschiede gehören in der Krise dazu, und warfen dann allerdings die Frage auf, ob Parlamentsdebatten möglicherweise mehr Vertrauen aufbauen könnten. Das kommt sehr auf den Stil an. Prinzipiell ja. Parlamentsdebatten sind extrem wichtig. Das Parlament als Ort zum Austragen von in einer Gesellschaft notwendigerweise vorhandenen Interessengegensätzen – ja, lieber früh als spät, aber bitte auf eine moderate und sachorientierte Art und Weise. Das ist dann oft etwas, was von Menschen in Nuancen wahrgenommen wird. Während der Coronapandemie war es so, dass zu Beginn das Vertrauen am größten war. Es war eine fremde Situation. Man hat versucht, irgendwie mit dieser fremden, neuartigen, bedrohlichen Situation zurechtzukommen, und die Parteien standen bei der Suche nach Lösungen anfangs relativ dicht beieinander. Das Vertrauen ist nicht wegen Parlamentsdebatten geringer geworden, sondern es ist geringer geworden, weil die Frage „Bist du Lager ‚Vorsicht‘ oder Lager ‚Lockerungen‘?“ irgendwann eine parteipolitische Frage war und zu einem Knüppel wurde, um Überlegungen, die es auf der einen oder auf der anderen Seite gab, kleinzumachen, und das ist nie gut. Das Ver-

trauen hat wegen dieser Parteipolitisierung und nicht wegen der Parlamentsdebatte nachgelassen. Deswegen ist der Stil da extrem wichtig. Ich halte es für fahrlässig, wenn man kontroverse Themen nicht im Parlament auch mit dieser Kontroversität diskutiert. Das muss man unbedingt machen, aber, wie gesagt, stärker argumentativ und nicht als Reflex.

Herr Sänze, Sie fragten, wie die direkte Demokratie in der Schweiz bewertet wird. Wenn man dort fragt, erhält man in der Tat ein anderes Ergebnis. Dort gibt es eben andere Traditionen und ein anderes Institutionsgefüge. Aber wir haben die Umfrage nun einmal in Baden-Württemberg gemacht.

Herr Karrais, Sie haben tatsächlich die schwierigste Frage gestellt: Führt es nicht auch zu einem Vertrauensverlust, wenn die Verwaltung Erwartungen nicht erfüllen kann? Ja, natürlich. Ich sehe eigentlich das größte Problem darin, dass Menschen überall – nicht nur in Krisen – zunehmend die subjektive Erfahrung machen, dass ursprünglich einmal ganz selbstverständlich vorhandene Verwaltungsleistungen in der gewohnten Form nicht mehr erbracht werden können, und zwar nicht deshalb, weil es an Willen mangelt, sondern wegen mangelnder Ressourcen. Es ist noch nicht einmal das Geld, das fehlt, sondern es fehlt das Personal.

Wird das besser werden? Nein. Das Personal wird nicht mehr, sondern eher weniger. Was folgt daraus? Auch wenn das jetzt vielleicht nicht mehr viel mit dem Thema der Enquetekommission zu tun hat, möchte ich es noch kurz loswerden. Dann muss man eine Aufgabenkontrolle machen und sich überlegen, ob alle Aufgaben – auch heute haben wir wieder von neuen Aufgaben gehört, die durchgeführt werden – tatsächlich leistbar sind. Ich glaube, sie sind es nicht. Dann lautet die nächste Frage: Welche Aufgaben sind so wichtig, dass wir dort die Personalressourcen hineingeben? Das heißt aber auch, dass wir vielleicht auf die eine oder andere Aufgabe verzichten müssen. Ich glaube, das ist ein sehr dickes Brett. Unter Umständen könnte man ein Bürgerforum, bestehend aus Zufallsbürgerinnen und -bürgern, Stakeholdern und Verbänden jedweder Art, dazu einladen, konkrete Vorschläge zu unterbreiten, welche Regeln abgeschafft werden könnten, um Platz für neue zu schaffen.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Herr Professor Dr. Brettschneider. – Wahrscheinlich haben solche Gremien – egal, ob sie aus Zufallsbürgern bestehen oder nicht – die Eigenschaft, dass sie auch neue Regeln erfinden möchten, um wieder etwas anderes zu regeln. Das ist leider auch im politischen Raum die Erkenntnis aus vielen Bürokratieabbaumaßnahmen. Aber das ist in der Tat eine andere Baustelle. Vielleicht können wir jedoch kreativ sein und das im Abschlussbericht mit dem Thema Krisenfestigkeit verbinden. – Frau Professorin Dr. Bader, ich erteile Ihnen jetzt das Wort, um die an Sie gerichteten Fragen zu beantworten.

**Sv. Frau Dr. Bader:** Herr Köhler hatte mich zur Salonfähigkeit von Telegram befragt. Ich glaube, diesbezüglich muss man stark unterscheiden. Die Salonfähigkeit des Messengers ist in Deutschland weitaus geringer als in anderen Ländern. Telegram

ist z. B. in Russland oder auch in der Ukraine ein ganz normaler Messenger. Auch ukrainische Menschen, die jetzt hier sind, nutzen Telegram häufig als normalen Messenger. Auch Selenskyj ist auf Telegram und kommuniziert dort. Das hat dort eine ganz andere Bedeutung. Ich glaube nicht, dass es darum geht, den Messenger an sich salonfähig zu machen. Das ist etwas, was sich in verschiedenen Milieus unserer Gesellschaft stark unterscheidet.

Wenn man Telegram nutzt, kann es potenziell leichter passieren, dass man dort auch in Gruppen gerät, die vielleicht wirklich nicht salonfähig werden sollten. Das ist noch einmal eine andere Frage: Welche Gruppen sind salonfähig? Ist der Messenger als solcher salonfähig? Tatsächlich stellen wir fest, dass z. B. relativ viele Russlanddeutsche in desinformierende Gruppen gelangen. Das ist für eine Bevölkerungsgruppe, die auch Russisch spricht, ein normaler Messenger, aber es ist dann eben auch ein etwas kleinerer Schritt, in Gruppen zu gelangen, in denen Desinformation gestreut wird.

Wie werden die Messenger salonfähig gemacht? Ich glaube, häufig zunächst einmal über relativ normale Fragen. Es ist aber auch ein Verknüpfungsinstrument, wo man dann oft erst in einer relativ kleinen Gruppe ist – beispielsweise in einer Gruppe zur Weiterbildung in Sachen Homöopathie für Ärzte –, dort dann aber manchmal auch mit weitergeleiteten Posts in Berührung kommt, die von radikaleren Gruppen stammen.

Ich denke, dass es einfach in der Natur dieses Messengers liegt, dass es nicht ganz einfach zu trennen ist und dass man da letztlich nur gesetzlich dafür sorgen kann, dass klar ist, was Individualkommunikation und was Massenkommunikation ist und welche Regeln für welche Sphäre gelten. Das ist etwas, worüber man sehr gezielt nachdenken muss. Da das allerdings nicht Landessache ist, ist es für Sie schwierig, diesbezüglich Regelungen zu treffen.

Frau Staab hatte mich auf Tiktok angesprochen, ein ganz wichtiges Thema. Tiktok ist tatsächlich auch ein Ort, wo sehr viel Desinformation stattfindet, wo auch viele Dinge, die Sie angesprochen hatten, zu finden sind, also diese dummen Streiche und die nachgemachten Dinge. Ich denke, dass man da letztlich nur mit Bildung und Reflexion herankommt. Da haben wir aber natürlich ein ganz großes Problem, weil die junge Generation, also die Schüler bzw. die jungen Leute bei Ihnen daheim, heute in einem ganz anderen Mediumfeld als beispielsweise ihre Lehrer leben. Meine Generation lebt mit anderen Medien als meine Studierenden; das merke ich immer wieder. Das ist nicht einfach.

Ich glaube, man muss tatsächlich einmal über Konzepte nachdenken, wie Reflexionsräume geschaffen werden können, wie aber auch Vorbilder geschaffen werden können, die den jungen Menschen im Alter näher sind und die damit auch näher an den Nutzungspraktiken dran sind. Wenn ein 23-Jähriger mit einem 15-Jährigen über Medien und z. B. auch über gefährliche Tendenzen spricht, dann kann er ganz an-

ders und mit einer anderen Glaubwürdigkeit mit ihm sprechen. Man geht ja auch auf Tiktok, um weg zu sein von den Erwachsenen, und es kann auch nicht von jedem Lehrer verlangt werden, dass er versteht, was auf Tiktok passiert.

Ich glaube, man sollte darüber nachdenken, was denn ansonsten noch Kommunikationsräume sein könnten. Dafür brauchen wir dann Jugendverbände etc., wo junge Menschen mit noch jüngeren Menschen über das Thema Medien sprechen können. Das kann sicherlich nicht nur in der Schule stattfinden. Dafür bräuchte die Schule aber eben manchmal auch Unterstützung. Ich habe festgestellt, dass kleine Projekte, in denen Studierende z. B. mit Kindern über Medien sprechen, gute Effekte haben können. Man könnte darüber nachdenken, welche Akteure einbezogen werden könnten, um so etwas in einem größeren Rahmen anzuregen. Das halte ich für einen guten Weg. Lehrer leben nun einmal in einer anderen Medienwelt, und das ist ihnen auch nicht vorzuwerfen. Ich denke, auch wir leben in einer anderen Medienwelt als unsere Nachkommen.

Frau Harsch hatte mich auf die Kommunikation von Fehlern als Stärke angesprochen, was im Journalismus so sein sollte, was vielleicht auch in der Politik so sein sollte. Das ist aber tatsächlich relativ schwierig. Es wäre gut, wenn wir eine Kultur hätten, in der man über Fehler spricht und das eine Stärke ist. Wenn ich das aber wieder mit Telegram rückkopple, ist es tatsächlich so, dass jeder Fehler, der kommuniziert wird, als „Endlich gibt er es zu!“ geframt wird. Das wird dann oft aus dem Kontext herausgenommen. Deshalb hätte ich kein gutes Gewissen, entsprechend zu ermutigen. Natürlich muss man über Fehler reden, aber dabei stellt die sehr verkürzte Kommunikation ein Problem dar. Da sind wir wieder bei Tiktok und bei Telegram, wo nur ganz kleine Bites, kleine Bissen kommuniziert werden, aus einer Kommunikation herausgenommen werden und dann wirklich nur ein sehr kurzes Statement ankommt. Das kann dann eben auch in anderem Kontext landen, und zwar auch in einem Kontext, in dem die Kommunikation über Fehler, die eigentlich eine Stärke sein sollte, dann wieder völlig in ein „Endlich gibt er es zu!“ umgedreht wird. Das ist ja genau das, was im Kontext mit Covid erschreckend oft passiert ist. Ich habe leider keine Lösung dafür, was man tun kann. Natürlich sollte man über Fehler reden, aber um Fehler zu erklären und daraus zu lernen, braucht man eben Zeit. Das merkt man ja auch hier in diesem Kontext.

Sie fragten, ob vor KI-basiertem Journalismus gewarnt werden kann bzw. gewarnt werden muss. Ich würde das gar nicht grundsätzlich tun. Es ist einfach ein neues Tool, irgendwie auch ein neutrales Tool. Man kann damit sehr gute Dinge tun. Herr Brettschneider hat gemeint, sicherlich werden wir Texte mit KI bald in einfache Sprache übersetzen können. Es wird auch schon einiges automatisiert ausgespielt, sodass man für seinen Wahlkreis z. B. sehr schnell eine Wahlkampfberichterstattung bekommen kann, wo noch einmal genau erläutert wird, wer wie gewonnen bzw. verloren hat. Das passiert auch jetzt schon automatisiert, und das ist eine positive Entwicklung. Ich würde jetzt nicht vor allem, was mit KI zu tun hat, warnen. Natürlich muss die Verantwortung für Dinge, die kommuniziert werden, öffentlich immer bei

den Journalistinnen und Journalisten bleiben und muss dort klar zuschreibbar sein. Das halte ich für ganz zentral.

Herr Sänze hat über die Ökonomisierung der Presse gesprochen und gefragt, welche Auswirkungen das hat. Natürlich hat die Ökonomisierung der Presse die Auswirkung, dass oft schneller und weniger sorgfältig kommuniziert wird, dass also genau die Kriterien, die zentral sind und die im Pressekodex fixiert sind, nicht immer eingehalten werden. Ich habe nicht gesagt, Journalisten halten sie immer ein. Journalisten stecken aber Kritik ein. Wenn sie für ein Medium arbeiten, das dem Pressekodex beigetreten ist, stecken sie die Kritik für ihre Beiträge dann auch ein, wenn sie entsprechend verklagt werden. Ich denke, dass die Ökonomisierung der Medien ein Problem ist. Ich persönlich bin der Auffassung, dass der öffentlich-rechtliche Rundfunk ein sinnvolles Gegengewicht darstellt. Aber darüber sind sich sicherlich nicht alle einig.

Herr Karrais hatte von nicht ideologisch getriebenen Fake News gesprochen. Es gibt natürlich auch Fake News, die z. B. aus rein ökonomischen Gründen verbreitet werden. Das ist noch einmal etwas anderes als beispielsweise Gerüchte über die Liebschaften von irgendwelchen Lokalpolitikern. Das ist wahrscheinlich eher nicht ökonomisch motiviert. Vielleicht aber doch; das kann ich jetzt nicht im Detail sagen.

Es gibt auch Fake News, die einfach pure Clickbaits sind, wo es also wirklich nur darum geht, dass Menschen auf diese Meldungen gehen und damit gleichzeitig auch Werbung erhalten. Tatsächlich ist es in Deutschland immer noch so, dass das kein allzu dominantes Phänomen ist. Die meiste Desinformation, mit der wir es zu tun haben, ist tatsächlich sehr ideologisch unterfüttert. Im englischsprachigen Raum ist es ein wenig anders. Dort gibt es diese stark ideologisch unterfütterte Desinformation, aber es gibt auch stärker ökonomisch ausgeprägte Milieus. Natürlich wird in diesen Desinformationsmilieus auch Geld verdient, aber es ist dann häufig eher so, dass irgendwelche Krisen-Survival-Kits verkauft werden, dass nebenher darüber gesprochen wird, wie akut die nächste große Finanzkrise ist, und dann bekommt man konkrete Angebote, wie man sich schützen kann. Das ist die Ökonomisierung, die dort stattfindet. Im deutschsprachigen Raum gibt es sie auch. Allerdings ist sie hier eher an Ideologien rückgekoppelt.

Mit dem lokalen Fall, den Sie genannt haben, habe ich mich ehrlicherweise nicht beschäftigt. Ich würde das gern einmal tun. Das klingt hoch interessant: Lokale Desinformation. Wahrscheinlich ist es aber sehr nahe an dem dran, was wir aus der uralten Gerüchترفorschung kennen. Da waren genau solche Dinge – Liebschaften, die irgendwelche Einflüsse nehmen – schon immer ganz groß im Rennen. Dass das jetzt auch digital ausgetragen wird, glaube ich Ihnen sofort. Aber das ist etwas, womit ich mich nicht beschäftigt habe, weil wir uns nur mit den großen deutschsprachigen Kanälen beschäftigt haben. Das ist sicherlich ein interessantes Feld, das man sich einmal genauer anschauen könnte. Aber ich vermute, es sind die klassischen Gerüchte, mit allem, was dazugehört.

Sie fragten, ob man das Mainstreaming positiv einsetzen kann. Hinter Mainstreaming steht zunächst einmal der Effekt, dass man sich bei dem, was man wiederholt und immer wieder hört und auch in Kontexten hört, wo man sich selbst für anschlussfähig hält, öffnet. Natürlich können Sie das positiv einsetzen. Ich vermute, Sie tun es längst. Es ist ein Grundmuster von Kommunikation. In diesem negativen Kontext betrachtet, dass z. B. der Boden für antisemitische Narrative bereitet wird, muss man die Dinge einfach immer wieder klar beim Namen nennen und darauf hinweisen, dass ein altes antisemitisches Narrativ dahintersteckt, wenn ich davon spreche, dass irgendwelchen Kindern Blut für dunkle Zwecke abgezapft wird etc. Ich glaube, da kann man das nur benennen. Ja, Sie können auch positiv mainstreamen. Ich vermute und gehe davon aus, dass Sie das als professioneller Politiker längst tun.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Professorin Dr. Bader. Das klingt ja fast nach einem Forschungsauftrag aus dem Kreis Rottweil, dass man einmal vorbeikommt und schaut, was dort so passiert. Ich bin auch daran interessiert, was da so alles passiert, und werde mich auch einmal informieren.

Ich habe mir jetzt noch vier Wortmeldungen für Nachfragen aus der Runde notiert, und zwar von Herrn Abg. Dr. Miller, Herrn Abg. Weinmann, Frau Abg. Dr. Pfau-Weller und Frau Abg. Staab. – Gibt es noch weitere Nachfragen aus ihrer Runde? – Das scheint nicht der Fall zu sein. Regulär stehen uns noch elf Minuten zur Verfügung. Wir können natürlich überziehen, aber vielleicht schaffen Sie es ja, die Fragen so kompakt wie möglich zu formulieren. – Herr Abg. Dr. Miller, Sie machen es vor, und alle anderen machen es nach.

**Abg. Dr. Matthias Miller** CDU: Das ist schwierig. – Ich möchte Herrn Professor Brettschneider gern noch zu drei Punkten befragen.

Sie hatten zu Beginn Ihres Vortrags das Vertrauen vor Krisen, in Krisen und nach Krisen dargestellt. Gibt es entsprechende Forschungsergebnisse, die zeigen, dass das Vertrauen in Krisen höher ist, wenn man vor Krisen schon ein hohes Vertrauen hatte? Ich habe es so wahrgenommen, dass zu Beginn, als die Coronapandemie sehr akut war, ein extrem hohes Vertrauen herrschte und dass mehr als 90 % der Menschen mit allen Maßnahmen einverstanden waren, obwohl das Vertrauen davor nicht besonders hoch war. Ich habe in Erinnerung, dass das Vertrauen in Institutionen und Parteien in den Jahren 2019/2020 nicht so hoch war. Gibt es trotzdem eine Korrelation dergestalt, dass, wenn das Vertrauen vorher höher ist, es dann auch in der Krise höher ist, oder gelten da eigene Gesetze in der akuten Krise?

In Bezug auf die dialogische Bürgerbeteiligung hatten Sie gesagt, schlechte Verfahren sind meistens schlechter, als wenn man gar nichts gemacht hätte, weil man gesehen hat, dass das Vertrauen nach schlechten Verfahren nachlässt. Gibt es Erkenntnisse darüber, was schlechte Verfahren sind, oder wurde nur das Ergebnis von schlechten Verfahren abgefragt?

Drittens möchte ich noch einmal auf den Aspekt des besseren Kommunizierens zurückkommen. Sie haben gesagt, das Ziel sei nicht immer, einen Verständlichkeitsgrad von 20, den Sie in Ihrer Tabelle dargestellt haben, zu erreichen, sondern vielleicht auch mal einen geringeren Wert. Ich denke z. B. an Antwortschreiben auf Bauanträge. Wie wir alle wissen, sind diese Schreiben sehr kompliziert und unter Verwendung juristischer Fachbegriffe verfasst. Wäre auch da das Ziel, eine höhere Verständlichkeit zu schaffen? Könnten Sie mit Blick auf die von uns zu erarbeitenden Handlungsempfehlungen eventuell einige Parameter benennen, welche Art von Schreiben bzw. Information welchen Verständlichkeitsgrad haben sollte?

**Abg. Nico Weinmann** FDP/DVP: Unzufriedenheit und Vertrauensverlust finden oftmals den Ausgang in der Divergenz zwischen der Erwartungshaltung und der Erfüllung einer solchen. Jetzt haben wir von Ihnen vernommen, dass die Erwartungshaltung nicht zuletzt auch durch die Coronakrise gestiegen ist, nachdem sich der Staat im Grunde genommen aller Probleme angenommen hat und im Zweifelsfall dort, wo er Probleme nicht hat lösen können, versucht hat, das mit Geld zu kompensieren. Wie können wir diese erhöhte Erwartungshaltung kompensieren bzw. wieder zurückführen, ohne einen Bruch zu erzeugen?

Vielen Dank.

**Abg. Dr. Natalie Pfau-Weller** CDU: Ich schließe an die Fragen von Herrn Dr. Miller an Herrn Professor Brettschneider an.

Das Thema „Dialogische Bürgerbeteiligung“ zieht sich ein wenig durch die Enquete-kommission hindurch. Wie schaffen wir es, die Menschen in Krisen überhaupt zu beteiligen und sie partizipieren zu lassen? Natürlich kommt es auch immer auf die Krise an. Hätte man beispielsweise während der Coronapandemie eine Bürgerbeteiligung, z. B. ein Bürgerbeteiligungsformat in Form eines Bürgerbeteiligungsportals, organisieren sollen? Hätten Sie dazu eine ganz konkrete Idee? Ich finde, dass das manchmal ein wenig im Konflikt dazu steht, dass wir Orientierung wollen und Vertrauen in die Politik brauchen. Dazu hätte ich gern irgendetwas Greifbareres.

Wir haben uns bereits im zweiten Handlungsfeld überlegt, dass wir die Kommunikation verständlich, barrierefrei, redundant und mehrsprachig gestalten wollen. Da stellt sich mir die Frage: Reicht es, wenn wir die Ministerien, wenn wir die Verwaltung, wenn wir die Politik sensibilisieren und schulen? Ganz konkret: Wie funktioniert es in einem Krisenfall mit der Warnmittel-App? Müssen das Ministerium bzw. die Verwaltung dann jeden Kommunikationsweg noch einmal auf die entsprechende Zielgruppe ausrichten? Was könnten Sie uns dazu noch raten?

**Abg. Christiane Staab** CDU: Bei mir hat sich tatsächlich noch eine Nachfrage aus der Entscheidungsarchitektur heraus ergeben. Ich sage Ihnen ganz offen, Frau Schwier: Ich halte das Thema Entscheidungsarchitektur, wie ich es jetzt verstanden habe, für hoch manipulativ; denn es ist eine Architektur, die – so habe ich es

verstanden – von außen gebaut wird, indem mir ein Prozess als leicht für meine Entscheidungsfindung dargestellt wird, wodurch möglicherweise – das ist meine Sorge – eine bestimmte Entscheidung auch in eine bestimmte Richtung bewegt werden kann. Einfache Formulare, keine Formulare – einfache Entscheidung. Aber ist es auch die richtige Entscheidung?

Ich widme mich jetzt mal den Fake News aus der Werbung. Dann steht man vor einem Schrank mit lauter Süßigkeiten, und es wird einem suggeriert: Wenn man das kauft, dann ist es die richtige Entscheidung. Dabei denke ich beispielsweise an die Milch-Schnitte. Da wird einem suggeriert: Das ist supergesund für Kinder, da ist Milch drin, da ist gesundes Getreide drin, da sind Proteine drin. Das heißt, mit Fake News wird mir eine Entscheidung sehr leicht gemacht, aber es ist eine falsche Entscheidung für mein Kind.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Dann erhält zunächst Frau Professorin Dr. Schwier den Wort zur Beantwortung der an Sie gerichteten Fragen.

**Sv. Frau Dr. Schwier:** Sie haben gefragt, wie manipulativ die Entscheidungsarchitektur ist. Selbstverständlich kann man das als manipulativ bezeichnen. Das Gegenargument lautet: Wir haben natürlich immer eine Entscheidungsarchitektur. Auch wenn wir sie nicht in eine bestimmte Richtung steuern, besteht die Gesellschaft aus Entscheidungsarchitektur. Sie haben gerade das Beispiel mit den Süßigkeiten genannt. Irgendwo sind sie; irgendetwas steht an der Kasse.

Für die Politik ergibt sich daraus die Aufgabe, zu überlegen: In irgendeiner Form werden Menschen immer „manipuliert“, weil ja immer Strukturen da sind. Auf einer meiner Folien stand, dass man Entscheidungsarchitektur auch transparent machen darf. Werbung und Marketing sind ja in gewisser Weise gekennzeichnet. Ihr Beispiel mit den ungesunden Lebensmitteln für Kinder, die einfach zu kaufen sind, ist durch Intransparenz gekennzeichnet, also letztlich sogar teilweise durch Lügen in Bezug auf die Produkte.

Entscheidungsarchitektur ist aber in irgendeiner Form natürlich immer da. Entweder ist das eine die Voreinstellung oder das andere ist die Voreinstellung. Das heißt, Aufgabe der Politik wäre es, die Voreinstellungen so zu wählen, dass Entscheidungen leichter gemacht werden, die, soweit ersichtlich und soweit vernünftig erkennbar, dem Entscheider bzw. der Entscheiderin eher nutzen als schaden, und Transparenz darüber zu wahren, dass selbstverständlich immer irgendeine Form von Entscheidungsarchitektur da ist, und inwieweit bzw. in welche Richtung sie in dem Fall beeinflusst wird. Also: Wir machen es Ihnen leicht, weil wir möchten, dass Sie eine bestimmte Entscheidung treffen. Dann sehe ich sowohl, dass es leicht ist, als auch, dass eine Intention dahintersteht, und ich werde es trotzdem machen, wenn es leicht ist und ich der Überzeugung bin, dass es gut ist.

**Sv. Herr Dr. Brettschneider:** Zu Herrn Dr. Miller: In der Tat gibt es eine Korrelation zwischen Vertrauen vor der Krise und Vertrauen nach der Krise. Das heißt nicht, wenn in der Krise das Vertrauen besonders hoch ist, dass es vorher auch besonders hoch gewesen ist. Das kann durchaus steigen. Die Frage ist: Steigt es, wenn es vorher niedrig ist? Die Wahrscheinlichkeit dafür ist ziemlich gering. Man braucht also eine bestimmte Basisgröße an Vertrauen vor der Krise, damit dieses Vertrauen in der Krise noch zunehmen kann. Das Vertrauen nimmt dann unter diesen besonderen Bedingungen zu: Da wird sich jetzt ernsthaft und intensiv mit einem existenziellen Problem auseinandergesetzt, und wir versuchen alle, irgendwie zu einer Lösung zu kommen.

Das war übrigens bei der Gasmangellage ähnlich, eine Krise, von der ich der Meinung bin, dass die in Deutschland ganz gut gemeistert wurde. Das hatte auch etwas mit Vertrauen in Akteure zu tun, in dem Fall vielleicht in die Bundesnetzagentur. Das hatte auch etwas mit der Art der Kommunikation zu tun. Jeder kann etwas beitragen, man sieht die Erfolge, man kann sie messen, und dann entsteht auch ein gewisses Vertrauen.

Sie fragten, ob beispielsweise Bauanträge verständlich sein müssen und ob es – Sie hatten ja präziser gefragt – Zielwerte für verschiedene Textgattungen gibt. Ja, die gibt es. Das sind natürlich auch nur Konventionen, also keine Gesetze, sondern Übereinkünfte. Man hat gesagt: Dann hat man eine größere Chance, dass die Botschaft, die über eine Kommunikationsform vermittelt wird, tatsächlich ankommt. Bei Reden muss es am höchsten sein, weil man nicht noch einmal zurückhören kann. Man hört es, und dann hat man es verstanden oder nicht. Dort sollte schon ein Wert von 16 oder höher erreicht werden. Bei Homepagetexten und E-Mails sehen wir, dass Nutzerinnen und Nutzer sehr schnell wegspringen, wenn sie das nicht sofort verstehen. Dort sollte der Wert plus/minus 14 betragen.

Mit Formularen muss man sich beschäftigen, und zwar meistens dann, wenn man etwas will. Trotzdem wäre es wünschenswert, wenn Formulare einen Wert in der Größenordnung von 12 bis 14 hätten. Das ist durchaus möglich. Selbst Texte, bei denen man denkt, dass der Inhalt so komplex ist, dass das nicht einfacher geht, kann man in diese Richtung optimieren. Wir haben das einmal bei Produktinformationsblättern für hoch komplexe Kapitalanlagen gemacht. Das funktioniert, obwohl sie auch rechtlichen Anforderungen unterliegen.

Unternehmen sind da deutlich weiter als Verwaltung und Politik, weil sie merken, dass sie dadurch Geld sparen. Wir haben einige Studien für Versicherungen gemacht und uns angeschaut, was bei verständlichen bzw. was bei unverständlichen Texten passiert und was der Gewinn für das Unternehmen ist: 30 % weniger Anrufe in den Callcentern, wenn Menschen nicht nachfragen müssen, weil sie es gleich verstanden haben. Genauso ist es bei kommunalen Verwaltungen. Es rufen trotzdem ein paar Menschen an, die reden wollen, aber die Zahl derjenigen, die nachfragen,

weil sie es nicht verstanden haben, sinkt, und dadurch spart die Verwaltung viel Geld.

Pressemitteilungen sollten auch in der Größenordnung von 12 liegen. Dort landen überregionale Qualitätszeitungen wie z. B. WELT, „Süddeutsche“ und die FAZ in ihrer Wirtschafts- und Politikberichterstattung. Das sollte man da erreichen.

Damit komme ich zu Ihren Fragen nach der Bürgerbeteiligung. Es ist ziemlich klar, wie schlechte Verfahren aussehen: Man lädt zu irgendeinem unbestimmten Thema ohne eine klare Erwartungsklärung ein, und dann kommt, wer kommt. Man hat eine große Stadthalle angemietet, und darin wird sich ausgetauscht. Meistens sind dann die starken Interessen auch diejenigen, die dort artikulationsstark sind. Man hat dann am Ende in der Regel weder einen Schnitt durch die Gesellschaft noch gesellschaftlich tragfähige Lösungen.

Was sind also gute Verfahren? Es würde jetzt zu lange dauern, das konkret darzustellen, aber ich kann Ihnen einige Eckpunkte nennen. Das wäre zunächst eine Kombination von Verfahren, also das, was Sie mit Zufallsbürgerinnen und Zufallsbürgern machen, um einen Schnitt der Bevölkerung hinzubekommen und auch die Leisen zu Wort kommen zu lassen, kombiniert mit einer Onlinebeteiligung, sodass sich alle äußern können. Empfehlenswert wäre auch eine möglichst konkrete Aufgabenstellung, also eine möglichst konkrete Frage, die bearbeitet werden soll, und zwar mit einem klaren zeitlichen Horizont. Dabei sollte allerdings auch Klarheit dahingehend bestehen, dass die Bürgerbeteiligung nicht dazu dient, dass eine Entscheidung getroffen wird, sondern dass dadurch eine Entscheidung vorbereitet wird. Damit sind wir wieder beim Erwartungsmanagement. Das Ganze sollte mit einer guten, verständlichen Experten-Input-Phase verbunden sein, in der den Menschen das Wissen, das sie benötigen, um Dinge nachvollziehen und zu einer Einschätzung gelangen zu können, dann auch geboten wird.

Ich fand die Idee mit dem Coronabürgerforum gar nicht so schlecht. Vielleicht kam es ein bisschen spät; man hätte es durchaus noch früher machen können. Aber so, wie ich es mitbekommen habe, hat es gut geholfen, um einschätzen zu können, wie die Stimmung in der Bevölkerung im Hinblick auf ein weiteres Beibehalten von Maßnahmen des Teams „Vorsicht“ oder aber auf ein schnelles Lockern ist. Die größte Herausforderung besteht dabei allerdings darin, die Anschlusskommunikation hinzubekommen. Da sitzen 60 Leute, tauschen sich aus, haben eine Steigerung der Selbstwirksamkeit, aber wer bekommt es mit? Dieses Weitertragen in die Gesellschaft ist dabei eigentlich das Schwierigste.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Herr Professor Dr. Brettschneider. – Dann erteile ich jetzt Frau Professorin Dr. Bader das Wort.

**Sv. Frau Dr. Bader:** Bin ich überhaupt noch etwas gefragt worden? Ich glaube, eigentlich nicht.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Sie müssen nicht, Sie können sich aber immer äußern, auch wenn Ihnen keine Fragen gestellt wurden.

**Sv. Frau Dr. Bader:** Ich hatte eigentlich keine Frage gehört, die jetzt an mich gerichtet war, und nicht vernommen, dass Konkretisierungen meiner Ausführungen gewünscht seien.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Wunderbar. – Damit sind wir am Ende dieser Fragerunde angelangt, es sei denn, es hat sich jetzt jemand noch eine spontane Nachfrage überlegt. – Das scheint nicht der Fall zu sein.

Dann danken wir Ihnen, Frau Professorin Dr. Schwier, Herr Professor Dr. Brettschneider und Frau Professorin Dr. Bader, vielmals dafür, dass Sie uns Rede und Antwort gestanden haben und dass Sie die Enquetekommission sehr bereichert haben. Wir werden sicherlich noch ein bisschen an Ihren Beiträgen zu knabbern haben, auch im Abschlussbericht hinsichtlich der Handlungsempfehlungen.

Auch für Sie gilt das, was ich vorhin gesagt habe: Wenn Sie noch Hinweise an uns haben, dann richten Sie sie bitte gern an uns. Ich könnte mir durchaus vorstellen, dass im Nachgang einzelne Fraktionen oder einzelne Mitglieder der Enquetekommission noch einmal auf Sie zukommen. Wir wären Ihnen sicherlich dankbar, wenn Sie vielleicht noch ein, zwei Antworten für uns hätten.

Ansonsten wünsche ich Ihnen weiterhin einen schönen Tag und schon einmal ein schönes Wochenende. Sie haben die Möglichkeit, uns jetzt zu verlassen und den Tag vielleicht woanders zu genießen.

Wir machen jetzt eine Mittagspause bis 14:30 Uhr und fahren dann direkt nach der Pause mit dem öffentlichen Teil fort. Das heißt, wir treffen uns um 14:30 Uhr wieder. Ich wünsche Ihnen einen schönen Mittag.

(Beifall – Unterbrechung der Sitzung von 13:00 Uhr bis 14:30 Uhr)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Dann darf ich Sie alle nach der Mittagspause gestärkt und mit neuer Tatkraft recht herzlich begrüßen.

Wir fahren in der öffentlichen Anhörung zum Thema „Kommunikation und Resilienz der Bürgerinnen und Bürger“ mit Frau Hammoud fort. Sie ist Vorsitzende des Arabischen Hauses e. V. in Mannheim, Migrationsbeirätin der Stadt Mannheim und Vorstandsmitglied des Internationalen Frauentreffs Jungbusch in Mannheim. – Sie haben jetzt 20 Minuten Zeit.

(Eine Präsentation [*Anlage 5*] wird begleitend zum Vortrag eingeblendet.)

**Sv. Frau Hammoud:** Vielen Dank. – Sehr geehrte Damen und Herren, sehr geehrter Herr Salomon! Danke schön für die Einladung. Ich bin ein bisschen aufgeregt. Ich bin ein praktischer Mensch. Ich arbeite in Projekten. Ich praktiziere und rede wenig. Ich werde Ihnen heute einen Überblick über meine Arbeit geben, Ihnen zeigen, was ich mache, und werde darstellen, warum die Veranstaltungen, die ich gemacht habe, erfolgreich sind.

Bevor ich anfangen möchte, möchte ich mich vorstellen. Mein Name ist Fouzia Hammoud. Ich bin Mitglied im Migrationsbeirat. Ich habe zwei Kinder. Es war eine Herausforderung für eine Mutter mit Migrationshintergrund und die wenig Erfahrung hatte, als sie hierhergekommen ist. Mein Vater ist Gastarbeiter. Ich arbeite in der Volkshochschule als Multiplikatorin und Dozentin. Ich betreue auch verschiedene Projekte für Vielfalt und Zusammenleben in Mannheim.

Auf diesem Bild sehen wir das Interkulturelle Frühstück. Das ist eine Veranstaltung, die ich vor Corona viele Jahre lang gemacht habe. Bei der Veranstaltung „Interkulturelles Frühstück“ sind verschiedene Vereine und verschiedene Kulturen dabei. Wir haben jetzt mit interkulturellen Modenschauen angefangen.

Wie Sie sehen, machen wir auch die Veranstaltung „Vielfalt viel Wert“ im Rahmen des Flüchtlingsfonds. Ukrainer, Marokkaner, Tunesier und Algerier – alle Sprachen waren vertreten.

Es gibt auch Veranstaltungen wie „Miteinander – Füreinander“ mit Kindern. Dort sind alle Gruppen dabei. Ich versuche, die Veranstaltungen gemütlicher zu machen, um die Menschen zu motivieren, sich auszudrücken und zu sagen, was ihnen passt bzw. was nicht passt. Ich verstehe diese Menschen und weiß genau, was sie brauchen. Sie brauchen keine Informationsveranstaltungen mit Referaten usw., sondern sie wollen einfach erst einmal ankommen. Deswegen machen wir solche Veranstaltungen.

Die Menschen kommen zusammen, essen gemeinsam, diskutieren miteinander und kommen in Kontakt. Es haben sich auch viele Freundschaften entwickelt. Sie haben auch gegenseitig Paten gefunden, beispielsweise für die Begleitung zu Behörden usw.

Einmal im Monat machen wir ein Kochseminar mit verschiedenen Gruppen. Jedes Mal kocht jemand anderes. Liebe geht bekanntlich auch durch den Magen.

Für mich war es schwer, vor Menschen zu stehen und zu reden. Ich habe auch mit dem Theaterspielen angefangen, damit ich lerne, frei zu sprechen.

Auf dieser Folie sehen Sie eine bekannte Theatergruppe aus Marokko, die wir geholt haben, damit die Menschen auch kommen und wir unsere Zielgruppe erreichen.

Es gibt auch eine Veranstaltung „Herkunft – Ankunft – Zukunft“ Dabei geht es um verschiedene Themen, beispielsweise um Vorurteile, Rassismus usw.

Diese Veranstaltung haben wir vor Kurzem durchgeführt. Wie man sieht, war viel Publikum bei uns.

Wir haben auch eine Veranstaltung im Rahmen eines Ferienprogramms mit Frauen und Jugendlichen gemacht. Wir haben die Frauen angesprochen und sie gefragt, was ihnen wichtig ist. Sie haben dann selbst verschiedene Punkte aufgeschrieben: Respekt, Sicherheit, Vielfalt, Zufriedenheit. Das sind die Themen, die von den Frauen, die wir betreuen, angesprochen wurden. Dabei geht es auch um Themen wie Rassismus usw.

Wir machen das im Programm miteinander, damit wir Vertrauen gewinnen und damit die Menschen keine Hemmungen haben, wenn sie zu uns kommen.

Auf dieser Folie sehen Sie ein Bild eines Programms, das von Frankreich und Mannheim gemeinsam durchgeführt wird: ein Kochprojekt.

Früher, vor Corona, habe ich auch Arabischunterricht gegeben. Es ist schade, dass ich das wegen Corona nicht weitermachen konnte, weil es wegen der Räume und der Fachkräfte schwierig war. Wir haben nur wenige Lehrer, die unterrichten. Deshalb haben wir jetzt einfach pausiert.

Wir machen auch interkulturelle Modenschauen mit Frauen aus verschiedenen Ländern. Wenn wir die Menschen auf die Bühne stellen, können wir durch Trachten Botschaften vermitteln.

Auf dieser Folie sehen Sie unseren Neujahrsempfang vom Januar 2022. Dort waren Menschen aus verschiedenen Städten – teilweise sind sie extra aus Holland oder Frankreich gekommen –, um mit uns dieses Erlebnis zu haben.

Das ist ein Beispiel für Zufriedenheit. Auf dieser Folie sehen Sie Menschen bei unserem Interkulturellen Frühstück. Sie kommen immer gern und schreiben mich an, wann die nächste Veranstaltung ist. Sie freuen sich, mit uns zusammen zu sein.

Auf dieser Folie sehen Sie eine erfolgreiche Patenschaft. Die Menschen kommen zusammen und verstehen sich. Es ist uns im Internationalen Frauentreff sehr wichtig, dass die Menschen ankommen und ihre Kultur hier leben können.

Die Probleme, die auf dieser Folie aufgeführt sind, habe ich selbst und mit meinen Leuten durchgemacht. Ich habe hier in Deutschland viele Erfahrungen – sowohl negative als auch positive – gemacht. Ich bin seit 22 Jahren in Deutschland. Ich habe in Marokko Germanistik studiert. Trotzdem fiel es mir manchmal schwer, hier einzusteigen.

gen. Früher hatten wir nur wenige Möglichkeiten. Wir hatten keinen Zugang zu Netzwerken oder Ähnlichem. Ich habe dann versucht, alles selbst zu machen. Ich bin in Vereinen aktiv geworden, damit ich meine Sprachkenntnisse noch verbessern kann. Ich habe Germanistik studiert, aber die Sprachkenntnisse haben nicht ausgereicht, um mit anderen besser in Kontakt zu kommen.

Mütter mit Kindern – ich selbst bin alleinerziehende Mutter –: Ich habe viele Probleme damit, meine Töchter weiterzubringen, damit sie nicht nur einen Realschul- oder Hauptschulabschluss machen. Ich musste darum kämpfen, dass sie das Abitur machen.

Die Kommunikation zwischen den Behörden war nicht einfach. Das weiß ich aus meiner Begleitung und meiner Tätigkeit als Übersetzerin. Jede Behörde arbeitet für sich allein und weiß nicht, was die andere macht. Das Jobcenter weiß nicht, was das Arbeitsamt macht. Das Arbeitsamt weiß nicht, was die Ausländerbehörde macht. Ich bin da in verschiedenen Bereichen aktiv und versuche, das weiterzuvermitteln und es den Menschen in einfacher Sprache zu erklären.

Es gab auch Sprachbarrieren. Auch wenn die Menschen für die Deutschprüfung B1 lernen, werden sie nicht perfekt Deutsch sprechen. Deshalb können sie nicht in Arbeit kommen. Aber auch dann, wenn sie in Arbeit kommen, fällt es ihnen schwer.

Auch kulturelle Unterschiede stellen immer ein Problem dar.

Wir erleben auch Diskriminierung und Vorurteile. Ich habe das auch vielfach erlebt, beispielsweise durch die Polizei. Wir wurden einmal während der Coronapandemie kontrolliert. Ich habe die Polizisten gefragt, warum sie die Menschen kontrollieren, die sich an die Regeln halten. Daraufhin sollte ich meinen Ausweis zeigen. Als ich meinen Ausweis zeigte, wurde ich gefragt: „Woher kommen Sie?“ In meinem Ausweis steht, ich bin Deutsche. Trotzdem sollte ich sagen, woher ich komme. Das finde ich nicht richtig. Hauptsache, ich mache hier meine Arbeit. Ich bin viele Jahre ehrenamtlich engagiert. Man muss diese Vorurteile abbauen.

Es gibt auch Wohnungsprobleme. Wenn jemand keine Wohnung hat, hat er zu vielen Dingen keinen Zugang.

Eine mangelnde Bildung und mangelnde berufliche Fähigkeiten sind ebenfalls ein Problem. Viele Menschen haben zwar wenig Bildung, wollen aber weiterkommen. Das Bildungssystem ist kompliziert. Ich bin als Multiplikatorin geschult, aber ich habe sehr lange gebraucht, um das System besser kennenzulernen.

Die Arbeitsmarktintegration, das heißt, die Eingliederung in den Arbeitsmarkt, ist oft sehr schwierig und stellt für viele eine Herausforderung dar. Sie brauchen gute Sprachkenntnisse. Für eine Ausbildung als Erzieherin wird ein B2- bzw. C1-Zertifikat

gefordert. Wenn sie ihre Ausbildung beginnen, müssen sie Protokolle und Berichte selbst schreiben. Dafür fehlen ihnen häufig die Schriftkenntnisse in deutscher Sprache. Das fällt schwer.

Damit komme ich zu meinen Empfehlungen:

Zunächst empfehle ich, die Mehrsprachigkeit zu fördern, beispielsweise in Schul-AGs für Arabisch oder für andere Sprachen. In Mannheim gibt es beispielsweise viele Menschen türkischer oder arabischer Abstammung. Man kann Arabisch anbieten. Dann können die Menschen, die ein Sozialstudium machen, später auch Sozialberatung in mehreren Sprachen machen. Bei uns in Marokko haben wir z. B. Spanisch und Französisch. Meine zweite Sprache ist Französisch. Ich habe Deutsch als dritte Sprache gelernt. Aber hier sprechen viele Menschen nur Deutsch. Deswegen ist es für viele ein großes Problem.

Eine weitere Empfehlung lautet Bildungsförderung. In der Bildung gibt es keine Förderung. Viele Mütter von Schülerinnen und Schülern haben nichts zu tun. Diese Mütter kann man einsetzen, um Kinder in der zweiten oder dritten Klasse beim Schreiben, beim Lesen usw. zu unterstützen.

Außerdem sollte ein kultureller Austausch erfolgen. Man kann auch Veranstaltungen anbieten, wo die Menschen miteinander in Kontakt kommen. Man kann auch in einfacher Sprache kommunizieren, sodass sich die Menschen gegenseitig verstehen. Wenn ich eine Veranstaltung besuche, wo ich die Sprache nicht gut kenne, frage ich mich, was ich dort machen soll. Genauso geht es den Müttern, die zu Elternabenden gehen und die Sprache nicht verstehen. Man muss die Menschen motivieren, damit sie trotzdem zusammenkommen.

Weiterhin sollte eine interkulturelle Sensibilisierung stattfinden. Das heißt, man muss die Menschen sensibilisieren, wie die Kulturen der anderen Gruppen sind. Ich respektiere die anderen, und die müssen mich auch respektieren. Das heißt, Integration ist keine Einbahnstraße. Wir müssen zusammenarbeiten, damit wir unser Ziel erreichen.

Menschen, die die Gesetze hier in Deutschland nicht verstehen, werden nicht weiterkommen. Sie brauchen also rechtliche Unterstützung. Sie werden Zeit brauchen, um ihre Aufenthaltserlaubnis zu bekommen, um hier integriert zu werden und einen Arbeitsplatz oder einen Ausbildungsplatz zu finden. Auch während der Coronapandemie habe ich entsprechende Erfahrungen gemacht. Als die Geflüchteten aus der Ukraine gekommen sind, habe ich eine Whatsapp-Gruppe gegründet. Mütter, Kinder – alle sind in dieser Gruppe. Ich habe versucht, Onlineveranstaltungen in ihrer Muttersprache zu organisieren, um ihnen die für sie geltenden Gesetze zu erklären, damit sie wissen, welches ihre Pflichten und ihre Rechte sind. Man muss ihnen einfach sagen, dass, wenn sie in Deutschland bleiben wollen, sie die deutsche Sprache sprechen und sich an die Regeln halten müssen.

Eine weitere Empfehlung betrifft die politische Teilhabe. Alle Menschen sollten Zugang zu politischer Teilhabe erhalten. Ich habe in der Volkshochschule eine Veranstaltung zu symbolischen Wahlen gemacht. Alle Menschen kommen zu mir und sagen mir, sie wissen nicht, wen sie wählen sollen. Sie wissen auch nicht, was die Abkürzungen der Parteien bedeuten. Jemand hat zu mir gesagt: „Wir wählen, was Sie wählen.“ Ich habe gesagt: „Nein, Sie müssen selbst wählen, nicht ich.“ Die wussten gar nicht, was sie wählen sollen. Ihnen muss in Sprachkursen oder in der Schule auch erklärt werden, was die Parteien machen. Ich habe das selbst gemacht, indem ich eine Reise für Ehrenamtliche nach Stuttgart organisiert habe. Vielen Dank an Susanne Aschhoff, die uns eingeladen hatte. Wir haben auch eine Reise zum Bundestag gemacht. Wir haben auch gehört, was die Paten machen. Die Menschen sind jetzt sensibilisiert und wissen nun, was die Politiker machen. Vielleicht weckt es auch Interesse bei ihnen, sich eines Tages politisch zu engagieren oder Menschen zu motivieren, wählen zu gehen.

Es sollte Wohnraum geschaffen werden. Außerdem sollte eine langfristige Unterstützung erfolgen. Beispielsweise sollten Projekte unterstützt werden, die Sinn machen. Nachdem ich nach Deutschland gekommen war, habe ich eine dreijährige Aus- und Weiterbildung als Multiplikatorin gemacht. Ich habe gesehen: Die Sprache allein reicht nicht. Auch andere Themen sind wichtig für die Integration, z. B. Schulsystem, Anerkennung, Krebsvorsorge, Gesundheitssystem. Ich bin in diesen Bereichen geschult worden. Nach drei Jahren ist das Projekt beendet worden. Wir sind gut geschult und können in Kursen alles anbieten, aber dann gab es kein entsprechendes Projekt mehr. Dann kam ein anderes Projekt, das zwar ähnlich war, aber ich würde es begrüßen, wenn solche Projekte vier oder sechs Jahre lang laufen, weil viele Menschen, die hier herkommen, ein bisschen Unterstützung brauchen.

Weiterhin empfehle ich eine frühzeitige Intervention und Aufklärung, z. B. in Flüchtlingsunterkünften. Die Menschen dort wissen nicht, was Integration ist. Eine sagte z. B.: „Wenn ich im Fitnessstudio bin, dann bin ich integriert.“ Den Menschen muss in mehreren Sprachen vermittelt werden, was die Regeln und die Gesetze in Deutschland sind. Wenn jemand mit der Bahn schwarzfährt, dann muss er ein Bußgeld zahlen. Das wird dann in sein Register eingetragen. Die Menschen müssen die Regeln verstehen, um sie einhalten zu können. Ich dolmetsche dort, aber manchmal sage ich, auch wenn es wehtut, meine Meinung und sage, dass man so etwas nicht machen darf. In Deutschland gelten nun einmal andere Regeln als in den Heimatländern.

Es ist wichtig, dass wir alle, also die Vereine, die Politiker und die Menschen, um die es geht, zusammenarbeiten. Dann werden wir unsere Ziele erreichen.

Mir liegt es am Herzen, dass Projekte wie die Schulung zur Integrationsmanagerin bzw. zum Integrationsmanager oder zur Multiplikatorin bzw. zum Multiplikator weiterhin unterstützt werden. Auch Vereine sollten unterstützt werden. Die Vereine spielen eine wichtige Rolle, weil es sie bereits gibt. In den Vereinen gibt es Menschen, die

sprachlich fit sind, und zwar sowohl schriftlich als auch mündlich. Deshalb sollten wir die Vereine nutzen und weiter unterstützen.

In Mannheim habe ich zwar überall Räume, aber ich habe das Problem, dass ich keine eigenen Räume habe. Die Leute fragen mich, wo ich arbeite. Ich arbeite bei mir zu Hause. Der Verein ist bei mir angemeldet, weil wir keine eigenen Räume haben. Ich habe überall Räume, wo wir uns treffen können. Aber die Menschen, die Sozialberatung oder Aufklärung benötigen, brauchen einen Ort, zu dem sie kommen können, um sich beraten lassen zu lassen und Unterstützung zu bekommen.

Es gibt noch viele weitere Themen, die ich persönlich wichtig finde. Ich habe viele Erfahrungen gemacht, mit Gewalt, mit allem. Ich könnte die Menschen unterstützen. Für viele Frauen bin ich eine Anlaufstelle, weil ich die gleiche Sprache spreche wie sie. Ich verstehe die Kulturen sehr gut. Ich weiß genau, was sie brauchen. Die Begegnungen und die „Vielfalt-Veranstaltungen“ helfen, um Hemmungen und Ängste abzubauen. Ich würde es begrüßen, wenn die Politiker auch mit den Menschen sprechen würden, und zwar das ganze Jahr über und nicht nur vor Wahlen. Man sollte miteinander an einem Strang ziehen. Projekte, die nicht viel Sinn machen, sollten nicht weiterfinanziert werden. Allerdings gibt es viele Projekte, die es verdienen, weiterhin unterstützt zu werden und nicht nur für eine kurze Phase. Das weiß ich, weil ich auch Vorstandsmitglied im „The African Network of Germany“ bin.

Wie kommuniziere ich mit meinen Leuten? Ich habe viele Whatsapp-Gruppen und habe in jeder Gruppe 500 Menschen aus ganz Deutschland, die ich berate. Ich lerne davon, und ich bringe ihnen etwas bei. Wenn die Leute von ihren Erfahrungen berichten, bitte ich sie, positive Erfahrungen, die sie gemacht haben, auch in der Gruppe zu berichten, damit die anderen erfahren, was sie erlebt haben. Das ist wie eine Selbsthilfegruppe für alle. Auch Facebook ist eine gute Kommunikationsplattform. Multiplikatoren und Vertrauenspersonen sind Botschafter für alle. Wenn wir etwas erreichen wollen, müssen wir auch die richtigen Personen finden. Ich habe sehr viele Jahre gebraucht, um das Vertrauen der Menschen zu gewinnen, dass sie wissen: Diese Frau setzt sich niederschwellig für uns ein. Meine Sprache ist eine einfache Sprache. Ich bin Deutsche, ich bin Marokkanerin. Ich bin für alle da. Ich bin stolz, hier zu sein. Deutschland ist meine zweite Heimat. Meine Kinder sind hier geboren. Meine Kinder studieren hier. Ich möchte, dass dabei etwas Gutes herauskommt. Ich habe auch den Wunsch, dass sie weiterhin ihre Muttersprache sprechen. Vielleicht wollen die Kinder eines Tages woandershin gehen. Wenn wir nur Deutsch können, können wir nicht woanders arbeiten.

Während unsere Löhne noch dieselben sind, ist alles teurer geworden. Man kann sich vieles nicht mehr leisten. Ich versuche, für meine Töchter und mich alles allein zu machen. Ich bekomme keinen Unterhalt, sondern mache alles selbst, solange ich noch gesund bin und arbeiten kann. Ich muss auch Vorbild für meine Töchter sein, damit sie eines Tages stolz auf ihre Mama sind.

Danke schön.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Hammoud. – Als Nächste spricht Frau Rudolph-Zeller. Sie ist Leiterin der Evangelischen TelefonSeelsorge e. V. in Stuttgart und Verantwortliche in der Landesarbeitsgemeinschaft TelefonSeelsorge Baden-Württemberg. Sie haben die Möglichkeit, uns 20 Minuten lang in die Thematik einzuführen. Danach gehen wir in die Fragerunde.

(Eine Präsentation [*Anlage 6*] wird begleitend zum Vortrag eingeblendet.)

**Sv. Frau Rudolph-Zeller:** Vielen Dank für die Einladung. – Ich leite die Evangelische TelefonSeelsorge in Stuttgart, spreche hier aber für die Landesarbeitsgemeinschaft TelefonSeelsorge Baden-Württemberg. Das heißt, ich spreche für mehr als 1 000 Ehrenamtliche, die pro Jahr insgesamt ungefähr 150 000 Kontakte mit Menschen in Not haben.

Wir TelefonSeelsorgen haben unser Ohr dicht an den Menschen und hören von ihren Problemen. Sie haben mich eingeladen, um unsere Erfahrungen und unsere Perspektive auf die Gesellschaft nach und in den Krisen aufzuzeigen und Schlüsse auf kommende und aktuelle Krisen zu ziehen. Diesem Wunsch möchte ich in den folgenden Schritten gern nachkommen. Ich möchte damit beginnen, die Bedürfnisse der Menschen in Krisen zu benennen. Dann werde ich Ihnen einen Einblick in unsere Strukturen geben und Ihnen die Menschen näherbringen, die in diesem herausfordernden Ehrenamt tätig sind. Danach möchte ich mit Ihnen einen kurzen Rückblick auf die Pandemie werfen. Alle Kontakte bei uns werden statistisch erfasst. So lassen sich aus persönlichen Lebensberichten der Menschen Fakten, also Zahlen, generieren. Ich werde am Schluss unsere Schlüsse aus den Ergebnissen der Erhebung ziehen und konkrete Empfehlungen für eine Stärkung und Wappnung der Gesellschaft bei kommenden Krisen anschließen.

Ich möchte bei den Menschen anfangen, also bei den Menschen in Krisen. Wie ergeht es ihnen, und was brauchen sie? Dazu möchte ich Sie bitten, sich kurz zu erinnern – so lange ist es ja noch gar nicht her –: Wie ging es Ihnen am Anfang der Pandemie? Welche Gefühle tauchten da auf? Wie war das, bevor wir den Impfstoff hatten und bevor wir ihn überhaupt zugänglich hatten? In dieser Hochzeit ging es allen Menschen erst einmal gleich. Die Bedrohlichkeit der Krise, die Ungewissheit macht Angst. Alle Menschen haben das weltweit erlebt.

Die Angstgefühle müssen bewältigt werden, und das gelingt individuell besser oder eben auch schlechter. Von Panikgefühlen bis Abspaltung und Verleugnung des Risikos kann alles auftreten. Je größer die Krise, umso größer die Hilflosigkeit des Ein-

zelenen. „Ich kann sowieso nichts ändern“ ist eine depressive Haltung und Gefühlslage. Menschen, die sich so fühlen, gehen oft in den Rückzug in ihr Zuhause, ins Homeoffice, in die Bubble. Und sind Menschen schon belastet, also vulnerabel, dann ist die Bewältigung der Gefühle, die Krisen auslösen, noch schwerer.

Es ist also so: Globale Krisen werden zu persönlichen Krisen. Unsere Erfahrung: In persönlichen Krisen brauchen die Menschen erst einmal einen anderen Menschen zum Sprechen, und zwar keinen Arzt bzw. keine Ärztin, keinen Fachmenschen, sondern einfach einen anderen Menschen. Das haben Sie vermutlich in diesen schwierigen Zeiten, die hinter uns liegen, auch so erlebt: Sprechen hilft. Unsere tägliche Erfahrung: Reden beruhigt und stabilisiert. Beim Mitteilen orientiert sich die betroffene Person, beruhigt sich, es finden sich Lösungen und Perspektiven, und die Person erlebt sich wieder handlungsfähig. Die positive Erfahrung, empathisch angenommen zu werden, erleichtert nächste Schritte aus dem Rückzug heraus. Ressourcen werden aktiviert, und ein Selbstreflexionsprozess startet.

Was brauchen Menschen in Krisen noch? Menschen finden sich im Helfersystem oft nicht gut zurecht. Psychiatrie, Psychoanalyse, Verhaltenstherapie – ja, wo bin ich denn richtig mit meinem Problem? Oder ist mein Problem überhaupt so groß? Bei diesen Fragen ist eine Internetrecherche nicht wirklich erfolgreich.

Ein weiterer Punkt: Wie gut erreichbar ist der Zugang zu weiterführenden Hilfen? Die Hürde zur medizinischen Regelversorgung ist für manche Menschen hoch. Ganz klar: je niederschwelliger, desto besser.

Um offen über die belastenden Gefühle oder Situationen zu sprechen, braucht es einen Vertrauensvorschuss und einen glaubhaft geschützten Raum. Wir leben im digitalen Zeitalter, und Kommunikation findet über die unterschiedlichsten Medien statt. So kommunizieren verschiedene Altersgruppen eben auch in Krisen mit verschiedenen Medien.

Ich möchte Sie nun in unsere Struktur einführen. Wir sammeln und machen unsere Erfahrungen an 13 Stellen in ganz Baden-Württemberg. Wir sind flächendeckend von Stadt und Land aus gut erreichbar, und wir kennen das regionale System gut.

Telefonseelsorge klingt erst einmal altmodisch. Das ist sie auch. Die TelefonSeelsorgen sind mehr als 60 Jahre alt. Gleichwohl sind wir digital auf dem neuesten Stand und bieten neben Telefonberatung auch Chat- und Mailberatung an. Es gibt die App „KrisenKompass“ der TelefonSeelsorge, die speziell für Menschen in suizidalen Krisen und für Angehörige von Menschen in suizidalen Krisen, entwickelt wurde. Außerdem prüfen wir im Moment einen sicheren Messengerdienst.

Hier kurz ein paar Zahlen, die beeindruckend sind. Aber ich möchte Sie nicht allzu lange mit Zahlen anstrengen. In Baden-Württemberg sind aktuell 1 101 Ehrenamtli-

che bei der TelefonSeelsorge rund um die Uhr engagiert. Im Jahr 2022 haben wir 138 169 Gespräche geführt, ca. 7 500 Chats geführt und in 4 874 Mailkontakten gestanden. Wir haben also mit unglaublich vielen Menschen Kontakt, die sich an uns wenden. Sie müssen sich vorstellen: Wenn wir freischalten, dauert es keine zwei Sekunden, bis das Telefon klingelt. Wenn wir einen Chat einstellen, dann ist er innerhalb von zwei bis drei Minuten belegt, egal, ob nachts oder tags.

Deshalb können wir über unseren Dienst mit Fug und Recht sagen: Unsere Ohren sind fein. Wir hören früh von gesellschaftlichen Entwicklungen und kritischen Themen. Kostenlos, anonym und rund um die Uhr für Menschen in Not da zu sein, stellt eine Niederschwelligkeit dar, die die Kontaktaufnahme zu uns massiv erleichtert. Wir sind oft vorgelagert, bevor Menschen überhaupt in Kontakt gehen. Oft haben sie noch gar keinen Kontakt zu dem strukturellen und öffentlichen System, oder das System ist am Rande. 38 % aller Ratsuchenden, also aller Menschen, die sich bei uns melden, sagen selbst von sich, dass sie eine psychiatrische Diagnose haben. Die Zahlen steigen jährlich. Man kann sagen, dass die Zahl der Menschen, die innerhalb dieser Randgruppe nicht gut angebunden sind, jedes Jahr um 1 % steigt.

Die Kontaktmöglichkeiten außerhalb der Regelzeiten entlasten das therapeutische System. Wir bekommen viele Anrufe am Wochenende, auch von Einrichtungen, aus den Einrichtungen heraus. Da ist einfach nichts los, und der Redebedarf oder auch die Krise, also die psychische Krise, ist in dem Moment da.

Menschen treten mit uns in ihrer Not in Kontakt, und oftmals spielen Sinnfragen eine Rolle. Glaubensfragen tauchen auf, treten aber nicht in den Vordergrund. Wir gehören zur allgemeinen Daseinsvorsorge und sind ein Schnittstellendienst, indem wir wirklich für alle da sind. Diese Nummer ist also frei zugänglich. Jeder kann sie wählen, egal, welchen Alters, Geschlechts, Status oder – vor allem –: mit welchem persönlichen Problem. Es bedarf keiner Versichertenkarte, keiner Diagnose oder irgendeiner anderen Zugangsvoraussetzung.

Ich möchte Ihnen ganz kurz noch einen Einblick in eine Schicht bei uns geben, die so oder so ähnlich täglich passiert: Zuerst eine Elfjährige am Telefon, weinend. Das Familiengericht hat den mütterlichen Umgang ausgesetzt. Sie lebt beim alleinerziehenden Vater und vermisst die Mutter. Danach eine ältere Frau in prekärer Lage, die sich mit dem Verkauf von Zeitungen auf der Straße über Wasser hält. Ihr folgt ein Anruf eines 45-jährigen Firmeninhabers, der nicht weiß, wie er die Gehälter im nächsten Monat auszahlen soll. Danach berichtet im Chat eine junge Frau von mit einer Rasierklinge selbst zugefügten Verletzungen.

Uns gibt es seit mehr als 60 Jahren. Das heißt, die TelefonSeelsorge ist in der Bürgerschaft angekommen. Die Telefonnummer ist frei zugänglich. Jede und jeder kennt die TelefonSeelsorge, und das Vertrauen in uns ist groß. Das schätzen wir auch sehr.

Ich möchte Ihnen kurz die Menschen, die diesen herausfordernden Dienst rund um die Uhr leisten, vorstellen. Das sind engagierte Bürgerinnen und Bürger zwischen 27 und 75 Lebensjahren. Sie können sich bewerben und erhalten eine intensive Ausbildung. Es dauert allein ein ganzes Ausbildungsjahr, bis zum ersten Mal der Telefonhörer in die Hand genommen wird. Das zweite Ausbildungsjahr stellt eine weitere intensive Begleitung da. Insgesamt sind es 300 Stunden.

Inhalt der Ausbildung ist eine geschlechtstherapeutische Basisausbildung und die Vermittlung fundierten Wissens über psychische Krisen und Erkrankungen. Zu unseren Qualitätsstandards zählt, dass wir regelmäßig Fortbildungsangebote machen und dass eine Supervisionsgruppe besucht wird. Wir haben es hier mit einer qualifizierten Gruppe von Bürgerinnen und Bürgern zu tun, die selbst resilient und auch selbstreflektiert ist und Wissen über psychische Krisen besitzt, was weit in die Gesellschaft hinein Wirkung hat.

Nun stellen sich die folgenden Fragen: Wer meldet sich bei der TelefonSeelsorge? Mit welchen Themen? Wer nutzt welches Medium? Sie können in dieser Grafik sehen, dass mehr als 50 % der Menschen, die zum Telefonhörer greifen, älter als 50 Jahre alt sind.

Die Chatnutzer sind jung, bis zum 30. Lebensjahr. Auch hier sind es mehr als über 50 %. Menschen zwischen 20 und 40 Jahren nutzen die Mailberatung, um über ihre Probleme mit uns in Kontakt zu kommen. Dies entspricht dem aktuellen Medienverhalten in unserer Gesellschaft.

Das sind die Hauptthemen der Menschen, die sich ans uns wenden: Einsamkeit – nicht erstaunlich – erleben vor allem die Älteren, die betagten Menschen. Im höheren Alter sind Kontakte weggebrochen. Die Beweglichkeit ist eingeschränkt, der Radius ist verkleinert, und oft ist da wirklich einfach niemand mehr.

Wenn Sie sich die Zahlen beim Chat anschauen, ist der Grund Einsamkeit immer noch erschreckend hoch. Das betrifft – auch pandemiebedingt – vor allem junge Menschen. Die Lockdowns haben bei vielen jungen Menschen soziale Verunsicherung und Rückzug bewirkt. Aber auch mitten im Leben – schauen Sie sich auch noch die Zahlen beim Mailkontakt an – erleben Menschen oft Einsamkeitsgefühle. Der soziale Druck in dieser Lebensphase ist hoch. Da sind schon andere, aber wie es einem wirklich – hinter der Fassade – geht, das weiß niemand. Wir hören bzw. lesen ganz oft, dass man zum ersten Mal darüber spreche oder schreibe.

Über Angst haben wir schon gesprochen. Die Zahl der Menschen, die unter Angstgefühlen leiden, ist in den letzten Jahren stark gestiegen. Wir erleben es immer noch als sehr präsent: Krieg in Europa. Keiner weiß, wo da die Reise hingeht. Es ist wie ein Grundton, der sich im Moment durchzieht. Sind die Menschen bei dem Thema Angst schon vulnerabel, dann setzt sich da noch mal eins obendrauf und potenziert sich.

Viele Menschen berichten uns von depressiven Reaktionen, Hoffnungslosigkeit, Antriebslosigkeit, Perspektivlosigkeit. Das sind genannte Symptome, und die können auch in suizidale Gedanken münden. Suizidprävention ist eine der Hauptaufgaben der TelefonSeelsorge. Weitere Themen sind Stress, Krankheit, Behinderung, familiäre Konflikte, Sucht, Selbstbildstörungen und Trauer.

Ich möchte mit Ihnen kurz einen Rückblick auf unsere Erfahrungen während der Coronapandemie werfen. Die TelefonSeelsorge war optimal für die Krise aufgestellt in puncto Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und vor allem über unsere Medien. Alle Face-to-Face-Systeme erlebten ja erst einmal einen Breakdown. Die TelefonSeelsorge war durchgängig, rund um die Uhr erreichbar. Auch während der Lockdown-Phasen konnten unsere Räumlichkeiten mit Passierscheinen erreicht werden und konnten wir für die Menschen da sein.

Wie kann nun die Resilienz der Bürgerinnen und Bürger gestärkt werden? Persönliche Krisen sind der Nährboden für die nächste Krise. Einsamkeit hat Krisenpotenzial in unserer Gesellschaft. Wenn Menschen Kontakt und Austausch haben, dann verhindert dies Spaltungstendenzen, und Bindungskräfte werden gestärkt. Stabilisierend wirkt es, wenn das Grundbedürfnis des Menschen und von allen Menschen nach erreichbarem menschlichen Kontakt befriedigend erlebt wird. Sprachlosigkeit und Rückzug kann zur Radikalisierung führen. Wenn Menschen jemanden zum Sprechen haben, dann erhöht sich die psychische Stabilität. Mit dem eigentlich simplen Angebot der TelefonSeelsorge, nämlich zuzuhören, tragen wir dazu bei, dass es Menschen gelingt, offener in Kontakt zu treten, sodass sie durch die Gespräche sprachfähiger für ihre Situation werden.

Aus unserer Perspektive sehen wir folgende Maßnahmen zur Erreichung des Ziels einer Stärkung der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg als sinnvoll an: Gemeinsinn entsteht mit der Sensibilisierung für und dem Wissen über Krisen. Je mehr Menschen Gesundheitskenntnisse zu psychischen Krisen und den Umgang damit über kostengünstige Schulungen erhalten und in die Gesellschaft weitertragen, desto besser. Unsere Ausbildung z. B. stellt solch eine Qualifizierung da. Wir sind in der Lage, in ganz Baden-Württemberg Seminare und Kurse zu hilfreicher Gesprächsführung und zum Umgang mit psychischen Krisen zu geben und damit zu einer gesellschaftlichen Stabilisierung beizutragen.

Zweitens: Niederschwellige Angebote sind meistens regionale, gut erreichbare Angebote. Soziale Initiativen im Quartier wie z. B. auch in Mannheim, die im Laufe der Coronapandemie oder auch vorher schon entstanden sind, sollten Unterstützung finden, damit sie aufrechterhalten werden können. Dabei denke ich an Nachbarschaftshilfen, soziales Miteinander etc.

Drittens: Das psychosoziale Hilfesystem im Land Baden-Württemberg ist wirklich groß. Es gibt extrem viele Initiativen und auch kleine Gruppen, die auch vieles bewirken. Jedoch müssen wir voneinander wissen und miteinander ins Gespräch kom-

men. Wir brauchen von Landesseite den Rahmen für den Austausch und am besten einen Netzwerkausbau, um alle Kräfte gut zu bündeln. Die Trennung von kirchlichen, sozialpolitischen und gesundheitspolitischen Arbeitsbereichen ist überholt. Es ist sinnvoll, wenn alle mit ihren Expertisen zusammenarbeiten. Wir, die TelefonSeelsorge, könnten z. B. als Angebot bei Großlagen in den Telefonzentralen und Notruftelefonen in den örtlichen Rathäusern und Landratsämtern unterstützen.

Viertens: Die TelefonSeelsorge kann viel, aber wir sind keine therapeutische Einrichtung. Die politischen Absichtserklärungen sind schon wirklich lange ausgesprochen, und nun sollten die Maßnahmen auch umgesetzt werden, um krisengebeutelten Menschen – vor allem auch Menschen mit einer psychischen Erkrankung – medizinische Versorgung zu ermöglichen. Ich spreche deutlich den Mangel an psychiatrischen Fachärzten und auch Therapieplätzen an.

Eine sinnvolle Zusammenarbeit, um Synergieeffekte zu generieren, wäre z. B. eine Vernetzung der TelefonSeelsorge mit der Hotlinenummer 116 117, die durchaus gut gefragt ist, die aber natürlich in ihrer Erreichbarkeit auch an ihre Grenze kommt.

Die TelefonSeelsorge ist für alle da. Das ist ein ganz großes Angebot. Damit sind wir allerdings ein Schnittstellendienst, und mit diesem Schnittstellendienst fallen wir durch alle Raster. Ich höre von den verschiedenen Playern immer wieder: „Ja, die TelefonSeelsorge ist super. Ihr seid super. Aber ihr gehört nun einmal nicht zu unserem Arbeitsbereich.“ Damit fallen wir richtig schön zwischen die Stühle, und auf eine Payroll kommen wir damit sowieso überhaupt nicht.

Gleichzeitig sind wir sehr nahe und mit vielen Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt. Wir sind in der Lage, Krisen früh zu erkennen, und leisten unseren Beitrag zur Krisenprävention und auch zur Krisenbewältigung. Mit einem festen Sitz in relevanten sozialpolitischen Ausschüssen kann bzw. könnte die Expertise der TelefonSeelsorge im Verbund mit anderen Helfersystemen noch stärker gesamtgesellschaftlich wirken.

Ich spreche hier auch für Tausende Ehrenamtliche. Ehrenamtliches Engagement wird gefördert und gewünscht, und da steckt ein irrsinniges Potenzial drin, auch in dem Punkt, was dort eigentlich finanzierungschonend passiert. Aber ehrenamtliches Engagement muss auch Anerkennung finden. Einige Städte und Bundesländer machen es vor. Bonuskarten oder Ähnliches stellen einen Anreiz da. Vor allem ist aber die Wertschätzung, die durch ein solches Anerkennungsprogramm zum Ausdruck gebracht wird, ein wichtiges Signal an die engagierten Bürgerinnen und Bürger im Land. Es gibt im Moment das Modellprojekt der Wertschätzung gegenüber den Ehrenamtlichen. Bitte setzen Sie es für alle Ehrenamtlichen im Land um.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und bin sehr gespannt auf die Fragen und den Austausch.

Danke.

(Beifall)

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Vielen Dank, Frau Rudolph-Zeller. Auf die Fragen bin ich auch gespannt. – Für die Fraktion GRÜNE darf ich Frau Abg. Dr. Aschhoff das Wort erteilen.

**Abg. Dr. Susanne Aschhoff GRÜNE:** Herzlichen Dank für die eindrücklichen Berichte aus der praktischen Arbeit im direkten Zusammenhang mit der Krise. Gerade bei der TelefonSeelsorge ist man schon betroffen, wenn man nur zuhört. 300 Stunden kommen mir fast wenig vor, um sich auf diese massive Aufgabe, die auf einen zukommt, vorzubereiten. Deswegen lautet meine Frage: Wie schaffen Sie es, diese Menschen – z. B. die geflüchteten Menschen, Frau Hammoud, die gerade nach Deutschland kommen, die die Sprache nicht sprechen und die vielleicht kriegstraumatisiert sind; bei Ihnen, Frau Rudolph-Zeller, sind es in vielen Fällen Menschen mit akuten psychischen Krisen – jeweils mit den institutionellen bzw. behördlichen Hilfsangeboten in Verbindung zu bringen, einmal abgesehen von dem bestehenden Mangel an Psychiatrieplätzen? Was braucht man dafür, um diese Menschen zu überzeugen? Was könnten Institutionen oder behördliche Einrichtungen und auf welcher Ebene davon lernen und daraus ableiten?

**Abg. Christiane Staab CDU:** Ich habe zunächst Fragen an Frau Hammoud. Sie hatten ausgeführt, dass Sie Multiplikatorin sind und als Multiplikatorin arbeiten. Wie wenden Sie sich an potenzielle Menschen, die ausgebildet werden können? Wie finden Sie als Multiplikatorin diejenigen, die Sie dann wiederum befähigen, in dem Bereich „Interkulturelle Zusammenarbeit“ zu arbeiten? Oder habe ich das mit dem Multiplikator falsch verstanden? Multiplikatoren sind ja Menschen, die andere befähigen, etwas zu tun, und da stellt sich mir einfach die Frage: Wie matchen Sie sich, wie finden Sie sich?

Sie haben auch gesagt, dass ein großes Raumproblem besteht. Auf wen sind Sie zugegangen, um möglicherweise geeignete Räume zu finden? Sie haben gesagt, dass Sie Multiplikatorin für die VHS sind. Das heißt, wahrscheinlich sind es dann Räume der VHS, in denen Sie als Multiplikatorin arbeiten. Sie sind einer dieser wichtigen Schlüssel, den wir brauchen, um an viele Menschen mit Migrationshintergrund zu kommen. Aber wie finden Menschen mit Migrationshintergrund den Weg zu den Multiplikatoren? Das würde mich einmal interessieren, vielleicht auch als ein Beispiel, das man unter Umständen ausrollen könnte. Häufig stellt sich die Frage, wie wir an Menschen herankommen, die sich nicht als Teil dieser Gesellschaft fühlen. Wenn sie es wären, wären sie dabei. Also muss man sich überlegen, wie wir an diese Menschen herankommen. Daher ist es wichtig, zu lernen, wie man zueinander findet.

Dann haben Sie wirklich super ausgeführt, dass Mütter, die nichts zu tun haben, doch an den Schulen arbeiten und als Ehrenamtliche mithelfen könnten. Hier lautet

die Frage: Wie können wir dieses Verständnis von ehrenamtlichem Engagement transportieren, und zwar gerade auch in die Communitys, die nicht in der Vereinsarbeit groß geworden sind, wo nicht schon der Opa oder die Oma im Chor und der Onkel in der Feuerwehr waren? Häufig handelt es sich um Herkunftsländer, in denen das Vereinswesen gar nicht so wie bei uns stattfindet. Das heißt, da muss gelernt werden: Wie funktioniert ein Verein? Wie bekommen wir genau diese Mütter und Väter, die vielleicht Zeit haben, dazu, sich ehrenamtlich zu engagieren und ihre Zeit für andere einzubringen?

Dann habe ich eine Frage an Frau Rudolph-Zeller zur TelefonSeelsorge. Sie haben nach Altersgruppen differenziert. Es war sehr spannend zu hören, dass es gerade in der Coronapandemie ausgesprochen schwierig gewesen ist, Menschen in prekären Lebenslagen bzw. Menschen mit Behinderungen zu erreichen und denen Möglichkeiten der Kommunikation zu geben. Dabei geht es vor allem um Menschen, die nicht digital affin sind und die vielleicht der Sprache nicht mächtig sind. Sie können nicht gut telefonieren, können nicht gut chatten und können keine E-Mail schreiben. Wie erreicht die TelefonSeelsorge diese Bevölkerungsgruppen? Oder erreichen wir sie vielleicht gar nicht mit der TelefonSeelsorge? Welche Hebel könnte man nutzen, wenn die TelefonSeelsorge für sich feststellt, dass dort ein blinder Fleck besteht, um diesen blinden Fleck, wenn es ihn denn geben sollte, zu eliminieren?

Vielen Dank.

**Abg. Florian Wahl** SPD: Frau Hammoud und Frau Rudolph-Zeller, herzlichen Dank für Ihre wirklich spannenden und wichtigen Impulse. – Ich würde zunächst bei Ihnen, Frau Rudolph-Zeller, beginnen, und zwar zu Beginn gar nicht mit einer politischen Frage. Vielmehr möchte ich noch einmal auf die Krisen zu sprechen kommen. Sie haben gesagt, globale Krisen werden zu persönlichen Krisen. Wir erleben ja, dass die Menschen gerade in der Telefonseelsorge, aber auch in der Psychotherapie auch ohne globale Krisen persönliche Krisen haben. Wie ist denn Ihre Beobachtung? Verdrängen diese globalen Krisen praktisch andere Dinge? Haben die Menschen in diesen herausfordernden Situationen, wie sie durch den Krieg in der Ukraine oder während der Pandemie entstanden sind, andere oder zusätzliche Probleme? Gibt es dort einen Shift?

Ich halte die TelefonSeelsorge für eine ausgesprochen wichtige Form der Daseinsvorsorge, die von den Landeskirchen in Württemberg und Baden sowie von der Diözese Rottenburg und der Erzdiözese Freiburg finanziert wird. Ich muss ehrlich sagen – dazu lag uns im letzten Jahr auch ein Antrag im Sozialausschuss vor; diese Bemerkung mag erlaubt sein –, ich finde es ausgesprochen schwierig, dass das Land bis zum heutigen Tag nicht in die Finanzierung einer so wesentlichen Stelle eingetreten ist und dass das Sozialministerium es im vergangenen Jahr sogar noch einmal explizit abgelehnt hat und sogar die Ausbildung und Supervision dieser Arbeit abgelehnt hat. In diesem Zusammenhang lautet meine Frage an Sie: Für wie wichtig erachten Sie es – gerade in Zeiten rückläufiger Steuereinnahmen und geringerer Kir-

chenbindung –, dass das Land hier eventuell einsteigt? Für wie wichtig erachten Sie es übrigens zudem, dass das Land Telefonseelsorge als eine Aufgabe der Daseinsvorsorge empfindet? Ich finde es wichtig, dass es gerade auch im Rahmen des diakonischen und des Verkündigungsauftrags der Kirchen gesehen wird. Aber inwiefern sollte aus Ihrer Sicht der Staat dort mit einsteigen?

Eine weitere Frage bezieht sich auch auf die Diskussion, die wir diesbezüglich im letzten Jahr hatten. Vonseiten der Landesregierung hieß es, dass es eine Verzahnung von der Landesarbeitsgemeinschaft TelefonSeelsorge mit der psychiatrischen Versorgung geben soll. Dazu gab es eine Vertretung der LAG TelefonSeelsorge in den Landesarbeitskreis „Psychiatrie“, der ein Konzept zur niederschweligen und zielgruppenübergreifenden Versorgung von Menschen in psychischen Krisen erarbeiten sollte. Das ist jetzt etwas mehr als ein Jahr her. Daher interessiert mich, inwieweit aus Ihrer Sicht ein Fortschritt in dieser Angelegenheit gelungen ist, ob wir da bereits auf einem guten Weg sind oder ob es eventuell notwendig wäre, dass wir an dieser Stelle noch einmal von politischer Seite nachhaken und dafür sorgen, dass sich da etwas tut. Dazu würde mich Ihre Einschätzung interessieren.

Frau Hammoud, ich habe auch noch Fragen an Sie, gerade in Ihrer Eigenschaft als Migrationsbeirätin, mit der Sie einen wichtigen demokratischen Beitrag für die Stadtgesellschaft in Mannheim leisten. Mich würden Ihre Erfahrungen gerade auch während der Coronapandemie interessieren. Wurden Sie als Migrationsbeirat, gerade bei den Themen Bewältigung der Coronapandemie und Kommunikation in die Bevölkerung hinein, im Vorfeld von Entscheidungen z. B. von der Stadtverwaltung einbezogen? Hat es da einen Austausch gegeben? Wie sah Ihre Arbeit als Migrationsbeirat während der Pandemie unter den erschwerten Bedingungen aus? In dieser Zeit ist ja sicherlich der gesamte kulturelle Aspekt weggefallen. Hatten Sie da eventuell auch noch eine Übersetzungsfunktion oder auch eine Interessenvertretungsfunktion?

Wir befinden uns mit der LAKA in der Diskussion über die Migrations- und Integrationsbeiräte. Mannheim ist diesbezüglich seit vielen Jahren Vorreiter. Was würden Sie in Bezug auf die Errichtung von Migrationsbeiräten in anderen Städten und Gemeinden raten, was man unbedingt beachten sollte oder was man auch von Mannheim lernen sollte, wenn man sich auf diesen Weg macht, eine Migrantinnenvertretung zu implementieren?

Herzlichen Dank.

**Abg. Nikolai Reith** FDP/DVP: Herr Vorsitzender, liebe Kolleginnen und Kollegen! Auch von unserer Seite ganz herzlichen Dank, Frau Hammoud und Frau Rudolph-Zeller, für Ihre Beiträge. Ich glaube, das sind zwei ganz wesentliche Bereiche unserer Gesellschaft, die für künftige Krisen gestärkt werden müssen und woraus wir Erkenntnisse ziehen und dann auch entsprechende Maßnahmen ergreifen müssen. Vielen Dank also für die Schilderungen, die direkt aus der Praxis kommen.

Frau Hammoud, Sie haben den Bildungsbereich angesprochen, auch was den Zugang zu diesem Bereich angeht. Mich würden Ihre Erfahrungen mit Elternbeiräten interessieren. Ich glaube, es trägt sehr zu einer gelingenden Integration bei, wenn auch Eltern mit Migrationshintergrund ganz bewusst als Elternbeirat in die Arbeit einsteigen und eine ehrenamtliche Tätigkeit übernehmen. Welche Erfahrungen haben Sie diesbezüglich in Mannheim gemacht? Gibt es dort Projekte, die zu dem Gelingen einer Integration beitragen?

Sie haben die Sprachbarriere erwähnt. Dabei haben Sie Englisch wahrscheinlich nicht unbewusst, sondern ganz bewusst nicht erwähnt. Könnten Sie dazu noch etwas sagen? Mich würde interessieren, warum Sie Englisch nicht erwähnt haben. Immerhin ist Englisch in Deutschland die Sprache, die am weitesten verbreitet ist.

Außerdem interessiert mich auch die Kommunikation zwischen Behörden. Sie haben gesagt, diese Kommunikation gestalte sich schwierig, und haben zwei Behörden genannt. Gibt es vielleicht noch mehr konkrete Beispiele? Denn es hilft uns am meisten, wenn wir ganz konkrete Beispiele haben, um daraus entsprechende Maßnahmen ableiten zu können.

Frau Rudolph-Zeller, die TelefonSeelsorge ist in der Tat eine Art Seismograph. Sie haben davon gesprochen, dass auch in Deutschland eine Vereinsamung festzustellen ist. Das ist ein bedauerlicher Trend. Im Vereinigten Königreich gibt es sogar schon ein Einsamkeitsministerium. Ich hoffe, dass wir das nicht brauchen, aber dafür müssen wir dann auch etwas tun. Gespräche, wie sie mit Mitarbeitern der TelefonSeelsorge geführt werden, könnten durchaus auch in der Familie, mit Freunden oder mit Bekannten stattfinden. Was können wir denn tun, um das zu befördern? Es wäre ja eigentlich wünschenswert, wenn wir alle in der Gesellschaft „Telefonseelsorger“ sind.

Sie haben von den mehr 1 100 ehrenamtlichen TelefonSeelsorgern gesprochen. Wie rekrutieren Sie diese? Wie finden Sie Menschen, die sich bereit erklären, telefonseelsorgerisch tätig zu werden? Handelt es sich dabei um Betroffene? Gibt es also auf dieser Ebene Menschen, die sich bereit erklären, sich zu engagieren?

In Bezug auf das Thema „Vernetzung mit 116 117“: Was passiert eigentlich nach dem telefonseelsorgerischen Gespräch, also nach diesen durchschnittlich 25 bis 30 Minuten, je nachdem, ob Chat oder Telefon? Wie geht es dann weiter mit dem Betroffenen? Der hat dann zwar erst einmal ein Ventil gehabt und konnte sprechen, manchmal anonym; dann ist es schwierig. Wie geht es anschließend weiter? Kann man das, was danach passiert, irgendwie fassen? Ich möchte das jetzt nicht „Erfolgsquote“ nennen.

Sie haben das Thema Digitalisierung angesprochen. Bislang stehen Ihnen als Instrumente das Telefon und der Chat zur Verfügung. Spielen Videocalls mittlerweile auch eine Rolle?

Vielen Dank.

**Abg. Emil Sänze** AfD: Auch von meiner Seite vielen Dank für Ihre Arbeit, die Sie dort leisten. Neben Ihnen gibt es auch noch ähnliche Formate. Die dürfen wir dabei nicht vergessen. Das ist eine herausfordernde Tätigkeit.

Sie hatten ausgeführt, dass Sie die gesellschaftliche Anerkennung ein wenig vermissen und dass andere Städte Ihre Arbeit anerkennen, indem sie die Kosten übernehmen. Man könnte auch daran denken, die Zeit, in der diese Tätigkeit verrichtet wird, auf die Altersvorsorge anzurechnen.

Sie haben bezüglich Ihrer Klienten bzw. Hilfesuchenden Alterskohorten aufgeführt. Allerdings sind Sie dabei nicht auf die Geschlechter eingegangen. Gibt es auch eine Differenzierung hinsichtlich der Geschlechter, und wie stellt sich das dar? Wie stellt es sich auch in Bezug auf die Menschen dar, die Frau Hammoud betreut? Gibt es dort eine Analogie, oder handelt es sich überwiegend um Menschen aus der einheimischen Gesellschaft und nicht aus der Zuwanderungssphäre?

Das sind meine Fragen, und ich bin gespannt auf die Antworten.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Ich frage in die Runde, ob es noch weitere Wortmeldungen gibt. – Dann nehmen wir die Meldung von Herrn Abg. Dr. Miller noch mit in die erste Runde hinein. Vielleicht können wir dann auf eine zweite Fragerunde verzichten.

**Abg. Dr. Matthias Miller** CDU: Es geht auch ganz schnell. – Frau Rudolph-Zeller, vielen Dank für die Einblicke. In der TelefonSeelsorge haben Sie ja recht schnell und recht frühzeitig das Ohr an den Menschen. Sie erfahren es wahrscheinlich schneller, als man es von außen mitbekommt, welche Themen gerade interessant sind. Werden diese Informationen, die Sie dort bekommen, auch verwendet und genutzt? Oder könnte man diese Informationen nutzen, vielleicht auch für Entscheidungsträger, um frühzeitig zu erkennen, dass sich etwas in die falsche Richtung bewegt? Ich nehme einmal an, dass Sie durch die sehr vertraulichen Gespräche, die anonym stattfinden, deutlich früher Bescheid wissen, wo es hingeht. Vielleicht können Sie auch etwas dazu sagen, ob es sich in der Vergangenheit schon des Öfteren bestätigt hat, dass Sie bestimmte Tendenzen mit einer Verzögerung von einigen Monaten dann in der breiteren Gesellschaft gesehen haben, als nur in den Telefonaten davon zu erfahren.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Jetzt hat sich noch Herr Abg. Köhler gemeldet. – Bitte sehr.

**Abg. Erwin Köhler** GRÜNE: Ich habe noch eine ergänzende Frage, und zwar an Sie beide gerichtet, wenngleich ich sie ein wenig differenziert stelle. – Frau Hammoud, inwieweit stellen Sie bei den Gesprächen auch mit den Netzwerken Unterschiede

zwischen städtischen und ländlichen Räumen fest, also Mannheim als Großstadt und dann das Umland? Vielleicht schildern Ihnen Kolleginnen und Kollegen oder auch andere Freiwillige ihre Eindrücke, ob es sich in einer Großstadt und in einer Kleinstadt bzw. im ländlichen Raum um dieselben Herausforderungen handelt.

Frau Rudolph-Zeller, eine ähnliche Frage richtet sich an Sie. Inwieweit unterscheiden sich die Probleme und auch das Lösen von Problemen jeweils im städtischen bzw. im ländlichen Raum? Für die ländlichen Räume hat das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz im letzten Jahr eine Erhebung zur Zufriedenheit von Jugendlichen durchgeführt, aber mehr wissen wir zu diesem Thema im Grunde genommen nicht. Deswegen würde mich das ergänzend interessieren.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Dann erteile ich jetzt das Wort an Sie, Frau Hammoud. Vielleicht bekommen Sie es in acht bis zehn Minuten hin.

**Sv. Frau Hammoud:** Vielen Dank. – Es geht um die Frage von Frau Staab zum Thema Multiplikatorin. Ich bin drei Jahre lang zur Multiplikatorin geschult worden. Ich gehe in Integrationskurse, wenn die Teilnehmer so weit sind. Bevor sie ihre Prüfung ablegen, gehe ich dort hin und informiere sie z. B. zwei Tage lang über das Schulsystem oder darüber, wo sie die Anerkennung als Asylberechtigte, die sie benötigen, bekommen. Ich gebe ihnen eine Information, wo sie hingehen können und was sie machen können, wenn sie z. B. keine Anerkennung bekommen. Das heißt, ich versuche, die Menschen zu orientieren. Ich berate nicht, sondern ich kläre sie nur darüber auf, was sie machen können.

Ich versuche auch, im Frauentreff einmal im Monat eine Informationsveranstaltung für Frauen zu machen, die sprachlich nicht fit sind bzw. die neu hierhergekommen sind, um ihnen Dinge zu erklären. Wir laden z. B. auch Experten ein, die gemeinsam mit mir Informationen geben. Ich mache die Übersetzung auf Arabisch. Zu uns kommen auch türkische oder bulgarische Frauen. Wir versuchen einfach, das weiterzugeben, damit sie nicht die Probleme haben, die wir früher gehabt haben. Unser Integrationsprozess hat früher sehr lange gedauert, aber wenn wir die Informationen weitergeben und Aufklärung und Prävention betreiben, dann tragen wir dazu bei, dass der Integrationsprozess beschleunigt wird.

Wie komme ich an die Leute heran? Es gibt auch Maßnahmen beim Jobcenter. Man kann den Leuten auch einfach diese Informationen geben, z. B. in Vereinen oder auch woanders. Wenn sie uns brauchen, dann können wir das im Rahmen einer Informationsveranstaltung in Gruppenarbeit machen, wo wir anschaulich und spielerisch Informationen vermitteln. Dort können wir die Leute je nach Sprache in Gruppen einteilen, damit wir die Menschen erreichen und damit sie auch ausdrücken können, was sie auf dem Herzen haben.

Wie sieht die Arbeit im Migrationsbeirat aus? Ich habe für den Migrationsbeirat kandidiert, weil ich dort meine Themen einfach weiterbringen wollte. Ich bin jetzt die

zweite Periode im Migrationsbeirat. Der Migrationsbeirat ist eine Schnittstelle zwischen Migranten und Politikern. Während der Coronapandemie habe ich die arabisch-Übersetzung der Regeln, was man darf und was man nicht darf, gemacht. Darüber haben wir auch online aufgeklärt. Es gibt viele Flyer und andere Sachen, aber die Leute lesen das nicht alles. Wir haben versucht, in kurzen Videos zu vermitteln, wie sie eine Maske tragen und worauf sie achten müssen. Das mussten wir auch in mehreren Sprachen machen.

Es gibt auch Gespräche mit der Stadt Mannheim, wie wir Senioren erreichen, um sie dabei zu unterstützen, telefonisch einen Termin für die Impfung zu vereinbaren. Das war schwierig für Senioren. Wir müssen auch einfach darüber aufklären, wie sie das machen können. Jeder kann etwas dazu beitragen, diese Menschen zu erreichen, die Begleitung brauchen.

Damit komme ich zum Thema „Bildung in der Schule“. Es ist für mich ganz wichtig, mehr in der Schule zu machen. Ich habe mich früher auch dafür eingesetzt, dass mehr in Bildung investiert wird. Integration und Bildung sind ganz wichtig. Wir haben nur vier Jahre. Die Kinder und die Eltern haben keine Ahnung vom Schulsystem. Die Kinder bekommen eine Empfehlung. Viele Mütter sagen, ihr Kind soll auf die Hauptschule oder die Realschule gehen. Wenn Eltern wollen, dass ihr Kind ein Gymnasium besucht, wissen sie, dass das eine Herausforderung für das Kind ist. Man muss Experten oder Sozialpädagogen in den Schulen einsetzen, um die Kinder bzw. die Mütter zu unterstützen. Wenn Eltern nicht bereit sind, ihre Kinder zu unterstützen, und keine Sprachkenntnisse haben, wird es schwierig. Man muss mehr in die Grundschulbildung investieren und in den ersten vier bis sechs Jahren eine entsprechende Grundlage bei diesen Kindern schaffen. Es gibt Mütter, die keine Ahnung haben. Sie verstehen das Schulsystem nicht und sprechen kein Deutsch. Diese Mütter haben Schwierigkeiten mit den Kindern, weil sie nicht wissen, wie sie mit ihren Kindern umgehen sollen. Sie sind aus einem anderen Land hierhergekommen und kennen unser Schulsystem nicht.

Sie fragten, warum ich Englisch als Sprache nicht erwähnt habe. Ich habe durch meine Übersetzungsbegleitung die Erfahrung gemacht, dass viele Sachbearbeiter sagen, sie haben zwar Englisch in der Schule gelernt, aber es ist so lange her, dass sie es vergessen haben und nicht perfekt Englisch sprechen können. Nicht alle Geflüchteten sprechen Englisch. Sie brauchen also jemanden, der für sie übersetzt. Bei denen ist auch Telefonberatung sehr schwierig. Vorgestern kam z. B. ein junger Mann zu mir, der Probleme mit dem 49-€-Ticket hatte. Von seinem Konto wurden mehrmals 49 € abgezogen, und er wusste nicht, was er machen soll. Er hat erst telefoniert und ist dann zu mir gekommen, und ich habe versucht, das zu klären. Die Menschen brauchen am Anfang einen direkten Kontakt.

Wir machen im Frauentreff einzelne Beratungen. Wir haben die Menschen durch Fenster beraten. Wir haben ihre Tüten mit Papieren genommen, haben die Papiere sortiert und Mappen für die Menschen gemacht, damit sie keine Probleme bekom-

men. Bei den Bulgaren gibt es Schwierigkeiten, weil sie einfach Prioritäten haben. Sie wollen nur arbeiten, Geld verdienen und die Miete zahlen. Die Freizügigkeit ist zu kurz. Man kann in dieser kurzen Zeit nicht Deutsch lernen. Für ein B1-Zertifikat braucht man sechs bis neun Monate, aber die Menschen haben diese Zeit nicht. Bei den jungen Studenten aus der Ukraine ist es genauso. Deutschland braucht Fachkräfte. Wir haben Fachkräfte, aber wir können sie nicht nutzen. Diese Menschen sind wirklich Experten. Sie haben eine gute Bildung, aber es fehlt ihnen an der Sprache. Wir könnten diesen Studenten doch ihren Aufenthalt erleichtern, um sie später als Fachkräfte zu gewinnen.

Damit komme ich zu Ihrer Frage nach den Herausforderungen in großen und kleinen Städte. In Dörfern ist es noch ein bisschen schlimmer. Die Leute haben keinen Zugang zu Integrationskursen. Sie müssen weite Wege fahren, um in die Stadt zu kommen. Ich kenne eine Familie, die weit entfernt von Karlsruhe wohnt. Diese Familie ist seit zwei Jahre hier, hat aber noch keinen Integrationskurs bekommen. Ihre Kinder sind noch klein und haben einen weiten Weg zur Schule. In einer Stadt wie Mannheim leben Menschen aus sehr vielen verschiedenen Nationen. Dort gibt es ein bisschen mehr Bewegung als woanders.

Sie haben eine Frage zur Kommunikation zwischen Behörden gestellt. Ich begleite z. B. junge Menschen, wenn sie einen BAföG-Antrag stellen. Dann gehe ich mit ihnen zum Jobcenter. Dort heißt es, sie müssen zur BAföG-Stelle gehen. Die BAföG-Stelle sagt dann aber, dass sie zum Jobcenter gehen müssen. Es ist also ein Hin und Her. Die jungen Menschen müssen eine Ablehnung vom Jobcenter haben, damit sie einen Antrag bei der BAföG-Stelle stellen können. Dann gehe ich also total sauer zum Jobcenter, stelle einen entsprechenden Antrag und bitte darum, dass dieser Antrag abgelehnt wird. Diese Ablehnung muss ich dann zurück an die BAföG-Stelle geben, um dort einen auf BAföG stellen zu können. Das ist einfach unglaublich. Man bekommt einfach keine gemeinsame Antwort.

Die Behörden sind nicht interkulturell geschult und können mir auch nicht sagen, wer für diesen Bereich zuständig ist. Ich habe das alles durchgemacht. Ich bin in allen Bereichen geschult, damit ich weiß, wie die Strukturen funktionieren. Hätte ich das nicht gemacht, wüsste ich auch nicht, wie es läuft.

Meine Empfehlung lautet, mehr in Schulungen, Trainings, Selbsthilfegruppen und in Aus- und Weiterbildung zu investieren. Es gibt zahlreiche Informationsveranstaltungen und viele Projekte, aber es gibt kein Projekt, wo sich die Menschen über Ausbildungsmöglichkeiten informieren können: Was kann ich? Was brauche ich? Welche Sprachkenntnisse sind erforderlich? Was sind die Voraussetzungen? Brauche ich eine Anerkennung oder Zertifikate aus den Heimatländer? Manche Menschen verfügen über Erfahrungen, haben aber kein Zertifikat oder haben das Zertifikat durch den Krieg verloren. Diese Menschen haben richtig gute Erfahrungen, und man könnte sie in ihrem Beruf einsetzen. Wir müssen nach Lösungen suchen, wie wir diese Menschen entsprechend ihrer Qualifikation einsetzen können.

Ich hoffe, ich habe alle Fragen beantwortet.

Vielen Dank.

**Sv. Frau Rudolph-Zeller:** Ich möchte auf die Frage von Frau Dr. Aschhoff antworten: Ja, wir sind regionale Wegweiser. Wir kennen uns in dem regionalen Helfersystem sehr gut aus. Wie Sie gesehen haben, sind wir in verschiedenen Städten tätig und sind dort im praktischen Bereich auch sehr gut vernetzt.

Es ist jetzt nicht so, dass ein Gespräch endet und wir die Leute dann ins Nichts entlassen, sondern wir googeln nebenher, geben ihnen Adressen und suchen gemeinsam mit ihnen, was für sie das Richtige sein könnte. Das ist eine richtige Wegbegleitung bei den Fragen: Was ist mit mir los? Muss ich das ernst nehmen? Wo bin ich denn eigentlich richtig?

Herr Reith, wir hören ganz oft ein Danke am Schluss des Gesprächs, und wir spüren nach diesen ungefähr 25 Minuten – manchmal ein bisschen länger, manchmal aber auch kürzer – deutlich, wie sich die Menschen entspannen. Zu Beginn herrscht Aufregung wie in einem Dampfkochtopf, der mit Gefühlen wie Angst, Stress oder natürlich auch Empörung, manchmal auch Verbitterung gefüllt ist. Wenn Wege so gar nicht beschritten werden können, wenn die Menschen ständig gegen die Wand laufen, dann ist der Dampfkochtopf ganz schön voll, und am Schluss des Gesprächs ist eine große Entspannung zu spüren. Allein das hat eine große entlastende Wirkung. Gleiches gilt dann auch für den Fall, noch eine Adresse zu bekommen bzw. eine Idee dafür zu erhalten, wo es weitergehen könnte, einfach mal Hoffnung zu bekommen oder einfach gesagt zu bekommen: „Jetzt brauchen Sie noch mal eine Portion Geduld.“ Das hilft manchmal auch: Wenn man nicht schnell einen Therapieplatz bekommt, dann muss man sich fragen, was man braucht. Die Antwort lautet: Geduld. Auch das kann unterstützend sein. An diesem Punkt sind wir eng im Kontakt mit den Menschen.

Ich habe vorher gesagt, ich wünsche mir, dass das Land einen Rahmen für Begegnung schafft. Wir möchten gern hören, und wir möchten gehört werden. Wir möchten sprechen, und wir möchten auch ein Stück mitsprechen, also ein wenig Mitsprache haben. Ich glaube, eines der Dinge, die Sie tun können, ist, noch einmal zu schauen, welche Angebote es in dem gesamten Hilfesystem gibt, und das dann zu bündeln. Auch in der Jugendarbeit wurde gerade untersucht, welche Hilfen es in der Jugendarbeit im Land Baden-Württemberg gibt. Das ist ausgesprochen hilfreich. Das ist zwar ein dicker Wälzer, aber dann kann man nachschlagen, um zu erfahren, welche Angebote es gibt und mit wem man netzwerken kann.

Uns erreichen auch Menschen mit Behinderungen. Bei mir melden sich z. B. sprachbehinderte Menschen. Wir erleben auch Menschen, die sehr wenig Deutsch können, und dann versucht man ins Gespräch zu gehen und einen Kontakt hinzubekommen. In den meisten Fällen geht es. Dann gibt es eben nicht so viele Worte, oder man

muss zweimal sagen: „Ich höre Sie nicht gut“, wenn er stark nuschtelt, und dann ist das irgendwie so. Es funktioniert auch im Schriftlichen, auch wenn man es im ersten Moment nicht glaubt. Wir kommen über den schriftlichen Dialog über Chat und Mail wirklich in einen intensiven Kontakt.

Vielen Dank, Herr Wahl, für die Unterstützung. Ja, ich mache mir Sorgen, wie es weitergeht. Die Kirchenaustritte sind sichtbar. Die Zahlen liegen auf dem Tisch, nicht nur von der katholischen Kirche, sondern auch von der evangelischen Kirche. Und es wird enger. Im Schnitt kann man sagen, dass 60 % unseres ohnehin kleinen Etats – weil Ehrenamt – von der Kirche getragen wird. Die restlichen 40 % müssen wir irgendwie organisieren. In Stuttgart muss ich jedes Jahr 130 000 bis 140 000 € an Spenden akquirieren. Das gelingt mir noch, obwohl es sportlich und viel Arbeit ist. Die Frage ist aber, wenn sich diese Krisen noch erweitern und es auch in unserer Region wirtschaftlich schwieriger wird, wie sich das alles gestalten wird. Noch stehe ich nicht da und rufe: „Hilfe!“, aber ich befürchte, es wird irgendwann einmal so sein. Dann haben Sie es jetzt schon mal gehört, bevor ich „Hilfe!“ rufe.

Wir sind Seelsorge. Das ist rudimentär ein christlicher Begriff, den wir auch von den christlichen Werten her ernst nehmen. Ich habe vorhin versucht, Ihnen darzustellen, wie und in welcher Bandbreite wir genutzt werden und wie wir uns entwickelt haben. Wir sind beides: Wir sind Daseinsvorsorge, wir sind ein Schnittstellendienst, und gleichzeitig vertreten wir auch die christlichen Werte im Sinne von Seelsorge. Wir machen keine Therapie und auch keine Beratung. Therapie hat ein Ziel, Beratung hat einen Rahmen. Deshalb ist Seelsorge eigentlich ein guter Begriff, jetzt einmal unabhängig von dem christlichen Begriff, hin zu einem erweiterten Begriff, den auch jeder versteht, nämlich: Da sorgt sich jemand um die Seele.

Wir sind in der Tat ein niederschwelliger Dienst.

Damit komme ich zur Frage bezüglich der Vertretung im Landesarbeitskreis „Psychiatrie“. Einen festen Sitz im Arbeitskreis „Psychiatrie“, der ohnehin schon relativ groß ist, haben wir nicht bekommen. Da gab es Zahlengründe. Ich hätte dort gern einen Sitz, gerade weil sich die Zahl der psychisch Erkrankten, die sich bei uns melden, immer weiter erhöht. Ich wirke in der Arbeitsgruppe „Niederschwellige Hilfen für psychisch Erkrankte“ mit. Wir tauschen uns dort regelmäßig aus. Es gibt auch sehr gute Ideen, aber es hapert an der Finanzierung. Die Hotline 116 117 ist nicht nur für physische Erkrankungen zuständig, sondern auch für die psychischen Erkrankungen. Ich sehe dort allerdings eine Überforderung, weil die entsprechenden Mitarbeiter es zeitlich nicht leisten können, lange mit den Leuten zu sprechen und zum Punkt zu kommen. Das können die sich gar nicht leisten. Wie soll das gehen? Ich würde es also für ausgesprochen sinnvoll erachten, wenn dort eine Weiterverweisung möglich wäre. Danke für die Nachfrage, wie es dort jetzt weitergeht.

Herr Reith, Sie haben die Vereinsamung angesprochen. Ich glaube, diesbezüglich wird in nächster Zeit städteplanerisch einiges zu beachten sein. Insgesamt sollte

auch eine Sensibilisierung unserer Gesellschaft erfolgen. Vielleicht müssen wir jetzt nicht alle Telefonseelsorger und Telefonseelsorgerinnen werden, aber es wäre sinnvoll, eine Idee und auch den Mut, zu sprechen, zu haben. Ich plane derzeit zusammen mit der Universität Stuttgart ein Seminar für Mitarbeiter, die mit Studierenden zu tun haben, um sie in die Lage zu versetzen, Depressionen und Suizidalität früh zu erkennen und zu wissen, wie man damit umgeht. Wie kann ich, wenn ich spüre, dass da irgendetwas mit dem Menschen, mit dem ich zu tun habe, ist, mit ihm ins Gespräch kommen und möglichst hilfreich auffangen? Ich glaube, da brauchen wir mehr Angebote, und zwar kostengünstige, niederschwellige Angebote. Da gibt es schon einiges, aber ich weiß nicht, wer es zahlen kann.

Wie finden wir Ehrenamtliche? Es gibt Regionen, die haben es sehr schwer. Konstanz z. B. ringt um Ehrenamtliche. Wir haben hier in Stuttgart das große Glück, dass wir einen großen Raum ansprechen und Ehrenamtliche finden. Die Menschen, die sich bei uns melden, die die Ausbildung machen und die sich nebenberuflich bei uns engagieren, werden immer jünger.

Andere Medien? Wir arbeiten daran, sicherzustellen, dass die Kontakte geschützt sind, sodass es möglich ist, anonymisiert in Kontakt zu gehen. Deshalb ist Whatsapp für uns absolut nicht das Medium. Es muss geschützt sein. Manche Messengerdienste bieten das mittlerweile an.

Sie haben das Thema Videotelefonie angesprochen. Manchmal wäre es super, wenn wir die Menschen sehen könnten, aber ich glaube, es ist eine große Chance, dass wir uns nicht sehen. Dadurch wird ein Projektionsraum frei, und das Risiko, einen Menschen schnell zu bewerten und in eine Schublade zu packen, fällt einfach weg. Ich lese und höre, aber ich sehe die Person nicht. Ich weiß also nicht, ob sie schick oder vielleicht irgendwie ärmlich angezogen ist. Ich muss mir anders ein Bild machen, und ich mache es mir über die Gefühlslage: In welcher Situation ist dieser Mensch, und was braucht er jetzt, und nicht, wie viel verdient er wohl?

Herr Sänze, eine gute Frage. Drei Viertel unserer Ehrenamtlichen sind Frauen, ein Viertel Männer. Drei Viertel der ratsuchenden Menschen, die sich bei uns melden, sind Frauen, ein Viertel sind Männer. Die Prozentzahl steigt gleich an, was ich ganz spannend finde. Gleichzeitig wissen wir, dass Männer ein viel höheres Potenzial haben, sich im Alter zu suizidieren. Das Risiko ist groß. Deshalb muss der Prozess der Sensibilisierung in unserer Gesellschaft fortgeführt werden, Männer in Krisen noch stärker abzuholen. Wir haben immer noch folgendes Bild von einem Mann: Der Mann hat kein Problem. Die Frauen sprechen mehr miteinander, sind sozialer vernetzt und sind – leider immer noch – sprechfähiger über ihre Gefühle.

Bei uns melden sich auch Menschen mit Migrationshintergrund. Wie ich vorher schon gesagt habe, kommen wir mit einer Grundausstattung an Deutsch ganz gut klar. Natürlich haben wir auch Ehrenamtliche, die Englisch, Französisch und alle möglichen Sprachen sprechen können. Das ist dann ein bisschen Glück. Aber wenn sich je-

mand an uns wendet, dann versuchen wir alles, um miteinander in Kontakt zu kommen.

Herr Miller, in der Tat sind wir ein Seismograph. In meinem Jahresbericht vor drei Jahren habe ich über Einsamkeit geschrieben. Im Jahr 2023 habe ich bei vielen Podiumsdiskussionen zum Thema Einsamkeit gesprochen. All das kam bei uns schon nicht nur Monate, sondern Jahre vorher an. Die Zahlen werden aber nicht abgegriffen. Wir hätten sie und könnten sie zur Verfügung stellen. Es gibt von unserer Seite das Angebot, in Kontakt zu treten, von unseren Erfahrungen zu berichten und zu schauen, wo es hilfreich ist.

Herr Köhler, Sie haben nach dem Stadt- und Landgefälle gefragt. In den Städten sind die Brennpunkte häufig stärker. Dort leben aber natürlich auch mehr Menschen. Wenn es auf dem Land gut klappt, also wenn Menschen dort gut integriert sind, ist es wunderbar. Wenn nicht, dann wird es in den ländlichen Regionen sehr schwer, vor allem auch, weil die Versorgung im Hilfesystem auf dem Land um einiges schlechter ist. Hinsichtlich der Gemeindepsychiatrischen Zentren, GPZ, sind wir hier in Stuttgart super ausgestattet; das muss man wirklich sagen. Aber schon hinter Heimsheim wird es irgendwie richtig mau. Betroffene müssen also weit fahren. Sozialarbeiterkontakte sind fast nicht möglich. Das Hilfeangebot der GPZ kommt da gar nicht so richtig zum Zug, weil die Strecken viel zu weit sind, und dann wird es für Betroffene schon sehr viel schwerer.

Ich hoffe, dass ich alle Fragen beantwortet habe. Ansonsten melden Sie sich bitte noch einmal.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Dann schaue ich einmal in die Runde. – Die Aufforderung haben alle gehört, aber niemand meldet sich. Das heißt, alle Fragen wurden zufriedenstellend beantwortet.

Dann danken wir Ihnen vielmals, Frau Hammoud und Frau Rudolph-Zeller, dass Sie uns Rede und Antwort gestanden haben und dass Sie ihren Beitrag zur Arbeit der Enquetekommission geleistet haben. Auch Ihnen steht das Angebot offen, sich im Nachgang an die Mitglieder der Enquetekommission zu wenden, wenn Ihnen noch etwas einfällt bzw. wenn Sie Hinweise haben. Ansonsten danken wir Ihnen ausdrücklich, dass Sie heute da waren. Wir werden sicherlich noch einmal auf Sie zurückkommen, wenn wir aller Voraussicht nach im nächsten Jahr die Handlungsempfehlungen erarbeiten werden. Dann wird es hoffentlich bis zum Sommer auch eine Plenardebatte dazu geben. Auf diese Weise werden alle darüber informiert, was im Abschlussbericht stehen wird.

Wir sind damit am Ende von Teil I Punkt 1 angelangt.

Wir fahren jetzt fort mit:

## **Punkt 2 Beschlussfassung über Anträge zum zweiten Handlungsfeld**

Bislang waren zwei Anträge mit „Trends“ zum zweiten Handlungsfeld eingegangen, und zwar der Antrag der Fraktion der SPD (*Anlage 7*) und der gemeinsame Antrag der Fraktionen GRÜNE und CDU (*Anlage 8*). Ich habe vernommen, dass diese beiden Anträge zurückgezogen werden. Dadurch sind sie obsolet geworden.

Weiterhin liegt der gemeinsame Antrag der Fraktionen GRÜNE, CDU, SPD und FDP/DVP (*Anlage 9*) hinsichtlich der bei den zu erarbeitenden Handlungsempfehlungen im zweiten Handlungsfeld – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung – zu berücksichtigenden vor. Gibt es von Ihrer Seite Bedarf, diesen Antrag einzubringen? – Das scheint nicht der Fall zu sein. Der Antrag liegt Ihnen allen vor, sodass Sie ihn nachvollziehen konnten. – Gibt es Aussprachebedarf? – Da die AfD-Fraktion nicht mehr vertreten ist, wie ich sehe, wird es wahrscheinlich kaum Aussprachebedarf geben.

Ich schlage vor, dass wir zunächst über den Ursprungsantrag und danach über den Änderungsantrag abstimmen.

**Abg. Florian Wahl** SPD: Man kann doch nicht erst über einen Antrag abstimmen und dann über einen Änderungsantrag.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Das kann man durchaus. Dieses Verfahren ist in der Geschäftsordnung so geregelt. Wenn die antragstellenden Fraktionen einverstanden und sich einig sind, dass sie den Änderungsantrag danach aufnehmen werden, kann man auch erst über den Änderungsantrag abstimmen. Da dies nicht der Fall ist, lasse ich zunächst über den Ursprungsantrag abstimmen.

Wer dem Antrag (*Anlage 9*) zustimmt, den bitte ich, seine Hand zu heben. Das werden wahrscheinlich alle Fraktionen sein, die noch vertreten sind. Online sind auch alle dafür. Gibt es Enthaltungen? – Gibt es Gegenstimmen? – Damit ist der Antrag (*Anlage 9*) einstimmig angenommen.

Das Gremium stimmt dem Antrag (*Anlage 9*) einstimmig zu.

Als Nächstes kommen wir zum Änderungsantrag der SPD-Fraktion (*Anlage 10*), der sich auf den soeben angenommenen Antrag bezieht. Gibt es Einbringungsbedarf oder Aussprachebedarf von Ihrer Seite? – Das ist nicht der Fall.

Dann lasse ich jetzt darüber abstimmen. Die FDP/DVP-Fraktion hat darum gebeten, explizit zu benennen, wie die jeweiligen Fraktionen abgestimmt haben.

**Abg. Nikolai Reith** FDP/DVP: Ja, damit es entsprechend im Protokoll steht.

**Vorsitzender Alexander Salomon:** Das machen wir doch sehr gern, damit es für die Nachwelt erhalten bleibt.

Wer stimmt für den Änderungsantrag der SPD-Fraktion (*Anlage 10*)? – Das sind zwei Stimmen von der SPD-Fraktion. Wer stimmt gegen diesen Antrag? – Das sind die Fraktionen GRÜNE und CDU jeweils mit den Sachverständigen. Wer Enthält sich? – Das ist die FDP/DVP-Fraktion. Die Abstimmung ist wenig überraschend, aber jetzt ist es so festgehalten. Damit ist der Änderungsantrag (*Anlage 10*) abgelehnt worden.

Die Enquetekommission lehnt den Änderungsantrag (*Anlage 10*) bei zwei Jastimmen und bei Enthaltung der FDP/DVP-Fraktion mehrheitlich ab.

Mit der Annahme des Antrags (*Anlage 9*) haben wir das Zwischenfazit zum zweiten Handlungsfeld beschlossen. Das werden wir auch alles online stellen.

Damit sind wir am Ende von Teil I – öffentlich – angekommen. Gibt es von Ihrer Seite noch etwas? – Das scheint nicht der Fall zu sein. Dann beenden wir jetzt den Livestream.

(Schluss des öffentlichen Teils: 15:59 Uhr)

– folgt nicht öffentlicher Teil II (gesondertes Protokoll) –



# Krisenfeste Gesellschaft

AG ARBEIT in Baden-Württemberg e.V.

Kommunikation und Resilienz  
Schutz vulnerabler Gruppen und  
Stärkung des gesellschaftlichen  
Zusammenhalts

1

## Zur Person



- Tanja Herbrik, Sozialarbeiterin, Sozialwirtin (FH)
- Fachbereichsleitung Armut und Beschäftigung im Kreisdiakonieverband Esslingen
- Vorsitzende des Fachverbands Arbeitslosenhilfe im DWW

2

## Auswirkungen der Krise



- Umfrage der BAGFW im Oktober 2022
- Befragung von 990 Mitarbeitenden aus über 600 Beratungsstellen bundesweit
- Einblick in die Situation vor Ort
- kein repräsentativer Charakter

3

## Erreichbarkeit

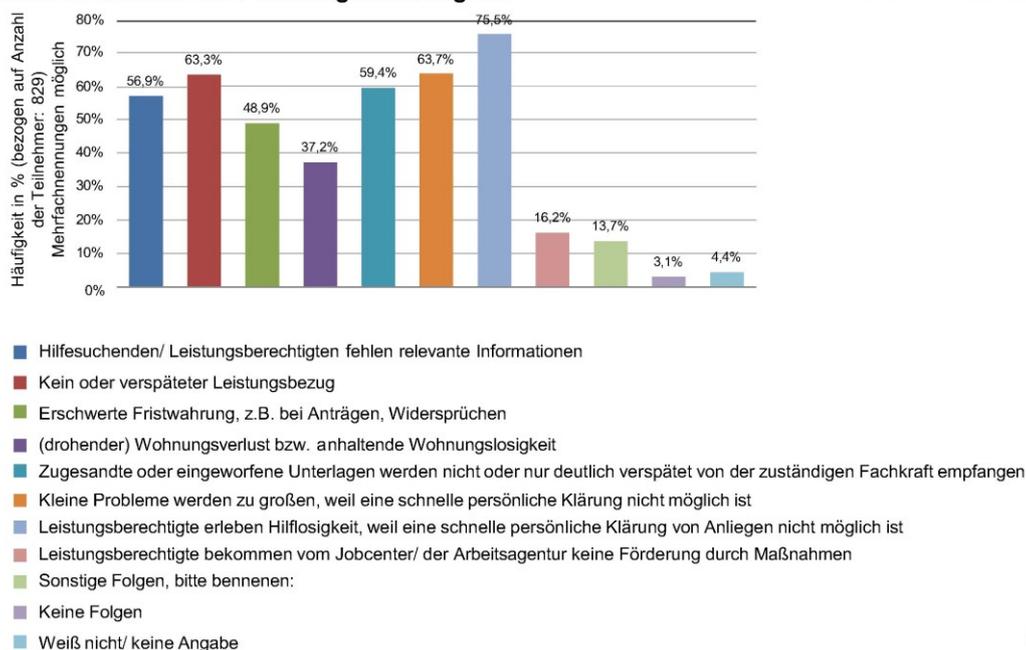


Welche Folgen hat die eingeschränkte Erreichbarkeit für die Hilfesuchenden/ Leistungsberechtigten?

Quelle: Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V.; Erreichbarkeit von Jobcentern und Arbeitsagenturen für Hilfesuchende - Ergebnisse einer Umfrage der BAGFW) ; Oktober 2022)



**Grafik 7: Sofern die Erreichbarkeit Ihres Jobcenters/ Ihrer Arbeitsagentur eingeschränkt ist: Welche Folgen hat die eingeschränkte Erreichbarkeit für die Hilfesuchenden/ Leistungsberechtigten?**



5

## Folgen für Hilfesuchende



- 75,5% Erleben von Hilflosigkeit
- 63,7% Verschärfung ihrer Probleme, weil eine schnelle persönliche Klärung von Anliegen nicht möglich ist
- 63,3% gaben fehlenden oder verspäteten Leistungsbezug an
- 56,9% fehlten relevante Informationen

6

## Fazit



Menschen aus vulnerablen Gruppen fühlen sich durch die Folgen der Pandemie und den Auswirkungen des Ukrainekrieges weiter abgehängt und hilflos

7

## Auswirkungen



- Frustration und teilweise Aufgabe
- fehlende digitale Kompetenz
- Onlinesysteme/ Hotline aufgrund von verschiedenen Barrieren nicht nutzbar
- Verlust von Vertrauen in institutionelle Verwaltungsapparate/ demokratische Systeme

8

## Vulnerable Gruppen



- Personen im ALG I Bezug (236.912) <sup>1)</sup>
- Langzeitarbeitslose ALG II Bezug 139.620 zzgl. 327.793 Personen in der Unterbeschäftigung) <sup>1)</sup>
- Geflüchtete
- Migrant\*innen
- Rentner\*innen
- Menschen mit Besonderen sozialen Schwierigkeiten (Rechtskreis SGB XII)

Quelle: 1) Bundesagentur für Arbeit; Statistik, Stand Mai 2023

## Resilienz



- Krise als überwindbares Problem
- verlässliche Netzwerke
- Soziale Unterstützung
- Positive Zukunftsplanung

## Folgerungen



- verlässliche Erreichbarkeit von Behörden und Verwaltung durch telefonisch oder digitale Erreichbarkeit wird nicht als unterstützend wahrgenommen
- Existentielle Fragen für die Einzelnen können nicht eigenständig gelöst werden
- Sicherung des Lebensunterhalts und Erhalt des Wohnraums wird zum unüberwindbaren Problem

11

## Unterstützung



- Präventive Unterstützungsstrukturen
- verlässliche niederschwellige Kontakte
- direkter und persönlicher Zugang zu Behörden
- vor Ort erreichbare Institutionen
- unabhängige Beratung

12



Zuerst der Mensch

**Resilienz braucht Vertrauen,  
Verlässlichkeit und Beziehung**

13



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**

14

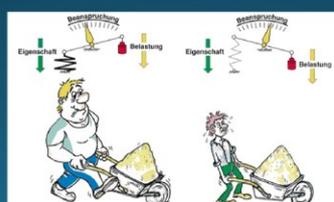
## Kommunikation und Resilienz der Bürgerinnen und Bürger Eine verhaltensökonomische Perspektive

6/15/2023

Prof. Dr. Christiane Schwieren

## Resilienz, Krisen und Stress

- Resilienz: „Die Fähigkeit [...], auf wechselnde Lebenssituationen und Anforderungen in sich ändernden Situationen flexibel und angemessen zu reagieren und stressreiche, frustrierende, schwierige und belastende Situationen ohne psychische Folgeschäden zu meistern.“ (Stangl, 2023).
- Krise als Stressor – zwei relevante Konzeptualisierungen
  - Zustand bedrohter oder als bedroht wahrgenommener Homöostase (Sandi 2012)
  - Belastungs-Beanspruchungs-Modell (Rohmert und Rutenfranz 1975)



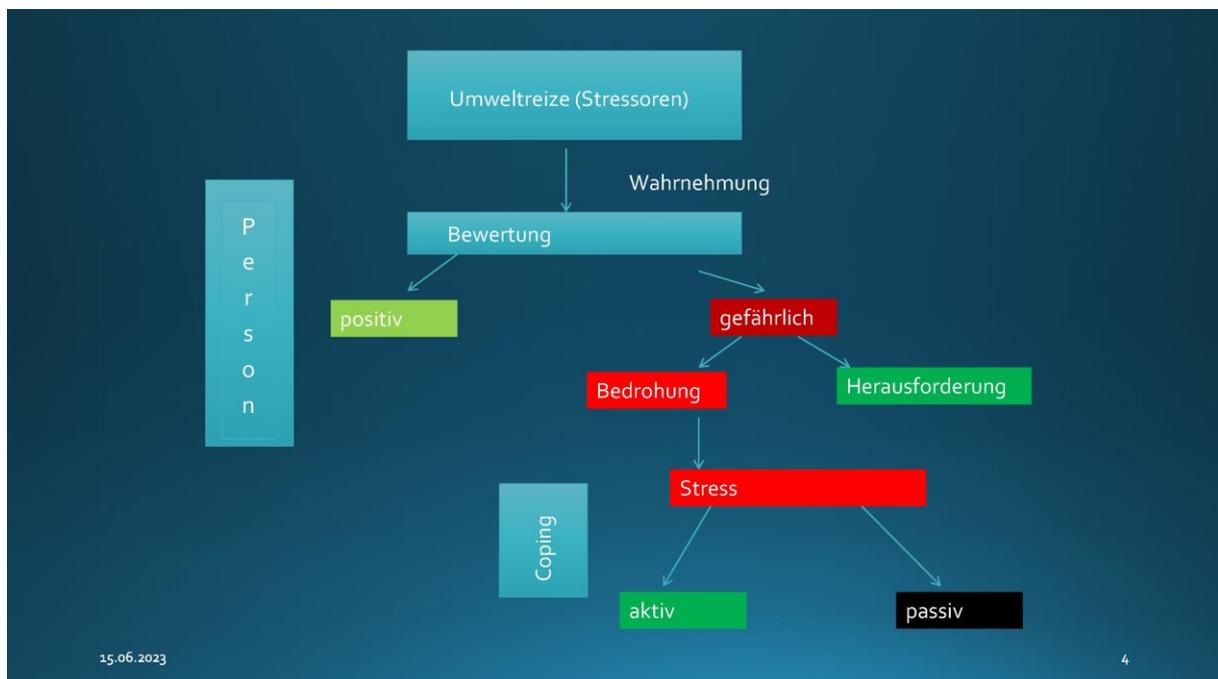
6/15/2023

Prof. Dr. Christiane Schwieren

2

# Stressoren und ihre Auswirkungen

- Allgemeine Charakteristika von (psychosozialen) Stressoren (Lupien 2012)
  - **N**ovelty (Neuheit)
  - **U**npredictability (Unvorhersehbarkeit)
  - **T**hreat to ego (Bedrohung des Selbst)
  - (low) **S**ense of control (Kontrollverlust)
- Stress macht menschliches Denken und Handeln...
  - ....habituell, intuitiv, heuristisch
  - ...."normativ"
  - ...."Schwarz-weiß"
- Ob dieses „intuitivere“ Verhalten „gut“ oder „schlecht“ ist, hängt vom Kontext ab!
- Es gibt große individuelle Unterschiede



## Resilienz – die Hauptfaktoren

- nicht so klar wie bei „NUTS“ für Stress, aber...
  - Selbst-Wirksamkeit
  - Sinn, Bedeutsamkeit, Selbst-Wert
  - Optimismus
  - Positive/Nicht-negative Bewertung der Situation/von Ereignissen
  - Soziale Unterstützung
- In weiten Teilen das Gegenteil von „NUTS“
  - Das Gefühl, Kontrolle zu haben;
  - Sicherheit; Stabilität, Selbst-Wert
- Individuelle und gesellschaftliche Resilienz
  - Eigenschaft von Personen
  - Aber auch: Ressourcen (materielle und soziale!)

## Strukturelle Resilienz

- Strukturelle Resilienz -> System ist resilient, kann nach einem Schock, einer Krise, einen (eventuell neuen) stabilen Zustand erreichen. Beinhaltet die Fähigkeit, sich zu erholen und sich anzupassen an veränderte Umstände!
  - **Investitionen** in finanzielle/makroökonomische **Stabilität** -> Resilienz gegenüber ökonomischen Risiken
  - **Regulierungen & Investitionen** in Hinblick auf die Reduktion des Einflusses von Erdbeben, Klimaveränderungen, Krankheiten..... -> Resilienz gegenüber systemischen natürlichen Risiken
  - **Sicherstellung** von **allgemeinem Zugang** zu einer Grundsicherung, Gesundheitsversorgung, Bildung und Wohnung... -> Erhöhung der Resilienz der sozialen Infrastruktur.
- -> strukturelle Faktoren müssen vulnerable Gruppen schützen!

### Zwischenfazit: Gemeinschaftsaufgabe nicht Reduktion von Stress oder Vermeidung von Krisen, sondern...

- ...Wahlmöglichkeiten auch in Krisen erhalten -> (Aus-)bildung, echte Chancengerechtigkeit -> nicht nur für resiliente Individuen und Gruppen!
- ...Erwartungsmanagement, Umgang mit Langfrist vs. Kurzfristsperspektive
- ...Möglichkeiten für weniger resiliente Menschen schaffen und erhalten – Umfeld gestalten
- ...Entstigmatisierung von psychischen Problemen, „mangelnder Resilienz“
- ....akute Folgen von Veränderungen auffangen!

“Being a cautious, worried rat makes sense if you live in an alley full of cats.”

#### Wichtig:

- Das sind politische Aufgaben, nicht Aufgaben der Wirtschaft oder des Individuums!
- Aber: Resiliente Individuen sind auch besser in der Lage, politische Aufgaben wahrzunehmen und zur Gemeinschaft beizutragen!

## Verhaltensökonomik: Menschliches Entscheiden & „Nudging“

- Menschen sind keine Supercomputer, können nicht individuell optimieren
- Beeinflusst von
  - Sozialem Kontext
  - Einschränkungen in Informationsverarbeitungskapazität
  - Einschränkungen in Willenskraft
- „Nudging“ oder „Entscheidungsarchitektur“ -> Umfeld so gestalten, dass als sinnvoll erkannte Entscheidungen erleichtert werden

## Aspekte von Entscheidungsarchitektur

- **Transparenz:** Relevante Informationen verständlich verfügbar machen
- **Kein Zwang, keine Einschränkungen, aber Steuerung:** „Gewünschte“ Entscheidungen einfach machen („Defaults“)
- **Transparenz über „Nudging“** schadet dem Effekt nicht und fördert die Akzeptanz!

6/15/2023

Prof. Dr. Christiane Schwieren

9

## Fazit aus verhaltensökonomischer Sicht

- **Krisen und die Erwartung von Krisen können Stress auslösen**
  - Abhängig von individuellen und strukturellen/gesellschaftlichen Voraussetzungen
- **Stress beeinflusst das Entscheidungsverhalten**
  - Entscheidungsarchitektur zur Unterstützung „guter“ Entscheidungen trotz Stress
  - Erhöhung individueller Resilienz zur Vermeidung langfristig „verzerrter“ Entscheidungen
- **VOR einer Krise**
  - Kontext schaffen, der individuelle Resilienz fördert und weniger-resiliente Personen stützt
  - Entstigmatisierung von psychischen Problemen und nicht-resilienten Reaktionen
  - **In der Bildung:**
    - Strategien zur Förderung psychischer Gesundheit
    - Erwartungsmanagement – was ist „Erfolg“,
    - Inklusiv, stärker auf unsichere Zukunft ausgerichtet, lebenslange Veränderung und Lernen fördernd
  - individuelle Vorsorge einfach machen (Entscheidungsarchitektur)
- **IN einer Krise**
  - einfach und klar kommunizieren (Entscheidungsarchitektur, aber auch Transparenz!)
  - Zugang zu Unterstützung einfach gestalten (Entscheidungsarchitektur)

6/15/2023

Prof. Dr. Christiane Schwieren

10

## Referenzen

Stangl, W. (2023). Resilienz – Online Lexikon für Psychologie & Pädagogik. <https://lexikon.stangl.eu/593/resilienz>.

Sandi, C. (2013) Stress and Cognition. WIREs cognitive science. <https://doi.org/10.1002/wcs.1222>

Lupien, S. (2012) *Well Stressed: Manage Stress Before It Turns Toxic*, Kindle Edition

Rohmert, W. und Rutenfranz, J. (1975) Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastungen und Beanspruchung an unterschiedlichen industriellen Arbeitsplätzen. Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung.

# Krisenfeste Gesellschaft: Die Bedeutung von Kommunikation

Öffentliche Anhörung der Enquete-  
kommission „Krisenfeste Gesellschaft“  
des Landtags von Baden-Württemberg

Stuttgart  
16. Juni 2023



Prof. Dr. Frank Brettschneider  
<https://komm.uni-hohenheim.de>

Prämissen: Voraussetzungen für Krisenfestigkeit  
auf Seiten der Bevölkerung



Prämissen: Zusammenhang der Krisen-Phasen



*Vertrauen:*

- sichert Handlungsspielräume in der Krise
- sorgt für Fairness bei Medien
- stellt sicher, dass Organisation nicht hektisch reagiert

*Falsches Verhalten in der Krise:*

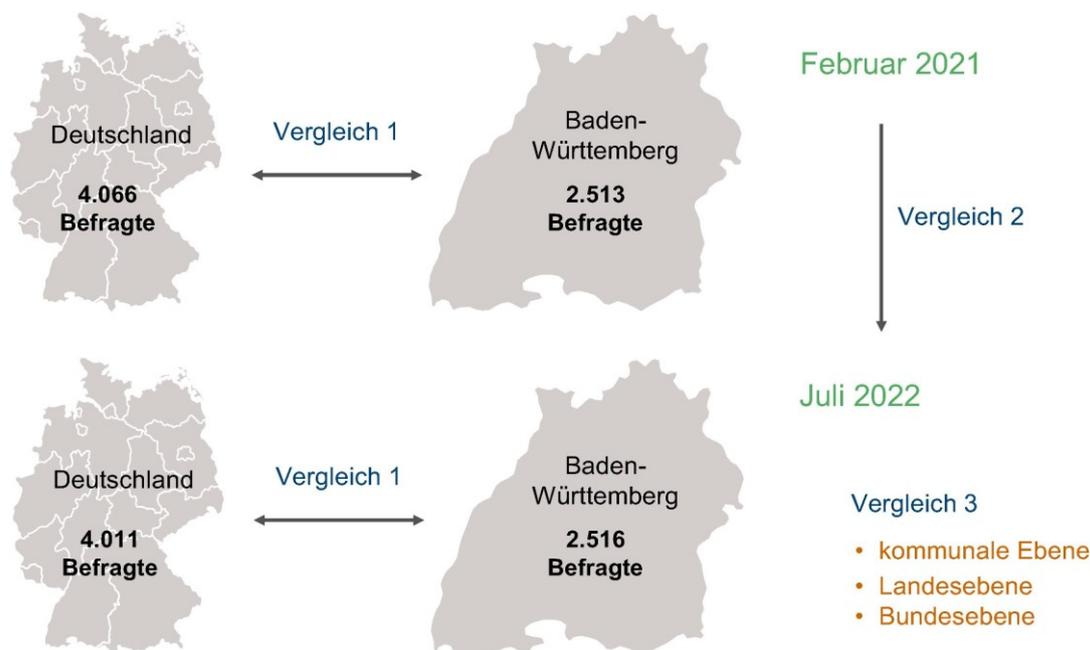
- Menschen sind verärgert und halten sich ggf. nicht an Regeln
- Journalisten berichten negativ
- Anspruchsgruppen und Öffentlichkeit entziehen Vertrauen

Prof. Dr. Frank Brettschneider

Vertrauen in Institutionen:  
Dialog ist wichtig



# Demokratie-Monitor: Repräsentative Umfragen 2021 und 2022



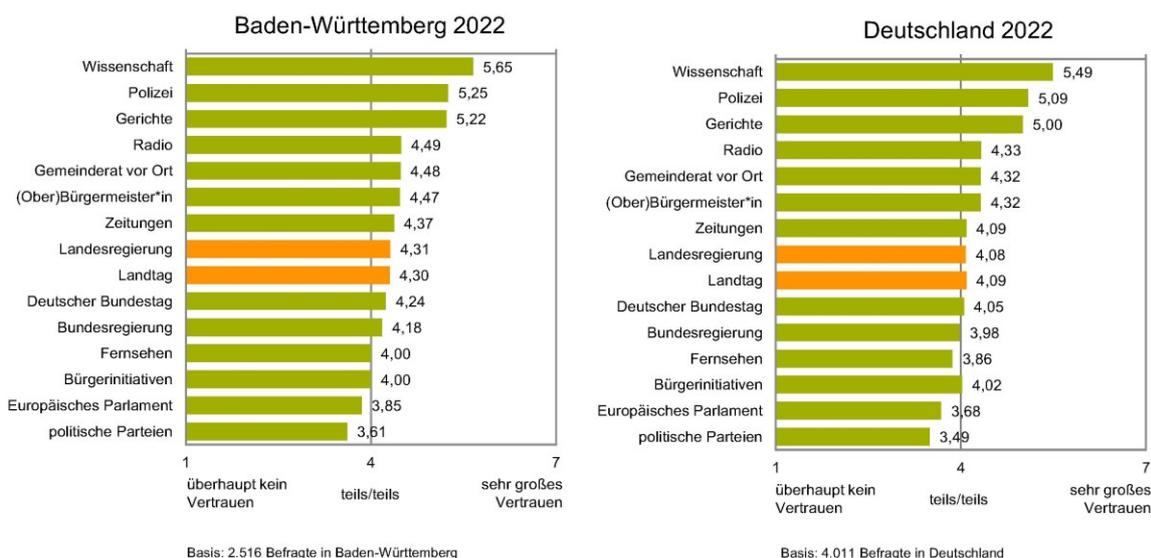
Prof. Dr. Frank Brettschneider

## Vertrauen in Institutionen, 2022



„Ich nenne Ihnen jetzt eine Reihe von öffentlichen Einrichtungen und Organisationen in Deutschland. Sagen Sie mir bitte jeweils, wie groß das Vertrauen ist, das Sie der Organisation entgegenbringen. Benutzen Sie dazu bitte diese Skala.“

Antwortskala: 1 = überhaupt kein Vertrauen, 7 = sehr großes Vertrauen; mit den Zahlen dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen.



Prof. Dr. Frank Brettschneider

# Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Demokratie in (Bundesland), 2022



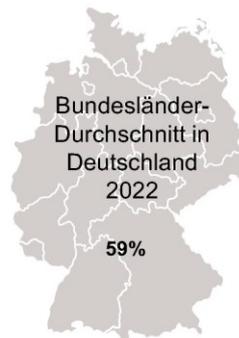
„Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit dem Funktionieren der **Demokratie hier in Baden-Württemberg (bzw. Bundesland)?**“

Anteil der zufriedenen oder sehr zufriedenen Befragten

Antwortskala: 1 = sehr zufrieden, 2 = ziemlich zufrieden, 3 = teils/teils, 4 = eher unzufrieden, 5 = sehr unzufrieden. In der Grafik sind die Anteile der Antworten 1 und 2 zusammengefasst.



Basis: 2.516 Befragte in Baden-Württemberg



Basis: 4.011 Befragte bundesweit

Prof. Dr. Frank Brettschneider

# Krisenfeste Demokratie: Entscheiden und Vorbereiten



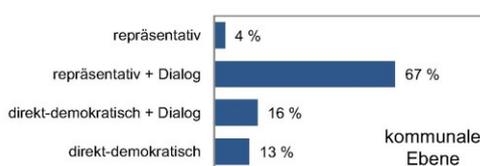
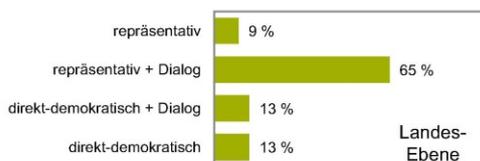
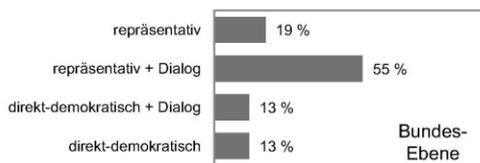
## Modus des Entscheidens

	repräsentativ	direkt-demokratisch
mit dialogischer Beteiligung	repräsentativ + Dialog	direkt-demokratisch + Dialog
ohne dialogische Beteiligung	repräsentativ ohne Dialog	direkt-demokratisch ohne Dialog

Modus des Vorbereitens

Prof. Dr. Frank Brettschneider

## Gewünschte Varianten auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, 2022



- Etwa **zwei Drittel der Befragten** wünschen sich eine Demokratie, in der zwar grundsätzlich die gewählten Repräsentant:innen die politischen Entscheidungen treffen, in der sie aber vorher die Bürgerinnen und Bürger anhören und deren Empfehlungen in ihre Überlegungen einbeziehen.
- Darin unterscheiden sich die Menschen in Baden-Württemberg nicht vom **Bundesdurchschnitt**.
- **Frauen** wünschen sich etwas häufiger Dialog als Männer.
- **Altersgruppen** unterscheiden sich nicht deutlich voneinander.
- **Anhänger** der AfD und der Linken bevorzugen die direkt-demokratischen Varianten überdurchschnittlich oft.

Basis: 2.516 Befragte in Baden-Württemberg

## Zufriedenheit mit dem Verfahren / dem Ergebnis der Bürgerbeteiligung und Demokratiezufriedenheit bzw. Institutionenvertrauen, 2021/2022

Prof. Dr. Frank Brettschneider



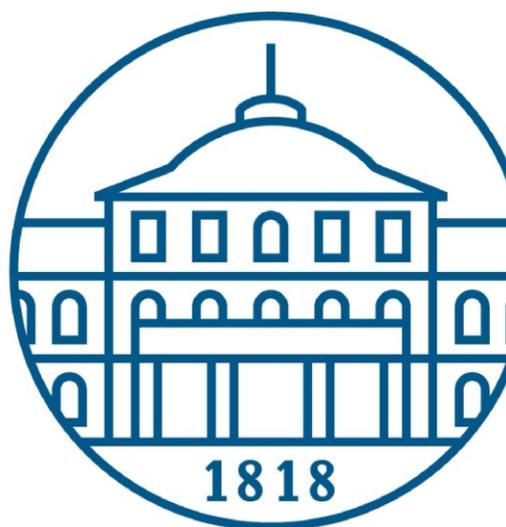
„Haben Sie in den letzten zehn Jahren an irgendeiner Form der dialogischen Bürgerbeteiligung (online oder offline) teilgenommen?“ Falls Ja: „Wie zufrieden oder unzufrieden waren Sie mit der Art und Weise, wie die Bürgerbeteiligung durchgeführt wurde – also im Hinblick auf den Umgang mit den Bürgern, die Dauer der Beteiligung, etc.?“ „Und wie zufrieden oder unzufrieden waren Sie mit dem inhaltlichen Ergebnis der Bürgerbeteiligung?“

Reaktion	Anteil	Zufriedenheit / Vertrauen	
		Vertrauen in Landtag / Landesregierung <small>Mittelwerte auf Skala von 1 bis 7</small>	Demokratiezufriedenheit Land <small>Mittelwerte auf Skala von 1 bis 5</small>
Ich habe nicht teilgenommen	53 %	4,39	3,75
teilgenommen und unzufrieden mit <sup>TEP</sup> Verfahren und Ergebnis	19 %	<b>3,94</b>	<b>3,42</b>
teilgenommen und zufrieden mit <sup>TEP</sup> Verfahren, aber nicht mit Ergebnis	9 %	4,71	3,95
teilgenommen und zufrieden mit <sup>TEP</sup> Ergebnis, aber nicht mit Verfahren	4 %	4,50	3,79
teilgenommen und zufrieden mit <sup>TEP</sup> Verfahren und Ergebnis	15 %	<b>4,81</b>	<b>4,03</b>

Basis: 5.029 Befragte in Baden-Württemberg

Prof. Dr. Frank Brettschneider

Orientierung und Klarheit:  
Verständlichkeit ist wichtig



## Verständlichkeits-Monitor: Corona-PMs der Bundesministerien 2020 und 2021



### Hintergrund

Eine verständliche Kommunikation von Regierungen ist jederzeit sinnvoll und notwendig. Regierungen müssen ihr Handeln verständlich darlegen und begründen. Nicht nur für Experten, sondern für alle Bürgerinnen und Bürger – unabhängig vom Vorwissen und vom Bildungsstand. Zudem gilt: Nur wer verstanden wird, kann auch überzeugen. Dies gilt erst recht in Krisenzeiten. Dann ist das Bedürfnis der Menschen nach Orientierung besonders groß. Auch die Verständlichkeit der Kommunikation sollte dann besonders groß sein. Das gilt auch für Parlamente.

### Forschungsfragen

1. Wie **verständlich** sind die **Pressemitteilungen** der deutschen Bundesregierung zur Corona-Pandemie zwischen März 2020 und Januar 2021? (1.362 Pressemitteilungen)
2. Was sind die größten **Hürden** für die Verständlichkeit?

### Messinstrument „Hohenheimer Verständlichkeitsindex“

- Verständlichkeitsmessung: Satzmerkmale, Wortmerkmale, Verständlichkeits-Formeln
- 0 (schwer verständlich) bis 20 (leicht verständlich)

# Beispiele aus Hohenheimer Verständlichkeitsstudien 2005-2022



Hohenheimer Verständlichkeitsindex

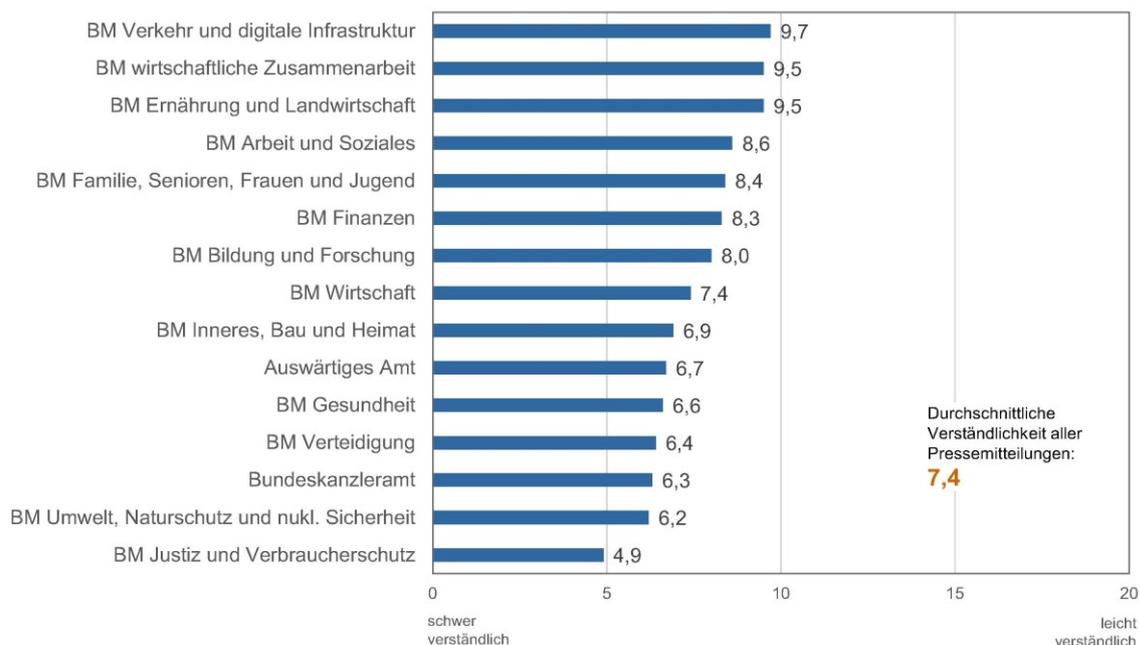


Prof. Dr. Frank Brettschneider

# Pressemitteilungen der Bundesregierung zu Corona 2020-2021



Hohenheimer Verständlichkeitsindex



Prof. Dr. Frank Brettschneider

## Die häufigsten Verständlichkeits-Hürden



Prof. Dr. Frank Brettschneider

## Verständlichkeits-Hürden in Pressemitteilungen der Bundesregierung 2020-2021

**Beispiele für Fachbegriffe und Anglizismen**

Corona Matching Fazilität  
 Corona-Hackathon  
 Point-of-Care-Antigentest  
 Coronavirus Digital Content Hub  
 Letalität  
 Stratifikation  
 Containment Scouts

**Beispiele für Wortungetüme**

WissZeitVG-Befristungsdauer-Verlängerungs-Verordnung  
 Gesundheitsversorgungsweiterentwicklungsgesetz  
 Vereinfachter-Zugang-Verlängerungsverordnung  
 Luftverkehrsteuer-Absenkungsverordnung  
 First-In-First-Out-Abverkaufs-Prinzip

**Beispiele für Corona-Wortschöpfungen**

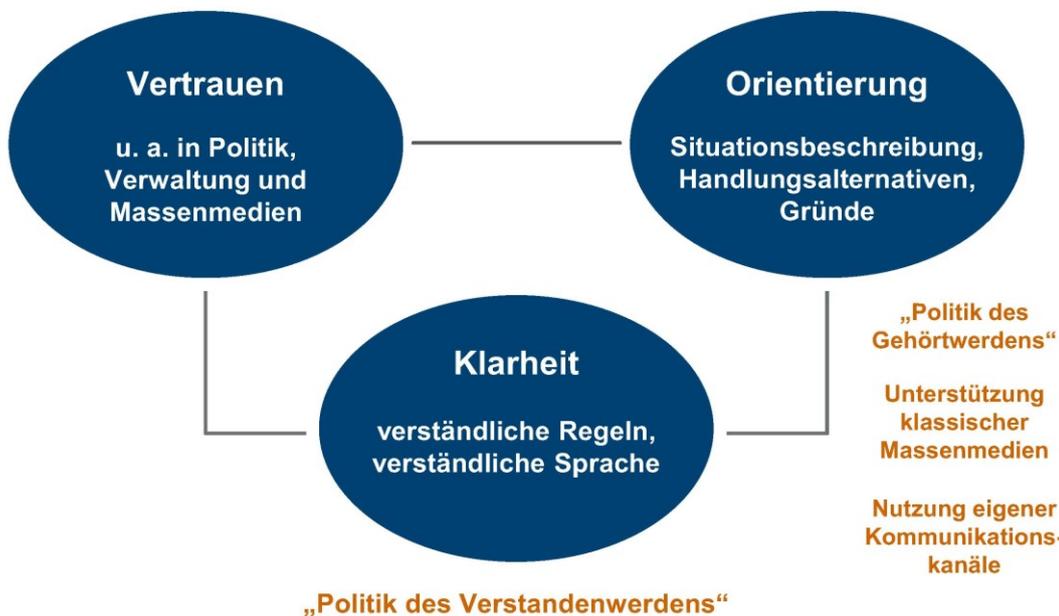
CoronaCare  
 Covid-19 Evidenz-Ökosystems  
 Corona-Toolbox  
 Corona-Digitalisierungsschub  
 Corona Audio Campaign

Prof. Dr. Frank Brettschneider

Zusammenfassung: Kommunikation (Information und Dialog) sind für die Krisenfestigkeit von großer Bedeutung



„Politik des Gehörtwerdens“



Prof. Dr. Frank Brettschneider

Ansprechpartner



Prof. Dr. Frank Brettschneider

Universität Hohenheim  
Lehrstuhl für Kommunikationswissenschaft  
Fruwirthstraße 46  
70599 Stuttgart

Tel. 0711-459-24030

[frank.brettschneider@uni-hohenheim.de](mailto:frank.brettschneider@uni-hohenheim.de)  
<https://komm.uni-hohenheim.de>

Prof. Dr. Frank Brettschneider



[www.hdm-stuttgart.de](http://www.hdm-stuttgart.de)

Kontext:

Interdisziplinäres BMBF-Projekt Dynamo – Erkennung und Bekämpfung von Desinformation auf Telegram:



Leitung journalistisches Teilprojekt (mit Lars Rinsdorf):



### Warum gibt es auf Telegram viele desinformierende Kanäle?



- › Messenger mit Massenkommunikationsfunktion: Beliebige Zahl von Abonnierenden bei Kanälen, bis zu 200.000 Mitglieder in Gruppen
- › Wenig Deplatforming, keine Herausgabe von Daten an deutsche Behörden
- › Ruf als „sichere Plattform“

→ Nutzung durch **staatskritische Gruppen weltweit**, beispielsweise auch im Iran und in Russland.

→ Im deutschsprachigen Raum etabliert sich Telegram als **Ausweichplattform**, zunächst der Identitären Bewegung (ab 2019) und dann der Querdenken-Szene (ab Sommer 2020).

3

### Definition „aktuelle Desinformation“

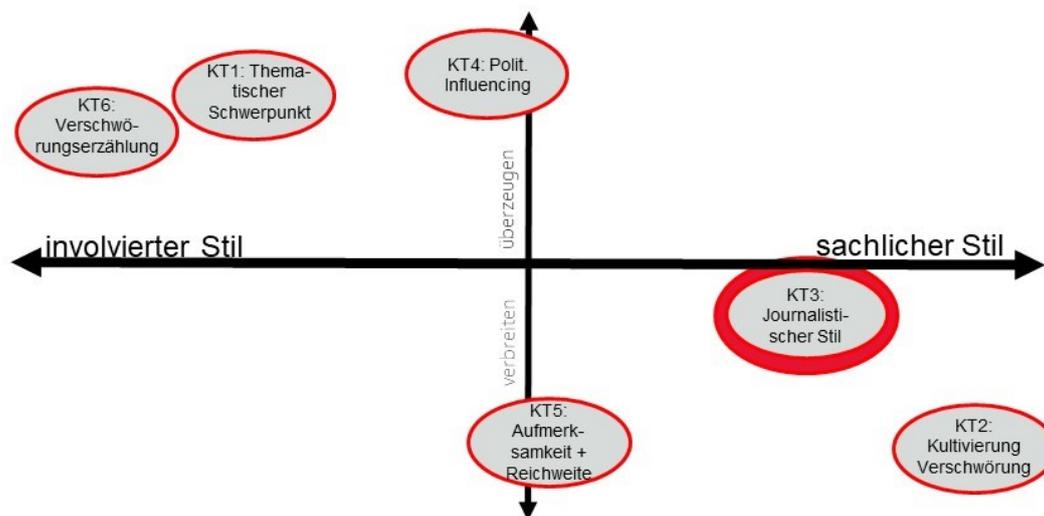


Kommunikation **wissentlich und empirisch falscher Informationen** zu neuen und relevanten Sachverhalten mit dem Anspruch auf Wahrheit.

(vgl. Zimmermann/Köhring, 2020: 23)

4

Desinformierende Kanäle sortiert nach kommunikativen Absichten und stilistischer Ausgestaltung der Postings



5

Fake News als Spezialfall der aktuellen Desinformation



- Ahmen journalistische Nachrichteninhalte nach.
- Missachten journalistische Rechercheroutinen systematisch (Prinzip vor Veröffentlichung mit Vorwürfen zu konfrontieren, keine Gerüchte zu verbreiten, beide Seiten zu hören, Fehler richtigzustellen...).

Bader, K.; Jansen C.; Rinsdorf L., 2020: Jenseits der Fakten - Deutschsprachige Fake News aus Sicht der Journalistik. In: Bader, K.; Krämer, N.; Rinsdorf, L.; Roßnagel, A. (Hgg.): Desinformation aufdecken und bekämpfen. Interdisziplinäre Ansätze gegen Desinformationskampagnen und für Meinungsppluralität. Baden-Baden: Nomos. 17-49.

<https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/9783748904816-33/kapitel-2-jenseits-der-fakten-deutschsprachige-fake-news-aus-sicht-der-journalistik>

6

### Empfehlung: Medienbildung verbessern



- › Weil Menschen aller Altersklassen **Nachrichten** zunehmend über Social Media (und Messenger) rezipieren, ist es wichtig, dass sie lernen, **die einzelne Nachricht besser einzuschätzen**.
- › Bereits Schüler\*innen sollten lernen, was professionellen, seriösen Journalismus auszeichnet.

7

### Beispiel Medienbildung: Grundschulniveau

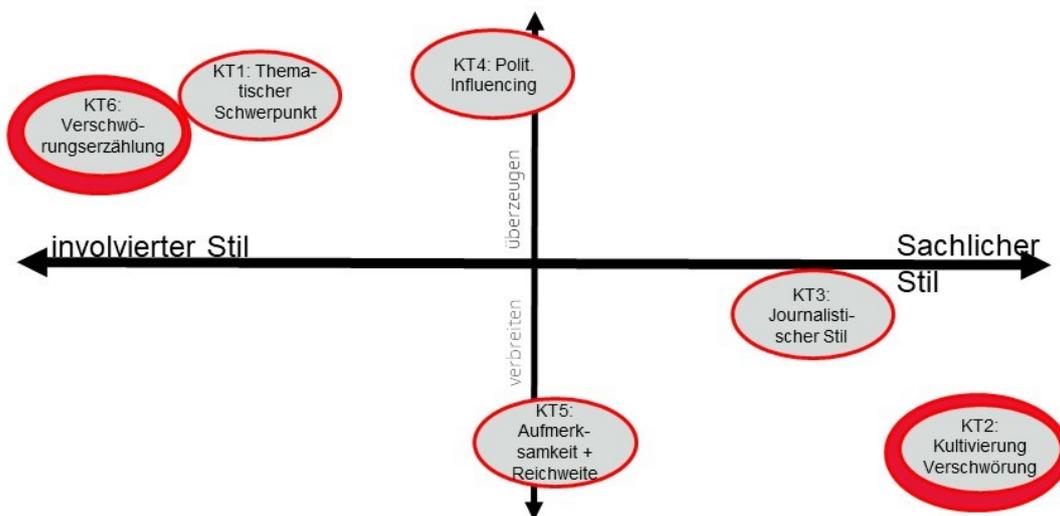


An welche Regeln musst du dich als Journalist oder Journalistin halten?

- 1) **Schreibe keine Gerüchte auf**, die du nicht geprüft hast. Für die meisten Informationen brauchst du zwei voneinander unabhängige Quellen, bevor du darüber schreibst.
- 2) **Höre immer beide Seiten an**, wenn es einen Konflikt gibt. Zum Beispiel darfst du Vorwürfe gegen jemanden nicht verbreiten, bevor du die Person gefragt hast, was sie selbst zu ihrer Verteidigung sagen mag.
- 3) **Wenn du einen Fehler gemacht hast: Gib es zu**. Ändere den Artikel, aber schreibe auch dazu, dass du ihn geändert hast und was der Fehler war.

8

## Desinformierende Kanäle sortiert nach kommunikativen Absichten und stilistischer Ausgestaltung der Postings



Empfehlung: QAnon als Bedrohung ernst nehmen



- › QAnon als elitenfeindlicher und antisemitischer Verschwörungsmythos auf Telegram sehr präsent.
- › Ideologie durchdringt zunehmend auch Kanäle und Gruppen, auf denen ursprünglich andere Anliegen vertreten wurden.
- › Kinderschutz als sehr anschlussfähiges Narrativ in die gesellschaftliche Mitte hinein.

→ Sicherheitsbehörden müssen diese Bedrohung ernst nehmen!

→ Es muss Aufklärung geleistet werden.

## Gefahr: Strategisches Mainstreaming



„Beim **strategischen Mainstreaming** wird versucht, den öffentlichen Diskurs in Richtung radikaler Positionen zu verlagern, ohne dass dies so wahrgenommen oder unmittelbar mit spezifischen Ideologien assoziiert wird.

**Mainstreaming** kann zur **Verringerung von Reaktanz** gegenüber extremistischen Ideologien, Akteuren oder Praktiken führen. Zudem werden extremistische Akteure darüber weniger offensichtlich mit den Ideologien in Verbindung gebracht und wirken harmloser sowie stärker in der Mitte der Gesellschaft verankert.“ (ZAF, 2023).

11

## Literatur



Bader, K.; Müller, K.; Rinsdorf, L. (2023): „Es ist doch völlig wurscht, ob es ein Fake oder eine wahre Information ist“: Wirklichkeitskonstruktionen durch Kuratierung in deutschsprachigen Messengern. Einreichung für das Special Issue: Telegram in der politischen Öffentlichkeit, in Medien und Kommunikationswissenschaft (in Begutachtung).

Bader, K.; Jansen C.; Rinsdorf L. (2020): **Jenseits der Fakten - Deutschsprachige Fake News aus Sicht der Journalistik**. In: Bader, K.; Krämer, N.; Rinsdorf, L.; Roßnagel, A (Hgg.): Desinformation aufdecken und bekämpfen. Interdisziplinäre Ansätze gegen Desinformationskampagnen und für Meinungsppluralität. Baden-Baden: Nomos. 17-49. <https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/9783748904816-33/kapitel-2-jenseits-der-fakten-deutschsprachige-fake-news-aus-sicht-der-journalistik>

ZAF (2023): **Abschlussbericht – Mainstreaming und Radikalisierung in sozialen Medien**. [https://www.verfassungsschutz.de/SharedDocs/publikationen/DE/zaf/2023-02-16-zaf-abschlussbericht.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=7](https://www.verfassungsschutz.de/SharedDocs/publikationen/DE/zaf/2023-02-16-zaf-abschlussbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=7)

Zimmermann, F. /Kohring, M. (2020): **Aktuelle Desinformation – Definition und Einordnung einer gesellschaftlichen Herausforderung**. In: Hohlfeld, R.: Fake News und Desinformation. Baden-Baden: Nomos, 32-43, DOI: [doi.org/10.5771/9783748901334](https://doi.org/10.5771/9783748901334) .

12

## Problemen

- Mütter mit Kindern haben wenig Zugang zu Bildung und Arbeit
- Kommunikation zwischen Behörden ist manchmal schwierig
- Sprachbarriere
- Kulturelle Unterschiede
- Diskriminierung und Vorurteile
- Viele traumatisierte Menschen fühlen sich allein gelassen
- Wohnungsprobleme
- Mangelnde Bildung und berufliche Fähigkeiten
- Bildungssystem ist kompliziert
- Arbeitsmarktintegration

## Handlungsempfehlungen

- Mehrsprachigkeit fördern
- Bildungsförderung
- Spracherwerb
- Arbeitsmarktintegration
- Kultureller Austausch
- Soziale Unterstützung
- Interkulturelle Sensibilisierung
- Rechtliche Unterstützung
- Politische Teilhabe
- Wohnraum schaffen
- Langfristige Unterstützung
- Frühzeitige Intervention

## Fazit

Es ist wichtig anzumerken, dass erfolgreiche Integration eine gemeinsame Anstrengung von Regierungen, lokalen Behörden, zivilgesellschaftlichen Organisationen, Einheimischen und Migranten selbst erfordert

**Danke für ihre Aufmerksamkeit**

GEMEINSAM ERREICHEN WIR MEHR

# Die Landesarbeitsgemeinschaft TelefonSeelsorge Baden-Württemberg

Martina Rudolph-Zeller  
16.06.2023

TelefonSeelsorge  
Landesarbeitsgemeinschaft  
TelefonSeelsorge Baden-Württemberg

TelefonSeelsorge®  
TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.

## Themenüberblick



## Menschen brauchen in Krisen...

Das Gespräch von Mensch zu Mensch

Einen Wegweiser und erste Clearingstelle

Niederschwellig erreichbare Angebote

Ein breites Angebot durch verschiedene Medien,  
die einen geschützten Rahmen bieten

**WIR  
HÖREN  
ZU** 

## Die TelefonSeelsorge in Baden-Württemberg

13 Stellen  
in Baden-Württemberg  
mit 1.101  
Ehrenamtlichen  
Statistische Zahlen 2022



# Die TelefonSeelsorge Baden-Württemberg in Zahlen

Wir sind für dich da ...

0800 111 0 111

24 Stunden

online.telefonseelsorge.de



Vertraulich

Anonym

Kostenfrei



Kostenlose Krisenkompass-App

## Ehrenamtliche

1.101

## Telefonate

138.169

Ø Dauer: 25 Minuten

## Chats

7.579

Ø Dauer: 30 Minuten

## Mails

4.874

Statistische Erhebung 2022

# TelefonSeelsorge Baden-Württemberg im Gesamtsystem der existierenden Hilfs- und Unterstützungsangebote

- Früherkennung u. Seismograph für individuelle und gesamtgesellschaftlich relevante Krisenpotentiale
- Brücke ins Helfersystem und Entlastung des Helfersystems
- Über-konfessionelles, niederschwelliges Angebot
- Daseins Fürsorge, Schnittstellendienst
- Seit über 60 Jahren im Dienst

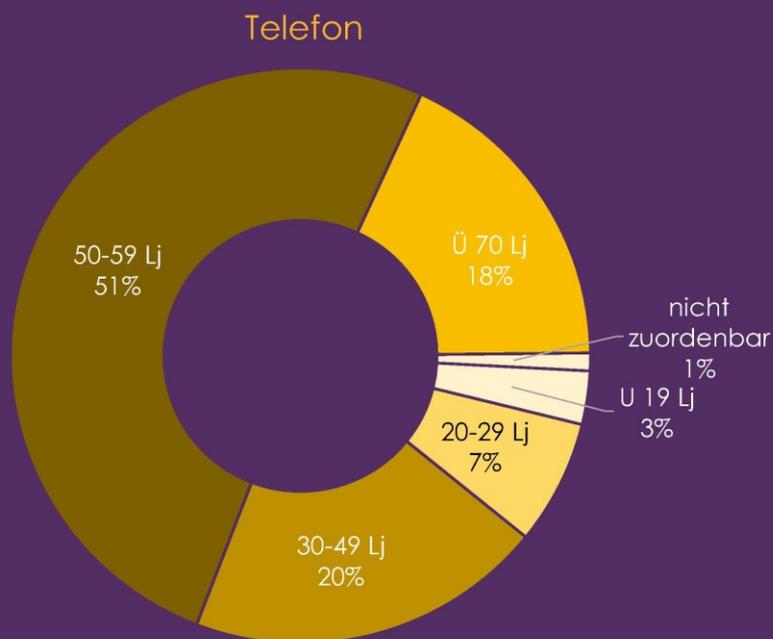
## Bürgerliches Engagement und Kommunikationsfähigkeit

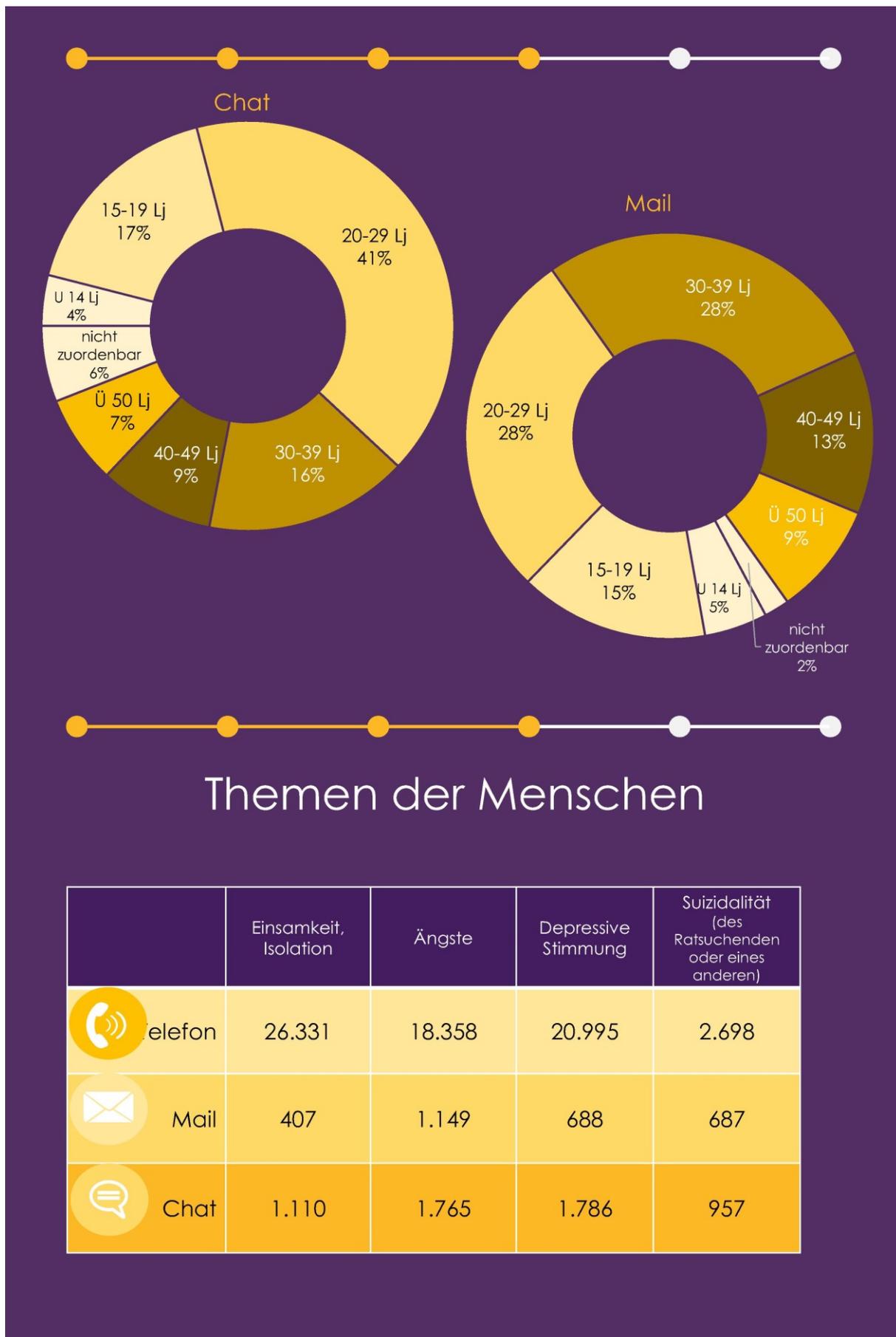
Qualifizierte Ehrenamtliche im Alter zwischen 27 und 75 Jahren  
 2 Jahre Ausbildung: rund 300 Stunden Unterricht  
 Basisausbildung in person-zentrierter Gesprächsführung  
 Qualitätsstandards in Ausbildung, regelmäßige Supervision und Weiterqualifizierung



Zuhörkompetenz  
 Gesundheitskompetenz  
 individuelle Resilienz der Ausgebildeten

## Altersstruktur der Kontakte der TelefonSeelsorge Baden-Württemberg 2022





## Erfahrungen der TelefonSeelsorge in der Zeit der Coronapandemie

### TelefonSeelsorge

Von Tag 1 der Pandemie erreichbar und ansprechbar, da Seelsorge-Auftrag jede Art von Krise umfasst

### Erreichbarkeit

Telefon/ Mail/ Chat : 24/7, abends, nachts und am Wochenende - wenn andere Angebote u.U. geschlossen sind

### Ehrenamt

In Ba-Wü rund 1.100, in Krisenkommunikation exzellent ausgebildete, Ehrenamtliche dauerhaft im Einsatz (Telefon, Mail, Chat)

### Potential

TelefonSeelsorge mit ihrem Angebot seit den 1960-Jahren kontinuierlich präsent für Menschen in persönlichen, gesellschaftlichen, gesundheitlichen und politischen Krisen

## Stärkung der Resilienz der Bürgerinnen und Bürger

**ZIEL**

Der Vereinzelung und Unverbundenheit entgegenwirken

**ZIEL**

Angebot stärken für alle Menschen in Krisen und speziell für Randgruppen

Konkrete Empfehlungen, welche Maßnahmen aus unserer Sicht erforderlich sind, um die Resilienz des Gemeinwesens in Baden-Württemberg zu stärken

Gemeinsinn stärken, Kommunikationsfähigkeit, sowie Kenntnis über psychische Krisen durch gezielte Angebote fördern

Niederschwellige Angebote stärken

Netzwerkausbau und Durchlässigkeit zwischen sozialpolitischen und kirchlich getragenen Initiativen der Krisenvorsorge erhöhen

Zugang zu professionellen Hilfsangeboten (Diagnostik und Therapie ) erleichtern und sicherstellen

Krisenbegriff erweitern- Schnittstellendienste als niederschwellige Anlaufstelle sichern und Expertise nutzen, fester Sitz der TS in relevanten Gremien

Stärkung und Wertschätzung des in Not- und Krisensituationen relevanten Ehrenamts weiter steigern

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

[www.LAG-TS-BW.de](http://www.LAG-TS-BW.de)  
[info@telefonseelsorge-stuttgart.de](mailto:info@telefonseelsorge-stuttgart.de)



**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 1**  
**13. EK KG / 26.5.2023**

## **Landtag von Baden-Württemberg**

17. Wahlperiode

### **Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“**

#### **Antrag**

der Fraktion SPD

*Politische Aussprache zum zweiten Handlungsfeld*

*10-Punkte-Papier zum Handlungsfeld II staatliche Krisenvorsorge*

Die Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“ wolle beschließen, hinsichtlich der zu erarbeitenden Handlungsempfehlungen in Handlungsfeld II – staatliche Krisenvorsorge folgende Themenschwerpunkte zu berücksichtigen:

#### **1. Die Bürger\*innen im Blick**

Für eine bessere Krisenkommunikation können aus der Corona-Pandemie zahlreiche Lehren gezogen werden. Mit der Enquetekommission wollen wir darauf hinwirken, bei künftigen Verordnungen, Gesetzen und Verwaltungsvorschriften stärker auf Verständlichkeit, Barrierefreiheit und Nachvollziehbarkeit der Normen zu achten, um die Akzeptanz politischer Entscheidungen bei den Bürger\*innen entsprechend zu erhöhen. Dafür müssen zunächst klare Zuständigkeiten in der internen Kommunikation, z.B. in Krisenstäben festgelegt werden und auch die Zuständigkeit der externen Kommunikation an die Bürger\*innen muss vorab geklärt werden. Klare Absprachen zwischen allen am Entscheidungsprozess beteiligten Akteur\*innen sind notwendig, um die Eindeutigkeit von politischen Botschaften zu befördern und Verunsicherungen zu vermeiden. Sich widersprechende Pressemitteilungen unterschiedlicher Ministerien erhöhen die Politikverdrossenheit. Rechtssicherheit ist in Krisenzeiten unabdingbar. Handlungsempfehlungen sollen darauf abzielen, dass eine möglichst klare Rechtslage bei allen Entscheidungen mitberücksichtigt werden sollte. Dies impliziert auch die Anpassung des Landeskatastrophenschutzgesetzes.

#### **2. Katastrophenschutz im Land neu denken**

Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass Lehren aus Krisen auch ressortübergreifend gezogen werden müssen. Eine ressortübergreifende Krisenbewältigungs- und -vorsorgestrategie soll daher in die Handlungsempfehlungen einfließen. Es bedarf vorhandener Krisenpläne, die klare Zuständigkeiten beinhalten müssen. Den Verantwortlichen in den Regierungspräsidien muss bekannt sein, an wen sie

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 1**  
**13. EK KG / 26.5.2023**

sich im Bedarfsfall wenden sollen. Dazu gehört auch, dass die Zuständigen darüber informiert sind, wo sich die Krisenpläne befinden, wie diese umgesetzt werden und wann z.B. regelmäßige länder- und ressortübergreifende Krisenmanagementübungen (LÜKEX) zur Durchführung der Krisenpläne stattfinden. Bei Stromausfällen oder Naturkatastrophen ist das Land u.a. auf die Kooperation mit großen Telekommunikationsunternehmen angewiesen, wobei letztere Abläufe und Einbindung von Seiten des Landes als verbesserungswürdig eingestuft haben. Daher sollen die Handlungsempfehlungen die Benennung von Ansprechpartner\*innen für Unternehmen in den Blick nehmen sowie Möglichkeiten aufzeigen, wie – zumindest für große Unternehmen – der Zugriff auf Krisenpläne des Landes erlaubt werden kann. Weiche Faktoren sind für die Krisenvorsorge jedoch genauso wichtig wie die Aus- und Weiterbildung von Einsatzkräften. Auch für Einsatz- und Rettungskräfte sind Krisen- und Katastrophenszenarien kein Alltag. Deshalb soll es das Ziel sein, regelmäßige Schulungen zur psychosozialen Notfallversorgung für alle Einsatzkräfte anzubieten.

### **3. Krisenvorsorge im föderalen System**

Das integrierte Hilfeleistungssystem der Bundesrepublik Deutschland ist pyramidenförmig aufgebaut, wobei der Bund an der Spitze für den Zivilschutz sowie die Amts- und Katastrophenhilfe verantwortlich zeichnet. Da das Land den Katastrophenschutz nicht ganz allein bewältigen kann, ist zur besseren Krisenbewältigung teilweise die Unterstützung des Bundes notwendig. Nichtsdestotrotz bleibt der Katastrophenschutz grundsätzlich eine Länderaufgabe. Es gilt deshalb, das System des Katastrophenschutzes neu in den Blick zu nehmen und Instrumente zur länderübergreifenden Zusammenarbeit wie bspw. das während der Corona-Pandemie eingeführte Kleeblattkonzept kontinuierlich weiterzuentwickeln. Bundeseinheitliche Standards und -einheitliche Ansprechpartner\*innen sind in Krisen notwendig, da Krisen sich nicht an geographische Grenzen halten und ein schnelles Eingreifen oftmals erforderlich ist. Wir begrüßen daher die Einrichtung eines Gemeinsamen Kompetenzzentrums Bevölkerungsschutz (GeKoB) beim Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe ausdrücklich. Das Land soll sich als Akteur beim GeKoB einbringen, um so einen effektiveren Katastrophenschutz bewerkstelligen zu können. Des Weiteren soll geprüft werden, inwiefern die Bundeswehr in den Katastrophenschutz eingebunden werden kann unter Berücksichtigung einer Überarbeitung des Amtshilfeverfahrens. Der Weg zu einer Vereinheitlichung von Standards wird auch auf europäischer Ebene durch die Einführung der NIS2-Richtlinie zur Cybersicherheit eingeschlagen, die es hierzulande umzusetzen gilt.

### **4. Schulterchluss mit den Kommunen**

Kommunen kommt in der Krisenbewältigung eine entscheidende Rolle zu, da sie bei der Gefahrenabwehr, für Rettungsdienst und Brandschutz sowie bei Großschadens- und Katastrophenlagen originär zuständig sind und deswegen als direkte Ansprechpartner der Bürger\*innen dienen. Umso wichtiger ist es deshalb, kommunales Wissen und best-practice-Beispiele zu bündeln, um dieses Wissen für alle Kommunen zugänglich machen zu können. Handlungsempfehlungen sollen die Möglichkeit von Kommunen beinhalten, mit anderen Kommunen sog. Patenkommunen zu bilden, um im Fall eines Ausfalls wie z.B. bei einem Cyberangriff weiterhin handlungsfähig zu bleiben. Die Enquetekommission soll darüber hinaus darauf hinwirken, rechtliche Vorgaben für die IT-Sicherheit von Kommunen festzulegen, damit alle Kommunen im Bereich der Cybersicherheit auf dasselbe Sicherheitsniveau gebracht werden.

### **5. Soziale Arbeit ist Krisenvorsorge**

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 1**  
**13. EK KG / 26.5.2023**

Soziale Arbeit verstehen wir als praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin, deren Ziel die Förderung des sozialen Wandels, der sozialen Entwicklung und des sozialen Zusammenhalts sowie die Stärkung und Befreiung der Menschen ist. Gestützt auf Theorien zur Sozialen Arbeit, auf Sozialwissenschaften, Geisteswissenschaften und indigenem Wissen werden bei der Sozialen Arbeit Menschen und Strukturen eingebunden, um existenzielle Herausforderungen zu bewältigen und das Wohlergehen zu verbessern. Soziale Arbeit ist für den Zusammenhalt unserer Gesellschaft unverzichtbar. Denn sie kann durch niedrigschwellige Angebote dazu beitragen, Zugang zu Personen zu erhalten, zu denen auch Politiker\*innen sonst nur schwer Zugang erhalten. Soziale Arbeit kann hilfreiche Brücken bauen und die Notwendigkeit von Maßnahmen vermitteln helfen, aber auch dafür sensibilisieren, dass keine Stigmatisierung von marginalisierten Gruppen stattfindet. Dies soll sich entsprechend in den Handlungsempfehlungen niederschlagen. Der Wert von Sozialer Arbeit bemisst sich also darin, dass sie erstens in einem hohen Maß zur Prävention beiträgt und damit die Resilienz unserer Gesellschaft befördert und zum zweiten einen hohen Social Return on Invest mit sich bringt. Handlungsempfehlungen sollen beides berücksichtigen und darüber hinaus Maßnahmen vorsehen, wie Soziale Arbeit gezielt ausgebaut und dauerhaft finanziert werden kann.

Während der Corona-Pandemie sank die Zahl der Bewohner\*innen in den Frauenhäusern aufgrund der Abstands- und Hygieneregulungen dramatisch, was den Zugang zu den ohnehin in ihrer Aufnahmekapazität beschränkten Frauenhäusern erschwerte. Die Enquetekommission soll darauf hinwirken, den entsprechenden Anlaufstellen für von Gewalt betroffene Frauen eine krisenfeste personelle sowie technische Ausstattung zu gewähren. Ziel soll es darüber hinaus sein, einen Masterplan für ein Unterstützungssystem für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder sowie für Prostituierte und Betroffene von Menschenhandel zu entwickeln. Im öffentlichen Raum leistet integrierte Jugendarbeit einen wichtigen Beitrag zur Krisenvorsorge, was in den Handlungsempfehlungen entsprechend berücksichtigt werden soll.

## **6. Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung stärken**

Um auf Krisen und Katastrophen vorbereitet zu sein, ist es notwendig, neben den bestehenden Hilfeleistungssystemen auch lokale Strukturen zu stützen, die vor Ort eine Alltagsversorgung gewährleisten und die Zivilgesellschaft aktiv einbinden. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass Bürger\*innen über das richtige Verhalten im Not- bzw. Krisenfall informiert und handlungsfähig sein sollen z.B. im Fall eines Stromausfalls oder eines Hochwassers. Durch Social Media können niedrigschwellig Informationen über das richtige Verhalten im Katastrophenfall vermittelt werden. Ziel muss es sein, Menschen dazu zu befähigen, selbst handlungsfähig zu sein und dabei insbesondere vulnerable Gruppen und deren spezifische Bedarfe in den Blick zu nehmen. Zur Stärkung lokaler Strukturen sollen zunehmend Angebote für Menschen mit Hilfebedarfen wie z.B. Nachbarschaftshilfen unterstützt werden. Die Handlungsempfehlungen sollen deshalb den Ausbau solcher niedrigschwelliger Angebote für Menschen mit Pflegebedarf oder Behinderungen in den Blick nehmen, um damit auch die Selbsthilfefähigkeit von vulnerablen Gruppen zu stärken. Gleichzeitig müssen die Grenzen der Nachbarschaftshilfe anerkannt werden, da sie nicht in allen Situationen Unterstützung bieten kann. Letzten Endes ist es Aufgabe des Staates, die Sicherheit der Bürger\*innen zu gewährleisten.

## **7. Zielgerichtet warnen**

Die rechtzeitige und möglichst barrierearme Warnung der Bevölkerung vor unmittelbaren Gefahren ist im Katastrophenfall essenziell. Dies hat sich auch bei der Hochwasserkatastrophe im Ahrtal gezeigt. Beim vergangenen bundesweiten Warnntag wurde deutlich, dass ein Warnmittelmix die beste Option ist, um möglichst große Teile der Bevölkerung zu erreichen. Dies soll entsprechend in die Handlungsempfehlungen aufgenommen werden. Zur adäquaten Warnung der Bevölkerung gehört auch

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 1**  
**13. EK KG / 26.5.2023**

die Aufklärung darüber, welche Bedeutung die jeweiligen Warnungen mit sich bringen und die entsprechende Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen. Es ist zu prüfen, inwiefern andere Strukturen unabhängig vom Rettungsdienst gestärkt werden sollen wie z.B. die 116117 des ärztlichen Notdienstes. Wir begrüßen das Sirenenförderprogramm des Bundes ausdrücklich, das Ende 2022 ausgelaufen ist. Da die Ausstattung mit Sirenen jedoch eine Landesaufgabe darstellt, plädieren wir für ein zusätzliches Programm auf Landesebene. Ziel ist die möglichst flächendeckende Aufklärung der Bevölkerung über die verschiedenen vorhandenen Warnmittel im modularen Warnsystem MoWaS durch landesweite Informationskampagnen oder einen landesweiten Warntag. Cell Broadcast bietet dabei große Chancen, da die Kommunikation unmissverständlicher erfolgt als via Sirene und eine große Zahl von Bürger\*innen über Push-Nachrichten auf dem Smartphone erreicht werden kann. Es soll geprüft werden, ob Cell Broadcast auch für große Unternehmen wie z.B. Netze BW geöffnet werden kann, um vor Stromausfällen bzw. -engpässen zielgerichtet warnen zu können.

## **8. Ehrenamtliche Einsatz- und Rettungskräfte stärken**

Im Zuge der Pandemie wurde deutlich, dass sich immer mehr Menschen projektbezogen ehrenamtlich engagieren. Als Konsequenz muss das Ehrenamt insgesamt attraktiver gestaltet werden z.B. durch Investitionen in eine moderne Ausstattung. Es ist zu prüfen, ob eine einheitliche Regelung im Bereich der Helfergleichstellung anzustreben ist. Ehrenamt neu denken bedeutet auch, Grenzen des Ehrenamts anzuerkennen. Wo eine Professionalisierung von Strukturen notwendig ist, darf der Staat sich nicht aus der Verantwortung nehmen. Darauf soll in den Handlungsempfehlungen hingewirkt werden. Bei der Nachwuchsgewinnung sollen Imagekampagnen das projektbezogene Engagement stärker berücksichtigen. Die Enquetekommission soll darauf hinwirken, die Forderungen der Hannoveraner Erklärung für die Feuerwehren auf ihre Umsetzbarkeit zu prüfen.

## **9. Effiziente Krisenbewältigung durch beschleunigte Digitalisierung**

Die Corona-Pandemie hat der Digitalisierung einen Schub verliehen, den es zugunsten einer besseren Krisenvorsorge weiterzuentwickeln gilt. Einem schnelleren, flächendeckenden Breitbandausbau ist daher größte Priorität beizumessen. Es ist wichtig sicherzustellen, dass alle Bürger\*innen - unabhängig von ihrer finanziellen Situation - von einem Glasfaserausbau profitieren. Daher muss das Land in diesem Bereich eine passende Förderkulisse schaffen und Regelungen zur Gewährleistung eines Anschlusses für jedes Haus in Baden-Württemberg erlassen. Der Ausbau der Digitalisierung kann nur funktionieren, wenn dieser einheitlich geregelt ist, einheitliche Vorgaben vorgesehen werden und die Kompatibilität von Systemen gewährleistet ist. Dazu sollen alle Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben sowie die integrierten Leitstellen mit einem einheitlichen Digitalfunk ausgestattet werden. Gleichzeitig steigt mit einer beschleunigten Digitalisierung auch das Risiko eines Cyberangriffs. Ziel soll deshalb sein, dass der Ausbau der IT-Sicherheit bei den Landesbehörden mit dem Ausbau der Digitalisierung Schritt hält und beides entsprechend in die Handlungsempfehlungen aufgenommen wird. Das Land soll eine Taskforce einrichten, die Behördenprozesse grundsätzlich nach Effizienz-Punkten untersucht und den Kommunen umfassende personelle und fachliche Unterstützung bei der Einrichtung digitaler Prozesse bietet. Da das Onlinezugangsgesetz (OZG) langfristig zu einer Entlastung des Personals führt, soll eine schnelle Umsetzung angestrebt werden. Zu guter Letzt ist die E-Government-Vereinbarung von 2019 zu überarbeiten, damit die Vereinbarung zwischen Land und Kommunen auf den aktuellen Stand gebracht werden kann.

## **10. Systemrelevanz von Bildungs- und Betreuungseinrichtungen**

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 1**  
**13. EK KG / 26.5.2023**

Das Bildungssystem befindet sich bereits in der Krise. Ziel ist es, die Arbeitsfähigkeit der Institutionen durch die Sicherstellung infrastruktureller und vor allem personeller Ressourcen im Normal- wie im Krisenfall zu erhalten. Dem akuten Lehrkräftemangel muss entgegengewirkt werden und der Aufbau multiprofessioneller Teams gestärkt werden. Auch der Ausbau der Digitalisierung in allen Bildungsbereichen ist Teil der Krisenvorsorge und muss entsprechend priorisiert werden. Dies impliziert den Ausbau der digitalen Infrastruktur, aber auch die Wartung von Geräten sowie die Fortbildung der Fachkräfte. Bildungsgerechtigkeit und Teilhabe sind durch geeignete Maßnahmen wie z.B. durch das Anbieten von Leihgeräten herzustellen. Verschiedene Studien haben gezeigt, dass Krisen Kinder und Jugendliche mit besonderem Förderbedarf unverhältnismäßig stark treffen. Dem Ausbau der Schulsozialarbeit und der Schulpsychologie sowie der Stärkung inklusiver Unterstützungsangebote sind in den Handlungsempfehlungen hohe Priorität beizumessen. Es ist zu prüfen, wie Bildungseinrichtungen in Krisenzeiten Sondermittel des Landes zur Verfügung gestellt werden können, um sie als offen zugängliche Lern- und Sozialräume zu erhalten. Zu guter Letzt soll der Schutz der Lernenden u.a. auch durch den Ausbau von Unterstützungsstrukturen in die Handlungsempfehlungen einfließen. Auf Bundesebene sind Initiativen zu unterstützen, die dazu beitragen, im Rahmen des parlamentarischen Verfahrens bezüglich des Kritische Infrastrukturen (KRITIS)-Dachgesetzes Bildungs- und Betreuungseinrichtungen ebenfalls als KRITIS aufzufassen.

**Begründung:**

*Zum Abschluss des Handlungsfelds II (staatliche Krisenvorsorge) findet eine Aussprache der Enquetekommission darüber statt, welche zentralen Erkenntnisse im Zuge der Anhörungen gewonnen wurden. Um diese zu systematisieren, soll die vorliegende Absichtserklärung einen ersten Orientierungspunkt dahingehend bieten, welche Themen sich als prioritär herausgestellt haben und dementsprechend auf jeden Fall im Abschlussbericht bzw. in den Handlungsempfehlungen Berücksichtigung finden sollen. Hierbei handelt es sich nicht um eine abschließende Aufzählung und auch nicht um eine Vorwegnahme der konkreten Handlungsempfehlungen bzw. um eine Festlegung auf bestimmte Maßnahmen. Vielmehr stellt der vorliegende Antrag eine Absichtsbekundung der Enquetekommission dar, welche Themen bei Erarbeitung der Handlungsempfehlungen berücksichtigt werden sollen.*

Zu TOP I.1.  
Antrag Nr. 2  
13. EK KG / 26.05.2023

## Landtag von Baden-Württemberg

17. Wahlperiode

### Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“

#### Antrag

der Fraktion GRÜNE und  
der Fraktion der CDU

#### Zwischenfazit zum Handlungsfeld II – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung

Die Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“ wolle beschließen,

hinsichtlich der zu erarbeitenden Handlungsempfehlungen in Handlungsfeld II – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung folgende Themenschwerpunkte zu berücksichtigen:

##### 1. Selbsthilfefähigkeit der Bürgerinnen und Bürger

Eine wichtige Aufgabe der staatlichen Institutionen ist es, Vorkehrungen gegen die negativen Auswirkungen und Konsequenzen von Krisen auf die Allgemeinheit zu treffen. Bei sämtlichem staatlichen Handeln muss jedoch das Bewusstsein vorausgesetzt werden, dass staatliche Institutionen niemals alle Eventualitäten in beliebigem Umfang abwenden können. Eine resiliente Gesellschaft zeichnet sich deshalb auch durch eigenverantwortliche Bürgerinnen und Bürger aus, die sich in gleichem Maße selbstständig auf mögliche Krisen vorbereiten. Die Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung gilt es daher zu stärken. Dafür ist eine unaufgeregte und wiederkehrende Sensibilisierung und Aufklärung wichtig. Es gilt sicherzustellen, dass die Bürgerinnen und Bürger über ein Grundmaß an Wissen zu verschiedenen Katastrophenszenarien verfügen, Katastrophenrisikoinformationen bewerten und verlässliche Quellen sowie Informationen und Warnmeldungen ermitteln können. Darüber hinaus gilt es, die aus Armut und sozialer Abgeschnittenheit resultierende Vulnerabilität durch Möglichkeiten der sozialen Teilhabe zu minimieren. Ein besonderes Augenmerk liegt insofern auf der Verbesserung der Lage von gegenwärtig vulnerablen Bevölkerungsgruppen. Die Verankerung des Wissenstransfers zum Bevölkerungsschutz ab der frühkindlichen Bildung sowie im Erwachsenenalter kann dabei einen wichtigen Beitrag leisten. Es ist darauf zu achten, dass alle Bildungsebenen und Berufe erreicht werden. Außerdem muss auch die Selbsthilfefähigkeit von Menschen sichergestellt werden, die in Sammelunterkünften leben. Verpflichtende Präventionskurse stellen hierfür eine Möglichkeit dar.

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 2**  
**13. EK KG / 26.05.2023**

## **2. Vorbereitung und Prävention**

Krisenpläne für die Verwaltung und zentrale Einrichtungen der Daseinsvorsorge, in denen Prozesse und Strukturen für den Krisenfall definiert sind, dienen als Handreichung mit konkreten Handlungsoptionen. Insbesondere für die Kommunen und Landkreise erscheinen diese von hoher Bedeutung. Sie sind daher regional spezifisch für die häufigsten bzw. wahrscheinlichsten Szenarien seitens des Landes zentral zu entwickeln, fortgehend zu aktualisieren und sollen mehr Verbindlichkeit und Einheitlichkeit schaffen. Krisenvorsorge und -früherkennung muss professionelle Hauptaufgabe der zuständigen Behörden sein. Es bedarf eines Selbstverständnisses aller Ministerien und Behörden, wonach Risiko- und Krisenmanagement zu ihren originären Aufgaben innerhalb der Ressort- und Behördenzuständigkeit gehören. Ferner sollte das Land einen Schwerpunkt auf die strategische Früherkennung legen, um die frühzeitige Erkennung aktueller und neuer Risiken und Anpassungs-, Präventions- oder Vorsorgemaßnahmen für bevorstehende destabilisierende Ereignisse zu unterstützen.

## **3. Aus- und Fortbildung sowie Übungen**

In den Sachverständigenanhörungen hat sich eine Erkenntnis durchgezogen: Übung macht den Meister. Die Organisationen des Bevölkerungsschutzes trainieren heute schon regelmäßig verschiedene Katastrophenszenarien. Aus- und Weiterbildungsinhalte sind konzeptionell und inhaltlich landesweit abzustimmen und zu vereinheitlichen. Wichtig sind in der Zukunft aber noch regelmäßiger gemeinsame und vernetzte Übungen der verschiedenen Organisationen der Notfall- und Katastrophenhilfe, der Feuerwehren sowie anderen Beteiligten wie der Bundeswehr, dem THW und weiteren Behörden sowie Unternehmen der Kritischen Infrastruktur – auch mit Partnern jenseits der Landesgrenze. Es gilt, die Schulung und Ausbildung der Krisenstäbe weiter zu professionalisieren. Krisenstabschulungen müssen insbesondere in den Landkreisen und Kommunen ausgebaut werden. Ferner ist die Verfügbarkeit für Krisenstabschulungen für weitere Behörden wie für kleinere Unternehmen der Kritischen Infrastruktur sicherzustellen. Es ist ratsam, Krisenstabsübungen auch unter simulierten Stromausfällen zu trainieren. Zu berücksichtigen ist dabei auch, dass Krisenszenarien über den Umweg des privaten Umfelds auch auf die Verfügbarkeit des Personals zur Krisenbewältigung einwirken können (Bsp.: alleinerziehende Pflegekräfte in der Corona-Krise bei Kindertageschließungen). Zudem sichert die frühzeitige Einbindung von Fachberatern in den Stäben fachfremde Expertise.

## **4. Kommunikation, Warnung sowie Modernisierung der Leitstellen**

Im Krisenfall ist die Kommunikation und Warnung der Bevölkerung unerlässlich, um größeren Schaden abzuwenden. Wichtig ist daher die Information der Öffentlichkeit abhängig von dem jeweiligen Szenario. Kommunikationswege müssen vertrauensvoll, vermittelnd, verständlich und barrierefrei sowie mehrsprachig sein.

Die Warnung der Bürgerinnen und Bürger erfolgt über einen Mix verschiedener Warnmittel. Diesen Warnmix gilt es zu ertüchtigen und auszubauen. Unterschiedliche Warnmittel versenden Warnmeldungen in verschiedener Form und nicht jede Person kann zeitgleich über alle Warnkanäle erreicht werden. Es bedarf deshalb des Verständnisses, bei Alarmierung über ein Warnmittel unverzüglich selbstständig auf andere Warnmittel zuzugreifen. Überdies sollten, wo noch nicht geschehen, Wege vordefiniert und

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 2**  
**13. EK KG / 26.05.2023**

geübt werden, wie für die Versorgungssicherheit kritische Unternehmen oder Störfallbetriebe Warnungen an die staatlichen Stellen abgeben können.

Die Integrierten Leitstellen sind Dreh- und Angelpunkt der nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr. Die Leitstellenstruktur in Baden-Württemberg ist neu und modern unter den Gesichtspunkten der Effektivität und der Effizienz zu strukturieren. Über eine einheitliche und vernetzte Technik und Software in den Leitstellen und entsprechende Schnittstellen muss ein landesweiter zielgerichteter Datenaustausch zu staatlichen Einrichtungen der Notfallversorgung sowie den Kliniken und dem öffentlichen Gesundheitsdienst gewährleistet sein. Redundanzen sind zwingend herzustellen.

## **5. Stärkung des Ehrenamts und sinnvolle Ergänzung durch hauptamtliche Kräfte**

Unser Ehrenamt trägt den Bevölkerungsschutz in Deutschland. Erst das herausragende ehrenamtliche Engagement ermöglicht die professionelle und rasche Reaktion auf Krisenereignisse. Dies gilt es mit einem klaren Bekenntnis zur stärkeren Unterstützung des Ehrenamts und dessen Attraktivität gebührend anzuerkennen. Eine vollständige Helfergleichstellung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer im Bevölkerungsschutz ist dafür ein bedeutender Schritt. Eine unbürokratische Freistellung von Helferinnen und Helfern muss nicht nur für Einsätze, sondern auch für Übungen und Fortbildungen möglich sein. Eine gesetzliche Verankerung schafft Sicherheit. Die Werbung für Bildungsurlaub zur Teilnahme an Fortbildungen sollte intensiviert werden. Essentiell für die Leistungen des Ehrenamts ist die Nachwuchsförderung, um Ehrenamt und Vereinsarbeit zu stärken. Insbesondere das Ehrenamt im Bevölkerungsschutz soll alle Bevölkerungsteile ansprechen. Straftaten gegenüber unseren Bevölkerungsschützerinnen und -schützern sind konsequent zu verfolgen. Rechtssichere Regelungen zu sogenannten Spontanhelferinnen und -helfern sowie zu deren Einbindung und Koordination in Katastrophenszenarien sind in den Rechtsrahmen aufzunehmen.

Neben der ehrenamtlichen Leistung werden wegen der zunehmenden Komplexität von Vorgängen hauptamtliche Kräfte im Bevölkerungsschutz immer wichtiger. Es ist für jede Organisationseinheit zu prüfen, welche Leistungen durch die bisherigen Strukturen auch im Krisenfall zuverlässig geleistet werden können und wo die Bevölkerungsschutzorganisationen zusätzliche Unterstützung benötigen. Dabei ist auch an die Amtshilfe durch den Bund und internationale Krisenreaktionsteams sowie Katastrophenhilfe etwa über den Europäischen Katastrophenschutzmechanismus zu denken. Dauerhaft eingerichtete Steuereinheiten benötigen jederzeit ausreichend personelle, administrative, ökonomische und technische Ressourcen. Ausstattungsstand und verfügbare Ressourcen müssen transparent sein, um ein realistisches Bild der Leistungsfähigkeit und deren Grenzen zu erhalten.

## **6. Klare Zuständigkeiten und Vernetzung in staatlichen Verwaltungsstrukturen**

In der Krise sind klare Zuweisung von Zuständigkeiten, Aufgaben, Handlungs- und Ermessensspielräumen unerlässlich. Eindeutig Meldewege und einheitliche Begrifflichkeiten beugen Missverständnissen vor. In der Krise gilt es Köpfe zu kennen. Die Vernetzung aller im Bevölkerungsschutz relevanten Akteure, insbesondere zwischen Hilfsorganisationen und staatlichen Behörden, muss deshalb intensiviert werden. Aber auch andere relevante Vernetzungspartner, wie Betreiber kritischer Infrastrukturen und Anbieter kritischer Dienstleistungen, sind kontinuierlich in einen Austauschprozess einzubeziehen. Um

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 2**  
**13. EK KG / 26.05.2023**

dies zu erreichen, wäre die Einrichtung eines eigenständigen Landeskatastrophenschutzamtes beim Innenministerium oder die entsprechende Weiterentwicklung der zuständigen Abteilung im Innenministerium zu einem Kompetenzzentrum vorstellbar.

Im Mittelpunkt eines effizienten Krisenmanagements steht eine möglichst gute ressort- und verwal tungsebenenübergreifende Aufbau- und Ablauforganisation. Den in Baden-Württemberg eingeschla gene und bewährte Weg mit einer Lenkungsgruppe, die im Falle einer Krise beim Staatsministerium anzusiedeln ist, sowie dem Interministeriellen Verwaltungsstab, Verwaltungsstäben in Ministerien und Behörden gilt es zu institutionalisieren. Der Landesbeirat Katastrophenschutz sollte weiterentwickelt werden. Eine noch stärkere Einbindung der Regierungspräsidien mit ihrer Bündelungsfunktion im Ri siko- und Krisenmanagement erscheint zielführend. Vergleichbar gilt dies für die Stadt- und Landkreise. Hierfür ist die einheitliche Ablauforganisation zu stärken und Personalressourcen sind aufgabengerecht bereitzustellen.

## **7. Kritische Infrastrukturen schützen**

Die Anhörungen und Stellungnahmen zu Handlungsfeld 2 haben gezeigt, dass ständige präventive Lage einschätzungen sowie retrospektive Nachjustierung der erkannten Krisenszenarien erforderlich sind. Aus den aktuellen und denkbaren Krisen muss der Bedarf ermittelt und das Vorhalten von Material, Leistung und Arbeitsbereitschaft entsprechend abgeleitet und gefördert werden. Die Schaffung unab hängiger Stellen in der Kritischen Infrastruktur (KRITIS), die über die notwendige Ausstattung und Kompetenzen verfügen, ist zu überlegen. Zudem sind Bereitschaft, Technik und Kommunikationswege regelmäßig zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen sind. Zur Komplettierung sind auch hier Übungen, die die Leitungsebene in möglichst vielen Unternehmen erreichen, zu ermöglichen und zu evaluieren.

Die aktuellen Erkenntnisse aus der regelmäßigen Evaluation nach Übungen müssen für die Versor gungswirtschaft schnell Eingang in entsprechenden Vorschriften, Arbeitsblätter und Fragenkataloge fin den. Dies gilt zum Beispiel für die 72-Stunden-Steuerfähigkeit in den Umspannwerken, für die Not stromaggregate in der Wasserversorgung sowie ausfallsichere Krisenkommunikation über Funk. Wei terhin sollten in öffentlichen Gebäuden Vorkehrungen erarbeitet werden, um Krisen zu begegnen. Das Konzept der Katastrophenleuchttürme, ein Starkregenschutz oder Wärmehallenstützpunkte bei einem Stromausfall stehen hierfür als exemplarisch.

## **8. Datennutzung, Datenvernetzung und Datenschutz**

Um in Krisensituationen rasch und zielgerichtet reagieren zu können, ist eine möglichst umfassende Informationslage notwendig. Dafür ist die Vernetzung und Bündelung von Daten unter einheitlichen und kompatiblen Standards erforderlich. In einem verbandsübergreifenden Informationssystem sind zentrale und digitale Lagebilder sowie Ressourcen und Kompetenzen zusammenzuführen. Mit entspre chenden Lagebildern können bereits vor Eintritt einer Schadenslage Prognosen zu wahrscheinlich ein tretenden Situationen erstellt werden. So kann es gelingen, vor die Lage zu kommen. Mit dem im Aufbau befindlichen Gemeinsamen Kompetenzzentrum Bevölkerungsschutz des Bundes und der Länder beim BBK werden erste Schritte hin zu einem solchen Lagebild unternommen. Bei der Entwicklung entspre chender Plattformen ist der Datenschutz in einem frühen Stadium zu adressieren. Datenschutz ist dabei als Instrument zur Gestaltung und nicht zur Verhinderung zu betrachten.

**Zu TOP I.1.**  
**Antrag Nr. 2**  
**13. EK KG / 26.05.2023**

## **9. Bürokratieabbau und Rechtsetzung**

Der Abbau von überflüssigen bürokratischen Vorgaben ist als ständiger Prozess zu verstehen. Bürokratieabbau muss in Zusammenarbeit mit Betroffenen umgesetzt werden. Aus gemachten Erfahrungen ist zu lernen. Insbesondere das Ehrenamt ist von unnötiger Bürokratie im täglichen Ablauf zu entlasten. Durch einen Maßnahmenkatalog sind unmittelbare, abgestufte und angemessene Handlungsoptionen zu definieren, welche in ausgerufenen Krisensituationen ohne weitere Genehmigung ergriffen werden können. Bei der Formulierung von Rechtsvorschriften ist auf Verständlichkeit zu achten und es ist – dort wo sinnvoll – die Krise bereits mitzudenken.

## **10. Redundanz, Flexibilität und Finanzen**

Redundanzen ermöglichen im Krisenfall einen Weiterbetrieb von betroffenen Einrichtungen. Beim Ausfall eines Systems können alternative Elemente vergleichbare Funktionen wahrnehmen und sichern damit die Handlungsfähigkeit. Entsprechende Vorkehrungen im staatlichen Bereich sind deshalb ausreichend zu finanzieren. Dies gilt auch für die Bevorratung von Engpassressourcen und Notfallreserven. Abhängigkeiten von fragilen Lieferketten bei der Beschaffung sind zu reduzieren. Die Ressourcenverwaltung ist zentral zu überblicken, damit im Krisenfall entsprechende Verfügbarkeiten bekannt sind. Material und Fahrzeuge sollten nach Möglichkeit landesweit standardisiert sein, um Aus- und Weiterbildung zu fokussieren sowie das sie nutzende Personal optimal und flexibel einsetzen zu können. Die strukturelle Finanzierung des Katastrophenschutzes muss auskömmlich sein.

## **11. Zusammenarbeit über Grenzen hinweg**

Baden-Württemberg hat drei Staatsgrenzen und drei Landesgrenzen. Katastrophen machen an Grenzen jedoch nicht halt. Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit in der politisch-administrativen Gefahrenabwehr sowie im Risiko- und Krisenmanagement gilt es weiter auszubauen. Insbesondere sollten dabei ein effizienter und wirksamer Informationsaustausch sowie die operative Unterstützung bei Entscheidungen im Fokus stehen. Auch im Bereich des Krisenmanagements streben wir eine enge Zusammenarbeit mit unseren schweizerischen und französischen Nachbarn an und bauen diese aus. Ex-post sind Erfahrungen aus Katastrophenfällen noch intensiver zwischen den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union auszutauschen. Grenzüberschreitende Übungen sind in einem offenen Europa ein wichtiges Instrument zur Sicherstellung internationaler Interoperabilität. Der Europäische Katastrophenschutzmechanismus ist für uns dabei Basis für grenzüberschreitende Zusammenarbeit und zugleich gelebte europäische Solidarität.

### **Begründung**

Zum Abschluss des Handlungsfelds II – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung wird ein Zwischenfazit gezogen, dass die bisherigen Erkenntnisse aus den Anhörungen zusammenfasst und erste Ansatzpunkte für Handlungsempfehlungen identifiziert. Die hier dargestellten Themen haben sich als Schwerpunkte des zweiten Handlungsfelds herausgestellt und sollen von der Enquetekommission in ihrer weiteren Arbeit berücksichtigt werden. Es handelt sich nicht um eine abschließende Aufzählung und auch nicht um eine Vorwegnahme der konkreten Handlungsempfehlungen, welche erst zum Ende der Enquetekommission formuliert werden. Die Themenschwerpunkte können daher im weiteren Verlauf der Enquetekommission erweitert oder verändert werden.

Zu TOP I.2  
Antrag Nr. 3  
14. EK KG / 16.06.2023

## Landtag von Baden-Württemberg

17. Wahlperiode

### Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“

#### Antrag

der Fraktion GRÜNE,  
der Fraktion der CDU,  
der Fraktion der SPD und  
der Fraktion der FDP/DVP

#### Zwischenfazit zum Handlungsfeld II – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung

Die Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“ wolle beschließen,

hinsichtlich der zu erarbeitenden Handlungsempfehlungen in Handlungsfeld II – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung folgende Themenschwerpunkte zu berücksichtigen:

##### 1. Selbsthilfefähigkeit der Bürgerinnen und Bürger

Eine wichtige Aufgabe der staatlichen Institutionen ist es, Vorkehrungen gegen die negativen Auswirkungen und Konsequenzen von Krisen auf die Allgemeinheit zu treffen. Bei sämtlichem staatlichen Handeln muss jedoch das Bewusstsein vorausgesetzt werden, dass staatliche Institutionen niemals alle Eventualitäten in beliebigem Umfang abwenden können. Eine resiliente Gesellschaft zeichnet sich deshalb auch durch eigenverantwortliche Bürgerinnen und Bürger aus, die sich in gleichem Maße selbstständig auf mögliche Krisen vorbereiten. Die Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung gilt es daher zu stärken. Dafür ist eine unaufgeregte und wiederkehrende Sensibilisierung und Aufklärung wichtig. Es gilt sicherzustellen, dass die Bürgerinnen und Bürger über ein Grundmaß an Wissen zu verschiedenen Katastrophenszenarien verfügen, Katastrophenrisikoinformationen bewerten und verlässliche Quellen sowie Informationen und Warnmeldungen ermitteln können. Darüber hinaus gilt es, die aus Armut und sozialer Abgeschnittenheit resultierende Vulnerabilität durch Möglichkeiten der sozialen Teilhabe zu minimieren. Ein besonderes Augenmerk liegt insofern auf der Verbesserung der Lage von gegenwärtig vulnerablen Bevölkerungsgruppen. Die Verankerung des Wissenstransfers zum Bevölkerungsschutz ab der frühkindlichen Bildung sowie im Erwachsenenalter kann dabei einen wichtigen Beitrag leisten. Denkbar wäre hier die Thematisierung von Bevölkerungsschutz und Krisenmanagement in Schule und Unterricht. Es ist darauf zu achten, dass alle Bildungsebenen und Berufe erreicht werden. Teilhabe

1

**Zu TOP I.2**  
**Antrag Nr. 3**  
**14. EK KG / 16.06.2023**

in der Schule ist durch geeignete Maßnahmen wie z.B. durch das Anbieten von Leihgeräten herzustellen. Außerdem muss auch die Selbsthilfefähigkeit von Menschen sichergestellt werden, die in Sammelunterkünften leben. Präventionskurse stellen hierfür eine Möglichkeit dar. Eine weitere unterstützende Möglichkeit der Selbsthilfefähigkeit für die Bevölkerung, welche berücksichtigt werden sollte, sind einfache e-Learning Angebote (siehe z.B. finnische Bevölkerungsschutz-App Ole Valmis).

## **2. Vorbereitung und Prävention**

Krisenpläne für die Verwaltung und zentrale Einrichtungen der Daseinsvorsorge, in denen Prozesse und Strukturen für den Krisenfall definiert sind, dienen als Handreichung mit konkreten Handlungsoptionen. Insbesondere für die Kommunen und Landkreise erscheinen diese von hoher Bedeutung. Um mehr Verbindlichkeit und Einheitlichkeit zu schaffen, sollen Krisenpläne daher landesweit so einheitlich wie möglich und so regional spezifisch wie nötig für die häufigsten bzw. wahrscheinlichsten Szenarien seitens des Landes zentral entwickelt, und fortgehend aktualisiert werden. Krisenvorsorge und -früherkennung muss professionelle Hauptaufgabe der zuständigen Behörden sein. Es bedarf eines Selbstverständnisses aller Ministerien und Behörden, wonach Risiko- und Krisenmanagement zu ihren originären Aufgaben innerhalb der Ressort- und Behördenzuständigkeit gehören. Ferner sollte das Land einen Schwerpunkt auf die strategische Früherkennung legen, um die frühzeitige Erkennung aktueller und neuer Risiken und Anpassungs-, Präventions- oder Vorsorgemaßnahmen für bevorstehende destabilisierende Ereignisse zu unterstützen.

## **3. Aus- und Fortbildung sowie Übungen**

In den Sachverständigenanhörungen hat sich eine Erkenntnis durchgezogen: Übung macht den Meister. Die Organisationen des Bevölkerungsschutzes trainieren heute schon regelmäßig verschiedene Katastrophenszenarien. Aus- und Weiterbildungsinhalte sind konzeptionell und inhaltlich landesweit abzustimmen und zu vereinheitlichen. Wichtig sind in der Zukunft aber noch regelmäßige gemeinsame und vernetzte Übungen der verschiedenen Organisationen der Notfall- und Katastrophenhilfe, der Feuerwehren sowie anderen Beteiligten wie der Bundeswehr, dem THW und weiteren Behörden und Unternehmen der Kritischen Infrastruktur – auch mit Partnern jenseits der Landesgrenze. Es gilt, die Schulung und Ausbildung der Krisenstäbe weiter zu professionalisieren. Auch die persönliche Resilienz der Einsatzkräfte ist in den Fokus zu nehmen, daher sind Themen der Psychohygiene in die Fortbildungen mit aufzunehmen und Strukturen der Psychosozialen Notfallvorsorgen auch für Einsatzkräfte zu festigen.

Krisenstabsschulungen müssen insbesondere in den Landkreisen und Kommunen ausgebaut werden. Ferner ist die Verfügbarkeit für Krisenstabsschulungen für weitere Behörden wie für kleinere Unternehmen der Kritischen Infrastruktur sicherzustellen. Es ist ratsam, Krisenstabsübungen auch unter simulierten Stromausfällen zu trainieren. Zu berücksichtigen ist dabei auch, dass Krisenszenarien über den Umweg des privaten Umfelds auch auf die Verfügbarkeit des Personals zur Krisenbewältigung einwirken können (Bsp.: alleinerziehende Pflegekräfte in der Corona-Krise bei Kindertagesstätten). Zudem sichert die frühzeitige Einbindung von Fachberatern in den Stäben fachfremde Expertise.

## **4. Kommunikation, Warnung sowie Modernisierung der Leitstellen**

**Zu TOP I.2**  
**Antrag Nr. 3**  
**14. EK KG / 16.06.2023**

Im Krisenfall ist die Kommunikation und Warnung der Bevölkerung unerlässlich, um größeren Schaden abzuwenden. Wichtig ist daher die Information der Öffentlichkeit abhängig von dem jeweiligen Szenario. Kommunikationswege müssen vertrauensvoll, vermittelnd, einfach verständlich, barrierefrei und redundant sowie mehrsprachig sein.

Die Warnung der Bürgerinnen und Bürger erfolgt über einen Mix verschiedener Warnmittel. Diesen Warnmix gilt es zu ertüchtigen und auszubauen. Unterschiedliche Warnmittel versenden Warnmeldungen in verschiedener Form und nicht jede Person kann zeitgleich über alle Warnkanäle erreicht werden. Es bedarf deshalb des Verständnisses, bei Alarmierung über ein Warnmittel unverzüglich selbstständig auf andere Warnmittel zuzugreifen. Überdies sollten, wo noch nicht geschehen, Wege vordefiniert und geübt werden, wie für die Versorgungssicherheit kritische Unternehmen oder Störfallbetriebe Warnungen an die staatlichen Stellen abgeben können.

Die Integrierten Leitstellen sind Dreh- und Angelpunkt der nicht-polizeilichen Gefahrenabwehr. Die Leitstellenstruktur in Baden-Württemberg ist neu und modern unter den jeweils gegenwärtigen Gesichtspunkten der Effektivität und der Effizienz zu strukturieren. Über eine einheitliche und vernetzte Technik und Software in den Leitstellen und entsprechende Schnittstellen muss ein landesweiter zielgerichteter Datenaustausch zu staatlichen Einrichtungen der Notfallversorgung sowie den Kliniken und dem öffentlichen Gesundheitsdienst gewährleistet sein. Redundanzen sind zwingend herzustellen.

## **5. Stärkung des Ehrenamts und sinnvolle Ergänzung durch hauptamtliche Kräfte**

Unser Ehrenamt trägt den Bevölkerungsschutz in Deutschland. Erst das herausragende ehrenamtliche Engagement ermöglicht die professionelle und rasche Reaktion auf Krisenereignisse. Dies gilt es mit einem klaren Bekenntnis zur stärkeren Unterstützung des Ehrenamts und dessen Attraktivität gebührend anzuerkennen. Eine vollständige Helfergleichstellung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer im Bevölkerungsschutz ist dafür ein bedeutender Schritt. Eine unbürokratische Freistellung von Helferinnen und Helfern muss nicht nur für Einsätze, sondern auch für Übungen und Fortbildungen möglich sein. Eine gesetzliche Verankerung schafft Sicherheit. Die Werbung für Bildungsurlaub zur Teilnahme an Fortbildungen sollte intensiviert werden. Essentiell für die Leistungen des Ehrenamts ist die Nachwuchsförderung, um Ehrenamt und Vereinsarbeit zu stärken. Insbesondere das Ehrenamt im Bevölkerungsschutz soll alle Bevölkerungsteile ansprechen. Straftaten gegenüber unseren Bevölkerungsschützerinnen und -schützern sind konsequent zu verfolgen. Rechtssichere Regelungen zu sogenannten Spontanhelferinnen und -helfern sowie zu deren Einbindung und Koordination in Katastrophenszenarien sind in den Rechtsrahmen aufzunehmen.

Neben der ehrenamtlichen Leistung werden wegen der zunehmenden Komplexität von Vorgängen hauptamtliche Kräfte im Bevölkerungsschutz immer wichtiger. Es ist für jede Organisationseinheit zu prüfen, welche Leistungen durch die bisherigen Strukturen auch im Krisenfall zuverlässig geleistet werden können und wo die Bevölkerungsschutzorganisationen zusätzliche Unterstützung benötigen. Dabei ist auch an die Amtshilfe durch den Bund und internationale Krisenreaktionsteams sowie Katastrophenhilfe etwa über den Europäischen Katastrophenschutzmechanismus zu denken. Dauerhaft eingerichtete Steuereinheiten benötigen jederzeit ausreichend personelle, administrative, ökonomische und technische Ressourcen. Ausstattungsstand und verfügbare Ressourcen müssen transparent sein, um ein realistisches Bild der Leistungsfähigkeit und deren Grenzen zu erhalten.

**Zu TOP I.2**  
**Antrag Nr. 3**  
**14. EK KG / 16.06.2023**

## **6. Klare Zuständigkeiten und Vernetzung in staatlichen Verwaltungsstrukturen**

In der Krise sind klare Zuweisungen von Zuständigkeiten, Aufgaben, Handlungs- und Ermessensspielräumen unerlässlich. Eindeutige Meldewege und einheitliche Begrifflichkeiten beugen Missverständnissen vor. In der Krise gilt es, Köpfe zu kennen. Die Vernetzung aller im Bevölkerungsschutz relevanten Akteure, insbesondere zwischen Hilfsorganisationen und staatlichen Behörden, muss deshalb intensiviert werden. Aber auch andere relevante Vernetzungspartner, wie Betreiber kritischer Infrastrukturen und Anbieter kritischer Dienstleistungen, sind kontinuierlich in einen Austauschprozess einzubeziehen. Um dies zu erreichen, wäre die Einrichtung eines eigenständigen Landeskatastrophenschutzamtes beim Innenministerium oder die entsprechende Weiterentwicklung der zuständigen Abteilung im Innenministerium zu einem Kompetenzzentrum vorstellbar.

Im Mittelpunkt eines effizienten Krisenmanagements steht eine möglichst gute ressort- und verwaltebenenübergreifende Aufbau- und Ablauforganisation. Den in Baden-Württemberg eingeschlagenen und bewährten Weg mit einer Lenkungsgruppe, die im Falle einer Krise beim Staatsministerium anzusiedeln ist, sowie dem Interministeriellen Verwaltungsstab, Verwaltungsstäben in Ministerien und Behörden gilt es zu institutionalisieren. Der Landesbeirat Katastrophenschutz sollte weiterentwickelt werden. Eine noch stärkere Einbindung der Regierungspräsidien mit ihrer Bündelungsfunktion im Risiko- und Krisenmanagement erscheint zielführend. Vergleichbar gilt dies für die Stadt- und Landkreise. Hierfür ist die einheitliche Ablauforganisation zu stärken und Personalressourcen sind aufgabengerecht bereitzustellen.

## **7. Kritische Infrastrukturen schützen**

Die Anhörungen und Stellungnahmen zu Handlungsfeld 2 haben gezeigt, dass ständige präventive Lageeinschätzungen sowie retrospektive Nachjustierung der erkannten Krisenszenarien erforderlich sind. Aus den aktuellen und denkbaren Krisen muss der Bedarf ermittelt und das Vorhalten von Material, Leistung und Arbeitsbereitschaft entsprechend abgeleitet und gefördert werden. Die Schaffung unabhängiger Stellen in der Kritischen Infrastruktur (KRITIS), die über die notwendige Ausstattung und Kompetenzen verfügen, ist zu überlegen. Zudem sind Bereitschaft, Technik und Kommunikationswege regelmäßig zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen. Zur Komplettierung sind auch hier Übungen, die die Leitungsebene in möglichst vielen Unternehmen erreichen, zu ermöglichen und zu evaluieren.

Die aktuellen Erkenntnisse aus der regelmäßigen Evaluation nach Übungen müssen für die Versorgungswirtschaft schnell Eingang in entsprechenden Vorschriften, Arbeitsblätter und Fragenkataloge finden. Dies gilt zum Beispiel für die 72-Stunden-Steuerfähigkeit in den Umspannwerken, für die Notstromaggregate in der Wasserversorgung sowie ausfallsichere Krisenkommunikation über Funk. Weiterhin sollten in öffentlichen Gebäuden Vorkehrungen erarbeitet werden, um Krisen zu begegnen. Das Konzept der Katastrophenleuchttürme, ein Starkregenschutz oder Wärmehallenstützpunkte bei einem Stromausfall stehen hierfür als exemplarisch.

## **8. Datennutzung, Datenvernetzung und Datenschutz**

Um in Krisensituationen rasch und zielgerichtet reagieren zu können, ist eine möglichst umfassende Informationslage notwendig. Dafür ist die Vernetzung und Bündelung von Daten unter einheitlichen und kompatiblen Standards erforderlich. In einem verbandsübergreifenden Informationssystem sind

**Zu TOP I.2**  
**Antrag Nr. 3**  
**14. EK KG / 16.06.2023**

zentrale und digitale Lagebilder sowie Ressourcen und Kompetenzen zusammenzuführen. Mit entsprechenden Lagebildern können bereits vor Eintritt einer Schadenslage Prognosen zu wahrscheinlich eintretenden Situationen erstellt werden. So kann es gelingen, vor die Lage zu kommen. Mit dem im Aufbau befindlichen Gemeinsamen Kompetenzzentrum Bevölkerungsschutz des Bundes und der Länder beim BBK werden erste Schritte hin zu einem solchen Lagebild unternommen. Bei der Entwicklung entsprechender Plattformen ist der Datenschutz in einem frühen Stadium zu adressieren. Datenschutz ist dabei als Instrument zur Gestaltung und nicht zur Verhinderung zu betrachten. Generell ist die Kompetenz in Sachen Datenschutz zu stärken, um in dynamischen Lagen zügig und rechtssicher agieren zu können.

Da mit einer beschleunigten Digitalisierung auch das Risiko eines Cyberangriffs steigt, soll der Ausbau der IT-Sicherheit bei den Landesbehörden mit dem Ausbau der Digitalisierung Schritt halten. Für die Handlungsfähigkeit der Kommunen ist es wichtig, kommunales Wissen und best-practice-Beispiele zu bündeln, um dieses Wissen für alle Kommunen zugänglich machen zu können. Die Enquetekommission soll darüber hinaus darauf hinwirken, rechtliche Vorgaben für die IT-Sicherheit von Kommunen festzulegen, damit alle Kommunen im Bereich der Cybersicherheit auf dasselbe Sicherheitsniveau gebracht werden.

Auf dem Weg zu einer erhöhten Cyberresilienz ist zu prüfen, inwiefern eine zentrale Datenhaltung mit hohem Schutzstandard krisenfester ist als die dezentrale Datenhaltung in einzelnen Kommunen und Behörden. Dazu könnten bspw. BITBW, Komm. One und Cybersicherheitsagentur in einer gemeinsamen Lenkungsgruppe Standards für die Datenhaltung und Cybersicherheit geben und insbesondere die Interoperabilität berücksichtigen. Insgesamt muss eine schnellere Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) so angestrebt werden, dass eine durchgängige digitale Verarbeitung von Daten stattfinden kann.

## **9. Bürokratieabbau und Rechtsetzung**

Der Abbau von überflüssigen bürokratischen Vorgaben ist als ständiger Prozess zu verstehen. Digitalisierung und E-Government-Angebote können hierbei einen wichtigen und beschleunigenden Baustein liefern. Bürokratieabbau muss in Zusammenarbeit mit Betroffenen umgesetzt werden. Aus gemachten Erfahrungen ist zu lernen. Insbesondere das Ehrenamt ist von unnötiger Bürokratie im täglichen Ablauf zu entlasten. Durch einen Maßnahmenkatalog sind unmittelbare, abgestufte und angemessene Handlungsoptionen zu definieren, welche in ausgerufenen Krisensituationen ohne weitere Genehmigung ergriffen werden können. Bei der Formulierung von Rechtsvorschriften ist auf Verständlichkeit zu achten und es ist – dort wo sinnvoll – die Krise bereits mitzudenken.

## **10. Redundanz, Flexibilität und Finanzen**

Redundanzen ermöglichen im Krisenfall einen Weiterbetrieb von betroffenen Einrichtungen. Beim Ausfall eines Systems können alternative Elemente vergleichbare Funktionen wahrnehmen und sichern damit die Handlungsfähigkeit. Entsprechende Vorkehrungen im staatlichen Bereich sind deshalb ausreichend zu finanzieren. Dies gilt auch für die Bevorratung von Engpassressourcen und Notfallreserven. Auch für Kommunen sollen Redundanzen gebildet werden, wie z.B. die Möglichkeit mit anderen Kommunen sog. Patencommunen zu bilden, um im Fall eines Ausfalls weiterhin handlungsfähig zu bleiben. Abhängigkeiten von fragilen Lieferketten bei der Beschaffung sind zu reduzieren und eine eigene Produktion allgemeiner Schutzgüter im Land anzustreben. Die Ressourcenverwaltung ist zentral zu über-

**Zu TOP I.2**  
**Antrag Nr. 3**  
**14. EK KG / 16.06.2023**

blicken, damit im Krisenfall entsprechende Verfügbarkeiten bekannt sind. Material und Fahrzeuge sollten nach Möglichkeit landesweit standardisiert sein, um Aus- und Weiterbildung zu fokussieren sowie das sie nutzende Personal optimal und flexibel einsetzen zu können. Die strukturelle Finanzierung des Katastrophenschutzes muss auskömmlich sein.

## **11. Zusammenarbeit über Grenzen hinweg**

Baden-Württemberg hat drei Staatsgrenzen und drei Landesgrenzen. Katastrophen machen an Grenzen jedoch nicht halt. Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit in der politisch-administrativen Gefahrenabwehr sowie im Risiko- und Krisenmanagement gilt es weiter auszubauen. Insbesondere sollten dabei ein effizienter und wirksamer Informationsaustausch sowie die operative Unterstützung bei Entscheidungen im Fokus stehen. Auch im Bereich des Krisenmanagements streben wir eine enge Zusammenarbeit mit unseren schweizerischen und französischen Nachbarn an und bauen diese aus. Ex-post sind Erfahrungen und Daten aus Katastrophenfällen noch intensiver zwischen den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union auszutauschen. Grenzüberschreitende Übungen sind in einem offenen Europa ein wichtiges Instrument zur Sicherstellung internationaler Interoperabilität. Der Europäische Katastrophenschutzmechanismus ist für uns dabei Basis für grenzüberschreitende Zusammenarbeit und zugleich gelebte europäische Solidarität.

### **Begründung**

Zum Abschluss des Handlungsfelds II – Staatliche Krisenvorsorge und Krisenbewältigung wird ein Zwischenfazit gezogen, das die bisherigen Erkenntnisse aus den Anhörungen zusammenfasst und erste Ansatzpunkte für Handlungsempfehlungen identifiziert. Die hier dargestellten Themen haben sich als Schwerpunkte des zweiten Handlungsfelds herausgestellt und sollen von der Enquetekommission in ihrer weiteren Arbeit berücksichtigt werden. Es handelt sich nicht um eine abschließende Aufzählung und auch nicht um eine Vorwegnahme der konkreten Handlungsempfehlungen, welche erst zum Ende der Enquetekommission formuliert werden. Die Themenschwerpunkte können daher im weiteren Verlauf der Enquetekommission ergänzt oder verändert werden.

Zu TOP I.2  
Antrag Nr. 4  
14. EK KG / 16.6.2023

## Landtag von Baden-Württemberg

17. Wahlperiode

### Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“

#### Änderungsantrag

der Fraktion SPD

*zu der Beschlussfassung über Anträge zum zweiten Handlungsfeld –  
Zwischenfazit zum Handlungsfeld II staatliche Krisenvorsorge und  
Krisenbewältigung der Fraktion Grüne, CDU, SPD und FDP/DVP*

statt	zu ergänzen
<p>„Ferner sollte das Land einen Schwerpunkt auf die strategische Früherkennung legen, um die frühzeitige Erkennung aktueller und neuer Risiken und Anpassungs-, Präventions- oder Vorsorgemaßnahmen für bevorstehende destabilisierende Ereignisse zu unterstützen.“</p> <p>Z. 49-52</p>	<p>Ab Z. 52 zu ergänzen: „Soziale Arbeit trägt zur Prävention bei und kann dadurch die Resilienz unserer Gesellschaft befördern. Darüber hinaus bringt sie einen hohen Social Return on Invest mit sich. Handlungsempfehlungen sollen dies entsprechend berücksichtigen und des Weiteren Maßnahmen vorsehen, wie Soziale Arbeit ausgebaut und dauerhaft finanziert werden kann. Der Prävention von Krisen muss auch in der Anpassung von schulischen Strukturen Rechnung getragen werden, da verschiedene Studien gezeigt haben, dass Krisen Kinder- und Jugendliche mit besonderem Förderbedarf unverhältnismäßig stark treffen. Dem Ausbau der Schulsozialarbeit und der Schulpsychologie sowie der Stärkung inklusiver Unterstützungsangebote sollen hohe Priorität beigemessen werden.“</p>
<p>„Kommunikationswege müssen vertrauensvoll, vermittelnd, einfach verständlich, barrierefrei und redundant sowie mehrsprachig sein.“</p> <p>Z. 75-76</p>	<p>Ab Z. 75 zu ergänzen: „Wichtig ist daher die Information der Öffentlichkeit abhängig von dem jeweiligen Szenario, Kommunikationswege müssen vertrauensvoll, vermittelnd, einfach verständlich, barrierefrei und redundant, nachvollziehbar und mehrsprachig sein.“</p>

**Zu TOP 1.2**  
**Antrag Nr. 4**  
**14. EK KG / 16.6.2023**

<p>„Es bedarf deshalb des Verständnisses, bei Alarmierung über ein Warnmittel unverzüglich selbstständig auf andere Warnmittel zuzugreifen.“</p> <p>Z. 80-81</p>	<p>Ab Z. 81 zu ergänzen:          „Die möglichst flächendeckende Aufklärung der Bevölkerung über die verschiedenen vorhandenen Warnmittel im modularen Warnsystem MoWaS ist durch landesweite Informationskampagnen oder einen landesweiten Warntag sicherzustellen.“</p>
<p>„Rechtssichere Regelungen zu sogenannten Spontanhelferinnen und -helfern sowie zu deren Einbindung und Koordination in Katastrophenszenarien sind in den Rechtsrahmen aufzunehmen.“</p> <p>Z. 101-103</p>	<p>Ab Z. 103 zu ergänzen:          „Die Enquetekommission soll in den Handlungsempfehlungen dafür plädieren, die Forderungen der Hannoveraner Erklärung für die Feuerwehren umzusetzen.“</p>
<p>„Es ist für jede Organisationseinheit zu prüfen, welche Leistungen durch die bisherigen Strukturen auch im Krisenfall zuverlässig geleistet werden können und wo die Bevölkerungsschutzorganisationen zusätzliche Unterstützung benötigen.“</p> <p>Z. 105-107</p>	<p>Ab Z. 107 zu ergänzen:          „Es ist für jede Organisationseinheit zu prüfen, welche Leistungen durch die bisherigen Strukturen auch im Krisenfall zuverlässig geleistet werden können und wo die Bevölkerungsschutzorganisationen zusätzliche Unterstützung durch hauptamtliche Kräfte benötigen.“</p>
<p>„Das Konzept der Katastrophenleuchttürme, ein Starkregenschutz oder Wärmehallenstützpunkte bei einem Stromausfall stehen hierfür als exemplarisch.“</p> <p>Z. 145-147</p>	<p>Ab Z. 147 zu ergänzen:          „Auf Bundesebene sind Initiativen zu unterstützen, die dazu beitragen, im Rahmen des parlamentarischen Verfahrens bezüglich des Kritische Infrastrukturen (KRITIS)-Dachgesetzes Bildungs- und Betreuungseinrichtungen ebenfalls als KRITIS aufzufassen.“</p>