

RAHMENWERK FÜR KRISENMANAGEMENT IM SOZIALWESEN

ZUSAMMENFASSUNG



**Working Group on
Social Services Transformation
and Resilience**

Tallinn, Estonia
10-11 September 2025

Dies ist die Zusammenfassung des Briefings „**Ein Rahmen für Krisenmanagement in sozialen Diensten**“, das als Ergebnis des Jahrestreffens 2025 der Arbeitsgruppe „**Transformation und Resilienz sozialer Dienste**“ des Europäischen Sozialen Netzwerks veröffentlicht wurde.

Lesen Sie das [**Briefing**](#) in Englisch, um die vollständige Version des Krisenmanagement-Rahmenwerks, seine Komponenten, die dahinterstehenden Beweggründe, die zu meisternden Herausforderungen und den detaillierten Rahmen für Krisenmanagement zu finden.

1. Hintergrund und Begründung für die Schaffung des Rahmens

Soziale Dienste spielen in Krisen aller Art eine sehr wichtige Rolle, nicht nur unmittelbar, sondern auch langfristig. Allerdings verfügen sie über keinen übergeordneten Rahmen, der in Krisenzeiten als Leitfaden dienen könnte.

Trotz der europaweiten Bemühungen, auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene Systeme des Krisenmanagements aufzubauen, und der Forschung im Bereich Krisenmanagement verfügen nur sehr wenige Mitgliedstaaten über einen gut etablierten Rahmen für das Krisenmanagement ihrer Sozialdienste.

Vor diesem Hintergrund ist die Schaffung eines Rahmen für Krisenmanagement in Sozialdiensten unerlässlich. Sozialdienste spielen eine Schlüsselrolle in der Gesellschaft, da sie mit den am stärksten gefährdeten Bevölkerungsgruppen arbeiten und daher spezielle Vorsorgepläne für Krisenzeiten benötigen. Aus diesem Grund ist die Arbeit des ESN zur Schaffung eines auf die spezifischen Bedürfnisse der Sozialdienste zugeschnittenen Krisenmanagementrahmens eine einzigartige Leistung. Ziel ist es, einen Krisenmanagementrahmen vorzuschlagen, der sicherstellt, dass der Sektor künftig kurz-, mittel- und langfristig resilenter wird, und zwar vor, während und nach dem Auftreten solcher Krisen.

RAHMENWERK FÜR KRISENMANAGEMENT IM SOZIALWESEN

Das ESN und die Teilnehmer der Arbeitsgruppensitzung in Tallinn haben Herausforderungen in fünf Schlüsselbereichen identifiziert. Auf dieser Grundlage umfasst das vom ESN entwickelte Rahmenwerk fünf Schlüsselkomponenten, von denen jede eine Reihe von Maßnahmen umfasst, die auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene umgesetzt werden sollen, damit die Sozialdienste besser auf jede Art von Krise vorbereitet sind.

1. Personalführung und -ausbildung

HERAUSFORDERUNGEN	VORSCHLÄGE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mangel an systematischem Lernen aus Krisen 2. Unzureichende Vorhersage und Prävention 3. Unklare Zuständigkeiten und rechtliche Leitlinien 4. Angst vor Versagen und begrenzte Krisenmanagementfähigkeiten 5. Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Regierungsstellen und Sozialdiensten 	<ol style="list-style-type: none"> a. Entwicklung eines Krisenreaktions-Toolkits für Mitarbeiter b. Einbettung adaptiver Managementpraktiken c. Stärkung der Zusammenarbeit zwischen nationalen, regionalen und lokalen Behörden sowie Sozialdienstleistern d. Aufbau emotionaler Resilienz der Belegschaft durch starke Unterstützungssysteme e. Stärkung der beruflichen Fähigkeiten durch kontinuierliches Lernen und Innovation

2. Technologie und Informationssysteme

HERAUSFORDERUNGEN	VORSCHLÄGE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fragmentierte Daten / keine einheitlichen Register 2. Abhängigkeit von Strom und Konnektivität 3. Risiken für die Cybersicherheit 	<ol style="list-style-type: none"> a. Innovation und Lernen fördern b. Digitale Transformation zur Krisenvorsorge beschleunigen c. Sicherstellung der Betriebskontinuität durch die Entwicklung digitaler Systeme mit Offline- oder Energiesparfunktionen d. Stärkung der Zusammenarbeit durch die Schaffung einer einzigen Plattform, um die Kommunikation zwischen verschiedenen Sektoren sicherzustellen e. Nutzung von Daten und KI, um Bedürfnisse zu antizipieren und präventiv zu handeln f. Sicherstellung von Transparenz und Rechenschaftspflicht bei der Nutzung von Technologie g. Förderung einer inklusiven und menschenzentrierten Digitalisierung h. Investitionen in die digitalen Kompetenzen von Fachkräften



3. Organisatorische Agilität und behördenübergreifende Zusammenarbeit

HERAUSFORDERUNGEN	VORSCHLÄGE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Unklare Rollen bei der psychosozialen Unterstützung 2. Partnerschaften schwächen sich während langer Wiederaufbauphasen ab 3. Hohe lokale Erwartungen bei geringer Finanzierung 4. Informationslücken für Bürger und Mitarbeiter 	<ol style="list-style-type: none"> a. Entwicklung eines klaren, flexiblen und anwendbaren operativen Rahmens b. Stärkung dauerhafter, sektorübergreifender Partnerschaften c. Stärkung der lokalen Beziehungen zwischen den Behörden und des Lernens nach Krisen, um Partnerschaften zu festigen. d. Zusammenarbeit mit Freiwilligen und externen Akteuren e. Verbesserung der digitalen und kommunikativen Kompetenzen

4. Systematische Risiko- und Bedrohungsbewertung

HERAUSFORDERUNGEN	VORSCHLÄGE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fehlende Methodik und gemeinsame Instrumente 2. Notwendigkeit der Umstellung von Einzelpersonen auf Gruppen 3. Begrenzte Ressourcen für die Priorisierung 4. Fragmentierte Systeme behindern die Früherkennung 	<ol style="list-style-type: none"> a. Leitfaden für die Identifizierung von Bedrohungen und die Analyse von Schwachstellen b. Empfehlungen für Risikomanagement und Anpassungsstrategien c. Einrichtung eines flexiblen und anpassungsfähigen Bewertungsrahmens d. Unterstützung der Kartierung kritischer Vermögenswerte e. Verbesserung der evidenzbasierten Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung f. Stärkung von Koordinierungsplattformen und der Interaktion auf mehreren Ebenen

5. Transparenz und Kommunikation

HERAUSFORDERUNGEN	VORSCHLÄGE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Begrenzte externe Transparenz 2. Geringe Investitionen in Kommunikation 3. Fehlende inklusive Formate 4. Zeitdruck mindert die Klarheit 	<ol style="list-style-type: none"> a. Positionierung der Kommunikationskanäle öffentlicher Behörden als kritische Infrastruktur für einen schnellen, genauen und inklusiven Informationsaustausch b. Entwicklung klarer Kommunikationsprotokolle und Richtlinien, die auf Krisensituationen zugeschnitten sind c. Förderung von Multi-Channel-Kommunikationsstrategien d. Förderung partizipativer Praktiken