

Lovely or Lousy Job?

Dienstleistungsarbeit in Berlin gestalten

*Dokumentation der Tagung des Projektes Joboption Berlin am 2. Juni 2021, 10.00 - 15.30 Uhr
(online und in Präsenz)*

INHALT

Einführung.....	2
Gespräch und Austausch mit der Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, Elke Breitenbach	2
Keynote von Aline Zucco, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut, Hans-Böckler-Stiftung: Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf den Dienstleistungssektor:	3
Keynote von Michaela Evans, Institut für Arbeit und Technik, Westfälische Hochschule Gelsenkirchen, Bocholt und Recklinghausen: Auswirkungen der Digitalisierung auf interaktive Dienstleistungen.....	4
Branchenpanel Hotel- und Gaststättengewerbe: HoGa – quo vadis? Wie lässt sich Gute Arbeit nach der Krise etablieren?	5
Branchenpanel Einzelhandel: Digitalisierung im Einzelhandel – wie können Beschäftigte und Betriebsräte mitbestimmen?.....	6
Branchenpanel Gebäudereinigung: Tagesreinigung – was kann die Umsetzung fördern?.....	7
Podiumsdiskussion: Gute Arbeit im Berliner Dienstleistungssektor: Wie sehen Strategien zur Stärkung der Wirtschaft aus, die gleichzeitig gute Arbeit fördern? Was können die Sozialpartner und Betriebe dazu beitragen?.....	7

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.



In Kooperation



Projektträger

Einführung

Wie können die Beschäftigungsbedingungen in der Berliner Gebäudereinigung, im Einzelhandel und im Hotel- und Gaststättengewerbe verbessert werden? Wie kann Dienstleistungsarbeit krisensicher gestaltet werden? Das wurde auf der Tagung des Projekts Joboption Berlin lebhaft diskutiert.

Elke Ahlhoff, Geschäftsführerin von ArbeitGestalten GmbH, begrüßte die Gäste und Referent*innen und beschrieb das Ziel des Projektes Joboption Berlin. Gefördert von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales entwickelt das Projekt gemeinsam mit den Sozialpartnern Maßnahmen zur Stärkung Guter Arbeit in drei Branchen: Gebäudereinigung, Einzelhandel und Hotel- und Gaststättengewerbe. Für alle drei Branchen hat Joboption Berlin aktuelle Berichte veröffentlicht, die im Rahmen der Tagung präsentiert und diskutiert wurden.

Gespräch und Austausch mit der Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, Elke Breitenbach

Die Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, Elke Breitenbach beschrieb im Gespräch mit der Moderatorin Alke Wierth zunächst die gute Entwicklung des Dienstleistungssektors in Berlin in den letzten Jahren. Positiv bewertete sie die Zunahme sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung. Dennoch sei prekäre Beschäftigung nach wie vor ein Thema in Berlin. Die Pandemie habe sich besonders stark auf den Niedriglohnsektor ausgewirkt, die Senatorin sprach von einer „dramatischen Entwicklung“. Der Anteil der Arbeitslosen habe sich enorm erhöht. Einige Gruppen wie Frauen und Geflüchtete seien besonders von den Folgen der Pandemie betroffen. Unklar sei außerdem, ob diejenigen, die sich momentan noch in Kurzarbeit befänden, ihre Jobs perspektivisch behalten oder diese noch verlieren werden. Berlin habe im Vergleich zu anderen Bundesländern einen großen Dienstleistungssektor und dieser sei stärker von den wirtschaftlichen Folgen der Pandemie getroffen. Insgesamt verschärfe die Krise die Situation der schon vorher bereits prekär Beschäftigten. Wirtschaftspolitische Maßnahmen wie das Kurzarbeitergeld seien zwar richtig, aber gerade für die Beschäftigten im Niedriglohnsektor unzureichend, um tatsächlich die Existenz auch in der Krise zu sichern. Handlungsbedarf sah die Senatorin vor allem auf Bundesebene. Es brauche einen Paradigmenwechsel in der Arbeitsmarktpolitik, beispielsweise müsse die massenhafte geringfügige Beschäftigung eingedämmt und Tarifflicht unterbunden werden. Auf Landesebene seien Begleitmaßnahmen während der pandemiebedingten Kurzarbeit möglich und auch umgesetzt worden, wie z.B. die Weiterbildungsprämie.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Hinsichtlich der Digitalisierung im Einzelhandel warnte die Senatorin vor einer bereits beobachtbaren Dequalifizierung und Einkommenseinbußen der Beschäftigten und appellierte auch an die Entscheidungsmacht der Kund*innen, die mit ihrem Kaufverhalten und ihren Konsumentenscheidungen Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitsverhältnisse hätten. Der Einbruch der Ausbildung im Einzelhandel sei aus Sicht von Elke Breitenbach nicht allein der Pandemie geschuldet. Bereits vor der Krise habe es Schwierigkeiten bei der Umsetzung der dualen Ausbildungen gegeben. Auch nach der Pandemie und auch trotz der Digitalisierung gebe es nach wie vor einen großen Fachkräftebedarf, der nur durch entsprechende Ausbildungen gedeckt werden könne. Die öffentliche Hand könne hier durchaus unterstützend intervenieren, wie es in Berlin beispielhaft im Hotel- und Gaststättengewerbe mit dem Ausbildungshotel geschehen sei. Allerdings sieht die Senatorin auch die Arbeitgeber*innen in der Pflicht: Unternehmen, die sich nicht an der Ausbildung von Fachkräften beteiligten, müssten eine Ausbildungsabgabe leisten.

Keynote von Aline Zucco, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut, Hans-Böckler-Stiftung: Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf den Dienstleistungssektor:

Dr. Aline Zucco stellte zu Beginn fest, dass ein Anstieg der Arbeitslosigkeit infolge der Covid-19-Pandemie zunächst in vielen Branchen, auch im Dienstleistungsbereich, durch das Kurzarbeitergeld abgewendet werden konnte. Allerdings wurden insbesondere im Gastgewerbe, das in Berlin eine vergleichsweise große Rolle spielt, viele Menschen erwerbslos. Zucco betonte jedoch, dass die Beschäftigungsverhältnisse im Einzelhandel und dem Hotel- und Gaststättengewerbe auch jenseits der Pandemie prekär seien. Die Niedriglohnquote sei insbesondere in der Gastronomie in Berlin sehr hoch. Zudem arbeiteten gerade in diesem Bereich besonders viele Frauen als geringfügig Beschäftigte. Die Tarifbindung sei insgesamt sehr gering. Die ohnehin schon prekäre wirtschaftliche Situation verschärfe sich in der Krise weiter, wenn die Niedriglohn-Beschäftigten Kurzarbeitergeld erhielten. Als weiterer Ungleichheitsfaktor komme hinzu, dass in bestimmten Dienstleistungsbranchen wie Handel, Gastgewerbe und Gesundheits- und Sozialwesen seltener aufgestockt werde. Geringfügig Beschäftigte im Dienstleistungssektor seien außerdem in Krisen besonders schlecht abgesichert. Sie verfügten über einen schlechteren Arbeitsschutz, bekämen kein Arbeitslosengeld, hätten keinen Anspruch auf Kurzarbeitergeld und der Kündigungsschutz würde häufiger umgangen. Tatsächlich haben Minijobber*innen während der Pandemie sehr viel häufiger ihre Jobs verloren als sozialversicherungspflichtig Beschäftigte. Zucco schlug fünf Maßnahmen zur Verbesserung der Situation vor: 1) Erhöhung des Mindestlohns auf 12 Euro; 2) Einführung eines

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Mindestkurzarbeitergeldes in Höhe von 1200 Euro; 3) Ausbau der Tarifbindung; 4) Reformierung des Ehegattensplittings; 5) Absenken der Minijob-Schwelle auf 300 Euro.

Keynote von Michaela Evans, Institut für Arbeit und Technik, Westfälische Hochschule Gelsenkirchen, Bocholt und Recklinghausen: Auswirkungen der Digitalisierung auf interaktive Dienstleistungen

Michaela Evans plädierte zunächst dafür, in der Digitalisierungsdebatte die analogen Anteile der Arbeit nicht zu vergessen und diese besonders wertzuschätzen. Es müsse darum gehen, Arbeit mit Menschen und Arbeit am Menschen in den Fokus zu rücken und darüber eine Aufwertung der Dienstleistungen zu ermöglichen. Zentrales Problem der Digitalisierung im Dienstleistungsbereich sei, so Michaela Evans, dass bestimmte Aufgaben und Tätigkeiten technisch ersetzt würden. Hiervon seien insbesondere Arbeitsfelder von Frauen betroffen, die sich durch intensiven Kundenkontakt auszeichneten. Zentrale Branchentrends der Digitalisierung seien

- im Einzelhandel: ein Bedeutungsgewinn des Onlinehandels sowie eine tagesaktuelle Dynamisierung der Sortimentgestaltung, Preisgestaltung und des Personaleinsatzes;
- im Reinigungsgewerbe: *Cleaning on Demand*, das heißt, bedarfsorientierte Raumreinigungskonzepte nach Nutzungsintensität, auch infolge von Homeoffice; sowie einen Bedeutungsgewinn von Robotik, Apps und Sensortechnik in Arbeitsprozessen, was auch zu neuen Kontrollmöglichkeiten gegenüber den Beschäftigten führen könne;
- im Hotel- und Gaststättengewerbe: Onlinebuchung, Ersatz von Routineprozessen wie Check-in und Check-out sowie Reduzierung von Kundenkontaktpunkten durch digitale Bestellsysteme.

Um im Kontext der Digitalisierung im Dienstleistungsbereich Gute Arbeit zu stärken, schlug Michaela Evans vor, den Stellenwert interaktiver Arbeit mit Kund*innen besonders in den Fokus zu rücken. Ausgehend von der These, dass im Zuge der Digitalisierung ein Mehrbedarf an analoger, interaktiver Kundenarbeit entstehen würde, formulierte die Referentin vier Möglichkeiten zur arbeitspolitischen Aufwertung von Dienstleistungen: 1) interaktive Aufgaben und Tätigkeiten in den Mittelpunkt rücken und arbeitspolitisch sichtbarer machen, auch um zu verdeutlichen, was nicht standardisierbar und technisch ersetzbar ist; 2) veränderte berufsspezifische Kompetenzen und Qualifikationsprofile analysieren und durch Weiterbildung und Qualifizierung der Abwertung der Arbeit entgegensteuern; 3) neue Beschäftigungs- und Qualifizierungschancen in analogen Arbeitsfeldern wahrnehmen, insbesondere im Bereich der Servicedienstleistungen für Kund*innen; 4) Neuvermessung der Qualität der Arbeit mit Kund*innen als Ausgangspunkt für die Gestaltung Guter Arbeit.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Branchenpanel Hotel- und Gaststättengewerbe: HoGa – quo vadis? Wie lässt sich Gute Arbeit nach der Krise etablieren?

Cosima Langer und Ute Kathmann von der ArbeitGestalten GmbH präsentierten Entwicklungstrends im Berliner Hotel- und Gaststättengewerbe vor Ausbruch der Covid-19-Pandemie und erläuterten die Auswirkungen das „Brennglas Krise“ auf die Branche. Zita Langenstein vom Schweizer Arbeitgeberverband GastroSuisse gewährte Einblicke in das Gaststättengewerbe in der Schweiz und zeigte dabei, wie wichtig das Zusammenspiel von Kund*innen, Mitarbeiter*innen und Führungskräften für qualitativ hochwertige Dienstleistungen und langfristige Mitarbeiter*innenzufriedenheit ist.

Mit der Frage „Quo vadis?“ wurde in der anschließenden Diskussion ein Blick in die Zukunft nach der Covid-19-Pandemie geworfen. Sebastian Riesner (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Landesbezirk Ost) verdeutlichte, wie gewinnbringend die Stärkung von und Beteiligung an Betriebsräten für die betriebliche Mitbestimmung und Personalbindung von Beschäftigten sowie auch für die Krisenfestigkeit ganzer Unternehmen ist. In der Debatte um die pandemiebedingt stark eingebrochenen Ausbildungszahlen stellten Sebastian Riesner und Gerrit Buchhorn (DEHOGA Berlin) das Berliner Sofortprogramm „Ausbildungshotel“ vor, das die Sozialpartner im Hotel- und Gaststättengewerbe gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales und der IHK Berlin initiiert haben, um die Folgen der Pandemie für die betriebliche Ausbildung abzumildern.

Auch Mauro Moretto (Unia Gewerkschaft, Schweiz) betonte, dass der Ausbildung gerade hinsichtlich des Fachkräftemangels in der Branche langfristig ein höherer Stellenwert beigemessen werden müsse als es derzeit der Fall sei. Da die betriebliche Mitbestimmung in der Schweiz erst ab 50 Beschäftigten vorgesehen ist, wiesen die Schweizer Gäste darauf hin, dass die Umsetzung Guter Arbeit in der Branche nicht auf den Druck der Beschäftigten warten muss, sondern eine Führungsaufgabe sein sollte. Das ist ein fruchtbarer Hinweis für die Berliner Branche, in der betriebliche Mitbestimmung zwar schon ab fünf Beschäftigten möglich ist, aber weitgehend ungenutzt bleibt. In dieser Hinsicht gibt es auf Arbeitgeberseite einen großen Schulungsbedarf. Unternehmer*innen müssen zudem verstehen, so Zita Langenstein, dass gutes Personal nicht vorausgesetzt werden kann, sondern betriebliche Aus- und Weiterbildungsangebote geschaffen werden müssen.

Im Anschluss an die lebhaften Diskussionen zwischen den Podiumsgästen aus Deutschland und der Schweiz stellte Cosima Langer im Projekt entwickelte GIFs für die sozialen Medien vor, die niedrigschwellig auf die rechtliche Grundlage der Dienstplanung im Hotel- und Gaststättengewerbe aufmerksam machen. Die zugehörige Website, auf der die GIFs sowie zusätzliche Informationen für Interessierte und Checklisten für eigene Teambesprechungen bereitgestellt werden, finden Sie unter www.hoga-nogo.de.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Branchenpanel Einzelhandel: Digitalisierung im Einzelhandel – wie können Beschäftigte und Betriebsräte mitbestimmen?

Julia Bringmann von der ArbeitGestalten GmbH beschrieb bei der Vorstellung des Branchenberichts problematische Kernmerkmale des Berliner Einzelhandels: eine hohe Niedriglohnquote mit und ohne Fachkräfteniveau, Teilzeitbeschäftigung und Arbeitszeitflexibilisierung beispielsweise durch Jahresarbeitszeitmodelle oder Arbeit auf Abruf. Die Arbeitszeitflexibilisierung könne zwar durchaus auch für die Beschäftigten von Vorteil sein, meist diene sie aber den Unternehmen zur Abfederung einer zu geringen Personaldecke und damit der Einsparung von Personalkosten. Für die Beschäftigten steige die Arbeitsbelastung, für die Kund*innen sinke die Qualität der Beratung. Softwareunternehmen versprechen zudem eine zeitlich effizientere Erledigung von Aufgaben, was den Personalabbau weiter verschärfe. Julia Bringmann betonte, dass es eine Frage der Gestaltung und der Mitbestimmung der Beschäftigten sei, ob und wie diese Ersetzbarkeitspotentiale tatsächlich realisiert würden. Zu den Handlungsfeldern für betriebliche Mitbestimmung gehöre daher die Frage, wie der Dequalifizierung und Arbeitszeitverdichtung im Zuge der Digitalisierung entgegengewirkt werden kann und wie Qualifikationspotenziale ausgeschöpft und ein zuverlässiger Schutz vor Arbeitsbelastung implementiert werden kann.

In der anschließenden Diskussion nannte Erika Ritter (ver.di) zentrale Herausforderungen: die bereits fortschreitende Ersetzung von menschlicher Arbeitskraft durch Technik und die dadurch sich verändernde Menge, Art, Organisation und Qualität von Arbeit im Einzelhandel; die Tarifbindung im Einzelhandel sowie die politisch stärker zu forcierende Allgemeinverbindlichkeitserklärung von Tarifverträgen.

Daniel Libner (Inhaber von Fräulein Mode und Wohnen) betonte, dass in seinen Filialen die Digitalisierung vor allem eingesetzt werde, um die Kundenfrequenz in den Geschäften zu erhöhen. Dies gelänge durch eine kreative Präsenz in den sozialen Medien, in die die Beschäftigten eingebunden würden. Dequalifizierungsprozesse oder die Abnahme von Kundenkontakt und Beratungen seien in seinen Geschäften daher nicht zu beobachten. Seine Beschäftigten agierten nicht als „Befehlsempfänger“ digitaler Technologien, sondern eher als „Influencer“.

Heiner Köhnen (Sachverständiger für (Gesamt-)Betriebsräte und Tarifkommissionen; Bundesprojekt „ver.di verbindet“) stellte demgegenüber heraus, dass die Digitalisierung im Einzelhandel vor allem bei den großen Unternehmen bereits bestehende negative Prozesse und Tendenzen verstärke. Hierzu gehören unter anderem: eine verstärkte Taktung, Beschleunigung und Optimierung einzelner Handlungen, die insgesamt zu Arbeitsverdichtung führen; der Wegfall kreativer und interaktiver

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Tätigkeiten, der mit Dequalifizierung einhergeht sowie verstärkte Kontrolle und Überwachung der Beschäftigten.

Branchenpanel Gebäudereinigung: Tagesreinigung – was kann die Umsetzung fördern?

Viveka Ansorge (ArbeitGestalten GmbH) stellte den aktuellen Bericht „Gute Arbeit durch Tagesreinigung“ des Projektes Joboption Berlin vor. Sie referierte über die Erfahrungen und Erkenntnisse, die in verschiedenen Modellprojekten mit der Einführung der Tagesreinigung gewonnen werden konnten. Die zentralen Erkenntnisse drehten sich um drei Aspekte: 1. Tagesreinigung lässt sich im Schulbetrieb störungsfrei organisieren, wenn die Kommunikation mit allen Beteiligten gelingt. 2. Aus Alleinarbeit wird für die Reinigungskräfte Interaktionsarbeit mit entsprechenden Anforderungen und Vorteilen für die Beschäftigten. 3. Vergabestellen können auf verschiedenen Wegen Gute Arbeit über die Vergabe stärken. Wichtig sei hierbei, die Qualität der Angebote in die Zuschlagskriterien aufzunehmen, so Viveka Ansorge.

Sowohl die beiden Vertreter des Bezirksamts Steglitz-Zehlendorf (Patrick Walther vom Immobilienmanagement und Peter Köslin vom Schulamt) als auch Manuel Hoffmann von der Firma Gleichfeld Gebäudereinigung Service GmbH hoben hervor, wie wichtig eine funktionierende Kommunikation zwischen den Nutzer*innen der Gebäude, den Reinigungskräften und auch den Hausmeister*innen ist, damit Tagesreinigung gelingen kann. Die neuen Anforderungen, die die Tagesreinigung dann an die Reinigungskräfte stellt, müssten in Arbeitsprofilen konkretisiert werden, so Jens Korsten von der IG BAU, und Unternehmen müssten dahingehend qualifizieren. Letztlich, so betonte Jens Korsten, müsste dies in Tarifverträgen fixiert werden und sich auch auf dem Gehaltszettel bemerkbar machen.

Podiumsdiskussion: Gute Arbeit im Berliner Dienstleistungssektor: Wie sehen Strategien zur Stärkung der Wirtschaft aus, die gleichzeitig gute Arbeit fördern? Was können die Sozialpartner und Betriebe dazu beitragen?

Die Moderatorin Alke Wierth begann die Podiumsdiskussion mit der Frage, ob eine Mitgliedschaft ohne Tarifbindung in den Branchenverbänden prekäre Beschäftigung fördere. Günter Päts (Handelsverband

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Berlin-Brandenburg) und Gerrit Buchhorn (DEHOGA-Berlin) teilten diese Ansicht nicht, mit dem Hinweis auf die unternehmerische Freiheit und auf andere Regularien neben dem Tarif, wie den gesetzlichen Mindestlohn. Sebastian Riesner (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Landesbezirk Ost) hingegen forderte eine Abschaffung der OT-Mitgliedschaft und für die Beschäftigten einen Rechtsanspruch anstelle einer „Gnadenentscheidung“ der Unternehmen. Sabrina Klaus-Schelleter (DGB Berlin-Brandenburg, Wirtschafts-, Struktur-, und Arbeitsmarktpolitik) bestätigte, dass die OT-Mitgliedschaft die Tarifbindung erschwert und verwies zugleich auf die Notwendigkeit der Allgemeinverbindlichkeit von Tarifverträgen. Auch befürwortete sie Projekte wie Joboption Berlin, in deren Rahmen der Dialog zwischen den Sozialpartnern gestärkt und Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen entwickelt würden.

Dass die Umsatzzuwächse im Dienstleistungssektor sich nicht positiv auf die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten ausgewirkt haben, begründete Gerrit Buchhorn in erster Linie mit der zu niedrigen Preisgestaltung der Produkte und Services. Auch Sebastian Riesner und Margrit Zauner (Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales von Berlin) sahen die Konsument*innen mit ihrer Zahlungsbereitschaft hier mit in der Verantwortung. Gerrit Buchhorn hielt ein Gütesiegel für faire Arbeitsbedingungen für eine Möglichkeit, Einfluss zu nehmen und auch Kund*innen explizit damit anzuwerben.

Günter Päts maß Siegeln dieser Art weniger Bedeutung bei. Wichtiger sei, die Kund*innen durch Leistung wie beispielsweise gute Beratung zu überzeugen. Sabrina Klaus-Schelleter stellte demgegenüber klar, dass jeder Fünfte in Berlin unterhalb der Armutsgrenze lebe und daher auf billige Produkte angewiesen sei. Sie appellierte daher weniger an das Verhalten von Kund*innen oder Konsument*innen, sondern fokussierte stärker auf die politischen Rahmenbedingungen, die prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen ermöglichen. Solange Minijobs, Arbeit auf Abruf und Befristungen erlaubt seien, würden diese auch in Anbetracht des starken Konkurrenzdrucks von Unternehmen genutzt. Hier brauche es eine rechtliche Begrenzung, Regulierung und Nachbesserung, auch um die Folgen der Coronakrise und der Digitalisierung für die Beschäftigten abzufedern. Margrit Zauner bestätigte, dass es durch Richtlinien bei der Vergabe öffentlicher Aufträge und über Programme der Wirtschaftsförderung durchaus Potenzial gebe, Einfluss auf die Verbesserung von Arbeitsbedingungen zu nehmen.

Die Umsetzung Guter Arbeit ist durch die Pandemie noch dringlicher gefordert. Die Arbeit des Projektes Joboption können Sie in unserem Quartals Newsletter verfolgen, für den Sie sich [hier](#) anmelden können. Die Publikationen zur aktuellen Situation in den einzelnen Branchen können Sie [hier](#) abrufen, oder auch als Druckausgabe bestellen.

Bei Fragen oder Anmerkungen wenden Sie sich gern an info@arbeitgestaltengmbh.de.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.