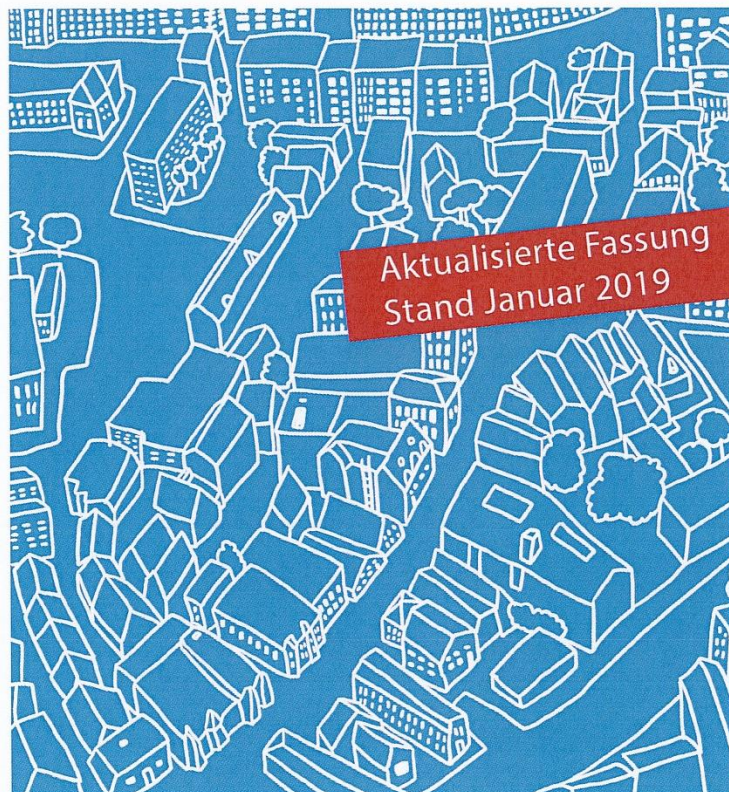


Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt
Hilfe für Personen mit Wohnungsproblemen

Konzept



IntegrationsHilfen
Verein für Straffälligen- und Wohnungslosenhilfe

Inhaltsverzeichnis

1. Menschenbild	3
2. Verständnis für Ursachen der Wohnungslosigkeit	3
3. Leitlinien unserer Arbeit	4
4. Trägerschaft und Finanzierung	5
5. Stellenplan	5
6. Standort	5
7. Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten	6
7.1 Personenkreis	6
7.2 Soziale Schwierigkeiten	6
7.3 Besondere Lebensverhältnisse	7
7.4 Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft	7
7.5 Mangelnde Selbsthilfe	7
8. Leistungskatalog	8
8.1 Erstgespräch	8
8.2 Hilfeverlauf	8
8.3 Hilfen zur Beschaffung von Papieren	9
8.4 Hilfen zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft	9
8.5 Hilfen zur Erlangung von eigenem Wohnraum	10
8.6 Hilfen zur Erhaltung von eigenem Wohnraum	10
8.7 Hilfen bei der Integration in den Arbeitsmarkt	10
8.8 Hilfe zur finanziellen Absicherung	10
8.9 Hilfen im Umgang mit Schulden	11
8.10 Hilfen zur sozialen Integration und Freizeitgestaltung	11
8.11 Hilfe zur Inanspruchnahme des allgemeinen Gesundheitssystems	11
8.12 Hilfen zur Inanspruchnahme des Suchthilfesystems	11
8.13 Hilfen zur Inanspruchnahme des Hilfesystems für psychisch erkrankte Personen	12
8.14 Krisenintervention	12
9. Freiwillige Geldverwaltung	12

10. Aufgabenbereiche	13
10.1 Offene Beratung und Öffnungszeiten	13
10.2 Persönliche Hilfe.....	13
10.3 Straßensozialarbeit.....	14
11. Öffentlichkeitsarbeit	15
11.1 Zusammenarbeit mit anderen Institutionen	15
11.2 Gremienarbeit.....	16
11.3 Lobbyarbeit.....	16
12. Interkulturelle Öffnung	17
13. Qualitätssicherung	17

1. Menschenbild

Unser Menschenbild ist geprägt von grundlegender Akzeptanz. Wir achten die Privatsphäre und die Lebenssituation der KlientInnen und erkennen, respektieren und fördern die individuellen Ziele, die Verantwortung und Unterschiede.

Wir orientieren uns an allgemein menschlichen Werten wie sie im Katalog der Menschenrechte, den Persönlichkeitsrechten und dem Sozialstaatsangebot des Grundgesetzes zum Ausdruck kommen

Demzufolge erfährt unser Handeln in der Würde der Person seine unbedingte und allgemeine Orientierung.

Unsere Dienstleistung kann von jedem Menschen unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Alter, Nationalität, Religion und Gesinnung in Anspruch genommen werden. Wir begegnen jeder Art von Diskriminierung, sei es aufgrund von politischer Überzeugung, nationaler Herkunft, Weltanschauung, Religion, Familienstand, Behinderung, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Rasse, Farbe oder irgendeiner anderen Neigung oder persönlicher Eigenschaft, eines Zustandes oder Status (vgl. DBSH – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2009): Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V., S.9).

DBSH – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2009): Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V., am 05.02.2019 online abgerufen unter https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/grundlagenheft_-PDF-klein_01.pdf.

2. Verständnis für Ursachen der Wohnungslosigkeit

Die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt erkennt Armut als die wesentliche Ursache für Wohnungslosigkeit. Dabei ist Armut als vielschichtige Lebenssituation zu sehen und explizit nicht nur auf materielle Armut zu beschränken.

In den vergangenen Jahrzehnten verschärfte sich die Spaltung zwischen „Arm“ und „Reich“. Durch den wirtschaftlichen Strukturwandel wurde diese Entwicklung noch vorangetrieben. Der Umbau des Arbeitsmarktes mit der einhergehenden Einführung von prekären Arbeitsverhältnissen (Minijobs, Zeitarbeit, nicht-sozialversicherungspflichtige Tätigkeiten etc.) hat zusammen mit einem Abbau des Sozialstaates (Hartz Gesetzgebung) und weiteren Modernisierungsprozesse zu vermehrten sozialen Ungerechtigkeiten und erhöhten Armutsrisiken geführt. Es gibt zudem noch eine Vielzahl von weiteren Ursachen, welche zu gravierenden persönlichen Krisen und Notlagen führen, aus denen sich Menschen häufig nicht mehr aus eigener Kraft heraushelfen können. Solche Ursachen sind beispielsweise der Arbeitsplatz- oder Partnerschaftsverlust. Deshalb ist für die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

Wohnungslosigkeit in erster Linie das Ergebnis eines Verarmungs- und Ausgrenzungsprozesses benachteiligter Menschen.

Der Wohnungsverlust ist mit materiellen, sozialen und persönlichen Problemen verbunden und Wohnungslosigkeit eine Folge von Benachteiligung, Misserfolgen, Verarmung und Ausgrenzung.

3. Leitlinien unserer Arbeit

Die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

- orientiert sich an den Bedürfnissen der Betroffenen und unterstützt diese, ihr Leben eigenständig und verantwortlich zu gestalten
- achtet die Persönlichkeit und Integrität der Hilfesuchenden
- erbringt die Hilfsangebote nach dem Grundsatz der „Hilfe zur Selbsthilfe“
- akzeptiert persönliche Lebensentwürfe
- arbeitet ressourcen- und nicht defizitorientiert
- bezieht den gesellschaftlichen und sozialen Kontext in die individuelle Beratung mit ein
- arbeitet nach einem ganzheitlichen Ansatz
- bezieht die Grundprinzipien Freiwilligkeit und Parteilichkeit in unsere Arbeit mit ein
- sieht es als Zielvorgabe an, die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität unserer Arbeit klar zu definieren und transparent darzustellen
- hat eine professionelle Grundhaltung, die sich an den Bedürfnissen und Problemen der Hilfesuchenden orientiert
- erhält und entwickelt die berufliche und persönliche professionelle Qualifikation durch Fort- und Weiterbildungen sowie Supervision

4. Trägerschaft und Finanzierung

Die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt wurde im November 1989 gegründet und im Februar 1990 eröffnet.

Sie befindet sich in Trägerschaft von Integrationshilfen e.V., gegründet im Oktober 1986. Der Verein engagiert sich in der Straffälligen- und in der Wohnungslosenhilfe.

Die Finanzierung der Sozialen Beratungsstelle erfolgt durch die Behörde für Arbeit Soziales, Familie und Integration.

5. Stellenplan

Für die Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt sind vorgesehen:

- 4,5 Stellen für Sozialarbeiter
- 0,5 Stelle für Verwaltungskraft
- 0,5 Stelle für Reinigungskraft
- sowie eine Stelle für den Bundesfreiwilligendienst/für das Freiwillige Soziale Jahr

Es werden 25 Stunden der Sozialarbeit für die Durchführung des Aufgabengebietes der Straßensozialarbeit genutzt.

6. Standort

Das Fachstellenmodell sieht für jeden Hamburger Bezirk eine Soziale Beratungsstelle vor. Die Beratungsstelle Bergedorf /Billstedt ist nicht nur für den gesamten Bezirk Bergedorf zuständig, sondern auch weiterhin für Billstedt in seinen Grenzen.

Der Bezirk Bergedorf ist der flächenmäßig zweitgrößte Bezirk Hamburgs. Zu diesem Gebiet gehören sowohl ländliche Gemeinden, wie Vier- und Marschlande, als auch soziale Brennpunkte, wie Lohbrügge, Bergedorf-West, Nettelnburg und Allermöhe.

Laut Erhebungen des statistischen Amtes für Hamburg und Schleswig - Holstein (vgl. Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig -Holstein Hamburger Stadtteilprofile Berichtsjahr 2017 vom November 2018) betrug im November 2018 die Arbeitslosigkeit der 15- bis 65-jährigen im Stadtteil Bergedorf 5,3% (0,1% mehr als im Hamburger Durchschnitt) Im Stadtteil Neu Allermöhe gab es in der o. g. Altersgruppe 5,9% Arbeitslose (0,7% mehr als im Hamburger Durchschnitt).

Nach den Angaben des statistischen Amtes für Hamburg und Schleswig - Holstein von

November 2018 bezogen im Stadtteil Neu Allermöhe 16,9 %, in Lohbrügge 9,9% und im Stadtteil Bergedorf 10,7% der Bevölkerung Leistungen nach SGB II.

Der Stadtteil Billstedt ist ein von struktureller und materieller Armut extrem geprägter Stadtteil. Die Arge in Billstedt hat dementsprechend die höchste Kundenkapazität in Hamburg. Laut Erhebungen des Landesamtes für Statistik betrug im November 2018 die Arbeitslosigkeit der 15 bis 65-jährigen 8,2 %. Das sind 3 % mehr als im Hamburger Durchschnitt. Insgesamt gibt es in Billstedt 21% Leistungsempfänger/innen nach SGBII, das sind 10,7% mehr als durchschnittlich in Hamburg.

In Billstedt wurden vergleichsweise viele Sozialwohnungen auch für Einpersonenhaushalte gebaut. Bekannt sind künstlich geschaffene Gebiete, wie Mümmelmannsberg und Sonnenland, denen es an gewachsener sozialer Infrastruktur mangelt. Es fehlen beispielsweise attraktive und preisgünstige Freizeiteinrichtungen. Es gibt weder ein allgemeines Krankenhaus noch einen größeren privaten Beschäftigungsträger.

7. Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten

Die Paragraphen 67ff. SGB XII umschreiben die Zielgruppe, Intention und die Inhalte der Hilfe und werden so zu einem Programm für ein ganzes Arbeitsfeld.

7.1 Personenkreis

„Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, sind Leistungen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu erbringen, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind“ (§67 Abs.1 SGB XII).

„Die Leistungen umfassen alle Maßnahmen, die notwendig sind, um die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten, insbesondere Beratung und persönliche Betreuung für die Leistungsberechtigten und ihre Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Erhaltung und Beschaffung einer Wohnung“ (§68 Abs.1 SGB XII).

7.2 Soziale Schwierigkeiten

Die Lebenslage von Personen die sich in besonderen sozialen Schwierigkeiten befinden, ist dadurch charakterisiert, dass zum einen besondere belastende

Lebensumstände vorliegen, als auch persönliche soziale Schwierigkeiten.

Besondere belastende Lebensumstände können zum Beispiel Wohnungslosigkeit, Überschuldung oder die ungesicherte materielle Lebenslage sein. Persönliche soziale Schwierigkeiten können psychische Erkrankungen, Suchterkrankungen oder Problem bei der Interaktion mit der sozialen Umwelt sein.

Die belastenden Lebensumstände und die persönlichen Schwierigkeiten bedingen sich meist gegenseitig. Die Problemlagen sind außerdem meist mehrdimensional.

7.3 Besondere Lebensverhältnisse

Besondere Lebensverhältnisse sind vielschichtig, individuell und weisen eine Benachteiligung der hilfeschendenden Person auf.

Fehlender oder nicht ausreichender Wohnraum, die ungesicherte wirtschaftliche Lebensgrundlage sowie der Mangel an Arbeitsplätzen sind meist die Kernproblematik der besonderen Lebensverhältnisse. Parallel dazu kommen meist fehlende soziale Kontakte, sowohl zur Familie als auch zu Freunden, unzulängliche Bildung und der fehlende Zugang zu Freizeitaktivitäten.

Dies verstärkt oder kann dazu führen, dass persönliche Ressourcen nicht mehr abgerufen werden können, die Hilfesuchenden kein Vertrauen mehr in sich haben oder psychische und/oder physische eingeschränkt leistungsfähig sind.

Das Leben in der Gemeinschaft ist dementsprechend wesentlich eingeschränkt und stellt eine besonderes Lebensverhältnis dar.

7.4 Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft

Die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft ist insbesondere dann beeinträchtigt, wenn der Hilfesuchende durch die sozialen Schwierigkeiten am Austausch mit seiner Umwelt gehindert ist.

Die belastenden Lebensumstände wie Wohnungslosigkeit führen häufig dazu, dass die Hilfesuchenden von der Gemeinschaft ausgeschlossen oder verurteilt werden. Ebenso können die besondere Lebenslage sowie die persönlichen sozialen Schwierigkeiten der betroffenen Person selbst dazu führen, dass diese nicht am Austausch mit der Umwelt teilnehmen kann und/oder möchten.

7.5 Mangelnde Selbsthilfe

Eine weitere Bedingung für das Einsetzen der Hilfen gem. §67ff. SGB XII ist, dass die Hilfesuchenden nicht fähig sind, den Hilfebedarf ohne fremde Hilfe zu decken. Wesentlicher Anknüpfungspunkt für Feststellungen dazu sind nicht Ursachen der

Hilfebedürftigkeit, sondern äußere Merkmale wie z.B. die Dauer des Hilfebedarfs, die Wünsche der Hilfesuchenden oder die Wiederkehr des Hilfebedarfs in ihren Lebensläufen.

Der §67 SGB XII benutzt die Formulierung „aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind“ diese Formulierung macht deutlich, dass auch Gesichtspunkte bei der Hilfe zu berücksichtigen sind, die die Betroffenen nicht selbst beeinflussen können. Dieser Fremdeinfluss bezieht sich wie zum Beispiel auf die Situation auf dem Arbeits- und Wohnungsmarkt.

Die mangelnde Fähigkeit zur Selbsthilfe ist eine Voraussetzung für die Hilfen nach §67ff. SGB XII sie kommt auch als ergänzende Hilfe zur eigenen Leistungsfähigkeit der Hilfesuchenden in Betracht.

8. Leistungskatalog

Entsprechend dem gesetzlichen Auftrag erbringt die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt folgende Leistungen:

8.1 Erstgespräch

Im Erstgespräch wird der Hilfebedarf gem. §§ 67ff. SGB XII zunächst geprüft.

Weitere inhaltliche Schwerpunkte sind:

- Information über das Angebot der Beratungsstelle
- Informationen über die Arbeitsweise der Beratungsstelle
- Vereinbarung über die Aufnahme der Hilfe
- Kurzplanung der ersten Hilfeinhalte
- Mitteilung über die Aufnahme an die bewilligenden Stellen
- Vermittlung an andere Behörden und Institutionen

8.2 Hilfeverlauf

Im Anschluss an das Erstgespräch werden gemeinsam mit dem Klienten die Ausgangslage, die sozialen Schwierigkeiten, der Bedarf und die Ziele der Hilfe anhand eines Hilfeplanes festgelegt.

Der Hilfeplan beinhaltet die Bereiche:

- Einkommen
- Papiere
- Unterkunft
- Wohnung
- Arbeit / Ausbildung
- Gesundheit
- Schulden
- Kontakte / Interessen
- Sonstiges

Im Rahmen des Hilfeprozesses werden der Bedarf und die Ziele immer wieder überprüft und gegebenenfalls aktualisiert. Bei Beendigung der Hilfe gibt es ein Abschlussgespräch. Anschließend wird die bewilligende Fachstelle für Wohnungsnotfälle darüber schriftlich informiert.

8.3 Hilfen zur Beschaffung von Papieren

- Identitätsbescheinigung
- Geburtsurkunde
- Steuerliche Dokumente (Steuer-ID)
- (vorläufigen) Personalausweis
- Chipkarte/Krankenversicherung
- Sozialversicherungsausweis
- Schwerbehindertenausweis etc.

8.4 Hilfen zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft

- Bei akuter Obdachlosigkeit Vermittlung an die entsprechende Fachstelle für Wohnungsnotfälle
- Vermittlung zwecks Unterbringung in Notunterkünften, Wohn- und Übernachtungsprojekte
- Herstellung des Kontaktes zwischen dem Klienten und dem zuständigen Sachbearbeiter der Fachstelle für Wohnungsnotfälle.

8.5 Hilfen zur Erlangung von eigenem Wohnraum

- Informationen über den Kooperationsvertrag und der damit verbundenen Möglichkeit einer Einstufung nach Stufe 3
- Herstellung von Kontakten zu (privaten) Vermietern und Genossenschaften
- Hilfe bei der Wohnungssuche im Internet, Registrierung bei Immobilienportalen
- Nutzung bereits bestehender Kontakte zu Vermietern
- Gegebenenfalls Begleitung zu Besichtigungs- und Vorstellungsterminen
- Verhandlungen mit dem zuständigen Jobcenter oder Grundsicherungsabteilung für die Ausstellung von Übernahmeerklärungen von Mieten, Kautionen oder Genossenschaftsanteilen
- Hilfe bei Beantragung von der Erstausrüstung

8.6 Hilfen zur Erhaltung von eigenem Wohnraum

- Beratung bei drohendem Wohnungsverlust – meist in direkter Zusammenarbeit mit der zuständigen Bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle
- Kontakte mit Vermietern zur Vermeidung der Vollstreckung von Räumungstiteln
- Sicherstellung von Zahlungen an Vermieter, Energieversorger usw. durch freiwillige Geldverwaltung (siehe 10.)
- Hilfestellungen bei Anträgen auf Räumungsaufschub, Vollstreckungsschutz und ggf. Beschwerden gegen Ablehnungen des Vollstreckungsschutzes

8.7 Hilfen bei der Integration in den Arbeitsmarkt

- Hilfe bei der Entwicklung einer beruflichen Perspektive
- Vermittlung zu Fachdiensten (Agentur für Arbeit, Weiterbildungsträger, Fall-Manager)
- Kontakte zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt Hilfe bei der Erstellung von schriftlichen Bewerbungen und Lebensläufen

8.8 Hilfe zur finanziellen Absicherung

- Hilfe bei Antragstellungen für Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts (Jobcenter, Agentur für Arbeit, Grundsicherungs- und Sozialamt, Rentenversicherung, Wohngeld etc.)
- Durchsetzung von Rechtsansprüchen durch Verhandlungen mit Leistungsträgern

Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

- Formulierungshilfen bei Widersprüchen, Klagen, Anträgen auf einstweilige Verfügung usw.
- Hilfestellung bei der Geldeinteilung (freiwillige Geldverwaltung)
- Hilfe bei der Einrichtung eines eigenen Girokontos

8.9 Hilfen im Umgang mit Schulden

- Überblick über die Gesamthöhe der Schulden und die verschiedenen Gläubiger erstellen
- Kontaktaufnahme zu Gläubigern
- Ratenzahlungen vereinbaren bzw. Antrag auf Stundung stellen
- Vermittlung zu anerkannten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen
- Einhaltung der Ratenzahlungsvereinbarung im Rahmen der Freiwilligen Geldverwaltung

8.10 Hilfen zur sozialen Integration und Freizeitgestaltung

- Abklärung bestehender familiärer Beziehungen und evtl. Unterstützung bei Kontaktaufnahme
- Beratung über Möglichkeiten der Freizeitgestaltung
- Informationen über Freizeitangebote in der Umgebung und dem Zugang zu diesen
- Beantragung von Bildungsgutscheinen

8.11 Hilfe zur Inanspruchnahme des allgemeinen Gesundheitssystems

- Zugang zum allgemeinen Gesundheitssystem herstellen
- Kontaktaufnahme mit der zuständigen Krankenversicherung
- Motivierung, geeignete Hilfen in Anspruch zu nehmen
- Kontakte zu Ärzten, Fachärzten, psychologischen Hilfen, Fachberatung
- Vermittlung an die Schwerpunktpraxis für Wohnungslose

8.12 Hilfen zur Inanspruchnahme des Suchthilfesystems

- Information über Selbsthilfegruppen, Therapiemöglichkeiten etc.
- Motivation der Klienten Hilfen in Anspruch zu nehmen
- Vermittlung zur Suchtberatung oder Therapieeinrichtungen
- Antragstellung und Klärung der Kostenübernahme einer Therapie bei den zuständigen Sozialversicherungsträgern

8.13 Hilfen zur Inanspruchnahme des Hilfesystems für psychisch erkrankte Personen

- Informationen über Hilfsmöglichkeiten sowie die Vermittlung ins Hilfesystem für psychisch erkrankte Personen
- Motivation der Klienten
- Unterstützung bei der Vorbereitung einer stationären Therapie

8.14 Krisenintervention

- Gemeinsame Erfassung und Beschreibung der akuten Krise
- Hilfe bei der Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten
- Weitervermittlung an passende Hilfsangebote
- Begleitung

9. Freiwillige Geldverwaltung

Ein Arbeitsschwerpunkt beinhaltet das Angebot einer zeitlich befristeten und freiwilligen Geldverwaltung.

Durch ein von der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt speziell eingerichtetes Servicekonto bieten wir für die KlientInnen in der persönlichen Hilfe die Möglichkeit an, das regelmäßige Einkommen auf eben dieses Servicekonto einzuzahlen. Über eine Abtretungserklärung wird der jeweilige Arbeitgeber und/oder Sozialversicherungsträger darüber informiert.

Die freiwillige Geldverwaltung dient in erster Linie der Aufgabe, in Abstimmung mit den Klientinnen regelmäßig fällige Zahlungen wie z.B. den Mietzins, Mietnebenkosten, sowie sonstige individuelle und unregelmäßige Zahlungen pünktlich vorzunehmen. Das übrige Einkommen wird vorwiegend durch die persönliche Ausgabe eines Schecks an die KlientInnen ausgezahlt oder kann bei vorhandenem eigenem Girokonto des Klienten/der Klientin auch auf dieses überwiesen werden.

Außerdem bieten wir Hilfestellungen für die Bereiche Schuldenregulierung bzw. Korrespondenz mit Gläubigern, Verhinderung von Inhaftierung, sowie materieller Existenzsicherung an.

Das langfristige Ziel der freiwilligen Geldverwaltung liegt darin, die KlientInnen schrittweise wieder an eine eigenständige Haushaltsführung und -übersicht heranzuführen.

Die Geschäftsfähigkeit der KlientInnen bleibt durch die freiwillige Geldverwaltung unberührt. Die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt übernimmt keinerlei Haftung für in der Zeit der freiwilligen Geldverwaltung entstandene Schulden und sonstigen Einbußen von Klientinnen oder Dritten.

10. Aufgabenbereiche

Die von der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt angebotene individuelle Beratung für Personen mit Wohnungsproblemen erfolgt durch verschiedene Aufgabenbereiche. Diese sind die offene Beratung, die persönliche Hilfe und die Straßensozialarbeit.

10.1 Offene Beratung und Öffnungszeiten

Die Offene Beratung findet während der Öffnungszeiten der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt statt. Diese sind montags, dienstags und donnerstags zwischen 9:00 Uhr und 13:00 Uhr sowie nach vorheriger Vereinbarung.

Die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt bietet eine niedrigschwellige Offene Beratung an, zu der Ratsuchende anonym und ohne Voranmeldung erstmals ein Beratungsgespräch erhalten können. Während des Erstgespräches wird das Anliegen der KlientInnen erfasst und mit den Klientinnen besprochen, sodass häufig eine erste Krisenintervention stattfindet. In diesem Zusammenhang wird zusätzlich geprüft, ob ein Anspruch gem. §§ 67 ff. SGB XII besteht oder gegebenenfalls eine Vermittlung an weitere Institutionen oder Behörden erfolgen soll.

Die Offene Sprechstunde wird auch von anderen Personen, welche keine konkreten Wohnungsprobleme haben, aus dem Raum Bergedorf und Billstedt zur niedrigschwelligen Sozialberatung frequentiert.

10.2 Persönliche Hilfe

Die persönliche Hilfe als Einzelfallhilfe nimmt aufgrund des hohen individuellen zeitlichen und inhaltlichen Ressourcenbedarfs einen zentralen Punkt der Arbeit der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt ein. Die persönliche Hilfe umfasst grundsätzlich individuelle Gespräche zwischen BeraterIn und KlientIn sowie weitere in der Hilfe nach §§ 67 ff. SGBXII auftretende Handlungsgebiete.

Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

Die persönliche Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII setzt nach dem Erstgespräch ein, welches meistens im Rahmen der offenen Sprechstunde stattfindet.

Zu Beginn der persönlichen Hilfe entscheidet das Team der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt über den/die fest zugeordnete/n BeraterIn für den/die jeweilige/n KlientIn. In den meisten Fällen ist dies dieselbe Person, welche bereits das Erstgespräch geführt hat. Auf diese Weise kann auf der bereits bestehenden Gesprächsbasis zwischen BeraterIn und KlientIn aufgebaut werden. Dabei wird versucht, auf individuelle Wünsche der KlientInnen einzugehen. In Einzelfällen findet auch ein begründeter Wechsel des/der Beraters/In statt.

Grundsätzlich sind jedoch sämtliche BeraterInnen der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt Ansprechpartner der KlientInnen. Diese Regelung findet vor allem bei Abwesenheit des/der BeraterIn und akuten Notlagen der KlientInnen ihre Anwendung.

Unser Angebot während der persönlichen Hilfe beinhaltet gegebenenfalls auch Hausbesuche sowie Begleitungen zu Behördengängen und Vermietersgesprächen. Es werden feste Gesprächstermine zwischen BeraterIn und KlientIn vereinbart.

Das Hauptziel der persönlichen Hilfe ist die Überwindung des individuellen Hilfebedarfs. Die Dauer der Unterstützung ist grundsätzlich auf sechs Monate begrenzt, wobei die persönliche Hilfe auch vorzeitig beendet oder über die sechs Monate hinaus verlängert werden kann. Die tatsächliche Dauer hängt daher immer auch von den konkreten Voraussetzungen der KlientInnen und der Ausprägung der individuellen sozialen Schwierigkeiten ab. Ein weiterer Aspekt ist die Bereitschaft der KlientInnen zur Zusammenarbeit.

Im Falle eines Kommunikations- bzw. Kontaktabbruchs durch KlientInnen erfolgen durch die Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt einige Kontaktversuche. Bleiben diese ergebnislos, wird die persönliche Hilfe vorerst beendet.

10.3 Straßensozialarbeit

Zielgruppe für Straßensozialarbeit sind obdachlose und überwiegend auf der Straße lebende Menschen, deren Lebenssituation durch Straßensozialarbeit verbessert werden kann, die aber von dem bestehenden Hilfesystem der Wohnungslosenhilfe bisher nicht erreicht wurden.

Bei der Straßensozialarbeit handelt es sich um ein niedrigschwelliges Angebot für den oben genannten Personenkreis mit dem Ziel, Prozesse sozialer, psychischer und physischer Verelendung aufzuhalten oder zumindest ihre Auswirkungen abzuschwächen. Ziel soll es sein, die Integration dieser Menschen in das Hilfesystem zu erreichen. – Siehe Konzeption Straßensozialarbeit.

11. Öffentlichkeitsarbeit

Vor dem Hintergrund, dass der Staat vergleichsweise geringe finanzielle Mittel für das Aufgabengebiet der Wohnungslosenhilfe bereitstellt, kommt der Öffentlichkeitsarbeit eine wichtige Rolle zu.

Wir vermitteln der Öffentlichkeit die politische und soziale Bedeutung der Beratungsstellen für Personen mit Wohnungsproblemen und informieren über die besonderen Problemlagen und Bedarfe Obdachloser, Wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen. Öffentlichkeitsarbeit dient damit nicht nur der Werbung für unser Angebot, sondern auch und besonders der Aufklärung über soziale Missstände.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle richtet sich an folgende Zielgruppen: den betroffenen Personenkreis, die Fachöffentlichkeit, die interessierte Öffentlichkeit.

Diese Zielgruppen werden auf unterschiedlichen Wegen erreicht: durch Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, durch mittelbare Werbung, durch Kontakte im Stadtteil und Hamburg weit, durch Lobbyarbeit.

11.1 Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

Ein wesentlicher Punkt der Öffentlichkeitsarbeit ist die Kontaktaufnahme zu den Ratsuchenden über andere Institutionen, speziell aus der Wohnungslosenhilfe. Sachbearbeiter unterschiedlicher Ämter (Bezirkliche Fachstellen für Wohnungsnotfälle, Amt für Wohnungsangelegenheiten, Jobcenter Bergedorf und Billstedt, Zentralstelle § 68 SGB XII, Wohnungsamt, Gesundheitsamt, Amt für Soziale Dienste usw.) wirken als Multiplikatoren und dienen der Vernetzung.

Erstkontakte entstehen u. a. auch über Kirchengemeinden, Angebote der Tafeln, der Schwerpunktpraxis für Wohnungslose und Obdachlose, MitarbeiterInnen der Sozialkaufhäuser, soziale Dienste in Krankenhäusern, soziale Beschäftigungs- und Bildungsträger, Einrichtungen für Jungerwache, Migrations-, Sucht- und Schuldnerberatungsstellen oder auch die Bürgernahen Beamten, mit denen ein Informationsaustausch besteht.

Ebenso ebnen wir den Zugang für unsere KlientInnen zu diesen unterschiedlichen Angeboten und Dienstleistungen.

Im Rahmen der Straßensozialarbeit, aber auch bei KlientInnen, die bereits fest an die Beratungsstelle angebunden sind, treffen wir vermehrt auf Menschen mit schlechtem

Gesundheitszustand. Aufgrund der Schwierigkeiten unserer Klientel, bestehende medizinische Angebote in Anspruch zu nehmen, arbeiten wir mit der Schwerpunktpraxis für wohnungslose und obdachlose Frauen und Männer, angesiedelt in der Männerwohnunterkunft Achterdwars, zusammen und machen unseren KlientInnen das Angebot des Zahnmobils, das jedoch Bergedorf nicht anfährt, zugänglich. Ziel in unserer Arbeit ist es, möglichst vielen KlientInnen die Wege in das Gesundheitsregelsystem zu ebnen.

Die vernetzte Arbeit in den Stadtteilen unterliegt einem ständigen Wandel durch Veränderung von Angeboten im sozialen Bereich.

11.2 Gremienarbeit

Mit dem Ziel des Informationsaustausches, der besseren Vernetzung, der Lobbyarbeit für unseren Personenkreis und der Weiterentwicklung des Hilfesystems für Menschen in Wohnungsnot arbeiten wir kontinuierlich in verschiedenen Gremien auf Hamburg- und auf Stadtteilebene mit.

Diese sind zur Zeit: EAW/Evangelische Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe, Jour Fixe, Trägertreffen der Sozialen Beratungsstellen, Statistikgruppe der Sozialen Beratungsstellen, der Bergedorfer Runde Tisch Obdachlosigkeit und das Hamburger Aktionsbündnis gegen Wohnungsnot.

11.3 Lobbyarbeit

Lobbyarbeit als eine Art der Wahrnehmung des sozialpolitischen Mandats ist integraler Bestandteil unserer Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten. Soweit im Einzelfall erforderlich, erstreckt sich die persönliche Betreuung auch darauf in der Umgebung des Hilfeempfängers

- Verständnis für seine Schwierigkeiten zu wecken, um Vorurteilen entgegenzuwirken.
- Einflüssen zu begegnen, die die Bereitschaft oder Fähigkeit zur Teilnahme am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigen

Lobbyarbeit wird auch medienwirksam in der Regional- und Fachpresse umgesetzt. Zu bestimmten Anlässen und Themen werden Presse und Fernsehen eingeladen.

12. Interkulturelle Öffnung

Da etwa ein Drittel der Bevölkerung Hamburgs einen Migrationshintergrund hat, macht sich das seit Jahren auch in unserer Arbeit bemerkbar.

Aus diesen Gründen versuchen wir kultursensibel und adäquat auf die Bedarfe der vielfältigen Bevölkerungsgruppen einzugehen, um Zugangschancen zu ermöglichen und professionelle Beratung und Unterstützung zu sichern.

Dabei geht es auch um Erkennen und Abbau von Barrieren und Diskriminierung, um Menschen mit Migrationshintergrund einen gleichberechtigten Zugang zu Angeboten und Dienstleistungen zu ermöglichen

Die interkulturelle Öffnung der Einrichtung zu gestalten, sehen wir als einen kontinuierlichen Prozess der unterschiedlichen Bereiche der Arbeit betrifft.

Diese sollte sich dabei in Inhalten, Form und Gestaltung daran orientieren, die Bedarfe von Menschen mit Migrationshintergrund selbstverständlich mit zu bedenken und zu berücksichtigen.

13. Qualitätssicherung

Ständige Veränderungen in der Gesellschaft und im Arbeitsfeld bedingen die kontinuierliche Reflexion und Entwicklung der Arbeit im sozialen Bereich. Um den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht zu werden, wird die Arbeit in der Beratungsstelle in regelmäßigen Abständen reflektiert. Knapper werdende Ressourcen und gesellschaftliche Veränderungen erfordern die Überprüfung und Wandlung des Beratungsangebotes.

Hierzu zählen als Methoden die Dienstbesprechungen, die Supervision, Konzepttage, Fortbildungen und die Erhebungen zur KlientInnenzufriedenheit.

Die erbrachten Leistungen der Beratungsstelle werden mit Hilfe der Software „dvhaus:sozial“ statistisch erfasst und dokumentiert. Die Ergebnisse werden in einem jährlichen Sachbericht zusammengefasst und kommentiert und dem Kostenträger vorgelegt.

Die Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt beteiligt sich an der bundesweiten Erhebung der BAG Wohnungslosenhilfe e.V. zur Statistik und Dokumentation der Lebenslagen von Menschen in Wohnungsnot und sozialen Schwierigkeiten.

Das Team der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

Stand: März 2019