



Beratungsstelle Altona
Jessenstr. 13
22767 Hamburg

Ambulante Hilfe Hamburg e.V. Beratungsstelle Altona

Jahresbericht 2019

1. Vorbemerkung

Auch im Jahr 2019 wurde die im Stadtteil verwurzelte, bestens bekannte und vernetzte Soziale Beratungsstelle Hamburg Altona stark von Ratsuchenden in Anspruch genommen.

Die in der Konkretisierung des Zuwendungszweckes genannten Leistungsbereiche (Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII, offene Beratung, Straßensozialarbeit) und deren Vorgaben wurden - bis auf die in Abschnitt 2 beschriebene krankheitsbedingte vorübergehende Absenkung der Kennzahl - erreicht.

Weitere Anhaltspunkte für die erfolgreiche Arbeit der Beratungsstelle:

- Finden sich in dem positiven Feedback, dass wir von Klient*innen und auch von den Mitarbeiter*innen der Fachstelle Altona und anderen Institutionen bekommen.
- Die Tatsache, dass unsere Klient*innen zum Beendigungszeitpunkt nahezu alle Einkommen erzielen, eine Unterkunft oder Wohnung und ein Bankkonto haben sowie krankenversichert sind (vgl. Seite 9 und 10).
- Die Kooperation mit der Fachstelle Altona verläuft auf fachlicher und personeller Ebene traditionell sehr vertrauensvoll und konstruktiv. Das kommt den Klient*innen unmittelbar zugute.
- Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle nahmen auch 2019 aktiv an unterschiedlichen Gremien im Kontext der o.g. Leistungsbereiche teil. Diese Beteiligung fördert die Netzwerkarbeit und Selbstreflexion, sie sichert den fachlichen Austausch sowie die Weiterentwicklung des Hilfesystems.
- Fortlaufende wöchentliche Fallbesprechungen im Team
- Anwendung der für Klient*innen und Mitarbeiter*innen bewährten Methode „Beratung im Team“.
- die Arbeitszeiten werden nach einem langjährig bewährtem Jahresarbeitszeitmodell über einen zentralen für alle Mitarbeiter*innen verbindlichen Kalender erfasst (vgl. Seite 12).
- regelmäßige Teamsupervision.
- alle Mitarbeiter*innen nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil.
- Im Jahr 2018 wurde zusammen mit den Trägern aller Beratungsstellen und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) ein Verfahren zur Erfassung der Klient*innenzufriedenheit nebst entsprechenden Fragebögen entwickelt. Dieses wurde im Jahr 2019 angewendet (vgl. Seite 15)

Die Kapazitätsgrenze der Beratungsstelle wurde immer wieder erreicht bzw. überschritten. Das Arbeiten an der Kapazitätsgrenze wird besonders deutlich in der offenen Sprechstunde und bei Anfragen durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. In der Sprechstunde haben wir 83 Mal einen Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII festgestellt und konnten die Menschen nicht in die Hilfe aufnehmen (vgl. Seite 14). Eine Vermittlung der betroffenen Menschen in andere ambulante oder ggf. auch stationäre Maßnahmen war aufgrund der Überauslastung des gesamten Hilfesystems oftmals nicht möglich.

Der wichtigste Grund für die Überauslastung des Hilfesystems bleibt die anhaltende Wohnungsnot in Hamburg. Menschen aus (Not-)Unterkünften, Krankenhäusern, Frauenhäusern, Jugendhilfeeinrichtungen, überbelegten Wohnungen u.ä. finden oftmals über lange Zeiträume hinweg keinen Wohnraum und wenden sich dann auch hilfeschend an die Beratungsstelle. Hinzu kommt unserer Einschätzung nach auch die zunehmende systembedingte Komplexität der Hilfeprozesse, besonders wenn die hilfeschenden Menschen Kinder und/oder PartnerInnen und unterschiedliche Einkunftsarten haben. Unsere Erfahrung ist, dass die Jobcenter und mittlerweile auch die Grundsicherungsabteilungen zunehmend längere Bearbeitungszeiten haben und die Sachbearbeiter nicht mehr direkt erreichbar sind. Das hat für unsere Klientel erhöhte und längerfristige Hilfebedarfe zur Folge.

Die traditionell gute Zusammenarbeit mit der „Neue Wohnung gemeinnützige Wohnungslosenhilfe GmbH“ und mit den Kirchenkaten bereichert den Beratungsalltag. Die Beratungsstelle ist dadurch in der Lage je nach Kapazitäten Ratsuchende und KlientInnen und teilweise auch durch unsere Straßensozialarbeiter*innen aufgesuchte Menschen unkompliziert und zügig in Unterkünfte mit relativ hohem Standard zu vermitteln. Dabei stellt sich immer wieder heraus, dass diese Form der Notunterbringung gesundheitsfördernd und motivierend für die Menschen ist. Sie können zur Ruhe kommen, Selbstheilungskräfte und neue Perspektiven entwickeln sich.

Leider wurde im vergangenen Jahr die Praxis der Hilfebewilligung gem. §§ 67 ff. SGB XII erheblich verändert, was sich erschwerend auf unsere Arbeit ausgewirkt hat:

Mit Vermittlung an eine andere 67er Maßnahme (Unterkunft bei einem freien Träger – z.B. neue Wohnung, JJH oder BSH) sollen wir die Hilfe bei uns übergangslos beenden. So können wir begonnene Hilfeprozesse auf der Basis des aufgebauten Vertrauensverhältnisses nicht mehr zu Ende führen. Dieser abrupte Abbruch führt oftmals zu Unverständnis, Frust, Unzufriedenheit und Misstrauen seitens der Ratsuchenden. Dieses ist nachvollziehbar, weil sie in ihrem Leben oft unter Beziehungs- und Kontaktabbrüchen und damit verbundenen Frustrationen und Nöten gelitten haben.

So sind wir dazu übergegangen, Ratsuchende mit Aussicht auf einen Platz in einer der o.g. Unterkünfte soweit wie möglich im Rahmen der Sprechstunde vor allem bei der Leistungsbeantragung/Einkommensklärung zu beraten und den Kontakt zur Unterkunft herzustellen. Aus unserer Sicht ist aus o.g. Gründen und wegen des relativ hohen Verwaltungs- und Zeitaufwandes die Hilfebeantragung für einen kurzen (1-3 Wochen) Zeitraum unverhältnismäßig und nicht zu rechtfertigen.

Erfreulicherweise hatten wir auch im vergangenen Jahr gute Kontakte zu Stiftungen und Spendern. So konnten auch im Jahr 2019 mehrmals dringende Bedarfe der Klient*innen in den Bereichen Wohnungsausstattung, soziale Teilhabe, Freizeit und Gesundheit auf die kein Rechtsanspruch (mehr) besteht gedeckt werden. Auch die langjährig geschätzte und bewährte Kaffeeversorgung der Klient*innen konnte so finanziert werden. Mitarbeiter*innen einer Firma spendeten in der Weihnachtszeit zudem Bürobedarf (Aktenordner, Locher, USB Sticks, Tacker) und einige Lebensmittel (Kaffee, Obst, Kekse und Kuchen) für unsere Klient*innen.

Ein großer Dank gilt auch jenem (anonymen) Spender, der im Jahr 2018 Kosten für Rechtsberatungen für gleich mehrere Jahre übernommen hat.

2. Personelle Situation / Fallzahlen

Bis Mitte Februar 2019 war eine Mitarbeiterin, die eine $\frac{3}{4}$ Stelle innehat, langfristig krankgeschrieben. Eine Ersatzkraft konnte im Vorjahr leider nicht gefunden werden. Aufgrund dieser Tatsache hatte sich die Beratungsstelle mit der BASFI als Zuwendungsgeber ausnahmsweise auf eine vorübergehende Reduzierung der Fallzahl auf 65 bewilligte Fälle (Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII) geeinigt. In der zweiten Februarhälfte 2019 war die Mitarbeiterin dann glücklicherweise wieder einsatzbereit.

So erreichte die Beratungsstelle folgende monatlichen Fallzahlen:

	Fallzahl	Monatsdurchschnitt
Januar	66	66,0
Februar	66	66,0
März	71	67,7
April	71	68,5
Mai	72	69,2
Juni	71	68,9
Juli	71	69,7
August	71	69,9
September	72	70,1
Oktober	71	70,2
November	71	70,3
Dezember	73	70,5
Gesamt		70,5

Der Jahresdurchschnitt/Fallzahlen der letzten fünf Jahre stellt sich folgendermaßen dar, wobei zu beachten ist, dass im Jahr 2018 zwei Kolleginnen langzeiterkrankt waren:

Fallzahlen (Jahresdurchschnitt)

	2015	2016	2017	2018	2019
Klienten	71	75	71	69	71
Davon Geldverwaltungen	51	50	46	41	37

Ein Erklärungsansatz für die geringer werdende Anzahl der Geldverwaltungen ist, dass jede Bürgerin und jeder Bürger nun ein Recht auf ein Basiskonto hat und dieses von den Banken nicht mehr verwehrt werden darf. Dieses wirkt sich auch positiv auf unsere Klientel aus. Wir unterstützen und beraten die Klient*innen dann intensiv bei der Führung des eigenen Kontos, ohne eine Geldverwaltung einrichten zu müssen.

3. Klientendaten

Aus dem Jahr 2018 wurden 74 Klient*innen aus der laufenden Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Jahr 2019 übernommen. Im Jahr 2019 wurden 58 Personen neu in die Hilfe aufgenommen, bei 59 Klient*innen wurde die Hilfe beendet. Am 31.12.2019 hatte die Beratungsstelle Altona somit

einen Bestand von 73 Klient*innen. Insgesamt 132 verschiedene Menschen erhielten 2019 Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII.

Von der Gesamtfallzahl in 2019 waren die Klient*innen zu 55,3 % männlich und 44,7 % weiblich.

Familienstand und Haushaltsstruktur

Rund die Hälfte aller Klient*innen des Jahres 2019 waren ledig und ein Drittel der Klient*innen waren geschieden. 15 % waren verheiratet, davon 5 % getrennt lebend.

Im Vergleich zum Jahr 2018 gibt es an dieser Stelle kaum Veränderungen.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Familienstand						
ledig	28	47,46 %	46	63,01 %	74	56,06 %
verheiratet	4	6,78 %	9	12,33 %	13	9,85 %
eingetragene Lebensgemeinschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
verheiratet, getrennt lebend	5	8,47 %	2	2,74 %	7	5,3 %
geschieden	22	37,29 %	15	20,55 %	37	28,03 %
verwitwet	0	0 %	1	1,37 %	1	0,76 %
GESAMT	59	100 %	73	100 %	132	100 %

Mit 70% war der überwiegende Teil unserer Klient*innen alleinstehend.

Ein Drittel sind Mehrpersonenhaushalte, bei denen sich Erfahrungsgemäß komplexere Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfe ergeben.

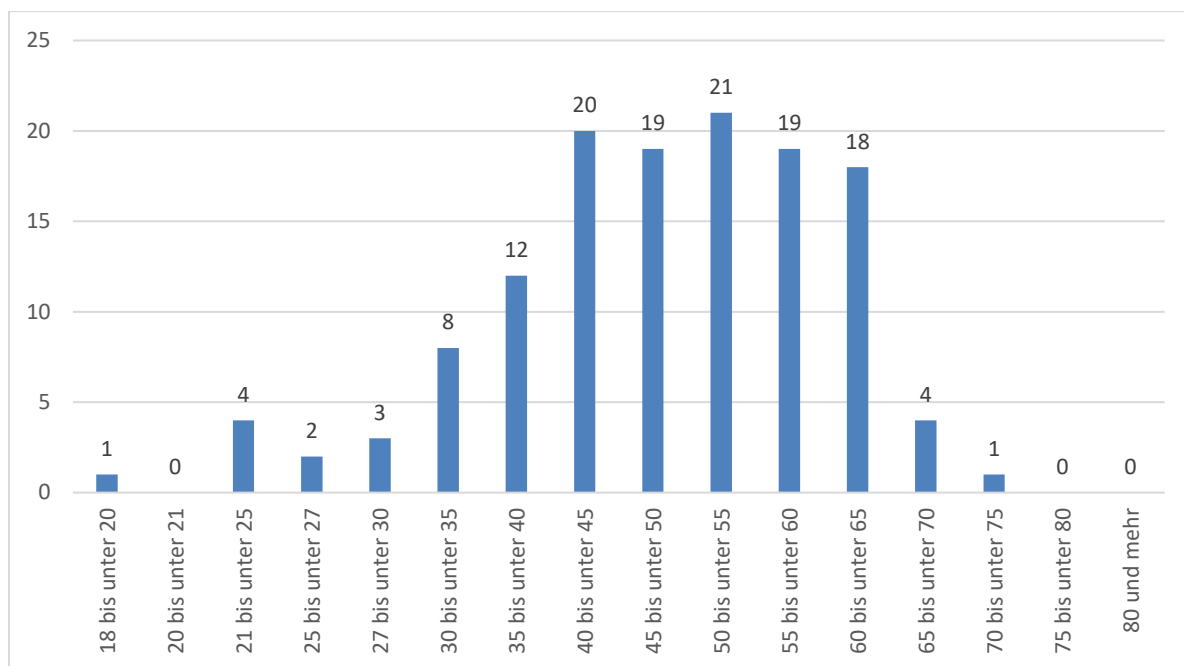
Gerade bei Familien stellt sich die Einkommenssicherung und die Einrichtung einer Geldverwaltung viel komplexer dar, weil verschiedene Einkommensarten und -Ansprüche bestehen.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Haushaltsstruktur						
alleinstehend	33	55,93 %	60	82,19 %	93	70,45 %
alleinerziehend	18	30,51 %	1	1,37 %	19	14,39 %
Paar ohne Kind(er)	1	1,69 %	5	6,85 %	6	4,55 %
Paar mit Kind(ern)	4	6,78 %	6	8,22 %	10	7,58 %
sonstiger Mehrpersonenhaushalt	3	5,08 %	1	1,37 %	4	3,03 %
GESAMT	59	100 %	73	100 %	132	100 %

20 % unserer Klient*innen haben minderjährige Kinder, die außerhalb des eigenen Haushaltes leben. Auch hier ergeben sich komplexere Hilfebedarfe.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Eigene minderjährige Kinder außerhalb der Haushaltsstruktur						
Nein	51	86,44 %	54	73,97 %	105	79,55 %
ja	8	13,56 %	19	26,03 %	27	20,45 %
keine Angabe	0	0 %	0	0 %	0	0 %
GESAMT	59	100 %	73	100 %	132	100 %

Alter zu Beginn der Hilfe



Auch im Jahr 2019 waren die meisten Klient*innen 40 Jahre oder älter (77 %).

Zum Vergleich:

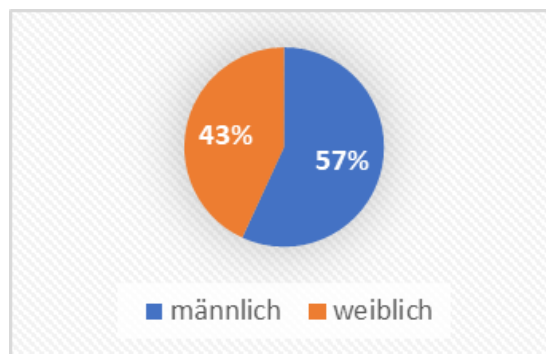
2018: 79%, 2017: 80 %, 2016: 83 %, 2015: 82 %.

3.1 Neuaufnahmen (N = 58)

Geschlecht

Im Jahr 2019 wurden mehr Männer als Frauen neu in die Hilfe aufgenommen.

	Anzahl	Prozent
männlich	33	56,9 %
weiblich	25	43,1 %
GESAMT	58	100,0 %



Zugangsweg

Der Zugangsweg der neu aufgenommenen Klient*innen besteht zu über einem Drittel aus der Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Das unterstreicht die bewährte und gute Zusammenarbeit mit dieser Behörde.

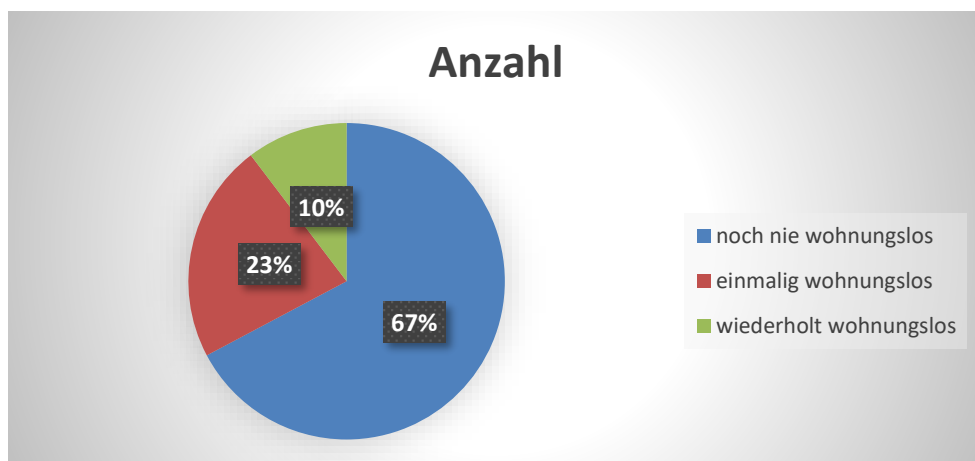
	Anzahl	Prozent
Agentur für Arbeit	0	0,0 %
Jobcenter	1	1,7 %
andere Behörden/Institutionen	4	6,9 %
Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle	19	32,8 %
eigene Veranlassung (Selbstmelder)	16	27,6 %
Grundsicherungs- und Sozialamt	0	0,0 %
Schuldnerberatungsstelle	0	0,0 %
Krankenhaus	1	1,7 %
Sonstiges	15	25,9 %
Soziale Beratungsstelle	1	1,7 %
Straßensozialarbeit	1	1,7 %
keine Angabe	0	0,0 %
GESAMT	58	100,0 %

Wohnungsnotfälle

75% der neu aufgenommenen Klient*innen waren bei Hilfebeginn ein Wohnungsnotfall.

	Anzahl	Prozent
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen	16	27,59 %
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen und institutionell untergebracht	1	1,72 %
unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht	25	43,1 %
in unzumutbaren Wohnverhältnissen	2	3,45 %
kein Wohnungsnotfall	14	24,14 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	58	100,0 %

Häufigkeit der Wohnungslosigkeit



33% der Neuaufnahmen waren schon ein- oder sogar mehrmals wohnungslos.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
noch nie wohnungslos	39	67,24 %
einmalig wohnungslos	13	22,41 %
wiederholt wohnungslos	6	10,34 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	58	100 %

Grund des akut drohenden oder des letzten Wohnungsverlustes

Der Anteil an Menschen, die wegen Mietschulden ihre Wohnung verloren haben, ist auf 8,6 % zurückgegangen. Hier spiegelt sich die gut funktionierende präventive Arbeit der Bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle Altona in Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle Altona wider.

Zum Vergleich: 2018: 11%, 2017: 17%, 2016: 24,6% 2015: 24,4%, 2014: 26,3%.

Insgesamt 52 % der neu aufgenommenen Klient*innen waren von einer Kündigung durch den Vermieter, einer Zwangsräumung oder einer Räumungsklage betroffen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
trifft nicht zu	22	37,93 %
keine Angabe	1	1,72 %
Kündigung durch Vermieter	11	18,97 %
Zwangsräumung Mietschulden	5	8,62 %
ohne Kündigung ausgezogen	2	3,45 %
Selbstkündigung	3	5,17 %
Vertragsende	0	0,00 %
Zwangsräumung Eigenbedarf	0	0,00 %
Zwangsräumung wegen anderer Probleme	0	0,00 %
richterliche Anordnung nach Gewaltschutzgesetz	0	0,0 %
Räumungsklage	14	24,14 %
GESAMT	58	100,0 %

Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
unter 2 Monate	1	1,72 %
2 bis unter 6 Monate	8	13,79 %
6 bis unter 12 Monate	3	5,17 %
1 bis unter 3 Jahre	2	3,45 %
3 bis unter 5 Jahre	2	3,45 %
5 Jahre und länger	3	5,17 %
trifft nicht zu	39	67,24 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	58	100 %

Die Zahl der schon länger wohnungslosen Menschen zeigt uns auch die Schwierigkeiten des Hamburger Wohnungsmarktes auf. Viele Menschen suchen schon lange selber nach einer Wohnung, bevor sie auf die Beratungsstelle aufmerksam gemacht werden. Es kommt der Moment, in dem auch ihre Selbsthilfemöglichkeiten versagen. Z.B. die Möglichkeit bei Freunden und Bekannten vorübergehend unterzukommen.

Einkommen bei Beginn

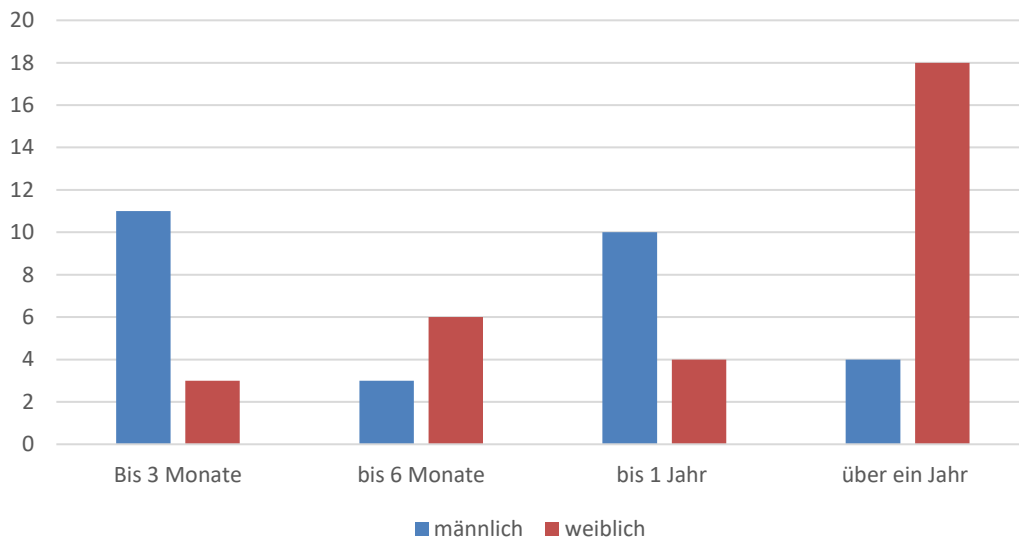
Zu Beginn der Hilfe bezogen 50% der Klient*innen ALG I, II oder Grundsicherung (Sozialhilfe). 14 % der neu aufgenommen Klient*innen erzielten keinerlei Einkommen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	15	25,86 %
SGB III Arbeitslosengeld I	4	6,9 %
Rente, Pension	4	6,9 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	23	39,66 %
SGB XII / Sozialhilfe	2	3,45 %
sonstige Einnahmen	2	3,45 %
kein Einkommen	8	13,79 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	58	100 %

3.2 Beendete Fälle (N = 59)

Im Jahr 2019 konnte die Hilfe bei 59 Klient*innen beendet werden. Davon waren 28 männlich und 31 weiblich. Besonders in den Bereichen Einkommenssituation, Unterkunftssituation, Bankkonto und Gesundheitsversorgung waren nahezu alle Klient*innen versorgt.

Dauer der Hilfe



Einkommenssituation bei Ende der Hilfe

Der überwiegende Anteil unserer Klient*innen, deren Hilfe beendet wurde, bezogen Leistungen gemäß SGB II. Erfreulich ist an dieser Stelle, dass bei Hilfebeendigung kein(e) Klient*in ohne Einkommen war.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	9	15,25 %
SGB III Arbeitslosengeld I	2	3,39 %
Rente, Pension	12	20,34 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	33	55,93 %
SGB XII / Sozialhilfe	1	1,69 %
sonstige Einnahmen	1	1,69 %
kein Einkommen	0	0 %
keine Angabe	1	1,69 %
GESAMT	59	100,0 %

Unterkunft bei Beendigung der Hilfe

75 % der Klient*innen wohnten bei Beendigung der Hilfe in ihrer eigenen Wohnung. Alle Klient*innen hatten bei Hilfebeendigung eine Unterkunft oder Wohnung.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Wohnung	27	87,1 %	17	60,71 %	44	74,58 %
ambulant betreute Wohnform	2	6,45 %	2	7,14 %	4	6,78 %
keine Angabe	0	0 %	0	0 %	0	0 %
bei Familie, Partner/in	0	0 %	1	3,57 %	1	1,69 %
bei Bekannten	1	3,23 %	2	7,14 %	3	5,08 %
Gesundheitssystem	0	0 %	2	7,14 %	2	3,39 %
stationäre Einrichtungen	0	0 %	1	3,57 %	1	1,69 %
Ersatzunterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
ohne Unterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Notunterkunft, Übernachtungsstelle	1	3,23 %	3	10,71 %	4	6,78 %
Hotel, Pension	0	0 %	0	0 %	0	0 %
GESAMT	31	100 %	28	100 %	59	100

Eigenes Bankkonto bei Beendigung der Hilfe

Fast alle Klient*innen hatten zum Ende der Hilfe ein eigenes Bankkonto.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Ja	57	96,55 %
Nein	2	3,45 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	59	100,0 %

Krankenversicherung bei Beendigung der Hilfe

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
ja, in uneingeschränktem Maße	55	93,22 %
Nein	0	0,00 %
ja, aber nur eingeschränkt	1	1,69 %
ungeklärt	3	5,08 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	59	100,0 %

4. Wohnungsbezüge 2019

Auch das Jahr 2019 war gekennzeichnet durch großen Wohnraummangel in Hamburg.

Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten beziehen meist ein geringes Einkommen, sind häufig ver- bzw. überschuldet und haben teilweise starke gesundheitliche Probleme. Aufgrund ihrer Lebenslage erfahren sie oftmals soziale Ausgrenzung. Sie sind auf dem Wohnungsmarkt stark benachteiligt und somit überproportional von der Wohnungsnot in Hamburg betroffen.

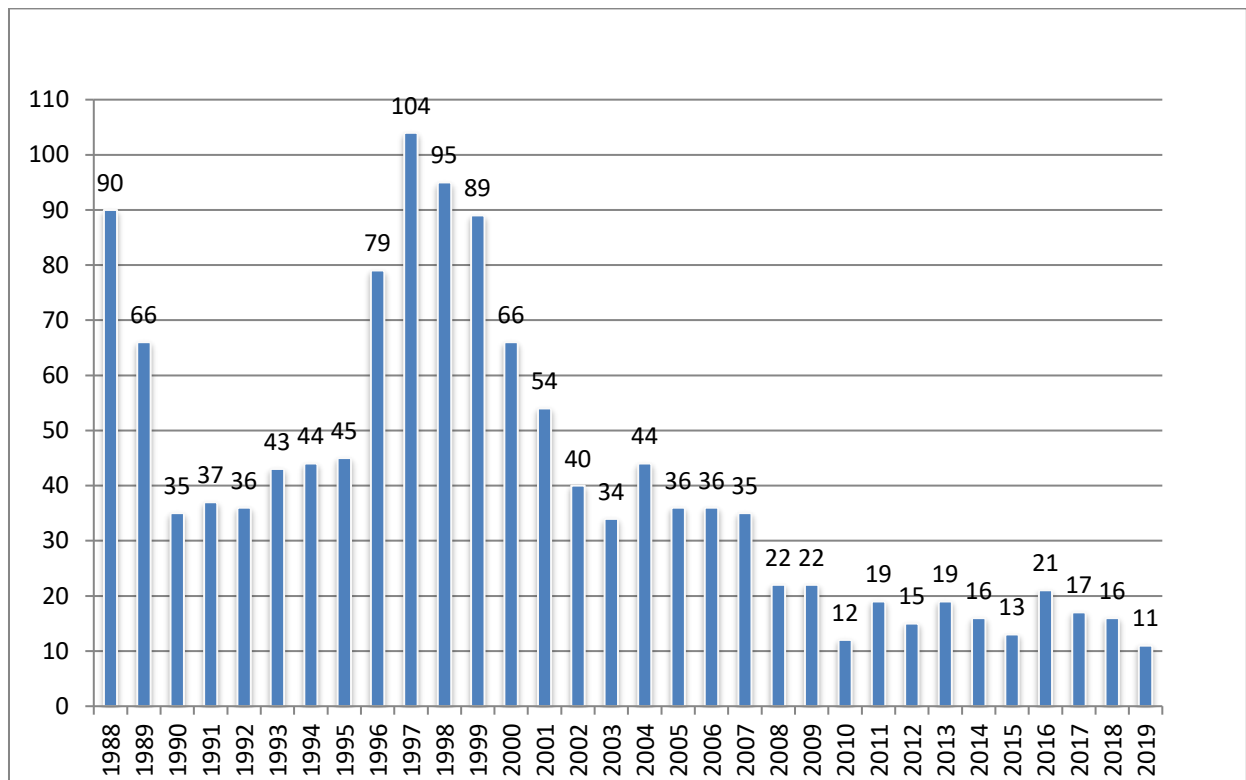
Die Situation auf dem Hamburger Wohnungsmarkt bleibt für diese Menschen prekär.

Wohnungsversorgung	
weiblich	8
männlich	3
GESAMT	11
Wohnungsgeber	
Freier Markt	4
Genossenschaften	2
SAGA-GWG	2
Stiftungen	3
Sonstiges	0
GESAMT	11
Wohnungsbezüge über	
D-Schein	5
D-Bestätigung Stufe 1	0
D-Bestätigung Stufe 2	1
D-Bestätigung Stufe 3	0
§ 5-Schein	0
Ankauf von belegungsrechten	0
Freier Markt	5
GESAMT	11

Die Zahl der Wohnungsbezüge ist unseres Erachtens für den Erfolg der Hilfe wenig aussagekräftig, weil sie von vielen Faktoren abhängig ist, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen. So hängen mögliche Wohnungsbezüge zum Beispiel vom (Sozial-)Wohnungsmarkt, von der Komplexität der besonderen sozialen Schwierigkeiten bei den einzelnen Klient*innen und von Vermittlungskontingenten bei Dringlichkeitsschein- und Dringlichkeitsbestätigungsinhaber*innen etc. ab.

Wohnungsvermittlungen im Vergleich zu den Vorjahren

Beim Vergleich zu den Vorjahren ist die in der Vorbemerkung beschriebene Änderung der Bewilligungspraxis von Bedeutung. So werden von uns die Klient*innen, die wir erfolgreich in eine Unterkunft vermitteln konnten und die dann eine Wohnung bekommen nicht mehr in unserer Statistik aufgeführt.



Wohnungssicherung / Geldverwaltung

Ein Wohnungsverlust hat gerade aufgrund der Wohnungsnot in Hamburg verheerende Auswirkungen für die Betroffenen. Vor diesem Hintergrund hat die Wohnungs- und in Verbindung damit auch die Einkommenssicherung eine große Bedeutung. Folglich stellt die Geldverwaltung ein zentrales Element der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII dar.

Im Berichtsjahr nahmen durchschnittlich gleichzeitig 37 Klient*innen eine Geldverwaltung in Anspruch.

5. Straßensozialarbeit

Die Durchführung der Straßensozialarbeit mit lediglich einer halben Stelle hat uns in den letzten Jahren immer wieder an unsere Grenzen gebracht. Wir haben stetig nach einer effektiven Umsetzung gesucht und aus diesem Grunde Anfang 2019 unsere Arbeitsweise neu konzeptioniert.

So wird im Rahmen der Straßensozialarbeit eine regelmäßige Beratung in der Tagesaufenthaltsstelle „Alimaus“ angeboten. Dortige Besucher*innen werden bei weiterführendem Bedarf über die offene Sprechstunde der Beratungsstelle beraten und ggf. in die Hilfe aufgenommen. Durch das regelmäßige Angebot in der Alimaus konnte ein deutlicher Anstieg des entsprechenden Personenkreises in unserer offenen Sprechstunde festgestellt werden.

Im Rahmen der zeitlichen Kapazitäten werden weiterhin im Stadtteil regelmäßig auch bekannte Stellen, an denen sich obdachlose Menschen aufhalten aufgesucht.

Die Beratungsstelle Altona ist im Stadtteil und hamburgweit bekannt und gut vernetzt. An den die Straßensozialarbeit betreffenden Gremien nehmen unserer Mitarbeiter*innen teil.

Behörden, Institutionen, Polizei und Mitbürger informieren uns auch im Rahmen der Hotline „Schnelle Hilfen für gefährdete obdachlose Menschen in Hamburg“ über obdachlose Personen. Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle suchen diese Personen auf und bieten Hilfen an. Den Menschen bzw. den Institutionen, die sich an uns gewandt haben, wird dann zeitnah ein entsprechendes Feedback gegeben. Bei Bedarf findet die Hilfe dann auch gut koordiniert statt.

Im Rahmen der Straßensozialarbeit macht die Beratungsstelle leider weiterhin die Erfahrung, dass viele Menschen auch aus Kapazitätsgründen keinen Platz im Wohnungslosen-Hilfesystem finden. Die Beratung von obdachlosen Menschen stellt sich schwierig dar, wenn man ihnen keine zeitnahe menschenwürdige und realistische Unterkunfts-, Wohn- und Lebensperspektive bieten kann. Immer wieder kommt es auch zu großen Schwierigkeiten bei der Beantragung und Erlangung von Sozialleistungen, weil den in vielen Fällen auch erkrankten Betroffenen in ihrer extrem prekären Lebenslage oftmals Unterlagen, Geldmittel, Wissen und kommunikative Möglichkeiten fehlen. So erfahren sie eine extreme Form der Ausgrenzung, die wir im Rahmen unserer Möglichkeiten mildern wollen.

6. Leistungsdaten

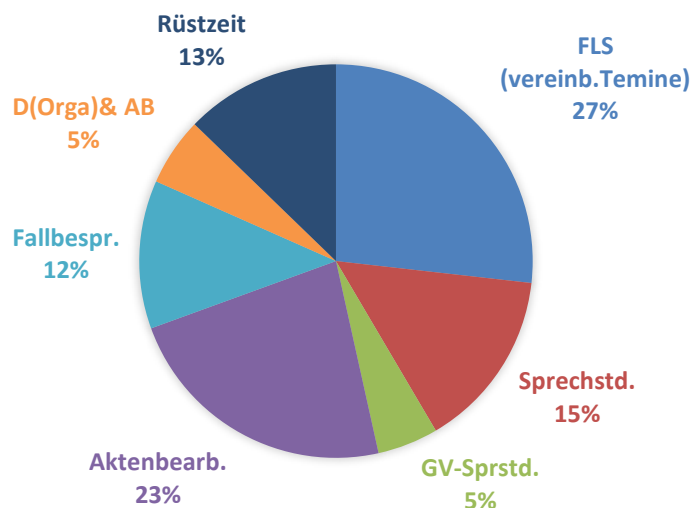
Fachleistungsstunden

Die Beratungsstelle Altona plante und erfasste auch 2019 ihre Leistungen nach dem langjährig bekannten und bewährten Jahresarbeitszeitmodell:

Jahresarbeitszeitmodell (Arbeitsstunden)

FLS	Sprechstunde	GV-Sprechstunde	Aktenbearbeitung	Fallbesprechung	D u. AB	Rüstzeit
1.645	906	307	1.408	749	344	784

82 % der Arbeitszeit wurden im Jahr 2019 für die direkte und indirekte Arbeit mit Klient*innen aufgebracht.



7. Sprechstunde / Offene Beratung

Die Sprechstunde bietet die Möglichkeit der ersten Kontaktaufnahme für künftige Klient*innen. Sie bietet Akuthilfen für Klient*innen und dient der „offenen Beratung“ für sonstige Hilfesuchende.

Indem die Klient*innen in eiligen Angelegenheiten nicht nur bei Terminen, sondern auch in der Sprechstunde beraten werden können, wird ein hohes Maß an Flexibilität gewährleistet.

Die Sprechstunde findet montags, dienstags und donnerstags von 9 bis 13 Uhr statt und wird stark frequentiert. Daher wird die Sprechstunde mit je zwei Sozialarbeiter*innen besetzt. Zusätzlich bieten wir an den genannten Tagen eine einstündige Geldverwaltungssprechstunde an. Der erste Werktag im Monat steht allein den Geldverwaltungsklient*innen zur Regelung ihrer finanziellen Verpflichtungen zur Verfügung.

Im Jahr 2019 lag die Inanspruchnahme der Sprechstunde bei 1.633 Kontakten. Somit kamen durchschnittlich pro Sprechstundentag 11 Klient*innen in die Sprechstunde:

- 49 % der Hilfesuchenden waren Klient*innen in der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII
- 51 % der Vorsprachen waren Nicht-Klient*innen (ohne Bewilligungen nach §§ 67 ff. SGB XII)

Offene Beratung, Anzahl und Geschlecht

Eine leicht überwiegende Mehrheit der Nicht-Klient*innen, die die offene Sprechstunde in Anspruch genommen haben, waren männlich (56%).

<i>Frauen</i>	<i>Männer</i>	<i>Gesamt</i>
367	457	824

Vorsprachen in der Sprechstunde (einschl. Geldverwaltung) gesamt

Sprechstunde gesamt	Gesamt	1.633
	Durchschnitt pro Woche / Tag	30 / 11
Sprechstunde ohne Geldverwaltung	Gesamt	1.220
	Durchschnitt pro Woche / Tag	23 / 8
Nur Geldverwaltung	Gesamt	413
	Durchschnitt pro Woche / Tag	8 / 3

Offene Beratung, Grund der Vorsprache

Die Schwerpunkte der offenen Beratung liegen bei existenziellen Fragen der Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit und - oft auch in diesem Zusammenhang - bei der finanziellen Absicherung und bei Problemen im Umgang mit Behörden.

Arbeit	3
Aufforderung z. Wohnungswechsel	4
Finanzielle Absicherung	201
Mittellos	14
Obdachlos	92
Problem mit Behörden	26
Problem mit Jobcenter	48
Rechtliche Probleme	32
Schulden / Pfändung	58
Unterkunftssuche	51
Wohnungserhalt	56
Wohnungssuche	174
Sonstiges	65
Gesamt	824

Offene Beratung, Unterkunft der Vorsprechenden

Fast die Hälfte der ratsuchenden Menschen in der Sprechstunde hatten keine eigene Wohnung.

Eigene Wohnung	493
Freunde / Bekannte	88
Herkunftsfamilie	31
Auf der Straße	47 (11 davon Frauen)
Pik As / Frauenzimmer	8
Sonstiges	24
Unterbringung freier Träger	26
Untermiete	31
Winternotprogramm	6
Wohnunterkunft (f&w)	70
Gesamt	824

Offene Beratung Bedarf nach Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII

In der Sprechstunde haben wir 83 Mal einen Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII festgestellt, konnten diese Menschen aber leider aus Kapazitätsgründen nicht in die Hilfe aufnehmen.

Bedarf	Geschlecht	Summe von Vorsprache
Ja	männlich	127
Ja	weiblich	73
Ja, aber keine Kapazität	männlich	44
Ja, aber keine Kapazität	weiblich	39
Nein	männlich	119
Nein	weiblich	91
Unklar, nicht ermittelt	männlich	167
Unklar, nicht ermittelt	weiblich	164

8. Ergebnisse und Erkenntnisse der Klient*innenzufriedenheitsbefragung

Im Jahr 2018 wurde zusammen mit den Trägern aller Beratungsstellen und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) ein Verfahren zur Erfassung der Klient*innenzufriedenheit nebst entsprechenden Fragebögen entwickelt. Dieses wurde erstmals im Jahr 2019 angewendet.

Die Befragung gliedert sich in zwei Bereiche auf:

- 1) Die Klient*innen wurden am Ende der Hilfe mittels Fragebogen befragt:
Im Jahr 2019 wurden insgesamt 59 Klient*innen aus der laufenden Hilfe abgemeldet, 46 erhielten durch die Beratungsstelle einen Fragebogen, 13 Personen konnte dieser wegen mangelnder Erreichbarkeit, Analphabetismus oder weil sie verstorben sind nicht ausgehändigt werden.
Von den 46 versendeten Fragebögen erhielt die Beratungsstelle 29 (entspricht 63%) ausgefüllt zurück. Einige Ergebnisse:
66% der Klient*innen wurden durch eine Empfehlung auf unserer Beratungsstelle aufmerksam. Dadurch wird die gute Vernetzung und die positive Außenwirkung sichtbar.
24% der Klient*innen wurden durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle an uns vermittelt, 10% sind durch Eigeninitiative auf uns aufmerksam geworden.
Von den Klient*innen wurde insbesondere die gute Erreichbarkeit, das Beratungs- und Unterstützungsangebot (vor allem in Krisensituationen) und die gute Gesprächsführung positiv bewertet.

- 2) In einem Zweiwochenzeitraum im November wurden alle Ratsuchenden, die unsere Sprechstunde aufsuchten, gebeten, einen Fragebogen auszufüllen:
Die Beratungsstelle erhielt insgesamt 37 Fragebögen ausgefüllt zurück. Auch hier ist der überwiegende Teil (47%) auf Empfehlung von anderen auf unser Beratungsangebot aufmerksam geworden. 44% sind auf eigene Initiative zu uns gekommen. Auch diese Befragung fiel sehr positiv für die Beratungsstelle aus. Die überwiegende Mehrheit fühlt sich respektiert und verstanden und gab an, dass sich die Beratung für sie gelohnt habe. Auch die Öffnungszeiten wurden lobend erwähnt.

Impressum

Beratungsstelle Altona
Jessenstr. 13
22767 Hamburg
Tel.: 040 / 38 97 32

Geschäftsführender Träger:
Ambulante Hilfe Hamburg e.V
Kieler Str. 160 b
22525 Hamburg

E-Mail: [ambulante.hilfe\(at\)wohnungslose.de](mailto:ambulante.hilfe(at)wohnungslose.de)
Internet: www.wohnungslose.de

Hamburg-Altona im April 2020