

Konzeption der Beratungsstelle Altona

Gliederung

1. Problemverständnis
2. Professionsverständnis
3. Bedarf
4. Personenkreis
5. Leistungskatalog
6. "Beratung im Team"
7. Arbeitsorganisation
8. Jahresarbeitszeitmodell
9. Qualitätssicherung
10. Jahresstatistik

1. Problemverständnis

Wohnungslosigkeit ist als Problem zu verstehen, welches gesellschaftlich verursacht ist, und zwar vor allem als Folge von Armut. Armut begreifen wir dabei nicht eindimensional, sondern als vielschichtige Lebenssituation.

Schlüssig erscheint uns dabei die fachpolitische Stellungnahme der "Arbeitsgruppe Armut und Unterversorgung" der Universität Bremen von 1987, in der sie neun Dimensionen nennt, in denen Armut vor allem auftreten kann:

1. Verfügbares Einkommen, Vermögen, Kreditfähigkeit und Schulden;
2. Gesundheit, Zugang und Inanspruchnahme von Leistungen des Gesundheitswesens;
3. Wohnverhältnisse, Wohnumfeld, räumliche Ghettoisierung, Umweltbedingungen;
4. Stellung im Beschäftigungssystem, Arbeitsbedingungen, Arbeitslosigkeit;
5. Integration im System der sozialen Sicherung;
6. Allgemeine und berufliche Qualifikation;
7. Familienstruktur, Familienbiographie, soziale Netze und soz. Ausgrenzung;
8. Partizipation an politischen Entscheidungsprozessen, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben;
9. Zugang zu öffentlichen Infrastruktureinrichtungen.

Insofern folgen wir der Erkenntnis, dass Wohnungslosigkeit in der Regel nicht aus persönlichen Defiziten der Betroffenen entsteht, sie ist vielmehr eine Erscheinungsform eines vorangegangenen Deklassierungsprozesses. Dieser Prozeß kann sich auch über mehrere Generationen entwickelt haben. Die individuelle Entwicklung von Armut ist auch beschreibbar an Hand eines Karrieremodells mit abwärts weisender Richtung. Äußerlich sehen wir die Deklassierung des Einzelnen:

- in ghettohafter Absonderung im Wohnbereich bis hin zur Obdachlosigkeit;
- in der sozialen Aussonderung (z.B. Kriminalität);
- dem Verlust der Lebensperspektive.

Gleichwohl ist nicht zu verkennen, dass das Leben in existentieller Not auch Auswirkungen auf die persönliche Entwicklung der Betroffenen hat.

2. Professionsverständnis

Unser Professionsverständnis in der Hilfe gem. §§ 67 ff. SGB XII ist wesentlich geprägt durch den "Sozialrechtsansatz", wie er u.a. von A. Wolf und anderen beschrieben wird:

"In der Sozialarbeit mit Wohnungslosen ist nicht nur das Recht zu beachten, sondern Inhalt und Ziel der Arbeit mit Wohnungslosen ist es, Recht zu verwirklichen, durchzusetzen und unter Umständen auch zu entwickeln."

Insofern ist immer auch Ziel dieses Sozialrechtsansatzes, normale Lebensverhältnisse zu ermöglichen. Beispielhaft seien genannt:

- individuelle Selbsthilfe durch Arbeit,
- Wohnraum mit der Möglichkeit von Privatheit / Rückzug,
- Individuelle Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen,
- Chance zur Verwirklichung bürgerlicher Freiheiten,
- Chance zur Verwirklichung politischer Rechte,
- Bedürfnisbefriedigung über den Markt mit dem Tauschmittel Geld,
- Teilhabe an der Grundbildung,
- Leben nicht nur als Existenzkampf.

(vgl. Roscher, LPK SGB XII)

Die Teilnahme des Betroffenen am Leben in der Gemeinschaft bestimmt als Ziel die Richtung der Hilfemaßnahmen. Die persönliche Hilfe verstehen wir als parteiliche Beratung im Sinne der Betroffenen. Die professionelle Kompetenz wird gewährleistet durch die Fachlichkeit in der Diagnose, in der Hilfeplanung und -technik sowie in der Fähigkeit, das verfügbare sozialpolitische System im Interesse der Klienten zu nutzen und zu entwickeln.

3. Bedarf

Die Hilfe für Wohnungslose ist orientiert an den Lebensverhältnissen der Klienten. Sowohl aus ihrer Alltagserfahrung als auch aus dem gesetzlichen Auftrag wird der Hilfebedarf abgeleitet. Fast alle Klienten halten den Bezug einer eigenen Wohnung für erstrebenswert. Dies ist entsprechend der wichtigste Schritt im Hilfeprozeß auf dem Weg zur Normalisierung der Lebensverhältnisse.

Hilfebedarfe werden aber auch darin sichtbar, dass die überwiegende Zahl der Klienten arbeitslos ist. Maßstab für die Hilfe ist die Vollständigkeit des Hilfeangebots im Sinne der §§ 67 ff. SGB XII. Soweit es sich um die Vermittlung an entsprechende Fachstellen handelt, hat die Hilfe koordinierenden Charakter. Darüber hinaus gibt es auch einen Beratungsbedarf von Menschen, deren Lebenslage (noch) keine Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII erfordert. Hier werden einmalige (Kurz-)Beratungen für Menschen angeboten, die Informationen, z.B. in sozialhilferechtlichen Angelegenheiten, benötigen.

4. Personenkreis

"Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, ist Hilfe zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu gewähren, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind..." (§ 67 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 den Hilfesuchenden und seine Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung..." (§ 68 Abs. 1 SGB XII)

5. Leistungskatalog

Im Rahmen der Sprechstunde und der mit den Klienten vereinbarten "Fachleistungsstunden" (vgl. Abschnitt 8) werden entsprechend dem gesetzlichen Auftrag folgende Leistungen durch die Beratungsstelle Altona erbracht:

5.1. Erstgespräch

- Prüfung des Hilfebedarfs (Zugehörigkeit zum Personenkreis gem. § 67 SGB XII)
- Information über das Angebot der Beratungsstelle
- Information über den Weg zum Klientenstatus (Erläuterung des Bewilligungsverfahrens)
- Information über die Arbeitsweise der Beratungsstelle (Sprechstunden, Terminvereinbarung usw.)
- Vereinbarung über die Aufnahme der Hilfe (Kurzplanung der ersten Schritte, z.B. Unterbringung)
- Mitteilung über die Aufnahme der Hilfe an die zuständige bewilligende Stelle
- bei akuter Obdachlosigkeit Unterbringung und Abklärung der Kostenübernahme
- bei Mittellosigkeit Regelung mit der zuständigen Arbeitsgemeinschaft SGB II (ARGE) oder dem zuständigen Sozialamt
- Vereinbarung des nächsten Beratungstermins

5.2. Hilfeplan

- Gemeinsam mit dem Klienten Ermittlung der Ausgangslagen zu Beginn der Hilfe in den Bereichen
 - Papiere, Meldeangelegenheiten
 - Unterkunft
 - Wohnung
 - Arbeit, Ausbildung
 - Gesundheit
 - Schulden
 - Kontakte, Interessen
- Gemeinsame Klärung des Bedarfs und der Ziele in den genannten Bereichen
- Gemeinsame Vereinbarung der zur Erreichung der Hilfeziele notwendigen bzw. möglichen Maßnahmen und Hilfeschritte
- Fortschreibung des Hilfeplans während des Hilfeprozesses:
 - Resultate der Maßnahmen
 - Vereinbarungen der nächsten Schritte
 - Beendigung der Hilfe:
 - Ergebnis des Hilfeprozesses
- Abschlußgespräch, in dem mit dem Klienten geklärt wird, ob die vereinbarten Ziele in seinem Sinne erreicht wurden

5.3. Hilfe zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft

- Hilfe bei der Durchsetzung des Anspruchs auf vorübergehende Unterbringung
- Suche einer angemessenen, menschenwürdigen Unterkunft, i.d.R. eines Einzelzimmers
- Klärung der Kostenübernahme mit der zuständigen ARGE oder Bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle (BFW)
- Herstellung des Kontakts zwischen dem Klienten und dem Sachbearbeiter des zuständigen Sozialamts-
- Beratung über die mit der Unterbringung verbundenen Leistungen (kl. Hausrat usw.)
- Beratung über den Einsatz eigenen Einkommens

5.4. Hilfe zur Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung

- Information und Beratung über § 5-Schein und Dringlichkeitsschein
- Hilfe bei der Beantragung des Dringlichkeitsscheins (Befürwortung, ggf. Widerspruch und Klage gegen Ablehnung)
- Kontakte zu Wohnungsämtern (Verbesserung der Angebotssituation, Einzelangebote)
- Kontakte zu Vermietern
- Kontakte zu Maklern
- Hilfe bei der Wohnungssuche über Zeitungen und Internet
- Beratung und ggf. Begleitung bei Wohnungsangeboten
- Kontakt zur zuständigen ARGE oder zum zuständigen Sozialamt zur Ausstellung der Mietübernahmeerklärung bei Wohnungsangeboten, ggf. Hilfe bei der Durchsetzung der Übernahme von Genossenschaftsanteilen, Kautionen und Maklercourtagen
- Hilfe bei der Bewerbung bei Wohnungsgesellschaften
- Hilfen zur Renovierung und Erstausrüstung der Wohnung
- Hausbesuche
- Beratung bei drohendem Wohnungsverlust (Zusammenarbeit mit der zuständigen BFW)
- Sicherstellung von Zahlungen an Vermieter, Strom- und Gasversorger usw. durch Geldverwaltung
- Kontakte mit Vermietern zur Vermeidung der Vollstreckung von Räumungstiteln

5.5. Hilfe zur Erlangung und Sicherung eines Ausbildungs- oder Arbeitsplatzes

- Hilfe bei der Entwicklung einer beruflichen Perspektive
- Vermittlung und Begleitung zu Fachdiensten wie Arbeitsagentur, Beratungsstellen für Weiterbildung und Langzeitarbeitslose usw.
- Kontakte zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt (Ausbildungsträger, Arbeitgeber, Volkshochschule)
- Hilfe bei der Arbeits- bzw. Ausbildungsaufnahme
- Begleitung der Arbeit bzw. Ausbildung (Eingewöhnung, Rechte und Pflichten, Arbeitsrecht, Motivationsarbeit)
- Zusammenarbeit und Erfahrungsaustausch mit Beschäftigungs- und Ausbildungsträgern

5.6. Hilfe zur sozialen Integration und Freizeitgestaltung

- Beratung über Möglichkeiten der Freizeitgestaltung
- Beschaffung von Informationen über Einrichtungen im Wohnumfeld, die der Freizeitgestaltung dienen
- Abklärung bestehender familiärer oder verwandtschaftlicher Beziehungen
- Beratung über familiengerechte Sozialhilfeleistungen zur Anknüpfung oder Pflege

- familiärer oder verwandtschaftlicher Beziehungen
- Beratung und Hilfe bei der Beantragung möglicher finanzieller Leistungen zur Förderung von Freizeitinteressen

5.7. Hilfe zur finanziellen Absicherung

- Hilfe bei Antragstellungen (ARGE, Sozialamt, Agentur für Arbeit, Deutsche Rentenversicherung, Wohngeld)
- Durchsetzung von Rechtsansprüchen durch Verhandlungen mit Leistungsträgern
- Formulierungshilfen bei Widersprüchen, Klagen, Anträgen auf einstweilige Anordnungen usw.
- Kontaktaufnahme zu Gläubigern
- Hilfen bei Schuldenregulierungen
- Vermittlung zur Schuldnerberatung
- Budgetberatung
- Hilfe bei der Einrichtung eines eigenen Bankkontos
- Geldverwaltungen

5.8. Hilfe zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten

Ermittlung und Benennung der Schwierigkeiten:

- bei nachteiligen „äußeren Umständen:
 - Hilfe bei der Durchsetzung von Rechtsansprüchen
 - Verständnis in der Umgebung des Klienten für seine Schwierigkeiten wecken
 - Vorurteilen entgegenwirken
- bei persönlichen Schwierigkeiten:
 - Informationen über Hilfemöglichkeiten durch Hinweis auf Beratungsstellen mit speziellem Angebot, Selbsthilfegruppen
 - Hilfe bei der Ermittlung von Selbsthilfegruppen
 - Gespräche und Anregungen über Möglichkeiten, selbst initiativ zu werden
 - Erörterung, ob medizinische Hilfe sinnvoll sein könnte
 - Hilfe bei der Herstellung zu geeigneten weiterführenden Stellen
 - Überprüfung mit dem Klienten, ob diese Kontakte in seinem Sinne erfolgreich waren

5.9. Hilfe zur Inanspruchnahme des Gesundheitssystems

- Klärung der Notwendigkeit medizinischer Hilfen
- Motivierung, geeignete Hilfen in Anspruch zu nehmen
- Ermittlung des Kostenträgers
- Kontakte zu Ärzten, Fachärzten, psychologischen Hilfen, Fachberatung
- Überprüfung mit dem Klienten, ob diese Kontakte in seinem Sinne erfolgreich waren

5.10. Krisenintervention

- Gemeinsame Erfassung und Beschreibung der akuten Krise
- Hilfe bei der Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten

6. Arbeitsmethode "Beratung im Team"

Die Beratungsstelle bietet keine materielle, sondern ausschließlich persönliche Hilfe zur Bewältigung sozialer Schwierigkeiten an.

Entgegen der herkömmlichen Organisationsform sozialer Einzelfallhilfe, in der jeder Sozialarbeiter für eine bestimmte Anzahl von Klienten allein zuständig ist, sind in der Beratungsstelle nun alle Sozialarbeiter für alle Klienten zuständig. Eine persönliche Zuordnung der Klienten zu einzelnen Sozialarbeitern findet in der Regel nicht mehr statt. Auf besonderen Wunsch und in besonderen Fällen ist dies weiterhin möglich.

Diese "Beratung im Team" ist mehr als nur ein organisatorischer Eingriff in die Einzelfallarbeit. Dahinter verbirgt sich ein grundsätzliches Verständnis persönlicher Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII als eine Form sozialer Dienstleistung. Diese Organisationsform der Hilfe bedeutet:

Die Position des Klienten wird gestärkt, er kann unter verschiedenen Beratern wählen. Er ist nicht mehr von der Beziehung zu seinem Helfer abhängig. Gleichzeitig wird dem Klienten das fachlich breite Spektrum der gesamten Beratungsstelle zugänglich gemacht.

Durch gemeinsame regelmäßige Fallbesprechungen über alle Klienten wird die fachliche Kontrolle sichergestellt.

Es wird eine gemeinsame Grundlage zur Bewertung der Arbeit geschaffen, es entstehen so auch günstige Bedingungen für weitere Praxisforschung, insbesondere über die Wirkungsweise der eigenen Arbeit.

Insofern schließt sich die Beratungsstelle der Meinung von Wolfgang. John an, wenn er fordert, "Wohnungslosenhilfe sollte daher kein Feld der Pädagogik sein." (John, "Ohne festen Wohnsitz", Bielefeld 1988) Jede pädagogisch ausgerichtete Methode würde an elementaren Bedürfnissen der Betroffenen vorbeihandeln, zudem unterläge sie der Gefahr, Fehler psychiatrischer und psychologischer Ansätze zu wiederholen.

Unter Bezug auf Lebenslagen der Klienten halten wir eine Vernetzung der Hilfeangebote im Stadtteil für erforderlich. Die Verhinderung von Wohnungslosigkeit als auch die Integration sollte dort geschehen, wo das Problem primär auftritt, also im Wohngebiet des Klienten.

7. Arbeitsorganisation

Die Beratungsstelle bietet täglich von Montag bis Freitag außer Mittwoch Sprechstunden von 9 bis 13 Uhr an. Diese Sprechstunden sind für Erstkontakte mit Klienten, akute Notlagen von Klienten (z.B. fehlende Unterkunft) und allgemeine Beratung für sonstige Personen gedacht. Mit Klienten der Beratungsstelle wird durchschnittlich alle zehn Tage eine Fachleistungsstunde vereinbart. In den Fachleistungsstunden werden die Inhalte des Leistungskatalogs (vgl. Abschnitt 5) erbracht. Die Terminvergabe erfolgt zentral durch die Verwaltungskraft.

Für die Teilnahme an Fortbildungen, Supervision, Gremien usw. wird der Anteil der Fachleistungsstunden entsprechend reduziert.

An Dienstbesprechungen und Fall- bzw. Arbeitsbesprechungen nehmen alle Mitarbeiter teil. So wird gewährleistet, daß jeder über Aufträge, Inhalte und Ergebnisse von Arbeitskreisen, Qualitätszirkeln usw. informiert ist.

In den Fallbesprechungen werden anhand der Akteneintragungen Hilfeverläufe durchgesprochen, dabei werden die Hilfepläne überprüft. Außerdem wird hier über Hilfebeendigungen und entsprechende Abmeldungen entschieden. Daraus resultierende Aufträge werden in der Regel binnen einer Woche in der dafür vorgesehenen Zeit zur Aktenbearbeitung erledigt.

8. Jahresarbeitszeitmodell

Die Nettoarbeitszeit, basierend auf einer 39-Stunden-Woche, beträgt nach Abzug von Urlaub, Krankheit usw. (Kommunale Gemeinschaftsstelle zur Verwaltungsvereinfachung (KGST) jährlich 1.560 Stunden pro Vollzeitstelle.

84,5 % der Arbeitszeit sind für direkte Klientenarbeit (Fachleistungsstunden, Sprechstunde, Geldverwaltung) und indirekte Klientenarbeit (Fallbesprechung, Aktenarbeit, Schriftverkehr) verplant. Der Rest entfällt auf Dienstbesprechungen und „Rüstzeit“ (Fortbildungen, Gremien, Supervision, Konzeptionstage usw.).

9. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung der Beratungsstelle Altona erfolgt nach Donabedian auf den Qualitätsebenen Struktur-, Prozeß und Ergebnisqualität.

Alle Arbeitsplätze in der Beratungsstelle Altona sind mit einem PC ausgestattet und miteinander vernetzt. Ausgehend von einem standardisierten Hilfeplan wird der Hilfeprozeß mit seinen einzelnen Schritten mit Hilfe der Software "dvhaus:sozial" erfaßt. Die Ergebnisqualität sichert die Beratungsstelle Altona durch Klientenbefragungen. Darüber hinaus werden Ergebnisse der Hilfe in der EDV dokumentiert und dem Kostenträger im jährlichen Sachbericht übermittelt..

10. Jahresstatistik

Anhand des „Basisdatensatzes AG STADO“ zur Statistik und Dokumentation der Wohnungslosenhilfe der „Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.“ erstellt die Beratungsstelle Altona eine Jahresstatistik.