



Beratungsstelle Altona  
Jessenstr. 13  
22767 Hamburg

Tel: (040) 38 97 32  
Fax: (040) 389 43 35

# Konzept

Ambulante Hilfe Hamburg e.V.

Beratungsstelle Altona

Stand: September 2021

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Vorbemerkung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Standort Altona</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Hilfe für Wohnungsnotfälle - Bedarf</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Professionsverständnis</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Arbeitsorganisation</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Arbeitsmethode „Beratung im Team“</b> .....	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Leistungsangebot</b> .....	<b>11</b>
7.1	Leistungsangebot der Hilfe nach §§ 67ff. SGB XII .....	11
7.1.1	Hilfe zur finanziellen Absicherung.....	13
7.1.2	Hilfe zur Beschaffung von Papieren .....	14
7.1.3	Hilfe zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft .....	14
7.1.4	Hilfe zur Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung .....	15
7.1.5	Hilfe zur Erlangung/Sicherung eines Ausbildungs- und Arbeitsplatzes .....	16
7.1.6	Hilfe zur Inanspruchnahme des Gesundheitssystems .....	16
7.1.7	Hilfen im Umgang mit Schulden .....	16
7.1.8	Hilfe zur sozialen Integration und kulturellen Teilhabe .....	17
7.2	Leistungsangebot der Offenen Beratung .....	17
7.3	Leistungsangebot der Straßensozialarbeit.....	18
<b>8</b>	<b>Qualitätssicherung</b> .....	<b>19</b>
8.1	Strukturqualität.....	19
8.2	Prozessqualität.....	20
8.3	Ergebnisqualität .....	20

## 1 Vorbemerkung

Das vorliegende Konzept beschreibt die Beratungsstelle Altona, die vom Träger Ambulante Hilfe Hamburg e.V. (AHH e.V.) betrieben wird.

Die Lebenssituation von Menschen, die obdachlos, wohnungslos oder von Wohnungslosigkeit bedroht sind, ist oft dadurch gekennzeichnet, dass sie von ihrer Umwelt bevormundet, benachteiligt und stigmatisiert werden. Daraus erfolgt häufig eine erhebliche Isolation und soziale Ausgrenzung. Dies gilt vor allem dann, wenn diese Menschen auf der Straße, in Wohnheimen oder in Unterkünften leben müssen, oder aber auf ständigen Kontakt mit dem Hilfesystem der Wohnungsnotfallhilfe angewiesen sind. Diese Isolation aufzuheben und eine soziale Integration zu betreiben hat sich die AHH e.V. zum Ziel gesetzt.

1984 gründete die AHH e.V. die erste ambulante Beratungsstelle für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten gem. §§ 72 BSHG / heute §§ 67 ff SGB XII in Hamburg-Altona. Es entstand ein innovatives Modellprojekt zur Ergänzung der stationären Hilfe für obdachlose Menschen, finanziert durch die Glücksspirale. 1986 übernahm die Hamburger Sozialbehörde die Finanzierung. Die AHH e.V. ist Mitglied im Diakonischen Werk Hamburg. Heute bietet sie soziale Beratung insbesondere für obdachlose, wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten (§§ 67 ff. SGB XII), offene Beratung und Straßensozialarbeit in Altona an.

## 2 Standort Altona

Seit Ende der 1980er Jahre gibt es in jedem Hamburger Bezirk eine Beratungsstelle für Wohnungsnotfälle. Die örtliche Zuständigkeit der Beratungsstelle Altona bezieht sich räumlich grundsätzlich auf den Bezirksbereich Hamburg-Altona.

Der Bezirk Altona besteht insgesamt aus 14 Stadtteilen:

- den östlichen Stadtteilen des Bezirks (Altona-Altstadt, Altona-Nord, Ottensen und Sternschanze);
- den nördlich gelegenen Stadtteilen (Bahrenfeld, Groß Flottbek, Iserbrook, Lurup, Osdorf);
- und den westlichen Elbvororten (Blankenese, Nienstedten, Othmarschen, Rissen und Sülldorf).

Die Sozialstruktur des Bezirks Altona lässt sich wie folgt grob darstellen:

- 23.820 Leistungsempfänger\*innen nach SGB II, das sind 8,7% im Bezirk
- Zum Ende des Jahres 2019 lag die Arbeitslosenquote bei rund 5% und somit unter dem Landesdurchschnitt von 6,1%.
- Entsprechend dem Sozialmonitoring der Stadt Hamburg haben die Stadtteile Altona-Altstadt, Lurup und Osdorf einen besonderen Entwicklungsbedarf. Hier ist der Anteil der SGB II-Empfänger\*innen höher als in anderen Stadtteilen Altonas.

Auch wenn sich bei der Inanspruchnahme der Beratung ein Schwerpunkt auf einzelne Stadtteile feststellen lässt, wird die Beratungsstelle Altona von Menschen aus dem gesamten Bezirk aufgesucht. Die verkehrsgünstige Lage in der Nähe der Bahnhöfe Altona bzw. Königsstraße begünstigt dies.

Das Wunsch- und Wahlrecht des § 9 SGB XII kann erforderlich machen, dass auch Ratsuchende aus anderen Bezirken (z.B. nach einem Umzug) durch die Beratungsstelle Altona im Rahmen der persönlichen Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII beraten werden.

### 3 Hilfe für Wohnungsnotfälle - Bedarf

Wohnungslosigkeit hat verschiedene, vorwiegend gesellschaftliche Ursachen. Vor allem Armut und Arbeitslosigkeit verstärken das Risiko prekärer Lebenslagen, aus denen Wohnungslosigkeit resultieren kann. Armut ist dabei als mehrdimensionales Problem zu verstehen, das ökonomische, soziale und kulturelle Aspekte umfasst.

Dabei reicht die Beseitigung der materiellen Benachteiligungen von Menschen, die lange Armutserfahrungen haben, häufig nicht aus. Neben finanziellen Problemen, sind oft auch persönliche Schwierigkeiten zu bewältigen. Viele Menschen in Armut arrangieren sich mit ihren materiellen, sozialen und kulturellen Einschränkungen und erleben die erfahrene Ausgrenzung häufig auch als persönliches Scheitern. Es kommt so zu Belastungen und Überforderungen der familiären und sozialen Netze und Beziehungen.

Die Verbesserung der äußeren Lebensumstände (materielle Absicherung, eigener Wohnraum, Integration in den Arbeitsmarkt) legt häufig neue Potentiale frei und wirkt sich dabei auch positiv auf die Selbsthilfekräfte der Ratsuchenden aus.

Wir leisten in der Beratungsstelle Altona im Rahmen der persönlichen Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII vor allem Beratung bei sozialer Ausgrenzung mit dem Schwerpunkt auf Wohnungsnotfälle.

Dabei folgen wir der Definition der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG – W):

*„Wohnungsnotfälle sind Haushalte und Personen mit einem Wohnungsbedarf von hoher Dringlichkeit, die aufgrund besonderer Zugangsprobleme (finanzieller oder nicht-finanzieller Art) zum Wohnungsmarkt der besonderen institutionellen Unterstützung zur Erlangung und zum Erhalt von angemessenem Wohnraum bedürfen.“*

Zu den Wohnungsnotfällen zählen Haushalte und Personen, die

- aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen sind, d.h. ohne eigene mietrechtlich abgesicherte Wohnung und nicht institutionell untergebracht sind

- aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen sind, ohne eigene mietrechtlich abgesicherte Wohnung und institutionell untergebracht sind
  - unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht sind, weil der Verlust der derzeitigen Wohnung unmittelbar bevorsteht wegen Kündigung des Vermieters, einer Räumungsklage
  - in unzumutbaren Wohnverhältnissen leben, u.a. in außergewöhnlich beengten Wohnraum, in Wohnungen mit unzureichender Ausstattung, in baulich unzumutbaren bzw. gesundheitsgefährdeten Wohnungen
  - als Zuwanderinnen und Zuwanderer in gesonderten Unterkünften von Wohnungslosigkeit aktuell betroffen sind
- oder
- ehemals von Wohnungslosigkeit betroffen oder bedroht waren, mit Normalwohnraum versorgt wurden und auf Unterstützung zur Prävention von erneutem Wohnungsverlust angewiesen sind.

## 4 Professionsverständnis

Handlungsleitend für die Ausgestaltung des Hilfeangebots der Beratungsstelle Altona sind für uns die Menschenrechte, die Bürgerrechte des Grundgesetzes und das Sozialstaatsprinzip. Entsprechend dem christlichen Menschenbild der diakonischen Arbeit ist es für uns unverzichtbar, dass die Würde des Menschen in jeder Form der Hilfe gewahrt bleibt.

Wir wenden uns gegen jede Form der direkten oder indirekten Diskriminierung aus rassistischen Gründen, wegen der ethnischen oder sozialen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität und setzen uns in diesem Sinne für eine dementsprechende Niedrigschwelligkeit der Hilfen ein.

Auf Grundlage des Sozialrechtsansatzes unterstützen wir parteilich vor dem Gesetz sozial ausgegrenzte und wohnungslose Menschen bei der Verwirklichung von Rechtsansprüchen und deren Durchsetzung. Bei Bedarf vermitteln wir an anwaltliche Hilfen.

Ziel der Beratung in der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII ist die Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten, um die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft zu ermöglichen.

Die Hilfe auslösenden besonderen Lebensverhältnisse, mit welchen soziale Schwierigkeiten verbunden sind, lassen sich als Abweichung von „normalen“ Lebensverhältnissen betrachten. Besondere Lebensverhältnisse sind in Abgrenzung zu normalen Lebensverhältnissen durch eine Mangelsituation gekennzeichnet.

Folgende Minimalstandards müssen erfüllt sein, damit kein Mangel und somit keine besonderen Lebensverhältnisse vorliegen:

- Individuelle Selbsthilfe durch Arbeit,
- Wohnraum mit der Möglichkeit von Privatheit / Rückzug und damit die Möglichkeit des Zusammenlebens mit engen Bezugspersonen,
- Individuelle Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen,
- Chance zur Verwirklichung bürgerlicher Freiheiten,
- Chance zur Verwirklichung politischer Rechte,
- Anschluss an das „übliche“ Sozialleistungssystem,
- Chance zu einer gesundheitsbewussten Lebensweise
- Bedürfnisbefriedigung über den Markt mit dem Tauschmittel Geld,
- Teilhabe an der Grundbildung,
- „Leben nicht nur als Existenzkampf“

Die Prinzipien unserer Arbeit sind:

- **Freiwilligkeit:** Ist die Grundlage unserer Beratung. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ist auf Grundlage von Zwang oder Androhung von Sanktionen nicht möglich.
- **Verhandlungsorientierung und Verständigung:** Die Wünsche und Bedarfe der Ratsuchenden bestimmen die Ausgestaltung der Hilfen, wir entwickeln Lösungswege in gemeinsamer Verhandlung und verzichten auf Bevormundung, Zwang und Machtausübung. Verständigungsorientiertes Handeln achtet soziale Beziehungen, den Dialog und die Begegnung im Beratungsprozess auf der Grundlage von Empathie und Wertschätzung. Dabei kann auch festgestellt werden, dass eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist.
- **Partizipation:** Wir achten die Ratsuchenden als „Subjekte ihres

eigenen Lebens“, akzeptieren persönliche Lebensentwürfe und unterstützen diese in deren eigenständigen Lebensgestaltung. Der Möglichkeit zur Partizipation am Hilfeprozess und am Hilfesystem kommt dabei eine zentrale Bedeutung zu. Wir wirken darauf hin, dass die Rechte auf Mitbestimmung und Mitwirkung auch wahrgenommen werden können.

- **Empowerment:** Wir fördern und stärken die Ressourcen und Fähigkeiten der Ratsuchenden, anstatt uns an möglichen Defiziten zu orientieren. Dabei geht es im Sinne einer Selbstermächtigung um die (Wieder-) Herstellung von Selbstbestimmung in der Lebensgestaltung unter dem Grundsatz der „Hilfe zur Selbsthilfe“, so dass wieder eigene Ziele entwickelt und umgesetzt werden können.

- **Kontextorientierung:** Wir beziehen den gesellschaftlichen und sozialen Kontext der individuellen Lebensumstände in unsere Arbeit mit ein. Dazu gehören die Zugänge zum Hilfesystem, zu Unterkünften und Wohnraum ebenso dazu wie der Sozialraum, aber auch die Berücksichtigung von sozialen Netzen, Organisationen und Institutionen, in denen sich die Ratsuchenden bewegen.

- **Interessenvertretung:** Gerade, weil wir mit einer Zielgruppe arbeiten, die in hohem Maße Stigmatisierungen ausgesetzt ist, sehen wir uns als Mittlerin der Interessen unserer Klient\*innen, und zwar in dem Sinne, dass wir sie einerseits auf der individuellen Ebene bspw. in der Erlangung ihrer gesetzlichen Ansprüche unterstützen, aber andererseits, im gesellschaftlich/-politischen Kontext, auch als Sprachrohr für unsere Klientel agieren.

Wir erhalten und entwickeln unsere berufliche und professionelle Qualifikation durch Fort- und Weiterbildungen sowie durch Supervision.

## 5 Arbeitsorganisation

Die Schwerpunkte unserer Arbeit sind im Wesentlichen die festen Termine für Klient\*innen mit einer Hilfebewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII, die wöchentlichen festen Zeiten für die Offene Beratung und die Straßensozialarbeit.

Die Organisation des Arbeitsalltages der Beratungsstelle erfolgt über einen gemeinsamen, zentral geführten Terminkalender. In diesem sind folgende Zeitfenster eingetragen: Sprechstunden, Beratungstermine, Einsätze für die Straßensozialarbeit, Ak-



tenbearbeitung, Geldverwaltung, Verwaltungsstunden, Fallbesprechungen, Organisationsbesprechung, Gremientermine und Supervision. Der Kalender schafft Transparenz über die aktuelle Auslastung und ist somit wichtiger Bestandteil unserer wöchentlich stattfindenden Organisationsbesprechung.

Die Beratungsstelle bietet an drei Vormittagen (montags, dienstags und donnerstags von 9 bis 13 Uhr) Sprechstunden im Rahmen der Offenen Beratung an. An diesen drei Tagen wird zudem noch eine Geldverwaltungssprechstunde angeboten. Die Sprechstunden sind für Erstkontakte von Ratsuchenden, akute Notlagen (z.B. fehlende Unterkunft) und zur Beratung u.a. zu den Themen Wohnungssuche, Wohnungserhalt, Einkommenssicherung, Behördenabläufe, usw. gedacht (vgl. Absatz 7.2). Ebenso wird in der Sprechstunde ermittelt, ob ein Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII vorliegen könnte.

Klient\*innen mit einer Hilfebewilligung nach § 67 ff. SGB XII vereinbaren regelmäßige Beratungstermine, in denen die Inhalte des Leistungskatalogs (vgl. Absatz 7.1) thematisiert werden. Die Terminvergabe erfolgt zentral am Empfang. Jeden ersten Werktag im Monat findet nur die Geldverwaltungs- Sprechstunde für alle Klient\*innen statt, die die freiwillige Geldverwaltung in Anspruch nehmen (vgl. Absatz 7.1.1.).

Im zentralen Terminkalender sind Zeitkontingente für die regelmäßigen Einsätze der Straßensozialarbeit vorgesehen (vgl. Absatz 7.3).

Die Teilnahme an Fortbildungen, Supervision, Gremien usw. wird ebenfalls im Terminkalender dokumentiert.

Durch die gemeinsamen Dienst- und Fallbesprechungen wird gewährleistet, dass die Mitarbeiter\*innen aktuelle fachliche Informationen erhalten und über Aufträge, Inhalte und Ergebnisse von Arbeitskreisen, Qualitätszirkeln usw. informiert sind.

In den Fallbesprechungen werden fachliche Fragen zur Hilfeplanung geklärt, Hilfeverläufe erörtert und Fragen aus der offenen Beratung besprochen. Über Neuaufnahmen und Beendigungen der Hilfe wird entschieden.

Unter Bezug auf Lebenslagen der Ratsuchenden halten wir eine Vernetzung der Hilfeangebote im Stadtteil, aber auch in der ganzen Stadt, für erforderlich. Dies ermöglicht uns, eine Lotsenfunktion für die Ratsuchenden einzunehmen. Die Verhinderung von Wohnungslosigkeit als auch die Integration sollte dort geschehen, wo das Problem primär auftritt, also im Sozialraum der Ratsuchenden. Von fachlichen, sozialpolitischen als auch stadtteilbezogenen Netzwerk- und Gremientreffen wird regelmäßig im Rahmen der Dienstbesprechung berichtet.

## 6 Arbeitsmethode „Beratung im Team“

Entgegen der herkömmlichen Organisationsform sozialer Einzelfallhilfe, in der jede\*r Sozialarbeiter\*in für eine bestimmte Anzahl von Klient\*innen allein zuständig ist, sind in der Beratungsstelle alle Sozialarbeiter\*innen für alle Klient\*innen zuständig. Eine persönliche Zuordnung der Klient\*innen zu einzelnen Sozialarbeiter\*innen findet in der Regel nicht statt, ist auf Wunsch jedoch möglich.

Die "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 der Ratsuchenden wird gestärkt, sie können unter verschiedenen Berater\*innen wählen. Sie sind nicht von der Beziehung zu einer Person abhängig. Gleichzeitig wird den Ratsuchenden das fachlich breite Spektrum aller Sozialarbeiter\*innen der Beratungsstelle zugänglich gemacht. Dies ermöglicht bei dringendem Handlungsbedarf auch kurzfristig Termine anzubieten. Die Ratsuchenden machen die Erfahrung, dass Urlaubs- oder Krankheitszeiten der Sozialarbeiter\*innen nicht zur Unterbrechung des Beratungsprozesses führen.

Durch gemeinsame regelmäßige Fallbesprechungen über alle Ratsuchenden wird die fachliche Qualitätskontrolle sichergestellt. So wird eine gemeinsame Grundlage zur Bewertung der Arbeit geschaffen, entstehen günstige Bedingungen für weitere Praxisreflexionen und -forschungen über die Wirkungsweise der eigenen Arbeit.

Kernstück der Dokumentation ist das Verlaufsdocument der elektronischen Klientenverwaltung. Grundlage der „Beratung im Team“ ist, dass die Akten für alle Sozialarbeiter\*innen nachvollziehbar geführt werden.

Seit über 30 Jahren beraten wir Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten gem. §§ 67 ff. SGB XII. Die komplexen Lebenslagen machen ein integratives Herangehen an die Arbeit mit obdachlosen, wohnungslosen, ehemals wohnungslosen Menschen sowie Menschen in gefährdeten Mietverhältnissen, erforderlich. Dabei orientieren wir uns an Methoden des Case-Managements ebenso, wie an der motivierenden Gesprächsführung im Rahmen der „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Beratung im Team bedeutet auch, dass wir uns gemeinsam im Team darüber verständigen, welche Methoden wir in der Klientenarbeit anwenden.

## 7 Leistungsangebot

Im Folgenden werden die von der Beratungsstelle erbrachten Leistungen für die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII, die offene Beratung und die Straßensozialarbeit erläutert.

### 7.1 Leistungsangebot der Hilfe nach §§ 67ff. SGB XII

Für Personen mit einer Bewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII leistet die Beratungsstelle Hilfen zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten.

*„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 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).*

Dabei orientieren sich die Ziele der Beratung an den im Absatz 3 formulierten Inhalten unserer Arbeit.

Klient\*innen mit einem Bedarf nach §§ 67 ff SGB XII können durch die Fachstellen für Wohnungsnotfälle vermittelt, als Selbstmelder\*innen in der offenen Sprechstunde oder auch durch die aufsuchende Arbeit der Straßensozialarbeit an unsere Beratungsstelle angebunden werden. Häufig vermitteln auch Ämter, Behörden, andere Einrichtungen oder Beratungsstellen an uns.

Die Hilfe nach § 67 ff. SGB XII richtet sich in der Regel an alleinstehende, volljährige Personen. Eine Personengruppe, die sich in unserer Arbeit der letzten Jahre verstärkt herauskristallisiert hat, ist die steigende Zahl wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohten Familien mit deren Kindern. Diese haben grundsätzlich auch einen Anspruch auf Leistungen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67 ff. SGB XII, wenn vorrangige Hilfen nach dem SGB VIII, der öffentlichen Jugendhilfe, nicht bedarfsdeckend zur Verfügung stehen.

In der Beratung werden folgende Leistungen durch die Beratungsstelle Altona erbracht:

#### Erstgespräch

- Prüfung des Hilfebedarfs (Zugehörigkeit zum Personenkreis gem. § 67 SGB XII)
- Erläuterung Bewilligungsverfahrens bei der zuständigen Fachstelle
- Information über das Angebot und die Arbeitsweise der Beratungsstelle
- Informationen über Angebote im Sozialraum/Stadtteil/Bezirk, insbesondere zu Tagesaufenthaltsstätten, Kleiderkammern, Essensausgaben etc.
- Vereinbarung über die Aufnahme der Hilfe (Kurzplanung der ersten Schritte) und Mitteilung über die Aufnahme an die zuständige bewilligende Stelle
- bei akuter Obdachlosigkeit: Suche nach einer Unterkunft und Klärung der Kostenübernahme
- bei Bedarf Einrichtung einer Postadresse bei der Beratungsstelle
- bei Mittellosigkeit: Antragstellung bei dem zuständigen Leistungsträger
- Vereinbarung des nächsten Beratungstermins

## Hilfeplanung

Gemeinsam mit den Ratsuchenden wird der Istzustand beschrieben und die damit verbundenen sozialen Schwierigkeiten ermittelt. Daraus ergeben sich der Hilfebedarf und die vereinbarten Hilfeziele der folgenden Bereiche:

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

Während des Hilfeprozesses wird der Hilfeplan kontinuierlich neu besprochen und fortgeschrieben, um Resultate der bisherigen Maßnahmen sowie Vereinbarungen der nächsten Schritte festzuhalten.

Bei Beendigung der Hilfe wird das Ergebnis des Hilfeprozesses dokumentiert. Eine Anbindung an weiterführende Hilfen, wie z.B. der Eingliederungshilfe, Schuldnerberatung oder an einen gesetzlichen Betreuer hat in der Regel schon im Laufe des Hilfeprozesses stattgefunden. Wenn ein erneuter Hilfebedarf besteht, können sich die Ratsuchenden ggf. wieder an die Beratungsstelle wenden.

### 7.1.1 Hilfe zur finanziellen Absicherung

- Klärung der finanziellen Gesamtsituation
- Hilfe bei Antragstellungen zur Einkommenssicherung beim zuständigen Leistungsträger
- Durchsetzung von Rechtsansprüchen durch Kommunikation mit Leistungsträgern und ggf. Begleitung
- Beratung zur Sicherstellung der finanziellen Verpflichtungen wie Miet- und Stromzahlungen

- Unterstützung bei Widersprüchen, Anträgen auf einstweilige Anordnungen und Klagen. Ggf. Unterstützung bei der Beantragung von Prozesskostenhilfe und der Suche nach geeigneter anwaltlicher Vertretung
- Budgetberatung, Hilfe bei der Geldeinteilung
- bei Bedarf Einrichtung einer freiwilligen Geldverwaltung
- Hilfe bei der Einrichtung eines eigenen Bankkontos

### 7.1.2 Hilfe zur Beschaffung von Papieren

Unterstützung bei der Beantragung notwendiger Papiere wie:

- eines gültigen Passes/Personalausweis ggf. Identitätsbescheinigung
- einer Gesundheitskarte
- Meldebescheinigung
- Geburtsurkunde
- Sozialversicherungsausweis, Identifikationsnummer
- Schwerbehindertenausweis
- Führerschein
- Arbeitspapiere, wie Zeugnisse, Nachweise etc.

### 7.1.3 Hilfe zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft

- Suche einer angemessenen, menschenwürdigen Unterkunft, i.d.R. einer Einzelunterbringung.
- Kontaktaufnahme zu Kirchengemeinden und Unterbringungsmöglichkeiten anderer sozialer Träger und/oder Vermittlung an die zuständige Fachstelle für Wohnungsnotfälle
- Hilfe bei der Durchsetzung des Anspruchs auf vorübergehende Unterbringung
- Klärung der Kostenübernahme mit dem zuständigen Leistungsträger
- Beratung über den Einsatz eigenen Einkommens
- Beratung über die mit der Unterbringung verbundenen Mitwirkungspflichten
- bei Bedarf Vermittlung in stationäre oder teilstationäre Einrichtungen nach § 67 ff. SGB XII, wie z.B. der Neuen Wohnung gGmbH, dem Bodelschwingh-Haus und Jakob-Junker-Haus.

#### 7.1.4 Hilfe zur Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung

##### Hilfe zur Beschaffung einer Wohnung:

- Information und Beratung über § 5-Schein und Dringlichkeitsschein/-bestätigung
- Hilfe bei der Beantragung des § 5-Schein und Dringlichkeitsschein/-bestätigung
- Hilfe bei der Bewerbung bei Wohnungsgesellschaften
- Beratung und ggf. Begleitung zu Wohnungsbesichtigungen und Vorstellungsterminen bei Vermietern
- Hilfe zur Erlangung der Mietübernahmeerklärung durch die Sozialleistungsträger
- Hilfe bei der Durchsetzung der Übernahme von Genossenschaftsanteilen, Kauti-  
onen und Courtagen
- Unterstützung bei Mietvertragsabschluss und der Wohnungsübergabe
- Informationen und Unterstützung bei der Organisation des Umzugs und den An-  
trägen bei Renovierungskosten und Erstausrüstung der Wohnung

##### Hilfe zur Erhaltung einer Wohnung:

- Beratung zum Erhalt des eigenen Wohnraums
- Unterstützung bei der Einhaltung von Verpflichtungen als Mieter\*in
- Unterstützung im Umgang mit dem Wohnumfeld (Vermieter, Nachbarn, etc.)
- Beratung bei drohendem Wohnungsverlust (ggf. in Zusammenarbeit mit der zu-  
ständigen Bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle)
- Antrag auf Räumungsaufschub
- Unterstützung bei der Wahrnehmung der Zahlungsverpflichtungen gegenüber  
dem Vermieter, Strom- und Gasversorger usw., ggf. durch die freiwillige Geldver-  
waltung
- Vermittlung an Mietervereine
- Vermittlung an den Wohnraumschutz
- Hausbesuche
- Unterstützung bei Anträgen auf Renovierung, Entrümpelung und Ersatzbeschaf-  
fungen der Wohnungsausstattung
- Vermittlung an Hilfen zur Weiterführung des Haushaltes

### 7.1.5 Hilfe zur Erlangung/Sicherung eines Ausbildungs- und Arbeitsplatzes

- Hilfe bei der Entwicklung einer beruflichen Perspektive
- Vermittlung und Begleitung zu Fachdiensten wie Arbeitsagentur, Fallmanagement, Beratungsstellen für Weiterbildung und Langzeitarbeitslose, u.a.
- Kontakte zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt (Ausbildungsträger, Arbeitgeber, Volkshochschule)
- Motivierung und Unterstützung bei der Arbeits- bzw. Ausbildungsaufnahme
- Hilfe bei der Erstellung von Lebensläufen und Bewerbungsschreiben
- Informationen über Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer\*in
- Vermittlung zwischen Arbeitgeber\*in und Arbeitnehmer\*in
- Vermittlung an arbeitsrechtliche Vertretung

### 7.1.6 Hilfe zur Inanspruchnahme des Gesundheitssystems

- Klärung des Krankenversicherungsschutzes
- Anbindung und Vermittlung in medizinische Hilfen
- Informationen zum Zugang niedrigschwelliger Angebote
- Motivierung, geeignete Hilfen des Gesundheitssystems in Anspruch zu nehmen
- Ermittlung der Kostenträger
- Kontakte zu Ärzten, Fachärzten, psychologischen Hilfen, Fachberatung
- Überprüfung mit den Ratsuchenden, ob diese Kontakte in ihrem Sinne erfolgreich waren
- Unterstützung bei Anträgen für medizinische Versorgung (z.B. Reha, Zahnersatz, Brille etc.)
- Unterstützung bei der Beantragung auf Feststellung der Schwerbehinderung
- Unterstützung beim Antrag auf Zuzahlungsbefreiung

### 7.1.7 Hilfen im Umgang mit Schulden

- Beantragung der aktuellen Bonitätsauskunft
- Sortierung der Gläubigerpost zur Ermittlung der Schuldenhöhe
- Kontaktaufnahme zu Gläubigern (ggf. Stundungs- oder Ratenanträge)
- Hilfen bei Schuldenregulierungen
- Begleitung zum Amtsgericht zur Abgabe einer Vermögensauskunft
- Unterstützung bei der Sicherstellung des Pfändungsschutzes



- Umgang mit Haftbefehlen/ Strafschulden
- Vermittlung an anerkannte Schuldnerberatungsstellen
- Unterstützung bei der Erfüllung der Obliegenheitspflichten während der Privatinsolvenz

#### 7.1.8 Hilfe zur sozialen Integration und kulturellen Teilhabe

- Beratung über Möglichkeiten kostengünstiger Freizeitgestaltung und Motivierung, diese in Anspruch zu nehmen
- 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 Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft

### 7.2 Leistungsangebot der Offenen Beratung

Die Offene Beratung findet an drei Vormittagen (montags, dienstags und donnerstags in der Zeit von 9 – 13 Uhr) statt und wird in der Regel von zwei Sozialarbeiter\*innen durchgeführt. Die Beratungsstelle ist täglich vormittags telefonisch erreichbar.

In der Offenen Beratung wird Menschen mit unterschiedlichen Problemlagen niedrigschwellig, zeitnah und kurzfristig Orientierung und Unterstützung angeboten. Dies gilt insbesondere auch für Menschen mit denen im Rahmen der Straßensozialarbeit Kontakt aufgenommen wurde. Die Sozialarbeiter\*innen beraten grundsätzlich jede\*n Ratsuchenden.

Themen in der Offenen Beratung sind z.B.: Wohnungslosigkeit, Erhalt von Wohnraum, Einkommenssicherung, Umgang mit Behörden und Vermittlung ggf. an andere Fachdienste. Die Offene Beratung kann eine erste, kurzfristige Krisenintervention bieten. Auch die Suche nach Unterkünften (teilstationär, stationär, Kirchenkaten, Containerprojekte, Winternotprogramm) findet in der Regel in der Offenen Beratung statt.

Falls während des Beratungsverlaufes ein weitergehender Hilfebedarf festgestellt wird, nimmt die Beratungsstelle bei freier Kapazität den\* die Ratsuchende\*n zeitnah in die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII auf.

### 7.3 Leistungsangebot der Straßensozialarbeit

Ziel der Straßensozialarbeit ist es, eine alltagsorientierte soziale Dienstleistung anzubieten, welche die gesellschaftliche Inklusion der obdachlosen Menschen fördert und ihre Lebensbedingungen verbessert. Zentral ist dabei das Ziel, Schwellenängste gegenüber dem Hilfesystem abzubauen und eine Anbindung an die Beratungsstelle oder andere Hilfeeinrichtungen zu erreichen. Dies erfordert eine regelmäßige Kontaktaufnahme für eine tragfähige und verlässliche Beratungsbeziehung „auf der Straße“.

Folgende Arbeitsprinzipien sind dabei handlungsleitend für die Beratungsstelle: Akzeptanz, Freiwilligkeit der Hilfeannahme, Niedrigschwelligkeit, Parteilichkeit, Partizipation, Vertrauensschutz, Inklusion und Chancengleichheit.

Grundsätzlich wird die Straßensozialarbeit von zwei Mitarbeiter\*innen gemeinsam ausgeführt. Dies dient dem Schutz der Mitarbeiter\*innen und der Qualitätssicherung.

Die Arbeitszeit gliedert sich in folgende Aufgabenbereiche:

Die Sozialarbeiter\*innen leisten aufsuchende Arbeit, indem sie regelmäßig eine feste Route in der fußläufigen Umgebung der Beratungsstelle ablaufen, um dort hilfebedürftige Personen zu beraten und vor Ort Informationen über das Hilfesystem sowie über das Angebot der Beratungsstelle erbringen zu können.

Des Weiteren arbeitet die Straßensozialarbeit auf Zuruf, d.h. nach Meldungen von Aufenthaltsorten obdachloser Personen durch Bürger\*innen, der Hotline der Stadt Hamburg oder durch die Polizei und andere Behörden/Institutionen.

Außerdem bietet die Beratungsstelle eine regelmäßige Beratung in der nahegelegenen Tagesaufenthaltsstätte „Alimaus“ an. Durch die kontinuierliche Beratung können Schwellenängste abgebaut und Klient\*innen der Tagesaufenthaltsstätte langfristig an unsere Beratungsstelle angebunden werden (Vertrauensaufbau).

Bei Bedarf begleiten die Sozialarbeiter\*innen zu den entsprechenden Institutionen und/oder zu Behörden, u.a. zur Beantragung von Leistungen.

Kooperation und Netzwerktreffen mit anderen Straßensozialarbeiter\*innen im Bezirk tragen zum Austausch und zur Abstimmung des Angebots bei. Zum Aufgabenbereich gehören auch die Dokumentation der Einsätze sowie die Fall- und Dienstbesprechung und die Teilnahme an Gremien.

## 8 Qualitätssicherung

Die Qualität des sozialarbeiterischen Handelns der Beratungsstelle Altona wird durch die im Folgenden beschriebenen Parameter kontinuierlich überprüft und gesichert. Die strukturellen Abläufe für die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII, die Geldverwaltung, die Offene Beratung und die Straßensozialarbeit sowie die weiteren internen Abläufe, sind in einem einrichtungsinternen Qualitätsmanagement-System, für alle Mitarbeiter\*innen nachvollziehbar dokumentiert.

### 8.1 Strukturqualität

Aktuelles Konzept, das mind. einmal jährlich überprüft und ggf. angepasst wird.

Es gilt das langjährig angewandte Jahresarbeitszeitmodell.

Nach diesem Modell wird die Gesamtarbeitszeit aller Sozialarbeiter\*innen prozentual aufgeteilt. Dabei werden Fachleistungsstunden, Sprechstunden, Straßensozialarbeit, Dienst- und Fallbesprechungen, Supervision, Fortbildungen, Gremien- und Tagungsteilnahmen berücksichtigt.

- Ausstattung:

- bedarfsgerechte räumliche Ausstattung (Empfangsbereich, Einzelbüros, Warteräume, Sozialraum, Serverraum, Besprechungsraum, sanitäre Anlagen, Aufzug)
- sächliche Ausstattung (EDV-System, Software, Telefon/Fax, Kopierer, Büroausstattung)
- personelle Ausstattung: 4,5 Stellen Sozialarbeit (BA oder Dipl.), 0,5 Stelle Verwaltungskraft, 0,5 Stelle Reinigungskraft, 0,5 Stelle Freiwilligendienstleistende.
- Fort- und Weiterbildung, Supervision, Organisations- und Teambesprechungen, arbeitsschutzrelevante Maßnahmen)
- Datenschutzkonzept gem. der DSGVO

- Arbeitsschutzkonzept
- Vernetzung / Kooperationen:
  - Fachberatung, Gremien- und Zusammenarbeit mit allen relevanten Akteuren im Stadtteil, in Hamburg und Bundesweit
  - Teilnahme an Fachgremien und Netzwerktreffen, nach Bedarf Austausch mit Behörden und anderen Einrichtungen
  - Angebote von Praktikumsplätzen, Informationsangebote für Außenstehende auf Anfrage
  - Die Beratungsstelle ist Mitglied im Diakonischen Werk Hamburg und in der BAG-W
  - Die Beratungsstelle hat, wie das Rechtsdienstleistungsgesetz vorschreibt, einen Rechtsanwalt beauftragt, um bei Rechtsfragen beratend tätig werden zu können. (Spendenfinanziert)
  - Die Beratungsstelle ist Mitglied bei Mieter helfen Mietern e.V. um die Klient\*innen rechtssicher bei Mietrechtsfragen beraten zu können.

## 8.2 Prozessqualität

- Die Anbahnung der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII erfolgt über die Offene Beratung oder die Vermittlung durch die Fachstelle bzw. andere Einrichtungen
- Kontinuierliche Hilfeplanung:  
Bedarfsermittlung und Information zum Leistungsangebot (Erstgespräch), Hilfeplan- und Verlaufsgespräche, Fallbesprechung nach der Methode „Beratung im Team“, Teamsupervision, Fallsupervision, fortlaufende Falldokumentation mit Hilfe eines Verlaufsprotokolls, Abschlussgespräch mit Abmeldung / Kurzbericht an Fachstelle.

## 8.3 Ergebnisqualität

- Ergebnisse der Befragungen (Klientenzufriedenheitsbefragung) und Beschwerdemanagement („Beschwerdebox“)
- Veröffentlichung der Jahresstatistik im Sachbericht. Die erhobenen Zahlen fließen auch in die Statistik der BAG-W und der Hamburger Jahresstatistik mit ein.