



Beratungsstelle Altona
Jessenstr. 13
22767 Hamburg

Ambulante Hilfe Hamburg e.V.
Beratungsstelle Altona

Jahresbericht 2020

1. Vorbemerkung

Trotz Corona-bedingter Einschränkungen wurde die im Stadtteil verwurzelte, bestens bekannte und vernetzte Soziale Beratungsstelle Altona auf verschiedenen Wegen - oft über die Kapazitätsgrenze hinaus - von Ratsuchenden und Klient*innen in Anspruch genommen.

Die praktische Arbeit der Beratungsstelle Altona war im Jahr 2020 naturgemäß geprägt von den Ereignissen rund um die Corona Pandemie und den in diesem Zusammenhang notwendigen Anpassungsprozessen. Diese wurden eng mit der Sozialbehörde abgestimmt.

Zu Beginn des Lockdowns im März 2020 wurde seitens der Beratungsstelle sofort reagiert, indem zwei getrennt arbeitende Teams gebildet wurden. Diese Maßnahme stellte erfolgreich den laufenden Betrieb der Beratungsstelle auch im Falle einer möglichen Infektion eine*r Mitarbeiter*in oder eine*r Klient*in und entsprechenden Quarantänemaßnahmen sicher. Vor allem die Klient*innen in Geldverwaltung ohne eigenem Konto sind darauf existenziell angewiesen.

Zu Beginn der Pandemie wurden innerhalb von sechs Wochen die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass alle Mitarbeiter*innen im Homeoffice über einen Laptop mit VPN-Verbindung auf den Computerarbeitsplatz in der Beratungsstelle zugreifen können. Auch die Telefonanlage konnte so eingerichtet werden, dass Anrufe ins Homeoffice umgeleitet wurden. Ein Diensthandy wurde angeschafft. So war das Arbeiten von zuhause aus gut möglich.

Bis Juni arbeiteten die Teams überwiegend im wöchentlichen Wechsel in der Beratungsstelle / im Homeoffice. Im Laufe der Zeit erwies es sich als praktikabler, tägliche Wechsel der Teams stattfinden zu lassen.

Die Arbeit in getrennten Teams und die damit verbundenen technischen, organisatorischen und arbeitszeitlichen Umstellungen stellte hohe Anforderungen an die Flexibilität und an das Organisationstalent der Mitarbeiter*innen. In wöchentlichen Telefonkonferenzen hat sich das Team diesbezüglich eng abgestimmt und auf dem Laufenden gehalten. Ein großes Dankeschön an dieser Stelle an die Mitarbeiter*innen für den großen Einsatz, die Geduld, das Verständnis füreinander, die Flexibilität und Offenheit. So konnten wir in diesen schwierigen Zeiten unter den gegebenen Umständen eine bestmögliche Versorgung und Beratung der Klient*innen, Ratsuchenden und obdachlosen Menschen sicherstellen.

Für Gespräche, die einen persönlichen Kontakt am Schreibtisch erforderten, wurden die beiden großen Warteräume zu Beratungsplätzen umfunktioniert. Dies ermöglichte, dass die Mitarbeiter*innen und Hilfesuchenden, geschützt durch eine Scheibe und Maske, dort die Gespräche führen konnten. Die Kontakte wurden auch dort immer wieder kurz unterbrochen durch intensives Lüften, während die Mitarbeiter*innen in ihr Büro wechselten um Telefonate zu führen, oder

Schriftstücke aufzusetzen. Auch Spaziergänge an der frischen Luft oder auch Treffen vor der Tür im Freien wurden für persönliche Gespräche mit Klient*innen genutzt.

Zur Zeit der Maskenknappheit wurden Schutzmasken aus eigener Herstellung verwendet und auch an die Klient*innen herausgegeben.

Grundsätzlich wurde immer versucht, die persönlichen Beratungskontakte vor dem Hintergrund der jeweiligen Lage auf einen vertretbaren Umfang zu beschränken, ohne dabei die oft existenziellen Hilfebedarfe der Klient*innen aus dem Blick zu verlieren. In der praktischen Arbeit rückte die Wohnungs-, Einkommens- und Existenzsicherung sowie das Abfedern von existenziellen Ängsten und Notlagen stark in den Vordergrund.

Ein entsprechendes Schutzkonzept wurde erarbeitet und mit einer Fachkraft für Arbeitssicherheit des B.A.D. Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik GmbH abgestimmt.

Die **Beratung der festen Klient*innen** (vgl. Punkt 3) wurde wenn möglich auch telefonisch durchgeführt. Entsprechende Unterlagen und Post wurden dann entweder im kurzen persönlichen Kontakt oder über unseren Briefkasten, per Mail oder auch per Post ausgetauscht. Wenn notwendig erfolgten vor Ort weiterhin Termine unter Wahrung aller jeweils aktuellen Verordnungen und Hygienevorschriften. Dafür wurden die zwei Beratungsplätze in unseren Wartebereichen eingerichtet.

Unsere **Sprechstunde** (vgl. Punkt 6) haben wir grundsätzlich auf Telefonberatung umgestellt und die Sprechstunden/Erreichbarkeitszeiten dafür sukzessive stark ausgeweitet: Mo. – Do. 9 – 13h und 14-17h, Fr. 9-14h. Ungefähr 20% der Beratungskontakte fanden weiterhin persönlich in oder vor der Beratungsstelle statt. Mit Unterlagen und Post sind wir auch mit den Ratsuchenden in der Sprechstunde wie oben beschrieben verfahren.

Die **Straßensozialarbeit** (vgl. Punkt 5) wurde kurzzeitig zwischen dem 16.03. – 29.03.2020 ausgesetzt. Diese Zeit wurde genutzt, um geeignete Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zu entwickeln. Ab dem 30.03.2020 wurde die Straßensozialarbeit mit selbstgenähtem Mundnasenschutz, Desinfektionsmittel und Einmalhandschuhen ausgestattet, wieder aufgenommen. Es wurden verstärkt Informationen und Handzettel in verschiedenen Sprachen über aktuelle Hilfsangebote wie Essenausgaben, Duschköglichkeiten, Medizinische Versorgungsmöglichkeiten, Möglichkeiten der Notunterbringung u.a. verteilt. In Zusammenarbeit mit der Diakonie konnten wir auch obdachlose Menschen in privat finanzierten Hotelzimmern unterbringen. Die Beratung vor Ort in der Alimaus musste ab März leider vorübergehend eingestellt werden.

Die in der Konkretisierung des Zuwendungszweckes genannten Leistungsbereiche (Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII, offene Beratung, Straßensozialarbeit) und deren Vorgaben wurden mit den mit der Sozialbehörde abgestimmten Corona- bedingten Veränderungen umfänglich 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 sowie der Zentralstelle 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 ff.).
- Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle nahmen auch 2020 aktiv an unterschiedlichen Gremien im Kontext der o.g. Leistungsbereiche teil. Diese fanden jedoch im 2. Quartal

stark reduziert statt. In der zweiten Jahreshälfte mehrten sich diese in Form von Video- und Telefonkonferenzen wieder. Die Beteiligung fördert die Netzwerkarbeit und Selbstreflexion, sie sichert den fachlichen Austausch sowie die Weiterentwicklung des Hilfesystems.

- Fortlaufende wöchentliche Fallbesprechungen im Team - ab März 2020 per Video- bzw. Telefonkonferenz.
- 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 organisiert. Der Kalender erwies sich als besonders wichtiges und tragendes Element. So konnten die oft wechselnden, individuellen Arbeitszeiten für alle Mitarbeiter*innen transparent dargestellt und organisiert werden. Im Jahr 2020 konnten die genauen Arbeitszeiten- und Anteile wegen der flexiblen Arbeitsorte und Zeiten leider nicht wie gewohnt ausgewertet werden
- regelmäßige (Online-)Teamsupervision.
- alle Mitarbeiter*innen nehmen regelmäßig an (Online-)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 2020 wieder angewendet (vgl. Punkt 7)

Die Kooperation mit der Fachstelle sowie der Zentralstelle Altona verläuft auf fachlicher und personeller Ebene traditionell sehr vertrauensvoll und konstruktiv. Das kommt den Klient*innen unmittelbar zugute – z.B. konnten durch Hilfeaufnahme Wohnungsräumungen verhindert werden. Gründe dafür sind zum einen, dass in einigen Fällen die Anbindung an die Beratungsstelle Voraussetzung für die Mietschuldenübernahme durch die Fachstelle ist. Zum anderen fordern die Vermieter in besonders schwierigen Fällen, denen u.U. schon ein Räumungstitel vorliegt, die Anbindung an die Beratungsstelle als Voraussetzung dafür, dass sie von einer Räumung absehen.

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 die durch unsere Straßensozialarbeiter*innen aufgesuchte Menschen unkompliziert und zügig in Unterkünfte mit angemessenem 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.

Erfreulicherweise hatten wir auch im vergangenen Jahr gute Kontakte zu Stiftungen und Spendern. So konnten auch im Jahr 2020 mehrmals dringende Bedarfe der Klient*innen in den Bereichen Wohnungsausstattung, soziale Teilhabe, Freizeit und Gesundheit auf die kein Rechtsanspruch (mehr) besteht gedeckt werden. Zu Weihnachten konnten für minderjährige Kinder unserer Klient*innen großzügige Weihnachtsbeihilfen aus Stiftungsmitteln eingeworben und weitergeleitet werden. Mitarbeiter*innen einer Firma spendeten in der Weihnachtszeit zudem erneut Bürobedarf (Aktenordner, Locher, USB Sticks, Tacker) und Lebensmittelgutscheine, die wir im Rahmen der Straßensozialarbeit und an in Not geratene Klient*innen verteilen konnten.

2. Fallzahlen

Pandemie-bedingt kam es wegen des unter Punkt 1 beschriebenen hohen Arbeits- und Organisationsaufwandes zu Fallzahlenabsenkungen in den Monaten März, April, Juni, August und Oktober.

Trotzdem erreichte die Beratungsstelle eine durchschnittliche Gesamtzahl von 70,3 Fällen monatlich:

	Fallzahl	Monatsdurchschnitt
Januar	72	72,0
Februar	72	72,0
März	69	71,0
April	69	70,5
Mai	71	70,6
Juni	70	70,5
Juli	71	70,6
August	67	70,1
September	71	70,2
Oktober	69	70,1
November	71	70,2
Dezember	71	70,3
Gesamt		70,3

Der Jahresdurchschnitt/Fallzahlen der letzten fünf Jahre stellt sich folgendermaßen dar (zu beachten: im Jahr 2018 waren zwei Kolleginnen langzeiterkrankt):

Fallzahlen (Jahresdurchschnitt)

	2016	2017	2018	2019	2020
Klienten	75	71	69	71	70
Davon Geldverwaltungen	50	46	41	37	42

3. Klientendaten

Aus dem Jahr 2019 wurden 73 Klient*innen aus der laufenden Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Jahr 2020 übernommen. Im Jahr 2020 wurden 44 Personen neu in die Hilfe aufgenommen, bei 46 Klient*innen wurde die Hilfe beendet. Am 31.12.2020 hatte die Beratungsstelle Altona somit einen Bestand von 71 Klient*innen. Insgesamt 117 verschiedene Menschen erhielten 2020 Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Im Vergleich zum Vorjahr ist eine etwas geringere Fluktuation festzustellen. Eine Erklärung dafür ist, dass gelingende Hilfeprozesse aufgrund der Umstände in der Corona Pandemie sehr viel langwieriger und komplexer als unter normalen Bedingungen verlaufen.

Von der Gesamtfallzahl in 2020 waren die Klient*innen zu 60 % männlich und 40 % weiblich.

Familienstand und Haushaltsstruktur

Rund die Hälfte aller Klient*innen des Jahres 2020 waren ledig und ein Drittel der Klient*innen waren geschieden. 16 % waren verheiratet, davon 6 % getrennt lebend. Im Vergleich zum Jahr 2019 gibt es an dieser Stelle kaum Veränderungen.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Familienstand						
ledig	24	52,17 %	41	57,75 %	65	55,56 %
verheiratet	4	8,7 %	8	11,27 %	12	10,26 %
eingetragene Lebensgemeinschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
verheiratet, getrennt lebend	6	13,04 %	1	1,41 %	7	5,98 %
geschieden	12	26,09 %	19	26,76 %	31	26,5 %
verwitwet	0	0 %	2	2,82 %	2	1,71 %
GESAMT	46	100 %	71	100 %	117	100 %

Mit 78% war der überwiegende Teil unserer Klient*innen alleinstehend.

Rund 22% sind Mehrpersonenhaushalte, bei denen sich Erfahrungsgemäß komplexere Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfe ergeben.

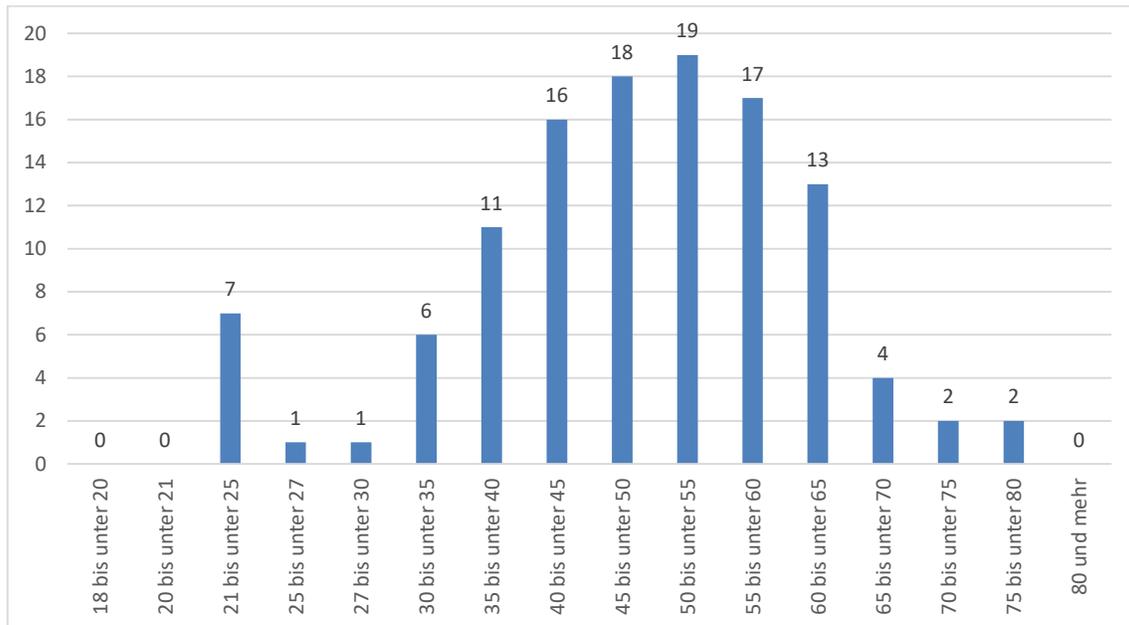
Gerade bei Familien stellt sich die Einkommenssicherung und die Einrichtung einer Geldverwaltung viel komplexer dar, weil verschiedene Einkommensarten und -Ansprüche bestehen, die nicht selten ständigen Änderungen unterliegen.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Haushaltsstruktur						
alleinstehend	30	65,22 %	61	85,92 %	91	77,78 %
alleinerziehend	8	17,39 %	0	0 %	8	6,84 %
Paar ohne Kind(er)	1	2,17 %	3	4,23 %	4	3,42 %
Paar mit Kind(ern)	4	8,7 %	5	7,04 %	9	7,69 %
sonstiger Mehrpersonenhaushalt	3	6,52 %	2	2,82 %	5	4,27 %
GESAMT	46	100 %	71	100 %	117	100 %

24 % 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	37	80,43 %	51	71,83 %	88	75,21 %
ja	8	17,39 %	20	28,17 %	28	23,93 %
keine Angabe	1	2,17 %	0	0 %	1	0,85 %
GESAMT	46	100 %	71	100 %	117	100 %

Alter zu Beginn der Hilfe



Auch im Jahr 2020 waren die meisten Klient*innen 40 Jahre oder älter (89 %).

Zum Vergleich:

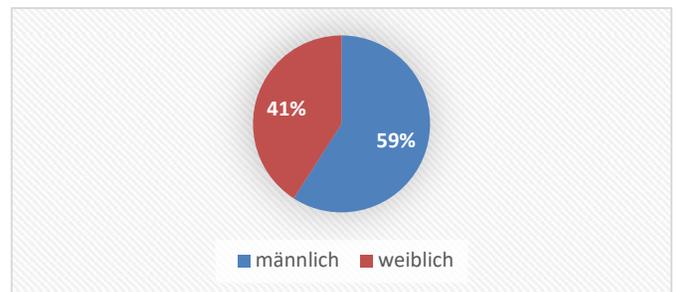
2019: 77%, 2018: 79%, 2017: 80 %, 2016: 83 %

3.1 Neuaufnahmen (N = 44)

Geschlecht

Im Jahr 2020 wurden mehr Männer als Frauen neu in die Hilfe aufgenommen.

	Anzahl	Prozent
männlich	26	59,1 %
weiblich	18	40,9 %
GESAMT	44	100,0 %



Zugangsweg

Der Zugangsweg der neu aufgenommenen Klient*innen besteht zu 41% aus der Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Das unterstreicht die bewährte und gute Zusammenarbeit mit dieser Dienststelle.

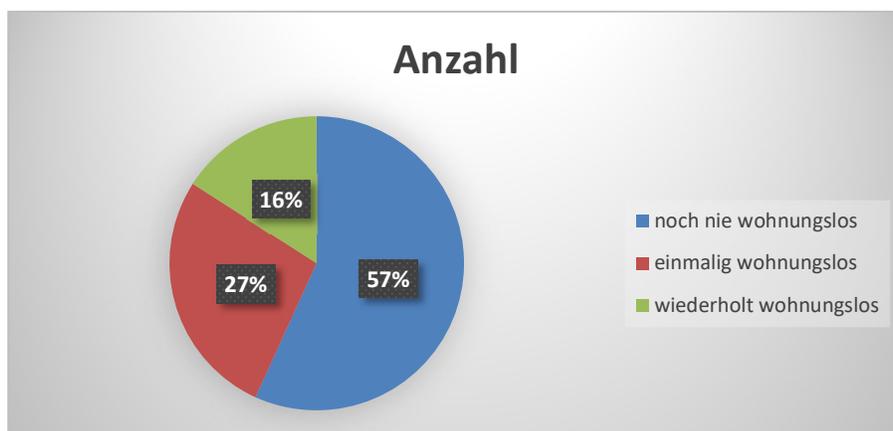
	Anzahl	Prozent
Agentur für Arbeit	0	0,0 %
Jobcenter	0	0,0 %
andere Behörden/Institutionen	2	4,6 %
Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle	18	40,9 %
eigene Veranlassung (Selbstmelder)	11	25,0 %
Grundsicherungs- und Sozialamt	0	0,0 %
Schuldnerberatungsstelle	0	0,0 %
Krankenhaus	0	0,0 %
Sonstiges	8	18,2 %
Soziale Beratungsstelle	2	4,6 %
Straßensozialarbeit	3	6,8 %
keine Angabe	0	0,0 %
GESAMT	44	100,0 %

Wohnungsnotfälle

93% der neu aufgenommenen Klient*innen waren bei Hilfebeginn ein Wohnungsnotfall.

	Anzahl	Prozent
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen	17	38,64 %
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen und institutionell untergebracht	0	0,00 %
unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht	22	50,00 %
in unzumutbaren Wohnverhältnissen	2	4,55 %
kein Wohnungsnotfall	3	6,82 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	44	100,0 %

Häufigkeit der Wohnungslosigkeit



43% der Neuaufnahmen waren schon ein- oder sogar mehrmals wohnungslos. Im Vergleich zum Vorjahr (33%) sind das 10% mehr.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
noch nie wohnungslos	25	56,82%
einmalig wohnungslos	12	27,27%
wiederholt wohnungslos	7	15,91%
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	44	100 %

Grund des akut drohenden oder des letzten Wohnungsverlustes

Der Anteil an Menschen, die wegen Mietschulden ihre Wohnung verloren haben, stabilisiert sich bei ca. 10 %. Hier spiegelt sich die gut funktionierende präventive Arbeit der Bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle Altona in Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle Altona wider. Zum Vergleich: 2019: 9%, 2018: 11%, 2017: 17%, 2016: 24,6% 2015: 24,4%

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	14	31,82 %
keine Angabe	1	2,27 %
Kündigung durch Vermieter	11	25,00 %
Zwangsräumung Mietschulden	5	11,36 %
ohne Kündigung ausgezogen	6	13,64 %
Selbstkündigung	0	0,00 %
Vertragsende	0	0,00 %
Zwangsräumung Eigenbedarf	0	0,00 %
Zwangsräumung wegen anderer Probleme	1	2,27 %
richterliche Anordnung nach Gewaltschutzgesetz	0	0,0 %
Räumungsklage	6	13,64 %
GESAMT	44	100,0 %

Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
unter 2 Monate	4	9,09 %
2 bis unter 6 Monate	4	9,09 %
6 bis unter 12 Monate	2	4,55 %
1 bis unter 3 Jahre	4	9,09 %
3 bis unter 5 Jahre	1	2,27 %
5 Jahre und länger	2	4,55 %
trifft nicht zu	27	61,36 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	44	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

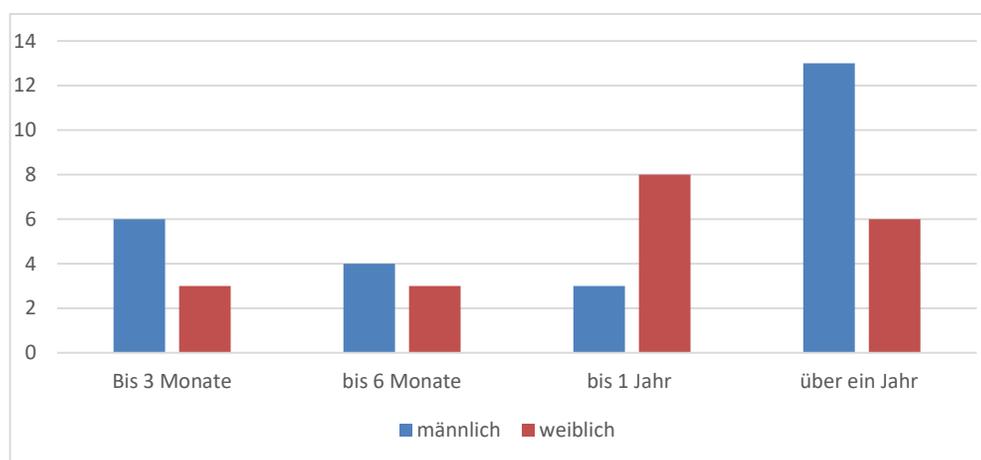
Zu Beginn der Hilfe bezogen 43% der Klient*innen ALG I, II oder Grundsicherung (Sozialhilfe). 11 % der neu aufgenommen Klient*innen erzielten keinerlei Einkommen.

	Anzahl	Prozent
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	14	31,82 %
SGB III Arbeitslosengeld I	3	6,82 %
Rente, Pension	6	13,64 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	16	36,36 %
SGB XII / Sozialhilfe	0	0,00 %
sonstige Einnahmen	0	0,00 %
kein Einkommen	5	11,36 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	58	100 %

3.2 Beendete Fälle (N = 46)

Im Jahr 2020 konnte die Hilfe bei 46 Klient*innen beendet werden. Davon waren 26 männlich und 20 weiblich. Die gute Nachricht: 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	19,57 %
SGB III Arbeitslosengeld I	4	8,70 %
Rente, Pension	9	19,57 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	23	50,00 %
SGB XII / Sozialhilfe	1	2,17 %
sonstige Einnahmen	1	1,69 %
kein Einkommen	0	0 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	46	100,0 %

Unterkunft bei Beendigung der Hilfe

72 % 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	18	90 %	15	57,69 %	33	71,74 %
ambulant betreute Wohnform	1	5 %	4	15,38 %	5	10,87 %
keine Angabe	0	0 %	0	0 %	0	0 %
bei Familie, Partner/in	0	0 %	1	3,85 %	1	2,17 %
bei Bekannten	0	0 %	2	7,69 %	2	4,35 %
Gesundheitssystem	0	0 %	0	0 %	0	0 %
stationäre Einrichtungen	0	0 %	2	7,69 %	2	4,35 %
Ersatzunterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
ohne Unterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Notunterkunft, Übernachtungsstelle	1	5 %	1	3,85 %	2	4,35 %
Hotel, Pension	0	0 %	1	3,85 %	1	2,17 %
GESAMT	20	100 %	26	100 %	46	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	42	91,3 %
Nein	4	8,7 %
keine Angabe	0	0,00%
GESAMT	46	100,0 %

Krankenversicherung bei Beendigung der Hilfe

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
ja, in uneingeschränktem Maße	44	95,65 %
Nein	0	0,00 %
ja, aber nur eingeschränkt	2	4,35 %
ungeklärt	0	0,00 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	46	100,0 %

4. Wohnungsbezüge 2020

Das Jahr 2020 war gekennzeichnet durch großen Wohnraummangel und die Corona-bedingten Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche.

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	2
männlich	5
GESAMT	7
Wohnungsgeber	
Freier Markt	1
Genossenschaften	3
SAGA-GWG	2
Stiftungen	1
Sonstiges	0
GESAMT	7
Wohnungsbezüge über	
D-Schein	2
D-Bestätigung Stufe 1	0
D-Bestätigung Stufe 2	2
D-Bestätigung Stufe 3	2
§ 5-Schein	0
Ankauf von belegungsrechten	0
Freier Markt	1
GESAMT	7

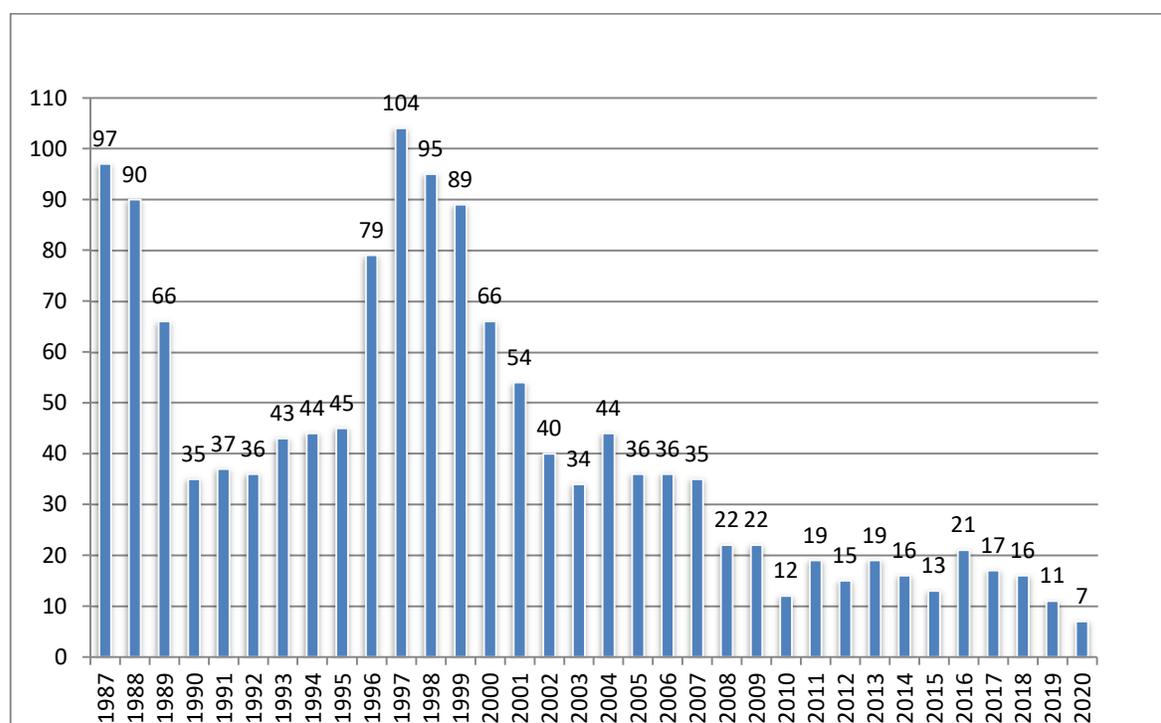
Die Zahl der Wohnungsbezüge ist unseres Erachtens für den Erfolg der Hilfe wenig aussagekräftig, weil sie von vielen Faktoren abhängig ist, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen. So hängen mögliche Wohnungsbezüge zum Beispiel vom (Sozial-)Wohnungsmarkt, von der Komplexität der besonderen sozialen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

mittlungskontingenten bei Dringlichkeitsschein- und Dringlichkeitsbestätigungsinhaber*innen etc. ab.

Im Jahr 2020 kamen die Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen erschwerend hinzu. Es gab kaum noch Möglichkeiten für diesen Personenkreis eine Wohnung zu besichtigen, da es zu keinen öffentlichen Besichtigungen mehr kam. Es gelang vereinzelt frei gewordene Wohnungen an Menschen zu vermitteln, weil wir in gutem Kontakt mit dem jeweiligen Vermieter standen.

Umso mehr rückt die Wohnungssicherung in den Vordergrund. Wie Eingangs beschrieben konnte durch Hilfeaufnahme bei mehreren Klingt*innen die Wohnungsräumung verhindert werden.

Wohnungsvermittlungen im Vergleich zu den Vorjahren



Wohnungssicherung / Geldverwaltung

Ein Wohnungsverlust hat gerade aufgrund der Wohnungsnot in Hamburg verheerende Auswirkungen für die Betroffenen und ist mit hohen gesamtgesellschaftlichen Folgekosten verbunden. 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 42 Klient*innen eine Geldverwaltung in Anspruch. Das sind fünf mehr als im Vorjahr.

5. Straßensozialarbeit

Die Straßensozialarbeit der Beratungsstelle ist im Stadtteil Altona und Hamburg weit bekannt. Sie ist durch die Zusammenarbeit mit anderen relevanten Akteuren und durch die Teilnahme an den betreffenden Gremien gut vernetzt. Die Straßensozialarbeit wird im Umfang einer halben Stelle durchgeführt. Drei Sozialarbeiter*innen der Beratungsstelle füllen anteilig und flexibel diese Aufgabe aus. So ist eine gute Erreichbarkeit auch in Urlaubs- bzw. Krankheitszeiten gegeben.

Grundsätzlich werden im Rahmen der Straßensozialarbeit neben der Gremien- und Netzwerkarbeit 2x wöchentlich Rundgänge im Bezirk Altona absolviert. In dringenden Fällen auch zeitlich flexibel. Dabei werden einerseits Orte, an denen sich Obdachlose aufhalten, aufgesucht und andererseits auch Hinweisen nachgegangen. Behörden, Institutionen, Polizei und Mitbürger*innen informieren uns auch im Rahmen der Hotline „Schnelle Hilfen für gefährdete obdachlose Menschen in Hamburg“ über obdachlose Personen. Diese suchen wir dann auf und bieten Hilfe 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, ggf. erfolgt die Aufnahme in die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII.

Die im Jahr 2019 erfolgreich begonnene Beratung für Obdachlose in der Tagesaufenthaltsstelle „Alimaus“ konnte seit dem Lockdown im März 2020 leider nicht in dieser Form fortgeführt werden. Dafür rückte das Informieren zu jeweils aktuellen Hilfeangeboten in der Corona-Lage, das Verteilen von Hygieneartikeln und Informationsblättern in verschiedenen Sprachen auf der Straße in den Vordergrund.

Die Beratung von obdachlosen Menschen stellt sich schwierig dar, wenn man ihnen keine zeitnahe menschenwürdige und annehmbare 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 diese Menschen eine extreme Form der sozialen Ausgrenzung, die wir im Rahmen unserer Möglichkeiten abfedern und mildern wollen.

Im Berichtszeitraum gab es über 300 Kontakte, darunter waren viele Menschen psychisch- und/oder körperlich beeinträchtigt. Außerdem haben wir viele obdachlose Personen mit oder ohne geklärten Sozialrechtsansprüchen angetroffen. Die Gründe dafür waren komplex und vielfältig. Einige obdachlose Personen haben wir direkt in die Unterkünfte der Neuen WohnungsgGmbH, die Einzelunterbringung von Fördern und Wohnen AöR oder des Jakob-Junker Hauses vermittelt.

Durch die Corona-Pandemie sind die Hilfseinrichtungen für obdachlose Menschen nur eingeschränkt zugänglich, weshalb eine intensivere Beratung auf der Straße notwendig wurde. Obdachlose sind durch die Pandemie und den kalten Winter besonders gefährdet.

Umso mehr haben wir uns über die Möglichkeiten der privat finanzierten Hotelunterbringung von Obdachlosen gefreut. Von Anfang April bis Ende Juni 2020 konnten 170 Obdachlose Menschen durch Hinz & Kunst, die Alimaus und dem Diakonischen Werk in Hotelzimmern untergebracht werden. Das Programm konnte dann aufgrund einer erneuten Spende im Dezember 2020 bis April 2021 mit 60 Hotelplätzen fortgeführt werden. Als Partner des Diakonischen Werkes haben wir ca. 10 Menschen in die Hotels begleitet und betreut.

Durch die Regelmäßigkeit der aufsuchenden Straßensozialarbeit konnten viele Menschen durch „Beziehungsarbeit auf der Straße“ erreicht und wie beschrieben auch weiterführend unterstützt werden.

6. 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 persönliche Sprechstunde wurde wie unter Punkt 1 beschrieben überwiegend auf Telefonberatung umgestellt.

Im Jahr 2020 lag die Inanspruchnahme der (Telefon-)Sprechstunde bei 787 Kontakten. Nicht mitgezählt sind hierbei die festen Klient*innen, die sich im Rahmen der Telefonsprechstunde gemeldet haben und beraten wurden.

Offene Beratung, Anzahl und Geschlecht

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

<i>Frauen</i>	<i>Männer</i>	<i>Gesamt</i>
381	406	787

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	10
Aufforderung z. Wohnungswechsel	3
Finanzielle Absicherung	168
Mittellos	6
Obdachlos	109
Problem mit Behörden	33
Problem mit Jobcenter	40
Rechtliche Probleme	25
Schulden / Pfändung	22
Unterkunftssuche	56
Wohnungserhalt	92
Wohnungssuche	150
Sonstiges	73
Gesamt	787

Offene Beratung, Unterkunft der Vorsprechenden

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

Eigene Wohnung	463
Freunde / Bekannte	82
Herkunftsfamilie	32
Auf der Straße	63 (15 davon Frauen)
Pik As / Frauenzimmer	9
Sonstiges	40
Unterbringung freier Träger	35
Untermiete	19
Winternotprogramm	7
Wohnunterkunft (f&w)	37
Gesamt	787

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

In der Sprechstunde haben wir 87-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	133
Ja	weiblich	107
Ja, aber keine Kapazität	männlich	65
Ja, aber keine Kapazität	weiblich	52
Nein	männlich	65
Nein	weiblich	78
Unklar, nicht ermittelt	männlich	143
Unklar, nicht ermittelt	weiblich	144

Offene Beratung – telefonische und persönliche Beratung

Ab dem zweiten Quartal 2020 haben wir das Verhältnis von telefonischen zu persönlichen Vorsprachen im Rahmen der Sprechstunde erfasst. Im Schnitt wurden 20% der Beratungen persönlich vorgenommen.

2. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
157	129	28	18
3. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
240	188	52	22
4. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
217	174	43	20

7. 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 und wird laufend fortgeführt.

Die Befragung gliedert sich in zwei Bereiche auf:

- 1) Klient*innen, die Hilfen nach §§ 67-69 SGB XII erhielten, wurden zum Ende der Hilfe mittels Fragebogen befragt:

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 46 Klient*innen aus der laufenden Hilfe abgemeldet – 33 erhielten durch die Beratungsstelle einen Fragebogen. 13 Personen konnte dieser wegen Analphabetismus, mangelnder Erreichbarkeit, zu hoher psychischer Belastung, oder aufgrund von Todesfällen nicht ausgehändigt/zugeschickt werden.

Von den 33 ausgegebenen Fragebögen erhielt die Beratungsstelle 21 Fragebögen ausgefüllt zurück – das sind immerhin rund 64%.

Ergebnisse:

57% der Klient*innen wurden durch eine Empfehlung auf unsere Beratungsstelle aufmerksam. Das macht die gute Vernetzung der Beratungsstelle sowie die positive Außenwirkung sichtbar. Andere Klient*innen gaben an, dass sie sich in Eigeninitiative an uns gewandt haben oder durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle an uns vermittelt wurden.

Von den Klient*innen wurden vor allem die konkreten Beratungs- und Unterstützungsangebote sowie die gute Erreichbarkeit der Berater*innen positiv bewertet. Ebenso wurde die lösungsorientierte Beratung in Konflikt – und Problemsituationen positiv bewertet. Erfreulicherweise gab die überwiegende Mehrheit der Klient*innen an, dass sich ihre finanzielle Situation verbessert hat und ihre Wohnung gesichert werden konnte.

- 2) In einem Zweiwochenzeitraum im November wurden alle Ratsuchenden, die unsere Sprechstunde aufsuchten, gebeten, einen Fragebogen auszufüllen:

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde die Sprechstunde überwiegend telefonisch durchgeführt und es konnten 20% der Beratungsgespräche vor Ort stattfinden, weshalb nur ein geringerer Teil an Fragebögen zum anonymen Ausfüllen verteilt werden konnte. Die Beratungsstelle erhielt insgesamt 9 ausgefüllte Fragebögen zurück.

Hier ist der überwiegende Teil der Befragten durch Eigeninitiative (37%) zu uns gekommen. Ebenso wurde ein hoher Teil der Befragten durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle (25%) an uns vermittelt. Hier wurden die Beratungs- und Unterstützungsangebote als sehr positiv und auch die Erreichbarkeitszeiten positiv bewertet.

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 März 2021