



Beratungsstelle Altona
Jessenstr. 13
22767 Hamburg

Ambulante Hilfe Hamburg e.V. Beratungsstelle Altona

Jahresbericht 2021

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 auch im Jahr 2021 geprägt von den Ereignissen rund um die Corona-Pandemie und den in diesem Zusammenhang notwendigen Anpassungsprozessen. Diese wurden eng mit der Sozialbehörde abgestimmt.

Bis Mitte Juli 2021 arbeitete die Beratungsstelle weiterhin in zwei festen Teams überwiegend im täglichen Wechsel. So wurde sichergestellt, dass das jeweils andere Team bei einem Infektionsgeschehen hätte einspringen können. Ab Mitte Juli 2021 wurde die Trennung in Teams aufgehoben, um etwas mehr Normalität im Beratungsalltag zu ermöglichen. Alle Mitarbeiter*innen hatten weiterhin die Möglichkeit, Teile ihrer Arbeit im Homeoffice zu erledigen.

Die Arbeit in getrennten Teams, die teilweise Umstellung auf Homeoffice 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, wurde ein großer Warteraum zum Beratungsplatz umfunktioniert. Dieser konnte dann neben den vier vorhandenen großen Büros für persönliche Beratungsgespräche genutzt werden. Wenn möglich, fanden auch im Freien Beratungsgespräche statt.

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.

Das Schutzkonzept wurde entsprechend der jeweils aktuellen Entwicklungen und Vorgaben laufend angepasst und optimiert und mit einer Fachkraft für Arbeitssicherheit des B.A.D. Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik GmbH abgestimmt.

Die **Beratung der festen** (mit Bewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII) **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.

Unsere offene **Sprechstunde** (vgl. Punkt 6) fand im Erstkontakt grundsätzlich als Telefonberatung statt. Die Sprechstunden/Erreichbarkeitszeiten blieben 2021 stark ausgeweitet: Mo. – Do. 9 – 13h und 14-17h, Fr. 9-14h. Ungefähr 25% 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.

Über die **Straßensozialarbeit** (vgl. Punkt 5) wurden verstärkt Informationen und Handzettel in verschiedenen Sprachen über aktuelle Hilfsangebote wie Essenausgaben, Duschmöglichkeiten, medizinische Versorgungsmöglichkeiten, Möglichkeiten der Notunterbringung, Impfmöglichkeiten, Hygieneartikel u.a. verteilt. Die Beratung vor Ort in der Alimaus wurde im Herbst 2021 wieder aufgenommen.

Die in der Konkretisierung des Zuwendungszweckes genannten Leistungsbereiche (Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII, offene Beratung, Straßensozialarbeit) und deren Vorgaben wurden mit den 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. Fast die Hälfte aller neu aufgenommen Menschen in die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII wurden von der Fachstelle zu uns vermittelt (vgl. 3.1. Neuaufnahmen – Zugangsweg).
- Bei 22 der neu aufgenommen Klient*innen konnten wir mitwirken, den akut drohenden Wohnungsverlust abzuwenden
- 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 2021 aktiv an unterschiedlichen Gremien im Kontext der o.g. Leistungsbereiche teil. Diese fanden jedoch weiterhin nur virtuell und reduziert statt. Die Beteiligung fördert die Netzwerkarbeit und Selbstreflexion, sie sichert den fachlichen Austausch sowie die Weiterentwicklung des Hilfesystems.
- Fortlaufende wöchentliche Fallbesprechungen im Team 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.

- alle Mitarbeiter*innen nehmen regelmäßig an (Online-)Fortbildungen teil. Gelegentlich fanden auch Supervisionssitzungen statt.
- Im Jahr 2018 wurde zusammen mit den Trägern aller Beratungsstellen und der Sozialbehörde ein Verfahren zur Erfassung der Klient*innenzufriedenheit nebst entsprechenden Fragebögen entwickelt. Dieses wurde im Jahr 2021 wieder angewendet (vgl. Punkt 7)

Die Kooperation mit der Fachstelle sowie der Zentralstelle Altona verläuft auf fachlicher und personeller Ebene traditionell vertrauensvoll und konstruktiv. Das kommt den Klient*innen unmittelbar zugute – z.B. konnten durch Hilfeaufnahme 22 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, bei denen u.U. schon ein Räumungstitel vorliegt, die Hilfeaufnahme durch 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 aufgesuchten 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. Dass wir keine Übergangsfristen bei der Vermittlung unserer Klient*innen an eines der Projekte der Neuen Wohnung gGmbH nutzen können, erschwert den Übergang nicht nur für die Klient*innen sehr. Begonnene Hilfeprozesse, wie z.B. Schriftwechsel, müssen tagesaktuell an die Kolleg*innen Vorort übergeben werden. Das führt immer wieder zu Verwirrung bei den Adressaten der Korrespondenz und belastet dadurch den Hilfeverlauf und den notwendigen Vertrauensaufbau.

Erfreulicherweise hatten wir auch im vergangenen Jahr gute Kontakte zu Stiftungen und Spendern. So konnten auch im Jahr 2021 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 wieder für minderjährige Kinder unserer Klient*innen großzügige Weihnachtsbeihilfen aus Stiftungsmitteln eingeworben und weitergeleitet werden. Mitarbeiter*innen einer Firma spendeten in der Weihnachtszeit zudem erneut Lebensmittelgutscheine und wärmende Socken, 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 einer Fallzahlenabsenkung um lediglich eine Person in den Monaten Januar, April und Mai.

Trotzdem erreichte die Beratungsstelle im Durchschnitt die unter normalen Bedingungen geforderte Gesamtzahl von 71 Fällen monatlich:

	Fallzahl	Monatsdurchschnitt
Januar	70	70,0
Februar	71	70,5
März	71	70,7
April	70	70,5
Mai	70	70,4
Juni	71	70,5
Juli	71	70,6
August	72	70,8
September	71	70,8
Oktober	71	70,8
November	72	70,9
Dezember	71	70,9
Gesamt		71

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	2021
Klienten	75	71	69	71	70	71
Davon Geldverwaltungen	50	46	41	37	42	40

3. Klientendaten

Aus dem Jahr 2020 wurden 71 Klient*innen aus der laufenden Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Jahr 2021 übernommen. Im Jahr 2021 wurden 48 Personen neu in die Hilfe aufgenommen, bei 48 Klient*innen wurde die Hilfe beendet. Am 31.12.2021 hatte die Beratungsstelle Altona einen Bestand von 71 Klient*innen. Insgesamt 119 verschiedene Menschen erhielten 2021 Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Im Vergleich zum Vorjahr ist eine geringfügig höhere Fluktuation festzustellen. Von der Gesamtfallzahl in 2021 waren die Klient*innen zu 66 % männlich und 34 % weiblich.

Familienstand und Haushaltsstruktur

Rund die Hälfte aller Klient*innen des Jahres 2021 waren ledig und ein Drittel der Klient*innen waren geschieden. 17 % waren verheiratet, davon 7 % getrennt lebend.
Im Vergleich zum Jahr 2020 gibt es an dieser Stelle kaum Veränderungen.

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Familienstand						
ledig	15	37,5 %	50	63,3 %	65	54,6 %
verheiratet	3	7,5 %	9	11,4 %	12	10,1 %
eingetragene Lebensgemeinschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
verheiratet, getrennt lebend	8	20,0 %	0	0 %	8	6,7 %
geschieden	13	32,5 %	18	22,8 %	31	26,0 %
verwitwet	1	2,5 %	2	3,5 %	3	2,5 %
GESAMT	40	100 %	79	100 %	119	100 %

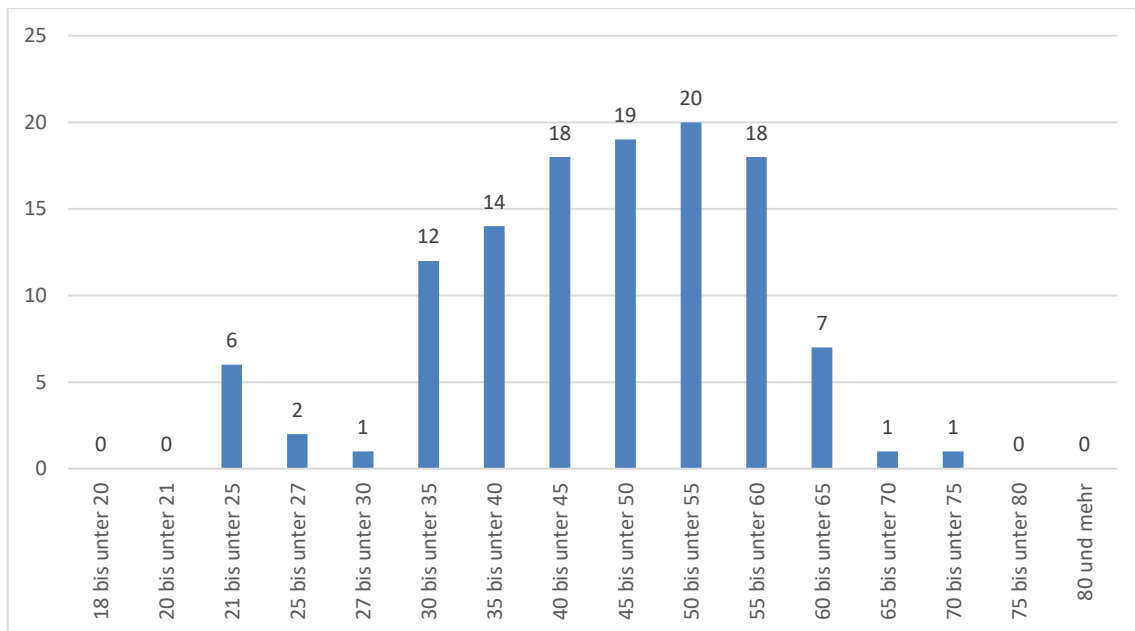
Mit 77% war der überwiegende Teil unserer Klient*innen alleinstehend.
Rund 23% sind Mehrpersonenhaushalte, bei denen sich erfahrungsgemäß komplexere Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfe ergeben.
Gerade bei Familien stellt sich die Einkommenssicherung und die Einrichtung einer Geldverwaltung viel 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	24	60,0 %	67	84,7 %	91	76,5 %
alleinerziehend	10	25 %	1	1,3 %	11	9,2 %
Paar ohne Kind(er)	0	0 %	3	3,8 %	3	2,5 %
Paar mit Kind(ern)	4	10 %	7	8,9 %	11	9,2 %
sonstiger Mehrpersonenhaushalt	2	5 %	1	1,3 %	3	2,5 %
GESAMT	40	100 %	79	100 %	119	100 %

31% 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	29	72,5 %	52	65,8 %	81	68 %
ja	10	25 %	27	34,2 %	37	31,1 %
keine Angabe	1	2,5 %	0	0 %	1	0,8 %
GESAMT	40	100 %	79	100 %	119	100 %

Alter zu Beginn der Hilfe



Auch im Jahr 2021 waren die meisten Klient*innen 40 Jahre oder älter (82 %).

Zum Vergleich:

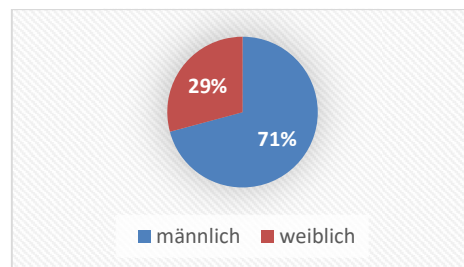
2017: 80 %, 2018: 79%, 2019: 77%, 2020: 89%

3.1 Neuaufnahmen (N = 48)

Geschlecht

Im Jahr 2021 wurden mehr Männer als Frauen neu in die Hilfe aufgenommen.

	Anzahl	Prozent
männlich	34	70,8 %
weiblich	14	29,2 %
GESAMT	48	100,0 %



Zugangsweg

Der Zugangsweg der neu aufgenommen Klient*innen besteht fast zur Hälfte (46%) aus der Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Das unterstreicht die bewährte und gute Zusammenarbeit mit dieser Dienststelle.

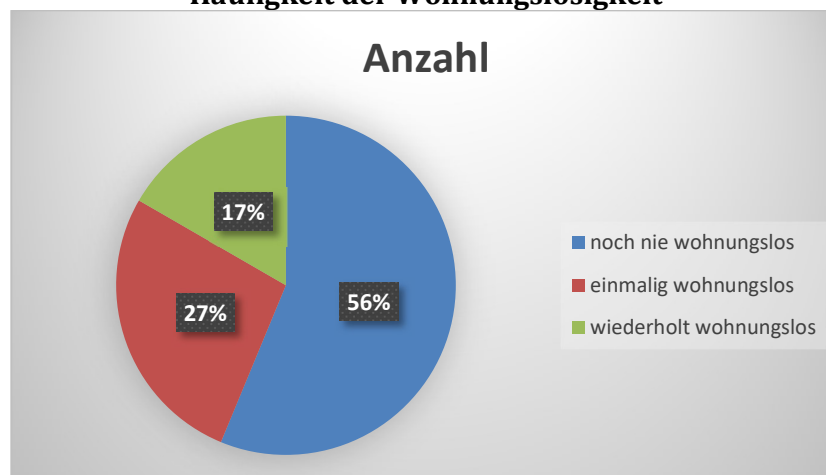
	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Agentur für Arbeit	0	0,0 %
Jobcenter	2	4,1 %
andere Behörden/Institutionen	3	6,3 %
Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle	22	45,8 %
eigene Veranlassung (Selbstmelder)	8	16,7 %
Grundsicherungs- und Sozialamt	0	0,0 %
Schuldnerberatungsstelle	0	0,0 %
Krankenhaus	0	0,0 %
Sonstiges	8	16,7 %
Soziale Beratungsstelle	1	2,1 %
Straßensozialarbeit	4	8,3 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	48	100,0 %

Wohnungsnotfälle

90% der neu aufgenommen Klient*innen waren bei Hilfebeginn ein Wohnungsnotfall.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen	11	22,9 %
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen und institutionell untergebracht	4	8,3 %
unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht	27	56,3 %
in unzumutbaren Wohnverhältnissen	1	2,1 %
kein Wohnungsnotfall	5	10,4 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	48	100,0 %

Häufigkeit der Wohnungslosigkeit



44% der Neuaufnahmen waren schon ein- oder sogar mehrmals wohnungslos. Das entspricht ungefähr dem Wert des Vorjahres (43%).

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
noch nie wohnungslos	27	56,3%
einmalig wohnungslos	13	27,1%
wiederholt wohnungslos	8	16,7%
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	48	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 Bezirkslichen 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 aufgenommen Klient*innen waren von einer Kündigung durch den Vermieter, einer Zwangsräumung oder einer Räumungsklage betroffen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
trifft nicht zu	16	33,3 %
keine Angabe	0	0 %
Kündigung durch Vermieter	11	22,9 %
Zwangsräumung Mietschulden	5	10,4 %
ohne Kündigung ausgezogen	2	4,2 %
Selbstkündigung	3	6,3 %
Vertragsende	0	0,00 %
Zwangsräumung Eigenbedarf	0	0,00 %
Zwangsräumung wegen anderer Probleme	2	4,2 %
richterliche Anordnung nach Gewaltschutzgesetz	0	0,0 %
Räumungsklage	9	18,8 %
GESAMT	48	100,0 %

Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
unter 2 Monate	3	6,3 %
2 bis unter 6 Monate	4	8,3 %
6 bis unter 12 Monate	1	2,1 %
1 bis unter 3 Jahre	4	8,3 %
3 bis unter 5 Jahre	0	0 %
5 Jahre und länger	4	8,3 %
trifft nicht zu	32	66,7 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	48	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

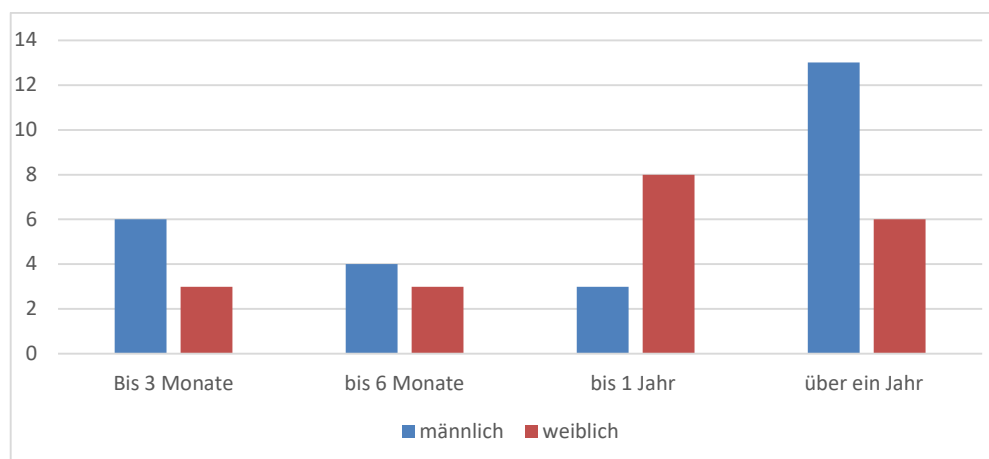
Zu Beginn der Hilfe bezogen 40% der Klient*innen ALG I, II oder Grundsicherung (Sozialhilfe). 17 % der neu aufgenommen Klient*innen erzielten keinerlei Einkommen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	16	33,3 %
SGB III Arbeitslosengeld I	2	4,2 %
Rente, Pension	3	6,3 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	17	35,4 %
SGB XII / Sozialhilfe	0	0,00 %
sonstige Einnahmen	2	4,2 %
kein Einkommen	8	16,7 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	48	100 %

3.2 Beendete Fälle (N = 48)

Im Jahr 2021 konnte die Hilfe bei 48 Klient*innen beendet werden. Davon waren 35 männlich und 13 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	14	29,2 %

SGB III Arbeitslosengeld I	4	8,3 %
Rente, Pension	9	18,8 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	21	43,8 %
SGB XII / Sozialhilfe	0	0 %
sonstige Einnahmen	0	0 %
kein Einkommen	0	0 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	48	100,0 %

Unterkunft bei Beendigung der Hilfe

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

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Wohnung	10	76,9 %	26	74,3 %	36	75 %
ambulant betreute Wohnform	1	7,7 %	5	14,3 %	6	12,5 %
keine Angabe	0	0 %	0	0 %	0	0 %
bei Familie, Partner/in	0	0 %	1	2,9 %	1	2,1 %
bei Bekannten	1	7,7 %	0	0 %	2	2,1 %
Gesundheitssystem	0	0 %	1	2,9 %	1	2,1 %
stationäre Einrichtungen	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Ersatzunterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
ohne Unterkunft	0	0 %	1	2,9 %	1	2,1 %
Notunterkunft, Übernachtungs- stelle	1	7,7 %	1	2,9 %	2	4,2 %
Hotel, Pension	0	0 %	0	0 %	0	0 %
GESAMT	13	100 %	35	100 %	48	100

Eigenes Bankkonto bei Beendigung der Hilfe

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

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Ja	48	100 %
Nein	0	0 %
keine Angabe	0	0%
GESAMT	48	100,0 %

Krankenversicherung bei Beendigung der Hilfe

	Anzahl	Prozent
ja, in uneingeschränktem Maße	47	97,9 %
Nein	0	0,00 %
ja, aber nur eingeschränkt	1	2,1 %
ungeklärt	0	0,00 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	48	100,0 %

4. Wohnungsbezüge 2021

Das Jahr 2021 war wieder gekennzeichnet durch großen Wohnraummangel in Hamburg und Corona-bedingte 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. Diese verstärkt sich zusehends auch dadurch, dass die betroffene Personengruppe oftmals keinen Anschluss an die „digitalisierte Welt“ hat. Vor diesen Hintergründen sind diese Menschen 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	4
männlich	8
GESAMT	12
Wohnungsgeber	
Freier Markt	6
Genossenschaften	0
SAGA-GWG	6
Stiftungen	0
Sonstiges	0
GESAMT	12
Wohnungsbezüge über	
D-Schein	2
D-Bestätigung Stufe 1	0
D-Bestätigung Stufe 2	2
D-Bestätigung Stufe 3	0
§ 5-Schein	2
Ankauf von belegungsrechten	0
Freier Markt	6
GESAMT	12

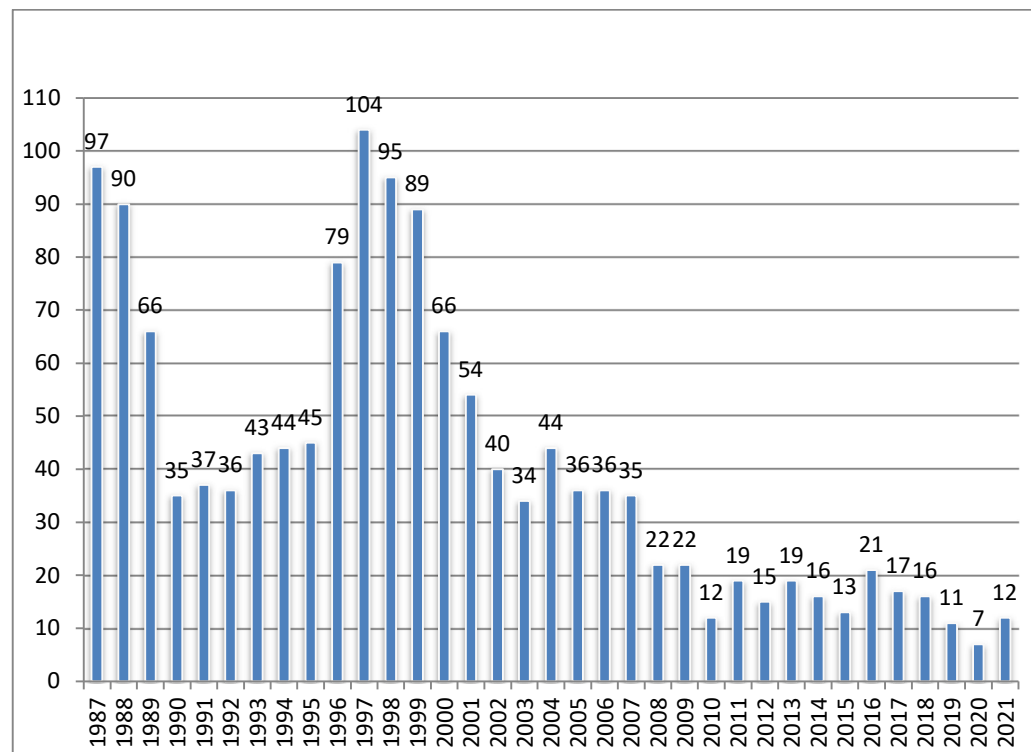
Die Zahl der Wohnungsbezüge ist unseres Erachtens für den Erfolg der Hilfe wenig aussagekräftig, weil sie von vielen Faktoren abhängig ist, die außerhalb des Einflussbereiches der Beratungsstelle liegen. So hängen mögliche Wohnungsbezüge zum Beispiel vom (Sozial-) Wohnungsmarkt, von der Komplexität der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

den Klient*innen und von Vermittlungskontingenten bei Dringlichkeitsschein- und Dringlichkeitsbestätigungsinhaber*innen etc. ab.

Auch im Jahr 2021 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.

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

Wohnungsvermittlungen im Vergleich zu den Vorjahren



Wohnungssicherung / Geldverwaltung

Ein Wohnungsverlust hat gerade aufgrund der Wohnungsnot in Hamburg und den beschriebenen Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche 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 40 Klient*innen eine Geldverwaltung in Anspruch.

5. Straßensozialarbeit

Die Straßensozialarbeit der Beratungsstelle Altona ist im Stadtteil Altona und Hamburg weit bekannt und gut vernetzt. Sie arbeitet mit anderen relevanten Akteuren (wie u.a. die Straßensozialarbeit Ottensen und der Alimaus) regelmäßig zusammen und nimmt an Gremien teil.

Die Straßensozialarbeit wird im Umfang einer halben Stelle durchgeführt. Diese Aufgabe wird durch drei Sozialarbeiter*innen der Beratungsstelle anteilig und flexibel ausgefüllt. Dadurch können Urlaubs- und Krankheitszeiten weitestgehend abgedeckt werden.

Grundsätzlich werden 2x wöchentlich Rundgänge im Bezirk Altona absolviert – in dringenden Fällen auch zeitlich flexibel. Im Rahmen der Rundgänge werden feste Plätze, an denen sich Obdachlose aufhalten, aufgesucht und auch Hinweisen nachgegangen. Ebenso können sich Behörden, Institutionen, Polizei, Mitbürger*innen an die Hotline „Schnelle Hilfen für gefährdete obdachlose Menschen in Hamburg“ wenden – diesen Meldungen gehen wir zeitnah nach und suchen die Personen auf um unsere Hilfe anzubieten. Ebenso wird den Melder*innen zeitnahe eine Rückmeldung über den Einsatz gegeben. Bei Bedarf findet die Hilfe dann gut koordiniert statt - ggf. erfolgt eine Aufnahme in die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII.

Durch die anhaltende Corona-Pandemie waren im Jahr 2021 die Hilfseinrichtungen für obdachlose Menschen weiterhin nur eingeschränkt zugänglich. Deshalb wurde eine intensivere Beratung auf der Straße notwendig. Obdachlose sind durch die Pandemie und den kalten Winter besonders stark gefährdet. Das Verteilen von Hygieneartikeln und Informationsblättern zu Hilfsangeboten in verschiedenen Sprachen sowie das informieren über Impfangebote war ein weiterer großer Bestandteil der Straßensozialarbeit.

Bis zur Jahreshälfte 2021 konnte die erfolgreich begonnene Beratung für Obdachlose in der Tagesaufenthaltsstätte „Alimaus“ pandemiebedingt nicht mehr stattfinden. Dann gab es dort mehrere Leitungswechsel. Die Beratung in der Alimaus wurde Ende 2021 wieder aufgenommen. Ziel der niedrigschwelligen Kurzberatung ist der Abbau von Schwellenängsten und bei Bedarf eine Anbindung an die Hilfen nach §§ 67 ff. der Beratungsstelle. Des Weiteren ist unsere Straßensozialarbeit mit der Straßensozialarbeit Ottensen gut vernetzt, es finden regelmäßige Austauschtreffen statt.

Da obdachlosen Menschen in vielen Fällen keine zeitnahe, menschenwürdige und annehmbare Unterkunft-, Wohn- und Lebensperspektive angeboten werden kann, stellt sich die Beratung als schwierig dar. Außerdem kommt es auch häufig 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 332 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 konnten wir direkt in die Unterkünfte der Neuen WohnungsgGmbH, die Unterkünfte von Fördern und Wohnen AöR oder des Jakob-Junker Hauses vermitteln. Die privat finanzierte Hotelunterbringung für Obdachlose wurde bis April 2021 verlängert.

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.

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

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

Im Jahr 2021 lag die Inanspruchnahme der (Telefon-)Sprechstunde bei 891 Kontakten. Nicht mitgezählt sind hierbei die festen Klient*innen, die im Rahmen der Telefonsprechstunde beraten wurden.

Offene Beratung, Anzahl und Geschlecht

Eine etwas überwiegende Anzahl der Nicht-Klient*innen, die die offene Sprechstunde in Anspruch genommen haben, waren männlich (60%).

<i>Frauen</i>	<i>Männer</i>	<i>Gesamt</i>
364	527	891

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 verschiedenen Behörden.

Arbeit	3
Aufforderung z. Wohnungswechsel	3
Finanzielle Absicherung	222
Mittellos	36
Obdachlos	127
Problem mit Behörden	48
Problem mit Jobcenter	37
Rechtliche Probleme	14
Schulden / Pfändung	41
Unterkunftssuche	52

Wohnungserhalt	87
Wohnungssuche	153
Sonstiges	68
Gesamt	891

Offene Beratung, Unterkunft der Vorsprechenden

Etwas weniger als die Hälfte der ratsuchenden Menschen in der Sprechstunde hatten keine eigene Wohnung.

Eigene Wohnung	542
Freunde / Bekannte	90
Herkunftsfamilie	41
Auf der Straße	45 (10 davon Frauen)
Pik As / Frauenzimmer	9
Sonstiges	53
Unterbringung freier Träger	25
Untermiete	31
Winternotprogramm	5
Wohnunterkunft (f&w)	50
Gesamt	891

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

In der Sprechstunde haben wir 239-mal einen Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII festgestellt, konnten diese Menschen aber leider aus Kapazitätsgründen nicht in die Hilfe aufnehmen (Mehrfachzählungen möglich).

Bedarf	Geschlecht	Summe von Vorsprache
Ja	männlich	126
Ja	weiblich	63
Ja, aber keine Kapazität	männlich	156
Ja, aber keine Kapazität	weiblich	83
Nein	männlich	80
Nein	weiblich	102
Unklar, nicht ermittelt	männlich	165
Unklar, nicht ermittelt	weiblich	116

Offene Beratung – telefonische und persönliche Beratung

Für das Jahr 2021 haben wir das Verhältnis von telefonischen zu persönlichen Vorsprachen im Rahmen der Sprechstunde erfasst. Im Schnitt wurden 25% der Beratungen persönlich vorgenommen.

1. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
214	167	47	22
2. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
224	170	54	24
3. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
221	154	67	30
4. Quartal			
Vorsprachen gesamt	Telefonisch	Persönl. Vorsprache	Persönl. Vorspr. %
230	175	55	24

7. Ergebnisse und Erkenntnisse der Klient*innenzufriedenheitsbefragung

Im Jahr 2018 wurde zusammen mit den Trägern aller Beratungsstellen und der Sozialbehörde 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 2021 wurden insgesamt 48 Klient*innen aus der laufenden Hilfe abgemeldet – 35 erhielten durch die Beratungsstelle einen Fragebogen. Bei 13 Personen konnte kein Fragebogen verschickt/ausgehändigt werden. Gründe hierfür waren fehlende Erreichbarkeit, mangelndes Sprachverständnis/Analphabetismus, Todesfälle oder eine hohe psychische Belastung.

Von den 35 ausgegebenen Fragebögen erhielt die Beratungsstelle 25 Fragebögen ausgefüllt zurück (71%).

Folgende zentrale Ergebnisse wurden sichtbar:

- rund 70% der Befragten waren männlich.
- Zugang zur Beratungsstelle haben die Klient*innen überwiegend durch Empfehlung, durch Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle, aber auch durch Eigeninitiative gefunden.
- rund die Hälfte der Klient*innen haben sich aufgrund einer Empfehlung an uns gewandt. Das verdeutlicht, dass die Beratungsstelle auch in Zeiten der Corona-Pandemie gut vernetzt ist und eine positive Außenwirkung hat.
- Die Klient*innen haben die Beratungsangebote zu über 80% positiv bewertet und gaben an, auch in Krisensituationen Hilfe erhalten zu haben.
- Ihre Problembereiche konnten gut bearbeitet werden.
- Die Beratung wurde als kompetent bewertet und viele Klient*innen gaben an, dass ihre Wohnung gesichert werden konnte
- Die soziale und finanzielle Situation hat sich durchgehend verbessert – entsprechende Kompetenzen wurden dazugewonnen.

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 nur 25% der Beratungsgespräche vor Ort stattfinden, weshalb nur ein geringerer Teil an Fragebögen zum anonymen Ausfüllen verteilt werden konnte.

Die Beratungsstelle erhielt insgesamt 12 ausgefüllte Fragebögen zurück. Der überwiegende Teil der Befragten (59%) wurde durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle an uns vermittelt. Viele Ratsuchende haben sich auch aus Eigeninitiative an uns gewendet.

Erfreulicherweise haben sich alle Befragten von Anfang an gut aufgenommen gefühlt. Auch die Beratungs- und Unterstützungsangebote wurden sehr positiv bewertet. Viele Befragte gaben an, eine freundliche Beratung erhalten zu haben. Ebenso wurden die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten positiv bewertet. Der coronabedingte Zugang nur mit festem Termin wurde zwar bemängelt, war aber akzeptiert.

Impressum

Beratungsstelle Altona

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

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

Internet: www.wohnungslose.de

Geschäftsführender Träger:

Ambulante Hilfe Hamburg e.V

Kieler Str. 160 b
22525 Hamburg

Hamburg-Altona im April 2022