



Beratungsstelle Altona  
Jessenstr. 13  
22767 Hamburg

**Ambulante Hilfe Hamburg e.V.**  
**Beratungsstelle Altona**  
**Sachbericht zum Verwendungsnachweis 2022**

## **1. Vorbemerkung**

Die im Stadtteil verwurzelte, bestens bekannte und vernetzte Soziale Beratungsstelle Altona wurde auch im Jahr 2022 auf verschiedenen Wegen stark von Ratsuchenden und Klient\*innen in Anspruch genommen.

Die Arbeit der Sozialen Beratungsstelle Altona war noch geprägt von den Ereignissen und Erfordernissen rund um die Corona-Pandemie. Die in diesem Zusammenhang notwendigen Anpassungsprozesse wurden mit der Sozialbehörde abgestimmt. Im Laufe des Jahres hat sich der Betrieb der Beratungsstelle glücklicherweise zunehmend normalisieren können.

Die **Beratung der festen** (mit Bewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII) **Klient\*innen** (vgl. Punkt 3) wurde größtenteils persönlich vor Ort unter Wahrung aller jeweils aktuellen Verordnungen und Hygienevorschriften durchgeführt. Die Beratung am Telefon blieb eine sinnvolle Ergänzung.

Unsere offene **Sprechstunde** (vgl. Punkt 6) fand im ersten Quartal 2022 grundsätzlich als Telefonberatung im Erstkontakt statt. Die Sprechstunden/Erreichbarkeitszeiten blieben zu der Zeit auch stark ausgeweitet: Mo. – Do. 9 – 13h und 14-17h, Fr. 9-13h. Ungefähr ein Viertel der Beratungskontakte fanden weiterhin persönlich in der Beratungsstelle statt.

Da die Corona-Vorgaben dann tendenziell gelockert wurden, konnte die Sprechstunde ab dem zweiten Quartal dann zunehmend wieder vor Ort in der Beratungsstelle stattfinden. Allerdings blieb es dabei, dass dafür - wenn nötig auch kurzfristig - Sprechstundentermine vergeben wurden. Die telefonische Beratung hat sich grundsätzlich als hilfreich und effektiv erwiesen, weshalb wir parallel weiterhin genügend Kapazitäten für diese vorgehalten haben.

Über die **Straßensozialarbeit** (vgl. Punkt 5) wurden Informationen und Handzettel in verschiedenen Sprachen über aktuelle Hilfsangebote wie Essenausgaben, Duschmöglichkeiten, medizinische Versorgungsmöglichkeiten, Möglichkeiten der Notunterbringung, Impfmöglichkeiten, Hygieneartikel u.a. verteilt.

Die Mitarbeiter:innen der Beratungsstelle konnten im ersten Quartal noch Teile ihrer Tätigkeiten im **Homeoffice** ausführen, wenn keine zwingenden betriebsbedingten Gründe dem entgegenstanden haben.

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 40% 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 24 der neu aufgenommen Klient\*innen konnten wir mitwirken, den 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 2022 aktiv an unterschiedlichen Gremien im Kontext der o.g. Leistungsbereiche teil. Diese fanden jedoch weiterhin bis auf wenige Ausnahmen 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 ist ein 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.
- 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 2022 wieder angewendet (vgl. Punkt 7)

Die Kooperation mit der Fachstelle sowie der Zentralstelle Altona verläuft auf fachlicher und personeller Ebene seit vielen Jahren vertrauensvoll und konstruktiv. Den Klient\*innen half dieses un-mittelbar, da so durch Hilfeaufnahme viele Wohnungsräumungen verhindert werden konnten. 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 Klient\*innen 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.

Erfreulicherweise hatten wir auch im vergangenen Jahr gute Kontakte zu Stiftungen und Spendern. So konnten auch im Jahr 2022 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.

## 2. Fallzahlen

Pandemie-bedingt kam es wegen des unter Punkt 1 beschriebenen Arbeits- und Organisationsaufwandes zu einer geringen Fallzahlenabsenkung in den Monaten Januar, Februar und Juli, die jedoch durch höhere Fallzahlen in anderen Monaten ausgeglichen wurde.

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

	Fallzahl	Monatsdurchschnitt
Januar	70	70,0
Februar	68	69,0
März	71	69,7
April	72	70,3
Mai	73	70,8
Juni	71	70,8
Juli	70	70,7
August	71	70,8
September	73	71,0
Oktober	73	71,2
November	72	71,3
Dezember	71	71,3
<b>Gesamt</b>		<b>71,3</b>

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

### Fallzahlen (Jahresdurchschnitt)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Klienten	71	69	71	71	71	71
Davon Geldverwaltungen	46	41	41	42	40	39

### 3. Klientendaten

Aus dem Jahr 2021 wurden 71 Klient\*innen aus der laufenden Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Jahr 2022 übernommen. Im Jahr 2022 wurden 56 Personen neu in die Hilfe aufgenommen, bei 56 Klient\*innen wurde die Hilfe beendet. Am 31.12.2022 hatte die Beratungsstelle Altona einen Bestand von 71 Klient\*innen. Insgesamt 127 verschiedene Menschen erhielten 2022 Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Im Vergleich zum Vorjahr ist eine geringfügig höhere Fluktuation festzustellen. Von der Gesamtfallzahl in 2022 waren die Klient\*innen zu 62 % männlich und 38 % weiblich.

#### Familienstand und Haushaltsstruktur

Rund 60% aller Klient\*innen des Jahres 2022 waren ledig und 22% der Klient\*innen waren geschieden. 17 % waren verheiratet, davon 7 % getrennt lebend.

Im Vergleich zum Jahr 2021 gibt es an dieser Stelle keine wesentlichen Veränderungen.

	<b>Weiblich</b>		<b>Männlich</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>Familienstand</b>	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
ledig	25	52,08 %	49	62,03 %	74	58,27 %
verheiratet	3	6,25 %	10	12,66 %	13	10,24 %
eingetragene Lebensgemeinschaft	0	0,00 %	0	00,00 %	0	00,00 %
verheiratet, getrennt lebend	7	14,58 %	2	02,53 %	9	07,09 %
geschieden	12	25,00 %	16	20,25 %	28	22,05 %
verwitwet	1	2,08 %	1	01,27 %	2	01,57 %
Keine Angabe	0	0,00 %	1	01,27 %	1	00,79 %
GESAMT	48	100,00 %	79	100,00 %	127	100,00 %

Mit 72% war der überwiegende Teil unserer Klient\*innen alleinstehend.

Rund 28% sind Mehrpersonenhaushalte, bei denen sich erfahrungsgemäß komplexere Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfe ergeben. Dies ist gegenüber 2021 ein Anstieg von 5%.

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.

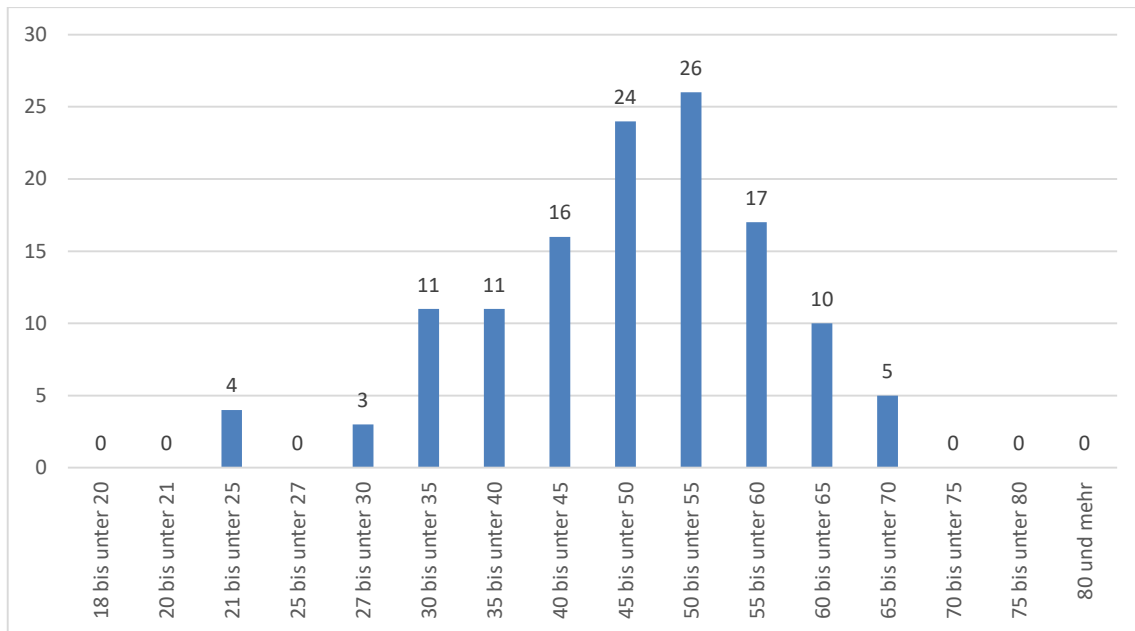
	<b>Weiblich</b>		<b>Männlich</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>Haushaltsstruktur</b>	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
alleinstehend	30	62,50 %	61	77,22 %	91	71,65 %
alleinerziehend	13	27,08 %	5	06,33 %	18	14,17 %
Paar ohne Kind(er)	0	0,00 %	2	02,53 %	2	01,57 %
Paar mit Kind(ern)	3	6,25 %	10	12,66 %	13	10,24 %
sonstiger Mehrpersonenhaushalt	2	4,17 %	1	01,27 %	3	02,36 %
GESAMT	48	100,00 %	79	100,00 %	127	100,00 %

26% unserer Klient\*innen haben minderjährige Kinder, die außerhalb des eigenen Haushaltes leben. Auch hier ergeben sich komplexere Hilfebedarfe (Fragen des Unterhalts, des Sorgerechts, des Umgangs usw.).

	<b>Weiblich</b>		<b>Männlich</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>Eigene minderjährige Kinder außerhalb der Haushaltsstruktur</b>	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Nein	32	66,67 %	61	77,22 %	93	73,23 %
ja	15	31,25 %	18	22,78 %	33	25,98 %

keine Angabe	1	2,08 %	0	00,00 %	1	00,79 %
<b>GESAMT</b>	48	100,00 %	79	100,00 %	127	100,00 %

### Alter zu Beginn der Hilfe



Auch im Jahr 2022 waren die meisten Klient\*innen 40 Jahre oder älter (77 %).

Zum Vergleich:

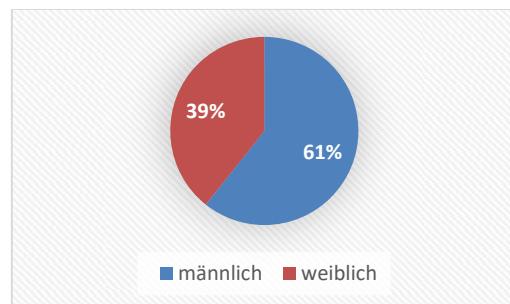
2018: 79 %, 201: 77%, 2020: 89%, 2021: 82%

## 3.1 Neuaufnahmen (N = 56)

### Geschlecht

Im Jahr 2022 wurden mehr Männer als Frauen neu in die Hilfe aufgenommen.

	Anzahl	Prozent
männlich	34	60,7 %
weiblich	22	39,29 %
<b>GESAMT</b>	56	100,0 %



## Zugangsweg

Der Zugangsweg der neu aufgenommen Klient\*innen besteht zu 38% aus der Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Das unterstreicht die bewährte und gute Zusammenarbeit mit dieser Dienststelle.

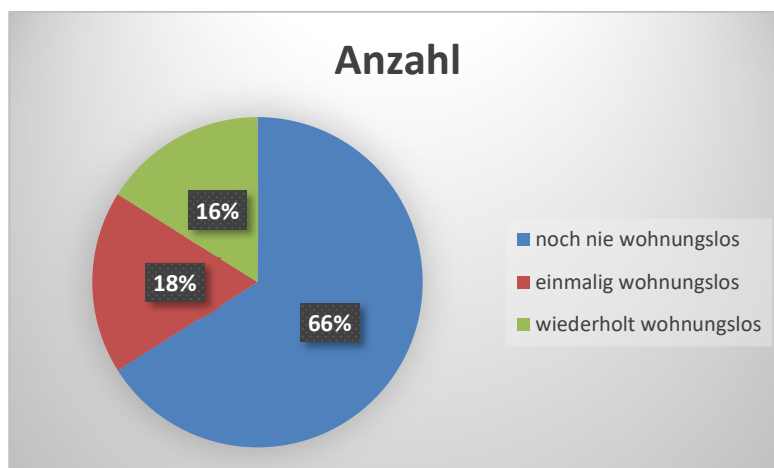
	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Agentur für Arbeit	0	0,0 %
Jobcenter	2	3,6 %
andere Behörden/Institutionen	1	1,8 %
Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle	21	37,5 %
eigene Veranlassung (Selbstmelder)	13	23,2 %
Grundsicherungs- und Sozialamt	0	0,0 %
Schuldnerberatungsstelle	0	0,0 %
Krankenhaus	0	0,0 %
Krankenstube für Obdachlose	1	1,8 %
Sonstiges	12	21,4 %
Soziale Beratungsstelle	1	2,1 %
Straßensozialarbeit	3	5,4 %
Bahnhofsmission	2	3,6 %
keine Angabe		1,8 %
<b>GESAMT</b>	56	100,0 %

## Wohnungsnotfälle

72% der neu aufgenommen Klient\*innen waren bei Hilfebeginn ein Wohnungsnotfall.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen	14	25 %
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen und institutionell untergebracht	1	1,8 %
unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht	24	42,9 %
in unzumutbaren Wohnverhältnissen	1	1,8 %
kein Wohnungsnotfall	16	28,6 %
keine Angabe	0	0 %
<b>GESAMT</b>	56	100,0 %

## Häufigkeit der Wohnungslosigkeit



34% der Neuaufnahmen waren schon ein- oder sogar mehrmals wohnungslos.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
noch nie wohnungslos	37	66,1%
einmalig wohnungslos	10	17,9%
wiederholt wohnungslos	9	16,1%
keine Angabe	0	0 %
<b>GESAMT</b>	56	100 %

### Grund des akut drohenden oder des letzten Wohnungsverlustes

Insgesamt 64 % 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	20	35,7 %
keine Angabe	0	0 %
Kündigung durch Vermieter	16	28,6 %
Zwangsräumung Mietschulden	8	15,3 %
ohne Kündigung ausgezogen	1	1,8 %
Selbstkündigung	0	0,0 %
Vertragsende	0	0,0 %
Zwangsräumung Eigenbedarf	0	0,0 %
Zwangsräumung wegen anderer Probleme	0	0,0 %
richterliche Anordnung nach Gewaltschutzgesetz	0	0,0 %
Räumungsklage	11	19,6 %
<b>GESAMT</b>	56	100,0 %

### Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
unter 2 Monate	2	3,6 %
2 bis unter 6 Monate	2	3,6 %
6 bis unter 12 Monate	2	3,6 %
1 bis unter 3 Jahre	3	5,4 %
3 bis unter 5 Jahre	4	7,1 %
5 Jahre und länger	0	0,0 %
trifft nicht zu	41	73,2 %
keine Angabe	2	3,6 %
<b>GESAMT</b>	56	100 %

### Einkommen bei Beginn

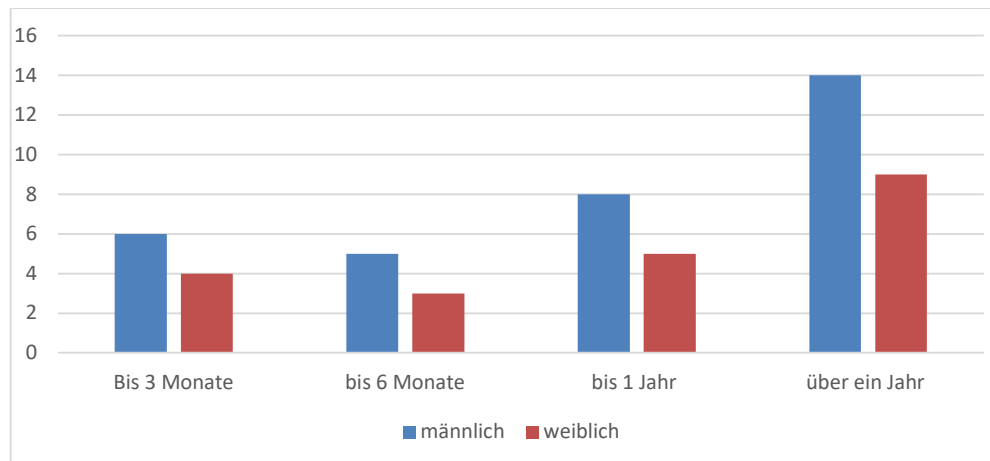
Zu Beginn der Hilfe bezogen 30% der Klient\*innen ALG I, II oder Grundsicherung (Sozialhilfe). Ein Viertel (25 %) der neu aufgenommen Klient\*innen erzielten keinerlei Einkommen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	13	23,2 %
SGB III Arbeitslosengeld I	2	3,6 %
Rente, Pension	7	12,5 %
Unterhalt durch Angehörige	2	3,6 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	14	25 %
SGB XII / Sozialhilfe	1	1,8 %
sonstige Einnahmen	3	5,4 %
kein Einkommen	14	25,0 %
keine Angabe	0	0,0 %
<b>GESAMT</b>	<b>56</b>	<b>100 %</b>

### 3.2 Beendete Fälle (N = 56)

Im Jahr 2022 konnte die Hilfe bei 56 Klient\*innen beendet werden. Davon waren 34 männlich und 22 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 Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit (45 %) bzw. ALG II (36 %). 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	25	44,6 %
SGB III Arbeitslosengeld I	5	8,9 %
Rente, Pension	4	7,1 %
Unterhalt durch Angehörige	1	1,8 %
SGB II Arbeitslosengeld II, Sozialgeld	20	35,7 %
SGB XII / Sozialhilfe	1	1,8 %
sonstige Einnahmen	0	0 %

kein Einkommen	0	0 %
keine Angabe	0	0,00 %
<b>GESAMT</b>	56	100,0 %

### Unterkunft bei Beendigung der Hilfe

80 % der Klient\*innen wohnten bei Beendigung der Hilfe in ihrer eigenen Wohnung. Nahezu alle Klient\*innen hatten bei Hilfebeendigung eine Unterkunft oder Wohnung.

	<b>Weiblich</b>		<b>Männlich</b>		<b>Gesamt</b>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Wohnung	21	95,5 %	24	70,6 %	45	80,4 %
ambulant betreute Wohnform	0	7,7 %	4	11,8 %	4	7,1 %
keine Angabe	0	0 %	3	8,8 %	3	5,4 %
bei Familie, Partner/in	0	0 %	0	0 %	0	0 %
bei Bekannten	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Gesundheitssystem	0	0 %	0	0 %	0	0 %
stationäre Einrichtungen	0	0 %	1	2,9 %	1	1,8 %
Ersatzunterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
ohne Unterkunft	0	0 %	1	2,9 %	1	1,8 %
Notunterkunft, Übernachtungs- stelle	1	4,6 %	1	2,9 %	2	3,6 %
Hotel, Pension	0	0 %	0	0 %	0	0 %
<b>GESAMT</b>	22	100 %	34	100 %	56	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	54	96,4 %
Nein	2	3,6 %
keine Angabe	0	0%
<b>GESAMT</b>	56	100,0 %

### Krankenversicherung bei Beendigung der Hilfe

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
ja, in uneingeschränktem Maße	54	96,4 %
Nein	2	3,6 %
ja, aber nur eingeschränkt	0	0,00 %
ungeklärt	0	0,00 %
keine Angabe	0	0,00 %
<b>GESAMT</b>	48	100,0 %

#### **4. Wohnungsbezüge 2022**

Das Jahr 2022 war wieder gekennzeichnet durch großen Wohnraummangel in Hamburg und noch teilweise Corona-bedingte Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche. Auch die Flüchtlingsbewegungen sorgten für eine zunehmende Nachfrage auf dem Wohnungsmarkt.

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.

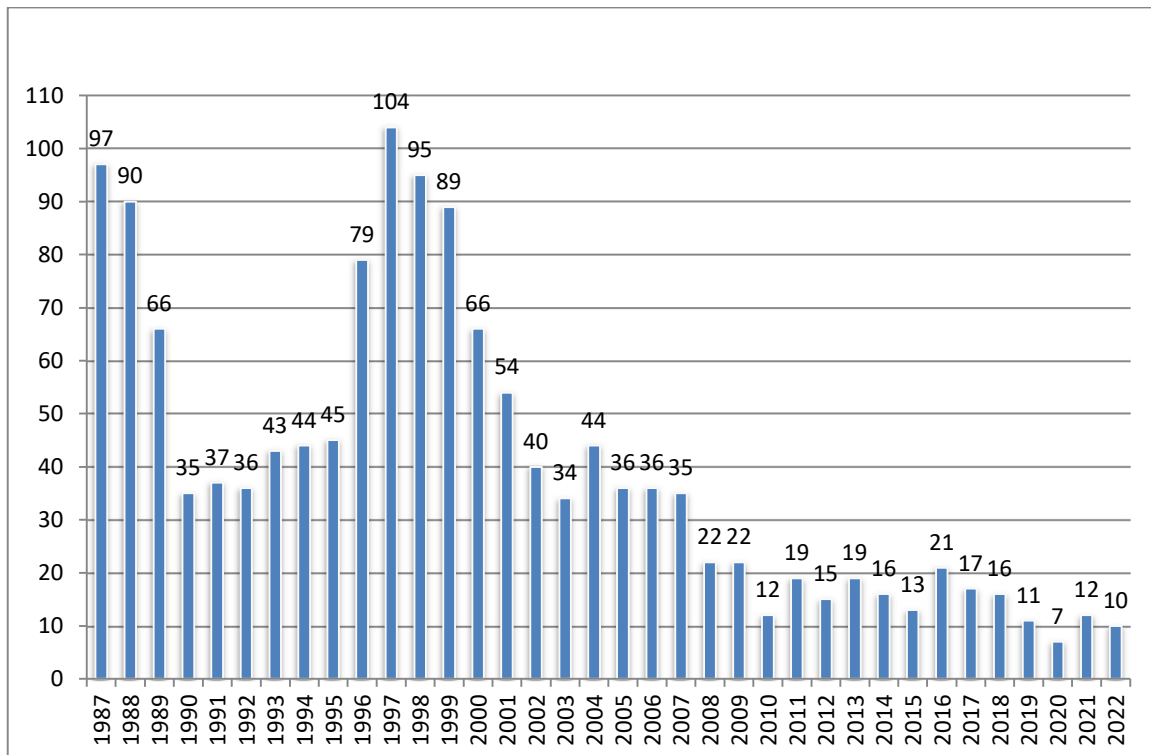
Die Situation auf dem Hamburger Wohnungsmarkt bleibt für diese Menschen prekär.

Wohnungsversorgung	
weiblich	4
männlich	6
GESAMT	10
Wohnungsgeber	
Freier Markt	3
Genossenschaften	1
SAGA-GWG	4
Stiftungen	2
Sonstiges	0
GESAMT	10
Wohnungsbezüge über	
D-Schein	2
D-Bestätigung Stufe 1	0
D-Bestätigung Stufe 2	3
D-Bestätigung Stufe 3	1
§ 5-Schein	1
Ankauf von Belegungsrechten	0
Freier Markt	3
GESAMT	10

Die Zahl der Wohnungsbezüge ist für die Bewertung des Erfolges 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.

Umso mehr steht die Wohnungssicherung im Vordergrund. Wie eingangs beschrieben konnte durch Hilfeeufnahme bei mehreren Klient\*innen die Wohnungsräumung verhindert werden.

## Wohnungsvermittlungen im Vergleich seit 1987 bis heute



## 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 39 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 steht im Kontakt mit anderen relevanten Akteuren (wie u.a. die Straßensozialarbeit Ottensen, das Stay Alive und der Alimaus) 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 es wird Hinweisen nachgegangen. Im Rahmen der Hotline „Schnelle Hilfen für gefährdete obdachlose Menschen in Hamburg“ können sich Behörden, Institutionen, Polizei, Mitbürger\*innen melden – diesen Meldungen gehen

wir zeitnah nach und suchen diese Personen auf, um unsere Hilfe anzubieten. Den Melder\*innen wird zeitnah 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. Im Jahr 2022 wurden 3 Personen in die Hilfe aufgenommen.

Durch die anhaltende Corona-Pandemie waren v.a. noch in der ersten Jahreshälfte 2022 die Hilfseinrichtungen für obdachlose Menschen teilweise nur eingeschränkt zugänglich. 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 auch in diesem Jahr ein großer Bestandteil der Straßensozialarbeit. Ebenso konnten wir in der kalten Jahreszeit aufgrund einer Spende Schlafsäcke und warme Socken verteilen, was dankend angenommen wurde und oft den Einstieg ins Gespräch erleichtert hat.

Unsere Straßensozialarbeit ist weiterhin mit der „Straßensozialarbeit Ottensen“ (Bezirksamt Altona) gut vernetzt und in regelmäßigem Austausch. Hauptsächlich fand die Zusammenarbeit in gemeinsamen „Tandem-Runden“ statt. Ziel dabei ist der fachliche Austausch über den Sozialraum Altona / Ottensen sowie ggf. die einzelfallabhängige Anbindung an unser Beratungsangebot.

Auch mit der Tagesaufenthaltsstätte „Alimaus“ konnte eine Zusammenarbeit weitergeführt werden. Das gelegentliche Angebot unserer dort vor Ort aufsuchenden Arbeit wurde gut angenommen.

Des Weiteren haben die Mitarbeiter\*innen regelmäßig an verschiedenen Gremien zur Straßensozialarbeit in Hamburg teilgenommen, sodass das Netzwerk stetig weiter ausgebaut werden konnte.

Im Berichtszeitraum gab es über 349 Kontakte, darunter waren viele Menschen psychisch und/oder körperlich beeinträchtigt und/oder drogenkonsumierend. Außerdem haben wir viele obdachlose Personen ohne geklärten Sozialrechtsansprüche angetroffen. Die Gründe dafür waren komplex und vielfältig.

Einige obdachlose Personen konnten wir in die Unterkünfte der Neuen Wohnung gGmbH, die Unterkünfte von Fördern und Wohnen AöR oder des Jakob-Junker Hauses vermitteln. Es war deutlich zu spüren, dass die privat finanzierte Hotelunterbringung für Obdachlose im Jahr 2022 leider nicht mehr weitergeführt wurde.

Da obdachlosen Menschen in vielen Fällen keine zeitnahe, menschenwürdige und annehmbare Unterkunfts-, Wohn- und Lebensperspektive angeboten werden kann, stellt sich die Beratung häufig als schwierig dar. Außerdem kommt es auch zu großen Schwierigkeiten bei der Beantragung und Erlangung von Sozialleistungen. Gründe hierfür sind neben dem schlechten Gesundheitszustand der Betroffenen und der prekären Lebenslage auch das Fehlen an Unterlagen, Geldmitteln und Kompetenzen im Umgang mit Behörden. So erfahren diese Menschen eine extreme Form der sozialen Ausgrenzung, die wir im Rahmen unserer Möglichkeiten abfedern und mildern wollen.

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 und bietet akute Unterstützung für Ratsuchende im Bezirk Altona.

Die persönliche Sprechstunde wurde wie unter Punkt 1 beschrieben im Laufe des Jahres 2022 zunehmend von Telefonberatung auf Beratung vor Ort umgestellt.

Im Jahr 2022 lag die Inanspruchnahme der (Telefon-)Sprechstunde bei 848 Kontakten. Nicht mitgezählt sind hierbei die festen Klient\*innen, die im Rahmen der Telefonsprechstunde beraten wurden.

### Offene Beratung, Anzahl und Geschlecht

Wie im Vorjahr war die etwas überwiegende Anzahl der Nicht-Klient\*innen, die die offene Sprechstunde in Anspruch genommen haben, männlich (rund 60%).

<i><b>Frauen</b></i>	<i><b>Männer</b></i>	<i><b>Gesamt</b></i>
352	496	848

### 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.

Die Werte entsprechen ungefähr denen des Vorjahres.

Eine Ausnahme bildet der erfasste Grund der Vorsprache „Wohnungserhalt“: hier gab es eine Zunahme von über 50% im Vergleich zum Vorjahr (134 im Jahr 2022, 87 im Jahr 2021).

Arbeit	5
Aufforderung z. Wohnungswechsel	1
Finanzielle Absicherung	220
Mittellos	36
Obdachlos	108
Problem mit Behörden	57
Problem mit Jobcenter	29
Rechtliche Probleme	8
Schulden / Pfändung	29
Unterkunftssuche	41
Wohnungserhalt	134
Wohnungssuche	125
Sonstiges	55
<b>Gesamt</b>	<b>848</b>

### Offene Beratung, Unterkunft der Vorsprechenden

33% der ratsuchenden Menschen in der Sprechstunde hatten keine eigene Wohnung.

Eigene Wohnung	569
Freunde / Bekannte	90
Herkunftsfamilie	40
Auf der Straße	52 (5 davon Frauen)
Pik As / Frauenzimmer	4

Sonstiges	30
Unterbringung freier Träger	26
Untermiete	15
Winternotprogramm	0
Wohnunterkunft (f&w)	22
<b>Gesamt</b>	<b>848</b>

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

In der Sprechstunde haben wir 158 mal einen Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII festgestellt, konnten diese Menschen aber leider aus Kapazitätsgründen nicht in die Hilfe aufnehmen (Mehrfachzählungen möglich).

Bedarf	Ge-schlecht	Summe von Vorspra-che
Ja	männlich	95
Ja	weiblich	73
Ja, aber keine Kapazi-tät	männlich	79
Ja, aber keine Kapazi-tät	weiblich	79
Nein	männlich	105
Nein	weiblich	28
Unklar, nicht ermittelt	männlich	217
Unklar, nicht ermittelt	weiblich	172

## 7. Ergebnisse und Erkenntnisse der Klient\*innenzufriedenheits-befragung

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 2022 wurden insgesamt 53 Klient\*innen aus der laufenden Hilfe abgemeldet – 31 erhielten durch die Beratungsstelle einen Fragebogen. Bei 22 Personen konnte kein Fragebogen verschickt/ausgehändigt werden. Gründe hierfür waren fehlende Erreichbarkeit, mangelndes Sprachverständnis/Analphabetismus, Todesfälle oder eine hohe psychische Belastung. Von den 31 ausgegebenen Fragebögen erhielt die Beratungsstelle 25 Fragebögen ausgefüllt zurück (80%).

Folgende zentrale Ergebnisse wurden sichtbar:

- rund 68% der Befragten waren männlich.
- Die Klient\*innen haben überwiegend durch Empfehlung und die Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle Zugang zur Beratungsstelle gefunden. Ein geringerer Teil hat sich durch Eigeninitiative an die Beratungsstelle gewandt oder ist durch das Internet auf sie aufmerksam geworden.
- Rund die Hälfte der Klient\*innen haben sich aufgrund einer Empfehlung an die Beratungsstelle gewandt. Das zeigt die gute Vernetzung und die positive Außenwirkung der Beratungsstelle.
- Die Klient\*innen haben die Beratungsangebote zu über 85% positiv bewertet und waren mit den Gesprächen auch in Krisensituationen sehr zufrieden.
- Sie fühlten sich respektiert und verstanden und gaben an, dass ihre Problembereiche gut bearbeitet werden konnten.
- Die Beratung wurde als professionell und freundlich 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:

Die Beratungsstelle erhielt insgesamt 15 ausgefüllte Fragebögen zurück. Nicht alle Ratsuchenden wollten den Fragebogen ausfüllen. Der überwiegende Teil der Befragten (53%) hat durch eine Empfehlung Zugang zur Beratungsstelle erhalten, ebenso haben sich viele Klient\*innen aus Eigeninitiative an die Beratungsstelle gewandt.

Erfreulicherweise haben sich alle Befragten von Anfang an gut aufgenommen gefühlt (100%).

Auch die Beratungs- und Unterstützungsangebote wurden sehr positiv bewertet. Viele Befragte gaben an, schnell einen Termin erhalten zu haben und dass ihnen gut geholfen wurde. Ebenso wurden die Öffnungs- und 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](http://www.wohnungslose.de)

Hamburg-Altona im März 2023