



Beratungsstelle Altona
Große Bergstraße 219
22767 Hamburg

Ambulante Hilfe Hamburg e.V. **Beratungsstelle Altona** **Sachbericht zum Verwendungsnachweis 2023**

1. Vorbemerkung

Die im Stadtteil verwurzelte, bestens bekannte und vernetzte Soziale Beratungsstelle Altona wurde auch im Jahr 2023 auf verschiedenen Wegen stark von Ratsuchenden und Klient*innen in Anspruch genommen.

Die Arbeit der Sozialen Beratungsstelle Altona hat sich nach den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie im Laufe des Jahres wieder vollständig normalisiert.

Die in der Konkretisierung des Zuwendungszweckes genannten Leistungsbereiche (Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII, offene Beratung, Straßensozialarbeit) und deren Vorgaben wurden - bis auf die in Abschnitt 2 beschriebene krankheitsbedingte Absenkung der Kennzahl - erreicht.

Die **Beratung der festen** (mit Bewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII) **Klient*innen** (vgl. Punkt 3) hat sich ebenfalls wieder vollständig normalisiert.

Unsere offene **Sprechstunde** (vgl. Punkt 6) fand auch noch in den ersten beiden Quartalen 2023 grundsätzlich als Telefonberatung im Erstkontakt statt. Die Sprechstunden/Erreichbarkeitszeiten blieben bis Anfang Juni auch stark ausgeweitet: Mo. – Do. 9 – 13h und 14-17h, Fr. 9-13h. Ab Anfang Juni wurde die Telefonberatung komplett eingestellt und zum ursprünglichen System der offenen Sprechstunde mit den üblichen Zeiten (Montag, Dienstag und Donnerstag 9 – 13h) zurückgekehrt.

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

Die in der Konkretisierung des Zuwendungszweckes genannten Leistungsbereiche (Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII, offene Beratung, Straßensozialarbeit) und deren Vorgaben umfangreich 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. 36,7% aller neu aufgenommenen Menschen in die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII wurden von der Fachstelle zu uns vermittelt (vgl. 3.1. Neuaufnahmen – Zugangsweg).
- Bei 14 der neu aufgenommenen Klient*innen konnten wir mitwirken, den drohenden Wohnungsverlust abzuwenden
- Die Tatsache, dass unsere Klient*innen zum Beendigungszeitpunkt alle Einkommen bzw. Sozialleistungen erhalten, eine Unterkunft oder Wohnung und ein Bankkonto haben sowie krankenversichert sind (vgl. Seite 9 ff.).
- Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle nahmen auch 2023 aktiv an unterschiedlichen Gremien im Kontext der o.g. Leistungsbereiche teil. Diese fanden überwiegend wieder in Präsenz statt. Die Beteiligung fördert die Netzwerkarbeit und Selbstreflexion, sie sichert den fachlichen Austausch sowie die Weiterentwicklung des Hilfesystems.
- Fortlaufende wöchentliche Fallbesprechungen im Team.
- 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.
- 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 2023 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. Leider konnten wir aufgrund mangelnder Kapazität nicht immer die von der Fachstelle angemeldeten Bedarfe nach Hilfeaufnahmen erfüllen. Weiterhin ist auch das Programm „Stufe 3“ zur Anbindung derjenigen Klient*innen, die besonders hohe Zugangshürden zum Wohnungsmarkt haben, enorm wertvoll. In einzelnen Fällen haben wir auch unsere Klient*innen zum Einstufungsgespräch in die Fachstelle begleitet.

Die traditionell gute Zusammenarbeit mit der „Neue Wohnung gemeinnützige Wohnungslosenhilfe GmbH“ und mit den Kirchenkaten, sowie mit den weiteren Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe 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. Insbesondere das neu geschaffene Wohn-Projekt in Wilhelmsburg für Frauen ist eine wertvolle Ergänzung des Hilfesystems. 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.

Erfreulicherweise hatten wir auch im vergangenen Jahr gute Kontakte zu Stiftungen und Spendern. Hervorzuheben ist hier die Teilnahme an der Aktion „Wärmewinter“ der Diakonie Hamburg. Durch die Beantragung von Projektmitteln konnten im Jahr 2023 drei obdachlose Personen in Hotels untergebracht werden und die so gewonnene Zeit zur Einkommensklärung und für die Suche einer anschließenden Unterkunft genutzt werden. Sechszehn unserer Klient*innen konnten über den „Wärmewinter“ Ihre Ausstände bei den Energieunternehmen begleichen, so dass Stromsperrungen verhindert werden konnten. Dies ist in Zeiten von Inflation und Preissteigerung eine große Entlastung für unsere Klient*innen. Die Straßensozialarbeit hat ein Budget für Lebensmittelgutscheine und weitere Bedarfe erhalten, so z.B. für die Verteilung von Wasser, Schirmmützen und Sonnencreme im Sommer. Wiederholt konnten auch weitere dringende Bedarfe der Klient*innen in den Bereichen Wohnungsausstattung, soziale Teilhabe, Freizeit und Gesundheit auf die kein Rechtsanspruch (mehr) besteht, über zweckgebundene Einzelspenden gedeckt werden. Zu Weihnachten konnten erneut für minderjährige Kinder unserer Klient*innen großzügige Weihnachtsbeihilfen aus Stiftungsmitteln eingeworben und weitergeleitet werden.

Die im Jahr 2022 begonnene Kooperation mit der Heilsarmee hat im Mai/Juni 2023 nun erfreulicherweise zum Bezug von vier Wohnungen in der Talstraße von wohnungslosen Klient*innen geführt. Damit wurden zwei Einzelpersonen und zwei Familien mit Wohnungen versorgt, insgesamt zehn Personen (vgl. Punkt 4 – Wohnungsbezüge). Dies ist gerade aufgrund der angespannten Lage auf dem Hamburger Wohnungsmarkt, insbesondere für unsere Klient*innen ein großes Glück.

Die anhaltend hohe Zahl wohnungsloser Menschen in Hamburg spiegelt sich auch an dem in der Offenen Beratung festgestellten Hilfebedarf wider, wo aufgrund von fehlender Kapazität eine Hilfeaufnahme leider nicht möglich war (vgl. S. 14).

Die Zunehmende Digitalisierung und damit verbunden die schlechtere persönliche Erreichbarkeit, insbesondere der Hamburger Verwaltung und des Jobcenters, führt auch für die Soziale Beratungsstelle Altona zu einer Mehrbelastung in der Beratung. Sowohl die fehlende Ausstattung mit digitalen Endgeräten als auch die fehlenden Kompetenzen im Umgang mit dem Internet sorgt dafür, dass uns vermehrt Ratsuchende Menschen aufsuchen, die Unterstützung bei der Beantragung von Terminen, Beantragung von Leistungen und Wohnungssuche benötigen.

2. Fallzahlen

Aufgrund einer Langzeiterkrankung kam es ab Juni zu einer Fallzahlreduzierung.

So erreichte die Beratungsstelle im Durchschnitt eine Gesamtzahl von 66 Fällen monatlich:

	Fallzahl	Monatsdurchschnitt
Januar	72	72,0
Februar	73	72,5
März	72	72,3
April	70	71,8
Mai	71	71,6
Juni	68	71,0
Juli	62	69,7
August	59	68,4

September	62	67,7
Oktober	64	67,3
November	63	66,9
Dezember	60	66,3
Gesamt		66,3

3. Klientendaten

Aus dem Jahr 2022 wurden 71 Klient*innen aus der laufenden Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Jahr 2023 übernommen. Im Jahr 2023 wurden 30 Personen neu in die Hilfe aufgenommen, bei 41 Klient*innen wurde die Hilfe beendet. Am 31.12.2023 hatte die Beratungsstelle Altona einen Bestand von 60 Klient*innen. Insgesamt 101 verschiedene Menschen erhielten 2023 Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Von der Gesamtfallzahl in 2023 waren die Klient*innen zu 60 % männlich und 40 % weiblich.

Familienstand und Haushaltsstruktur

Rund 55% aller Klient*innen des Jahres 2023 waren ledig und 29% der Klient*innen waren geschieden. 15 % waren verheiratet, davon 5 % getrennt lebend. Im Vergleich zum Jahr 2023 gibt es an dieser Stelle keine wesentlichen Veränderungen.

	Weiblich		Männlich		Gesamt	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Familienstand						
ledig	21	52,50 %	34	55,74 %	55	54,46 %
verheiratet	1	2,50 %	9	14,75 %	10	09,90 %
eingetragene Lebensgemeinschaft	0	0,00 %	0	00,00 %	0	00,00 %
verheiratet, getrennt lebend	4	10,00 %	1	01,64 %	5	04,95 %
geschieden	13	32,50 %	16	26,23 %	29	28,71 %
verwitwet	1	2,50 %	0	00,00 %	1	00,99 %
Keine Angabe	0	0,00 %	1	01,64 %	1	00,99 %
GESAMT	40	100,00 %	61	100,00%	101	100,00 %

Mit 70% war der überwiegende Teil unserer Klient*innen alleinstehend.

Rund 29% sind Mehrpersonenhaushalte, bei denen sich erfahrungsgemäß komplexere Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfe ergeben.

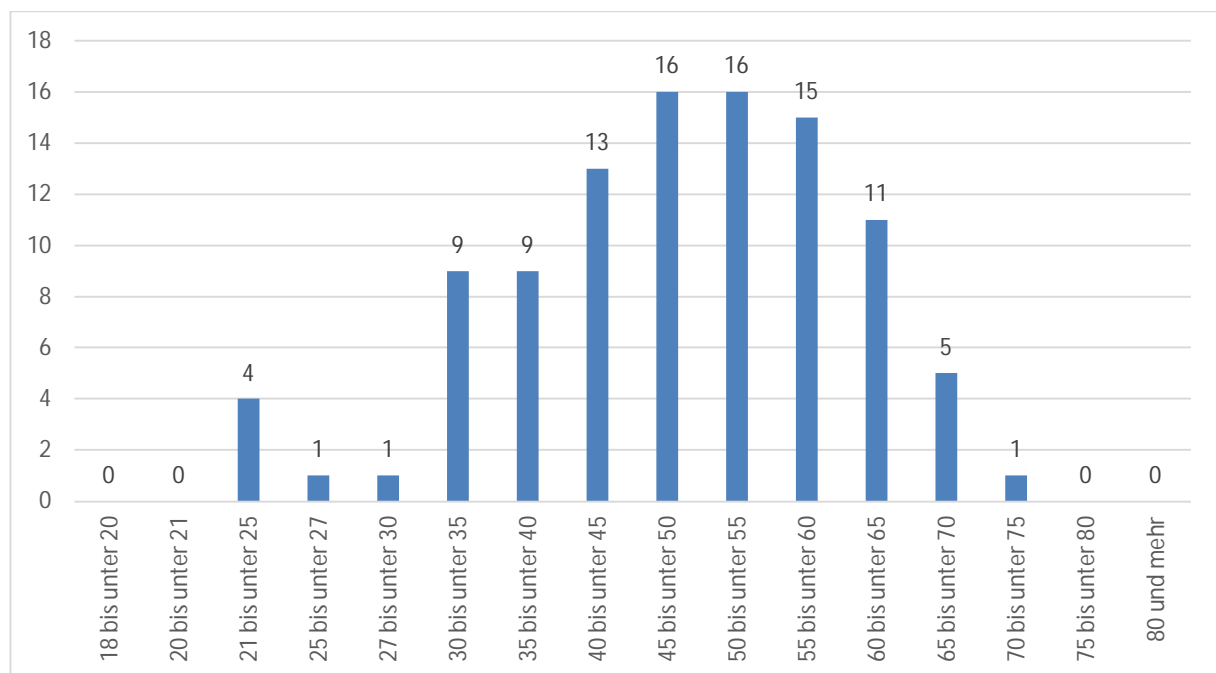
Gerade bei Familien stellt sich die Einkommenssicherung und die Einrichtung einer Geldverwaltung viel komplexer dar, weil verschiedene Einkommensarten und -Ansprüche bestehen, die nicht selten ständigen Änderungen unterliegen.

	Weiblich		Männlich		Gesamt	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Haushaltsstruktur						
alleinstehend	25	62,50 %	46	75,41 %	71	70,30 %
alleinerziehend	11	27,50 %	3	04,92 %	14	13,86 %
Paar ohne Kind(er)	0	0,00 %	1	01,64 %	1	00,99 %
Paar mit Kind(ern)	1	2,50 %	9	14,75 %	10	09,90 %
sonstiger Mehrpersonenhaushalt	3	7,50 %	1	01,64 %	4	03,96 %
Keine Angabe			1		1	00,99 %
GESAMT	40	100,00 %	61	100,00 %	101	100,00 %

23% 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.).

	<i>Weiblich</i>		<i>Männlich</i>		<i>Gesamt</i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Eigene minderjährige Kinder außerhalb der Haushaltsstruktur						
Nein	28	70,00 %	47	77,05 %	47	77,05 %
ja	11	27,50 %	14	22,95 %	14	22,95 %
keine Angabe	1	2,50 %	0	00,00 %	0	00,00 %
GESAMT	40	100,00 %	61	100,00 %	101	100,00 %

Alter zu Beginn der Hilfe



Auch im Jahr 2023 waren die meisten Klient*innen 40 Jahre oder älter (85 %).

Zum Vergleich:

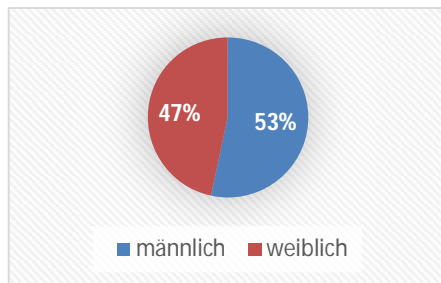
2018: 79 %, 2019: 77%, 2020: 89%, 2021: 82%, 2022:77%

3.1 Neuaufnahmen (N = 30)

Geschlecht

Im Jahr 2023 wurden mehr Männer als Frauen neu in die Hilfe aufgenommen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
männlich	16	53 %
weiblich	14	47 %
GESAMT	30	100,0 %



Zugangsweg

Der Zugangsweg der neu aufgenommenen Klient*innen besteht zu 37% aus der Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Das unterstreicht die bewährte und gute Zusammenarbeit mit dieser Dienststelle.

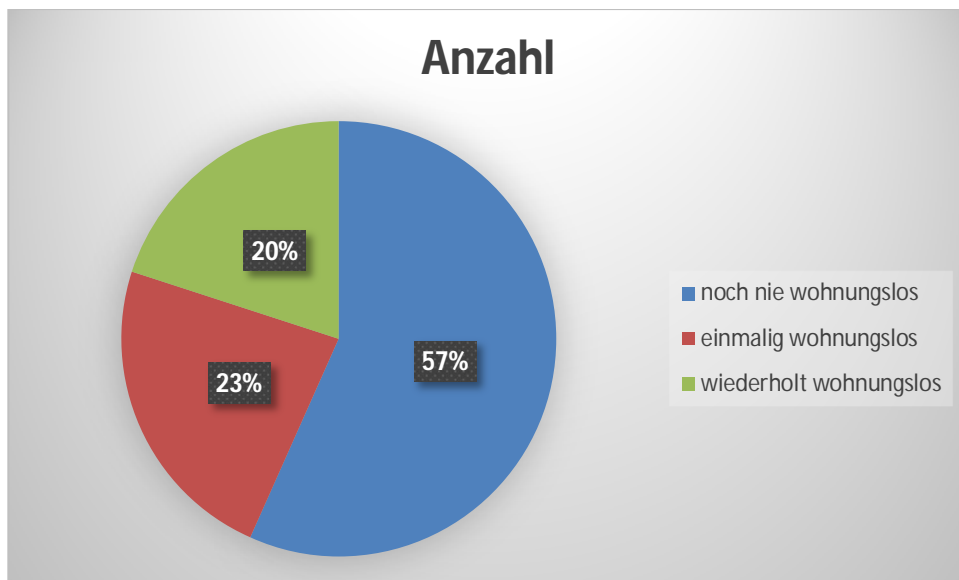
	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Agentur für Arbeit	0	0,0 %
Jobcenter	1	3,3 %
andere Behörden/Institutionen	0	0,0 %
Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle	11	36,7 %
eigene Veranlassung (Selbstmelder)	4	13,3 %
Grundsicherungs- und Sozialamt	0	0,0 %
Schuldnerberatungsstelle	0	0,0 %
Krankenhaus	0	0,0 %
Krankenstube für Obdachlose	1	3,3 %
Gesetzlicher Betreuer	1	3,3 %
Sonstiges	5	16,7 %
Soziale Beratungsstelle	2	6,7 %
Straßensozialarbeit	5	16,7 %
Bahnhofsmission	0	0,0 %
keine Angabe	0	0,0 %
GESAMT	30	100,0 %

Wohnungsnotfälle

83,3% der neu aufgenommenen Klient*innen waren bei Hilfebeginn ein Wohnungsnotfall!!!

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen	10	33,3 %
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen und institutionell untergebracht	1	3,3 %
unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht	14	46,7 %
in unzumutbaren Wohnverhältnissen	0	0,0 %
kein Wohnungsnotfall	5	16,7 %
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	30	100,0 %

Häufigkeit der Wohnungslosigkeit



43% der Neuaufnahmen waren schon ein- oder sogar mehrmals wohnungslos.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
noch nie wohnungslos	17	56,7%
einmalig wohnungslos	7	23,3%
wiederholt wohnungslos	6	20,0%
keine Angabe	0	0 %
GESAMT	30	100 %

Grund des akut drohenden oder des letzten Wohnungsverlustes

Insgesamt 64 % 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	9	30,0 %

keine Angabe	0	0,0 %
Kündigung durch Vermieter	4	13,3 %
Zwangsräumung Mietschulden ohne Kündigung ausgezogen	8	26,7 %
Selbstkündigung	3	10,0 %
Vertragsende	1	3,3 %
Zwangsräumung Eigenbedarf	1	3,3 %
Zwangsräumung wegen anderer Probleme	0	0,0 %
richterliche Anordnung nach Gewaltschutzgesetz	0	0,0 %
Räumungsklage	0	0,0 %
GESAMT	4	13,3 %
	30	100,0 %

Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
unter 2 Monate	2	6,7 %
2 bis unter 6 Monate	4	13,3 %
6 bis unter 12 Monate	1	3,3 %
1 bis unter 3 Jahre	3	10,0 %
3 bis unter 5 Jahre	1	3,3 %
5 Jahre und länger	2	6,7 %
trifft nicht zu	17	56,7 %
keine Angabe	0	0,0 %
GESAMT	30	100 %

Einkommen bei Beginn

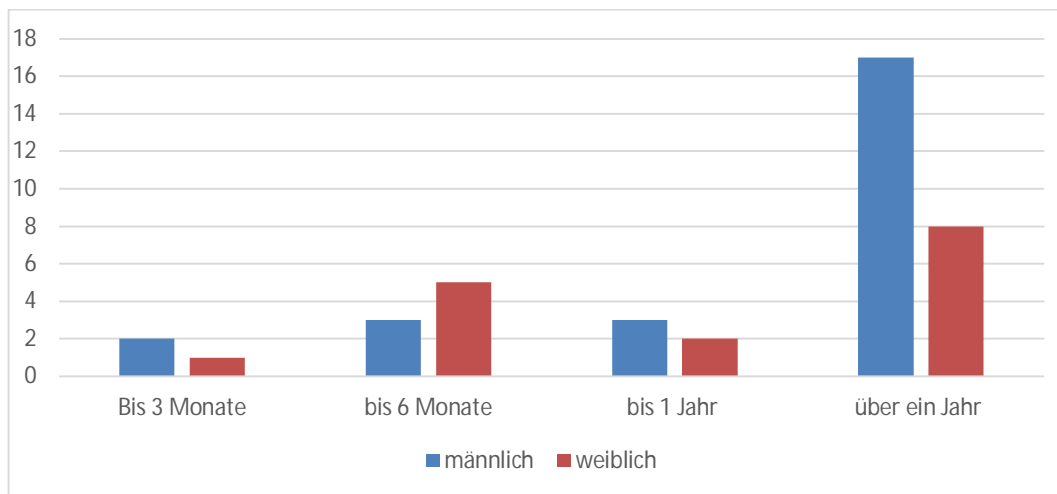
Zu Beginn der Hilfe bezogen 43% der Klient*innen Arbeitslosengeld oder Bürgergeld. Ein Viertel (25 %) der neu aufgenommenen Klient*innen erzielten keinerlei Einkommen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	7	23,3 %
SGB III Arbeitslosengeld I	2	6,7 %
Rente, Pension	2	6,7 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0,0 %
SGB II Bürgergeld	11	36,7 %
SGB XII / Sozialhilfe	0	0,0 %
sonstige Einnahmen	1	3,3 %
kein Einkommen	7	23,3 %
keine Angabe	0	0,0 %
GESAMT	30	100 %

3.2 Beendete Fälle (N = 41)

Im Jahr 2023 konnte die Hilfe bei 41 Klient*innen beendet werden. Davon waren 25 männlich und 16 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 (27 %), Rente (20%) bzw. Bürgergeld (37 %). Erfreulich ist an dieser Stelle, dass bei Hilfebeendigung kein(e) Klient*in ohne Einkommen war.

	Anzahl	Prozent
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	11	26,8 %
SGB III Arbeitslosengeld I	4	9,8 %
Rente, Pension	8	19,5 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0,0 %
SGB II Bürgergeld	15	36,6 %
SGB XII / Sozialhilfe	1	2,4 %
sonstige Einnahmen	2	4,9 %
kein Einkommen	0	0 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	41	100,0 %

Unterkunft bei Beendigung der Hilfe

Rund 80 % 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>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Wohnung	10	62,5 %	22	88,0 %	32	78,1 %
ambulant betreute Wohnform	3	18,8 %	3	12,0 %	6	14,6 %
keine Angabe	1	6,3 %	0	0,0 %	1	2,4 %
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 %	0	0 %	0	0 %
Ersatzunterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
ohne Unterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Notunterkunft, Übernachtungs- stelle	2	12,5 %	0	0,0 %	2	4,9 %
Hotel, Pension	0	0 %	0	0 %	0	0 %
GESAMT	16	100 %	25	100 %	41	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	38	92,7 %
Nein	3	7,3 %
keine Angabe	0	0%
GESAMT	41	100,0 %

Krankenversicherung bei Beendigung der Hilfe

Alle Klient*innen waren zum Ende der Hilfe krankenversichert.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
ja, in uneingeschränktem Maße	41	100 %
Nein	0	0,0 %
ja, aber nur eingeschränkt	0	0,00 %
ungeklärt	0	0,00 %
keine Angabe	0	0,00 %
GESAMT	41	100,0 %

4. Wohnungsbezüge 2023

Das Jahr 2023 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.

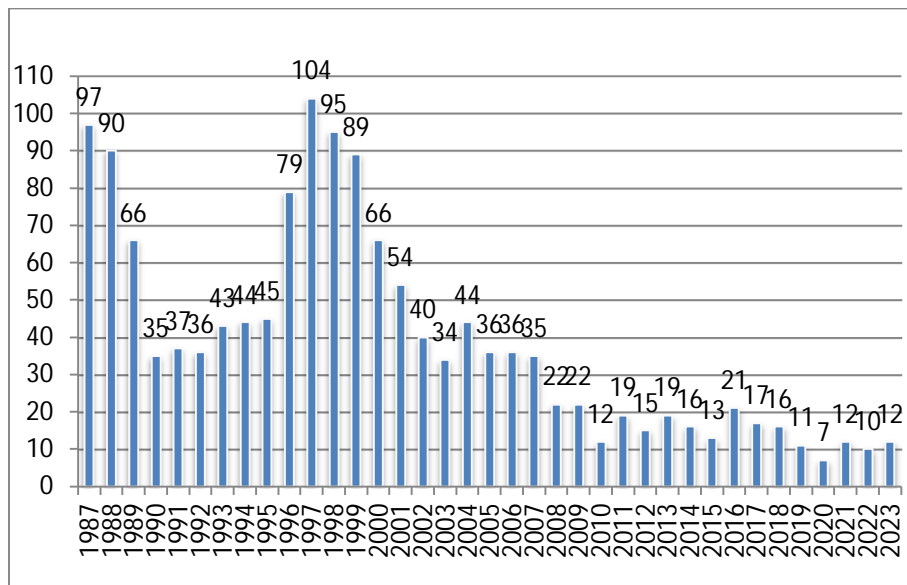
Die Situation auf dem Hamburger Wohnungsmarkt bleibt für diese Menschen prekär.

Wohnungsversorgung	
weiblich	6
männlich	6
GESAMT	12
Wohnungsgeber	
Freier Markt	5
Genossenschaften	1
SAGA-GWG	1
Stiftungen	1
Sonstiges	4
GESAMT	12
Wohnungsbezüge über	
D-Schein	5
D-Bestätigung Stufe 1	1
D-Bestätigung Stufe 2	2
D-Bestätigung Stufe 3	2
§ 5-Schein	0
Ankauf von Belegungsrechten	0
Freier Markt	2
GESAMT	12

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 Hilfeaufnahme 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 41 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. dem Sozialpsychiatrischen Dienst, der Straßensozialarbeit Ottensen, dem Mitternachtsbus, dem Stay Alive und der Alimaus) und nimmt regelmäßig 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 2023 wurden 5 Personen in die Hilfe aufgenommen und mehrere Personen im Rahmen der offenen Sprechstunde weiter durch uns beraten.

Wir konnten durch die Spendenmittel des „Wärmewinters“ (vgl. S. 2f.) in der kalten Jahreszeit Schlafsäcke und warme Socken verteilen, was dankend angenommen wurde und oft den Einstieg ins Gespräch erleichtert hat. Ebenso hatten wir durch diese Mittel die Möglichkeit, drei obdachlose Menschen vorübergehend in einem Hotel unterzubringen bis ihr Leistungsanspruch geklärt und eine Folgeunterbringung wie z.B. auf den Containerplätzen durch uns vermittelt werden konnte.

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. Ebenfalls stehen wir im engen fachlichen Austausch mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst und dem bürgernahen Beamten, mit welchen wir auch gemeinsam obdachlose Personen aufgesucht haben.

Die Mitarbeiter*innen haben zudem regelmäßig an verschiedenen Gremien zur Straßensozialarbeit in Hamburg teilgenommen, sodass das Netzwerk stetig weiter ausgebaut werden konnte. Wir waren außerdem regelmäßig an den Planungstreffen zur Neukonzeptionierung der Straßensozialarbeit in Hamburg mitbeteiligt. Des Weiteren wurden wir durch Zeit-Online zum Thema „Straßensozialarbeit am Bahnhof Altona“ interviewt.

Im Berichtszeitraum gab es über 365 Kontakte, darunter waren viele Menschen psychisch und/oder körperlich beeinträchtigt und/oder drogenkonsumierend. Außerdem haben wir viele obdachlose Personen ohne geklärten Sozialrechtsanspruch 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.

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 Mitte des Jahres komplett wieder auf Beratung vor Ort umgestellt.

Im Jahr 2023 lag die Inanspruchnahme der (Telefon-)Sprechstunde bei 745 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>Frauen</i>	<i>Männer</i>	<i>Gesamt</i>
303	442	745

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.

Arbeit	1
Aufforderung z. Wohnungswechsel	7
Finanzielle Absicherung	189
Mittellos	26
Obdachlos	102
Problem mit Behörden	46
Problem mit Jobcenter	29
Rechtliche Probleme	8
Schulden / Pfändung	17
Unterkunftssuche	33
Wohnungserhalt	96
Wohnungssuche	124
Sonstiges	67
Gesamt	745

Offene Beratung, Unterkunft der Vorsprechenden

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

Eigene Wohnung	453
Freunde / Bekannte	90
Herkunftsfamilie	23
Auf der Straße	52 (12 davon Frauen)
Pik As / Frauenzimmer	7
Sonstiges	29
Unterbringung freier Träger	23
Untermiete	41
Winternotprogramm	0
Wohnunterkunft (f&w)	27
Gesamt	745

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

In der Sprechstunde haben wir 183-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	60
Ja	weiblich	42
Ja, aber keine Kapazität	männlich	104
Ja, aber keine Kapazität	weiblich	79
Nein	männlich	115
Nein	weiblich	64
Unklar, nicht ermittelt	männlich	163
Unklar, nicht ermittelt	weiblich	118

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 2023 wurden insgesamt 41 Klient*innen aus der laufenden Hilfe abgemeldet – 23 Personen erhielten durch die Beratungsstelle einen Fragebogen. Bei 18 Personen konnte kein Fragebogen verschickt/ausgehändigt werden. Gründe hierfür waren fehlende Erreichbarkeit der Klient*innen, mangelndes Sprachverständnis/Analphabetismus und/oder eine hohe psychische Belastung. Von den 23 ausgegebenen Fragebögen erhielt die Beratungsstelle 16 Fragebögen ausgefüllt zurück (rund 70%).

Folgende zentrale Ergebnisse wurden sichtbar:

- Rund 63% der Befragten waren männlich.
- Die Klient*innen haben überwiegend durch Empfehlung Zugang zur Beratungsstelle gefunden (56%), was die gute Vernetzung und positive Außenwirkung der

Beratungsstelle zeigt. Des Weiteren sind viele Personen durch Eigeninitiative auf die Beratungsstelle aufmerksam geworden.

- Die Klient*innen haben die Beratungsgespräche und Unterstützungsangebote zu 94% 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 sie durch die Beratung eine Wohnung gefunden haben.

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

Die Beratungsstelle erhielt insgesamt 21 ausgefüllte Fragebögen zurück. Der überwiegende Teil der Befragten (48%) hat sich aus Eigeninitiative an uns gewandt. Ebenso hat ein großer Anteil (28%) aufgrund einer Empfehlung Zugang zur Beratungsstelle erhalten oder ist durch die BFW (19%) auf diese aufmerksam geworden.

Erfreulicherweise haben sich 95% der Befragten von Anfang an gut aufgenommen gefühlt. Die Öffnungszeiten und die Erreichbarkeit der Beratungsstelle wurden sehr positiv bewertet. Viele Befragte gaben an, dass ihnen gut geholfen wurde.

Impressum

Beratungsstelle Altona
Große Bergstraße 219
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 Mai 2024