

## **Ambulante Hilfe Hamburg e.V. Beratungsstelle Altona Sachbericht zum Verwendungsnachweis 2024**

### **1. Vorbemerkung**

Die im Stadtteil verwurzelte und trotz Umzugs bestens bekannte und vernetzte Soziale Beratungsstelle Altona wurde auch im Jahr 2024 auf verschiedenen Wegen stark von Ratsuchenden und Klient\*innen in Anspruch genommen.

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.

#### 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. 28,9 % aller neu aufgenommen Menschen in die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII wurden von der Fachstelle zu uns vermittelt (vgl. 3.1. Neuaufnahmen – Zugangsweg). Noch höher ist der Anteil der sog. Selbstmelder – dieser liegt bei 48,9 %.
- Bei 23 der neu aufgenommen Klient\*innen konnten wir mitwirken, den drohenden Wohnungsverlust abzuwenden (vgl. S. 7)
- Die Tatsache, dass unsere Klient\*innen zum Beendigungszeitpunkt alle Einkommen bzw. Sozialleistungen erhalten, eine Unterkunft oder Wohnung und der überwiegende Anteil ein Bankkonto haben sowie krankenversichert sind (vgl. Seite 9 ff.).
- Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle nahmen auch 2024 aktiv an unterschiedlichen Gremien im Kontext der o.g. Leistungsbereiche teil. Die Beteiligung fördert die Netzwerkarbeit und Selbstreflexion, sie sichert den fachlichen Austausch sowie die Weiterentwicklung des Hilfesystems.
- Fortlaufende wöchentliche Fallbesprechungen im Team.
- Wiederaufnahme der Teamsupervision nach Corona.

- Alle Mitarbeiter\*innen nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil.
- Anwendung der für Klient\*innen und Mitarbeiter\*innen bewährten Methode „Beratung im Team“. Diese hat sich insbesondere während längerer Krankheitsausfälle bewährt, da die Kapazität nicht sofort reduziert werden kann, wurden alle Klient\*innen durch das gesamte Team vertrauensvoll ohne Unterbrechung weiter regelmäßig beraten.
- 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 auch im Jahr 2024 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 unmittelbar, 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. 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. 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.

Hervorzuheben ist hier die erneute Teilnahme an der Aktion „Wärmewinter“ der Diakonie Hamburg. Durch die Beantragung von Projektmitteln konnten im Jahr 2024 sechs obdachlose Personen in Hotels untergebracht werden und die so gewonnene Zeit zur Einkommensklärung und für die Suche einer dauerhaften Unterkunft genutzt werden. Zwölf unserer Klient\*innen konnten über den „Wärmewinter“ ihre Außenstände bei den Energieunternehmen begleichen, so dass Stromsperren verhindert werden konnten. Die Straßensozialarbeit hatte erneut ein Budget für Lebensmittelgutscheine und weitere Bedarfe erhalten. Leider wurde diese Aktion im September 2024 beendet.

Die Kapazitätsgrenze der Beratungsstelle wurde immer wieder erreicht bzw. überschritten. Das Arbeiten an der Kapazitätsgrenze wird besonders deutlich in der offenen Sprechstunde und bei

den Anfragen durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. In der Sprechstunde haben wir 111 Mal einen Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII festgestellt und konnten die Menschen nicht in die Hilfe aufnehmen (vgl. Seite 16)

Der wichtigste Grund für die Überauslastung des Hilfesystems bleibt die anhaltende Wohnungsnot in Hamburg. Menschen aus Notunterkünften, Krankenhäusern, Frauenhäusern, Jugendhilfeeinrichtungen, überbelegten Wohnungen u.a. finden oftmals über lange Zeiträume hinweg keinen Wohnraum und wenden sich dann auch hilfesuchend an die Beratungsstelle. Auch dass die Fachstellen nicht immer in der Lage sind, Haushalte mit einem Anspruch auf Unterbringung zu versorgen, sorgt für zusätzlichen Druck und Verzweiflung bei den Ratsuchenden.

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. Die fehlenden Kompetenzen im Umgang mit dem Internet sowie die fehlende Ausstattung mit digitalen Endgeräten sorgt dafür, dass uns vermehrt Ratsuchende Menschen aufsuchen, die Unterstützung bei der Beantragung von Terminen, Beantragung von Leistungen und Wohnungssuche benötigen. Dies zusammen mit einer zunehmenden systembedingten Komplexität der Hilfeprozesse, insbesondere wenn die hilfesuchenden Menschen Kinder und/oder Partner\*innen und unterschiedliche Einkommensarten haben macht die Beratungstätigkeit komplizierter und herausfordernder. Und hat für unsere Klient\*innen häufig erhöhte und längerfristige Hilfebedarfe zur Folge.

Die Anzahl der Menschen, die psychisch erkrankt sind, aber noch ohne medizinische/therapeutische Anbindung und somit ohne diagnostizierte Erkrankung steigt im Beratungsalltag. Die mangelnde Versorgung von psychisch kranken Personen mit psychologischer bzw. therapeutischer Unterstützung durch fehlende stationäre und ambulante Therapieangebote führt dazu, dass auch die Ratsuchenden vermehrt in hochakuten Krisenzuständen die Beratung aufsuchen. Dies stellt eine zunehmende Herausforderung für die Beratungsarbeit dar, die sich auch im Fortbildungsbedarf widerspiegelt. Hier hat sich der vertrauensvolle Kontakt und die fachliche Beratung und Unterstützung durch den Sozialpsychiatrischen Dienst Altona sehr bewährt. Auch die Überleitung von Klient\*innen aus der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Hilfesystem der Eingliederungshilfe nimmt im Beratungsprozess einen immer höheren Stellenwert ein, ebenso wie die Anregung von gesetzlichen Betreuungen. Leider kam es 2024 mehrmals zu für die Berater\*innen bedrohlichen Beratungssituationen, die in der Regel durch deeskalierende Kommunikation zu bewältigen waren. In einem Fall musste allerdings auch die Polizei zum Schutz der Mitarbeiter\*innen und Durchsetzung des Hausrechts hinzugezogen werden. Ein gemeinsames Deeskalationstraining zur Nachbereitung des Vorfalls und Aktualisierung von vorhandenen Strategien im Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen war eine notwendige und zu wiederholende Maßnahme für den Beratungsalltag.

Erfreulicherweise konnte die Beratungsstelle Altona im April 2024 mit nur einer Woche Schließzeit den Umzug in neue Beratungsräume in die Große Bergstraße 219 bewerkstelligen. Es konnten Notfallberatungen bzw. Geldverwaltung dennoch angeboten werden. Der Umzug und die Neuinstallation der IT und der Telefonanlage konnten größtenteils innerhalb der Umzugswoche abgeschlossen werden. Auch konnten die Räumlichkeiten auf die Bedarfe der Beratungsstelle angepasst werden, insbesondere die Installation einer gläsernen Eingangstür und einer Glastür für den Warteraum warten notwendige Anpassungen gerade unter dem Sicherheitsaspekt. Die Ratsuchenden haben die neuen Räumlichkeiten gut angenommen.

## 2. Fallzahlen

In sieben Monaten des Jahres 2024 waren wir aufgrund von Langzeiterkrankungen personell eingeschränkt und es kam es zu Fallzahlreduzierungen.

So erreichte die Beratungsstelle im Durchschnitt eine Gesamtzahl von 65 Fällen monatlich:

	Fallzahl	Monatsdurchschnitt
Januar	63	63,0
Februar	67	65,0
März	70	66,6
April	75	68,8
Mai	69	68,8
Juni	67	68,5
Juli	59	67,1
August	52	65,3
September	51	63,7
Oktober	55	62,6
November	61	62,6
Dezember	63	62,7
<b>Gesamt</b>		<b>65,4</b>

## 3. Klientendaten

Aus dem Jahr 2023 wurden 61 Klient\*innen aus der laufenden Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in das Jahr 2024 übernommen. Im Jahr 2024 wurden 45 Personen neu in die Hilfe aufgenommen, bei 41 Klient\*innen wurde die Hilfe beendet. Am 31.12.2024 hatte die Beratungsstelle Altona einen Bestand von 65 Klient\*innen. Insgesamt 106 verschiedene Menschen erhielten 2024 Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII. Von der Gesamtfallzahl in 2024 waren die Klient\*innen zu 63 % männlich und 37 % weiblich.

### Familienstand und Haushaltsstruktur

Rund 55% aller Klient\*innen des Jahres 2024 waren ledig und 25% der Klient\*innen waren geschieden. 17 % waren verheiratet, davon 6 % getrennt lebend. Im Vergleich zum Jahr 2023 gibt es an dieser Stelle keine wesentlichen Veränderungen.

	<b>Weiblich</b>		<b>Männlich</b>		<b>Gesamt</b>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
<b>Familienstand</b>						
ledig	21	53,85 %	38	56,72 %	59	55,66 %
verheiratet	3	7,69 %	9	13,43 %	12	11,32 %
eingetragene Lebensgemeinschaft	0	0,00 %	1	01,49 %	1	00,94 %
verheiratet, getrennt lebend	3	7,69 %	3	04,48 %	6	05,66 %
geschieden	10	25,64 %	16	23,88 %	26	24,53 %
verwitwet	2	5,13 %	0	00,00 %	2	01,89 %
Keine Angabe	0	0,00 %	0	00,00 %	0	00,00 %
<b>GESAMT</b>	<b>39</b>	<b>100,00 %</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>	<b>106</b>	<b>100,00 %</b>

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

Rund 30% sind Mehrpersonenhaushalte, bei denen sich erfahrungsgemäß komplexere Hilfe-, Beratungs- und Unterstützungsbedarfe ergeben.

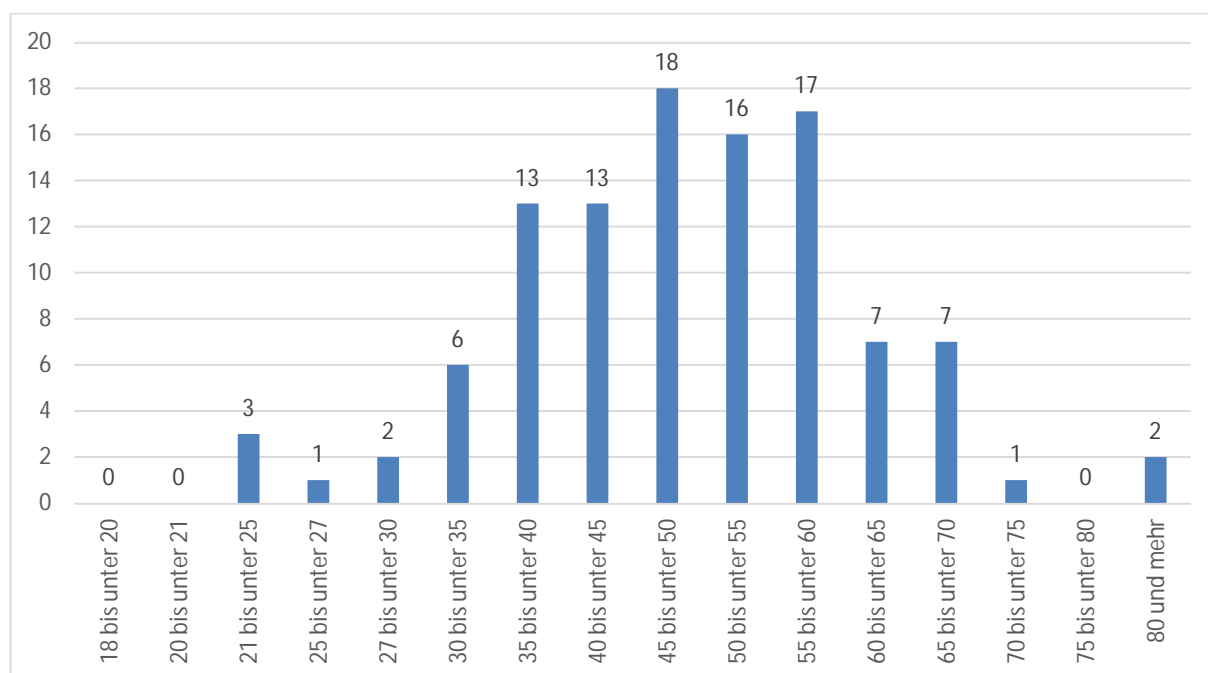
Gerade bei Familien stellt sich die Einkommenssicherung und die Einrichtung einer Geldverwaltung viel komplexer dar, weil verschiedene Einkommensarten und -Ansprüche bestehen, die nicht selten ständigen Änderungen unterliegen.

	<i><b>Weiblich</b></i>		<i><b>Männlich</b></i>		<i><b>Gesamt</b></i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
<b>Haushaltsstruktur</b>						
alleinstehend	21	53,85 %	53	79,10 %	74	69,81 %
alleinerziehend	12	30,77 %	3	04,48 %	15	14,15 %
Paar ohne Kind(er)	1	2,56 %	2	02,99 %	3	02,83 %
Paar mit Kind(ern)	3	7,69 %	7	10,45 %	10	09,43 %
sonstiger Mehrpersonenhaushalt	2	5,13 %	0	00,00 %	2	01,89 %
Keine Angabe	0	0,00 %	2	02,99 %	2	01,89 %
<b>GESAMT</b>	39	100,00 %	67	100,00 %	106	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><b>Weiblich</b></i>		<i><b>Männlich</b></i>		<i><b>Gesamt</b></i>	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
<b>Eigene minderjährige Kinder außerhalb der Haushaltsstruktur</b>						
Nein	30	76,92 %	52	77,61 %	82	77,36 %
ja	9	23,08 %	15	22,39 %	24	22,64 %
keine Angabe	0	0,00 %	0	00,00 %	0	00,00 %
<b>GESAMT</b>	39	100,00 %	67	100,00 %	106	100,00 %

### Alter zu Beginn der Hilfe



Auch im Jahr 2024 waren die meisten Klient\*innen 40 Jahre oder älter (88 %).

Zum Vergleich:

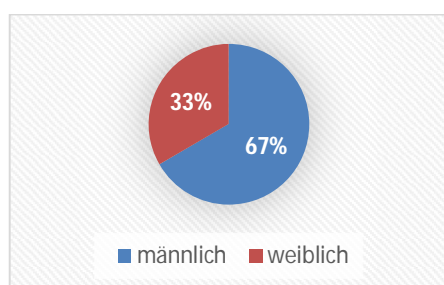
2018: 79 %, 2019: 77%, 2020: 89%, 2021: 82%, 2022: 77%, 2023: 85%

### 3.1 Neuaufnahmen (N = 45)

#### Geschlecht

Im Jahr 2024 wurden mehr Männer als Frauen neu in die Hilfe aufgenommen.

	Anzahl	Prozent
männlich	30	67 %
weiblich	15	33 %
<b>GESAMT</b>	45	100,0 %



## Zugangsweg

Der Zugangsweg der neu aufgenommen Klient\*innen besteht zu rund 30% aus der Vermittlung durch die Fachstelle für Wohnungsnotfälle. Das unterstreicht die bewährte und gute Zusammenarbeit mit dieser Dienststelle.

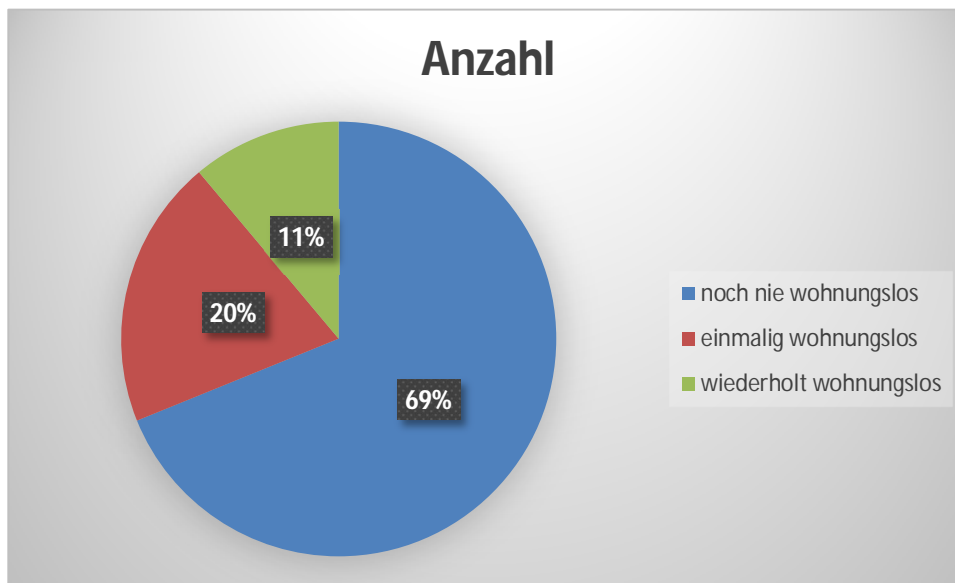
	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Agentur für Arbeit	0	0,0 %
Jobcenter	0	0,0 %
andere Behörden/Institutionen	1	2,2 %
Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle	13	28,9 %
eigene Veranlassung (Selbstmelder)	22	48,9 %
Grundsicherungs- und Sozialamt	0	0,0 %
Schuldnerberatungsstelle	0	0,0 %
Krankenhaus	0	0,0 %
Krankenstube für Obdachlose	0	0,0 %
Gesetzlicher Betreuer	0	0,0 %
Sonstiges	1	2,2 %
Soziale Beratungsstelle	3	6,7 %
Straßensozialarbeit	5	11,1 %
Bahnhofsmision	0	0,0 %
keine Angabe	0	0,0 %
<b>GESAMT</b>	45	100,0 %

## Wohnungsnotfälle

80 % der neu aufgenommen Klient\*innen waren bei Hilfebeginn ein Wohnungsnotfall!!!

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen	10	22,2 %
aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen und institutionell untergebracht	2	4,4 %
unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht	23	51,1 %
in unzumutbaren Wohnverhältnissen	1	2,2 %
kein Wohnungsnotfall	9	20 %
keine Angabe	0	0 %
<b>GESAMT</b>	45	100,0 %

## Häufigkeit der Wohnungslosigkeit



31% der Neuaufnahmen waren schon ein- oder sogar mehrmals wohnungslos.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
noch nie wohnungslos	31	68,9%
einmalig wohnungslos	9	20,0%
wiederholt wohnungslos	5	11,1%
keine Angabe	0	0 %
<b>GESAMT</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

## Grund des akut drohenden oder des letzten Wohnungsverlustes

Insgesamt 47 % 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	18	40,0 %
keine Angabe	2	4,4 %
Kündigung durch Vermieter	8	17,8 %
Zwangsräumung Mietschulden	6	13,3 %
ohne Kündigung ausgezogen	3	6,7 %
Selbstkündigung	1	2,2 %
Vertragsende	0	0,0 %
Zwangsräumung Eigenbedarf	0	0,0 %
Zwangsräumung wegen anderer Probleme	1	2,2 %
richterliche Anordnung nach Gewaltschutzgesetz	0	0,0 %
Räumungsklage	6	13,3 %
<b>GESAMT</b>	<b>45</b>	<b>100,0 %</b>



### Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
unter 2 Monate	1	2,22 %
2 bis unter 6 Monate	0	0,00 %
6 bis unter 12 Monate	3	6,67 %
1 bis unter 3 Jahre	5	11,11 %
3 bis unter 5 Jahre	3	6,67 %
5 Jahre und länger	0	0,00 %
trifft nicht zu	33	73,33 %
keine Angabe	0	0,00 %
<b>GESAMT</b>	45	100 %

### Einkommen bei Beginn

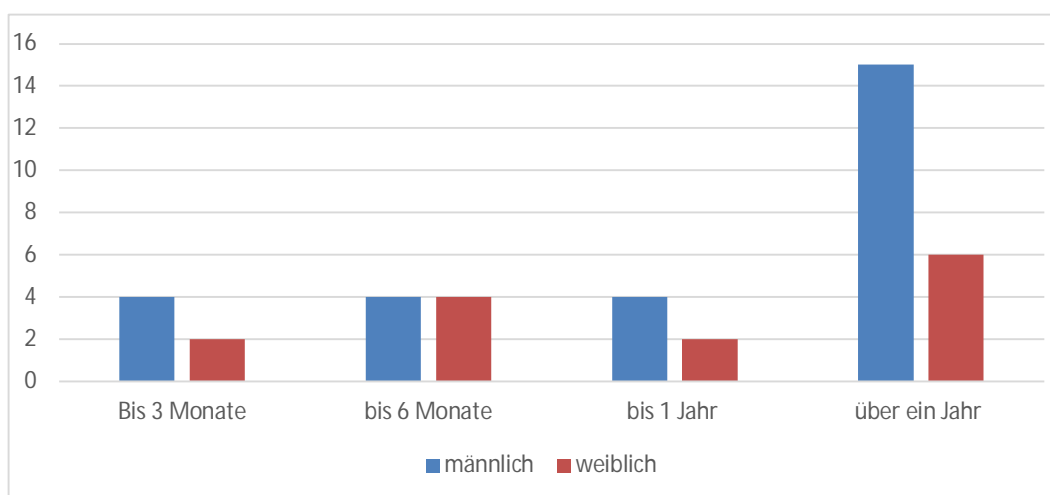
Zu Beginn der Hilfe bezogen 31% der Klient\*innen Arbeitslosengeld oder Bürgergeld. 15 % der neu aufgenommen Klient\*innen erzielten keinerlei Einkommen.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	15	33,3 %
SGB III Arbeitslosengeld I	2	4,4 %
Rente, Pension	8	17,8 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0,0 %
SGB II Bürgergeld	12	26,7 %
SGB XII / Sozialhilfe	0	0,0 %
sonstige Einnahmen	1	2,2 %
kein Einkommen	7	15,6 %
keine Angabe	0	0,0 %
<b>GESAMT</b>	45	100 %

### 3.2 Beendete Fälle (N = 41)

Im Jahr 2024 konnte die Hilfe bei 41 Klient\*innen beendet werden. Davon waren 27 männlich und 14 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 Bürgergeld (53,7 %), Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit (19,5 %), Rente (14,6%). Erfreulich ist an dieser Stelle, dass bei Hilfebeendigung kein(e) Klient\*in ohne Einkommen war.

	Anzahl	Prozent
Einkommen aus Erwerbs- oder Berufstätigkeit	8	19,5 %
SGB III Arbeitslosengeld I	2	4,9 %
Rente, Pension	6	14,6 %
Unterhalt durch Angehörige	0	0,0 %
SGB II Bürgergeld	22	53,7 %
SGB XII / Sozialhilfe	0	2,4 %
sonstige Einnahmen	0	4,9 %
kein Einkommen	0	0 %
keine Angabe	3	7,3 %
<b>GESAMT</b>	<b>41</b>	<b>100,0 %</b>

### Unterkunft bei Beendigung der Hilfe

Rund 75 % der Klient\*innen wohnten bei Beendigung der Hilfe in ihrer eigenen Wohnung. 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	10	71,4 %	20	74,1 %	30	73,2 %
ambulant betreute Wohnform	1	7,1 %	3	11,1 %	4	9,8 %
keine Angabe	3	21,4 %	1	3,7 %	4	9,8 %
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 %	1	3,7 %	0	2,4 %
ohne Unterkunft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Notunterkunft, Übernachtungsstelle	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Hotel, Pension	0	0 %	2	7,4 %	2	4,9 %
<b>GESAMT</b>	14	100 %	27	100 %	41	100

### **Eigenes Bankkonto bei Beendigung der Hilfe**

85% Klient\*innen hatten zum Ende der Hilfe ein eigenes Bankkonto.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Nein	2	4,9 %
Ja	35	85,4 %
keine Angabe	4	9,8 %
<b>GESAMT</b>	41	100,0 %

### **Krankenversicherung bei Beendigung der Hilfe**

Fast alle Klient\*innen waren zum Ende der Hilfe krankenversichert.

	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
ja, in uneingeschränktem Maße	37	90,2 %
Nein	0	0,0 %
ja, aber nur eingeschränkt	1	2,4 %
ungeklärt	0	0,00 %
keine Angabe	3	7,3 %
<b>GESAMT</b>	41	100,0 %

## **4. Wohnungsbezüge 2024**

Das Jahr 2024 war erneut gekennzeichnet durch großen Wohnraummangel in Hamburg. Dies wurde z.B. anhand der Meldung der SAGA deutlich, dass auf der dortigen Warteliste 100.000 Interessierte nach einer Wohnung suchen – demgegenüber lediglich 3.000 Wohnungen jährlich frei werden. Auch die hohe Verweildauer von wohnungslosen Menschen in der öffentlich-rechtlichen Unterbringung sorgt für eine hohe Konkurrenzsituation bei dem schon angespannten 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.

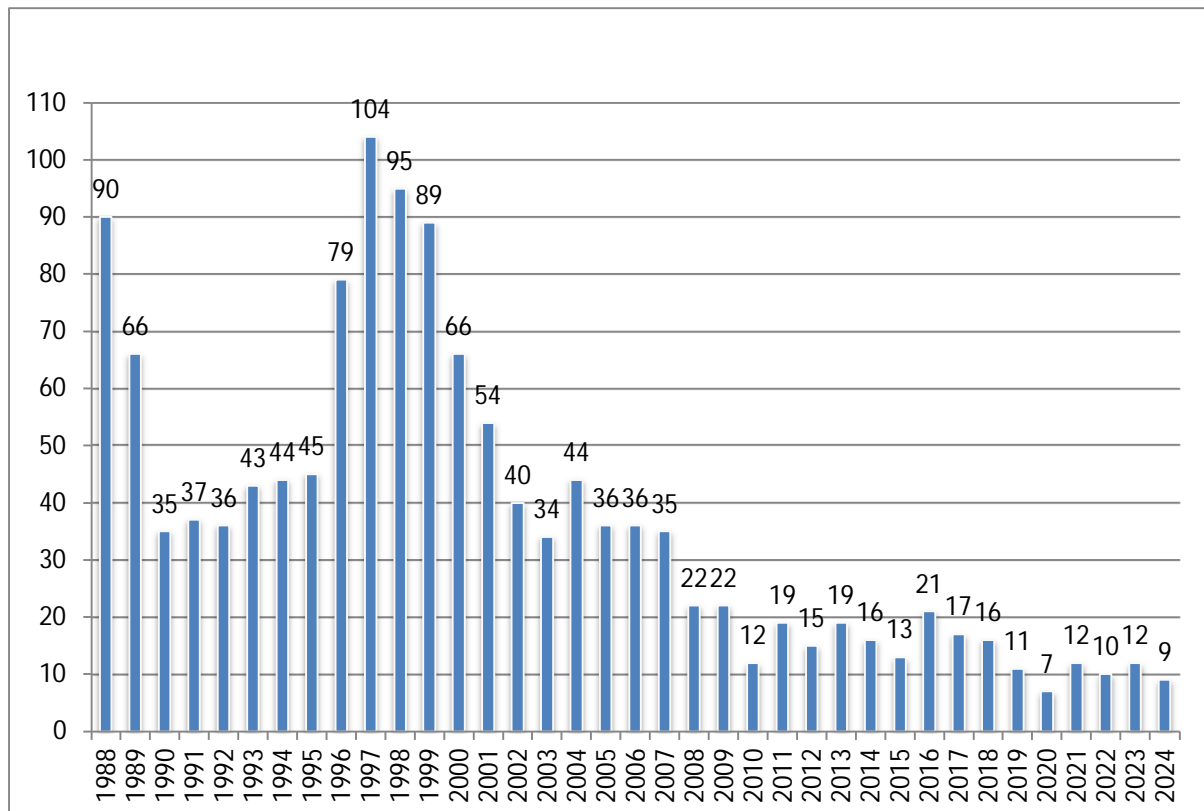
Die Situation auf dem Hamburger Wohnungsmarkt bleibt für diese Personengruppe prekär.

Wohnungsversorgung	
weiblich	6
männlich	3
GESAMT	9
Wohnungsgeber	
Freier Markt	6
Genossenschaften	0
SAGA-GWG	3
Stiftungen	0
Sonstiges	0
GESAMT	9
Wohnungsbezüge über	
D-Schein	2
D-Bestätigung Stufe 1	2
D-Bestätigung Stufe 2	0
D-Bestätigung Stufe 3	1
§ 5-Schein	0
Ankauf von Belegungsrechten	0
Freier Markt	5
GESAMT	9

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 34 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. der Sozialpsychiatrischen Dienst, die Straßensozialarbeit Ottensen, der Mitternachtsbus, das 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 2024 wurden 5 Personen in die Hilfe aufgenommen und mehrere Personen im Rahmen der offenen Sprechstunde weiter durch uns beraten.

Auch im Jahr 2024 war es der Straßensozialarbeit der Beratungsstelle möglich durch eine Spende in der kalten Jahreszeit Schlafsäcke, Supermarktgutscheine und warme Socken zu verteilen, was dankend angenommen wurde und oft den Einstieg ins Gespräch erleichtert hat. Ebenso hatten wir dadurch die Möglichkeit fünf obdachlose Menschen (eine Frau, vier Männer) kurzfristig vorübergehend in einem Hotel unterzubringen bis ihr Leistungsanspruch geklärt und eine Folge-Unterbringung wie z.B. auf den Containerplätzen durch uns vermittelt werden konnte.

Die Straßensozialarbeit ist weiterhin mit der „Straßensozialarbeit Ottensen“ (Bezirksamt Altona) gut vernetzt. Ebenfalls stehen wir im engen fachlichen Austausch mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst mit welchem wir auch gemeinsam obdachlose Personen aufgesucht haben. Mit den „bürgernahen Beamten“ der örtlichen Polizeiwache Mörlenstraße sind wir ebenfalls in regelmäßigem Austausch. Durch diese verschiedenen Vernetzungen sind wir fachlich sowie praktisch gut eingebunden im Sozialraum Altona.

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.

Auch in diesem Jahr sind leider verstorbene Obdachlose Menschen zu beklagen. Wir haben diesbezüglich Interviews gegenüber Hinz und Kunz und dem NDR gegeben, um auf die kritische Lage der Klientel aufmerksam zu machen. Es wird dabei immer wieder klar, dass der verfügbare Stellenumfang für Straßensozialarbeit in unserem Bezirk für uns zu knapp bemessen ist. Dieser sollte durch Aufstockung den aktuellen Gegebenheiten angepasst werden. Die letzte Zählung der obdachlosen Menschen in Hamburg hat gezeigt und bestätigt, dass es zunehmend mehr Hilfebedarfe bei dieser Klientel gibt. Nicht nur die Zahl der obdachlosen Menschen in Hamburg ist gestiegen, sondern auch die gesundheitliche Situation der Menschen hat sich verschlechtert. Es wurde festgestellt, dass es beispielsweise einen Zuwachs an Menschen mit psychischen Krankheitsbildern gibt.

Im Berichtszeitraum gab es über 381 Kontakte, darunter waren viele Menschen psychisch und/oder körperlich beeinträchtigt und/oder drogenkonsumierend. Außerdem haben wir viele obdachlose Personen ohne geklärte Sozialleistungsansprüche 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 leider immer noch 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 von 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 unserer 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 Klienten, bietet Akuthilfen für Klienten und dient der „offenen Beratung“ für sonstige Hilfesuchende.

Die Sprechstunde steht bei eiligen Angelegenheiten auch Klienten, die bereits in die Hilfe aufgenommen wurden, zur Verfügung, um so hohes Maß an Flexibilität zu gewährleisten.

Die Sprechstunde findet montags, dienstags und donnerstags von 9 bis 13 Uhr statt und wird weiterhin stark frequentiert. Die Sprechstunde wird in der Regel mit je zwei SozialarbeiterInnen besetzt. Zusätzlich bieten wir an den gleichen Tagen eine einstündige Geldverwaltungssprechstunde an. Der erste Werktag im Monat steht allein den Geldverwaltungsklienten als Auszahlungstag zur Verfügung.

Im Jahr 2024 lag die Inanspruchnahme der Sprechstunde bei 703 Kontakten.

### 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>
281	422	703

### 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	6
Aufforderung z. Wohnungswechsel	12
Finanzielle Absicherung	166
Mittellos	27
Obdachlos	74
Problem mit Behörden	54
Problem mit Jobcenter	30
Rechtliche Probleme	12
Schulden / Pfändung	30
Unterkunftssuche	34
Wohnungserhalt	68
Wohnungssuche	107

Sonstiges	83
<b>Gesamt</b>	<b>703</b>

### Offene Beratung, Unterkunft der Vorsprechenden

37 % der ratsuchenden Menschen in der Sprechstunde hatten keine eigene Wohnung.

Eigene Wohnung	441
Freunde / Bekannte	87
Herkunftsfamilie	15
Auf der Straße	42 (10 davon Frauen)
Pik As / Frauenzimmer	2
Sonstiges	22
Unterbringung freier Träger	18
Untermiete	37
Winternotprogramm	05
Wohnunterkunft (f&w)	34
<b>Gesamt</b>	<b>703</b>

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

In der Sprechstunde haben wir 111-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	58
Ja	weiblich	20
Ja, aber keine Kapazität	männlich	63
Ja, aber keine Kapazität	weiblich	48
Nein	männlich	101
Nein	weiblich	117
Unklar, nicht ermittelt	männlich	200
Unklar, nicht ermittelt	weiblich	96



## **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 2024 wurden insgesamt 41 Klient\*innen aus der laufenden Hilfe abgemeldet – 20 Personen erhielten durch die Beratungsstelle einen Fragebogen. Bei 21 Personen konnte kein Fragebogen verschickt/ausgehändigt werden. Gründe hierfür waren fehlende Erreichbarkeit der Klient\*innen, mangelndes Sprachverständnis/Analphabetismus, eine hohe psychische Belastung. Einige Klient\*innen sind verstorben. Von den 20 ausgegebenen Fragebögen erhielt die Beratungsstelle 13 Fragebögen ausgefüllt zurück (rund 65%).

Folgende zentrale Ergebnisse wurden sichtbar:

- Rund 62% der Befragten waren männlich.
- Die befragten Klient\*innen haben überwiegend durch Eigeninitiative (61%) oder aufgrund von Empfehlung (31%) Zugang zur Beratungsstelle gefunden.
- Die Klient\*innen haben die Beratungsgespräche und Unterstützungsangebote zu 100% positiv bewertet, fühlten sich sehr respektiert und waren mit den Gesprächen auch in Krisensituationen sehr zufrieden.
- Sie gaben an, dass ihre Problembereiche gut bearbeitet werden konnten.
- Die Beratung wurde als professionell, hilfsbereit und freundlich bewertet und viele Klient\*innen gaben an, dass sie durch die Beratung eine Wohnung gefunden haben oder die bisherige Wohnung gesichert werden konnte.

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

Die Beratungsstelle erhielt insgesamt 23 ausgefüllte Fragebögen zurück. Der überwiegende Teil der Befragten (48%) hat aufgrund einer Empfehlung Zugang zur Beratungsstelle erhalten, was die gute Vernetzung und Außenwirkung der Beratungsstelle zeigt. Ebenso hat ein großer Anteil (44%) aus Eigeninitiative Zugang zur Beratungsstelle erhalten.

Erfreulicherweise haben sich 100% 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. Die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter\*innen wurde explizit gelobt.

### **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](http://www.wohnungslose.de)

Hamburg-Altona im April 2025