



# Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

Hilfe für Personen mit Wohnungsproblemen

## Konzept

**Aktualisierte Fassung  
Stand: Januar 2010**

**Integrationshilfen**

Verein zur Förderung sozial Benachteiligter,  
insbesondere Haftentlassener

## **Inhaltsverzeichnis:**

<b>1.</b>	<b>Menschenbild</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Verständnis für Ursachen der Wohnungslosigkeit</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Leitlinien unserer Arbeit</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Trägerschaft und Finanzierung</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Stellenplan</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Umstrukturierung der Hamburger Wohnungslosenhilfe</b>	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>Standort</b>	<b>5</b>
<b>8.</b>	<b>Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten</b>	<b>6</b>
<b>8.1.</b>	<b>Personenkreis</b>	<b>6</b>
<b>8.2.</b>	<b>Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft</b>	<b>7</b>
<b>8.3.</b>	<b>Besondere Lebensverhältnisse</b>	<b>7</b>
<b>8.4.</b>	<b>Soziale Schwierigkeiten</b>	<b>7</b>
<b>8.5.</b>	<b>„aus eigener Kraft hierzu nicht fähig“</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Leistungskatalog</b>	<b>8</b>
<b>9.1.</b>	<b>Erstgespräch</b>	<b>8</b>
<b>9.2.</b>	<b>Hilfeverlauf</b>	<b>9</b>
<b>9.3.</b>	<b>Hilfen zur Beschaffung von Papieren</b>	<b>9</b>
<b>9.4.</b>	<b>Hilfen zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft</b>	<b>9</b>
<b>9.5.</b>	<b>Hilfen zur Erlangung von eigenem Wohnraum</b>	<b>10</b>
<b>9.6.</b>	<b>Hilfen zum Erhalt von eigenem Wohnraum</b>	<b>10</b>
<b>9.7.</b>	<b>Hilfen zur Erlangung und Sicherung eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes</b>	<b>10</b>
<b>9.8.</b>	<b>Hilfen zur finanziellen Absicherung</b>	<b>11</b>
<b>9.9.</b>	<b>Hilfen im Umgang mit Schulden</b>	<b>11</b>
<b>9.10.</b>	<b>Hilfen zur sozialen Integration und Freizeitgestaltung</b>	<b>11</b>
<b>9.11.</b>	<b>Hilfen zur Inanspruchnahme des allgemeinen Gesundheitssystems</b>	<b>11</b>
<b>9.12.</b>	<b>Hilfen zur Inanspruchnahme des Suchthilfesystems</b>	<b>11</b>
<b>9.13.</b>	<b>Hilfen zur Inanspruchnahme des Hilfesystems für psychisch erkrankte Menschen</b>	<b>12</b>
<b>9.14.</b>	<b>Krisenintervention</b>	<b>12</b>
<b>10.</b>	<b>Freiwillige Geldverwaltung</b>	<b>12</b>
<b>11.</b>	<b>Methoden</b>	<b>12</b>
<b>11.1.</b>	<b>Offene Beratung / Öffnungszeiten</b>	<b>12</b>
<b>11.2.</b>	<b>Persönliche Hilfe</b>	<b>13</b>
<b>11.3.</b>	<b>Straßensozialarbeit</b>	<b>13</b>
<b>11.4.</b>	<b>Offenes Frühstück / Gruppenangebot</b>	<b>14</b>

<b>12.</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>14</b>
<b>12.1.</b>	<b>Zusammenarbeit mit anderen Institutionen</b>	<b>15</b>
<b>12.2.</b>	<b>Lobbyarbeit</b>	<b>16</b>
<b>13.</b>	<b>Interkulturelle Öffnung</b>	<b>16</b>
<b>14.</b>	<b>Qualitätssicherung</b>	<b>16</b>
<b>15.</b>	<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>18</b>

**Vorbemerkung:** Aufgrund der besseren Lesbarkeit haben wir ausschließlich die männliche Form gewählt, selbstverständlich meinen wir sowohl die männliche als auch die weibliche Form.

## **1. Menschenbild**

Unser Menschenbild ist geprägt von grundlegender Akzeptanz. Wir achten die Privatsphäre und die Lebenssituation der Klientel und erkennen, respektieren und fördern die individuellen Ziele, die Verantwortung und Unterschiede.

Wir orientieren uns an allgemein menschlichen Werten wie sie im Katalog der Menschenrechte, den Persönlichkeitsrechten und dem Sozialstaatsangebot des Grundgesetzes zum Ausdruck kommen

Demzufolge erfährt unser Handeln in der Würde der Person seine unbedingte und allgemeine Orientierung.

Unsere Dienstleistung kann von jedem Menschen unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Alter, Nationalität, Religion und Gesinnung in Anspruch genommen werden. Wir begegnen jeder Art von Diskriminierung, sei es aufgrund von politischer Überzeugung, nationaler Herkunft, Weltanschauung, Religion, Familienstand, Behinderung, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Rasse, Farbe oder irgendeiner anderen Neigung oder persönlicher Eigenschaft, eines Zustandes oder Status. (vgl. „Berufsethische Prinzipien des DBSH“)

## **2. Verständnis für Ursachen der Wohnungslosigkeit**

Aus unserer Sicht ist Armut die wesentlichste Ursache für Wohnungslosigkeit. Hierbei ist Armut als vielschichtige Lebenssituation zu sehen.

In den vergangenen Jahrzehnten verschärfte sich die Spaltung zwischen „Arm“ und „Reich“. Durch den wirtschaftlichen Strukturwandel wurde diese Entwicklung noch vorangetrieben.

Arbeitsmarktkrise, Sozialabbau und Modernisierungsprozesse führen zu sozialen Ungerechtigkeiten und Armutsrisiken. Deshalb ist für uns Wohnungslosigkeit in erster Linie das Ergebnis eines Verarmungs- und Ausgrenzungsprozesses benachteiligter Menschen. Andererseits können persönliche Krisen wie z.B. Arbeitsplatzverlust oder Scheidung zu Notlagen führen, aus denen sich Menschen nicht mehr aus eigener Kraft heraushelfen können.

Der Wohnungsverlust ist meistens mit materiellen, sozialen und persönlichen Problemen verbunden und Wohnungslosigkeit eine Folge von Benachteiligung, Misserfolgen, Verarmung und Ausgrenzung.

### 3. Leitlinien unserer Arbeit

#### Wir

- orientieren uns an den Bedürfnissen der Betroffenen und unterstützen diese, ihr Leben eigenständig und verantwortlich zu gestalten
- achten die Persönlichkeit und Integrität der Hilfesuchenden
- erbringen unsere Hilfsangebote nach dem Grundsatz der „Hilfe zur Selbsthilfe“
- akzeptieren persönliche Lebensentwürfe
- arbeiten ressourcen- und nicht defizitorientiert
- beziehen den gesellschaftlichen und sozialen Kontext in die individuelle Beratung mit ein
- arbeiten nach einem ganzheitlichen Ansatz
- beziehen die Grundprinzipien Freiwilligkeit und Parteilichkeit in unsere Arbeit mit ein
- sehen es als Zielvorgabe an, die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität unserer Arbeit klar zu definieren und transparent darzustellen
- haben eine professionelle Grundhaltung, die sich an den Bedürfnissen und Problemen der Hilfesuchenden orientiert
- erhalten und entwickeln unsere berufliche und persönliche professionelle Qualifikation durch Fort- und Weiterbildungen sowie Supervision

#### **4. Trägerschaft und Finanzierung**

Die sozialen Beratungsstellen in Bergedorf und Billstedt wurden 1989 ins Leben gerufen und waren unter gemeinsamer Trägerschaft des Caritasverbandes für Hamburg e.V. und Integrationshilfen e.V. tätig.

Am 1. Januar 2005 übernahm Integrationshilfen e.V. die alleinige Trägerschaft. Die Finanzierung erfolgt durch die Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz.

#### **5. Stellenplan**

Für die Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt sind vorgesehen:

- 4,5 Stellen für Sozialarbeiter
- 0,5 Stelle für Verwaltungskraft
- 0,5 Stelle für Reinigungskraft
- sowie ein Zivildienstleistender

Seit der Umstrukturierung der Wohnungslosenhilfe im Juli 2005 werden 20 Stunden der Sozialarbeit für die Durchführung des Aufgabengebietes Straßensozialarbeit genutzt.

#### **6. Umstrukturierung der Hamburger Wohnungslosenhilfe \_\_**

Durch die Umstrukturierung der Wohnungslosenhilfe und des vom Senat beschlossenen Fachstellenkonzeptes änderten sich ab dem 1. Juli 2005 die Aufgabenschwerpunkte der Sozialen Beratungsstellen. Bisherige Teilinhalte der Beratung nach §§ 67 ff. SGB XII wurden von Freien Trägern in behördliche Institutionen verlagert. Teilspekte der Wohnungsversorgung werden seither von den Fachstellen übernommen. Als weiteren Arbeitsschwerpunkt der Sozialen Beratungsstellen wurde die Straßensozialarbeit eingeführt.

#### **7. Standort**

Das Fachstellenmodell sieht für jeden Hamburger Bezirk eine Soziale Beratungsstelle vor. Die Beratungsstelle Bergedorf /Billstedt ist nicht nur für den gesamten Bezirk Bergedorf zuständig, sondern auch weiterhin für Billstedt in seinen Grenzen.

Der Bezirk Bergedorf ist der flächenmäßig zweitgrößte Bezirk Hamburgs. Zu diesem Gebiet gehören sowohl ländliche Gemeinden, wie Vier- und Marschlande, als auch soziale Brennpunkte, wie Lohbrügge, Bergedorf-West, Nettleburg und Allermöhe.

Laut Erhebungen des statistischen Landesamtes betrug im Juni 2008 die Arbeitslosigkeit der 15- bis 65-jährigen im Stadtteil Lohbrügge 7%, d.h. 1% mehr als im Hamburger Durchschnitt. Im Stadtteil Bergedorf betrug er 6,5% (0,5% mehr als im Hamburger Durchschnitt) Im Stadtteil Allermöhe gab es in der o. g. Altersgruppe 7,1% Arbeitslose (1,1% mehr als im Hamburger Durchschnitt).

Nach den Angaben des statistischen Landesamtes von März 2008 bezogen im Stadtteil Allermöhe 21 %, im Stadtteil Bergedorf 38% und im Stadtteil Lohbrügge 35% der Bevölkerung Leistungen nach SGB II ( Zahlen gerundet).

Der Stadtteil Billstedt ist ein von struktureller und materieller Armut extrem geprägter Stadtteil. Die Arge in Billstedt hat dementsprechend die höchste Kundenkapazität in Hamburg. Laut Erhebungen des Landesamtes für Statistik betrug im Juni 2008 die Arbeitslosigkeit der 15 bis 65-jährigen 10,7 %. Das sind 4,7 % mehr als im Hamburger Durchschnitt. In Billstedt wurden vergleichsweise viele Sozialwohnungen auch für Einpersonenhaushalte gebaut. Bekannt sind künstlich geschaffene Gebiete, wie Mümmelmannsberg und Sonnenland, denen es an gewachsener sozialer Infrastruktur mangelt. Es fehlen beispielsweise attraktive und preisgünstige Freizeiteinrichtungen. Es gibt weder ein allgemeines Krankenhaus noch einen größeren privaten Beschäftigungsträger.

## **8. Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten**

Die Paragraphen 67 ff. SGB XII umschreiben die Zielgruppe, Intention und die Inhalte der Hilfe und werden so zu einem Programm für ein ganzes Arbeitsfeld.

### **8.1. Personenkreis**

„Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, sind Leistungen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu erbringen, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind.

„Die Leistungen umfassen alle Maßnahmen, die notwendig sind, um die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhindern, insbesondere Beratung und persönliche Betreuung für die Leistungsberechtigten und ihre Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Erhaltung und Beschaffung einer Wohnung“ (§§ 67 ff. SGB XII).

## **8.2. Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft**

Die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft ist insbesondere dann beeinträchtigt, wenn der Hilfesuchende durch die sozialen Schwierigkeiten im Austausch mit seiner Umwelt gehindert ist, sei es, dass er selbst am Kontakt mit seiner Umwelt gehindert ist, sei es, dass er auf Grund seiner besonderen Situation von der Umwelt isoliert wird. Dabei kann die Aufzählung der Maßnahmen nicht eng abgegrenzt werden, auch unmittelbar drohende Schwierigkeiten dürfen ausreichen.

## **8.3. Besondere Lebensverhältnisse**

Besondere Lebensverhältnisse lassen sich als Abweichung von „normalen“ Lebensverhältnissen bestimmen. Demgegenüber sind besondere Lebensverhältnisse, entsprechend der Beschreibung normaler Lebensverhältnisse, gekennzeichnet durch Mangel an Arbeit, Mangel an Wohnraum, Mangel an Beziehungen zu Angehörigen, Freunden, Kollegen usw., Mangel an sozialer Sicherung für die Risiken Krankheit, Alter, Unfall sowie Mangel an dem für den Lebensunterhalt notwendigen Geld, Mangel an Chancen zu gesundheitsbewusster Lebensweise, Mangel an Bildung und Mangel an Unterhaltung und Sport.

## **8.4. Soziale Schwierigkeiten**

Besondere soziale Schwierigkeiten lassen sich als eine ursächlich durch die besonderen Lebensverhältnisse bewirkte soziale Hilfebedürftigkeit verstehen, die das Leben in der Gemeinschaft, als „Normalität“ verhindert oder erheblich beeinträchtigt. Beispielhaft zählt die Durchführungsverordnung zu den §§ 67 ff. SGB XII Schwierigkeiten „in der Familie, in der Nachbarschaft oder am Arbeitsplatz“ auf.

Gemeint sind damit Schwierigkeiten, die in der Interaktion des Betroffenen mit seiner sozialen Umwelt auftreten. Hierzu gehören neben personenbezogenen Kontakten (Familie, Freunde, usw.) auch die Beziehungen zu anderen Organisationsformen, wie sozialen Netzwerken, das Verhältnis zu bürokratischen Institutionen und anderen sozialen Systemen, die für das Zusammenwirken einer Gemeinschaft bedeutsam sind.



## **8.5. „aus eigener Kraft hierzu nicht fähig“**

Eine weitere Bedingung für das Einsetzen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII ist, dass die Hilfesuchenden nicht fähig sind, den Hilfebedarf ohne fremde Hilfe zu decken. Wesentlicher Anknüpfungspunkt für Feststellungen dazu sind nicht Ursachen der Hilfebedürftigkeit, sondern äußere Merkmale wie z.B. die Dauer des Hilfebedarfs, die Wünsche der Hilfesuchenden, die Wiederkehr des Hilfebedarfs in ihren Lebensläufen usw. Mit der Formulierung „aus eigener Kraft“ ist klargestellt, dass auch Gesichtspunkte bei der Hilfe zu berücksichtigen sind, die die Betroffenen nicht selbst beeinflussen können, weil fremde Kräfte, wie z.B. die Situation auf dem Arbeits- und Wohnungsmarkt dem entgegenstehen. Mangelnde Fähigkeit zur Selbsthilfe ist eine Voraussetzung für die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII; sie kommt auch als ergänzende Hilfe zur eigenen Leistungsfähigkeit der Hilfesuchenden in Betracht.

## **9. Leistungskatalog**

Entsprechend dem gesetzlichen Auftrag erbringt die Beratungsstelle Bergedorf/Billsdtedt folgende Leistungen:

### **9.1. Erstgespräch**

Im Erstgespräch wird der Hilfebedarf gem. §§ 67 ff. SGB XII zunächst geprüft.

Weitere inhaltliche Schwerpunkte sind:

- Information über das Angebot der Beratungsstelle
- Informationen über die Arbeitsweise der Beratungsstelle
- Vereinbarung über die Aufnahme der Hilfe
- Kurzplanung der ersten Hilfeinhalte
- Mitteilung über die Aufnahme an die bewilligenden Stellen
- Vermittlung an andere Behörden und Institutionen

## **9.2. Hilfeverlauf**

Es werden nach dem Erstgespräch gemeinsam mit dem Klienten die Ausgangslage, die sozialen Schwierigkeiten, der Bedarf und die Ziele der Hilfe anhand eines Hilfeplanes festgelegt.

Der Hilfeplan beinhaltet die Bereiche:

- Einkommen
- Papiere
- Unterkunft
- Wohnung
- Arbeit / Ausbildung
- Gesundheit
- Schulden
- Kontakte / Interessen
- Sonstiges

Im Rahmen des Hilfeprozesses werden der Bedarf und die Ziele immer wieder überprüft und gegebenenfalls aktualisiert. Kommt es zur Beendigung der Hilfe, wird die bewilligende Stelle darüber schriftlich informiert.

## **9.3. Hilfen zur Beschaffung von Papieren**

- Identitätsbescheinigung
- Geburtsurkunde
- Lohnsteuerkarte
- Chipkarte/Krankenversicherung
- Sozialversicherungsausweis
- Schwerbehindertenausweis etc.

## **9.4. Hilfen zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft**

- Bei akuter Obdachlosigkeit Vermittlung an die entsprechende Fachstelle
- Vermittlung zwecks Unterbringung in Wohn- und Übernachtungsprojekte
- Herstellung des Kontaktes zwischen dem Klienten und dem zuständigen Sachbearbeiter der Fachstelle für Wohnungsnotfälle.

## **9.5. Hilfen zur Erlangung von eigenem Wohnraum**

- Information und Beratung über Wohnberechtigungsscheine
- Hilfe bei der Beantragung des Dringlichkeitsscheins
- Herstellung von Kontakten zu privaten Vermietern und Genossenschaften
- Hilfe bei der Wohnungssuche über Zeitungen und Internet
- Nutzung bereits bestehender Kontakte zu Vermietern
- Gegebenenfalls Begleitung zu Besichtigungs- und Vorstellungsterminen
- Verhandlungen mit der zuständigen Arbeitsgemeinschaft oder Grundsicherungsabteilung für die Ausstellung von Übernahmeerklärungen von Mieten, Kautionen, Genossenschaftsanteilen
- Hilfe bei Beantragung von Einrichtungsgegenständen/Hausrat
- Erweiterung der persönlichen Kompetenzen bei der Führung von Telefonaten und Vorstellungsgesprächen.

## **9.6. Hilfen zur Erhaltung von eigenem Wohnraum**

- Beratung bei drohendem Wohnungsverlust – meist in direkter Zusammenarbeit mit der zuständigen Bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle
- Kontakte mit Vermietern zur Vermeidung der Vollstreckung von Räumungstiteln
- Sicherstellung von Zahlungen an Vermieter, Energieversorger usw. durch freiwillige Geldverwaltung
- Hilfestellungen bei Anträgen auf Räumungsaufschub, Vollstreckungsschutz und ggf. Beschwerden gegen Ablehnungen des Vollstreckungsschutzes

## **9.7. Hilfen zur Erlangung und Sicherung eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes**

- Hilfe bei der Entwicklung einer beruflichen Perspektive
- Vermittlung zu Fachdiensten (Agentur für Arbeit, Weiterbildungsträger, Fall-Manager)
- Kontakte zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt (Hilfestellungen zur Inanspruchnahme eines 1 Euro-Jobs)
- Hilfe bei der Erstellung von schriftlichen Bewerbungen und Lebensläufen

### **9.8. Hilfe zur finanziellen Absicherung**

- Hilfe bei Antragstellungen (ARGE, Agentur für Arbeit, Grundsicherungs- und Sozialamt , LVA, BfA, Wohngeld etc.)
- Durchsetzung von Rechtsansprüchen durch Verhandlungen mit Leistungsträgern
- Formulierungshilfen bei Widersprüchen, Klagen, Anträgen auf einstweilige Verfügung usw.
- Hilfestellung bei der Geldeinteilung
- Hilfe bei der Einrichtung eines eigenen Girokontos

### **9.9. Hilfen im Umgang mit Schulden**

- Überblick über die Gesamthöhe der Schulden und die verschiedenen Gläubiger erstellen
- Kontaktaufnahme zu Gläubigern
- Ratenzahlungen vereinbaren bzw. Antrag auf Stundung stellen
- Vermittlung zu anerkannten Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen

### **9.10. Hilfen zur sozialen Integration und Freizeitgestaltung**

- Beratung über Möglichkeiten der Freizeitgestaltung
- Abklärung bestehender familiärer Beziehungen und evtl. Unterstützung bei Kontaktaufnahme

### **9.11. Hilfe zur Inanspruchnahme des allgemeinen Gesundheitssystems**

- Zugang zum allgemeinen Gesundheitssystem herstellen
- Motivierung, geeignete Hilfen in Anspruch zu nehmen
- Kontakte zu Ärzten, Fachärzten, psychologischen Hilfen, Fachberatung

### **9.12. Hilfen zur Inanspruchnahme des Suchthilfesystems**

- Information über Selbsthilfegruppen etc.
- Motivation
- Vermittlung

### **9.13. Hilfen zur Inanspruchnahme des Hilfesystems für psychisch erkrankte Personen**

- Information über Hilfsmöglichkeiten
- Motivation
- Vermittlung

### **9.14. Krisenintervention**

- Gemeinsame Erfassung und Beschreibung der akuten Krise
- Hilfe bei der Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten

## **10. Freiwillige Geldverwaltung**

Ein Arbeitsschwerpunkt beinhaltet unter anderem die Einrichtung einer zeitlich befristeten freiwilligen Geldverwaltung.

Über das speziell eingerichtete Servicekonto unserer Beratungsstelle besteht mit den Klienten die Vereinbarung monatlich und pünktlich den fälligen Mietzins, die Mietnebenkosten und sonstige individuelle Zahlungen sicherzustellen. Außerdem bieten wir Hilfestellungen für die Bereiche Schuldenregulierung/Korrespondenz mit Gläubigern / Verhinderung von Inhaftierung, materielle Existenzsicherung, Unterstützung bei der Erledigung diverser Behördenangelegenheiten etc. an.

## **11. Methoden**

### **11.1. Offene Beratung / Öffnungszeiten**

Unsere aktuellen Öffnungszeiten der Offenen Beratung in Bergedorf /Billstedt sind:

**Montag, Dienstag und Donnerstag 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr und nach Vereinbarung.**

Die Beratungsstelle Bergedorf /Billstedt bietet Offene Beratung an, zu denen Ratsuchende ohne Voranmeldung erstmals kommen können. Hierbei wird geprüft, ob ein Anspruch gem. §§ 67 ff. SGB XII besteht, ggf. wird an andere Behörden und Institutionen vermittelt und es erfolgt in diesem Rahmen eine erste Krisenintervention.

Des Weiteren wird die offene Beratung von Personen aus dem Stadtteil als Sozialbe-

ratung genutzt.

## **11.2. Persönlichen Hilfe**

Die Einzelfallhilfe ist sowohl zeitlich als auch inhaltlich die wesentliche Form der Unterstützung. Unter Einzelfallhilfe verstehen wir das individuelle Gespräch zwischen Berater und der einzelnen betroffenen Person.

Nach dem Erstgespräch setzt die persönliche Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII ein.

Den Klienten wird eine feste Ansprechperson zugeordnet; in der Regel ist das der Berater des Erstgespräches, um so die intensive Gesprächsbasis des Erstkontaktes weiter auszubauen. Auf individuelle Wünsche der Klienten wird nach Möglichkeit eingegangen; auch während des laufenden Hilfeprozesses ist in begründeten Einzelfällen ein Wechsel des Beraters grundsätzlich möglich.

Bei Bedarf, vor allem in akuten Notlagen, sind alle Mitarbeiter der Beratungsstelle Ansprechpartner der Klienten, unabhängig von der individuellen Zuordnung. Gegebenenfalls werden Hausbesuche, sowie Begleitung bei Behördengängen und Vermietergesprächen vorgenommen. Zwischen Berater und Klienten werden feste Termine vereinbart.

Mit der Hilfe durch die Beratungsstelle wird eine Überwindung des Hilfebedarfes angestrebt. Die Dauer der Unterstützung ist individuell verschieden und hängt immer auch von den konkreten Bedingungen beispielsweise des Wohnungs- und Arbeitsmarktes ab, oder von notwendigen Maßnahmen zur Verhinderung von Verschlimmerung der persönlichen Lebenslagen.

Die Dauer der Unterstützung ist abhängig von der Bereitschaft der Klienten zur Zusammenarbeit. Sie kann von ihnen jederzeit abgebrochen werden. Melden sich die Betroffenen nicht bzw. nehmen sie die vereinbarten Termine nicht wahr, wird von Seiten der Sozialarbeiter versucht, den Kontakt schriftlich und/oder telefonisch bzw. per aufsuchender Arbeit wieder aufzunehmen. Sofern dennoch keine Reaktion erfolgt, wird die persönliche Hilfe beendet mit der Option diese wieder aufzunehmen.

## **11.3. Straßensozialarbeit**

Zielgruppe für Straßensozialarbeit sind obdachlose und überwiegend auf der Straße lebende Menschen, deren Lebenssituation durch Straßensozialarbeit verbessert werden kann, die aber von dem bestehenden Hilfesystem der Wohnungslosenhilfe bisher nicht erreicht wurden.

Bei der Straßensozialarbeit handelt es sich um ein niedrighschwelliges Angebot für den oben genannten Personenkreis mit dem Ziel, Prozesse sozialer, psychischer und physischer Verelendung aufzuhalten oder zumindest ihre Auswirkungen abzu-schwächen. Ziel soll es sein, die Integration dieser Menschen in das Hilfesystem zu erreichen. – Siehe Konzeption Straßensozialarbeit

#### **11.4. Offenes Frühstück / Gruppenangebot**

Seit Januar 2009 bieten wir jedem letzten Montag im Monat ein Offenes Frühstück an. Das Angebot ist offen für alle KlientInnen, die unsere Beratungsstelle aufsuchen und mit einer Kostenbeteiligung von 50 Cent verbunden. Eine vorherige Anmeldung muss nicht erfolgen. Die Festlegung auf den letzten Montag im Monat hat sich aus verschiedenen Kriterien als sinnvoll ergeben. So kollidiert dieser Wochentag nicht mit den Terminen der Bergedorfer Tafel und am Ende des Monats haben die KlientInnen in der Regel wenig Geld für Lebensmittel zur Verfügung.

Wir bieten mit diesem Angebot in unserer Beratungsstelle einen Rahmen, der bei vielen KlientInnen in dieser Form meist nicht mehr praktiziert wird. An einem ansprechend hergerichteten Tisch gesellig zusammen zu sitzen und eine Mahlzeit zu sich zu nehmen. Dies ist für viele etwas Besonderes. So können Kontakte geknüpft werden, die aus der häufig vorhandenen Isolation helfen können.

Weitere wesentliche Aspekte sind ein Bewusstsein für eine gesunde Ernährung zu schaffen, den Tagesablauf zu strukturieren und damit zur gesamtgesundheitlichen Verbesserung der KlientInnen beizutragen.

#### **12. Öffentlichkeitsarbeit**

Aufgrund der geringeren finanziellen Ressourcen des Staates im sozialen Bereich darf die Öffentlichkeitsarbeit nicht unterschätzt werden. Wir vermitteln der Öffentlichkeit die politische und soziale Bedeutung der Beratungsstellen. Öffentlichkeitsarbeit dient damit nicht nur der Werbung, sondern auch der Aufklärung über soziale Missstände.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle richtet sich an folgende Zielgruppen: den betroffenen Personenkreis, die Fachöffentlichkeit, die interessierte Öffentlichkeit.

Diese Zielgruppen werden auf unterschiedlichen Wegen erreicht: durch Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, durch mittelbare Werbung, durch Kontakte im Stadtteil, durch Lobbyarbeit.

## 12.1. Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

Ein wesentlicher Punkt der Öffentlichkeitsarbeit ist die Kontaktaufnahme zu den Ratsuchenden über andere Institutionen, speziell aus der Wohnungslosenhilfe. Sachbearbeiter unterschiedlicher Ämter (ARGE Bergedorf und Billstedt, Zentralstelle § 68 SGB XII, Amt für Soziale Dienste, Wohnungsamt, Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle usw.) wirken als Multiplikatoren und dienen der Vernetzung.

Erstkontakte entstehen u. a. auch über Kirchen, sozialer Dienste in Krankenhäusern, Jugendeinrichtungen, Migranten-, Sucht- und Schuldnerberatungsstellen, mit denen ein Informationsaustausch besteht.

Im Rahmen der Straßensozialarbeit, aber auch bei Klienten, die bereits fest an die Beratungsstelle angebunden sind, treffen wir immer wieder auf Menschen mit schlechtem Gesundheitszustand. Aufgrund der Schwierigkeiten unserer Klientel, bestehende medizinische Angebote in Anspruch zu nehmen, haben wir uns mit dem Krankenmobil vernetzt. Dadurch konnte der bis dato nicht gedeckte Bedarf an medizinischer Versorgung im Bezirk Bergedorf abgedeckt werden.

Seit Beginn des Jahres 2009 kommt die Kooperation der Soz. Beratungsstelle mit der Mobilen Hilfe der Verbesserung der gesundheitlichen Versorgung zugute: Das Krankenmobil fährt einmal wöchentlich den Standort Bergedorf an, den wir ebenso wie die Uhrzeit an die Essensausgabezeit der Bergedorfer Tafel angepasst haben. Der Vorteil hierbei ist, dass eine größtmögliche Gruppe von Menschen mit potentielltem Unterstützungsbedarf ohnehin vor Ort ist. Dies ist besonders niedrigschwellig, da der Großteil der Menschen nicht extra zu einem festgelegten Termin einen bestimmten Ort aufsuchen muß, sondern sich ohnehin dort aufhält. Hierdurch verringert sich die Schwelle, die pflegerische oder medizinische Versorgung in Anspruch zu nehmen.

Die Straßensozialarbeiterin der Sozialen Beratungsstelle ist zudem vor Ort, um Personen an die Mobile Hilfe zu vermitteln. Einerseits werden bereits bestehende Kontakte genutzt, das Angebot bekannt zu machen, und damit den Zugang zu erleichtern. Andererseits kann durch die Vernetzung auch direkt vor Ort ein Beratungsgespräch im Anschluß an die Behandlung statt finden



## **12.2. Lobbyarbeit**

Lobbyarbeit als eine Art der Wahrnehmung des sozialpolitischen Mandats ist integraler Bestandteil unserer Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten. Soweit im Einzelfall erforderlich, erstreckt sich die persönliche Betreuung auch darauf in der Umgebung des Hilfeempfängers

- Verständnis für seine Schwierigkeiten zu wecken, um Vorurteilen entgegenzuwirken.
- Einflüssen zu begegnen, die die Bereitschaft oder Fähigkeit zur Teilnahme am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigen

Lobbyarbeit wird auch medienwirksam in der Regional- und Fachpresse umgesetzt. Zu bestimmten Anlässen und Themen werden Presse und Fernsehen eingeladen.

## **13. Interkulturelle Öffnung**

Da etwa ein Viertel der Bevölkerung Hamburgs einen Migrationshintergrund hat, macht sich das seit Jahren auch in unserer Arbeit bemerkbar.

Aus diesen Gründen versuchen wir kultursensibel und adäquat auf die Bedarfe der vielfältigen Bevölkerungsgruppen einzugehen, um Zugangschancen zu ermöglichen und professionelle Beratung und Unterstützung zu sichern.

Die interkulturelle Öffnung der Einrichtung zu gestalten, sehen wir als einen kontinuierlichen Prozess der unterschiedliche Bereiche der Arbeit betrifft.

Diese sollte sich dabei in Inhalten, Form und Gestaltung daran orientieren, die Bedarfe von Menschen mit Migrationshintergrund selbstverständlich mitzubedenken und zu berücksichtigen.

## **14. Qualitätssicherung**

Ständige Veränderungen in der Gesellschaft und im Arbeitsfeld bedingen die kontinuierliche Reflexion und Entwicklung der Arbeit im sozialen Bereich. Um den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht zu werden, wird die Arbeit in der Beratungsstelle in regelmäßigen Abständen reflektiert. Knapper werdende Ressourcen und gesellschaftliche Veränderungen erfordern die Überprüfung und Wandlung des Beratungsangebotes.

Hierzu zählen als Methoden die Dienstbesprechungen, die Supervision, Konzepttage und Fortbildungen.

Die erbrachten Leistungen der Beratungsstelle werden mit Hilfe der Software „dv-haus:sozial“ statistisch erfasst und dokumentiert. Die Ergebnisse werden in einem jährlichen Sachbericht zusammengefasst und dem Kostenträger vorgelegt.

Die Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt beteiligt sich an der bundesweiten Erhebung der BAGW e.V. zur Statistik und Dokumentation der Wohnungslosenhilfe.

Das Team der Sozialen Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt

Stand: Januar 2010

## **Quellenverzeichnis:**

Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein März 2008

Berufsethische Prinzipien des DBSH

Beschluss der Bundesmitgliederversammlung vom 21. – 23.11.97 in Göttingen

§§ 3 – 6 der VO zu den §§ 67 ff. SGBXII zur „Durchführung der Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten“