

Jahresbericht 2011



Silva Schnur • Carola Wittjen • Carmen Lombardi
Elisabeth Tohermes • Kerstin Fröhlich • Ludbert Schreiber

Inhalt:

	Seite
1. Einleitung	2
1.1. Zielgruppe und Ziele der Beratung (Auszüge aus der Konzeption)	2-3
1.2. Problemlagen	3-4
1.3. Mitarbeiter/innen	4
1.4. Träger	4
2. Erläuterungen zu einigen statistischen Daten	4
2.1. Alter	4
2.2. Geschlecht	5
2.3. Verteilung nach Bezirken	5
2.4. Staatsangehörigkeit und Muttersprache	5-6
2.5. Haushaltsstruktur	6
2.6. Erwerbstätigkeit und Einkommenssituation	6-7
2.7. Unterkunftssituation und Wohnungsnotfall	7-8
2.8. Leistungserfassung	8
3. Fallbeispiele aus der Beratungspraxis	9
3.1. Fallbeispiel wohnungslose Rentnerin	9
3.2. Fallbeispiel Bedarfsgemeinschaft	9-10
3.3. Fallbeispiel Mietschulden-Kündigung	10
4. Sozialpolitische Entwicklungen mit Auswirkungen auf die Beratungsarbeit	11
4.1. Gesetzesänderungen im SGB II und SGB XII	11-12
4.2. Gesetzesänderungen im Wohngeldgesetz	12
4.3. Geschütztes Marktsegment	12
4.4. Berliner Wohnungsmarkt und „AV Wohnen“	12-13
5. Schwerpunkte und Problematiken im Eröffnungsjahr der Beratungsstelle	13-14
6. Vernetzung und Kooperationen	14-15
7. Öffentlichkeitsarbeit und Gremienarbeit	15
8. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung	15-16
9. Fazit und Ausblick	16

1. Einleitung

Die „Beratungsstelle für Wohnungsnotfälle und Existenzsicherung“ der GEBEWO nahm am 2.1.2011 im zentral gelegenen Berliner Bezirk Kreuzberg ihre Arbeit auf. Durch diese Neueröffnung konnte die an vormals zwei Standorten in Berlin jahrelang bewährte Beratungsarbeit an einem Ort zusammengefasst und weitergeführt werden. Im Mai 2011 wurde das bestehende Beratungsangebot durch eine zusätzliche Sprechstunde auf insgesamt vier Sprechstundentage in der Woche erweitert. Die Beratungsstelle steht Hilfesuchenden aus allen Bezirken der Stadt offen und wurde entsprechend von Bürger/innen des gesamten Stadtgebietes genutzt. Das erste Jahr des Bestehens war geprägt von intensiver Öffentlichkeitsarbeit, um das Beratungsangebot publik zu machen. Dadurch war ein kontinuierliches Wachstum der Klienten/innenzahlen zu verzeichnen.

1.1. Zielgruppe und Ziele der Beratung (Auszüge aus der Konzeption)

Zielgruppe der Beratungsstelle sind Personen, die vorübergehend oder dauerhaft nicht in der Lage sind, ihre finanziellen, behördlichen und Wohnungsangelegenheiten selbständig und angemessen zu klären. Die Betroffenen sind in der Regel nicht mehr fähig, die bestehende Notlage ohne Hilfe von Dritten zu beheben und/oder können den Zugang zum Hilfesystem nicht eigenständig finden. Dies kann gleichermaßen Obdachlose, von Wohnungslosigkeit Bedrohte, Arbeitslose, Alleinerziehende, Auszubildende, Geringverdiener, Mittellose u.a. betreffen.

Das Beratungs- und Hilfeangebot der Beratungsstelle wendet sich damit vor allem an:

- Obdachlose oder von Obdachlosigkeit bedrohte Personen,
- Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen,
- Personen in unzureichenden oder unzumutbaren Wohnverhältnissen,
- Personen ohne existenzsichernde Einnahmen,
- Personen in besonderen Lebensverhältnissen, die zur Behebung der Schwierigkeiten der Hilfe Dritter bedürfen.

Allgemeine und spezifische Hilfeziele:

Mit dem Hilfeangebot verbindet sich eine doppelte Zielsetzung. Zum einen soll ein Hilfe- und Vermittlungsangebot zur Milderung der akuten Probleme bereitgestellt werden, zum anderen sollen durch Beratung, Unterstützung und Vermittlung in Angebote des Regelsystems (z. B. Hilfen nach §§ 67 ff SGB XII) die Selbsthilfepotenziale gestärkt und damit perspektivisch ein menschenwürdiges, existenziell abgesichertes Leben ermöglicht werden.

Aus diesen Grundgedanken ergeben sich folgende spezifische Ziele für die Beratungsstelle:

- Vermeidung von Verschlimmerung der Lebenssituation,
- Abwendung von drohendem Wohnungsverlust,
- Behebung von Wohnungslosigkeit bzw. Obdachlosigkeit,

- Existenzsicherung durch Inanspruchnahme von materiellen Hilfen nach dem SGB II und SGB XII bzw. von vorrangigen anderen Hilfen (z.B. Wohngeld, Kindergeld/-zuschlag, Renten),
- Beschaffung notwendiger Dokumente (z.B. Pass, Meldebescheinigung),
- Ursachenanalyse der Problemlage (ggf. Anregung des Problembewusstseins, Aufzeigen von Handlungsalternativen),
- bei Bedarf Vermittlung an geeignete spezialisierte Fachberatungsstellen (z. B. Schuldnerberatung, Migrationsfachdienste) / Betreuungsmaßnahmen nach §§ 67 ff SGB XII (Betreutes Einzelwohnen, Wohnungserhalt und –erlangung) oder nach §§ 53 ff SGB XII,
- psychosoziale Stärkung bzw. Stabilisierung,
- Initiierung eines positiven Hilfeprozesses,
- Beratung zur Nutzung der Angebote des Sozial- und Gesundheitssystems, um eine Verbesserung der sozialen Situation bzw. des Gesundheitszustandes zu erreichen.

1.2. Problemlagen

Die Klienten/innen der Beratungsstelle suchten die Beratung mit einer Vielzahl an unterschiedlichen Problemlagen auf. Einige Ratsuchende wollten aufgrund ihrer negativen Erfahrungen mit dem Jobcenter sogar auf die ihnen zustehenden Ansprüche verzichten, andere ließen sich zu Sozialleistungen wie Wohngeld und Kinderzuschlag beraten.

Einige häufig auftretende Problemlagen waren:

- Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche durch hemmende Voraussetzungen (negativer Schufaeintrag, fehlende Mietschuldenfreiheitsbescheinigung, Sozialleistungsbezug, Wohnraumverknappung, keine Möglichkeit der Versorgung über das Geschützte Marktsegment)
- z.T. fehlende fachliche Qualifikationen oder Berufsausbildungen, Beschäftigung im Niedriglohnsektor oder in Minijobs und somit Abhängigkeit von aufstockenden Sozialleistungen
- psychische Erkrankungen und Auffälligkeiten, Suchterkrankungen, dadurch z.T. fehlende oder eingeschränkte Erwerbstätigkeit/Erwerbsfähigkeit
- Verschuldung oder Überschuldung durch fehlende finanzielle Absicherung
- zunehmend längere Bearbeitungszeiten bei Wohngeldanträgen (mitunter 6 Monate und mehr) und dadurch fehlende finanzielle Absicherung
- im Jobcenter zeitlich verzögerte Antragsbearbeitung und Leistungsgewährung durch nachträglich angeforderte, u.U. nicht leistungsrelevante Unterlagen
- schwer nachvollziehbare Leistungsberechnungen, inhaltliche Fehler z.T. nicht erkennbar
- z.T. nicht zeitnahe Rückforderung bei erfolgten Überzahlungen, dadurch Gefahr einer Verschuldung
- für Personen mit unterschiedlich hohen Einkünften (z.B. Selbständige, Honorarkräfte) Schwierigkeit der Einkommenseinschätzung und damit Gefährdung des Existenzminimums oder aber Gefahr der Überzahlung, zudem hoher bürokratischer Aufwand bei der Beantragung und bei der Abrechnung

- Verweis auf (vermeintlich) vorrangige Sozialleistungen und Aufhebung der ALG II-Leistungen vor Bewilligung der anderen Sozialleistung, dadurch Leben unterhalb des Existenzminimums, Gefahr der Entstehung von Miet- und Stromschulden
- Sanktionen, dadurch fehlende finanzielle Absicherung

1.3. Mitarbeiter/innen

In der Beratungsstelle arbeiteten im Jahr 2011 vier Diplom-Sozialarbeiterinnen/ Sozialpädagoginnen sowie ein Diplom-Sozialarbeiter/Sozialpädagoge mit insgesamt 3,8 Stellenanteilen. Eine der Mitarbeiterinnen hatte zusätzlich einen 40-prozentigen Leitungsanteil. Ergänzt wurde das Berater/innen-Team ab März durch eine Verwaltungsfachfrau mit einem 60-prozentigen Stellenanteil.

Die zunächst eingesetzte Einrichtungsleiterin verließ die Beratungsstelle zum 30.4.2011, was zu einer internen Neubesetzung des Leitungsanteils führte. Zeitgleich erfolgte die Neueinstellung eines Kollegen.

1.4. Träger

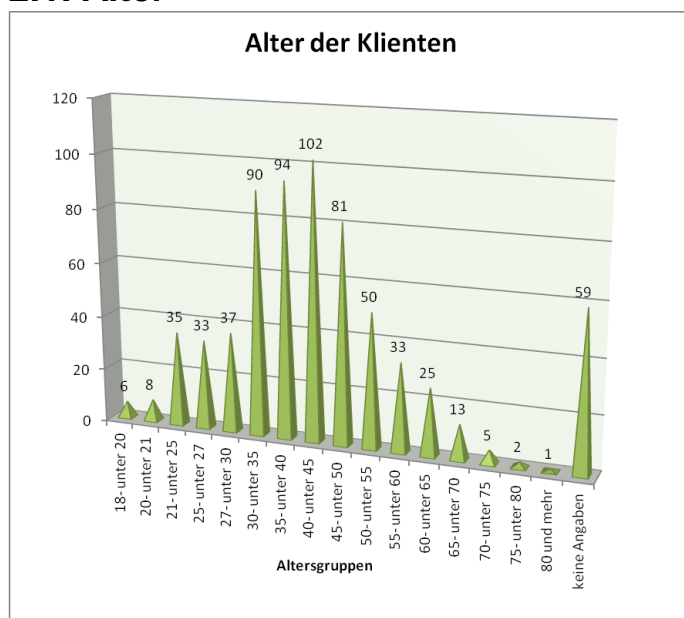
Die Beratungsstelle befindet sich in Trägerschaft der gemeinnützigen Gesellschaft GEBEWO pro. Die GEBEWO pro ist eine Tochtergesellschaft der GEBEWO - Soziale Dienste - Berlin, ein seit 1994 in den Bereichen der „Wohnungsnotfallhilfe“, „Suchtkrankenhilfe“, „Hilfen für Frauen“, „Jugendhilfe“ und „Beschäftigung“ etablierter Träger.

Die GEBEWO pro erhielt durch die Vergabe von Zuwendungsmitteln in 2011 die Möglichkeit, eine Beratungsstelle zu eröffnen, wodurch das Leistungsspektrum des Trägers erweitert und ein Hilfeangebot in der Stadt fortgeführt werden konnte.

2. Erläuterungen zu einigen statistischen Daten

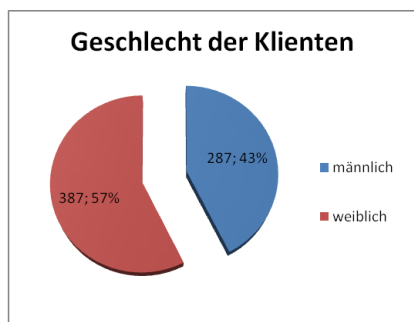
Da keine Vergleichszahlen aus den Vorjahren existieren, wurden nachfolgend nur einige ausgewählte statistische Daten näher betrachtet. Die Gesamtstatistik liegt der Senatsverwaltung in Form des Strukturierten Sachberichtes vor.

2.1. Alter



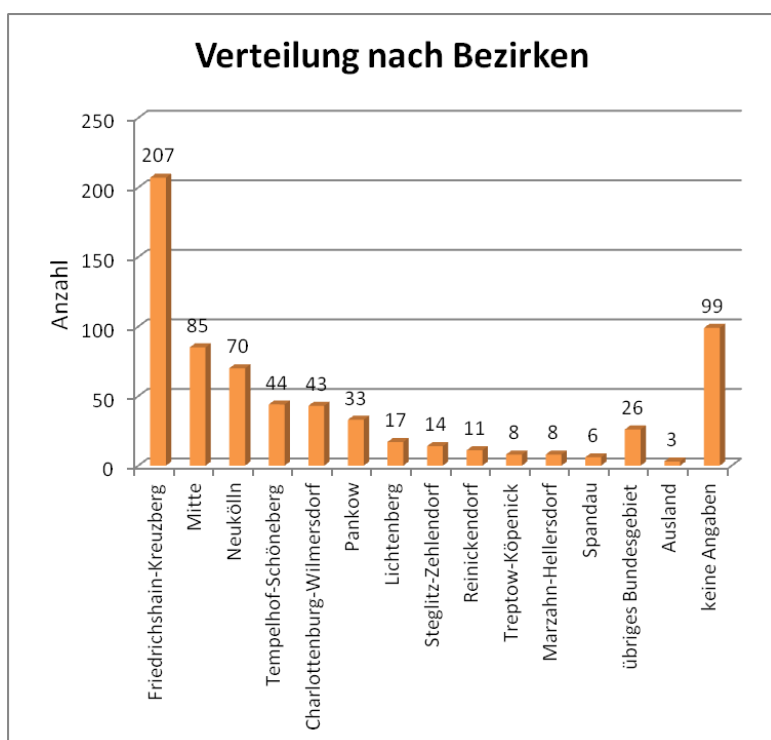
Das Angebot der Beratungsstelle richtet sich an volljährige Personen. Den Hauptanteil der Ratsuchenden bildeten Personen zwischen 30 und unter 50 Jahren.

2.2. Geschlecht



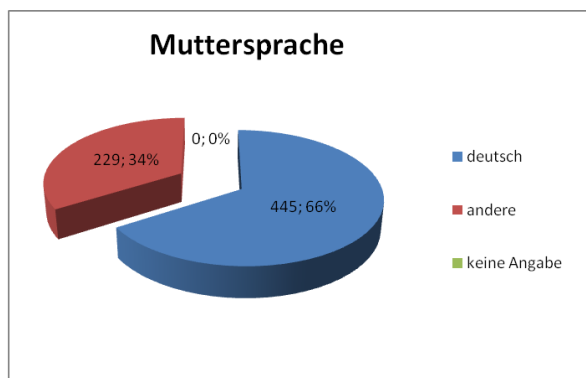
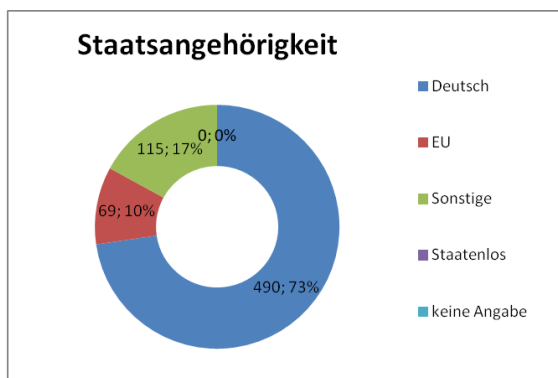
Die Beratungsstelle wurde signifikant häufiger von Frauen als von Männern aufgesucht. In Anbetracht der in Bezug auf Wohnungsverlust häufig präventiven Beratungsarbeit verwundert diese Zahl nicht. Frauen zeigten sich aktiver und eher in der Lage, bereits zu Beginn einer existenzbedrohenden Notlage Hilfe in Anspruch zu nehmen. Viele der Klientinnen waren zudem alleinerziehende Mütter und handelten aus der Verantwortlichkeit für die Familie.

2.3. Verteilung nach Bezirken



Die bezirkliche Aufteilung wurde ergänzend zur Statistikvorgabe erhoben. Sie spiegelt wieder, dass es sich bei dem Beratungsangebot um ein überbezirklich genutztes Angebot handelt. Eine Häufung (207 = 30,71%) von Klienten/innen aus dem Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg ist nach unserer Einschätzung standortbedingt. Bei den beratenen Personen aus dem übrigen Bundesgebiet handelte es sich i.d.R. um wohnungslose Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt in Berlin gewählt hatten.

2.4. Staatsangehörigkeit und Muttersprache

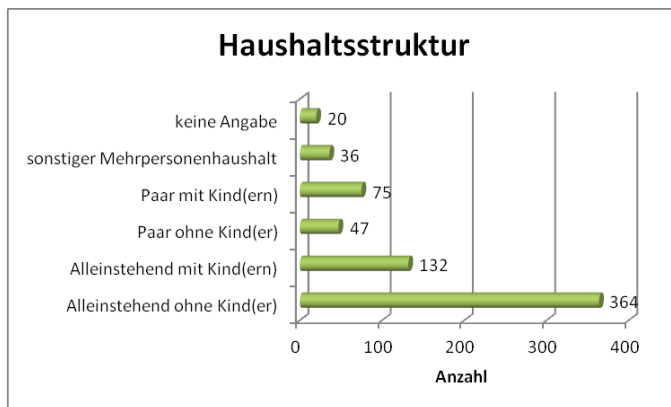


490 von 674 Klienten/innen (=73%) besitzen die deutsche Staatsangehörigkeit. Jedoch ist deutsch nur von 445 Klienten/innen (=66%) die Muttersprache, da einige deutsche Staatsbürger/innen einen Migrationshintergrund haben.

Die Beratungsstelle wurde von Personen unterschiedlicher Herkunft aufgesucht. Darunter vertreten waren sowohl arabische, südeuropäische, südamerikanische, osteuropäische, asiatische und afrikanische Nationalitäten.

Ein aufgrund der Öffnung des deutschen Arbeitsmarktes erwarteter Zuwachs an osteuropäischen Klienten/innen war im Laufe des Jahres nicht zu verzeichnen.

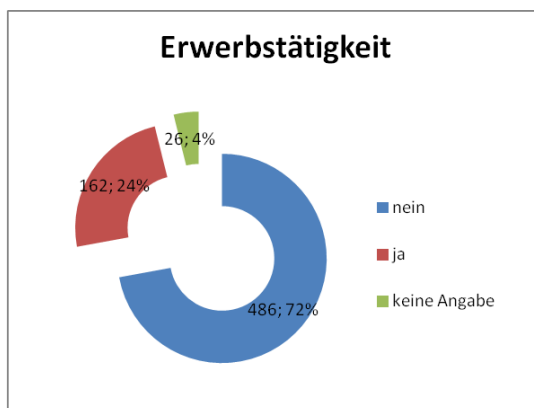
2.5. Haushaltsstruktur



Den Großteil der Klienten/innen bildete die Gruppe der alleinstehenden Personen ohne Kinder (364=54,01%).

Rund jede/r 5. Ratsuchende/r war alleinstehend mit Kind(ern) (132=19,58%).

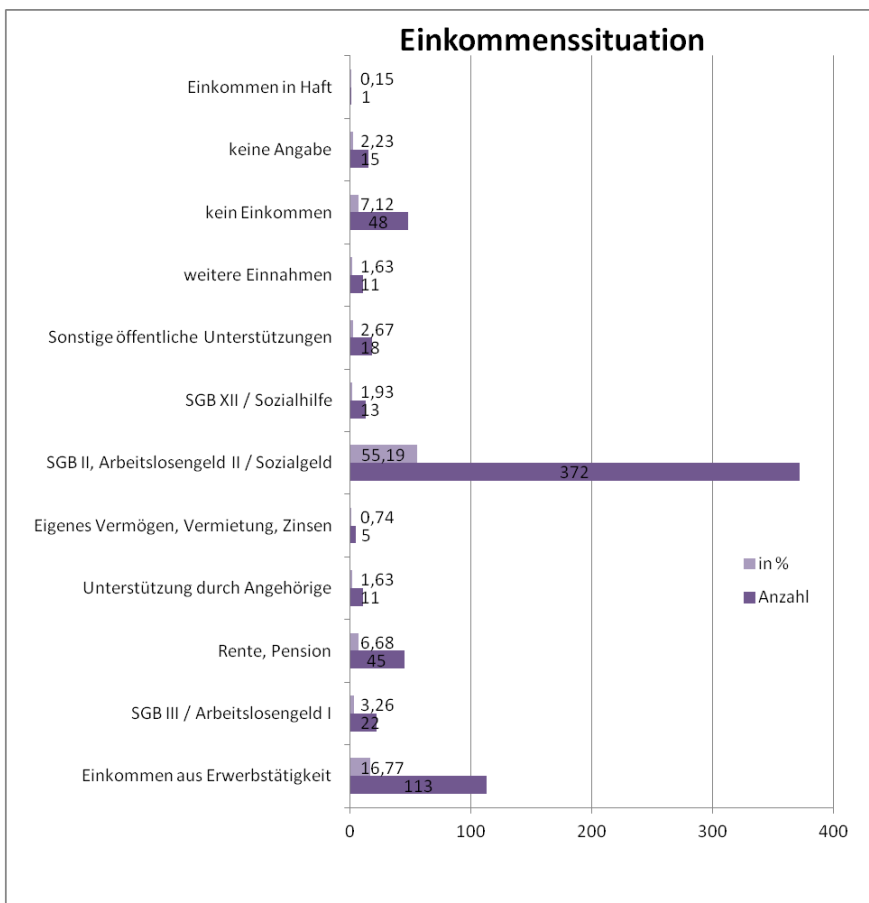
2.6. Erwerbstätigkeit und Einkommenssituation



Rund ein Viertel aller Klienten/innen (162=24%) war erwerbstätig.

Jedoch nur ein Sechstel (113=16,77%) aller Ratsuchenden erzielte überwiegendes Einkommen aus Erwerbstätigkeit.

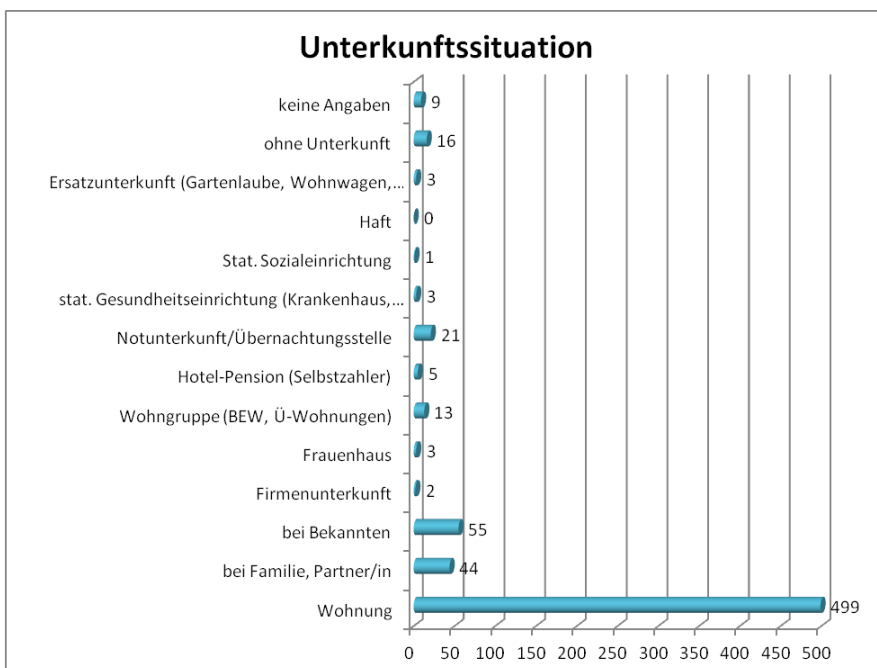
Aufgrund der Beschäftigung in Teilzeit- oder Minijobs oder in Bereichen des Niedriglohnsektors konnten viele Klienten/innen kein ausreichendes Einkommen aus ihrer Erwerbstätigkeit erzielen und waren deshalb abhängig von aufstockendem ALG II oder Wohngeld (und ggf. Kinderzuschlag).



Mehr als die Hälfte aller Klienten/innen (372=55,19%) bezog als überwiegendes Einkommen Leistungen vom Jobcenter (ALG II). Aus dieser Zahl geht jedoch nicht hervor, ob diese Personen ausschließlich von ALG II lebten oder z.B. wie Familien mit Kindern noch andere Einkünfte (Kindergeld, Unterhalt, Unterhaltsvorschuss, etc.) erzielten. Eine Statistik zur Differenzierung des Einkommens (Mischeinkommen) wurde erst im Verlauf des Jahres 2011

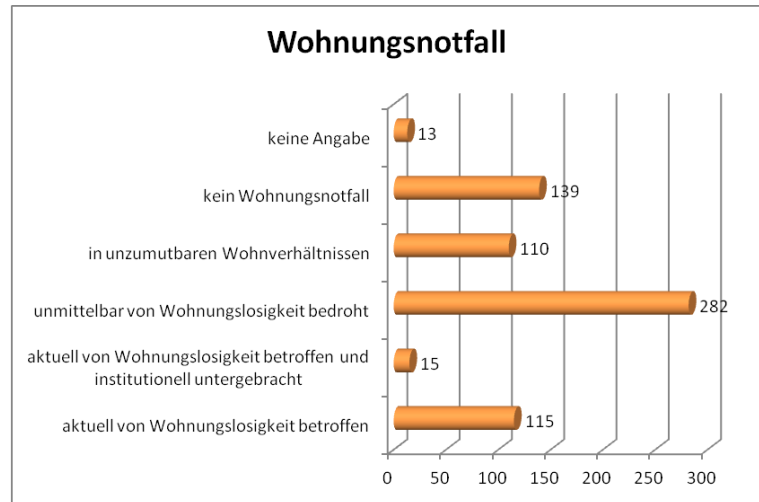
eingeführt. Eine differenzierte Erfassung konnte deshalb bei der Auswertung noch nicht berücksichtigt werden.

2.7. Unterkunftssituation und Wohnungsnotfall



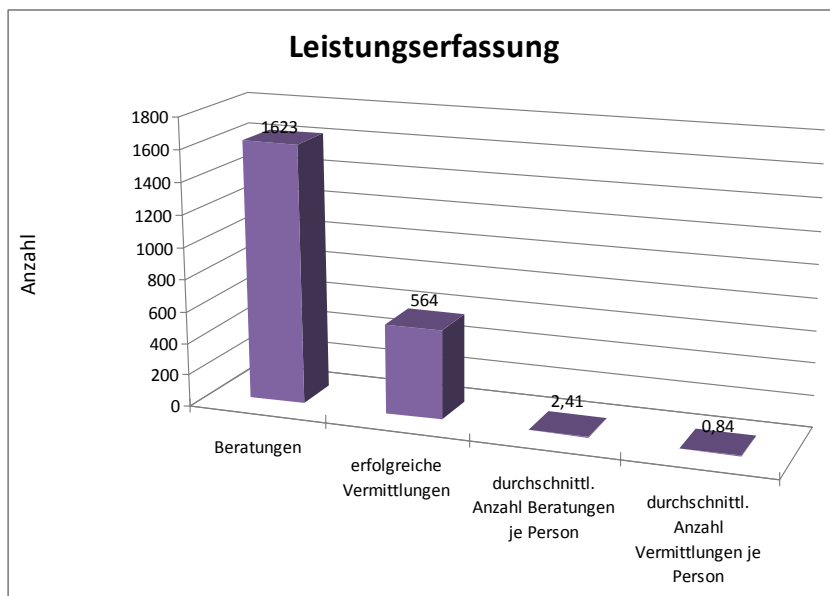
Von den 674 Klienten/innen lebten 499 (=74,04%) in eigener Wohnung bzw. in einem Untermietverhältnis. Jedoch waren von diesen 499 Klienten/-innen insgesamt 392 Personen (=78,56%) unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht oder lebten in unzumutbaren Wohnverhältnissen.

Durch die Beratungstätigkeit konnte das Entstehen von Mietschulden und ein möglicher Verlust der Wohnung in einer Vielzahl der Fälle verhindert werden, z.B. indem das Existenzminimum der Klienten/innen durch Sozialleistungsbeantragung gesichert wurde, Mietschuldenübernahmen beantragt wurden oder Ratenzahlungen mit dem Vermieter vereinbart werden konnten.



Von den 115 (=17,06%) im Jahr 2011 aktuell wohnungslosen Personen befanden sich einige in z.T. ungesicherten abhängigen Wohnverhältnissen bei Familie, Partner/innen oder Bekannten und 42 (=6,23% der Gesamtklienten; = 36,52% der Wohnungslosen) waren institutionell in Frauenhäusern, Betreuten Einzelwohnen, Pensionen, Wohnheimen oder Notunterkünften untergebracht. Viele der nicht institutionell untergebrachten wohnungslosen Personen konnten in geeignete Wohnformen vermittelt werden.

2.8. Leistungserfassung



Es wurden insgesamt 1623 Beratungen durchgeführt. Das entspricht bei 674 Klienten/innen durchschnittlich 2,41 Beratungen je Person im Jahr 2011. Von den beratenen Klienten/innen wurden 564 erfolgreich an soziale Dienste, Institutionen und Einrichtungen vermittelt. Darüber hinaus wurden ab ca. Mitte des Jahres

Barbeihilfen in Form von BVG-Fahrscheinen und Gutscheinen für Passfotos an mittellose Klienten/innen ausgegeben, welche statistisch noch nicht erfasst wurden und daher nicht im Diagramm ersichtlich sind.

3. Fallbeispiele aus der Beratungspraxis

Die nachfolgende Darstellung von drei Fällen aus der Praxis soll einen kurzen Einblick in die Vielfältigkeit der Beratungsarbeit geben.

3.1. Fallbeispiel wohnungslose Rentnerin

Frau A., Anfang 60 und Bezieherin einer Rente, kam ursprünglich in die Beratungsstelle, um sich zum Umgang mit ihren GEZ-Schulden beraten zu lassen. Sie hatte über einen Zeitraum von mehr als zwei Jahren immer wieder bei unterschiedlichen Bekannten oder auch Partnern ohne Untermietvertrag gelebt. In dieser Zeit hatte sie der GEZ pflichtbewusst ihre Adressänderungen mitgeteilt und sich letztlich abmelden wollen, weil sie keinen eigenen Fernseher mehr hatte. Die GEZ akzeptierte die formlose Abmeldung nicht und forderte von ihr die Gebühren für die zurückliegende Zeit. Ein Telefonat mit der GEZ sowie ein Schreiben der Beratungsstelle mit Situationsschilderung und Antrag auf Niederschlagung der Gebührenforderung bewirkten zumindest, dass Frau A. seitdem keine neuen Forderungsschreiben oder Mahnungen erhielt. Über ihren Antrag auf Niederschlagung erhielt sie bis dato keine Entscheidung.

Beim nächsten Kontakt mit Frau A., mehrere Monate später, erzählte diese, dass sie bei der alten Dame, wo sie zuletzt gelebt hatte, nicht mehr wohnen könne. Sie sei vorübergehend bei ihrer Tochter untergekommen, könne dort aufgrund beengter Wohnverhältnisse nicht mehr lange bleiben.

Wir versuchten zunächst, Frau A. in einer uns bekannten gewerblichen Apartmentanlage unterzubringen, da Frau A. aufgrund der Höhe ihrer Rente Selbstzahlerin sein würde. Da diese voll besetzt war, vermittelten wir Frau A. an die zuständige Soziale Wohnhilfe. Frau A. erhielt eine Wohnheimplatzzuweisung. Perspektivisch möchte Frau A. wieder eigenen Wohnraum beziehen und befindet sich derzeit auf Wohnungssuche.

3.2. Fallbeispiel Bedarfsgemeinschaft

Familie X, bestehend aus einer alleinerziehenden Mutter und drei Kindern (5, 7 und 21 Jahre alt) bildet in gemeinsamer Wohnung lebend eine Bedarfsgemeinschaft und bezieht ALG II.

Der 21-jährige Sohn lehnt mehrfach Arbeitsangebote des Jobcenters ab. Die Mutter hat auf den 21-jährigen Sohn keinen Einfluss mehr. Folge ist die 100%ige Leistungskürzung des Lebensbedarfs des Sohnes inklusive der anteiligen Unterkunftskosten. Dadurch fehlt der Familie ein Teil der Miete und im Lauf der drei Monate Sanktion entstehen Mietschulden.

Die Mutter erfährt nur zufällig von der Sanktionierung des Sohnes, weil das Jobcenter den Kürzungsbescheid direkt an den Sohn schickte.

Ein Abweichen von der so genannten „Kopfteilmethode“ und Zahlung der gesamten Miete für den Rest der Familie wird vom Jobcenter abgelehnt, da dies vom Gesetzgeber nicht vorgesehen sei, so das Jobcenter.

Es wurde von Seiten des Amtes in Kauf genommen, dass die Familie aufgrund des Fehlverhaltens eines einzelnen Mitglieds der Bedarfsgemeinschaft in eine erhebliche Notlage geriet.

Im Rahmen eines Eilverfahrens vor dem Sozialgericht wurde das Jobcenter aufgefordert, von der so genannten Kopfteilmethode abzuweichen und die gesamte Miete für die Bedarfsgemeinschaft zu übernehmen.

3.3. Fallbeispiel Mietschulden-Kündigung

Frau S. ist 52 Jahre alt, Tschechin und verheiratet. In ihrem Heimatland hat sie ihre Dozentenstelle vor 8 Jahren aufgegeben, um ihrem Mann nach Deutschland zu folgen. Der Ehemann hat sich nunmehr getrennt, nachdem er eine jüngere Frau kennengelernt hat. Er ist wohlhabend und hat sich für das Scheidungsverfahren einen renommierten Anwalt genommen.

Seine „Noch-Ehefrau“ erhält keinen Unterhalt, musste ALG II beantragen und hat nach 6 Monaten Suche eine kleine Wohnung im Parterre gefunden.

Für das Scheidungsverfahren ist sie vom gegnerischen Anwalt aufgefordert worden, Unterlagen beizubringen, die sie nur in Tschechien erhält. Dorthin fährt sie mit Kenntnis und Einverständnis des Leistungsträgers für, wie sie angibt, 4 Tage, um die Unterlagen und Urkunden zu besorgen.

Frau S. ist herzkrank und in medizinischer Behandlung. Kurz vor der Abreise erhielt sie ein neues Medikament. In Tschechien bricht sie nach zwei Tagen zusammen und wird für drei Monate intensivmedizinisch behandelt.

Als sie gesundheitlich in der Lage ist, informiert sie einen Nachbarn in Berlin über ihren Zustand und bittet ihn, sich stellvertretend für sie mit dem Leistungsträger (Jobcenter) in Verbindung zu setzen. Ihre ALG II-Leistungen sind zwischenzeitig eingestellt worden. In ihrer Post findet der Nachbar auch ein Schreiben vom Vermieter mit der Kündigung.

Beim zuständigen Leistungsträger kann der Nachbar eine Übernahme der bis dahin entstandenen Mietschulden erwirken.

Weitere zwei Monate später kehrt Frau S. nach Berlin zurück und meldet sich für die Wiederbewilligung der Sozialleistung beim Jobcenter. Inzwischen ist eine zweite Wohnungskündigung an sie ergangen.

Der Kostenträger lehnt eine erneute Übernahme der Mietschulden ab. Der Vermieter ist ferner nicht bereit, das Mietverhältnis nach einer weiteren Schuldenbegleichung aufrecht zu erhalten. Mit diesem Stand sucht Frau S. die Beratungsstelle auf.

Es erfolgt durch uns eine Kontaktaufnahme und Verhandlung mit dem Vermieter. Er erklärt sich „ausnahmsweise“ mit einer Fortsetzung des Mietverhältnisses nach Begleichung der erneuten Schulden bereit.

Ein schriftlicher Antrag auf Übernahme der Schulden wurde bisher nicht gestellt. Dies holt Frau S. mit Unterstützung der Beratungsstelle nach. Von Seiten der Beratungsstelle wird ein Befürwortungsschreiben zum Antrag auf Mietschuldenübernahme verfasst. Inzwischen haben die Bearbeiter sowohl in der Sozialen Wohnhilfe, als auch im Jobcenter gewechselt. Die Akte von Frau S. ist unauffindbar. Nach einer längeren Bearbeitungsdauer erhält Frau S. wieder existenzsichernde Leistungen. Ein Antrag auf Übernahme der Mietschulden ist erfolgreich, so dass sie in der Wohnung verbleiben kann.

Eine Rückforderung der „zu Unrecht bezogenen Leistungen“ konnte mit unserer Unterstützung abgewendet werden.

4. Sozialpolitische Entwicklungen mit Auswirkungen auf die Beratungsarbeit

Das Jahr 2011 brachte diverse gesetzliche Neuerungen im SGB II, XII und im Wohngeldgesetz mit sich, die direkten Einfluss auf die Beratungsarbeit hatten, da durch sie neue Problematiken in die Beratungspraxis einfließen. Darüber hinaus gab es einige wichtige Bundessozialgerichts- und Bundesgerichtshofurteile, die in die Durchführungshinweise zum SGB II integriert wurden. Unter anderem wurde der Zugang zu Sozialleistungen für EU-Bürger zwischenzeitlich erleichtert und die Krankenversicherung für privat versicherte Bezieher/innen von ALG II wurde sichergestellt.

Zudem war die Beratungsarbeit stark geprägt von sozialpolitischen Entwicklungen und Entwicklungen am Berliner Wohnungsmarkt, da viele der Klienten unmittelbar von den Auswirkungen betroffen waren.

4.1. Gesetzesänderungen im SGB II und SGB XII

Die Debatte über die Höhe der Regelbedarfe für Kinder im SGB II und XII im Jahr 2010 hatte zur Folge, dass die Regelbedarfe für Kinder durch den BGH als angemessen hoch befunden wurden und keine Erhöhung stattfand. Stattdessen wurde im Jahr 2011 das Bildungs- und Teilhabepaket eingeführt. Ziel war es, hilfebedürftigen Familien mit Bezug von Wohngeld und ggf. Kinderzuschlag oder ALG II / Sozialhilfe gezielte Unterstützung in Form von vergünstigten Monatskarten, Nachhilfe, Übernahme der Kosten von Klassenreisen, Tagesausflügen und anteiligen Vereinsbeiträgen sowie eine anteilige Kostenerstattung der Mittagsverpflegung in Schule und Kita zu ermöglichen. Die Inanspruchnahme dieser Leistungen war mit großen Zugangsschwierigkeiten verbunden, die Antragstellung sehr bürokratisiert. Auffällig war, dass die in der Beratungsstelle zu diesem Thema beratenen Klienten/innen zuvor wenig bis gar keine Information von den zuständigen Leistungsbehörden erhalten hatten. Über eine auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens des Gesetzes rückwirkende Antragstellung auf Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket wurde in der Regel abschlägig entschieden, wenn die Leistungsempfänger/innen keine geeigneten Nachweise über die Inanspruchnahme der Angebote vorbringen konnten.

Die Beratungsnachfrage zu diesem Thema hat jedoch im laufenden Jahr stark abgenommen.

Einige Änderungen im SGB II erforderten Neuberechnungen der ALG II-Leistungen und bargen daher Gefahren von Falschberechnungen. Es wurden Mehrbedarfe für die dezentrale Warmwasserversorgung eingeführt sowie die Regelsätze für Alleinlebende, Alleinerziehende und Partner/innen in einer Bedarfsgemeinschaft leicht angehoben. Die Erhöhung stand jedoch in keinem realen Verhältnis zu Preissteigerungen des täglichen Lebens, etwa für Haushaltsstrom. Ebenso wurden die Freibetragsgrenzen für aus einer Erwerbstätigkeit erzieltetes Einkommen erhöht. Da diese Erhöhung nur Einkommensteile im Bereich zwischen 800 und 1000 Euro berücksichtigt, betraf das relativ wenige Klienten/innen der Beratungsstelle, da diese überwiegend Erwerbseinkünfte im Minijobbereich erzielten.

Die Sanktionsregelungen und gesetzlichen Vorgaben für Rückforderungen (nur noch Aufrechnung mit den monatlich laufenden Leistungen) wurden verschärft und ermöglichten somit eine kurz- bis mittelfristige Unterschreitung des Existenzminimums, was der künftigen Entstehung von Mietschulden und Wohnungsverlust Vorschub leistete.

4.2. Gesetzesänderungen im Wohngeldgesetz

Die erst 2009 eingeführte Heizkostenpauschale beim Wohngeld wurde im Jahr 2011 wieder zurück genommen. Das führte aufgrund der somit geringeren zu berücksichtigenden Miete zu einem geringeren Wohngeldanspruch. Bezieher/innen von Wohngeld hatten in der Folge wieder einen vorrangigen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II statt nach dem Wohngeldgesetz. Für diese Klienten/innen bedeutete das eine (erneute) Antragstellung auf ALG II und erneute Abhängigkeit vom Leistungsträger Jobcenter.

4.3. Geschütztes Marktsegment

Trotz des bestehenden Kooperationsvertrages zwischen den Unternehmen der Wohnungswirtschaft und dem Land Berlin (vertreten durch LAGeSo und die Bezirksämter) konnten im Jahr 2011 nicht alle zugangsberechtigten Personen mit Wohnraum aus dem Geschützten Marktsegment versorgt werden. Die an die Bezirksämter gemeldeten freien Wohnungen schienen in Anbetracht der großen Anzahl an zugangsberechtigten Klienten/innen sehr knapp bemessen zu sein. Die wenigen Wohnungen, die zur Verfügung standen, liegen häufig in Randbezirken, Problemkiezen oder befinden sich in sehr schlechtem baulichem Zustand. Aktuelle Statistiken belegen, dass die vereinbarte Anzahl an Kontingenzwohnungen von den Wohnungsbaugesellschaften nicht zur Verfügung gestellt wurde.

Die persönliche Vorsprache der Klienten/innen mit "M-Schein" (Marktsegment-Berechtigung) bei den städtischen Wohnungsbaugesellschaften schien in der Regel Erfolg versprechender zu sein als auf die Bereitstellung einer Wohnung durch das zuständige Bezirksamt zu hoffen.

Die Prozedur der "M-Schein"-Beantragung wurde in den einzelnen Bezirksämtern sehr unterschiedlich gehandhabt. So wurden z.B. die Zugangsvoraussetzungen von den zuständigen Mitarbeiter/innen der Bezirksämter unterschiedlich ausgelegt. In einem Bezirksamt wurde einer Mitarbeiterin der Beratungsstelle sogar die Auskunft erteilt, dass dieser Bezirk keinen Bereich Geschütztes Marktsegment mehr führe.

4.4. Berliner Wohnungsmarkt und „AV Wohnen“

Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle wurden in den Beratungen häufig mit der Realität der Wohnraumverknappung in Berlin konfrontiert. Gemäß „AV Wohnen“ angemessener Wohnraum war insbesondere für Ein-Personen-Haushalte nicht in ausreichender Anzahl verfügbar.

Die bereits seit Jahren notwendige Fortschreibung der „AV Wohnen“ und der darin verankerten Richtwerte für angemessene Mieten wurde auch im Jahr 2011 nicht durchgeführt. Durch das Fortbestehen dieser Ausführungsvorschriften war erneut

eine Vielzahl von Berliner Haushalten mit ALG II-Bezug von der Einleitung eines Kostensenkungsverfahrens betroffen.

Einige der Klienten/innen waren aufgrund einer Kostensenkungsaufforderung ihres Jobcenters unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht. Um die Mietkosten zu senken, blieb ihnen häufig nur die Möglichkeit eines Umzugs. Andere Ratsuchende hatten aus Verunsicherung ihre Wohnung gekündigt, weil sie davon ausgingen, dass nach Abschluss des Kostensenkungsverfahrens das Jobcenter keine Miete, nicht einmal den Richtwert, für sie zahlen würde.

Da viele Klienten/innen zudem verschuldet waren, gestaltete sich die Wohnungssuche für diese noch schwieriger. Besonders in den zentralen Wohnbezirken waren keine angemessenen Wohnungen anmietbar, was in vielen Fällen dazu führte, dass Klienten/innen auf Außenbezirke ausweichen mussten.

5. Schwerpunkte und Problematiken im Eröffnungsjahr der Beratungsstelle

In den ersten beiden Monaten des Jahres 2011 wurden die Räume der Beratungsstelle umgebaut, Trennwände eingezogen, notwendige Elektroinstallationen für das Telefon- und PC-Netzwerk vorgenommen, die Räumlichkeiten möbliert sowie Arbeitsmaterialien bestellt. Die entstandene Ausstattung und Gestaltung der Beratungsstelle führt seitdem zu sehr vielen positiven Rückmeldungen von Klienten/innen.

In diesen ersten Monaten erfolgten bereits die ersten Beratungen, teils telefonisch, teils persönlich.

Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle widmeten sich in dieser Zeit intensiv der Außendarstellung und der Öffentlichkeitsarbeit. Es wurden diverse soziale Datenbanken im Internet eruiert und entsprechende Einträge vorgenommen. Die Sozialarbeiter/innen sprachen z.T. persönlich bei möglichen Kooperationspartnern vor, verschickten Anschreiben mit Flyern und etablierten ihre Teilnahme in den wichtigsten Gremien und Arbeitskreisen der Wohnungslosenhilfe.

Notwendige Beschilderungen der Beratungsstelle wurden vorgenommen. Mitte des Jahres 2011 folgte zusätzlich eine Folienbeschilderung der Fenster. Das Aufstellen einer Werbefläche auf dem Bürgersteig wurde behördlich nicht genehmigt.

Zugangsschwierigkeiten bereitet daher nach wie vor die Lage im 3. Obergeschoss, weil die Beratungsstelle von der Straße aus nicht gut sichtbar ist.

Das Statistikprogramm wurde eingeführt und um einige gewünschte Optionen ergänzt. Bis Mitte des Jahres gab es wiederholt technische Schwierigkeiten, die ein exaktes Führen der Statistiken verhinderten und aufgrund der Notwendigkeit von wiederholten Eingaben zu erheblichem Mehraufwand für die Verwaltungskraft führten.

Ende März 2011 wurde mit der Vorbereitung des „Tags der offenen Tür“ im Mai begonnen.

Der März war außerdem geprägt von personellen Veränderungen. Eine Verwaltungsfachkraft wurde eingestellt und deren Aufgabenbereich konzipiert. Außerdem wurde die Leitungsstelle ab 1.5.2011 teamintern neu besetzt. Ein männlicher Kollege ergänzte ab Mai 2011 das Team.

Die beiden neuen Kollegen/innen trafen auf ein bereits seit Jahren zusammenarbeitendes Team von Sozialarbeiterinnen, was neue Herausforderungen für die Teamentwicklung darstellte.

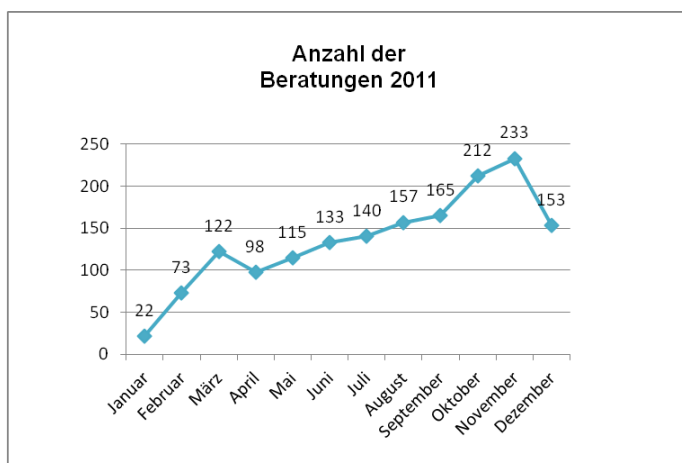
Das Angebot der offenen Sprechzeiten konnte aufgrund der höheren Stellenanteile ab Mai 2011 auf vier Tage ausgeweitet werden.

Teamintern wurden notwendige Positionen besetzt (Ersthelferin, Sicherheitsbeauftragte, Qualitätsbeauftragte) und die Mitarbeiter/innen entsprechend geschult.

Auch auf der Trägerebene erfolgten Änderungen. Im April 2011 nahm ein für den Bereich der Wohnungsnotfallhilfe zuständiger Bereichsleiter seine Arbeit auf. Dieser nahm seitdem in regelmäßigen Abständen an den Teamsitzungen teil und war stark in den Prozess der Konzeptionsfortschreibung Mitte 2011 involviert.

Ab dem Sommer begannen die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle damit, sich intensiv mit der Qualitätssicherung und –entwicklung ihrer Arbeit auseinander zu setzen. Das Thema ist seitdem regelmäßig präsent.

Erwähnt sei auch, dass es im Jahr 2011 einschneidende gesetzliche Veränderungen im SGB II gab. Die Mitarbeiter/innen waren stetig damit beschäftigt, sich in diese Veränderungen einzulesen und sich im Rahmen eines fachlichen Austauschs fortzubilden.



Die Grafik zeigt sehr deutlich die kontinuierliche Entwicklung der Beratungszahlen.

Im Dezember fanden aufgrund der Feiertage weniger Beratungen statt, was den Abfall der Kurve zum Jahresende erklärt.

6. Vernetzung und Kooperationen

Die Klienten/innen der Beratungsstelle wurden vielfach in weiterführende Betreuungseinrichtungen (ASOG, BEW und WuW) vermittelt.

Darüber hinaus bestanden Kooperationen zu einigen Schuldnerberatungen, Suchtberatungen, Krisendiensten, Eingliederungshilfen, Pflegeeinrichtungen, Anlaufstellen für Arbeitsuchende und anderen spezialisierten Beratungseinrichtungen.

Das Team nutzte persönliche Vorsprachen, um sich und die Beratungstätigkeit in anderen Einrichtungen vorzustellen.

Mit den beiden anderen Beratungsstellen für Wohnungslose, der „Zentralen Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot“ in der Levetzowstraße und dem „Beratungsprojekt Lichtenberg“ in der Schottstraße, wurden regelmäßige Treffen zum fachlichen Austausch durchgeführt.

7. Öffentlichkeitsarbeit und Gremienarbeit

Zur Bekanntmachung des Beratungsangebotes wurden gezielt Flyer in den Bürgerämtern, im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, in den Sozial- und Jugendämtern, in den Jobcentern und Arbeitsämtern, in den Familienkassen sowie in den Amtsgerichten und im Sozialgericht ausgelegt. Außerdem erfolgte die Eintragung in diversen Sozialdatenbanken im Internet.

Am 10.5.2011 wurde ein „Tag der offenen Tür“ durchgeführt, um sich interessierten Vertretern/innen anderer Einrichtungen zu präsentieren und neue Kooperationen zu schließen. Dies stieß auf sehr positive Resonanz.

Über die Beratungsstelle erschienen im Jahr 2011 zwei Zeitungsartikel: im „Straßenfeger“, der vom Mob e.V. herausgegeben wird, sowie in einigen Bezirken in der „Berliner Woche“, einer regionalen kostenfreien Zeitung. Außerdem schaltete die Beratungsstelle wiederholt Anzeigen im Stadtmagazin „Zitty“.

Ein geplanter Termin zur mobilen Beratung mit dem Liga-Bus vor dem Jobcenter Tempelhof-Schöneberg musste im September leider witterungsbedingt abgesagt werden.

Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle nahmen regelmäßig an Arbeitskreisen teil. Es handelte sich dabei um den „AK Wohnungsnot“, die „AG Leben mit Obdachlosen“, den „AK Grundsicherung“, den Arbeitskreis im „BALZ“ sowie die „AG Wohnungslosenhilfe in Neukölln“.

Außerdem wurden im Rahmen einer AG gemeinsam mit den Ambulanten Diensten der GEBEWO - Soziale Dienste – Berlin und der Neuen Chance erste Ideen zur Entwicklung eines „Mietwohnkompetenzscheins“ gesammelt, die in 2012 konzeptionell weiterentwickelt werden sollen.

8. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Zur Sicherung der Beratungsqualität bildeten sich die Mitarbeiter/innen zu beratungsrelevanten Themen regelmäßig im Eigenstudium weiter.

Die Möglichkeit zur Teilnahme an externen Fortbildungen wurde ebenso in Anspruch genommen.

Außerdem führte das Team regelmäßig wöchentliche Fallbesprechungen, fachlichen Austausch und monatliche Fallsupervisionen durch.

Mitte 2011 wurde in Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung intensiv an der Entwicklung der Konzeption gearbeitet, was unter anderem zu einer Angebots-

erweiterung führte. Der Beratungsstelle wurde die Möglichkeit eröffnet, mittellosen Klienten/innen mit Beihilfen in Form von BVG-Fahrscheinen und Passfoto-Gutscheinen zusätzliche Soforthilfen neben der Beratung und Vermittlung anzubieten.

Im Team wurde eine Qualitätsbeauftragte benannt, welche an den regelmäßigen trägerinternen Qualitätstreffen teilnahm. Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle begannen damit, Schlüsselprozesse ihrer Arbeit zu benennen und zu beschreiben, um diese in ein neu entstehendes Qualitätshandbuch zu integrieren.

9. Fazit und Ausblick

Im ersten Jahr des Bestehens stand der Aufbau der Beratungsstelle im Vordergrund. Das neu entstandene Beratungsangebot wurde von der Zielgruppe gut angenommen und etabliert sich zunehmend. Durch die fortwährende Öffentlichkeitsarbeit und das Empfehlungsmarketing konnten die Beratungszahlen im Verlauf des Jahres kontinuierlich gesteigert werden.

Die Beratungsstelle ist zwar zentral und verkehrsgünstig gelegen, die Lage im 3. Obergeschoss sorgte jedoch für wenig "Laufkundschaft", weshalb ein Fokus weiterhin auf die Verbreitung des Angebots gerichtet bleiben muss.

Geplante Neuerungen in 2012 sind u.a. das Einführen eines Klienten/innen-Fragebogens zur Kundenzufriedenheit und das Entwickeln eines Praktikanten/innen-Konzepts, um in der Beratungsstelle Blockpraktikanten/innen der Sozialarbeit auszubilden.

Berlin, April 2012

Silva Schnur
(Einrichtungsleiterin)

Anlagen