

# Unabhängige Sozialberatung im Jobcenter Wilhelmsburg – ein Pilotprojekt

November 2019 – Juli 2020

hamburger arbeit GmbH

im Auftrag des Jobcenters Wilhelmsburg, finanziert durch die Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg

Jana Laudan

Barbara Schneider

# INHALT

1.	Hintergrund und Zielsetzung	3
2.	Beratungsansatz	3
3.	Ergebnisse	5
3.1.	Wer kommt in die Beratung?	5
3.2.	Wie kommen die Menschen in die Beratung?	7
3.3.	Mit welchen Themen kommen die Menschen in die Beratung?	8
3.4.	Welche Unterstützung erhalten die Menschen?	11
3.5.	Wann und wie finden Überleitungen zum JC und zu externen Partnern statt?	11
4.	Besonderheiten der Beratung während der COVID-19-Pandemie	13
5.	Gelingensfaktoren und Herausforderungen des Pilotprojekts	15
5.1.	Welchen Nutzen hatte der Ansatz für Klientinnen und Klienten?	15
5.2.	Welches Feedback hat das Jobcenter gegeben?	15
5.3.	Wie bewertet die hamburger arbeit GmbH den Beratungsansatz?	16

# ABBILDUNGEN

Abbildung 1:	Höchster Schulabschluss der beratenen Personen, Angaben in Prozent	6
Abbildung 2:	Höchster Berufsabschluss der beratenen Personen, Angaben in Prozent	7

## 1. Hintergrund und Zielsetzung

Trotz guter Arbeitsmarktentwicklung konnten viele Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen, leider nicht von dieser profitieren. Der Weg aus der Langzeitarbeitslosigkeit in eine bedarfsdeckende Beschäftigung ist gerade für diese Zielgruppe häufig lang und mit vielen Herausforderungen verbunden.

Es erscheint sinnvoll, diese Zielgruppe möglichst individuell und mit unterschiedlichen Angeboten zu unterstützen, so dass Vermittlungshemmnisse abgebaut und die Menschen langfristig zu einer gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft befähigt und ermutigt werden können.

Dies kann über Vor-Ort-Verknüpfung von Leistungen des Jobcenters mit einer sozial-integrativen Leistung der Kommune nach 16 a SGB II - Sozialberatung - erprobt werden.

Die hamburger arbeit GmbH hat vor diesem Hintergrund von der Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg in Abstimmung mit dem jobcenter team.arbeit.Hamburg den Auftrag erhalten, die Erprobung einer unabhängigen Sozialberatung im Standort Wilhelmsburg durchzuführen.

Das Pilotprojekt, mit dem dieser Beratungsansatz erstmalig in Hamburg erprobt wurde, startete im November 2019 in den Räumen des Jobcenters Wilhelmsburg. Zunächst war eine Laufzeit von 6 Monaten vorgesehen, die aber um 3 Monate bis zum Juli 2020 verlängert wurde.

In den folgenden Kapiteln berichten wir über die Ergebnisse des Pilotprojekts. Wir gehen näher auf den Beratungsansatz ein und stellen die Zielgruppe sowie die Themen der Beratung ausführlich dar. Des Weiteren beschreiben wir die Zugänge zur Beratung und die Kooperation mit dem Jobcenter Wilhelmsburg während des Projekts. Im Schlussteil fassen wir Gelingensfaktoren und Herausforderungen des neuen Ansatzes zusammen.

## 2. Beratungsansatz

Die unabhängige Sozialberatung wurde im Stadtteil vor Ort im Jobcenter angesiedelt. Die Kundinnen und Kunden des Jobcenter Wilhelmsburg erhielten so ein unabhängiges Beratungsangebot direkt vor Ort als Hilfestellung zur Minderung und Bewältigung multipler Problemlagen. Die Beratung basierte auf 3 Grundsätzen:

1. Die ratsuchende Person nimmt die Beratung freiwillig wahr.  
Am Beginn einer Beratung wird über Inhalt, Zielsetzung und Rahmenbedingungen der Beratung informiert. Das mündliche Einverständnis der ratsuchenden Person wird um eine schriftliche Einverständniserklärung, die auch über den Datenschutz informiert, ergänzt.
2. Die Beratung ist vertraulich.  
Alle Anliegen, die die ratsuchende Person thematisiert sind vertraulich und werden nicht an Dritte gegeben. Es sei denn, die Einbeziehung Dritter erscheint für das Ziel einer Beratung sinnvoll. In solchen Fällen kann die ratsuchende Person ihre schriftliche Zustimmung geben, in

dem sie die Sozialberatung von der Schweigepflicht entbindet. Hierfür hält die hamburger arbeit GmbH ein spezielles Formular vor.

3. Die Beratung ist kostenfrei.

Für die ratsuchende Person entstehen bei Wahrnehmung der unabhängigen Sozialberatung keine Kosten, da das Projekt von der Freien und Hansestadt Hamburg gefördert wird.

Die Sozialberatung versteht sich als Hilfe zur Selbsthilfe. Die ratsuchende Person erhält alle Informationen und Hilfen, um selbst das bestehende Problem zu lösen. Hierbei orientiert sich die Sozialberatung an der individuellen Lebenssituation der ratsuchenden Person, ihren Fähigkeiten und Ressourcen. Ziel der Beratung ist eine Verbesserung der Ausgangssituation und Stabilisierung und Stärkung der ratsuchenden Person.

### *Zielgruppe*

Das Beratungsangebot wurde für alle Kundinnen und Kunden des Jobcenter Wilhelmsburg vorgehalten.

### *Ort der Beratung*

Die unabhängige Sozialberatung wurde vor Ort im Jobcenter Wilhelmsburg angeboten. Ein Raum, der ausschließlich für die Beratungsgespräche genutzt wurde, wurde für die Durchführung des Projekts vom Jobcenter Wilhelmsburg zur Verfügung gestellt. So waren eine vertrauliche Gesprächsatmosphäre und der Datenschutz sichergestellt. Der Beratungsraum war gut zu erreichen, da er sich zentral im Eingangsbereich des Jobcenter Wilhelmsburg befand und in unmittelbarer Nähe zu den Räumen der Eingangszone lag.

### *Zugänge*

Das Beratungsangebot war den Klientinnen und Klienten über mehrere Wege zugänglich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters hatten die Möglichkeit, auf das Angebot einer kostenfreien Sozialberatung vor Ort hinzuweisen und konnten gegebenenfalls in das Beratungsbüro begleiten. Netzwerkpartner im Stadtteil Wilhelmsburg konnten ebenfalls auf das Angebot einer unabhängigen Sozialberatung im Stadtteil hinweisen. Ein erster Kontakt für eine Terminvereinbarung konnte auch telefonisch hergestellt werden. Die Hürde des Erstkontakts wurde so verringert bzw. genommen.

### *Themen der Beratung*

Menschen, die Arbeitslosengeld 2 beziehen, sind häufig vielfältig belastet, die Problemlagen sind komplex und in ihrer Ausprägung individuell zu betrachten. Die unabhängige Sozialberatung ist ein offenes Beratungsangebot, das thematisch an die „Navigator-16a-Tätigkeit“ anschließt. Sie zielt darauf ab, Vermittlungshemmnisse abzubauen, Klientinnen und Klienten psychosozial zu stabilisieren, bedarfsorientiert die Aufnahme von §16a-Leistungen zu fördern und die Kundinnen und Kunden des

Jobcenter Wilhelmsburg darin zu unterstützen, gleichberechtigt an der Gesellschaft teilzuhaben. Die ratsuchenden Personen werden zu folgenden Themen beraten:

- Seelische Probleme
- Betreuung minderjähriger und behinderter Kinder
- Pflege Angehöriger
- Sucht und Suchterkrankung
- Finanzielle Probleme und Schulden
- Wohnraumprobleme
- Gesundheit
- Umgang mit Behörden
- Antragstellung
- Korrespondenz
- Rente und Umgang mit Altersarmut
- Infos über Hilfsangebote
- Klärungshilfe bei Alltagsproblemen (zuhören, entlasten, Mut machen)
- Perspektiventwicklung

### 3. Ergebnisse

Wir beleuchten in diesem Kapitel folgende Aspekte:

- Beschreibung der Zielgruppe
- Wege in die Beratung
- Themen der Beratung

#### 3.1. Wer kommt in die Beratung?

Wilhelmsburg ist ein Stadtteil im Bezirk Hamburg Mitte der Freien und Hansestadt Hamburg. Mit einer Fläche von 35,4 km<sup>2</sup> ist er der größte Stadtteil Hamburgs. Hinsichtlich der Einwohnerzahl steht Wilhelmsburg mit ca. 53.500 Einwohnerinnen und Einwohnern an fünfter Stelle der Hamburger Stadtteile. Etwa 20 Prozent der Einwohnerschaft bezieht Arbeitslosengeld 2.<sup>12</sup>

Im Beratungszeitraum<sup>3</sup> wurde die Sozialberatung von 63 Ratsuchenden aufgesucht. Insgesamt wurden 125 Beratungen durchgeführt.

---

<sup>1</sup> Hamburg-Wilhelmsburg“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 15. Oktober 2020, 20:34 UTC. URL: <https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Hamburg-Wilhelmsburg&oldid=204585584> (Abgerufen: 28. Oktober 2020, 15:32 UTC)

<sup>2</sup> <https://www.hamburg.de/bsb/hamburger-sozialindex/> (abgerufen: 28.10.2020, 16.43)

<sup>3</sup> November 2019 – Juli 2020

Menschen aller Altersgruppen nutzten die Sozialberatung gleichermaßen. Das Durchschnittsalter war 44 Jahre. Mit einem Anteil von 60 Prozent wurden mehr Frauen als Männer beraten.

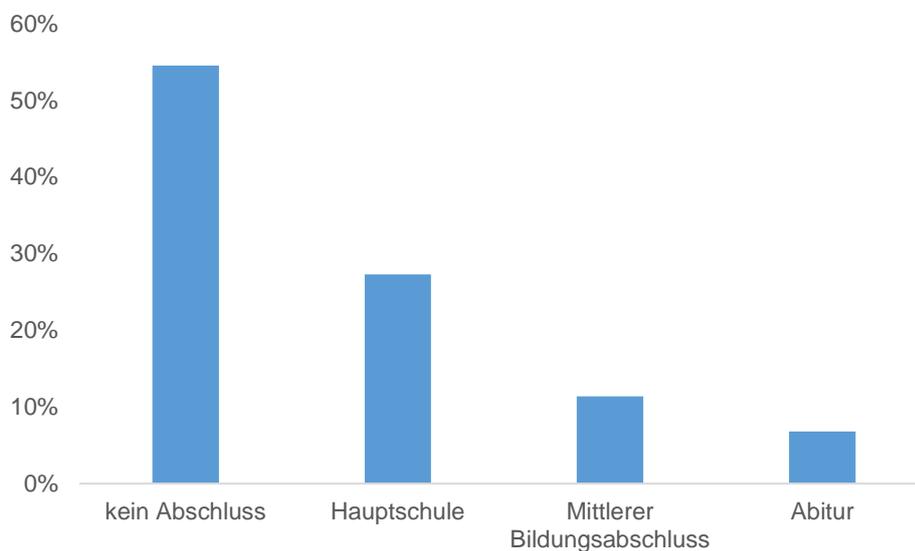
In Wilhelmsburg haben mehr als 60 Prozent der Bevölkerung einen Migrationshintergrund; auf die unabhängige Sozialberatung bezogen, betrug der Anteil ratsuchender Personen mit Migrationshintergrund 77 Prozent.

Es kamen außerdem vermehrt Alleinlebende in die Beratung, und zwar lebten 64 Prozent der Ratsuchenden allein. Sie waren entweder Single oder lebten von ihrem Partner getrennt. Ein signifikant erhöhter Beratungsbedarf wurde für die Gruppe der Alleinerziehenden erfasst. 91 Prozent der alleinstehenden Klientinnen und Klienten waren alleinerziehend.

Die Tatsache, dass mehr Frauen als Männer in die Sozialberatung kamen, ist zum einen auf den hohen Anteil alleinerziehender Frauen zurückzuführen und zum anderen darauf, dass viele Frauen aufgrund tradierter Rollenbilder und kultureller Normen und Werte, sich um familiäre Belange kümmern. Ferner sind unter den gering literalisierten Erwachsenen mehr Männer als Frauen. Im Jahr 2018 betrug ihr Anteil 58,4 Prozent.<sup>4</sup>

Der Großteil der beratenen Personen stammt aus bildungsfernen Systemen. So gaben 54 Prozent der ratsuchenden Personen an, keinen Schulabschluss zu haben, weil sie keinen Abschluss gemacht haben bzw. erreichen konnten, in ihrem Herkunftsland keine Schule besucht haben oder ein ausländischer Schulabschluss in der Bundesrepublik Deutschland nicht anerkannt worden ist. Siehe folgende Abbildung:

Abbildung 1: Höchster Schulabschluss der beratenen Personen, Angaben in Prozent

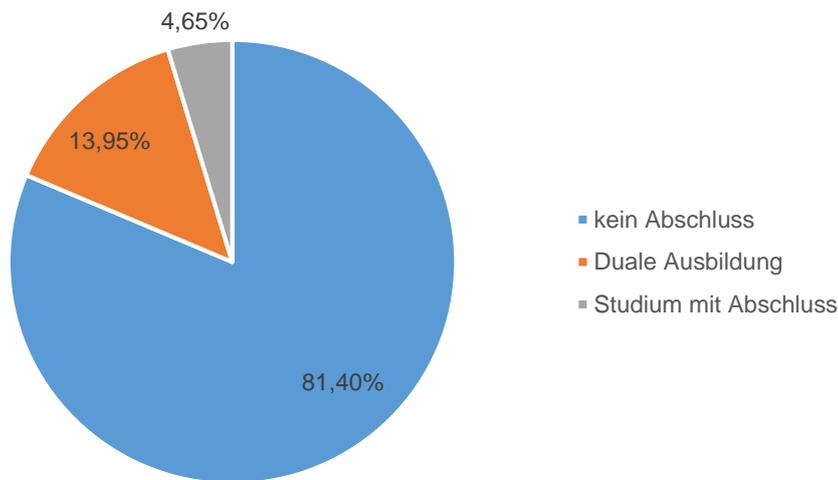


Quelle: Synjob, eigene Darstellung

Gleiches gilt für die Berufsabschlüsse, hier konnten 81 Prozent keinen qualifizierenden Berufsabschluss nachweisen.

<sup>4</sup> Grotlüschen, Anke; Buddeberg, Klaus; Dutz, Gregor; Heilmann, Lisanne; Stammer, Christopher (2019): LEO 2018 – Leben mit geringer Literalität. Pressebroschüre, Hamburg.

Abbildung 2: Höchster Berufsabschluss der beratenen Personen, Angaben in Prozent



Quelle: Synjob, eigene Darstellung

Die erhobenen Daten, die genaue Auswertung und Reflektion des Beratungsgeschehens legen den Rückschluss nahe, dass die unabhängige Sozialberatung auch von Menschen aufgesucht wird, die von geringer Literalität betroffen sind.

Des Weiteren spiegeln unsere Informationen zum Bildungsstand der ratsuchenden Personen, den Sozialindex, der zuletzt in 2018 an Hamburger Schulen erhoben wurde. Die überwiegende Anzahl der Schulen im Stadtteil Wilhelmsburg hat einen Sozialindex von 2 und 1<sup>5</sup>.

### 3.2. Wie kommen die Menschen in die Beratung?

In der Startphase des Projekts wurde das Beratungsangebot in den Dienstbesprechungen aller Teams des Jobcenters Wilhelmsburg vorgestellt, an denen Vermittler, Fallmanager, die Mitarbeitenden der Leistungsabteilung und der Eingangszone teilnahmen. Nach der Projektpräsentation bestand Gelegenheit für Austausch und Absprachen zur Zusammenarbeit.

Ein Flyer informierte die Kundinnen und Kunden des Jobcenters über das kostenfreie und vertrauliche Beratungsangebot. Der Flyer war in den Ständern auf den Fluren des Jobcenters platziert und wurde außerdem von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters ausgegeben.

Die Erreichbarkeit der Sozialberatung war über Sprechzeiten geregelt, über die auf einem Türschild am Beratungsbüro informiert wurde. Während der Sprechzeiten wies ein gut sichtbarer Aufsteller auf das Beratungsangebot hin, somit war es den Klientinnen und Klienten selbst möglich, das niedrigschwellige Beratungsangebot aufzusuchen.

<sup>5</sup>vgl. Datenerhebung des Instituts für Bildungsmonitoring und Qualitätsentwicklung 2013  
Es werden Werte von 6 – 1 als Gradmesser für soziale Belastungen erhoben. Je niedriger der Wert, desto höher die soziale Belastung der Bildungsteilnehmerinnen und Bildungsteilnehmer.

Ergänzend hierzu wurde eine Vernetzung des Beratungsangebotes mit regionalen Akteuren im Stadtteil verfolgt. Der Flyer wurde an zentralen öffentlichen Anlaufstellen im Stadtteil ausgelegt, z. B. öffentliche Bücherhalle, soziale Einrichtungen etc. Beratungsstellen wurden im Zuge der quartiersbezogenen Netzwerkarbeit über das Beratungsangebot informiert und fungierten als Multiplikatoren, in dem auf das Beratungsangebot verwiesen wurde.

Neben persönlichen Beratungen nach vorheriger Terminvereinbarung wurde zweimal wöchentlich jeweils vormittags eine offene Sprechstunde für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters angeboten. Die Klientinnen und Klienten suchten die Sozialberatung ohne vorherige Anmeldung auf, und erhielten an einem Tag, an dem sie ohnehin ihre Angelegenheiten im Jobcenter wahrnahmen, unbürokratisch Rat und Hilfe. Ferner bahnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters ihren Kundinnen und Kunden aktiv den Weg zur Sozialberatung, in dem sie telefonisch das Kommen der Kundin/des Kunden ankündigten und die Verfügbarkeit der Beraterin erfragten. Es wurde sichergestellt, dass die Beratung direkt stattfinden kann. Sprechzeiten und Kontaktdaten der unabhängigen Sozialberatung entnahmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters der hauseigenen Telefonliste.

Zur Minderung von Schwellenängsten nutzten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters die so genannten „warmen Übergaben“. Eine Klientin/ ein Klient wurde in das Büro der unabhängigen Sozialberatung begleitet. In einem ersten gemeinsamen Gespräch wurden wichtige Informationen ausgetauscht, die Grundsätze der Beratung erläutert und die Themen der Beratung grob umrissen. Die Begleitung förderte die Aufnahme einer Beratung, weil Ratsuchende mit sozialen Ängsten, geringen sozialen Kompetenzen und Verständigungsschwierigkeiten aufgrund bestehender Sprachbarrieren, so direkt und verlässlich Zugang zu einem weiterführenden Unterstützungsangebot erhielten. Der vereinbarte Termin wurde in der Regel selbst von der ratsuchenden Person wahrgenommen. In einzelnen Fällen erschien sie in Begleitung einer Betreuungsperson.

Mit fortlaufender Dauer und zunehmenden Bekanntheitsgrad des Projekts wurde die Sozialberatung vermehrt von Menschen aufgesucht, die in ihrem Sozialraum von Familie, Freunden oder Nachbarn erfahren haben, dass es eine unabhängige Sozialberatung im Jobcenter Wilhelmsburg gibt, die vertraulich und kostenfrei ist.

### 3.3. Mit welchen Themen kommen die Menschen in die Beratung?

Die Klientinnen und Klienten suchten die Sozialberatung auf, um Schwierigkeiten in der Alltagsbewältigung zu besprechen, sie thematisierten Probleme, die mit den Folgen der Langzeitarbeitslosigkeit verbunden waren. Sie sprachen über Gefühle von Scham und Minderwertigkeit, weil es ihnen aus eigener Kraft und unter Einsatz eigener Kompetenzen bislang nicht gelungen ist, einen Arbeitsplatz zu finden. Die Motivationsverluste anhaltender Arbeitslosigkeit wurden auf sehr unterschiedliche Art und Weise in nahezu jeder Beratung thematisiert, wobei sie inhaltlich von Fall zu Fall variierten. Vermittlungshemmnisse wie Alter, chronische gesundheitliche Beeinträchtigungen, insbesondere orthopädische und psychische Erkrankungen, finanzielle Probleme und Verschuldung sowie Wohnraumprobleme waren Anlass in die Sozialberatung zu kommen. In den folgenden

Abschnitten wird die Bandbreite der Beratungsthemen zu den zuvor genannten Vermittlungshemmnissen beschrieben.

### *Rente*

Den Wunsch eine Rente zu beantragen, äußerten vorwiegend ältere Ratsuchende, die nach langjähriger Arbeitslosigkeit vor dem Hintergrund gravierender gesundheitlicher Einschränkungen in den Beratungsgesprächen die Annahme äußerten, nicht mehr am Arbeitsleben teilzuhaben. Die ratsuchenden Personen erhielten in diesen Fällen allgemeine Informationen über die Voraussetzungen für den Bezug einer Rente bzw. Erwerbsminderungsrente.

Ziel der Beratung war es, eine Perspektive bis zum Eintritt in die Altersrente zu entwickeln und gegebenenfalls einzuschätzen, ob ein Antrag auf Erwerbsminderungsrente Aussichten auf Erfolg hätte. Wichtige Schritte dabei waren, die jährliche Renteninformation gemeinsam zu lesen und in ihrer Bedeutung zu erklären, das Rentenkonto zu klären und an spezialisierte Beratungsangebote zu verweisen, wie sie beispielsweise durch die Rentenältesten der Deutschen Rentenversicherung erbracht werden. In Fällen, in denen die ratsuchende Person gesundheitliche Beeinträchtigungen, die auf eine Behinderung hindeuteten, hatte, wurde die ratsuchenden Personen darin unterstützt, einen Antrag auf Feststellung einer Behinderung zu stellen.

### *Finanzielle Probleme/ Schulden*

Es kamen Menschen, die in finanziellen Schwierigkeiten stecken und nach monatlichen Einsparmöglichkeiten suchten. Ein Haushaltsplan wurde gemeinsam erstellt und Einsparmöglichkeiten ermittelt, u. a. Wechsel des Energieversorgers, Kündigung von Mobilfunkverträgen. Häufig bestehen erhebliche Unsicherheiten bei der Kündigung von Verträgen und dem Abschluss neuer Verträge, sodass in diesen Fällen eine engmaschige Begleitung angezeigt war. Die Sozialberatung gab Hilfestellung beim Lesen von Verträgen und eingehender Post sowie dem Erstellen von Schreiben. Bei Verschuldung wurden die ratsuchende Person an eine Schuldnerberatungsstelle verwiesen bzw. gegebenenfalls dorthin begleitet.

### *Wohnraumprobleme*

Die Probleme rund um die Wohnsituation sind sehr vielfältig. Es kamen Menschen in die Sozialberatung, die sich auf Wohnungssuche begeben mussten, weil die eigene Wohnung zu groß, zu klein oder zu teuer war. Es kamen Menschen, die im Zusammenhang mit einem Kostensenkungsverfahren des Jobcenters, seit mehr als 2 Jahren erfolglos auf der Suche nach einer Wohnung, die in Größe und Mietpreis den Angemessenheitsgrenzen der Freien und Hansestadt Hamburg entspricht, waren. Da die Differenz des Mietpreises vom Leistung Beziehenden selbst getragen wird, war die ratsuchende Person nicht nur mit der Verarbeitung anhaltender Misserfolgserlebnisse durch erfolglose Wohnungssuche, sondern auch mit andauernden finanziellen Schwierigkeiten, die aus der Mietzahlung resultieren, konfrontiert.

Des Weiteren bestand Beratungsbedarf im Hinblick auf Mietrückstände, die beispielsweise aus Guthaben bei Betriebskosten.

Zunächst wurde die ratsuchende Person über die Entstehung der Problematik und den generellen Ablauf informiert. Nach der Vermittlung grundsätzlicher Informationen wurden konkrete Lösungen erarbeitet, z. B. Vereinbarung über den Ausgleich des Mietkontos mit Jobcenter und dem Vermieter/ der Vermieterin.

Es kamen auch Menschen in die Sozialberatung, die erwarteten, dass die Sozialberatung in angemessenen Wohnraum vermittelt. Unserer Einschätzung nach zeigt dieser Bedarf wie angespannt die Lage auf dem Hamburger Wohnungsmarkt letztendlich ist.

### *Gesundheit*

Die Menschen sprachen über Stress, Schlafstörungen, Rückenschmerzen und Erschöpfung. Es wurden Probleme mit Kostenübernahmen der Krankenversicherungen angesprochen, Anträge für medizinische Reha gestellt und nach kostenfreien Bewegungsangeboten gesucht. Der Zugang zu gesundheitlichen Präventionsangeboten ist oftmals schwierig, da die finanziellen Mittel, um in Vorleistung zu gehen, häufig fehlen. Ratsuchende, für die eine langfristige und intensive Begleitung in Gesundheitsfragen angezeigt war, wurden im Rahmen der flankierenden Leistungen an die Gesundheitsberatung verwiesen.

### *Seelische Probleme*

Es kamen Menschen mit (chronifizierten) seelischen Problemen, die Hilfe für die Bewältigung ihrer Erkrankung suchten. Sie hatten mit den Wunsch, eine Psychotherapie aufzunehmen, waren aber mit der Suche nach einer Psychotherapeutin/ einem Psychotherapeuten überfordert. Ebenso wurde nach Unterstützung in der Alltagsbewältigung, im Sinne der ambulanten Sozialpsychiatrie gesucht. Es kamen auch Menschen, für die die Angebote der Sozialpsychiatrie zu hochschwellig waren.

### *Korrespondenz und Antragstellung*

Häufig kamen Menschen mit ihrer Post von Behörden, Bank, Energieversorgern etc. und baten um Erklärung des Inhalts und um Hilfe beim Verfassen der Antwort. Viele Menschen kamen auch mit ihren Leistungsbescheiden und baten um Erklärung der Inhalte. In diesen Fällen informierte die Sozialberatung. Bitten um Überprüfung, ob die Leistungen voll ausgeschöpft sind bzw. um Unterstützung bei Widerspruchsverfahren wurden von der Sozialberatung nicht angenommen. Die Ratsuchenden wurden in diesen Fällen an eine Fachberatungsstelle verwiesen.

### 3.4. Welche Unterstützung erhalten die Menschen?

Zum Beginn einer Beratung erhält die Klientin/ der Klient die Gelegenheit, das Anliegen an die Beratung genau zu schildern. Aktives Zuhören und ein Kontakt auf Augenhöhe sind grundlegende und unverzichtbare Methoden für den Aufbau einer tragenden Beratungsbeziehung und für die Verständnissicherung. Erst wenn klar ist, wo genau eine Schwierigkeit in der Bewältigung der alltäglichen Anforderungen entstanden ist, und in welcher Hinsicht eine Unterstützung und Beratung gewünscht ist, beginnt der eigentliche Beratungsprozess. Das offene Ohr der unabhängigen Sozialberatung trägt zur Entlastung der Klientin/des Klienten bei.

Nachdem das Problem in seiner Ausprägung verstanden ist, erarbeiten Klientin/ Klient und die unabhängige Sozialberatung gemeinsam eine Strategie zur Lösung bzw. Verbesserung der Problemlage. Zunächst wird die Situation genau analysiert und daran anknüpfend notwendige Schritte zur Lösung oder Verbesserung der Problemlage herausgearbeitet. Mitunter fehlen Informationen, z. B. Briefe und Dokumente. In diesen Fällen wird eine Folgeberatung vereinbart, zu der die Klientin/ der Klient die benötigten Unterlagen mitbringt.

Bei spezifischen Problemen wird ein Verweis an eine Fachberatungsstelle angestrebt. Im ersten Schritt ist es Aufgabe der Sozialberatung, der Klientin/ dem Klienten zu vermitteln, dass er ein spezielles Problem hat, für dessen Klärung und Bearbeitung es Fachstellen gibt. Es gilt, Schwellenängste abzubauen, über Angebot und Leistung der Fachberatungsstellen zu informieren, einen ersten Kontakt zu vermitteln und den Weg dorthin genau zu erklären, auf Fahrtkosten etc. hinzuweisen und gegebenenfalls den ersten Gesprächstermin zu begleiten.

Des Weiteren erhalten Ratsuchende praktische Hilfen. Es wird Hilfestellung bei der Beantragung von Sozialleistungen erbeten. Anträge und Formulare werden erklärt und gemeinsam ausgefüllt, u. a. Feststellung einer Behinderung, Erwerbsminderungsrente, Arbeitslosengeld 2, Kindergeld.

Der Verweis an Angebote der kommunalen Eingliederungsleistungen der Freien und Hansestadt Hamburg ist ebenfalls integraler Bestandteil des Beratungsansatzes. Eine Überleitung in Schuldnerberatung, Lebenslagenberatung, Suchtberatung oder Gesundheitsberatung ist für die Ratsuchenden, falls empfehlenswert, vorgesehen.

### 3.4. Wann und wie finden Überleitungen zum JC und zu externen Partnern statt?

Eine Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Wilhelmsburg und externen Partnern fand während der Beratung stetig statt und war für das Gelingen des Projekts maßgeblich. Das konnte über bestimmte Methoden und Instrumente gesichert werden, insbesondere in Bezug auf die bedarfsorientierte Überleitung in flankierende Maßnahmen und die Begleitung zu Terminen im Jobcenter.

#### *Laufzettel*

Eine unabhängige Sozialberatung mit einem vertraulichen Beratungsangebot für Menschen im Arbeitslosengeld-2-Bezug ist dann zielführend, wenn sie den Hilfebedarf identifiziert und in die

flankierenden Leistungen, wie Schuldnerberatung, Lebenslagenberatung, Suchtberatung und Gesundheitsberatung verweist.

In Abstimmung mit dem Jobcenter Wilhelmsburg wurde ein Laufzettel, der die Aufnahme einer der genannten Beratungsleistungen empfiehlt, genutzt. Der zuständige Jobcenter-Mitarbeiter/ die zuständige Jobcenter-Mitarbeiterin wurde per Laufzettel über den Beratungsbedarf des Kunden/ der Kundin informiert, und sofern er/ sie sich der Empfehlung anschloss, wurde ein sogenannter Gutschein für die Leistung ausgestellt, den der Kunde/ die Kundin wiederum per Post erhielt.

Klientinnen und Klienten, haben oft Angst, sich in neue Situationen zu begeben, sich auf neue Menschen einzulassen, obwohl es ihr Wunsch ist, z. B. durch eine Schuldnerberatungsstelle unterstützt zu werden. Mit dem Wissen um diese Schwellenängste wurde der Übergang in eine nächste bzw. weitere Beratung behutsam von der Sozialberatung begleitet.

### *Fallkonferenz*

Anlassbezogen wurden während der Projektphase Fallkonferenzen durchgeführt. In ausgesuchten Fällen erschien es sinnvoll, den zuständigen Mitarbeiter / die zuständige Mitarbeiterin des Jobcenters in den Beratungsprozess zu integrieren. Bei Äußerungen wie, „darüber spreche ich auch mit meinem Fallmanager/ meiner Fallmanagerin“ sind ein Hinweis darauf, dass Aufgaben und Inhalte der jeweiligen Beratung nicht klar zugeordnet werden können. In diesen Fällen ist eine Fallkonferenz ein Mittel, das Transparenz fördert und die Verständigung zwischen den Beteiligten verbessert. Die Teilnahme an einer Fallkonferenz ist freiwillig, sodass das Einverständnis aller Beteiligten im Vorfeld einzuholen ist. Fallkonferenzen stärken die Orientierung im Hilfesystem und verdeutlichen Kompetenz, Zuständigkeit und Aufgaben der einzelnen Akteure.

### *Datenschutz*

Zum Beginn einer Beratung wurde die Klientin/ der Klient ausführlich über das Beratungsangebot und über den Schutz der personenbezogenen Daten informiert. Er/ sie erklärte sich auch schriftlich mit dem Beginn der Beratung einverstanden und unterzeichnete ein Formular der hamburger arbeit GmbH zum Datenschutz. Dieses Vorgehen war für den Aufbau einer vertraulichen und tragfähigen Beratungsbeziehung förderlich.

Im Verlauf einer Beratung kann sich eine Integration der Beratung in parallele Hilfsangebote als zielführend erweisen. In solchen Fällen wurde der Austausch mit Dritten, z. B. dem Jobcenter oder Netzwerkpartnern, angestrebt. Das Einverständnis der Klientin/ des Klienten vorausgesetzt. Dieses Einverständnis wurde auch schriftlich gegeben. Für diesen Fall wurde ein Formular zur Entbindung von der Schweigepflicht vorgehalten. Erst nach Unterzeichnung des Formulars erfolgte ein Austausch mit einem weiteren Akteur des Hilfesystems. Dieses Vorgehen hat sich für alle am Beratungsgeschehen beteiligten Personen als zielführend erwiesen. Für die Klientin /den Klienten war es hilfreich eine Begleitung zu haben, die stärkt, stützt und vermittelt und auch nach dem Gespräch immer wieder zusammenfassen kann, was besprochen worden ist. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des

Jobcenters konnten so Erkenntnisse aus der Sozialberatung für die weitere Integration in den Arbeitsmarkt genutzt werden. Netzwerkpartner profitierten, weil Informationen zum Beratungsanliegen strukturiert im ersten Kontakt zur ratsuchenden Person vermittelt werden konnten.

## 4. Besonderheiten der Beratung während der COVID-19-Pandemie

In diesem Kapitel werden die Herausforderungen der Covid-19-Pandemie an Hand der Bedarfe der Klientinnen und Klienten und aus Sicht der Sozialberatung ausgeführt. Das Beratungsgeschehen während der COVID-19-Pandemie ist in zwei Phasen einzuteilen, die für die Art der Beratung bedeutsam sind, und zwar in die Sozialberatungen während des Lockdowns und in die Sozialberatungen ab Mai 2020. Seit Beginn der Pandemie wurden 35 Beratungen durchgeführt, davon suchten 10 Klientinnen und Klienten die Sozialberatung erstmalig auf.

### *Telefonische Beratung während des Lockdowns*

Während des Lockdowns war die Sozialberatung für Ratsuchende an 5 Tagen die Woche zu den üblichen Bürozeiten telefonisch erreichbar. Es meldeten sich Menschen, die ausgelöst durch die Corona-Pandemie ihren Arbeitsplatz verloren haben und sehr konkrete Fragen zur Beantragung von ALG 2 hatten und sich nach weiteren sozialen und finanziellen Hilfen erkundigten, um die Auswirkungen des Arbeitsplatzverlustes zu mildern, da zu dieser Zeit in Gänze unklar war, wann und inwiefern sich der Arbeitsmarkt entspannen würde.

Laufende Fälle wurden nun telefonisch beraten, sofern die Klientin/ der Klient einverstanden war. Hierbei erwiesen sich Sprachbarrieren und eine stark eingeschränkte Erreichbarkeit öffentlicher Stellen als Hürden. Für Menschen, die unsicher in der Anwendung der deutschen Sprache sind, waren Sozialberatungen, die nun telefonisch erfolgen mussten, sehr herausfordernd. Verständigung und Sicherung der Gesprächsergebnisse waren aufwendig, da Körpersprache und vor allem Blickkontakt nicht möglich waren. Es kam erschwerend hinzu, dass ein paralleler Zugriff auf das Internet nicht Gang und Gäbe war, da viele Leistungsbezieher nicht digitalisiert sind.

Öffentliche Stellen waren telefonisch eingeschränkt und teilweise gar nicht erreichbar, sodass Auskünfte und Informationen nicht beschafft werden konnten. Das Angebot, Anträge in vereinfachter Form nun auch online stellen zu können, konnte häufig nicht angenommen werden, da enorme Unsicherheiten im Lesen und Ausfüllen von Antragsformularen bestehen. Die Angst, etwas falsch zu machen, überwog in den meisten Fällen. Dies hatte zur Folge, dass viele Klientinnen und Klienten während des Lockdowns ihren Pflichten nur eingeschränkt nachgekommen sind, was Druck und Angst verstärkte.

In dieser Phase der Pandemie war es besonders wichtig, den Ratsuchenden die Angst und Unsicherheit zu nehmen, sie genau über die Auswirkungen der Corona-Pandemie aufzuklären und ihnen darüber Halt zu geben und Sicherheit zu vermitteln.

### *Persönliche Beratung bei der hamburger arbeit GmbH ab Mai 2020*

Ab dem 11. Mai öffnete die hamburger arbeit GmbH unter Einhaltung eines Hygiene- und Schutzkonzeptes ihre Räume für Sozialberatungen. Entgegen bisheriger Erfahrungen mit der Zielgruppe machten sich Ratsuchende in 28 Fällen auf den Weg, um eine Beratung außerhalb ihres Quartiers wahrzunehmen. Es galt, laufende Beratungen, die wegen der Corona-Pandemie stillstanden, wiederaufzunehmen.

Auch während der Corona-Pandemie verwiesen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters aktiv auf die unabhängige Sozialberatung, was stark dazu beitrug, dass Menschen neu in die Sozialberatung aufgenommen worden sind.

Menschen, die aus finanziellen, körperlichen oder sozialen Gründen in der Mobilität eingeschränkt sind und gleichzeitig Schwierigkeiten haben sich zu verständigen, sind durch die Corona-Pandemie besonders belastet. Der pandemiebedingte Wegfall persönlicher Beratungsangebote für sozial benachteiligte Menschen im Quartier und die damit einhergehende Verschärfung sozialer Problemlagen zeigt im Umkehrschluss, dass ein flächendeckendes und passgenaues Beratungsangebot für diesen Personenkreis in der Metropolregion Hamburg unverzichtbar ist.

## 5. Gelingensfaktoren und Herausforderungen des Pilotprojekts

Abschließend werden die Ergebnisse des Pilotprojekts zusammengeführt und hinsichtlich des Nutzens für die beteiligten Akteure dargestellt. Zunächst wird ausgeführt, in welcher Hinsicht die Klientinnen und Klienten profitiert haben, daran anknüpfend werden das Feedback des Jobcenters zusammengefasst und der Beratungsansatz aus Sicht der hamburger arbeit GmbH ausgewertet.

### 5.1. Welchen Nutzen hatte der Ansatz für Klientinnen und Klienten?

Für die Kundinnen und Kunden des Jobcenter Wilhelmsburg war das Pilotprojekt insofern nutzbringend als dass sie ein Beratungsangebot, das auf ihre Bedarfe ausgerichtet ist, direkt vor Ort im Jobcenter aufsuchen konnten. Der kurze Weg zur Beratung vereinfachte den Zugang enorm. Das unbürokratische Aufnahmeverfahren förderte die Anbindung an das Beratungsangebot, das die Kundinnen und Kunden des Jobcenters freiwillig wahrnehmen konnten, außerdem. Ein erster Kontakt war ohne Termin und vorherige Kostenbewilligung möglich, einzige Vorbedingung für den Start einer Beratung war der Leistungsbezug im Jobcenter Wilhelmsburg. Die Beratung von Menschen mit Behinderungen war ebenfalls sichergestellt, da ein barrierefreier Zugang gegeben war. Der Beratungsansatz war von einer hohen Akzeptanz aller Problemlagen geprägt und die Ausgestaltung einer Beratung war individuell. Sie war frei von Hürden und Anforderungen, in dem sie sich auf die Kompetenz und den Bedarf der Klientinnen und Klienten ausrichtete und an seiner Lebenswelt orientierte. Eine Haltung, die von Respekt und Gleichwertigkeit geprägt war, wirkte sich förderlich auf eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung aus. Des Weiteren enthielt das Beratungssetting keine Vorgaben, die die Klientin/der Klient einhalten musste, im Gegenteil, die Beratung war in der Ausgestaltung, u. a. Anzahl und die Dauer der Beratungsgespräche, am Bedarf der Klientin/ des Klienten ausgerichtet.

Förderlich war auch die Haltung des Jobcenter Wilhelmsburg zu dem Pilotprojekt. Das Beratungsangebot wurde von allen Teams akzeptiert und in den Gesprächen mit Kundinnen und Kunden positiv erwähnt. Bereits während der Startphase des Pilotprojekts wiesen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters aktiv auf die unabhängige Sozialberatung hin, was in hohem Maße dazu beitrug, dass das Pilotprojekt von Anfang an von den Klientinnen und Klienten angenommen wurde und gut ausgelastet war.

### 5.2. Welches Feedback hat das Jobcenter gegeben?

Im Rahmen eines Workshops, an dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters und Vertreterinnen und Vertreter der Sozialbehörde teilgenommen haben, präsentierte die hamburger arbeit GmbH die Ergebnisse des Pilotprojekts „Unabhängige Sozialberatung im Jobcenter Wilhelmsburg“. Aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat sich der niedrigschwellige Ansatz der unabhängigen Sozialberatung für die Zielgruppe als positiv und passend erwiesen. Der kurze Weg im Haus, der unmittelbar mit Beginn des Projekts von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, genutzt wurde, trug erheblich dazu bei, dass die Kundinnen und Kunden schnell und direkt an die unabhängige Sozialberatung verwiesen wurden. Die Erreichbarkeit der Sozialberatung war gut und während der offenen Sprechstunde war eine kurzfristige Aufnahme in die Beratung meist möglich. Vereinzelt Kolleginnen und Kollegen äußerten den Wunsch nach einem standardisierten Berichtswesen an das

Jobcenter. Vor dem Hintergrund des freiwilligen Charakters sowie des offenen und niedrighschwelligen Zugangs durch unterschiedliche Kanäle zu der Beratung entspricht dies leider nicht dem Ansatz und den Möglichkeiten einer unabhängigen Sozialberatung.

### 5.3. Wie bewertet die hamburger arbeit GmbH den Beratungsansatz?

Ein niedrighschwelliges Beratungsangebot für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters ist aus unserer Sicht eine wertvolle Ergänzung zu den Angeboten des Jobcenters, um die Zielgruppe darin zu unterstützen, eine Perspektive am Arbeitsmarkt zu entwickeln und verfestigte Problemlagen zu verbessern und nach Möglichkeit zu lösen. Der Bedarf dieses Beratungsansatzes wurde letztendlich durch die hohe Akzeptanz auf Seite der Klientinnen und Klienten und durch die hohe Anzahl geführter Beratungen bestätigt. Diese sehr erfolgreiche Umsetzung des Pilotprojekts hängt unseres Erachtens auch mit der ausgeprägten Willkommenskultur des Jobcenters Wilhelmsburg zusammen. Eine Standortleitung, die von dem Beratungsansatz überzeugt war, Teamleitungen und Kolleginnen und Kollegen, die aktiv in die unabhängige Sozialberatung verwiesen haben, über die gesamte Dauer des Projekts Kontakt zur Sozialberatung gesucht haben und auch im informellen Austausch ihre Wertschätzung für das Projekt ausgesprochen haben. Zudem wurde das Projekt mit einer guten Büroausstattung und technischen Infrastruktur unterstützt. Das Angebot wurde sofort von allen Beteiligten angenommen. Dazu hat sicherlich auch die durchgängig gute Kooperation mit dem Jobcenter Wilhelmsburg beigetragen.

Das Projekt wurde von unseren Netzwerkpartnern im Stadtteil ebenfalls positiv angenommen. Inhalt und Ort des Beratungsangebotes wurden als nützlich und hilfreich beschrieben. Die unabhängige Sozialberatung im Jobcenter Wilhelmsburg sei ein unverzichtbares und wichtiges Beratungsangebot im Stadtteil Wilhelmsburg und würde eine Lücke in der Beratungslandschaft schließen.

Aus unserer Sicht haben während des Projekts alle beteiligten Systeme aktiv und konstruktiv zusammengearbeitet, was entscheidend dazu beitrug, dass die Klientinnen und Klienten bestmöglich unterstützt worden sind. Sicherlich hätte die Zusammenarbeit noch vertieft werden können, wenn unser Vorhaben regelmäßig an Dienstbesprechungen teilzunehmen, nicht durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie, verhindert worden wäre. Für das Gelingen des Projekts war es ein glücklicher Umstand, dass die unabhängige Sozialberatung sich schon über 4 Monate etablieren konnte, als die Corona-Pandemie sich ausbreitete.