

# Gesamtkonzept der Straßensozialarbeit Göttingen

Das Konzept des Tagesaufenthaltes Teestube der Straßensozialarbeit Göttingen ist Bestandteil des Gesamtkonzeptes der Straßensozialarbeit Göttingen.

Sitz des Trägers: Diakonieverband Göttingen, Schillerstraße 21, 37083 Göttingen

Sitz des Tagesaufenthalts Teestube: Tilsiter Straße 2a, 37083 Göttingen

Gliederung:

A: Einleitung

B: Allgemeiner Teil

- 1: Ursachen und Hintergründe von Wohnungslosigkeit
- 2: Wohnungsnot von Frauen
- 3: Wohnungsnot von jungen Menschen
- 4: Wohnungsnot von Migranten und Flüchtlingen

C. Besonderer Teil

- 5: Das Hilfesystem der Straßensozialarbeit
- 6: Art der Leistungen
- 7: Arbeit und Bildung
- 8: Aufsuchende Arbeit
- 9: Tagesaufenthalt Teestube
- 10: Körper- und Kleidungspflege
- 11: Willkommens-/Orientierungsselle (Poststelle)
- 12: Qualität der zu erbringenden Leistungen
- 13: Räumlichkeiten

## A: Einleitung

Seit 1983 unterstützt die Straßensozialarbeit des Diakonieverbandes des Göttinger Kirchenkreises von Wohnungslosigkeit betroffene oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten bei ihrer sozialen und beruflichen Integration. Das Hilfeangebot orientiert sich an den Problem- und Belastungssituationen des Einzelnen mit dem Ziel, die Selbsthilfekräfte zu mobilisieren und die Betroffenen allmählich und soweit wie möglich zu befähigen, ihre Schwierigkeiten aus eigener Kraft zu meistern.

Die Ausgestaltung der Hilfen muss sich immer wieder neu mit den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen auseinandersetzen und ihre Konzeptionen und Hilfeformen einem ständigen Veränderungs- und Entwicklungsprozess zur Qualitätssicherung aussetzen. Darüber hinaus muss sie sich an den gesetzlichen Grundlagen der Leistungserbringung im Rahmen des Sozialgesetzbuches (SGB) ausrichten.

Wird die Leistung von einer Einrichtung erbracht, ist der Träger der Sozialhilfe zur Übernahme der Vergütung für die Leistung nur verpflichtet, wenn mit dem Träger der Einrichtung oder seinem Verband eine Vereinbarung über Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungen (Leistungsvereinbarung), die Vergütung, die sich aus Pauschalen und Beträgen für einzelne Leistungsbereiche zusammensetzt (Vergütungsvereinbarung) und die Prüfung der Wirtschaftlichkeit und Qualität der Leistungen (Prüfungsvereinbarung) besteht. Die Vereinbarungen müssen den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und Leistungsfähigkeit entsprechen.

„Die Vereinbarung über die Leistung muss die wesentlichen Leistungsmerkmale festlegen, mindestens jedoch die betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung, den von ihr zu betreuenden Personenkreis, Art, Ziel und Qualität der Leistung, Qualifikation des Personals sowie die erforderliche sächliche und personelle Ausstattung.

In die Vereinbarung ist die Verpflichtung der Einrichtung aufzunehmen, im Rahmen des vereinbarten Leistungsangebotes Hilfeempfänger aufzunehmen und zu betreuen. Die Leistungen müssen ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sein und dürfen das Maß des Notwendigen nicht überschreiten.“

Vor diesem Hintergrund werden wir zunächst in einem allgemeinen Teil die Ursachen und Hintergründe von Wohnungslosigkeit und die unterschiedlichen Zielgruppen und Problemlagen unter besonderer Berücksichtigung unter dem Begriff „Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit Bedrohte“ Personengruppen beschreiben und die Rechtsgrundlagen zur Hilfestellung für diese Personengruppe darstellen.

Um dann, in einem nächsten Schritt, die Entstehungsgeschichte der Straßensozialarbeit zu skizzieren sowie die, aufgrund der Vereinbarung zwischen der Stadt Göttingen und dem Verband Diakonisches Werk des Ev.-luth. Kirchenkreises festgelegten Leistungen nach einer festgelegten Systematik darstellen.

Im Sinne eines Resümées werden wir dann die sich hieraus ergebenden Lücken im Hilfesystem darstellen und ein Gesamtkonzept im Sinne eines vernetzten Hilfesystems zur ambulanten und stationären Unterbringung erarbeiten.

## **B: Allgemeiner Teil**

### **1. Ursachen und Hintergründe von Wohnungslosigkeit**

Die Diskussion um die Ursachen von Wohnungslosigkeit hat eine lange Geschichte. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sie zu lange unter dem Primat diffamierender psychopathologischer Konstrukte (Wandertrieb, unstete Psychopathen) geführt wurde. Hartnäckig halten sich Vorstellungen über die „herumziehenden Vagabunden“ oder romantisierende Vorstellungen vom „Landstreicher auf der Walz“. Entgegen dieser Klischeevorstellung verdeutlicht eine Untersuchung vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (1984), dass Mietschulden und Armut hauptsächlich Grund für Wohnungslosigkeit sind. Damit ist das Phänomen Wohnungslosigkeit nicht ursächlich mit einem Merkmal der Persönlichkeit der Betroffenen in Verbindung zu bringen, sondern primär als Produkt bestehender gesellschaftlicher Verhältnisse zu verstehen.

Daneben können sich biographische (Ehescheidung), soziale (Arbeitsplatzverlust, Armut und Wohnungsknappheit) sowie krankheitsbezogene Aspekte (Suchtabhängigkeiten, Entwicklung einer Depression oder Psychose, Ablehnung einer Behandlung) zu einem Ursachengeflecht verschränken (multikomplexe Problemlagen). Darüber hinaus können Mängel im ambulanten und stationären Hilfesystem für die Betroffenen von Bedeutung sein. Einmal in das soziale Milieu der Obdachlosigkeit abgestiegen, fällt die Rückkehr in eine bürgerliche Existenz oft schwer. Arbeitslosigkeit, Mangel an finanzierbarem Wohnraum, der häufig exzessive Alkoholkonsum, die „Haltekräfte des Milieus“ und die aversiven Reaktionen der Umgebung führen nicht selten zu subjektiver Resignation und einer trotzigen Identifikation mit dem Negativbild des „Penners“, „Trinkers“ oder „Verlierers“.

Vor dem Hintergrund der veränderten Bedingungen auf dem Wohnungs- und Arbeitsmarkt hat sich das Problem „Wohnungslosigkeit“ seit Mitte der Neunziger Jahre weiter verschärft. Wohnungsmarktforscher weisen schon seit längerer Zeit auf eine Spaltung des Wohnungsmarktes hin. Durch Eigenheimbau, Luxusmodernisierung von Altbau und Umwandlung von Mietwohnungen in Eigentumswohnungen oder Geschäftsräume hat sich der Markt für einkommensstarke Gruppen überproportional vergrößert. Vor allem in Ballungsgebieten sind in beschleunigtem Tempo preiswerte Wohnungen vom Markt verschwunden.

Gleichzeitig hat sich durch höhere Scheidungsraten, frühe Haushaltsbildung von Jugendlichen, längere Ausbildungszeiten, Verlängerung der Lebenszeit und insbesondere durch die prekäre Situation auf dem Arbeits- und Ausbildungsstellenmarkt die Nachfrage nach preisgünstigem Wohnraum verstärkt.

Den Prognosen zufolge wird sich einerseits die Verknappung von billigem Wohnraum in den nächsten Jahren weiter fortsetzen und andererseits wird sich durch die steigende strukturelle Arbeitslosigkeit die Zahl der einkommensschwachen Personen und Haushalte erhöhen und zu immer mehr „Wohnungsnotfällen“ führen. Erschwerende Faktoren, die zur Verfestigung der Problematik beitragen sind keine bzw. niedrige berufliche Qualifikationen, ungesicherte Arbeitsverhältnisse mit niedriger Entlohnung sowie Abhängigkeit von Gelegenheitsarbeiten oder Dauerarbeitslosigkeit und insbesondere bei Frauen große Zeiträume mit Familienarbeit statt Erwerbstätigkeit.

Einer Schätzung der BAG-Wohnungslosenhilfe zufolge waren in Deutschland im Jahr 2014 mindestens 335.000 Personen von Wohnungslosigkeit betroffen, d.h. sie hatten keine Normalwohnung und lebten in Unterkünften, Heimen, Containern, sogenannten Billigpensionen, vorübergehend bei Freunden, Bekannten oder Verwandten; aber auch

zunehmend tatsächlich auf der Straße. Für das Jahr 2018 prognostiziert die BAG Wohnungslosenhilfe eine Zahl von circa 536.000 wohnungslosen Personen in Deutschland. Nach Schätzungen ist eine weitaus größere Anzahl an Personen von Wohnungslosigkeit bedroht. Sie leben in dauernder Gefahr ihre Wohnung aus finanziellen oder mietrechtlichen Gründen (z.B. ausbleibende Mietzahlungen, Eigenbedarf des Vermieters oder Umwandlung von Wohnraum in Geschäftsräume) oder aus sozialen Gründen (z. B. wenn der Verbleib in der bisherigen gemeinsamen Wohnung in Folge z. B. von Trennung, Misshandlung oder unlösbaren Eltern-Jugendlichen-Konflikten nicht mehr möglich ist) zu verlieren. Darüber hinaus sind die Menschen zu berücksichtigen, die in Wohnungen leben, die die räumlichen und hygienisch-gesundheitlichen Mindeststandards deutlich unterschreiten (extrem überbelegt, dunkel, feucht, schimmelig oder mit Ungeziefer) sowie die Menschen mit extrem überhöhten Mietbelastungen (wenn mehr als 40 % des Einkommens für die Miete erforderlich ist). Besonders betroffen sind danach weiterhin alleinstehende Männer, aber auch zunehmend Frauen und junge Menschen, Familien und Alleinerziehende

## **2. Wohnungsnot von Frauen**

Frauen sind in deutlich stärkerem Maße mittellos und von Wohnungslosigkeit betroffen oder bedroht als bisher vermutet worden ist. Für eine Quantifizierung wohnungsloser Frauen muss neben dem Hilfeumfang der Nichtsesshaften Hilfe und des öffentlich-rechtlichen Interventionssystems der von frauenspezifischen Einrichtungen der „Gefährdeten Hilfe“ sowie der autonomen Frauenhilfe und darüber hinaus eine latente Wohnproblematik berücksichtigt werden. „Der Frauenanteil unter den alleinstehenden Wohnungslosen ist auf mehr als 15 % zu veranschlagen“. (Schriftenreihe des Bundesministers für Frauen und Jugend: Alleinstehende Frauen ohne Wohnung, 1991)

Wie hoch der tatsächliche Anteil von Frauen an der Gesamtzahl der Obdachlosen ist, bleibt unklar. Grundsätzlich ist von einer hohen Zahl „verdeckt“ obdachloser Frauen auszugehen, denn die „abgerissene Pennerin unter Brücken oder in der Fußgängerzone“ ist eher eine Ausnahme im Stadtbild.

Verdeckte Wohnungslosigkeit meint Frauen in nicht regulären bzw. mietrechtlich nicht abgesicherten Mietverhältnissen, die nicht als „Obdachlose“ in das öffentliche Blickfeld treten. In Einzelfällen kommt es zu einem Pendeln zwischen dem Leben auf der Straße und einem häufig rechtlich ungesicherten Wohnverhältnis.

Da Frauen häufig ohne festen Miet- oder Untermietvertrag mit einem Partner in dessen Wohnung zusammenleben, sind sie prinzipiell weitaus stärker als Männer – z.B. wenn sie sich nicht wie vom Partner erwartet verhalten – drohender Wohnungslosigkeit ausgesetzt.

Nicht selten begeben sich Frauen in sogenannte Zwangspartnerschaften, um ein Dach über dem Kopf zu haben. Wirtschaftliche und/oder sexuelle Abhängigkeiten können die Folge sein, aber auch Gewalt spielt hier eine große Rolle. Frauen halten trotz allem häufig solche Beziehungen aufrecht, um die Unterkunft nicht zu verlieren. Diese Zweckgemeinschaften vermitteln nach außen den Anschein der Normalität. In solchen Partnerschaften nehmen Frauen sogar Kürzungen ihrer Sozialhilfe und anderer Sozialleistungen in Kauf.

Kommen Frauen – häufig nach einer Trennung von ihrem Ehemann oder Beziehungspartner – bei Freunden, Freundinnen oder Bekannten unter, sind sie nicht selten gezwungen, von

einem zum anderen zu pendeln, keinem zu lange zur Last zu fallen. Oder sie leben in Arbeitgeberunterkünften, welche bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses verloren gehen.

Diese erheblichen Notlagen, die in der verdeckten Wohnungslosigkeit entstehen, sind von außen oft nicht sichtbar, sondern vermitteln vielmehr den Anschein der Normalität. Viele Frauen harren oft viele Jahre in ihrer „wohnungslosen Situation“ aus, ohne dass dies offenkundig und von außen registriert wird. Als auslösende Ursachen für die Wohnungslosigkeit bei Frauen sind zu nennen: Partnerschaftskonflikte, Flucht vor dem Ehemann oder Partner, ökonomische Schwierigkeiten, Probleme in der Herkunftsfamilie, Zwangsräumung, eigener Alkoholmissbrauch, Alkoholmissbrauch des Partners, Krankheit oder Unfall, materielle Armut im Alter, zunehmende Verarmung alleinstehender Frauen.

Extreme Überlebensbedingungen, erlebte Gewalt, Angst, Diskriminierung und das jahrelange Verharren in Abhängigkeitsverhältnissen bestimmen die Lebenslage obdach- und wohnungsloser Frauen. Frauen wird auch in weit höherem Maße als Männern die Verantwortung für die Erziehung von Kindern zugeschoben. Unter dieser Rollendefinition und dem daraus resultierenden Druck leiden wohnungslose Frauen, deren Kinder fremduntergebracht sind.

Die Geschlechtsspezifik sozialer Notlagen hat nicht nur strukturelle Aspekte, sondern auch subjektive Seiten. Frauen haben nicht nur teilweise andere Probleme als Männer, sie verarbeiten sie auch mit anderen Problembewältigungsstrategien. Sozialisationsbedingte und rollenspezifische Faktoren fördern eher selbstdestruktive als aggressive, eher nach innen als nach außen, eher auf Medikamenten- als auf Alkoholmissbrauch gerichtete Verhaltensweisen. Daher ist auch zu erklären, warum wohnungslose Frauen öfter als Männer in psychiatrischen Einrichtungen „landen“, statt Hilfe in bedarfsgerechten bzw. frauenspezifischen Einrichtungen zu finden.

### **3. Wohnungsnot junger Menschen**

Das verstärkte Auftreten junger Menschen unter den Wohnungslosen gerät zunehmend auch in den Blickpunkt unserer Einrichtung. Nach neueren Schätzungen ist inzwischen mehr als jeder dritte Wohnungslose in Deutschland jünger als 30 Jahre.

Vor dem Hintergrund der komplexen und zum Teil schwierigen Bedingungen auf dem Arbeits- und Ausbildungsstellenmarkt sind immer mehr volljährige junge Menschen mit mehr oder weniger langen Arbeitslosenzeiten konfrontiert oder befinden sich in schulischen oder berufsvorbereitenden Warteschleifen und damit in Abhängigkeit von den Eltern und/oder öffentlichen Leistungen.

Diese Situation führt häufig zu persönlichen und ökonomischen Krisen – vor allem wenn keine materiellen und immateriellen Unterstützungsressourcen der Herkunftsfamilie vorhanden sind, bzw. Ansprüche auf öffentliche Leistungen nicht verwirklicht werden (können).

Sind diese jungen Menschen unter erschwerten Bedingungen aufgewachsen (abgelehnt sein, (Dauer-) Arbeitslosigkeit der Eltern, Alkohol- Drogen- und/oder Medikamentenabhängigkeit eines oder beider Elternteile, Gewalt in der Familie, Misshandlung, Missbrauch, etc.) fällt es ihnen häufig sehr viel schwerer alleine ihr Leben zu

bewältigen. Liegen Lernbeeinträchtigungen im Rechnen, Schreiben oder Lesen vor, sind sie immer wieder auf Unterstützung von außen angewiesen.

Viele verlassen ihr Elternhaus, um sich aus dem konflikthaften Zusammenleben in komplizierten und labilen Familienkonstellationen zu lösen. Andere werden einfach auf die Straße gesetzt. Hinzu kommen die jungen Menschen, die mit Erreichen der Volljährigkeit oder danach das Heim, in dem sie untergebracht waren oder eine andere Wohnform verlassen müssen.

Aufgrund belastender Lebenszusammenhänge in den Herkunftsfamilien können „übereilte“ Schritte der „Verselbständigung“ zu neuen, nicht minder problematischen Lebensumständen führen; sei es, dass junge Frauen unüberlegt Wohnungssuche mit Partnerschaftsentscheidungen verknüpfen, oder dass junge Männer die Lösung der Schwierigkeiten des Berufseinstiegs und des gleichzeitigen Aufbaus einer eigenständigen Wohnsituation sich nicht leisten und nicht organisieren können.

#### **4. Wohnungsnot von Migranten und Flüchtlingen**

Ein weiteres Phänomen mit Auswirkungen auf den Wohnungsmarkt sind die hohen Zuwanderungszahlen von Migranten und Flüchtlingen nach Deutschland, die zusätzlich auf den ohnehin schon knappen Wohnungsmarkt strömen und die Wohnungsknappheit noch verschärfen. Anerkannte Flüchtlinge, die die Asylunterkünfte verlassen müssen und Migranten ohne gesichertes Einkommen stehen gemeinsam in der Schlange mit hiesigen Wohnungslosen und streiten sich um den knappen Wohnraum. Wohnungsmangel wird dadurch weiter zunehmen und Wohnkosten steigen, vor allem in Ballungsgebieten. Migranten suchen aktuell schon die Hilfsangebote der Tagesaufenthalte und anderen Hilfsangeboten für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten auf, die Nachfrage wird in der Zukunft weiter steigen. Hier stellt sich nicht die Frage, ob diese Personengruppe Hilfe nachsucht, sondern nur in welchem Ausmaß.

In diesem Kontext wird betont, dass das Leitbild der Straßensozialarbeit besagt, dass alle Hilfesuchenden in der Straßensozialarbeit ungeachtet Ihrer ethischen Herkunft, Hautfarbe, Religionsanschauung, Staatsangehörigkeit oder anderen Unterscheidungsmerkmalen nach Bedarf beraten, betreut und begleitet werden. In diesem Zusammenhang kooperiert die Straßensozialarbeit eng mit dem Migrationszentrum Göttingen des Diakonieverbandes Göttingen, zum Beispiel dem dort ansässigen Dolmetscherdienst. Durch die beschriebenen Schnittmengen bezüglich Migrationshintergrund und Wohnungslosigkeit, wird für diese Personengruppen bei Bedarf die notwendige Hilfestellung im Rahmen der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII geleistet.

## **C: Besonderer Teil**

### **5. Das Hilfesystem der Straßensozialarbeit**

#### ➤ 5.1: Ziele und Aufgaben

Entsprechend der Vereinbarung zwischen der Stadt Göttingen und dem Diakonieverband ist es Ziel, Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten zu erreichen und gem. § 67 SGB XII alle Maßnahmen zu ergreifen, die notwendig sind, um Wohnungslosigkeit abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten.

Konkret zu erbringende Leistungen sind individuelle Hilfezielvereinbarungen, Einzelfallhilfe als integrierender Bestandteil aller Hilfsangebote, aufsuchende Arbeit durch Streetwork, Vorhalten eines Tagesaufenthaltes mit den Bereichen Teestube, hygienische Grundversorgung und Willkommens-/Orientierungsstelle (Poststelle), Vorhalten einer Eltern-Kind- bzw. Mutter-Kind-Teestube sowie tagesstrukturierende Arbeitsangebote.

„Die spezifischen Angebote der Straßensozialarbeit sind bewusst niedrigschwellig auszugestalten, um jedem/jeder Klienten/Klientin einen Hilhezugang zu ermöglichen“.

#### ➤ 5.2: Zielgruppe

Zielgruppe sind gem. der Vereinbarung zwischen der Stadt Göttingen und dem Diakonieverband „von Wohnungslosigkeit betroffene und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen, die sich mangels ausreichender Existenzmittel, aufgrund ihrer gesellschaftlichen Isolation und ihres Nichteingebundenseins in private Solidarbeziehungen und öffentliche Hilfesysteme in besonderen sozialen Schwierigkeiten befinden“.

Diese Menschen sind überwiegend langzeitarbeitslos und gehören zu den sogenannten Problemgruppen des Arbeitsmarktes.

Ein erheblicher Anteil von ihnen ist gesundheitlich beeinträchtigt – dies beruht sicher zum Teil auf jahrelanger unzureichender Ernährung, entsprechenden Lebensgewohnheiten und Suchtmittelabusus – in der Bandbreite von Aids, Hepatitis, Tbc und weiteren Infektions- und Hautkrankheiten bis hin zu allgemeinen Hauterkrankungen. Kopfläuse, Kleiderläuse etc. sind weitere hygienische Alltagsprobleme.

Die Klienten der Straßensozialarbeit weisen einzelne oder multifaktorielle Problemlagen auf, viele haben eine ausgeprägte Alkoholproblematik, ein Teil sind substituierte Drogenabhängige (heroinabhängig), einige polytoxikoman (mehrfach substanzabhängig) und ein erheblicher Teil ist psychisch beeinträchtigt.

#### ➤ 5.3: Niedrigschwelligkeit als Grundsatz der Arbeit

Um auch Menschen mit geringer Akzeptanz gegenüber herkömmlichen Hilfs- und Beratungsangeboten eine Anbindung an das Hilfesystem zu ermöglichen, ist eine „besondere“ Niedrigschwelligkeit aller Hilfsangebote erforderlich. Das heißt, alle Angebote sind so zu gestalten, dass keine schwellenerzeugenden Voraussetzungen wie Abstinenzanspruch, Aufnahmeverfahren, Wartezeiten, Motivationsprüfungen oder lange Wege die Inanspruchnahme der Hilfeleistung verhindern. Die Freiheit zur Anonymität ohne Vorlage eines Personalausweises oder Angaben zur Person ist zu gewährleisten.

Reglements, die über die Forderung nach Gewaltfreiheit, Verzicht auf Alkohol und Drogen und Verbot eines entsprechenden Handels in der Einrichtung hinausgehen, sind gemeinsam

mit den „Hilfesuchenden“ zu erarbeiten und können lediglich im Sinne eines Ermessungsspielraums verändert werden.

## **6. Art der Leistungen**

### ➤ **6.1: Individuelle Hilfezielvereinbarungen**

Um Hilfeziele festlegen und ggf. einen Gesamtplan (Hilfeplan) erstellen zu können, erfolgt parallel zum Erstgespräch eine gemeinsame Einschätzung der Schwierigkeiten und eine erste Definition des Hilfezieles sowie die Erarbeitung möglicher Lösungswege.

Die konkrete Entscheidung welcher Lösungsweg zu welchem Zeitpunkt wie umgesetzt wird, erfolgt zum Teil während des Erstgespräches oder im Verlauf der Beratung und persönlichen Betreuung. Im weiteren Hilfeprozess wird ggf. der Hilfeplan festgeschrieben, indem er um eventuelle neue Hilfebedarfe und Maßnahmen ergänzt oder verändert wird.

Die Definition des Hilfeziels erfolgt immer abhängig von der Wahrnehmungs- und Handlungsfähigkeit des Hilfesuchenden. Nur dann, wenn dieser der Zielformulierung zustimmt und ein Lösungsweg erarbeitet ist, kann das Ziel als solches angestrebt werden.

### ➤ **6.2: Einzelfallhilfe als integrierender Bestandteil aller Leistungstypen**

Einzelfallhilfe gilt als Überbegriff für die soziale Arbeit mit Einzelnen, Paaren und Familien. Die soziale Arbeit mit Wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit bedrohten Menschen umfasst vor allem Beratung und persönliche Betreuung, Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung, Erlangung und Sicherung eines Platzes im Arbeitsleben, Ausbildung und Hilfe zur Begegnung und zur Gestaltung der Freizeit.

### ➤ **6.3: Beratung und persönliche Betreuung**

Zur Beratung im Sinne des § 67 ff. SGB XII gehört es vor allem, den Hilfeempfänger über die zur Überwindung seiner sozialen Schwierigkeiten in Betracht kommenden Maßnahmen zu unterrichten.

Die persönliche Betreuung im Sinne des § 67 ff. SGB XII umfasst vor allem Maßnahmen, die darauf gerichtet sind, die Ursachen der Schwierigkeiten des Hilfeempfängers festzustellen, sie ihm bewusst zu machen und auf die Inanspruchnahme der für ihn in Betracht kommenden Sozialleistungen hinzuwirken. Die dann notwendigen sozialtherapeutischen Maßnahmen sollen darauf gerichtet sein, die Fähigkeit und Bereitschaft zur Selbsthilfe zu aktivieren und den Hilfeempfänger allmählich und soweit wie möglich zu befähigen, seine sozialen Schwierigkeiten aus eigener Kraft zu meistern. Soweit es im Einzelfall erforderlich ist, erstreckt sich die persönliche Betreuung auch darauf, in der Umgebung des Hilfeempfängers Verständnis für seine Schwierigkeiten zu wecken sowie Vorurteilen entgegenzuwirken und Einflüssen zu begegnen, die seine Bereitschaft oder Fähigkeit zur Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft beeinträchtigen.

Ziele der Beratung und persönlichen Betreuung sind damit in der Hauptsache ein Zuwachs bzw. eine Verbesserung der Selbsthilfebereitschaft und der Handlungskompetenz des einzelnen. Der Klient kann über die praktische Bearbeitung seiner aktuellen Konfliktlage hinausgehende Bewältigungsstrategien entwickeln und einen auf die künftige Bewältigung von Problem- und Belastungssituationen transferierbaren Bestand von Bereitschaften und Kompetenzen erwerben.

Beratung steht dabei vor allem für Wissensvermittlung und umfassende Informationsweitergabe hinsichtlich aller notwendigen Maßnahmen, sozialer



Leistungsansprüche und Leistungsanbietern. Betreuung ist nicht als Abgrenzung, sondern in Ergänzung zur Beratung zu verstehen. Sie stellt die Verbindung zwischen der Wissens- und Informationsentwicklung einerseits und der Verwirklichung von gesetzten Zielen andererseits dar und umfasst immer auch die Methode der zugehenden und aufsuchenden Hilfe und damit die Möglichkeit der engeren Anbindung an die bestehenden Hilfsangebote. In der Regel ist sie als ein langfristiger Prozess der Begleitung angelegt, um das Hinwirken auf die Realisierung von Rechtsansprüchen (Dienst-, Sach- und Geldleistungen), die Entwicklung und Festigung der Bereitschaft und Fähigkeit zur Mitwirkung bei der Überwindung der vorhandenen Schwierigkeiten und die Förderung der Integration in das Gemeinwesen zu ermöglichen.

Beratung und persönliche Betreuung sind durch die Faktoren Verbindlichkeit, Verantwortlichkeit, Zeit, Mitwirkung, Fehlschläge und Erfolge gekennzeichnet. Dazu bedarf es ständiger Reflexion und Evaluation des Hilfeprozesses, des professionellen Handelns sowie der Zielsetzung, Handlungsweise und Selbsteinschätzung des Klienten. Daraus folgt der ständige Abgleich zwischen Beratung (Information) und Betreuung (Umsetzungsweg).

Jeder Klient kann Beratung und Betreuung durch die Mitarbeiter/innen in Anspruch nehmen. Diese verstehen sich als Ansprechpartner/innen und Vermittler/innen von Hilfeleistungen. Die einzelfallbezogene Beratung und persönliche Betreuung umfasst vor allem im persönlichen Gespräch das Feststellen der Ursachen, der Schwierigkeiten, das Bewusstmachen dieser Ursachen und das Hinwirken auf die Inanspruchnahme der für diese Personen in Betracht kommenden Hilfeangebote bzw. Leistungen mit dem Ziel, die bestehenden Schwierigkeiten abzubauen, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten.

#### ➤ 6.4: Handlungsfelder der Beratung und persönlichen Betreuung

Handlungsfelder der Beratung und Betreuung sind entsprechend unserer Erfahrungen insbesondere die Bereiche materielle Versorgung, Gesundheitsversorgung, Wohnraumvermittlung und -sicherung, Arbeit und Bildung, Sozialkompetenz und soziale Kontakte sowie eine (je nach den Gegebenheiten des Einzelfalls) notwendige Abstimmung.

#### ➤ 6.5: Materielle Versorgung

Der Bereich der materiellen Versorgung umfasst die Beseitigung finanzieller Notstände, die Sicherung eines ausreichenden Einkommens sowie eine langfristige Absicherung in der materiellen Versorgung durch Informationen, Beratung und Hilfestellung bei der Realisierung von Ansprüchen (Hilfe zum Lebensunterhalt, ergänzende Sozialhilfe, einmalige Beihilfen, Arbeitslosengeld I und Arbeitslosengeld II, Rente, Krankengeld, Unterhalt usw.) einschließlich der Beschaffung notwendiger Unterlagen und Atteste, Klärung von Versicherungszeiten, Unterstützung bei der Einhaltung meldepflichtiger Veränderungen, Sicherstellen der Erreichbarkeit für die Leistungsträger durch Einrichtung einer Erreichbarkeitsadresse, Beratung über den Umgang mit Finanzen, Aufgreifen und Durchführen von Schuldenregulierungen sowie (bei umfangreichen Entschuldungen) die Vermittlung an eine Schuldenberatungsstelle.

#### ➤ 6.6: Gesundheitsversorgung

Ziel des Bereiches Gesundheitsversorgung sind die Erhaltung, Förderung und Wiederherstellung der Gesundheit, Linderung von Krankheiten und Behinderungen, Erhalt bzw. Förderung der Selbstständigkeit in der persönlichen Gesundheitsvorsorge und Hygiene durch Motivierung und Einleitung von Heilmaßnahmen (Entgiftungen u.a.), Motivierung zu Langzeitunterbringung, Beantragung einer gesetzlichen Betreuung einschließlich der notwendigen Sozialberichtserstattung an das Amtsgericht, Begleitung in Beratungs- und

Behandlungsstellen, Einleitung bzw. Bewirken von Zwangsmaßnahmen nach dem Psychisch-Kranken-Gesetz in schweren akuten Krisen, Gespräche mit den behandelnden Ärzten und sozialen Diensten, Durchführen von Krankenbesuchen, informieren über spezielle Rehabilitationsmaßnahmen und Motivierung zur Teilnahme, informieren über Selbsthilfegruppen und Motivierung zur Teilnahme, Fallbesprechungen mit dem Amtsarzt und Mitarbeitern von Fachberatungsstellen sowie die räumliche und sächliche Bereitstellung eines Serviceangebotes zur Körper- und Wäschehygiene.

➤ 6.7: Wohnraumvermittlung und -sicherung

Der Bereich der Wohnraumvermittlung und -sicherung dient der Verhinderung drohender Wohnungslosigkeit und der Aufhebung eingetretener Wohnungslosigkeit durch Kontaktaufnahme mit z. Bsp. Vermietern bezüglich der Vermittlung von Wohnraum, Motivation und Unterstützung bei der Wohnungssuche, Beratung und Hilfestellung bei der Realisierung von Wohngeldansprüchen etc., bei der Alltagsbewältigung (An- und Abmeldung bei der Meldebehörde, Energielieferanten etc.) und Nachbetreuung (Hilfen zur Sicherung des Lebensunterhaltes, bei der Einhaltung von Zahlungsverpflichtungen, Vermittlung unterstützender Dienstleistungen (ambulanter Hilfen extern oder intern), Maßnahmen zum Erhalt der Wohnung in Krisensituationen (z.B. Gespräche mit dem Vermieter) sowie lebenspraktische Beratung in Bezug auf den Umgang mit Nachbarn, die Rechte und Pflichten eines Mieters und die Haushaltsführung.

## **7. Arbeit und Bildung**

Der Bereich Arbeit und Bildung hat die schulische und berufliche Eingliederung zum Ziel und umfasst Beratung und Hilfestellungen zu Fragen der Arbeitsaufnahme, Umschulung und allgemeine Bildungsfragen, Motivation und Unterstützung bei Bewerbungen und Arbeitsplatzsuche, Informationen über spezifische Maßnahmen für Langzeitarbeitslose, Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter der Stadt Göttingen sowie den Projektträgern und Vermittlung in Beschäftigungsprojekte, Umschulung, Ausbildung oder eine andere angemessene Qualifizierung.

➤ 7.1: Sozialkompetenz und soziale Kontakte

Der Bereich Sozialkompetenz und soziale Kontakte dient der Verbesserung der Lebenssituation, der Erweiterung sozialer Handlungskompetenzen und Entwicklung der Gemeinschaftsfähigkeit durch Beratung, Betreuung und Unterstützung im persönlichen Bereich und im sozialen Umfeld, Intervention bei Verhaltensauffälligkeiten, Unterstützung bei der Tagesstrukturierung, Lebensgestaltung und im Freizeitverhalten, Motivation und ggf. Begleitung zur Kontaktaufnahme bzw. zur Stabilisierung des Kontaktes zu Familienangehörigen etc., Unterstützung und Orientierungshilfen zu ergänzenden sozialen Hilfen bzw. Förderungsmöglichkeiten, Betreuung und Nachbetreuung in sozialen Krisensituationen, Beratung und Vermittlung von begleitenden Maßnahmen (Selbsthilfegruppen etc.) Vermittlung von Fachberatungsstellen, Absprachen mit der Bewährungshilfe, Hinweise auf die Einhaltung von Bewährungsauflagen, Verhandlungen mit dem Gericht oder der Staatsanwaltschaft, Ratenzahlungsvereinbarungen bei Bußgeldern oder Gerichtskosten zur Abwendung von Haftstrafen, Stellungnahme zur Umwandlung von Haftstrafen in gemeinnützige Arbeit, aber auch die Koordination aller notwendigen Formalitäten bei Tod eines Klienten einschließlich der Kostenklärung und Abwicklung, ggf. Unterstützung der Angehörigen, der Nachlassregelung und wenn nötig bzw. möglich die Trauerarbeit mit Hinterbliebenen.

## ➤ 7.2: Fachliche Abstimmung

Der Bereich fachliche Abstimmung dient der Koordination der Hilfeleistungen im Einzelfall und der Klärung der jeweiligen Fallverantwortlichkeit. Zur Wahrnehmung der einzelfallbezogenen Tätigkeiten sind Kooperationen und Absprachen mit verschiedenen Ämtern, Einrichtungen und Trägern erforderlich. Dazu gehören insbesondere Sozialamt, Gesundheitsamt, Allgemeiner Sozialdienst, Jugendamt, Versicherungsamt, Ärzte und Sozialdienste, Krankenhäuser einschließlich der Fachkliniken, Krankenkassen, Agentur für Arbeit, Justiz, Bewährungshilfe, Rententräger, Beratungsstellen wie z.B. Drogen- und Aidsberatung, Wohnungsbaugesellschaften, private Vermieter, Nachbarn und Kontaktpersonen im Umfeld, Beschäftigungsinitiativen, Arbeitgeber, Betriebsräte etc.

## **8: Aufsuchende Arbeit**

### ➤ 8.1: Ausgangssituation

Mit dem Projekt Streetwork als „Basisarbeit auf der Straße“ wurde die Straßensozialarbeit 1983 ins Leben gerufen. Menschen, die auf der Straße leben bzw. ihren Lebensmittelpunkt in der Innenstadt haben, im Straßenbild auffallen (Betteln, Alkoholkonsum, Platte machen), als öffentliches Ärgernis und Bedrohung insbesondere von Anwohner/innen und Geschäftsinhaber/innen wahrgenommen werden, sollte eine Anbindung an das Hilfesystem ermöglicht werden. Bewusst wurde auf ordnungspolitische Maßnahmen wie „Alkoholverbot unter freiem Himmel“ und „Bettelverbot“ zugunsten gezielter „Sozialmaßnahmen“ verzichtet (vgl. Göttinger Tageblatt vom 16.07.1982).

Bis heute ist die Arbeitsmethode „Streetwork“ ein fester Bestandteil der lebensweltorientierten Arbeit der Straßensozialarbeit. „Vor Ort“ ermöglichen die Streetworker niedrigschwellige Kontaktaufnahmen, geben Informationen über das Hilfesystem der Einrichtung und anderer Institutionen, leisten Krisenintervention, Beratung und Betreuung. Durch Schnittmengen des Klientels in Hinsicht auf Suchtproblematiken und Wohnungslosigkeit werden im Rahmen einer Kooperation mit dem Drogenberatungszentrum (Drobz) des Diakonieverbandes Göttingen zusätzlich gemeinsame Streetworkgänge durchgeführt, so wird bei Bedarf ein Spritzentausch für Konsumentinnen/Konsumenten harter Drogen auf der Straße möglich.

### ➤ 8.2: Zielsetzung

Allgemeines Ziel aufsuchender Arbeit ist die Kontaktaufnahme zu Einzelpersonen oder Gruppen „auf der Straße“ im Sinne einer Vermittlungsfunktion, um ihnen eine Anbindung an das Hilfesystem zu ermöglichen. Darüber hinaus ist eine Zusammenarbeit mit der Polizei und im Sinne einer Lobbyarbeit mit den jeweils ansässigen Geschäftsleuten und der Wohnbevölkerung anzustreben.

### ➤ 8.3: Zielgruppe

Personen gem. § 67 ff. SGB XII, die ihren Lebensmittelpunkt in der „Wohnungslosenszene“ haben bzw. im Stadtbild durch ein „besonderes Verhalten“ auffallen.

### ➤ 8.4: Hilfeansatz/Methoden

Die Methode aufsuchende Arbeit (Streetwork) kennzeichnet sich durch Niedrigschwelligkeit und damit Akzeptanz der besonderen Schwierigkeiten der Zielgruppe und umfasst Interventionen wie Informationsvermittlung, Krisenintervention, Beratung, Betreuung und konkrete Unterstützungsangebote. Der Prozess des Assessment ergibt sich durch ein

zugehendes Kennenlernen der Lebenssituation des Einzelnen unter dem Primat Vertraulichkeit, Freiwilligkeit und Parteilichkeit. Die aufsuchende Arbeit erfolgt bedarfsorientiert nach immer wieder neu festzulegenden Routen und unter besonderer Berücksichtigung regelmäßiger „Besuchszeiten“

Eine enge Zusammenarbeit mit der Polizei und auch der Justiz erfolgt durch die Methode „gemeinsame Fallbesprechungen nach Bedarf“ zur Erarbeitung von Lösungswegen im Einzelfall. Bei Bedarf stattfindende Gespräche mit der Wohnbevölkerung und Geschäftsleuten ermöglichen eine Lobbyarbeit für die Betroffenen.

#### ➤ 8.5: Räumliche und sächliche Ausstattung

Die räumliche und sächliche Ausstattung der aufsuchenden Arbeit ergibt sich durch die Verknüpfung aller Leistungsbestandteile der Straßensozialarbeit.

#### ➤ 8.6: Dokumentationsverfahren

Es werden ggfls. Routenberichte (Wegbeschreibung) und Aufnahme etwaiger Beschwerden von Anwohnern und Geschäftsleuten aufgenommen, die Ergebnisse der einmal wöchentlich stattfindenden Teambesprechung und der einmal monatlich stattfindenden Fallsupervision in Form von Hilfezielen umgesetzt und ggf. stattfindende Fallbesprechungen (Polizei, Justiz, Jugendamt) in Form eines Ergebnisprotokolls zusammengefasst.

### **9. Tagesaufenthalt - „Teestube“**

#### ➤ 9.1: Ausgangssituation

Die „Teestube der Straßensozialarbeit“ entstand vor dem Hintergrund eines Mangels an geeigneten, nicht kommerziellen und geschützten Aufenthalts- und Kommunikationsräumen für Menschen, deren besondere Lebensverhältnisse zu sozialen Schwierigkeiten führen.

Mit der Weiterentwicklung dieses ergänzenden Angebotes im Rahmen der Wohnungslosenhilfe ist der Tagesaufenthalt „Teestube“ zu einem nicht mehr wegzudenkenden Bestandteil akzeptierter und sensibler Beratungs- und Hilfsangebote im Unterschied zu „herkömmlichen Beratungsstellen“ für verschiedenste Personengruppen innerhalb der kommunalen Infrastruktur geworden.

#### ➤ 9.2: Zielsetzung

Ziel ist das Vorhalten einer niedrighschwelligen und kombinierten Angebotsstruktur von Beratungsstelle sowie Aufenthalts- und Kommunikationsstätte, um Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten eine Anbindung an das Hilfesystem, Hilfe zur Selbsthilfe und die Auseinandersetzung mit Veränderungswünschen zu ermöglichen.

#### ➤ 9.3: Zielgruppe

Menschen mit niedrigem Einkommen, sozialer Isolierung und besonderen Schwierigkeiten, die sie aus eigener Kraft nicht überwinden können.

#### ➤ 9.4: Hilfeansatz / Methode

Als Teestube hat der Tagestreffpunkt zunächst die Funktion eines Cafes im Sinne eines Dienstleistungsbetriebes zum Konsumieren nichtalkoholischer Getränke ohne „Verzehrzwang“. In diesem Sinne handelt es sich um eine Aufenthaltsstätte, in der für angebotene Dienstleistungen (Getränke, Essen) an Kunden ein (geringer) Kostenbeitrag

erhoben wird. Damit ist die Teestube eine niedrigschwellige Anlaufstelle für Menschen mit geringem Einkommen, die sowohl Rückzugs- wie auch Kommunikationsmöglichkeiten bietet.

Als „Markt der Möglichkeiten“ bietet die Teestube aber auch Zugang zu weitergehenden Möglichkeiten der Hilfe zur Begegnung, Gestaltung der Freizeit und gegenseitige Unterstützung, Radio (als Informationsquelle), die aktuell lokale Tageszeitung sowie ein Bücherangebot.

Als Beratungsstelle bietet die Teestube den „Kunden“ Informationen über das Hilfesystem und spezielle Fachdienste, das Angebot der weitergehenden Beratung, Betreuung und konkreten Unterstützung sowie eine gezielte Krisenintervention. Hier erfolgen u.a. Erstkontakte, Erstgespräche und Absprachen über den Hilfeprozess, aber auch weitergehende Hilfen in Bezug auf die Auseinandersetzung mit Veränderungswünschen die jeweilige Lebenssituation, das Verhalten oder Handlungsstrategien betreffend.

Die Zielsetzung „Niedrigschwelligkeit des Angebotes“ erfordert neben den Methoden Beratung und konkrete Einzelfallhilfe sowohl deeskalierende wie auch ordnungsstiftende Interventionsmaßnahmen, welche zumeist kurzfristig umzusetzen sind.

In Bezug auf weitergehende Hilfen ermöglicht die kombinierte Angebotsstruktur „Beratung und Treffpunkt“ eine Problem- und Kompetenzanalyse der Hilfesuchenden, die in herkömmlichen Beratungen nicht möglich ist. (Prozess des Assessment).

#### ➤ 9.5: Räumliche und sächliche Ausstattung

Vorgehalten werden eine Teestube, unterteilt in einen Nichtraucher- und einen Raucherbereich (zusammen rund 30 Sitzgelegenheiten) sowie eine Küche.

#### ➤ 9.6: Dokumentationsverfahren

Es werden regelmäßige individualisierbare Besucher/innen – Statistiken geführt, die Name, Vorname und Geburtsdatum enthalten. Ebenso wird der nach Zugehörigkeit zum in die Zuständigkeit des Landes fallenden Personenkreis und anderen den Tagesaufenthalt aufsuchenden Personen dokumentiert. Die Dokumentation der Anzahl der Besucher wird differenziert nach dem Geschlecht sowie folgenden Altersgruppen: Bis zum vollendeten 18. Lebensjahr, über 18. bis zum vollendeten 27. Lebensjahr, über 27. bis zum vollendeten 60. Lebensjahr sowie über dem 60. Lebensjahr.

## **10. Körper- und Kleidungspflege**

### ➤ 10.1: Ausgangssituation

Das Angebot der Körper- und Kleidungspflege beinhaltet das Vorhalten einer Dusche, inklusive der unentgeltlichen Bereitstellung von Körperpflegemitteln sowie Materialien zur Wundversorgung, die Nutzungsmöglichkeit von einer Waschmaschine und einem Trockner bei einem (geringen) Kostenbeitrag und das Vorhalten von Nähzeug und Bügelmöglichkeiten.

### ➤ 10.2: Zielsetzung

Ziel ist das Vorhalten eines Serviceangebotes der Körper- und Wäschepflege zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit des Einzelnen.

➤ 10.3: Zielgruppe

Zur Zielgruppe gehören all die Menschen ohne oder mit nicht ausreichenden Möglichkeiten zur Körper- und Wäschepflege, zumeist in unzureichenden Wohnverhältnissen lebend und Wohnungslose

➤ 10.4: Hilfeansatz / Methoden

Bei der Bereitstellung von einer Waschmaschine und einem Trockner gegen einen geringen Kostenbeitrag handelt es sich um eine klar abgrenzende Dienstleistung an Kunden/innen.

Die unentgeltliche Bereitstellung von Duschen, Körperreinigungs- und Körperpflegemitteln und Verbandsmaterialien zur Wundversorgung ist als Bestandteil des gesamten Serviceangebotes anzusehen. In Einzelfällen steht hier eine „erzieherische“ Komponente im Vordergrund, welche besonderes Geschick zur Motivierung verlangt.

Durch die Verknüpfung beider Angebote mit einer sogenannten „Kleiderausgabekammer“ (in Notfällen) ergibt sich grundsätzlich die Möglichkeit nach dem Duschen saubere Kleidung zu erhalten. Zwar gibt es aufgrund der Räumlichkeiten nur ein begrenztes Kleiderangebot eher für den Notfall, bei speziellem Bedarf wird aber an andere Dienstleister in Göttingen weitervermittelt, bei denen mit einem Berechtigungsschein kostenlos Kleidung erworben werden kann.

Die Beratung und Betreuung bezieht sich bei den genannten Dienstleistungen vor allem auf Aspekte bzw. Hinweise die Gesundheit und Behandlung von Krankheiten betreffend und die Notwendigkeit einer regelmäßigen und umfassenden Körper- und Kleidungspflege.

➤ 10.5: Räumliche und sächliche Ausstattung

Vorgehalten wird eine Dusche, 4 Toilettenräume insgesamt, davon 1 Toilette für Männer, eine Toilette für Frauen, eine Toilette für Rollstuhlfahrer/innen und Mitarbeiter/innen und eine Toilette für Mitarbeiter, ein Waschraum mit Waschmaschine und Trockner und ein begrenztes Kleiderangebot.

➤ 10.6: Dokumentationsverfahren

Im Bereich Wäschepflege werden regelmäßige Einnahme- und Schuldenlisten geführt. Der Bereich Gesundheitsvorsorge und Behandlung von Krankheiten vollzieht sich über konkrete Beratungs- und Betreuungsleistungen und wird ggfls. als Hilfezielvereinbarung in den Aufnahme- und Betreuungsbögen festgehalten.

## **11. Willkommens-/Orientierungsstelle (Poststelle)**

➤ 11.1: Ausgangssituation

Da Menschen ohne Postmelde- bzw. Erreichbarkeitsadresse ihre Ansprüche auf Leistungen des Sozialamtes und/oder der Agentur für Arbeit nicht geltend machen können, entwickelte die Straßensozialarbeit in Zusammenarbeit mit der Stadt Göttingen die Möglichkeit der postalischen Anmeldung unter der Adresse der Straßensozialarbeit. Bis zum 31.10.2015 galt dies als eine Postadresse. Durch eine gesetzliche Neuregelung kann man ab dem 1.11.2015 in der Straßensozialarbeit ein Postfach bzw. eine Erreichbarkeitsadresse einrichten. Damit ergibt sich eine postalische Erreichbarkeit der Menschen, die sonst insbesondere für Behörden (Justiz, Polizei, Kommune und Arbeitsverwaltung) nicht erreichbar wären.

➤ 11.2: Zielsetzung

Ziele sind insbesondere die Anbindung an ein existenzsicherndes Hilfesystem, die Gewährleistung der Erreichbarkeit für Behörden sowie Beratung, Betreuung und konkrete Unterstützung zur Verwirklichung von Leistungsansprüchen, zur beruflichen Integration und zur Bewältigung besonderer Problemlagen.

➤ 11.3: Zielgruppe

Zielgruppe sind Menschen ohne eigene Meldeadresse.

➤ 11.4: Hilfeansatz / Methode

Die Beratung und konkrete Unterstützung bezieht sich hier vor allem auf die Bewältigung der eingegangenen Post, welche zumeist sofort von den Adressaten geöffnet wird und auf Nachfrage gemeinsam bearbeitet wird. Briefinhalte werden erklärt, bei Bedarf vorgelesen und erste Hilfepläne entwickelt. Dabei handelt es sich vorrangig um Post von Behörden (Sozialamt, Arbeitsamt, Polizei und Justiz), von Gläubigern, Inkassofirmen, Vermietern, aber auch von Familienangehörigen.

Nicht selten kommt es vor, dass die Adressaten von den postalisch eingegangenen Anforderungen so überfordert sind, dass sie jegliche Unterstützung ablehnen und den Inhalt der Briefe negieren wollen. Von den Mitarbeiter/innen wird dann in besonderer Weise darauf hingewirkt, dass sie sich den Anforderungen stellen. Häufig sind kurzfristige Maßnahmen zur Klärung notwendig.

Geldstrafen werden in Arbeitsauflagen umgewandelt, Gespräche mit Gerichtsvollziehern vorbereitet, Absprachen mit der Polizei getroffen, Klärungen mit dem Sozialamt herbeigeführt etc.

In der Regel entwickelt sich über den Kontakt in der Willkommens/Orientierungsstelle (Poststelle) ein weitergehender Beratungs- und Betreuungsprozess mit einer umfassenden Problemanalyse und Problembearbeitung.

➤ 11.5: Räumliche und sächliche Ausstattung

Die Willkommens-/Orientierungsstelle (Poststelle) ist direkt vom Einrichtungsseingang zu erreichen und kann so von den Hilfesuchenden zielgerichtet frequentiert werden.

➤ 11.6: Dokumentationsverfahren

Durch die Meldekarten ergibt sich eine statistische Erfassung aller unter der Adresse der Straßensozialarbeit zu postalisch zu erreichenden Personen. Ebenso wird ein EDV-Erfassungssystem angewendet, um die Nutzer/Innen zu erfassen.

➤ 12: Qualität der zu erbringenden Leistungen

➤ 12.1: Strukturqualität

Die Betreuungsarbeit orientiert sich an den vereinbarten Zielen, hierfür wird in notwendigem Umfang Fachpersonal bereitgestellt. Für die Mitarbeiter werden Fortbildungen angeboten. Im

Rahmen von Fall- und Teambesprechungen sowie Supervision besteht die Möglichkeit zur Reflexion.

➤ 12.2: Personelle Ausstattung

Das Fachpersonal besitzt die Qualifikation Diplom-Sozialpädagoge/in, Diplom-Sozialarbeiter/in, Diplom-Sozialwissenschaftler und Magister-Pädagoge. Die Fachlichkeit der Mitarbeiter wird durch Fort- und Weiterbildung sichergestellt und weiterentwickelt. Als reflektierende Begleitung wird einmal im Monat für die eingesetzten Mitarbeiter des Tagesaufenthalts eine Gruppensupervision angesetzt.

Teamgespräche finden einmal in der Woche mit der Abteilungsleitung statt. Darüber hinaus steht die Abteilungsleitung jederzeit zur Verfügung um Rücksprache zu halten.

➤ 12.3: Prozessqualität

Gemeinsam mit der Klientel wird die individuelle Hilfeplanung überprüft und ggfls. im Hinblick auf die Selbsthilfepotenziale fortgeschrieben. Hierbei werden rechtliche Betreuer mit einbezogen.

➤ 12.4: Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität besteht in der Sicherstellung der oben genannten Struktur- und Prozessqualität zur Verwirklichung der vorgenannten Leistungsinhalte.

➤ 13: Räumlichkeiten

Die Angebote des Tagesaufenthalts „Teestube“, der Willkommens-/Orientierungsstelle (Poststelle), der Körper- und Kleidungspflege, der Wohnraumvermittlung und der Gesundheitsversorgung befinden sich in der Betriebsstätte in der Tilsiter Straße 2a in 37083 Göttingen.

Weitere Angebote von tagesstrukturierenden Maßnahmen und die Organisation von Maßnahmen wie zum Beispiel die Fahrradwerkstatt, Kleiderkammer, Hausrat- und Möbellager, Haushaltsauflösungen, Internetauktionen, Altmetall- und Altpapierrecycling, Hausrat- und Möbellager oder die Bücherkammer finden auch außerhalb der Räumlichkeiten des Tagesaufenthaltes Teestube statt.

Göttingen, 14.März.2017