Jahresbericht der allgemeinen unabhängigen Sozialberatung Treptow-Köpenick der GEBEWO-Soziale Dienste-Berlin gGmbH

Berichtsjahr 2022

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 3
2. Rahmenbedingungen und Beratungsangebot ... 3
3. Zielgruppe und konzeptioneller Auftrag ... 4
4. Auslastung des Beratungsangebotes ... 4
4.1 Auslastung nach Beratungsart und Beratungsort ... 5
4.2 Dauer der Beratungskontakte ... 7
5. Strukturdaten der vorsprechenden Personen ... 8
5.1 Alter der vorsprechenden Personen ... 8
5.2 Geschlechterverhältnis der vorsprechenden Personen ... 9
5.3 Staatsangehörigkeit der vorsprechenden Personen ... 10
6. Beratungsthemen der vorsprechenden Personen ... 11
6.1 Thema: Probleme im Zusammenhang mit Migration, Asyl-/ Aufenthaltsrecht ... 12
6..2 Thema: Finanzen ... 12
7. Zugangswege ... 13
8. Vermittlungen an weiterführende Stellen ... 14
9. Fallbeispiele aus der Beratungspraxis ... 15
9.1 Mittelosigkeit aufgrund einer psychischen Erkrankung ... 15
9.2 Übermäßige Erhöhung der Heizkostenvorauszahlungen ... 16
9.3 Unterstellte BG und Umzug ... 16
10. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung ... 16
11. Fazit und Ausblick ... 18

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht soll einen Überblick über die Tätigkeiten der allgemeinen unabhängigen Sozialberatung Treptow-Köpenick im Kalenderjahr 2022 geben.

Zunächst werden wir hierbei in Punkt 2 auf die Rahmenbedingungen zum Beratungsangebot eingehen.

Im Punkt 3 möchten wir die Zielgruppe und den konzeptionellen Auftrag der allgemeinen unabhängigen Sozialberatung Treptow- Köpenick betrachten.

Unter Punkt 4 wird es um die *Auslastung des Beratungsangebotes* gehen. Hierbei werden wir zunächst die allgemeinen Daten zur Auslastung darlegen. In Punkt 4.1. werden wir auf die Art der Beratung und im Zuge dessen auch auf Beratungsorte eingehen. Im Punkt 4.2. steht danach die *Dauer der Beratungskontakte* im Fokus unserer Ausführungen.

Die *Strukturdaten der vorsprechenden Personen* wie *Alter* (Punkt 5.1), *Geschlecht* (Punkt 5.2) und *Staatsangehörigkeit* (Punkt 5.3) sollen in Abschnitt 5 Beachtung finden.

Im Anschluss werden wir die vorhandenen *Beratungsthemen der vorsprechenden Personen* näher beleuchten (Punkt 6). Exemplarisch werden wir die Bereiche *Probleme im Zusammenhang mit Migration, Asyl-/ Aufenthaltsrecht Finanzen* (Punkt 6.1) und *Finanzen* (Punkt 6.2) hervorheben. Der Bereich *Finanzen* sticht bei allen Beratungsthemen heraus, weil er nach wie vor am häufigsten Gegenstand der Beratungsgespräche ist.

Anschließend möchten wir in Punkt 7 die *Zugangswege in die Beratung* und in Punkt 8 die Zahlen zur *Vermittlung an weiterführende Stellen* behandeln.

Unter Punkt 9 haben wir insgesamt drei Fallbeispiele aus unserer Beratungspraxis zusammengefasst, die einen Einblick in die vielfältige Tätigkeit der Berater*innen vermitteln sollen.

Die Ausführungen in Punkt 10 beziehen sich auf unsere Aktivtäten zur *Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung* im Zuge der Bekanntmachung des Angebotes.

Abschließen möchten wir die Ausführungen mit einem kurzen Fazit und einem Ausblick auf das kommende Berichtsjahr 2023, in dem wir durch Zuwendungsmittel aus dem *Netzwerk der Wärme* das Beratungsangebot ausweiten und weiter digitalisieren möchten.

2. Rahmenbedingungen und Beratungsangebot

Die allgemeine unabhängige Sozialberatung Treptow-Köpenick wird seit Mai 2018 durch die *GEBEWO -Soziale Dienste- Berlin gGmbH* betrieben und durch Zuwendungsmittel des *Bezirksamts Treptow-Köpenick* sowie durch Eigenmittel des Trägers finanziert.

Im Spätsommer 2022 kam es zu personellen Veränderungen in der Beratungsstelle. Frau Dorthe Namuth, die seit 2018 Teil des Teams war, wechselte als Qualitätsverantwortliche des Trägers in die Geschäftsstelle der *GEBEWO -Soziale Dienste- Berlin gGmbH*. Ihren Platz nahm Frau Nadine Thome ein. Das Team besteht aktuell aus zwei diplomierten Sozialarbeiter*innen und einer Kolleg*in mit dem Studienabschluss Master of Arts. Insgesamt hat das Team lediglich einen Stellenumfang von 1,25 Vollzeitstellen. Die Stellenanteile verteilen sich nach wie vor auf eine 55% und eine 60% Stelle für die Beratungsarbeit und einen Stellenanteil von 10% für die Leitungs- und Koordinationsaufgaben.

Konzeptionell ist das Angebot auf einen möglichst niedrigschwelligen Zugang für die Bürger*innen ausgerichtet. Alle Beratungsorte sind barrierearm und somit auch sehr gut für Personen mit Mobilitätseinschränkungen nutzbar. Ferner haben wir bisher weitgehend auf Terminberatungen verzichtet. Stattdessen bieten wir viermal in der Woche (montags bis mittwochs 10 bis 13 Uhr, donnerstags 16 bis 18 Uhr) offene Sprechstunden in unserem Beratungsräumen in der Kietzer Straße 11, 12555 Berlin an[1].

Darüber hinaus bieten wir dezentral bei unseren Netzwerkpartnern zwei weitere offene Sprechzeiten an. So findet immer montags in der Zeit von 14 bis 16 Uhr im Kosmosviertel im *Kiezladen der Möglichkeiten WAMA* eine offene Sprechstunde statt. Die Räumlichkeiten in der Ortolfstraße 206b in 12524 Berlin werden uns vom Träger WeTek gGmbH, der den *Kiezladen der Möglichkeiten WAMA* betreibt, zur Verfügung gestellt.

Immer dienstags von 14 bis 16 Uhr beraten wir in Alt-Treptow im Stadtteilzentrum *Galerie KungerKiez* in der Karl-Kunger-Straße 15 in 12435 Berlin. Die Galerie KungerKiez wird vom Verein *KungerKiezInitiative* betrieben.

3. Zielgruppe und konzeptioneller Auftrag

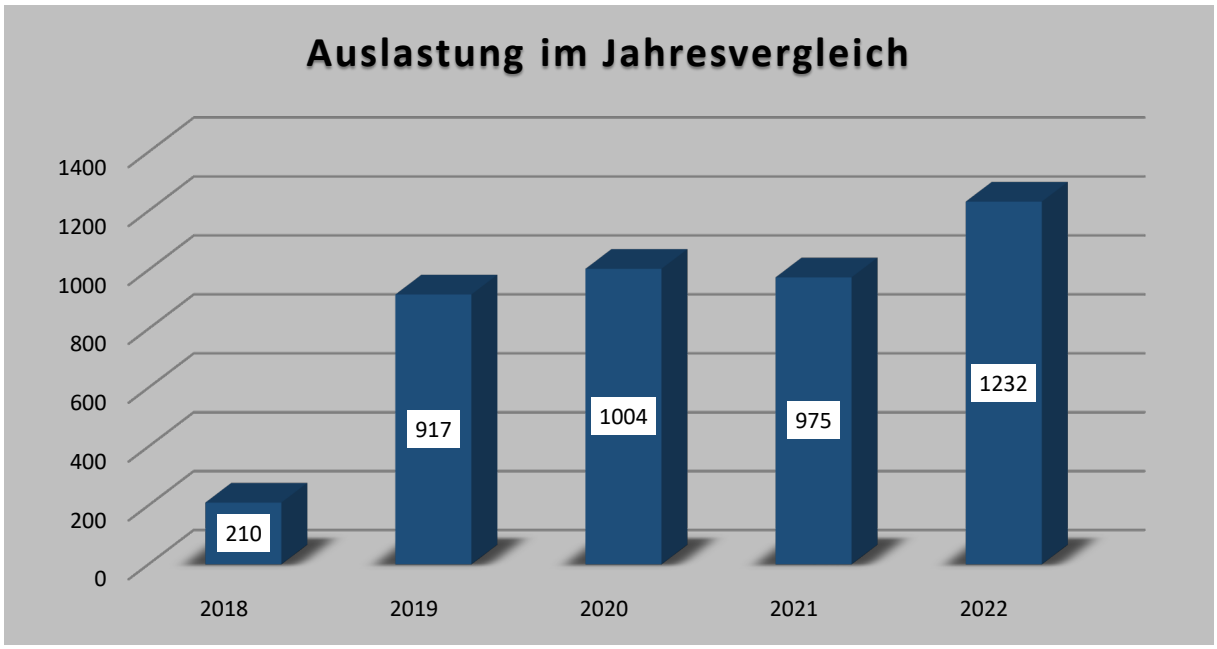
Die allgemeine unabhängige Sozialberatung Treptow-Köpenick leistet mit ihrem offenen, niedrigschwelligen Konzept für möglichst viele Bürger*innen eine Erstberatung. Die Problemlagen der vorsprechenden Personen sind vielfältig und das Leistungsspektrum somit komplex. Häufig werden mehrere Themenbereiche in den Beratungsgesprächen tangiert (vgl. hierzu Punkt 6). Konzeptioneller Auftrag der Sozialberatung ist es, sofern dies vonnöten ist, in die spezialisierten Angebote des Hilfesystems wie Fachberatungsstellen, Fachdienste und weiteren Institutionen des öffentlichen Lebens zu vermitteln. Die allgemeine unabhängige Sozialberatung übernimmt somit eine Clearing- und Orientierungsfunktion im Verbund der regionalen und überregionalen Angebote und Dienste. In vielen Beratungsfällen können wir aber auch pragmatisch bereits durch eine Erstberatung Abhilfe schaffen.

Im Folgenden möchten wir einige statistische Werte zu den Nutzer*innen aus dem Berichtsjahr 2022 darlegen. Die erhobenen Daten orientieren sich dabei an den Vorgaben der *Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales*. Wir werden, sofern uns dies bedeutsam erscheint, immer wieder Vergleiche zum Berichtsjahr 2021 bzw. auch den Jahren davor herstellen. Die Vorjahreswerte finden Sie in den eckigen Klammern.

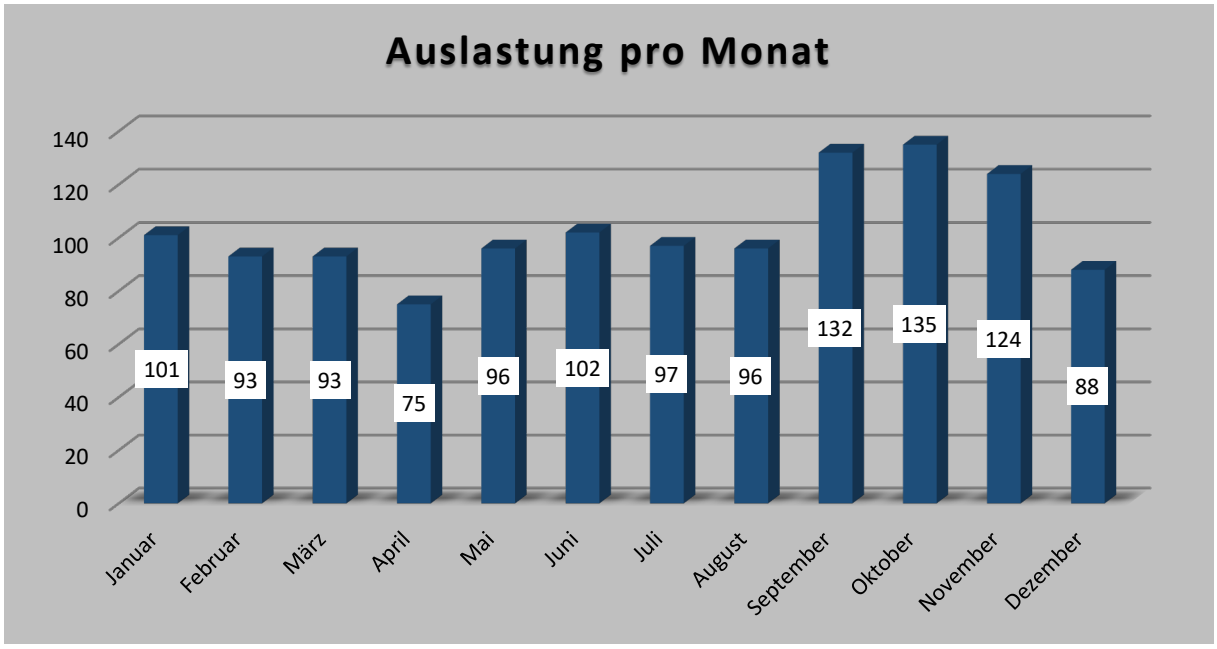
4. Auslastung des Beratungsangebotes

Im Berichtsjahr erfassten wir insgesamt 1232 Kontakte [975] (Beratungen und Informationsgespräche). Wir konnten somit eine um 26,4% höhere Nachfrage als im Vorjahr verzeichnen. Dies ist die höchste Auslastung seit Bestehen der Sozialberatung Treptow-Köpenick. Die durchschnittliche monatliche Auslastung betrug 102,6 Kontakte [81,3]. Die nachfolgende Grafik veranschaulicht die Auslastung der vergangenen Jahre.

[1] Das Beratungsbüro Kietzer Straße 11 nutzen wir in einer Bürogemeinschaft mit der *Jugendsuchtberatung Treptow-Köpenick* der *GEBEWO -Soziale Dienste- Berlin gGmbH*.



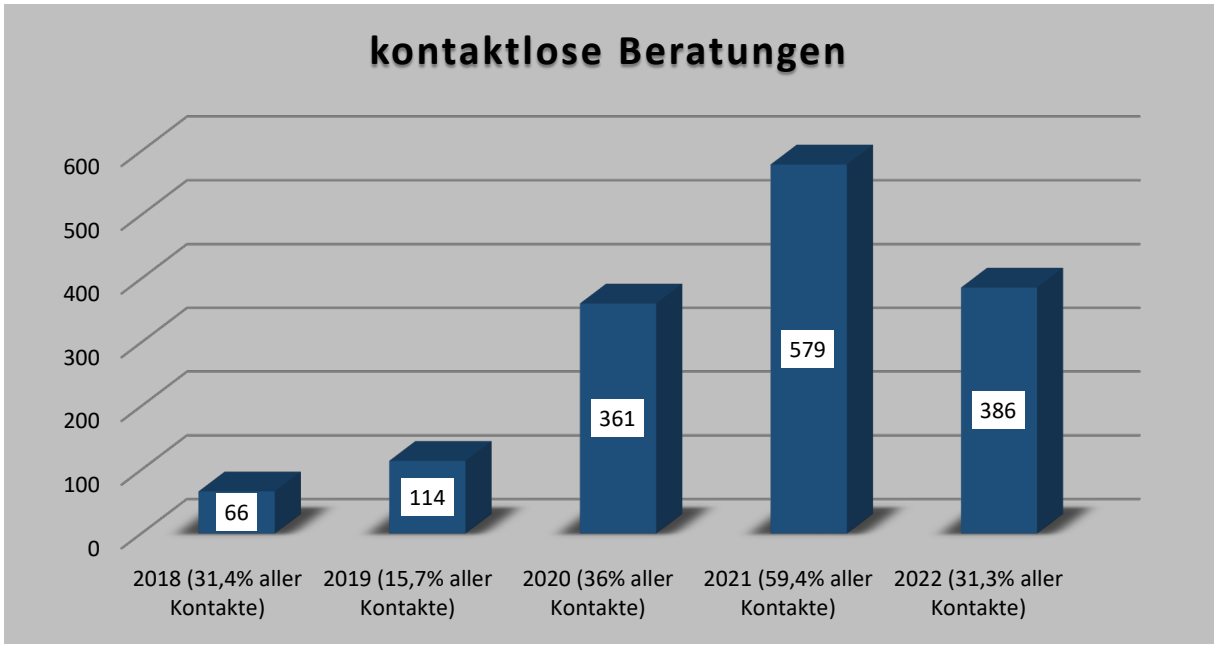
Betrachtet man die Auslastung nach Monaten, so kann man in den ersten acht Monaten des Jahres eine recht homogene Verteilung auf einem hohen Niveau feststellen. Die Auslastung erhöht sich dann ab September noch einmal sprunghaft. Genau wie im Vorjahr konnten wir in den Monaten September, Oktober und November die höchsten Nachfragen erfassen. Mit 135 Kontakten war der Monat Oktober, der am stärksten ausgelastete Monat. Dem gegenüber stehen nur 75 Beratungskontakte im April, als dem am wenigsten frequentierte Monat in der Beratung.



4.1 Auslastung nach Beratungsart und Beratungsort

Nach dem Wegfall der pandemischen Einschränkungen wurden die Zahlen aus dem Vorjahr 2021 offenbar bereinigt. Hatten wir im Vorjahr noch 670 kontaktlose Beratungen, die damals 68,7% aller Beratungskontakte ausmachten, konnten wir im Berichtsjahr eine deutliche Verschiebung zu den Präsenzberatungen beobachten. Insgesamt 846 [305] unserer 1232 Beratungskontakte waren Präsenzberatungen, dies entspricht 68,7 % [40,6%] aller Beratungskontakten. Die nachfolgende

Grafik stellt den Anteil der kontaktlosen Beratungen der letzten fünf Jahre gegenüber. Aktuell können wir feststellen, dass wir schon wieder auf dem Niveau von 2020 angekommen sind.



Die meisten Kontakte im Berichtsjahr, nämlich 689 [260], die 55,9 % [26,6%] aller Kontakte ausmachten, entfielen auf unser Beratungsbüro in der Kietzer Straße 11. An diesem Standort bieten wir an vier Tagen in der Woche offene Sprechzeiten, in einem Umfang von 11 Zeitstunden an.

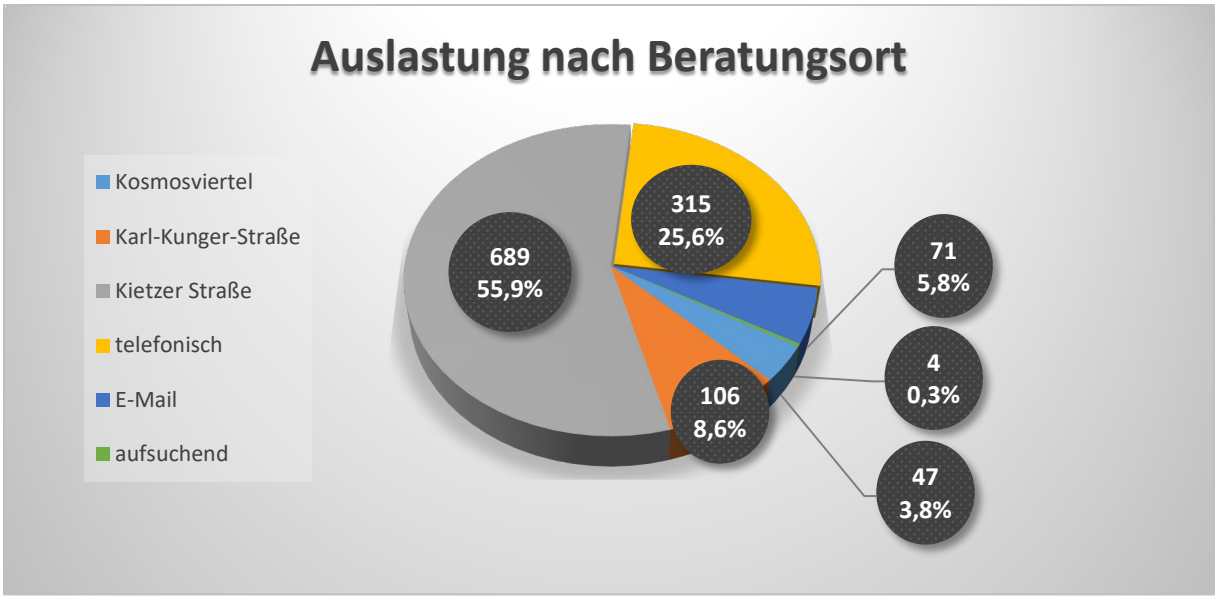
In 315 [537] Fällen, die 25,6% [55,1%] unsere Gesamtkontakte entsprechen, haben wir die Bürger*innen telefonisch beraten.

Insgesamt 106-mal sprachen Personen an unserem Außenstandort in der Kiez Galerie in Alt-Treptow vor. Diese 106 [23] Kontakte entsprechen 8,6% unseres gesamten Beratungsaufkommens. Aus unserer Sicht stellt dies einen sehr, sehr guten Wert dar, der uns zeigt, wie gut die Menschen aus Alt-Treptow unser Beratungsangebot annehmen.

In 71 [133] Fällen (5,8%) wurden die Bürger*innen per E-Mail beraten. Dieser Wert stellt, wie bei den Telefonberatungen, auch im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang dar. Der Rückgang lässt sich mit einem Minus von 7,8% im Verhältnis zu den Gesamtkontakten beziffern.

Der Standort im Kiezladen der Möglichkeiten WAMA im Kosmosviertel wurde 47-mal [16] frequentiert, dies entspricht 3,8% aller Beratungen.

In vier Fällen (0,3%) erfassten wir aufsuchende Beratungskontakte. Diese aufsuchenden Kontakte begründen sich auf einen Nachmittag im März 2022, an dem wir die Ausgabestelle von *Laib und Seele* in der *Bekenntniskirche* in der *Plesser Straße* aufsuchten. Hierbei führten wir einige Gespräche mit den dort wartenden armutsbetroffenen Personen. Die vier genannten Informationsgespräche waren zeitlich und inhaltlich ausführlicher, sodass wir diese statistisch als aufsuchende Informationsgespräche erfassten.



4.2 Dauer der Beratungskontakte

Erneut unterteilten und maßen wir die Dauer der Beratungskontakte in vier Abstufungen: *Informationsgespräche bis 15 Minuten*, *Beratungen von 15 bis 30 Minuten*, *Beratungen von 31 bis 59 Minuten* und *Beratungskontakte von mehr als 60 Minuten*[2].

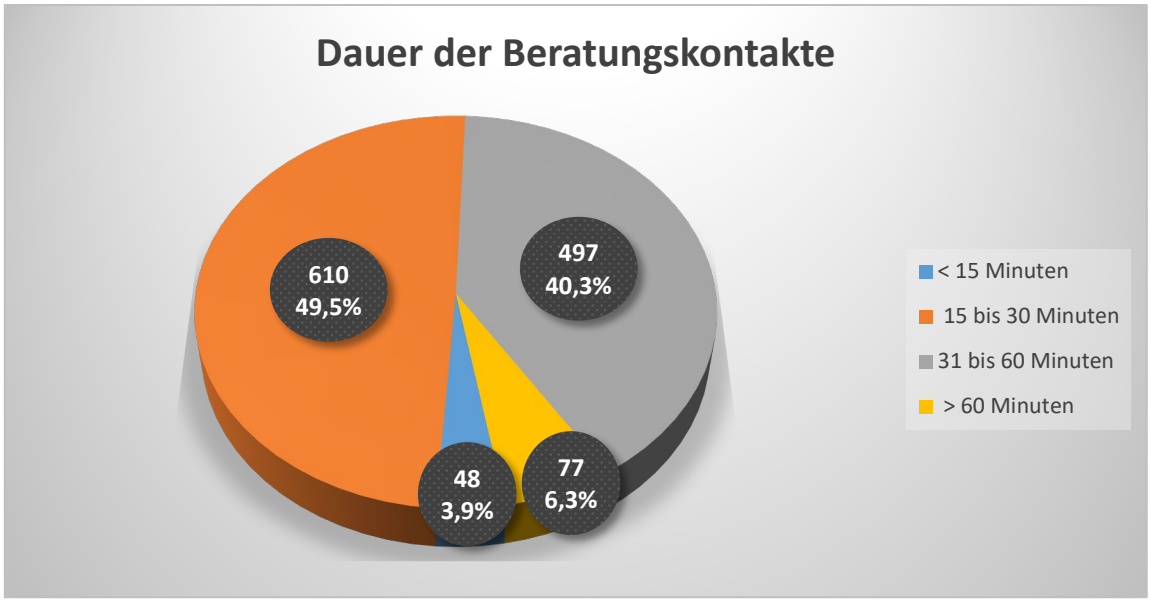
Die Gesamtanzahl der Beratungskontakte belief sich im Kalenderjahr 2022 auf 1232. Informationsgespräche von unter 15 Minuten führten wir in 48 [105] Fällen. Informationsgespräche machten 3,9% [10,8%] unserer gesamten Beratungskontakte aus.

Der Hauptanteil der Beratungen, nämlich 610 [529] Beratungssequenzen (49,5% aller Kontakte), waren Beratungen die 15 bis 30 Minuten dauerten.

Bei 497 Kontakten [284] dauerte die Beratungen 31 bis 60 Minuten, was 40,3% der gesamten Kontakte gleichkommt.

Und in 77 Fällen [57] hatten wir es mit sehr komplexen Sachverhalten zu tun, sodass sich die Beratungszeit auf 60 Minuten und mehr summierte. Diese 77 sehr langen Beratungen entsprechen 6,3% unserer gesamten Kontakte.

[2] Zeiten für Recherche- und Vorarbeiten beispielsweise zum Lesen von Urteilen oder zum Verfassen von Schreiben fließen in die Bemessung der Beratungszeit ein.



Durch die vorliegenden Zahlen scheint sich die These aus dem Vorjahresbericht zu bestätigten, dass mit einer Verlagerung der Beratungen hin zu kontaktlosen Beratungen die Beratungszeit abnimmt bzw. im Umkehrschluss nimmt die Beratungszeit zu, sobald wieder mehr Präsenzberatungen möglich werden.

5. Strukturdaten der vorsprechenden Personen

Im nachfolgenden Abschnitt möchten wir auf die Strukturdaten der Vorsprechenden, die wir im Rahmen unserer statistischen Erhebungen erfassen, eingehen. Zunächst werden wir die Altersstruktur der vorsprechenden Personen darlegen. Im nächsten Abschnitt werden wir dann das Geschlechterverhältnis betrachten. Im letzten Punkt dieses Kapitels werden wir unter *Staatsangehörigkeit der vorsprechenden Personen* auf die nationale Herkunft der Ratsuchenden oder Nutzer*innen eingehen

5.1 Alter der vorsprechenden Personen

In Bezug auf die Altersstruktur der vorsprechenden Personen werden vier Alterskohorten statistisch erfasst. Die Vorjahreswerte finden Sie in den folgenden Ausführungen wieder in den eckigen Klammern. Insgesamt gibt es nur geringere statistische Abweichungen im Vergleich zum Vorjahr.

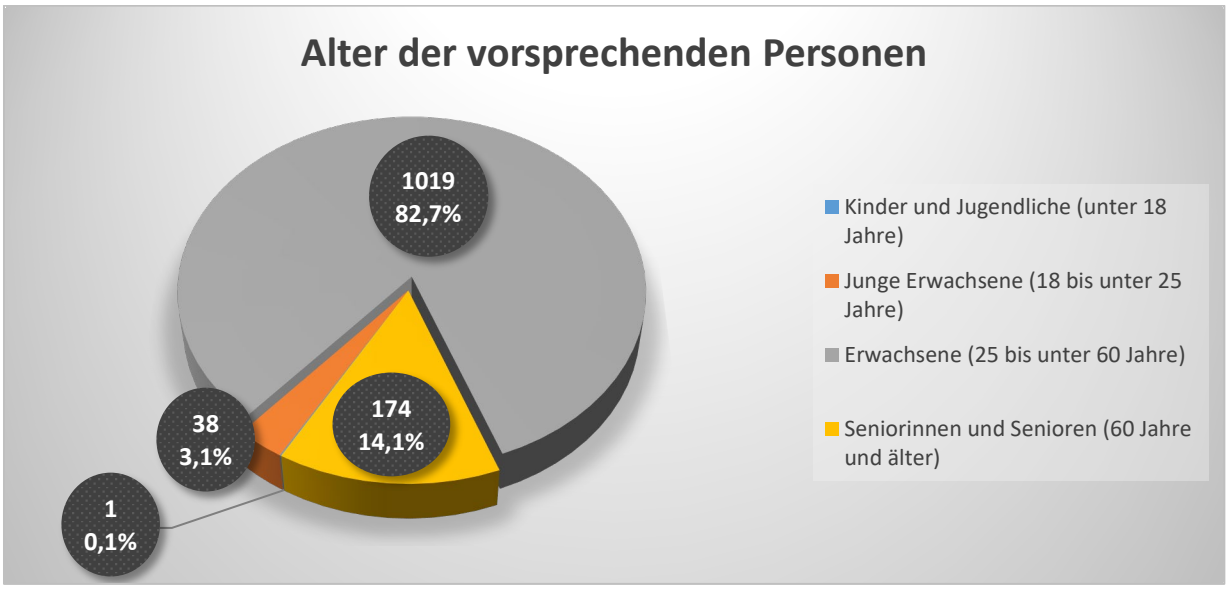
Die Anzahl der Kinder und Jugendlichen unter 18 Jahren, die unsere Dienste in Anspruch nahmen, ist weiterhin auf einem sehr niedrigen Niveau. Insgesamt zählten wir nämlich nur einen Beratungskontakt, der 0,1% [0,8%] unserer gesamten Kontakte ausmachte.[3]

Auf die Gruppe der jungen Erwachsenen zwischen 18 und unter 25 Jahren entfielen 38 [46] Vorsprachen, die 3,1 % [4,7 %] der Beratungen ausmachten.

Auf die, auch aufgrund der Altersspanne größte Gruppe, die Erwachsenen von 25 bis 59 Jahren, entfielen 1019 [779] der 1232 [975] Vorsprachen. Dies waren 82,7 % aller Kontakte im Berichtsjahr 2022 [79,9% im Vorjahr].

[3] Leider spiegelt diese Statistik nur bedingt die realen Umstände wieder, da wir immer wieder Kinder in der Beratung hatten, die für ihre Eltern übersetzen müssen. Angesichts der großen Verantwortung für die Kinder und der damit einhergehenden Parentifizierung sehen wir dies mit sehr gemischten Gefühlen. Wir versuchen in solchen Situationen in der Regel externe bzw. erwachsene Person zur Übersetzung hinzuzuziehen.

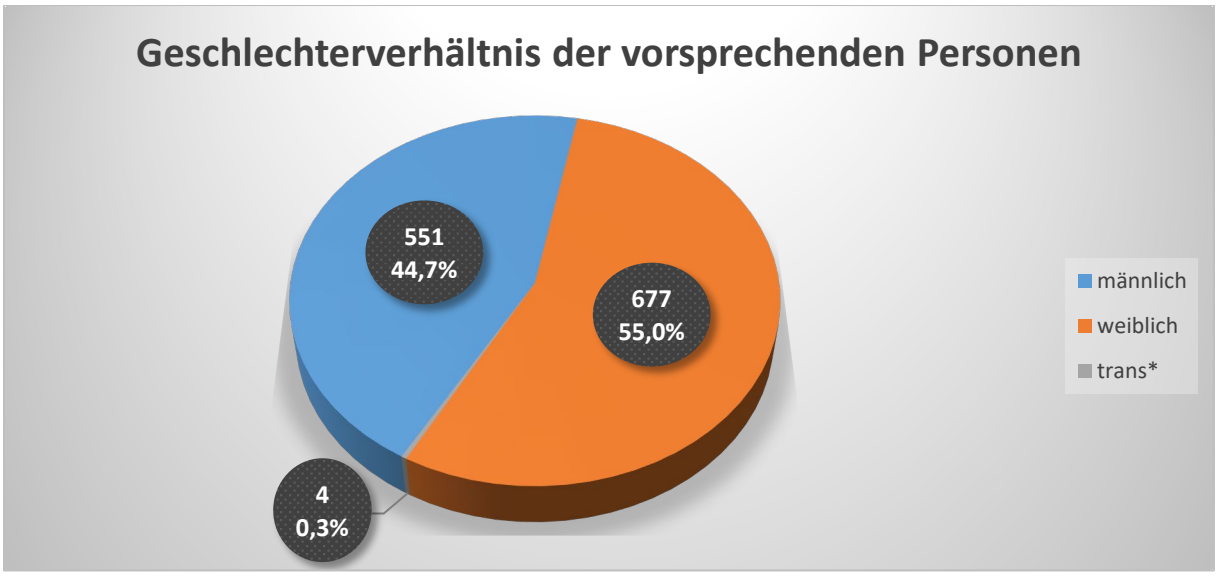
Die vierte Alterskohorte, die wir erfassen, ist die Gruppe der älteren Personen ab 60 Jahren, die 174-mal in Erscheinung traten, was 14,1 % [14,6 %] aller Vorsprachen entspricht.



5.2 Geschlechterverhältnis der vorsprechenden Personen

Mit 551 Kontakten fragten wieder deutlich weniger Männer als Frauen oder Transpersonen unsere Hilfe an. Allerdings hat sich die Anzahl der vorsprechenden Männer im Vergleich zum Vorjahr um 4,4% erhöht. Besagte 551 Kontakte durch Männer entsprechen 44,7% [40,3%] aller Anfragen. Weibliche Personen sprachen im Berichtsjahr 2022 677-mal vor, was einer Quote von 55% [58,3%] gleichkommt.

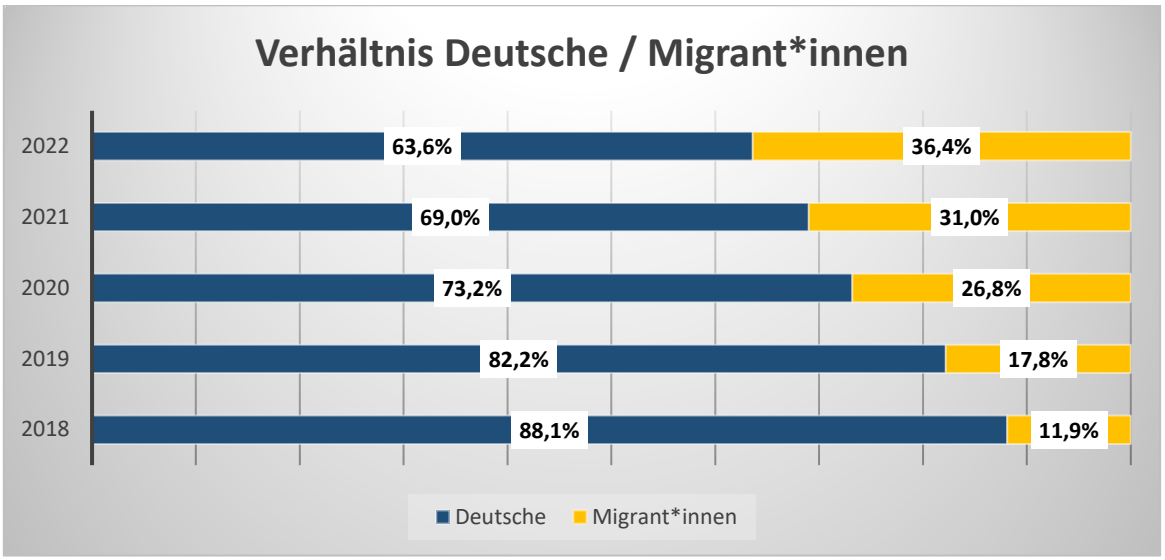
Personen mit Transidentität sprachen nur in vier Fällen vor, was 0,3% [0,8%][4] unserer gesamten Kontakte entspricht.



[4] Die Vergleichswerte aus dem Vorjahr finden Sie in den eckigen Klammern.

5.3 Staatsangehörigkeit der vorsprechenden Personen

Die Gruppe der deutschen Staatsbürger*innen ist mit 783 [673] Kontakten, die 63,6 % [69 %] aller Kontakte entsprechen, weiterhin die zahlenmäßig größte Nutzer*innengruppe des Beratungsangebotes. Allerdings können wir auch in diesem Jahr feststellen, dass wir zunehmend mehr Personen mit einem Migrationshintergrund beraten. Zur Veranschaulichung haben wir die Zahlen aus den Vorjahren in einer Grafik zusammengefasst.

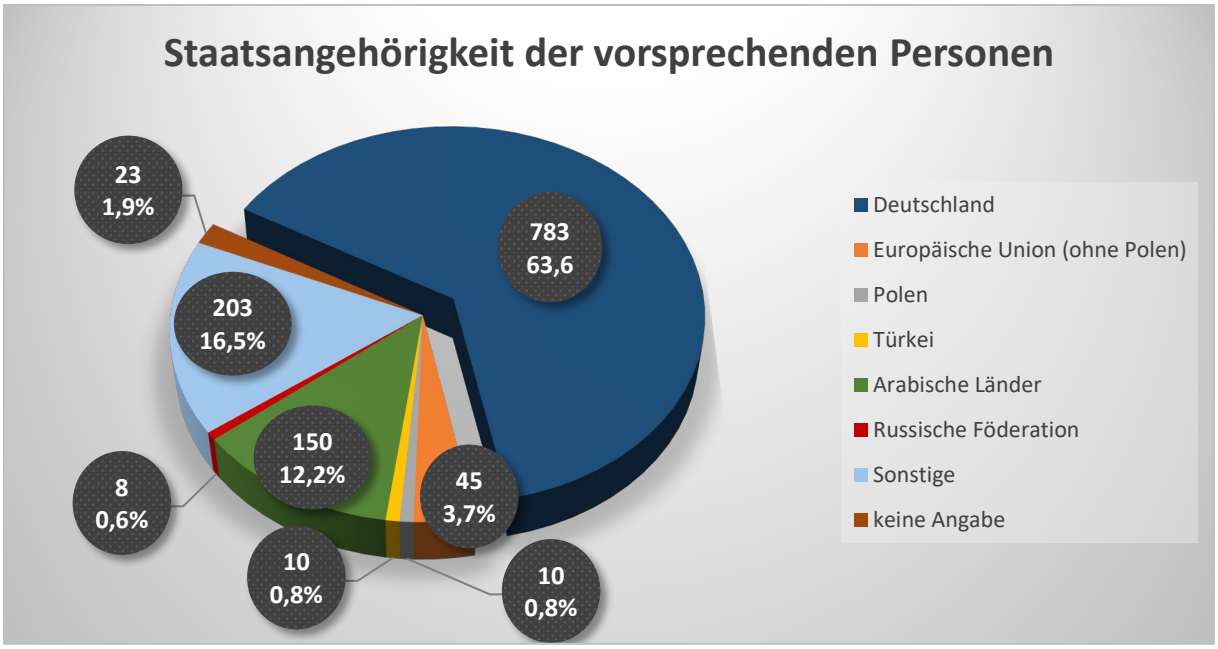


Die größte Einzelgruppe unter den Menschen mit anderen Staatsbürgerschaften bildeten, mit 150 Kontakten, wieder Personen aus *arabischen Ländern*. Diese 150 Kontakte entsprachen 12,2 % der gesamten Beratungskontakte. Dieser Wert hat sich im Vergleich zu dem Vorjahreswert [7,5%] noch einmal deutlich erhöht.

Auch die Gruppe von Menschen, die einen Migrationshintergrund haben, den wir keiner der durch die Senatsverwaltung vorgegebenen Kategorien zuordnen konnten, ist noch einmal signifikant gestiegen. Im Berichtsjahr waren dies 203 [86] Vorsprachen, die 16,5% [8,8%] unserer Gesamtkontakte gleichkommen. Dieser Personenkreis wird in der Statistik als *sonstige* Personen geführt. Wie wir feststellen konnten, handelt es sich vielfach um Personen aus afrikanischen Ländern und aus dem Mittleren Osten (u.a. Iran, Afghanistan).

Geflüchtete Personen aus der Ukraine suchten bisher nur vereinzelt unser Beratungsangebot auf. Möglicherweise ist dies ein Hinweis darauf, dass die Erstberatung für diese Personen gut funktioniert hat. Sicherlich wirkte sich auch der rasche Statuswandel für diese Personen positiv aus und schuf schnell Rechtssicherheit.

Wie sich die Nutzer*innengruppe im Einzelnen zusammensetzt, entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Grafik.



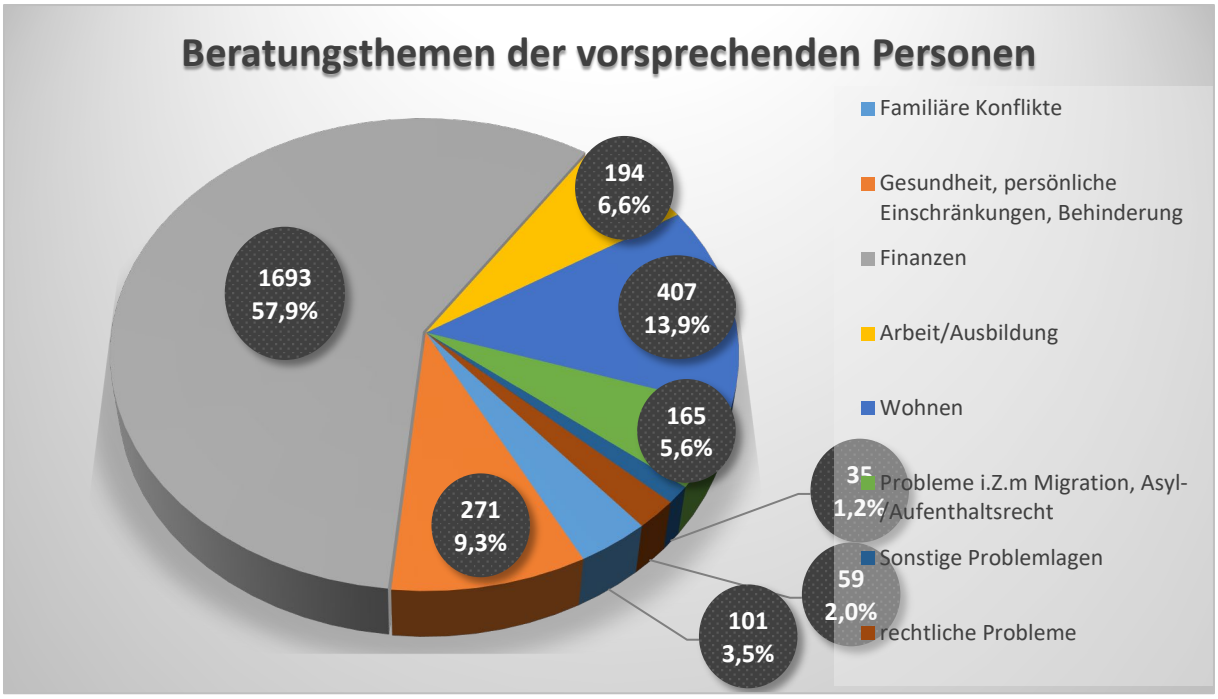
6. Beratungsthemen der vorsprechenden Personen

Unsere Statistik ist in sieben verschiedene Kategorien, sogenannte Problemfelder gegliedert. Diese Problemfelder haben wir überdies in Unterkategorien oder Themen unterteilt. Alles in Allem unterscheiden wir 48 Themen, die wir im Rahmen der Beratungsgespräche erfassen. In den meisten Beratungssequenzen werden mehrere Themen berührt. Bei den 1232 Beratungskontakten addierten sich die angesprochenen Themen auf insgesamt 2925. Durchschnittlich wurden somit 2,4 Themen [2,2] pro Vorsprache aufgeworfen.

Wie schon im Vorjahr rangierte der Bereich *Gesundheit, persönliche Einschränkungen, Behinderung* mit 225 Ansprachen, die 7,7% [12,1%] unserer gesamten Themen entsprechen, auf dem dritten Rang der meistgenannten Problemfelder. Am zweithäufigsten wurde, wie schon im Vorjahr, das Problemfeld *Wohnen* fokussiert. Insgesamt 333-mal wurden Themen zum *Wohnen* angesprochen, was gleichbedeutend mit 11,4% [13%] aller unserer Themen ist.

Der Bereich *Finanzen* ist mit großem Abstand, der am stärksten nachgefragte Themenbereich. Dieser Themenbereich wurde 1693-mal in den Beratungen angesprochen, was 57,9 % [59,1%] der gesamten Themen entspricht. Insgesamt sind die Werte im Vergleich zum Vorjahr sehr stabil geblieben, einzige Ausnahme bildet hier der Themenbereich *Probleme im Zusammenhang mit Migration, Asyl-/ Aufenthaltsrecht* auf den wir im Folgenden kurz eingehen möchten. Weiterhin werden wir, wie bereits in den Jahresberichten der Vorjahre den Bereich Finanzen als wichtigsten Themenbereich der Sozialberatung näher beleuchten.

Die weiteren Werte entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Grafik.



6.1 Thema: Probleme im Zusammenhang mit Migration, Asyl-/ Aufenthaltsrecht

Waren es im Vorjahr lediglich 48 [2,3%] Beratungen, die diesen Themenbereich tangierten, haben wir ihn in diesem Jahr bereits 165mal statistisch (5,6% aller Themen) erfasst.

Besagter Anstieg ist vor allem darauf zurückzuführen, dass wir die sprachlichen Probleme mit denen die Bürger*innen zu uns in die Beratungen kommen, statistisch sichtbar machen und abbilden wollten. Wir haben dies im Thema *soziale/kulturelle Probleme* als *soziale Probleme* verortet. Zwar ist die Kategorisierung durch die Berater*innen, sehr subjektiv und damit wenig wissenschaftlich belastbar, dennoch kann diese Kennzahl, vor allem im Jahresvergleich, als Indikator dafür dienen, wie sich der Arbeitsalltag der Berater*innen durch eine stärkere Quote von vorsprechenden Bürger*innen mit einem Migrationshintergrund verändert. Angekreuzt haben dies die Berater*innen sobald sie den Eindruck hatten, dass die Sprachprobleme der Person im Vordergrund standen. Wurde dies im Vorjahr noch 34-mal was 1,6% aller Themen entsprach ausgewählt, hatten wir es im Jahr 2022 mit 119 Nennungen (4,1% aller Themen) zu tun.

Das Unterthema *rechtlich Probleme* erfuhr ebenfalls einen Zuwachs. So wurde es im Jahr 2021 nur 14mal benannt [0,7%]. Im Berichtsjahr 2022 stand dieser Themenbereich aber 46-mal (1,6%) auf unseren Statistikbögen.

6.2 Thema: Finanzen

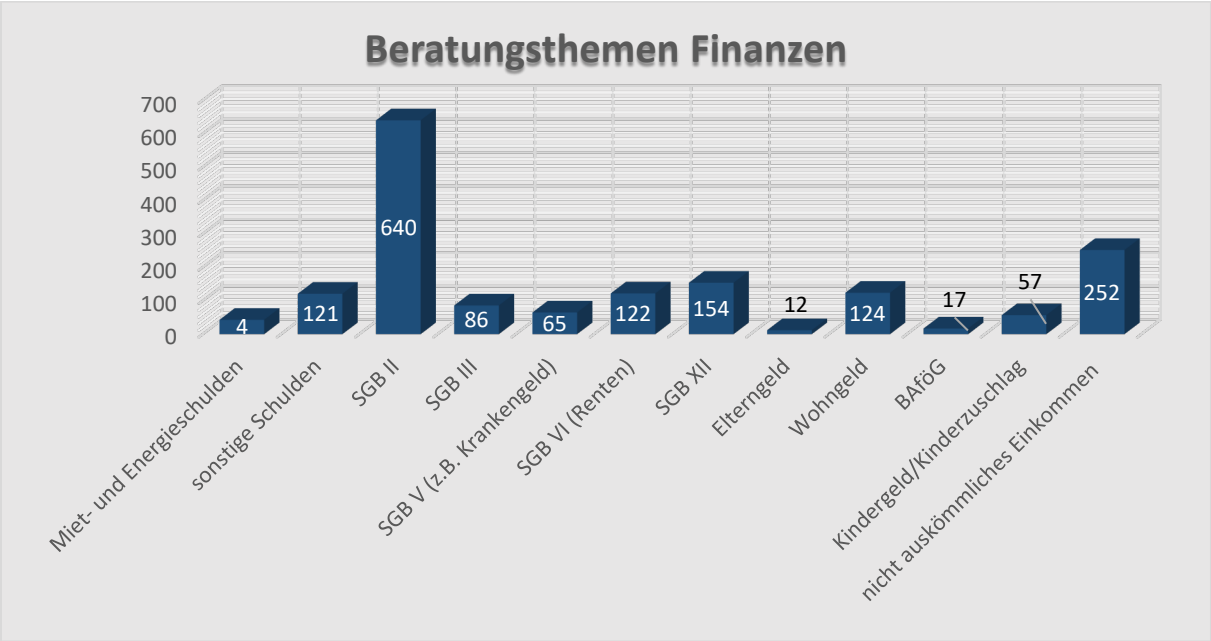
Mit 1693 [1243] Benennungen im Themenbereich *Finanzen* ist dieser abermals der am häufigsten fokussierte Themenbereich. Die genannten 1693 Ansprachen stellen 57,9% [59,1%] aller Beratungsthemen im Kalenderjahr 2022 dar.

Am häufigsten haben wir mit 640 Ansprachen [500] Fragen zum SGB II beantwortet. Dies entspricht 21,9% [23,8%] unserer gesamten Themen. In 252 Fällen [201] (8,6%) [9,6%] haben wir in den Beratungskontakten zu *nicht auskömmlichen Einkommen* beraten und informiert.

Der Themenbereiche *SGB XII* stand 154-mal [116] im Fokus, was 5,3 % [5,5%] aller Themen entspricht. Den größten Zuwachs erfuhr das Thema *Wohngeld*, welches 124-mal (4,2% aller Beratungsthemen) nachgefragt wurde. Dieses Thema war im vergangenen Jahr mit 2,8% und 58 Nennungen noch sehr viel randständiger, was aus unserer Sicht zum einen auf die veränderten

Lebenslagen der Bürger*innen und zum anderen auf die neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen zurückzuführen ist. Ähnlich häufig wurden mit 122 [66] Nennungen Fragen zu *Renten* und mit 121 [104] Ansprachen Fragen zu *sonstigen Schulden* gestellt. Besagte Themen entsprachen dann auch 4,2% [3,1%] bei *Renten* und 4,1% [4,9%] im Fall von *sonstigen Schulden* aller unserer Beratungsthemen.

Die übrigen Werte entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Grafik.



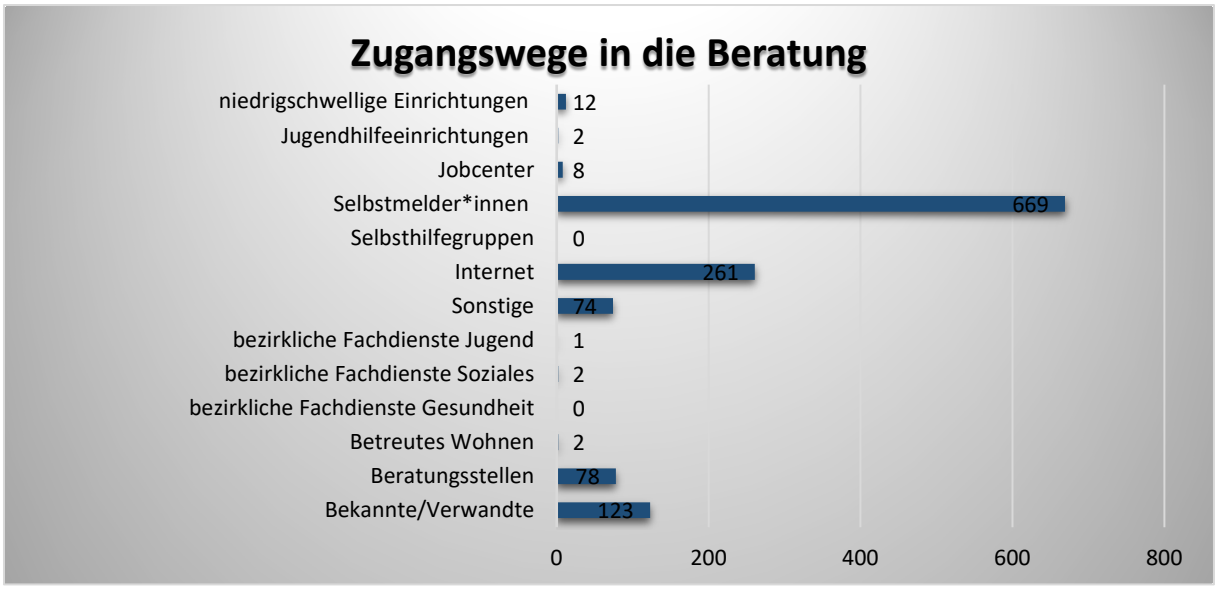
7. Zugangswege

Im Folgenden sollen die Zugangswege in die Beratung betrachtet werden, wir werden hier ebenfalls auf die häufigsten Nennungen eingehen.

Häufig werden wir durch andere Beratungsstellen mit 78 Nennungen (6,3 % aller Beratungskontakte) oder Verwandte und Bekannte, mit 123 Nennungen (10% aller Beratungskontakte) weiterempfohlen. Beide Werte weichen nur geringfügig von den Vorjahreswerten ab [7,1% Vermittlung durch Beratungsstellen bzw. 8,9% Vermittlung durch Bekannte und Verwandte].

Nach wie vor am zweithäufigsten werden die Menschen im Internet auf das Beratungsangebot aufmerksam. Insgesamt 261 Personen gaben an, uns über das Internet gefunden zu haben. Besagte 261 Personen entsprechen 21,2% unserer gesamten Kontakte, was unseres Erachtens einen enormen Wert und großes Potential darstellt. Wir sehen in einer weiteren Digitalisierung des Beratungsangebotes und einer gezielten Bewerbung die Chance, mit einem überschaubaren Aufwand, noch weitere Zielgruppen, die wir bisher nicht oder nur unzureichend erreicht haben, zu adressieren (hierzu mehr bei Punkt 11).

Hauptzugangsweg in die Beratung sind mit 669 Nennungen, die 54,3% [45,6%] aller Kontakte entsprechen, erneut die Selbstmelder*innen. Unter Selbstmelder*innen verstehen wir Personen, die uns bereits aus vorherigen Beratungen, Veranstaltungen etc. kennen oder denen unser Flyer irgendwo in die Hände gefallen ist.



8. Vermittlungen an weiterführende Stellen

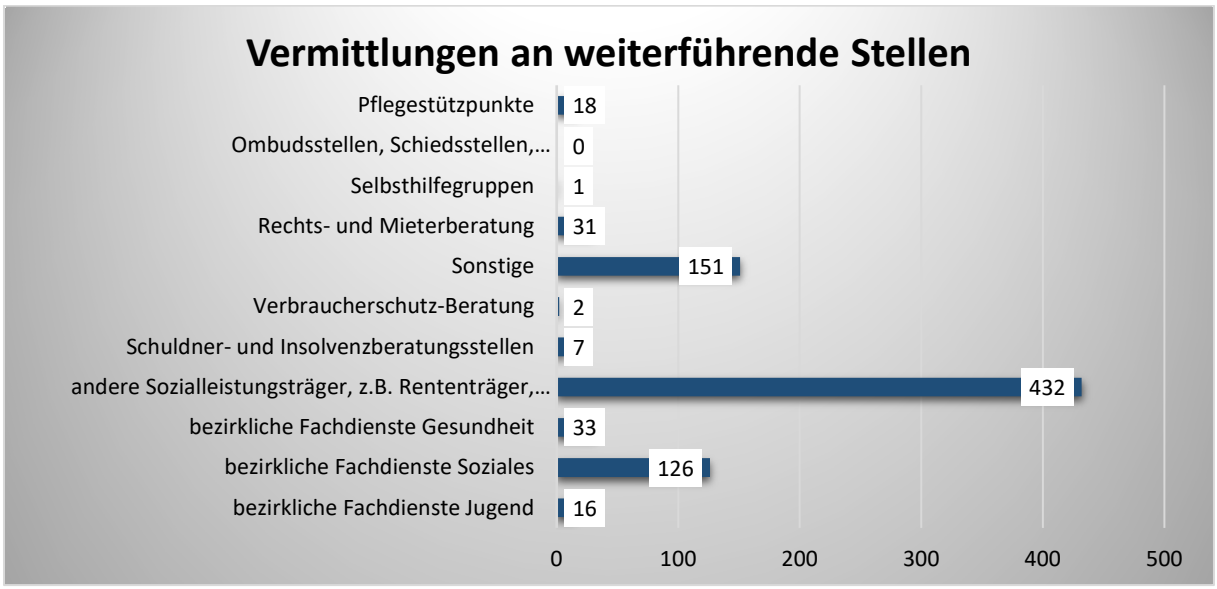
Im Berichtsjahr 2022 haben wir 1232 Beratungs- und Informationsgespräche geführt. In 819 Fällen haben wir die Empfehlung ausgesprochen, dass sich die Bürger*innen an eine weiterführende Stelle wenden mögen. Dies kann z.B. das Jobcenter sein, wenn wir beispielweise festgestellt haben, dass ein Bescheid fehlerhaft ist und ein Überprüfungsantrag gestellt werden sollte. Es kann aber auch eine Vermittlung an eine spezialisierte Beratungsstelle wie den *Pflegestützpunkt* oder zur *Schuldner*innenberatung* sein. Genannte 819 Vermittlungen entsprechen einer Weitervermittlungsquote von 66,5% [61,7%]. Leider hat dieser Wert eine vergleichsweise geringe statistische Aussagekraft, da Mehrfachnennungen möglich sind. Dennoch sei er hier als Vergleichswert zum Vorjahr, in dem wir eine Vermittlungsquote von 61,7% hatten, und für die kommenden Jahre genannt. Der Wert kann als Parameter dafür dienen, inwieweit wir unserem konzeptionellen Auftrag, als verweisende Beratungsstelle zu arbeiten, nachkommen.

Bei der Betrachtung der Vermittlungen insgesamt ergibt sich ein heterogenes Bild, denn mit Ausnahme der *Ombudsstellen, Schiedsstellen und Konfliktberatungsstellen* wurde an alle durch die Senatsverwaltung in der Statistik vorgegebenen Institutionen vermittelt. Ein weiterer Beleg hierfür und auch für die Vielfältigkeit unserer Aufgaben, sind die 153 Vermittlungen an *sonstige Institutionen.* Diese 153 Vermittlungen entsprechen 18,7% [23,1%] unserer gesamten Vermittlungen im Berichtsjahr.

Überdies standen im Zentrum der Vermittlungsleistung, mit 126 Nennungen, die *bezirklichen Fachdienste Soziales*, worunter sich z.B. die Soziale Wohnhilfe verbirgt. Diese 126 Vermittlungsversuche entsprechen 11% aller Vermittlungen [11%]. An die *bezirklichen Fachdienste Gesundheit* vermittelten wir in 33 Fällen (4% aller Vermittlungen im Berichtsjahr) [1,7%]. Auf die *Rechts- und Mieter*innenberatung* entfielen, wie schon im Vorjahr exakt 31 Vermittlungen, die 3,8% aller Vermittlungen entsprechen.

Unsere häufigsten Beratungsthemen beziehen sich auf die Sicherung von Sozialleistungen (siehe Punkt 6), dementsprechend haben wir auch im Berichtsjahr am häufigsten an den *zuständigen Sozialleistungsträger (z.B. Jobcenter, Sozialamt, Krankenkassen, Rentenversicherungsträger etc.)* vermittelt. Insgesamt wurde 432-mal an den *zuständigen Sozialleistungsträger* verwiesen. Diese

Vermittlungen entsprechen dann auch 52,7% [52%] unserer gesamten Vermittlungen im Berichtsjahr.



9. Fallbeispiele aus der Beratungspraxis

Im Folgenden möchten wir drei Fallbeispiele aus der Beratungspraxis darlegen. Die Bespiele wurden anonymisiert und geben einen Eindruck von den unterschiedlichen Problemlagen und Hemmnissen, mit denen sich die Berater*innen in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert sehen.

9.1 Mittelosigkeit aufgrund einer psychischen Erkrankung

Der Klient Herr O. legt uns in der offenen Sprechstunde einen drei Monate alten Versagungsbescheid des Jobcenters vor. Herr O. berichtet, er sei seit fünf Monaten mittellos und habe in dieser Zeit einige Verbindlichkeiten (Energieversorger etc.) und auch private Schulden angehäuft. Nun könne er sich kein weiteres Geld mehr leihen und er habe keine Mittel die Miete oder seinen Lebensunterhalt zu finanzieren.

Er gab an, aufgrund von Ängsten nicht in der Lage gewesen zu sein, seine Post zu öffnen und die notwendigen Unterlagen beim Jobcenter einzureichen. Wir stellten bei einem gesonderten Termin die notwendigen Unterlagen zusammen und sandten diese mit einer Stellungnahme unsererseits an das zuständige Jobcenter. Die Leistungen wurden daraufhin nahtlos bewillig und der Klient konnte seine Verbindlichkeiten begleichen.

In der Folge suchte der Klient in regelmäßigen Abständen unsere Sprechstunden auf. Es wurde unter anderem die Möglichkeit einer rechtlichen Betreuung oder einer Maßnahme der Eingliederungshilfe thematisiert. Der Klient wurde an den Teilhabefachdienst vermittelt und eine Maßnahme wurde schließlich bewilligt. Leider beendete unser Klient die Maßnahme bereits nach zwei Monaten wieder, da er diese als nicht hilfreich empfunden hatte.

Zwei Monate nach Ablauf des Bewilligungszeitraums für die SGB II Leistungen sprach der Klient erneut in der Sprechstunde vor. Er gab an, abermals nicht in der Lage gewesen zu sein den Weiterbewilligungsantrag auszufüllen und auf die Aufforderungen zur Mitwirkung adäquat zu reagieren. Er befürchte nun seine Wohnung zu verlieren, da seit zwei Monaten keine Miete mehr bezahlt wurde. Wir informierten daraufhin die Hausverwaltung, dass die Mietrückstände zeitnah durch das Jobcenter beglichen würden und übermittelten den Weiterbewilligungsantrag und weitere angeforderte Unterlagen an das zuständige Jobcenter

Der Klient spricht immer wieder mit ungeöffneter Post in der Sprechstunde vor und bittet um Unterstützung bei der Bearbeitung. Es wurde mehrfach eine Eingliederungshilfe und rechtliche Betreuung thematisiert. Der Klient lehnt jedoch derzeit jede weiterführende Hilfe ab.

9.2 Übermäßige Erhöhung der Heizkostenvorauszahlungen

Das aufsuchende Ehepaar M. sprach bei uns in der Beratungsstelle vor, da ihre Heizkostenvorauszahlung vom Gasversorger von bisher monatlich 120 € auf 380 € erhöht wurden und sie sich außerstande sahen diese Forderung zu bezahlen. Die Prüfung der Unterlagen ergab, dass der bisherige Jahresverbrauch unter Berücksichtigung des vom Versorger angegebenen erhöhten Gaspreises inklusive der monatlichen Grundgebühr zu jährlichen Gesamtkosten von ca. 2930€ führt. Aus diesem Grund ist eine monatliche Abschlagszahlung von 250€ zur Deckung dieser Kosten völlig ausreichend. Wir unterstützten die Hilfesuchenden bei der Formulierung eines Schreibens an den Versorger, woraufhin dieser die Vorauszahlung auf den errechneten Betrag herabsetzte.

9.3 Unterstellte BG und Umzug

Die aufsuchende Person, Frau E., kam mit dem Anliegen zu uns für sich und ihren Sohn eine eigene Wohnung zu finden. Nach eigenen Angaben lebte sie bereits seit mehreren Jahren vom Kindsvater getrennt. Wir halfen Frau E. daraufhin einen WBS zu beantragen und berieten sie zur Wohnungssuche, Prüfung der Angemessenheit durch das Jobcenter, Anmietung, Kostenübernahme etc. Ferner berieten wir Frau E. zur Möglichkeit Leistungen nach dem SGB II schon vor ihrem eigentlichen Auszug zu beantragen, da die Trennung nach ihren Angaben bereits seit langer Zeit vollzogen war und sie mit ihrem Sohn unterhalb des sozialhilferechtlichen Bedarfs lebte. Nach der Antragsstellung auf Leistungen nach dem SGB II erhielt Frau E. eine Aufforderung zur Mitwirkung vom zuständigen Jobcenter zur Prüfung einer möglichen Bedarfsgemeinschaft mit dem Kindsvater. Die Beweisführung zum Nichtbestehen der Bedarfsgemeinschaft wurde jedoch durch den Kindsvater deutlich erschwert, da dieser gegenüber dem Jobcenter angab, weiterhin mit Frau E. in einer Partnerschaft zu leben. Daraufhin verfassten wir eine Stellungnahme zur Situation von Frau E. für das Jobcenter und unterstützten sie bei der Formulierung einer eigenen Erklärung. Letzten Endes konnte der Verdacht einer Bedarfsgemeinschaft durch einen Hausbesuch durch Mitarbeiter*innen des Jobcenters entkräftet werden. In der Folge erhielt die Klientin dann Leistungen nach dem SGB II.
In den Folgemonaten suchte Frau E. regelmäßig die Beratungsstelle auf und wir unterstützten sie bei weiteren Angelegenheiten mit dem Jobcenter. Insbesondere ging es um die Erlangung einer Umzugsgenehmigung, der Geltendmachung von Bildung und Teilhabeleistungen für ihren Sohn und um die Überprüfung der Leistungsberechnungen. In der letztgenannten Angelegenheit unterstützten wir Frau E. dann, im anschließenden Bewilligungszeitraum, erfolgreich in einem Widerspruchverfahren wegen fehlerhafter Berechnung der Leistungshöhe.
Tatsächlich gelang es Frau E. schließlich im Oktober 2022 eine neue Wohnung bei einer der städtischen Wohnungsbaugesellschaften anzumieten. Da diese jedoch in einem anderen Bezirk lag, unterstützten wir Frau E. bei einem Neuantrag von SGB II-Leistungen im aufnehmenden Bezirk sowie bei der Beantragung einer Erstausstattung mit Möbeln beim abgebenden Jobcenter.

10. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Im Berichtsjahr 2022 führten wir wieder diverse kleinere und größere Aktivitäten durch, um den Bekanntheitsgrad der Sozialberatung zu fördern bzw. die Vernetzung mit anderen Akteur*innen zu stärken. Anders als in den durch die pandemiegeprägten Jahre zuvor, konnten Veranstaltungen und Treffen wieder vermehrt in Präsenz stattfinden.

Im Januar besuchte Herr Sänger von der *Selbsthilfekontaktstelle Treptow- Köpenick Eigeninitiative* unsere Teamsitzung und stellte sich und sein Angebot vor.

Anfang März machten Herr Baumgartl und Herr Rademacher vor der *Bekenntniskirche* in der Plesser Straße 4 die wartenden Personen, der dortigen Ausgabestelle von *Laib und Seele*, auf das Beratungsangebot der Sozialberatung aufmerksam. Sie verteilten Flyer und führten einige Informationsgespräche.

Ebenfalls im März erschien im *Seniorenmagazin Treptow-Köpenick* ein Artikel über die Sozialberatung, den wir zuvor mit dem Chefredakteur des Seniorenmagazins, Herrn Creutzmann, vorbereitet hatten. Das Seniorenmagazin wird einer Auflagenstärke von 5.000 Exemplaren sechsmal im Jahr kostenlos im Bezirk Treptow-Köpenick verteilt.

Seit März ist die Sozialberatung Treptow-Köpenick im Onlineverzeichnis der Webseite *erwerbslos.de* gelistet. Die Webseite wird vom Förderverein gewerkschaftlicher *Arbeitslosenarbeit e.V.* betrieben.

Anfang April nahm Herr Rademacher für die Sozialberatung am *Runden Tisch Treptow-Köpenick* teil. Die Veranstaltung fand als Hybridveranstaltung in der *Hofkirche* in der Bahnhofsstraße und online statt.

Darüber nahm Herr Rademacher im April an einer Veranstaltung des Diakonischen Werks Berlin Brandenburg schlesische Oberlausitz zum Thema *blended counseling* teil.

Ferner besuchte er im selben Monat ein Vernetzungsrunde der diakonischen Angebote im Bezirk Treptow-Köpenick. Initiiert wurde dieses Zusammentreffen vom Träger *sozdia*.

Im Monat Juni nahmen Herr Baumgartl und Herr Rademacher einen Termin beim *Pflegestützpunkt* in der Spreestraße wahr. Der Träger *Albatros gGmbH*, der den *Pflegestützpunk*t betreibt, hatte eine Vernetzungsrunde von verschiedenen Beratungsangeboten im Bezirk initiiert. Weitere Teilnehmer*innen waren der *Betreuungsverein Treptow-Köpenick*, die *Beratungsstelle für Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen (ehemals BfB) des Bezirksamts Treptow-Köpenick von Berlin* und der Träger *offensiv ´91*. Dieses Treffen mündete dann im Fachtag *Beratungsverbund Treptow-Köpenick*, der im Oktober 2022 stattfand. Den Fachtag begleitete die stellvertretende Bezirksbürgermeisterin und *Leiterin der Abteilung Soziales, Arbeit und Teilhabe des Bezirksamtes Treptow-Köpenick, Frau Caroline Weingart*, die auch ein Grußwort sprach.

Im September besuchte *Herr Adrien Herr* von der *Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales* unsere Teamsitzung und informierte sich über die Beratungspraxis.

Im Oktober besuchten *Frau Caroline Weingart* sowie *Frau Gabriele Nickchen* vom *Bezirksamt Treptow-Köpenick* die Beratungsstelle und gaben uns die Möglichkeit sie über unsere Arbeit und die Sorgen und Nöte der vorsprechenden Menschen im Bezirk zu informieren.

Ende November nahm Herr Rademacher für die Beratungsstelle an einer Veranstaltung des Diakonischen Werks zum Thema *Onlinezugangsgesetz* teil, diese Veranstaltung fand als Videokonferenz statt.

Anfang des Monats Dezember nahm Herr Rademacher an eine bezirklichen Informationsveranstaltung zum *Netzwerk der Wärme* teil, die dann in einem Zuwendungsantrag für die Erweiterung des Beratungsangebots mündete.

Darüber hinaus nahm die Sozialberatung im Berichtsjahr 2022 regelmäßig an den Trägerrunden im Kungerkiez, im Kosmosviertel und der Vernetzungsrunde der diakonischen Sozialberatungen Berlins teil.

Auch im Jahr 2022 haben wir viele Institutionen im Bezirk angeschrieben und hunderte Flyer zur Auslage bzw. Weitergabe an die Bürger*innen verschickt bzw. diese auch in den besuchten Träger- und Vernetzungsrunden verteilt.

11. Fazit und Ausblick

Die allgemeine unabhängige Sozialberatung sah sich im Berichtsjahr 2022 mit einer sehr großen Nachfrage konfrontiert. Insgesamt zählten wir 1232 Beratungskontakte, was einer Steigerung im Vergleich zum Vorjahr von 26,4% entspricht. Durchschnittlich erfassten wir 102,6 Beratungskontakte pro Monat. Die maximale Auslastung erlebten wir, wie im Vorjahr, in den Herbstmonaten September, Oktober und November. Wobei der Monat Oktober mit 135 Kontakten, der am stärksten frequentierte Monat war.

Hatten wir im Vorjahr noch mehr kontaktlose Beratungen als Präsenzberatungen, so konnten wir im Berichtsjahr, nach dem Wegfall der pandemischen Einschränkungen, die gegenläufige Entwicklung beobachten. Insgesamt haben wir aktuell einen Anteil von Präsenzberatungen von 68,7%. Die Beratungszeit ist in diesem Zuge im Berichtsjahr deutlich messbar gestiegen.

Die stärkste Auslastung erlebten wir bei unseren Präsenzberatungen in unserem Beratungsbüro in der Kietzer Straße 11. Aber auch unsere Außensprechstunden und hier vor allem die Sprechstunden in der *KiezGalerie* in der Karl-Kunger-Straße 15 werden sehr gut von den Bürger*innen angenommen.

In Bezug auf die Nutzer*innengruppen besteht weiterhin eine hohe Kontinuität. Anzumerken ist hierbei, dass der Anteil der Männer, die die Beratung in Anspruch genommen haben, im Berichtsjahr um 4,4% gestiegen ist. Leider erreichen wir aber nach wie vor die jüngeren Menschen zwischen 18 und 25 Jahren nur bedingt, hier sehen wir potenziell einen höheren Beratungsbedarf der Nutzer*innengruppe als es unsere Zahlen hergeben.

Gleichzeitig stellen wir fest, dass sich der Trend der vergangenen Jahre fortsetzt und von Jahr zu Jahr mehr Menschen mit einem Migrationshintergrund das Beratungsangebot nutzen. Im Berichtsjahr hatten 36,4% der Beratungskontakte einen Migrationshintergrund, dies entspricht, im Vergleich zum Vorjahr, einem Zuwachs von 5,4%.

Diese Entwicklung wirkt sich dann auch auf die Beratungsthemen aus. So haben wir den Themenbereich *Probleme im Zusammenhang mit Migration, Asyl- und Aufenthaltsrecht* im Vergleich zum Vorjahr noch einmal in signifikant mehr Fällen erfasst. Zurückzuführen ist dieser Anstieg vor allem auf Verständigungsprobleme aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse der vorsprechendenden Personen.

In Bezug auf die weiteren Beratungsthemen besteht, im Vergleich zu den Vorjahren, Kontinuität. Nach wie vor konsultieren uns die Bürger*innen am häufigsten zum Themenbereich *Finanzen*. Zwei der drei wichtigsten Einzelthemen der Beratungsgespräche (*SGB II, nicht auskömmliches Einkommen* und *SGB XII*) sind im Bereich Finanzen angesiedelt und gehörten bereits im letzten Jahr zu den häufigsten Einzelthemen der Beratungsgespräche. Den größten Zuwachs im Bereich *Finanzen* konnten wir beim Thema *Wohngeld* feststellen, was auf die gesetzlichen Änderungen in diesem Bereich zurückzuführen seien, dürfte. Die Bereiche *Wohnen* und *Gesundheit, persönliche Einschränkungen, Behinderung* rangieren in unserer Statistik auf den Rängen zwei und drei der wichtigsten Beratungsthemen.

Die vorliegenden Zahlen machen deutlich, dass die Sozialberatungen einen wichtigen Beitrag im Netzwerk der sozialen Einrichtungen und Dienste leisten und weiterhin dringend benötigt werden.

Sie bieten den Bürger*innen in Zeiten von hohen Energiekosten, Inflation und drohenden sozialen Verwerfungen Orientierung und Hilfestellung. Wir sehen hier das Ende der Entwicklung noch nicht erreicht und rechnen auch im Jahr 2023 mit einer erhöhten Nachfrage. Wir denken, dass es z.B. in der zweiten Jahreshälfte, wenn sich die Bürger*innen mit ihren Nebenkostenabrechnungen konfrontiert sehen, zu vermehrten Beratungsanfragen kommen wird. Mit unserer jetzigen finanziellen und personellen Ausstattung ist die Nachfrage kaum mehr zu bewältigen. Glücklicherweise haben die politischen Entscheidungsträger*innen bereits die Situation erfasst und Gelder zum kurzfristigen Ausbau der vorhandenen Beratungsangebote im Rahmen des sogenannten *Netzwerks der Wärme* in Aussicht gestellt. Wir möchten diese Mittel gerne gezielt einsetzen, um unser Beratungsangebot sinnvoll zu ergänzen. So planen wir zum einen die Präsenzberatungen auszubauen. Die Präsenzberatungen werden sehr gut angenommen und wir sehen uns mit einer wachsenden Anzahl von Bürger*innen konfrontiert, die nur über eingeschränkte Deutschkenntnisse verfügen. Wir denken hier konkret an eine Terminsprechstunde, weil dies sehr häufig von den Bürger*innen angefragt wird. Zum anderen möchten wir weitere niedrigschwellige Zugänge in die Beratung ermöglichen und neue, potenziell jüngere Nutzer*innengruppen ansprechen. Wir denken hierbei an den Aufbau einer Onlineberatung in Form eines Beratungschats, der im Bedarfsfall durch Videocalls ergänzt werden kann. Hierdurch könnten mehr Menschen orts- und zeitunabhängig unsere Beratungsexpertise in Anspruch nehmen. Erste Sondierungen zum Erwerb einer entsprechenden Software haben wir bereits getätigt und wir hoffen, dass wir in Kürze mit dem Ausbau des Projekts beginnen dürfen.

Am Ende eines Berichts gilt es unseren Unterstützer*innen zu danken. Unser erster Dank gebührt erneut unseren beiden Kooperationspartnern, der KungerKiezInitiative e.V. und dem Träger WeTek gGmbH, da sie uns im Berichtsjahr wieder ihre Räumlichkeiten für unsere Außensprechstunden zur Verfügung gestellt haben und auch im kommenden Jahr die Zusammenarbeit fortsetzen möchten. Darüber hinaus möchten wir auch den vielen anderen Netzwerkpartnern wie Beratungsstellen, Trägern, Einrichtungen, Dienste und engagierten Einzelpersonen danken, dass sie so viele Bürger*innen auf unser Beratungsangebot aufmerksam gemacht haben.

Nicht zuletzt möchten wir uns bei den Mitarbeiter*innen des Bezirksamtes Treptow-Köpenick für die kompetente und zugewandte Zusammenarbeit bedanken. Dies gilt sowohl für die fachliche Begleitung als auch im Zusammenhang mit der Abwicklung der Zuwendungsfinanzierung.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und die neuen Herausforderungen im Jahr 2023.

Berlin, den 25.01.2023

Rademacher / Einrichtungsleitung