

Wirkungen der Allgemeinen Sozialberatung

Wirkungen sichtbar machen und Wirkungszusammenhänge aufzeigen; Wirkungsorientierung der Allgemeinen Sozialberatung im Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.

Was ist die Allgemeine Sozialberatung?

Die Allgemeine Sozialberatung (ASB) bietet allen Menschen mit ihren unspezifischen und mehrdimensionalen Problemen eine niedrigschwellige und kostenlose Beratung an.

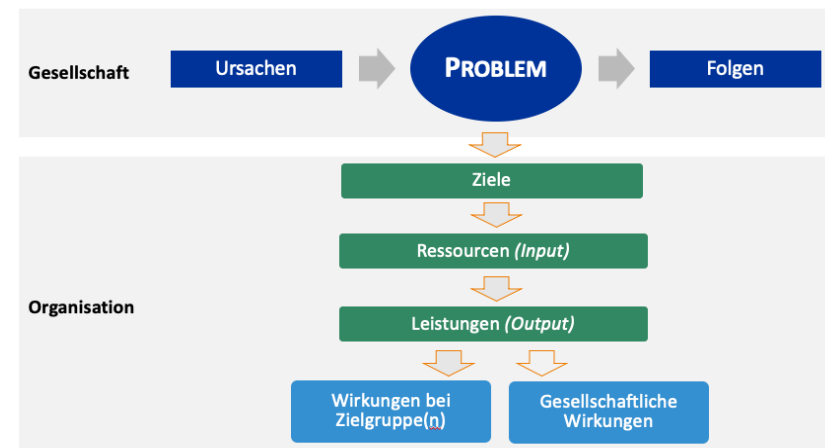
Die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit und die Sicherung der materiellen Existenz sind ihre wesentlichen Aufgaben. Egal, mit welchem Problem Menschen die ASB aufsuchen, die Frage nach der Existenzsicherung steht im Mittelpunkt. Gesetzliche Ansprüche müssen geprüft, geltend gemacht und zur Not auch eingeklagt werden. Wenn es notwendig und sinnvoll ist, werden die Klientinnen und Klienten in spezialisierte Beratungsstellen vermittelt. Es geht um eine ganzheitliche Beratung, die alle Lebenslagen umfasst: Arbeit, (Aus-)Bildung, Gesundheit, Wohnen, gesellschaftliche Teilhabe, Einkommen. Es geht um materielle und immaterielle Hilfen, um persönliche, pädagogische, psychologische oder rechtliche Fragen.

Wie wirkt die Allgemeine Sozialberatung?

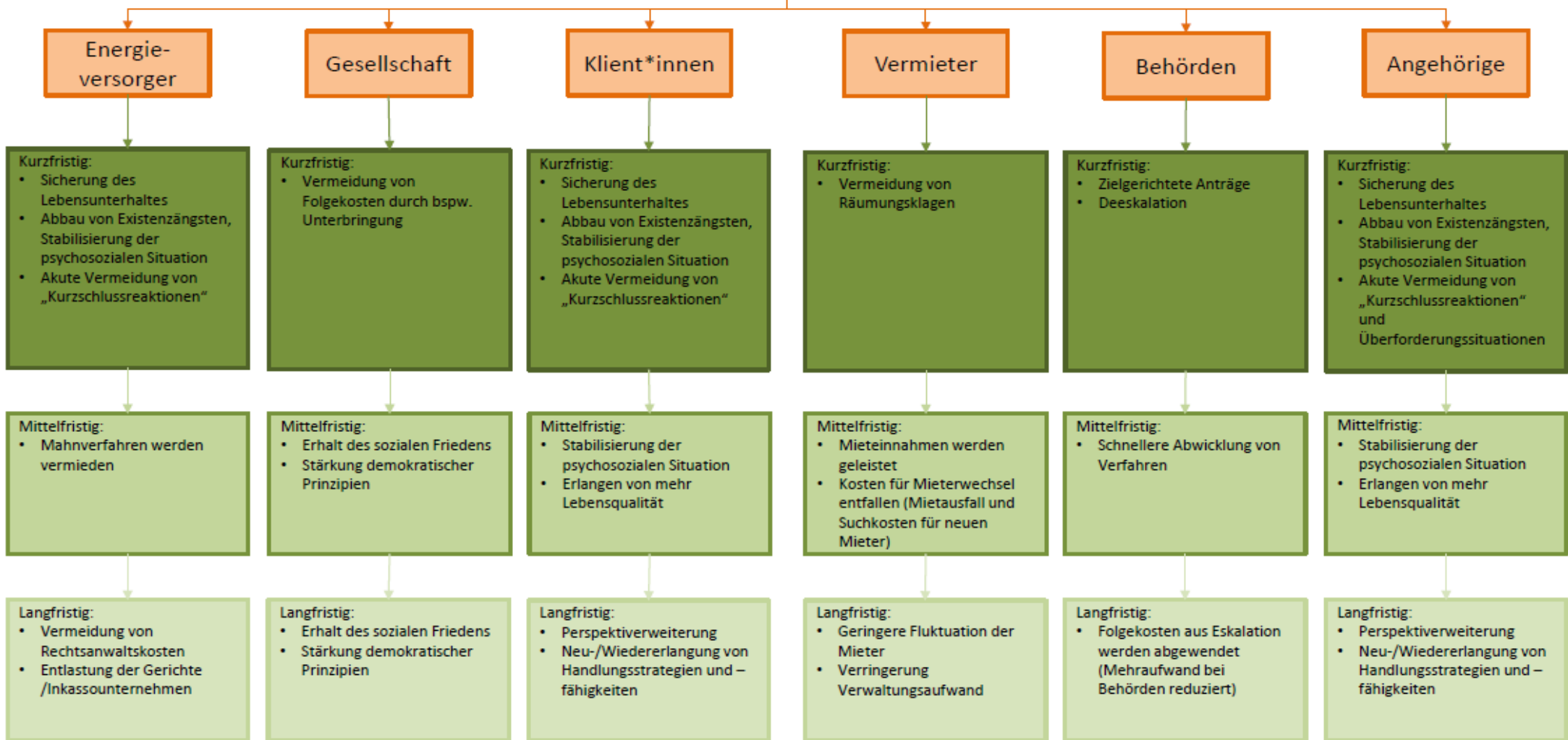
Im Kontext der Beratung lassen sich einzelne Wirkungen, aufgrund der Komplexität der Themen, der hohen Anzahl von weiteren Beteiligten nicht immer oder nur mit immensem Aufwand empirisch belegen. Dennoch lassen sich **plausible Wirkungszusammenhänge** zwischen der Arbeit der Allgemeinen Sozialberatung und unterschiedlichen Stakeholdern aufzeigen. Somit lässt sich sehr prägnant darstellen, welche enormen positiven Veränderungen durch eine (rechtzeitige) fachlich fundierte Intervention induziert werden können. Als „Profiteure“ dieser Veränderungen wurden dabei unter anderem folgende Interessengruppen identifiziert: Klient*innen, deren Angehörige, das soziale Umfeld, Arbeitgeber, Polizei/Justiz, verschiedene Institutionen des Sozialleistungssystems, Kommunen, Fachberatungsstellen, Gläubiger und Vermieter.

Um Wirkungsketten erarbeiten zu können, wurde folgendes Schema verwendet:

Schematischer Zusammenhang gesellschaftlicher Kontext und Anknüpfung der sozialen Dienstleistung; eigene Darstellung



Krisenintervention bei akuten problematischen Lebenslagen*



*Leistungsbeschreibung: Inhalt dieser Leistung ist eine schnelle, unbürokratische, behördenunabhängige, niedrighschwellige, individuelle, passgenaue Hilfestellung zur Vermeidung der akuten Notlage. Es erfolgen Entlastungs-und Stärkungsgespräche, um die Klient*innen zu stabilisieren.

Wirkungsketten

1. Diagnose der sozialen Situation

Die Leistung besteht aus einer ganzheitlichen, systemorientierten Sozialdiagnostik mit Problemaufnahme und Weichenstellung. Es erfolgt ein Clearing, bestehend aus dem Klären des Beratungsauftrages, dem Umfang der Beratung, und der Differenzierung der Problemlagen. Bei multiplen Problemlagen wird eine Priorisierung vorgenommen.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none">• Klarheit, Sicherheit, Systematik, Druckentlastung, Zeit schaffen, Erfolgserlebnis, Perspektive schaffen	<ul style="list-style-type: none">• Akzeptanz der Situation/Auseinandersetzung mit der Problemlage• Lösung akuter Problematiken	<ul style="list-style-type: none">• Prävention• Lösungsstrategien, Ressourcengewinn	
FACHBERATUNGEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none">• Erfassung der Situation und Sicherstellung akuter Notlagen• Priorisierung, Vorbereitete Fälle	<ul style="list-style-type: none">• Maßnahmen punktuell einsetzen	<ul style="list-style-type: none">• Ressourcengewinn• Ausbau der Netzwerkarbeit	

2. Krisenintervention bei akuten problematischen Lebenslagen

Inhalt dieser Leistung ist eine schnelle, unbürokratische, behördenunabhängige, niedrighschwellige, individuelle, passgenaue Hilfestellung zur Vermeidung der akuten Notlage. Es erfolgen Entlastungs- und Stärkungsgespräche, um die Klient*innen zu stabilisieren. Es werden Unterlagen gesichtet und die rechtliche Situation geklärt. Nach Bedarf kann eine Vermittlung an weitere Fachberatungsstelle vorgenommen werden.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherung des Lebensunterhaltes • Abbau von Existenzängsten • Stabilisierung der psychosozialen Situation • Akute Vermeidung von „Kurzschlussreaktion“ • Akute Wohnungslosigkeit wird verhindert 		<ul style="list-style-type: none"> • Stabilisierung der psychosozialen Situation • Erlangen von mehr Lebensqualität • Erhalt der bestehenden Wohnverhältnisse 		<ul style="list-style-type: none"> • Perspektiverweiterung • Neu-/Wiedererlangung von Handlungsstrategien und -fähigkeiten
ANGEHÖRIGE		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherung des Lebensunterhaltes • Abbau von Existenzängsten • Stabilisierung der psychosozialen Situation • Akute Vermeidung von „Kurzschlussreaktion“ und Überforderungssituation • Sicherstellung des persönlichen Rückzugsortes • Verhindern von Wohnungslosigkeit • Vermeidung von innerfamiliären Konflikten 		<ul style="list-style-type: none"> • Stabilisierung der psychosozialen Situation • Erlangen von mehr Lebensqualität • Verhindern von psychischen und physischen Krankheiten durch Wohnungsverlust 		<ul style="list-style-type: none"> • Perspektiverweiterung • Neu-/Wiedererlangung von Handlungsstrategien und -fähigkeit • Erhalt der sozialen Anerkennung

BEHÖRDEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Zielgerichtete Anträge • Deeskalation 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnellere Abwicklung von Verfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Folgekosten aus Eskalationen werden abgewendet (Mehraufwand bei Behörden reduziert) 	
VERMIETER		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Räumungsverfahren • Klarheit über das Mietverhältnis und den weiteren Verlauf 	<ul style="list-style-type: none"> • Mieteinnahmen werden geleistet • Kosten für Mieterwechsel entfallen (Mietausfall und Suchkosten) • Stärkung der sozialen Beziehung zwischen Mieter und Vermieter durch Transparenz und gegenseitige Wertschätzung 	<ul style="list-style-type: none"> • Weniger Fluktuation der Mieter • Verringerung Verwaltungsaufwand • Im besten Fall langanhaltendes Mietverhältnis 	
GESELLSCHAFT		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Folgekosten durch z.B. Unterbringung 	<ul style="list-style-type: none"> • Erhalt des sozialen Friedens • Stärkung demokratischer Prinzipien 	<ul style="list-style-type: none"> • Erhalt des sozialen Friedens • Stärkung demokratischer Prinzipien 	
ENERGIEVERSORGER		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Klarheit darüber, wie laufende Verträge seitens der Klient*innen erfüllt werden und über das weitere Vorgehen • Vermeidung/Begleichung von Rückständen und Sperrungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Beständigkeit der Vertragskunden • Sicherung der Zahlungen • Mahnverfahren werden vermieden 	<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Rechtsanwaltskosten • Entlastung der Gerichte/Inkassounternehmen 	

WOHNUNGSAMT

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

MITTELFRISTIG

LANGFRISTIG

- Vermeidung von Obdachlosigkeit und Erfordernis von weiteren Notunterkünften

SCHULDNERBERATUNG

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

MITTELFRISTIG

LANGFRISTIG

- Vorstrukturierung der finanziellen Situation der Klient*innen
- Entlastung
- Existenzgefährdende Schulden sind geklärt
- Beratungsprozesse werden verkürzt und optimiert

POLIZEI / JUSTIZ

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

MITTELFRISTIG

LANGFRISTIG

- Ansprechpartner im Sozialraum
- Vermeidung von Räumungsklagen und von Obdachlosigkeit betroffene Personen
- Vermeidung von weiterer Obdachlosigkeit

3. Prüfung und Beratung bei Sozialleistungsansprüchen/Bescheiden Unterstützung bei der Antragstellung/Widerspruch; Zugang ermöglichen zu Grundsicherungsleistungen/Recherchen/ Informationsbeschaffung bei Ämtern/ Nachhaken bei laufenden Verfahren

Die Klient*innen bekommen eine Aufklärung über ihre rechtlichen Ansprüche und Pflichten sowie den Leistungen, den Leistungsträgern und den dazugehörigen Antragsverfahren. Sie erhalten Unterstützung beim Ausfüllen der Formulare bspw. bei der Antragstellung und Beratung zur Vorgehensweise bei bereits ausgestellten Bescheiden. Es erfolgt eine Zusammenstellung der notwendigen Unterlagen und bei Widersprüchen wird mit Formulierungshilfen unterstützt. Erfragen des aktuellen Standes des Verfahrens (telefonisch, persönlich, per Mail). Im besten Fall kann das Verfahren, durch Hinweise auf die Gesetzgebung und die individuelle Notsituation, beschleunigt werden. Gegebenenfalls werden Unterlagen nachgeliefert oder es wird auf eine Untätigkeitsklage hingewiesen.

KLIENT*INNEN

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Sicherung des Lebensunterhaltes
- Abbau von Existenzängsten
- Verständnis von Ansprüchen und Bescheiden
- Realitätsabgleich
- Aneignung von Wissen
- Klärung der Leistungsansprüche
- Sicherung des Wohnraums (ggf. neue Wohnung / neue finanzielle Unterstützungsleistungen gefunden)

MITTELFRISTIG

- Finanzielle und psychosoziale Entlastung
- Planungssicherheit
- Höhere Akzeptanz behördlicher Vorgaben
- Sicherung der Existenz

LANGFRISTIG

- Stabilisierung der Teilhabemöglichkeiten
- Verringerung der sozialen Ausgrenzung
- Selbstwirksamkeit
- Stärkung der Handlungsfähigkeit
- Vertrauen ins Rechtssystem wächst

ANGEHÖRIGE

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Sicherung des Lebensunterhaltes
- Abbau von Existenzängsten
- Verständnis von Ansprüchen und Bescheiden
- Realitätsabgleich
- Aneignung von Wissen
- Beruhigung, Entlastung

MITTELFRISTIG

- Finanzielle und psychosoziale Entlastung
- Planungssicherheit
- Höhere Akzeptanz behördlicher Vorgaben
- Vertrauen in Rechtssystem wächst

LANGFRISTIG

- Stabilisierung der Teilhabemöglichkeiten
- Verringerung der sozialen Ausgrenzung
- Selbstwirksamkeit
- Stärkung der Handlungsfähigkeit
- Sicherung der Existenz, der Teilhabe und Integration

BEHÖRDEN

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Entlastung durch fachlich fundiertes Arbeiten
- Abbau von Konflikten
- Vermeidung unrealistischer Ansprüche/Anträge
- Vermeidung von Anträgen bei unzuständigen Unterlagen
- Vollständige Unterlagen bewirken weniger (Arbeits-) Zeit

MITTELFRISTIG

- Verringerung von Verwaltungskosten/Arbeitszeiten
- Vermeidung von Konfliktsituation
- Kommunikation ist einfacher mit Wissen und Bahnung
- Weniger Sicherheitspersonal mit den Ämtern nötig

LANGFRISTIG

- Vermeidung von unbegründeten Rechtsverfahren
- Akzeptanz der Wohlfahrtsträger als fachliche, ernstzunehmende Kooperationspartner
- Weniger Überforderungssituationen und ggf. Krankmeldungen von Mitarbeitenden

VERMIETER

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Sicherung der Mieteinnahmen
- „Kostenlose“ Mediation
- Info, dass die Klärung erfolgt

MITTELFRISTIG

- Verringerung von Verwaltungskosten/Arbeitszeiten
- Miete wird gezahlt

LANGFRISTIG

- Vermeidung von Räumungsverfahren
- Weniger Fluktuation der Mieter
- Vertrauen in den Sozialstaat wächst

BILDUNGSEINRICHTUNGEN

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Sicherung der Bildungs- und Teilhabepacket Leistung
- Info, dass die Klärung erfolgt

MITTELFRISTIG

- Verringerung von Verwaltungskosten/Arbeitszeiten
- Verbesserung von Bildungschancen

LANGFRISTIG

- Vermeidung von Ausgrenzung
- Sicherung von Integration und Teilhabe

GESELLSCHAFT

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Vermeidung von Folgekosten (z.B. Unterbringung durch Wohnungsverlust)
- Gesetzlich zustehende Leistungen werden im Sinne des Gesetzgebers gewährt
- Grundgesetz wird umgesetzt

MITTELFRISTIG

- Erhalt des sozialen Friedens
- Stärkung demokratischer Prinzipien
- Solidarität ist spürbar
- Obdachlosigkeit wird vermieden
- Kriminalität wird vermieden

LANGFRISTIG

- Entgegenwirkung der Ausgrenzung von Randgruppen
- Erhalt des sozialen Friedens
- Stärkung demokratischer Prinzipien
- Steuergelder werden gespart

FREUNDE/SOZ. UMFELD

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Schulden entstehen nicht oder können zurückgezahlt werden

MITTELFRISTIG

- Schulden entstehen nicht oder können zurückgezahlt werden

LANGFRISTIG

- Langanhaltende Freundschaften durch Vermeidung finanzieller Streitpunkte

GLÄUBIGER

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Info, dass die Klärung erfolgt

MITTELFRISTIG

- Offene Fälle können durch Klärung der Verhältnisse abgeschlossen werden
- Mahnverfahren werden vermieden

LANGFRISTIG

- Rechtsansprüche werden bedient

POLIZEI / JUSTIZ

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Verringerung von existenziellen Notlagen und ggfs. Diebstählen, da Lebensunterhalte gesichert sind

MITTELFRISTIG

- Keine Belastung mit Klagen, die anderweitig gelöst werden können
- Weniger Fälle

LANGFRISTIG

- Verringerung von Kriminalität und Gewalt
- Entlastung der Gerichte
- Ansprechpartner im Sozialraum

GESUNDHEITSSYSTEM

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Zuzahlungen können durch Haushalts- und Budgetberatung geleistet werden
- Beratung zu weiteren Ansprüchen wie Reha- oder Rentenanträgen

MITTELFRISTIG

- Klient erfährt die für ihn notwendige medizinische Behandlung/Diagnostik

LANGFRISTIG

- Gesundheitsprävention ist möglich, dadurch wird einer späteren stationären Behandlung vorgebeugt

BEHÖRDEN

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Klärung der Leistungsansprüche und des Sachstandes – was fehlt gegebenenfalls
- Beschleunigung

MITTELFRISTIG

- Geld fließt
- Wohnraum wird gesichert
- Kautionszahlung

LANGFRISTIG

- Existenz ist gesichert

KLIENT*INNEN

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Beruhigung der Situation, Entlastung

MITTELFRISTIG

- Stabilisierung des Wissens, um Möglichkeiten zu finden, sich selbst zu helfen

LANGFRISTIG

- Stärkung der Selbstkompetenz

VERMIETER

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Wohnraum wird erhalten

MITTELFRISTIG

- Regelmäßige Zahlung der Miete

LANGFRISTIG

- Keine Mietschulden

- Klärung der Situation

- Kautions wird zurückgezahlt

ENERGIEVERSORGER

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

MITTELFRISTIG

- Stundung oder Zahlungsvereinbarungen

LANGFRISTIG

- Keine Rückstände beim Energieversorger

SOZIALAMT

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

MITTELFRISTIG

- Geld fließt
- Leistungen/Wohnung sind gesichert
- Kautionszahlung

LANGFRISTIG

- Existenz ist gesichert

ARBEITSAMT

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

MITTELFRISTIG

- Ansprüche auf AIG und Familienleistungen (Kindergeld, Kinderzuschlag) geklärt

LANGFRISTIG

- Arbeitsentlastung

4. Unterstützung zur Veränderung der sozialen Situation

4.1. Kommunikation zwischen Behörden und Klient*innen

Die Allgemeine Sozialberatung fungiert als Vermittlerrolle zwischen den Klient*innen und Behörden. Sie unterstützt die Klient*innen bei ihrer Mitwirkungspflicht. Eine weitere Leistung besteht darin, die Amtssprache für die Klient*innen sprachlich zu vereinfachen. Häufig ist die Allgemeine Sozialberatung die einzige Anlaufstelle für Analphabeten.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherung / Orientierung • Schneller Verlauf der Verfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Lösungen von Problem, die für die Klient*innen als unschaffbar erscheinen • Klarheit in Kommunikation und Vorgehensweise 	<ul style="list-style-type: none"> • Klarheit über Vorgehensweise • Ansprüche über notwendige Unterlagen (Was braucht das Amt von mir?) • Wiederkehrende Anforderungen • Empowerment Klient*innen können Angelegenheiten selbst klären • Klient*innen wissen, an wen man sich wenden muss 		
BEHÖRDEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> • Ordnung, Arbeitsentlastung, Arbeitserleichterung 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechpartner bei schwierigen Problemlagen der Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Weniger Stress • Reibungsloser Prozess • Leistungen werden bewilligt/abgelehnt 		
ARBEITGEBER		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung des Verwaltungsaufwandes 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung bei Bescheinigungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erhalt des Arbeitsverhältnisses 		

VERMIETER			ERWARTETE WIRKUNG	→
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> Miete wird gezahlt Sozialberatung kann als „zweiter“ Ansprechpartner neben dem Ratsuchenden kontaktiert werden 	<ul style="list-style-type: none"> Sicherheit geben 	<ul style="list-style-type: none"> Langfristiges Mietverhältnis Verständnis für Mieter 		
BEHÖRDEN			ERWARTETE WIRKUNG	→
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> Klärung der Leistungsansprüche und des Sachstandes – was fehlt gegebenenfalls Beschleunigung 	<ul style="list-style-type: none"> Geld fließt Wohnraum wird gesichert Kautionszahlung 	<ul style="list-style-type: none"> Existenz ist gesichert 		
KLIENT*INNEN			ERWARTETE WIRKUNG	→
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> Beruhigung der Situation, Entlastung 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilisierung des Wissens, um Möglichkeiten zu finden, sich selbst zu helfen 	<ul style="list-style-type: none"> Stärkung der Selbstkompetenz 		
VERMIETER			ERWARTETE WIRKUNG	→
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> Wohnraum wird erhalten Klärung der Situation 	<ul style="list-style-type: none"> Regelmäßige Zahlung der Miete 	<ul style="list-style-type: none"> Keine Mietschulden Kaution wird zurückgezahlt 		
ENERGIEVERSORGER			ERWARTETE WIRKUNG	→
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> Klärung der Situation/Sachstand 	<ul style="list-style-type: none"> Stundung oder Zahlungsvereinbarungen 	<ul style="list-style-type: none"> Keine Rückstände beim Energieversorger 		

SOZIALAMT

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

MITTELFRISTIG

- Geld fließt
- Leistungen/Wohnung sind gesichert
- Kautionszahlung

LANGFRISTIG

- Existenz ist gesichert

ARBEITSAMT

ERWARTETE WIRKUNG

KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

MITTELFRISTIG

- Ansprüche auf AIG und Familienleistungen
(Kindergeld, Kinderzuschlag) geklärt

LANGFRISTIG

- Arbeitsentlastung

4.2. Vermittlung zu anknüpfenden Fachberatungen

Bei dieser Leistung erfolgen ein individuelles, zielgerichtetes Clearing und eine ganzheitliche Betrachtung der Situation. Anschließend können die Klient*innen an fallspezifische Fachdienste weitervermittelt werden. Dies geschieht durch kurze und vertrauensvolle Wege innerhalb breit aufgestellter Netzwerke.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Zielgerichtete, passgenaue Hilfestellung • Kurze Wege 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsziele werden schneller erreicht 	<ul style="list-style-type: none"> • Existenzsicherung • Lösung des Problems • Selbstwirksamkeit erfahren • Netzwerk für Hilfen erweitert 	
FACHBERATUNG		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Zielgerichtete, passgenaue Fallübergabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung von Fachberatungsstellen, da Aufsuchen einer fachlich nicht passenden Beratungsstelle verhindert wird • Klienten finden den Weg in die Fachberatungsstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ökonomische und effiziente Nutzung der Beratungslandschaft 	

4.3. Beantragung Darlehen

Die Allgemeine Sozialberatung führt die Kontaktaufnahme zum Energieversorger durch und leistet Hilfe bei der Antragstellung für das Darlehen bei Jobcenter oder Sozialamt

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Versorgung kann bestehen bleiben oder wiederhergestellt werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Wohnungsverlust 	<ul style="list-style-type: none"> • Lebensqualität • Eigenes Haushalten • Gesundheitsschutz 	
ENERGIEVERSORGER		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit • Sozialberatung kann als „zweiter“ Ansprechpartner neben dem Ratsuchenden kontaktiert werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Geld wird gezahlt • Arbeitersparnis in den eigenen Systemen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahnverfahren werden vermieden 	
VERMIETER		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
	<ul style="list-style-type: none"> • Wohnung wird geheizt 	<ul style="list-style-type: none"> • Erhaltung des Wohnraumes • Vermeidung von Gebäudeschäden (Schimmel...) und Räumungsklagen 	
GESELLSCHAFT		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
		<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung Wohnung • Unterbringung wird gespart 	

4.4 . Vermittlung/Beantragung von Spenden bei Stiftungen

Der Berater der Allgemeinen Sozialberatung zeigt Möglichkeiten zu Spendengeldern auf und hilft bei der Beantragung.

KLIENT*INNEN	ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Nach Prüfung der individuellen Situation und des Beratungskontextes können einmalige zusätzliche Hilfe zu den anderen, staatlichen Hilfen, erschlossen werden 	<ul style="list-style-type: none"> Bessere finanzielle Möglichkeiten, sich aus sozialer Problemlage zu befreien Antrieb den weiteren Beratungsverlauf selbstmotiviert wahrzunehmen 	<ul style="list-style-type: none"> Erfolgreicher Beratungsabschluss Erwerb von Selbsthilfepotenzialen 	
GESELLSCHAFT	ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Unmittelbare Bewahrung der Menschenwürde 	<ul style="list-style-type: none"> Entlastung der staatlichen finanziellen Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> Finanzielle Entlastung, da sich Klient*innen evtl. (schneller) aus seiner sozialen Problemlage befreien kann und nicht mehr von staatlichen Hilfen abhängig ist 	

5 Langfristige, beständige Beratungsangebote als Ansprechpartner der Klient*innen

Die Allgemeine Sozialberatung steht den Klient*innen als zuverlässiger Ansprechpartner in allen Lebenslagen zur Verfügung und agiert somit als Seismograph. Der Berater kann bei entstehenden Problemlagen sofort agieren und somit eine multiple Problemlage abwenden.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Notlagen/krisenhaften Situationen • Schaffung einer beständigen Ressource im Lebensumfeld 		<ul style="list-style-type: none"> • Verlässlicher Ansprechpartner • Schaffung neuer Perspektiven 		<ul style="list-style-type: none"> • Stabilisierung • Sicherheit im Umgang mit Behörden
ANGEHÖRIGE		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Notlagen/krisenhaften Situationen 		<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung in der Helferrolle 		<ul style="list-style-type: none"> • Stabilisierung • Sicherheit im Umgang mit Behörden
BEHÖRDEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> • Haben einen Ansprechpartner bei auftretendem Klärungsbedarf 		<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung, dass Fristen eingehalten werden 		<ul style="list-style-type: none"> • Zuversicht, dass behördliche Bescheide von Klient*innen verstanden werden
KOMMUNE		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> • Verlässlicher Ansprechpartner 		<ul style="list-style-type: none"> • ASB als anerkannter „Problemanzeiger“ • Rückmeldungen werden ernst genommen 		<ul style="list-style-type: none"> • Friedenssicherung • Zusammenhalt in der Gesellschaft • „Kluft zwischen arm und reich“ entgegenwirken

6 Langfristige Ansprechpartner für Institutionen, Behörden und andere Beratungsangebote

Die Allgemeine Sozialberatung amtiert als Kommunikationsbindeglied zwischen Behörde und Klient*innen. Je nach Klient*innen wird der Stand des Vorgehens abgefragt und gegebenenfalls über den Antrag der Klient*innen beraten.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Entlastung, Verständnis 	<ul style="list-style-type: none"> Erhält Rückendeckung von professionellen Beratern, die Anträge und Vorgänge evtl. besser argumentieren können als Klient*innen selbst 	<ul style="list-style-type: none"> Beruhigung und Klärung der Situation 	
FACHBERATUNGSSTELLEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Gezielte, fachspez. Vermittlung von Infos und Anliegen 	<ul style="list-style-type: none"> Klärung von Angelegenheiten, die durch multiple Problemlagen hervorgerufen wurden und Überweisung an ASB 	<ul style="list-style-type: none"> Konzentration auf den jeweiligen Arbeitsbereich 	
BEHÖRDEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Erreichbarkeit der Klient*innen überprüfen Überweisung von Behörde an ASB z.B. Antragsstellung 	<ul style="list-style-type: none"> Hürden abbauen Anträge werden schneller bearbeitet Verfahren werden vereinfacht 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsentlastung 	

7 Hilfen zur Selbsthilfe

7.1. Methoden der non-direktiven Beratung

Auf der Grundlage der Anwendung von professionellen Beratungsmethoden (bspw. durch das angepasste Verhältnis von Empathie und Distanz) wird die Auftragsklärung und eine Priorisierung der Problemlagen vorgenommen. Diese werden reflektiert und gegebenenfalls entgegengesteuert. Handlungsleitend ist die Hilfe zur Selbsthilfe (Empowerment). Dadurch verbleibt die Handlungsverantwortung bei den Klient*innen.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> • Stärkung des Selbstwertgefühls • Ehrlichkeit gegenüber dem Berater 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung eines Verantwortungsbewusstseins 	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltige Stärkung des Selbstwertgefühls • Stärkung des Willens, Dinge selbst in die Hand zu nehmen • Hilfe zur Selbsthilfe 		
BERATER*IN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG		
<ul style="list-style-type: none"> • Stärkung der Kommunikationsbasis zwischen Berater und den Klient*innen durch Wertschätzung 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabile Beratungsbasis 	<ul style="list-style-type: none"> • Beendigung des Beratungsprozesses • Klient*innen findet eigene Lösungen unabhängig von Beratung 		

7.2. Bereitstellung von Medien zur Kommunikation mit den Behörden

Für die reibungslose Kommunikation mit den Behörden, erhalten die Klient*innen Zugang zu Kommunikationswegen, wie Computer, Drucker etc. Bei Bedarf erfolgt eine Hilfestellung beim Umgang mit den Medien bspw. Bedienen der Gerätschaften, oder beim Kontoauszüge drucken.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Möglichkeit, mit Behörden in Kontakt treten zu können 	<ul style="list-style-type: none"> Reibungsloser Kommunikationsablauf in Verfahren Reaktion auf erweiterte Anforderungen durch das Onlinezugangsgesetz 	<ul style="list-style-type: none"> Erwerb und Erweiterung von digitalen Kompetenzen Lebenslanges Lernen 	
BEHÖRDEN		ERWARTETE WIRKUNG	
KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG	
<ul style="list-style-type: none"> Sicherheit, dass die behördliche Aussage beim Empfänger ankommt 	<ul style="list-style-type: none"> Reibungsloser Kommunikationsablauf in Verfahren 		

7. Recherche bei bspw. rechtlichen Fragen

Die Allgemeine Sozialberatung bietet die Recherche über Themen des Alltags und rechtlichen Angelegenheiten an. Dabei erfolgt keine volljuristische Beratung.

KLIENT*INNEN	ERWARTETE WIRKUNG		
	KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none">• Auskunft und Begleitung bei der Anspruchssicherung von Leistungen. Kann weiteres Vorgehen besser absehen und zielgerichtet planen	<ul style="list-style-type: none">• Klient*innen kennen ihre Rechte und Pflichten und können sich daher selbstsicher vertreten	<ul style="list-style-type: none">• Vertrauen an Rechtsstaat wächst durch Verständnis	



Diözesan-
Caritasverband für das
Erzbistum Köln e. V.

Impressum

Herausgeber:

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

Bereich Soziale Integration

Georgstraße 7

50676 Köln

Telefon: 0221-20100

www.caritasnet.de

Kontakt:

Michaela Hofmann, Vito Ikić

Telefon: 0221-2010-288

Michaela.hofmann@caritasnet.de

Dank an:

Stephanie Krone (SkF Langenfeld) und Jörn Unterburger (CV Bonn)

und Herrn Konrad Bartsch von der xit GmbH Nürnberg, die die Erarbeitung der Wirkungsketten und die Gestaltung dieses Produktes kooperativ begleiteten.