

2020-2023

BERATUNGSSITUATION IM BEZIRK KÖLN-MÜLHEIM

EIN ERGEBNISBERICHT ZUR BEFRAGUNG UND ZUM WORKSHOP
DER SOZIALRAUMKOORDINATIONEN IM STADTBEZIRK MÜLHEIM

ABSTRACT

Diese Publikation analysiert die aktuelle Lage der Beratungslandschaft des Bezirks Mülheim anhand der Ergebnisse einer 2022 durchgeführten Studie (n = 71) und eines daran anknüpfenden Workshops (n = 82). Anhand der Untersuchungen zeigt sich, dass im Bezirk Mülheim ein breites, an diverse Zielgruppen gerichtetes Beratungsangebot bereits implementiert ist. Allerdings kann die aktuelle Beratungslandschaft den immer höher werdenden Bedarf an Beratungen u. a. aufgrund diverser Krisen nicht mehr auffangen. Hierbei fehlt es insbesondere an finanziellen Voraussetzungen, an zielgruppenorientierter Ausrichtung von Ämtern seitens der Stadtverwaltung (explizit an zielgruppenorientierter Sprache und an den Zugängen), an Fachkräften, die die Beratungen durchführen, an einer Vernetzung zwischen den Beratungen und Institutionen der Stadt und an einer effektiven Öffentlichkeitsarbeit, um den Zugang zu Beratungsangeboten zu erleichtern. Auf dieser Grundlage werden Handlungsaufforderungen für Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit formuliert, um zu einer Verbesserung der Beratungssituation beizutragen. Dabei werden die genannten Themen sowohl auf einer strukturellen Ebene betrachtet (Bsp. Versäulung der Verwaltung, Förderprogrammatik) als auch auf der individuellen Ebene der Angebote analysiert.

IMPRESSUM

Texte und Auswertung:

Sozialraumkoordination Buchforst/Mülheim-Süd
Marius Henne, henne@awo-koeln.de

Sozialraumkoordination Buchheim/Holweide
Hannah Bucella, bucella@awo-koeln.de

Sozialraumkoordination Höhenhaus/Dünnwald
Gerrit Mays, gerrit.mays@caritas-koeln.de

Sozialraumkoordination Mülheim-Nord/Keupstr.
Nadja Oertel, nadja.oertel@csh-koeln.de

Lektorat und Layout:

Sozialraumkoordination Mülheim-Nord/Keupstr.
Monika Hoffmann, Simon Lenz, Julia Wellmann

30.08.2023, Köln-Mülheim

VEEDEL
Lebenswerte
Bürger- und Sozialraumorientierung in Köln

AWO | Köln

Man hilft nur mit dem Herzen gut.


caritas
für köln

CSH Menschen
stärken.
Perspektiven
schaffen.

INHALT

EINLEITUNG

- 1 Einleitung

ERGEBNISSE

- 3 Zugänge zu Beratungsangeboten im Bezirk
- 4 Zielgruppen
- 4 Räumlichkeiten der Beratungsangebote
- 4 Format der Beratung
- 5 Beratungsformen
- 6 Kapazitäten
- 7 Beratungsangebote
- 8 Sprachressourcen der Beratungsstellen
- 8 Dauer der Beratung
- 9 Kapitelfazit

FINANZIERUNG UND PERSONAL

- 10 Anzahl der Beratungen
- 11 Personaleinsatz in Beratungsstellen
- 12 Begleitung zu Behördengängen
- 13 Kapitelfazit

BEDARFE DER BERATENDEN

- 15 Bedarfe nach Austausch und Fortbildungen
- 16 Kapitelfazit

BEWERTUNG DER KOOPERATIONEN

- 17 Erreichbarkeit der Behörden
- 18 Kapitelfazit

WUNSCH NACH VERNETZUNG

- 19 Vernetztes Handeln in
Beratungskontexten
- 21 Kapitelfazit

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE DER BERATENDEN

- 23 Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit
- 23 Querschnittsthemen
- 25 Strukturelle Themen
- 26 Fehlende Ressourcen
- 27 Kapitelfazit

FAZIT

- 29 Fazit
- 32 Forderungen

EINLEITUNG

Die letzten Jahre waren bestimmt von Krisen, die zu zusätzlichen Belastungen und existenziellen Nöten vieler Bewohner*innen im Kölner Stadtgebiet führten.

Folglich berichteten die Mülheimer Beratungsinstitutionen von einem erhöhten Beratungsbedarf im Bezirk. Beratung ist eine zentrale Handlungsform in nahezu allen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. Daher sind ausreichende Beratungsressourcen für eine professionelle Berufspraxis der Fachkräfte sowie für die professionelle Unterstützung Ratsuchender entscheidend.

Diese Publikation soll das Beratungsangebot im Bezirk anhand einer durchgeführten Umfrage und einem darauf aufbauenden Workshop untersuchen und das vermutete Ungleichgewicht zwischen den Bedarfen und dem tatsächlichen Angebot aufzeigen.

Der Stadtbezirk Mülheim ist geprägt durch seine vielfältige Beratungslandschaft. Dennoch wurde in den Jahren 2021 und 2022 im Rahmen der Stadtteilkonferenzen die Diskrepanz zwischen den Ressourcen der (finanzierten) Beratungsstrukturen und dem zunehmenden Bedarf an Beratung thematisiert. Diese wiederholt geäußerte Einschätzung der beratenden Fachkräfte wurde mit einer bezirksweiten Umfrage auf ihren empirischen Wahrheitsgehalt hin überprüft. Es wurde die Arbeitshypothese aufgestellt, dass die Nachfrage nach Beratung größer ist als das existierende Angebot.

Die Ziele der Umfrage werden im Folgenden stichpunktartig vorgestellt:

- den Bedarf nach einer Übersicht für Fachkräfte im Bezirk Mülheim zu eruieren,
- die Ursachen für eine Überbelastung sowie Unterversorgung zu eruieren,
- eine empirische Grundlage für die Öffentlichkeitsarbeit zu schaffen, mit dem Hinweis auf vermutete (strukturelle) Probleme und
- die Kooperation (Netzwerkarbeit, gemeinsame Fortbildungen, ...) im Bezirk passgenau verbessern zu können.

Insgesamt wurden ca. 150 Beratungsangebote im Bezirk Mülheim ausgewählt. Nicht adressiert waren organisationsinterne Angebote, wie z.B. die Schulsozialarbeit. An der Befragung haben 71 Vertreter*innen der Beratungsangebote teilgenommen.

Dies entspricht einer Rücklaufquote von ca. 47 %. Neben der Erhebung der Beratungsressourcen im Bezirk sollten auch mögliche Ursachen für eine Überlastung sowie Unterversorgung eruiert und die Bedarfe der Beratenden erhoben werden, um die (bezirklichen) Handlungserfordernisse zu koordinieren.

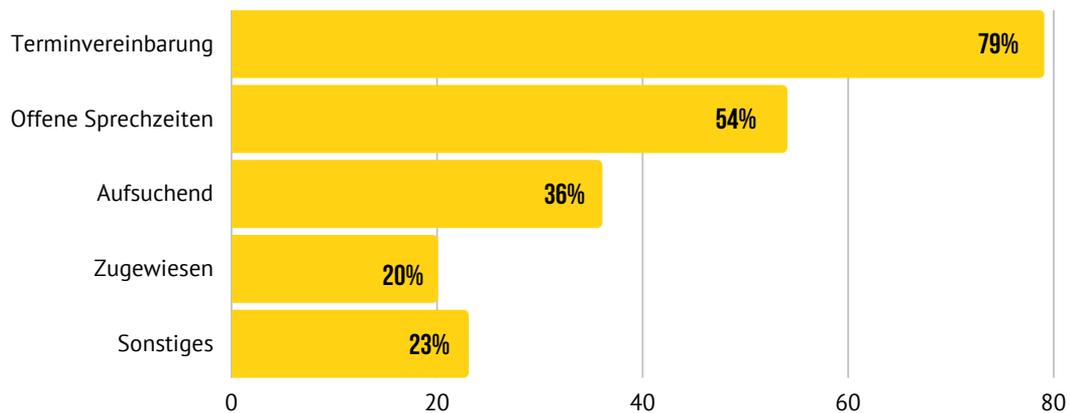
Damit leistet diese Publikation einen Beitrag zur wertschätzenden Öffentlichkeitsarbeit für die zahlreichen Beratungsangebote im Bezirk. Das Umfragedesign wurde so ausgewählt, dass neben skalierten Antwortskalen auch offene Antwortmöglichkeiten für subjektive Verbesserungswünsche zur Verfügung standen. Damit wurden die vorhandenen Spannungsfelder und strukturellen Probleme der Beratungslandschaft aus Sicht der Befragten offengelegt.

Im weiteren Verlauf wurden im Januar 2023 alle Beratenden des Bezirks Mülheims zu einem Workshop eingeladen, bei dem die Ergebnisse der Umfrage vorgestellt, diskutiert und mit Blick auf die besonderen Herausforderungen im Jahr 2022 (Inflation, Ukrainekrieg, Energiekrise) aktualisiert wurden. Insgesamt nahmen 82 Personen aus verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit am bezirklichen Workshop teil. Die Aktualisierungen wurden im Nachgang in die Publikation eingearbeitet.

ERGEBNISSE

ZUGÄNGE ZU BERATUNGSANGEBOTEN IM BEZIRK

Die Mehrheit (79 %) der Beratungen fanden nach Terminvereinbarung statt. 54 % der Befragten gaben an, Beratungen in offenen Sprechzeiten durchzuführen. 36 % der Beratungsstellen suchten die zu beratenden Personen auf und 20 % der Beratungen wurden den Einrichtungen zugewiesen. Dabei bot eine Mehrheit der Beratungsstellen mehrere Zugänge zu ihren Angeboten an.



GRAFIK 1: ZUGÄNGE ZU BERATUNGSANGEBOTEN IN %, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Im Workshop arbeiteten die Teilnehmer*innen die zielgruppenorientierte Perspektive bei der Beratung heraus. Dieser konnte durch den Wegfall von offenen Sprechzeiten und der Zunahme digitaler Angebote nicht mehr entsprochen werden, da sich die Beratungsprozesse stark verlangsamten.

Es wurde mehrfach betont, dass insbesondere der Wegfall der Sprechzeiten des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) des Bezirksjugendamtes Mülheim beim Zugang zur Zielgruppe zu großen Herausforderungen führte. Die Schnittstelle zum ASD mit ihren Beratungs- und Unterstützungsangeboten ist für viele Beratungsstellen ein wichtiges Angebot, um Familien in Hilfesysteme, insbesondere im Kontext Hilfen zur Erziehung, einzubinden. Die Familienberatungsstelle der Stadt Köln wurde zudem als hochschwierig bezeichnet und bot keine Alternative zum ASD. Dies ist insbesondere auf die Öffnungszeiten und die Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen.

ZIELGRUPPEN

Die Zielgruppen waren bezüglich ihrer Merkmale vielfältig zusammengesetzt. So gaben die befragten Organisationen an, Menschen unterschiedlichen Geschlechts, Herkunft und Alters beraten zu haben. Insbesondere Menschen mit internationaler Geschichte wurden von fast 40 % der Beratungsstellen beraten.

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Die Teilnehmer*innen gaben an, dass durch den Krieg in der Ukraine eine Vielzahl von geflüchteten Ukrainer*innen die Beratungsstellen in Anspruch nahmen. Damit verschoben sich sowohl die Zielgruppen als auch die zu beratenden Themen. Besonders in den Bereichen Familien-, Sozial-, Migrations- und Wohnungsmarktberatung wurde eine vermehrte Nachfrage identifiziert.

RÄUMLICHKEITEN DER BERATUNGSANGEBOTE

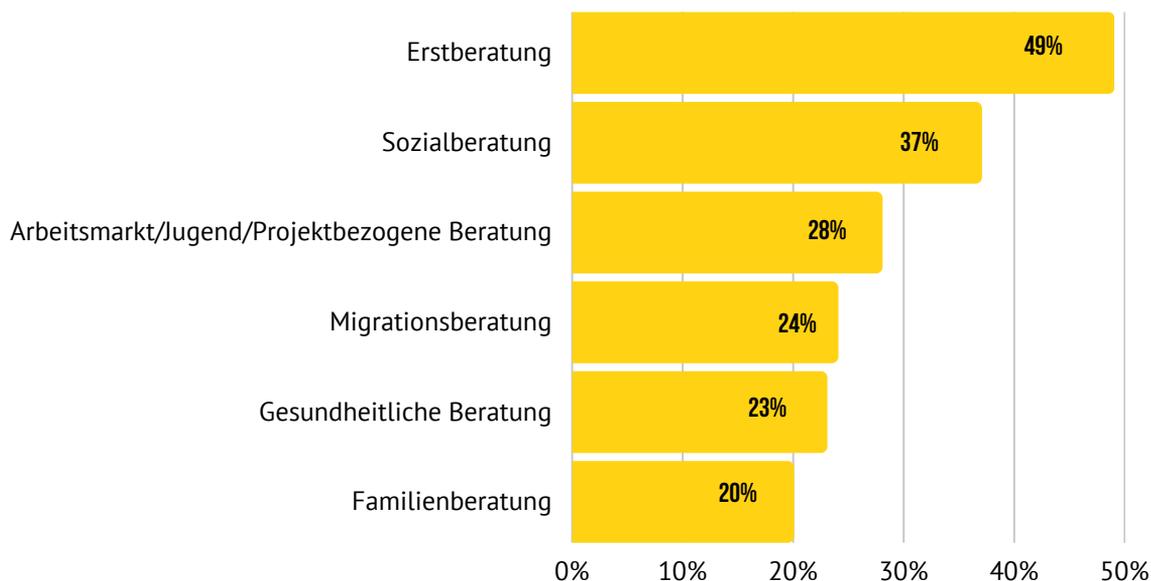
58 % der Befragten gaben an, ihre Beratungsangebote barrierefrei auszugestalten. Außerdem boten 17 % der Befragten ihren Klient*innen eine Kinderbetreuung/Spielecke während der Beratung an. Ebenso viele stellten ihre Räumlichkeiten externen Personen oder Organisationen für Veranstaltungen oder deren Angebote zur Verfügung.

FORMAT DER BERATUNG

96 % der Befragten führten ihre Angebote in Präsenz durch. Bei Bedarf wurden die Beratungsangebote ergänzend per Telefon, E-Mail und über Online-Kontaktformulare durchgeführt.

BERATUNGSFORMEN

Fast die Hälfte (49 %) der Beratungsstellen in Mülheim bot eine Erstberatung bzw. eine Clearingberatung an. Der Anteil der Beratungsstellen, die eine Sozialberatung anboten, lag bei 37 %. Arbeitsmarkt-, Jugend- und projektbezogene Beratung wurden von 28 % der Befragten angeboten. Eine Migrationsberatung führten 24 % der Beratungsstellen durch. Der Anteil der Beratung im Kontext Gesundheit lag bei 23 % und der Anteil der Familienberatung bei 20 %. Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich.



GRAFIK 2: ART DER BERATUNGEN IN %, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

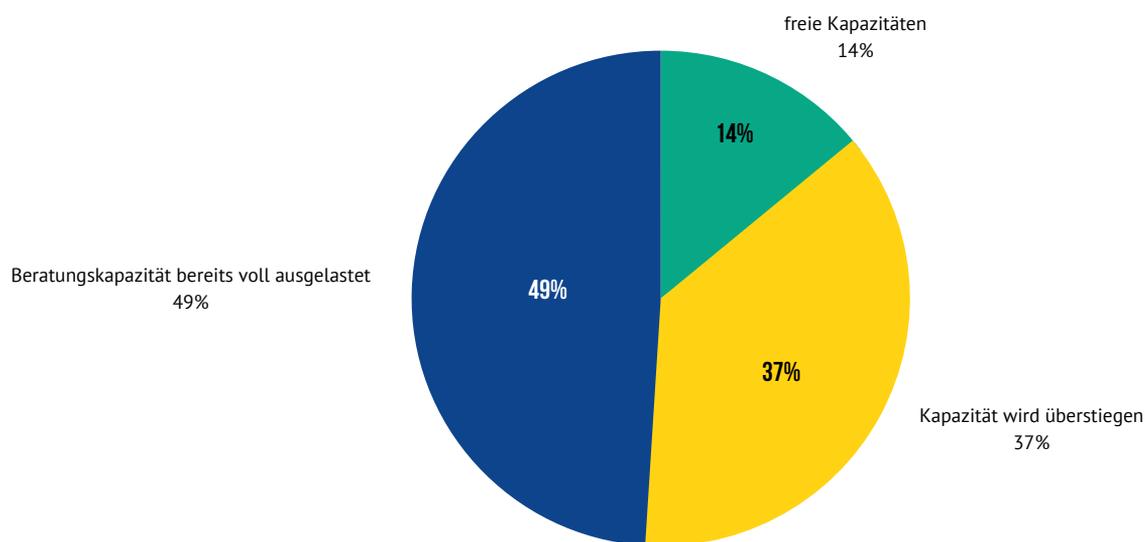
AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Die Teilnehmer*innen des Workshops gaben an, dass sich die Beratungsformen verschoben haben. In allen anwesenden Beratungsstellen standen die Krisenintervention und Unterstützung bei existenzbedrohenden Themen an erster Stelle. Die Beratenden beschrieben ihre Tätigkeit als „Feuerwehrberatung“: In Beratungskontexten mussten in erster Linie die multiperspektivischen, akuten Themen wie Sicherung der Existenzgrundlagen im Kontext Wohnen/Miete, Heizung/Energie, Lebensmittelversorgung, psychische Ängste, Arbeitsplatzverlust etc. bearbeitet werden. Erst dann konnten andere themenspezifische oder präventive Beratungen durchgeführt werden. Diese Verschiebung führten dazu, dass präventive Beratungen kaum umgesetzt wurden. Auf Seiten des beratenden Personals führte diese Situation sowohl zu einer Ausreizung der personellen Ressourcen als auch zu einer gestiegenen psychischen Belastung in den Beratungsstellen. Weiter wurde der Kontakt zur Schnittstelle zu anderen Dienststellen oder der städtischen Verwaltung als unzumutbar beschrieben: Es war kaum möglich, Ansprechpartner*innen für eine Anschlusskommunikation zu erreichen oder zu aktivieren.

KAPAZITÄTEN

49 % der Beratungsstellen in Köln Mülheim waren durch die hohe Nachfrage bereits voll ausgelastet. 37 % der Befragten gaben an, dass ihre Kapazitäten sogar deutlich überschritten wurden. Nur 14 % der Beratungsstellen verfügten noch über freie Beratungskapazitäten. Somit waren 86 % der Befragten entweder voll ausgelastet oder bereits überlastet. Die Ausgangshypothese, dass die Nachfrage nach Beratung größer ist als das existierende Angebot, wurde somit bestätigt.

Als Ursache für die Übersteigerung der Kapazitäten identifizierten 23 % der Befragten das Problem auf einer strukturellen Ebene (siehe "Verbesserungsvorschläge der Beratenden"). Für 10 % der Befragten war bei Übersteigerung der eigenen Kapazitäten kein Verweis an andere Beratungsstellen möglich.



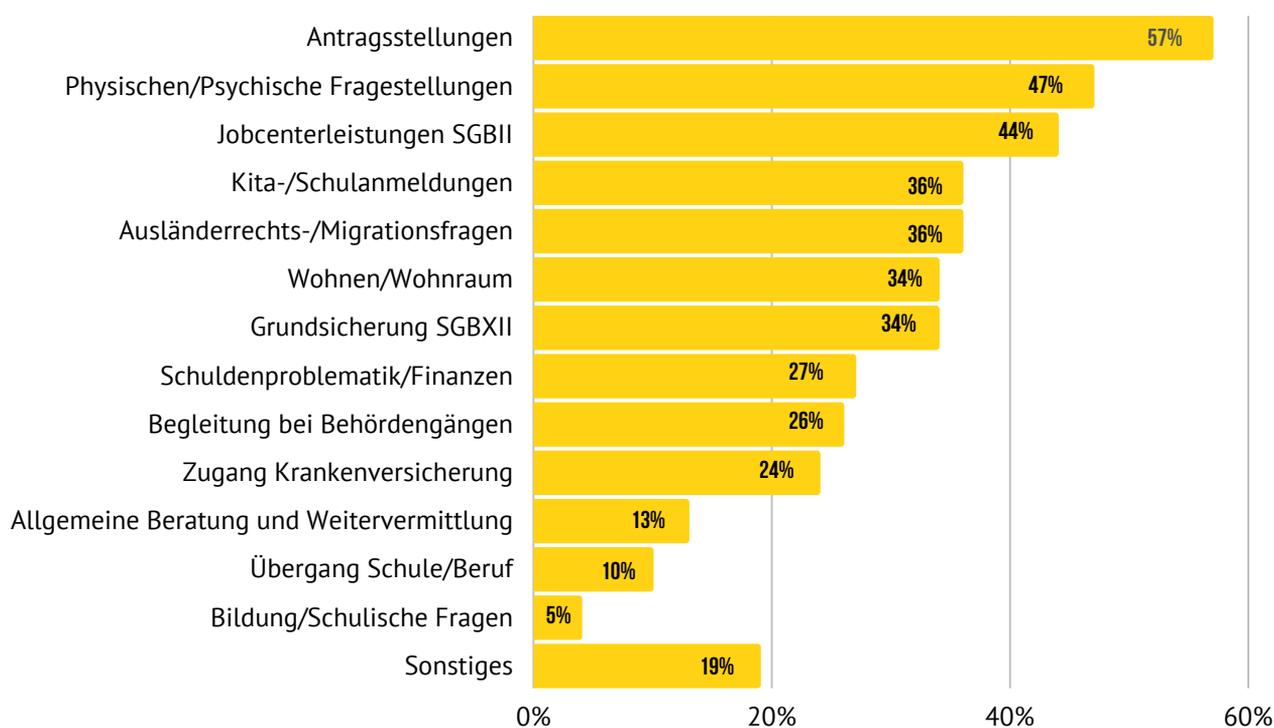
GRAFIK 3: KAPAZITÄT DER BERATUNGSSTELLEN IN %

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Die Kapazitäten der Beratung waren weiterhin nahezu ausgeschöpft. Beratungskräfte berichteten innerhalb des Workshops von einer „Flut an Meldungen und Bedarfen nach dem Lockdown“. Zudem wurden vorhandene Kapazitäten durch neu entstandene vulnerable Gruppen, nicht zuletzt durch Geflüchtete aus der Ukraine, zusätzlich gebunden. Die Fachkräfte der Beratungsstellen waren mit einer Vielzahl neuer Gesetzgebungen (Bürgergeld, Wohngeld, Kindergeld) sowie Fragen rund um die Themen Inflation, Energiepreiskrise, Existenzsicherung und Wohnungserhalt konfrontiert. Dies führte zu einer zusätzlichen Belastung in der ohnehin schon angespannten Situation. Die Teilnehmer*innen kritisierten in diesem Kontext, dass Ehrenamtliche aufgrund mangelnder Beratungskapazitäten „klassische Tätigkeiten“ der Beratungsstrukturen übernehmen würden. Dies könnte zu einem Qualitätsverlust bei der Beratung führen.

BERATUNGSANGEBOTE

Bei 57 % der Befragten war das am häufigsten nachgefragte Beratungsthema in Mülheim die Unterstützungsleistung bei Antragstellungen. 47 % der Befragten boten Beratungen zu gesundheitlichen (physischen/psychischen) Themen an. Eine Beratung im Zusammenhang mit Angelegenheiten des Jobcenters und zum SGBII wurden von 44 % der Befragten angeboten. Jeweils 36 % der Beratungsstellen berieten zu aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen und zu Fragen bei Kita- und Schulanmeldung. Der Anteil der Beratungsangebote im Kontext Wohnen/Wohnraum lag bei 34 % und war ebenso hoch bei Angeboten zum SGBXII. Grundsätzlich boten viele Beratungsstellen mehrere Beratungsleistungen an.



GRAFIK 4: ANGEBOTE DER BERATUNGSSTELLEN IN %, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Die Workshopteilnehmer*innen berichteten, dass ihre Beratungsstellen verstärkt zu „Kriseninterventionsstätten“ wurden. Beratungskräfte mussten vor der stattfindenden Beratung erst eine „Überforderung aushalten und gleichzeitig Stabilität schaffen“. Aufgrund unbesetzter Stellen u.a. im Jobcenter, Jugendamt und Ausländerbehörde dauerten Beratungsprozesse häufig länger als notwendig. Es wurde beispielsweise betont, dass das Jugendamt aufgrund mangelnder eigener Ressourcen Fälle an Familienberatungsstellen in freier Trägerschaft vermittelte. Dabei war ein permanentes, multithematisches Management seitens der Beratungskräfte erforderlich, um Beratungsprozesse strukturiert und lösungsorientiert aufrecht zu erhalten. Beratungsstellen waren häufig mit der Herausforderung konfrontiert, dass der Druck durch Ratsuchende massiv erhöht war bei gleichzeitig begrenzter Terminvergabe aufgrund der gestiegenen Auslastung. Unmut und Verärgerung der Ratsuchenden nahmen zu und stellten damit eine zusätzliche Belastung für Beratende dar.

SPRACHRESSOURCEN DER BERATUNGSSTELLEN

80 % der Befragten gaben an, mehrsprachige Ressourcen in ihren Beratungsangeboten zur Verfügung zu stellen. 15 % der Befragten teilten mit, Dolmetscher*innendienste im Beratungskontext hinzugezogen zu haben.

Die Beratungen wurden insgesamt in 19 Sprachen angeboten. Dabei waren die am häufigsten vertretenen Sprachen Englisch, Türkisch und Französisch. Romanes (0 %), Polnisch (4 %), Bulgarisch (4 %), Rumänisch (4 %) und Russisch (9 %) wurden gar nicht oder nur geringfügig angeboten. Werden diese Ergebnisse mit der Sozialstruktur des Mülheimer Bezirks verglichen, lässt sich eine Diskrepanz zwischen tatsächlich gesprochenen Sprachanteilen und den angebotenen Sprachanteilen in der Beratungslandschaft feststellen.

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Seit dem Ukrainekrieg wurden Beratungsstellen vermehrt nach Beratungen in Russisch und Ukrainisch angefragt. Insgesamt stieg der Bedarf nach mehrsprachiger Beratung, jedoch fehlten Fachkräfte mit mehrsprachiger Ausbildung. Anders als für städtische Dienststellen stand kein Dolmetscher*innenpool für Beratungsstellen in freier Trägerschaft zur Verfügung, der diesem Problem entgegenwirken könnte. Im Workshop wurde die Dringlichkeit eines solchen Pools herausgearbeitet und eine Empfehlung zur städtischen Bereitstellung und Finanzierung ausgesprochen. Zudem wurde die Bedeutung einfacher, zielgruppenorientierter Sprache betont und die Rolle mehrsprachiger Informationsangebote und Beratungszugänge deutlich gemacht.

DAUER DER BERATUNG

2020/2021 wurden Kurz-, Intensiv-, Langfristberatung sowie Clearings gleichermaßen durchgeführt.

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Workshopteilnehmer*innen berichteten von einer Zunahme der Clearingberatungen im Sinne einer Krisenintervention. Dies band die ohnehin begrenzten Kapazitäten der Beratungsstellen. Gleichzeitig war die Nachfrage an Intensiv- und Langfristberatungen im Bezirk unverändert hoch. Diese erhöhten Bedarfe an Beratung können nicht auf bezirklicher Ebene der freien Träger*innen gedeckt werden, sondern erfordern eine angepasste finanzielle Ausgestaltung durch (u. a. kommunale) Fördermittelgeber*innen.

KAPITELFAZIT

“

Die Ergebnisse zeigen, dass es ein flächendeckendes, breit aufgestelltes, in der Regel mehrsprachiges und zielgruppenorientiertes Beratungsangebot im Bezirk Mülheim gibt. Jedoch wurde die Zahl der Sozial- und Migrationsberatungen in allen Stadtteilen Mülheims als zu gering angesehen.

Zudem konnten Beratungen häufig nur in einer Sprache durchgeführt werden. Insgesamt war der Großteil der Angebote stark ausgelastet.

”

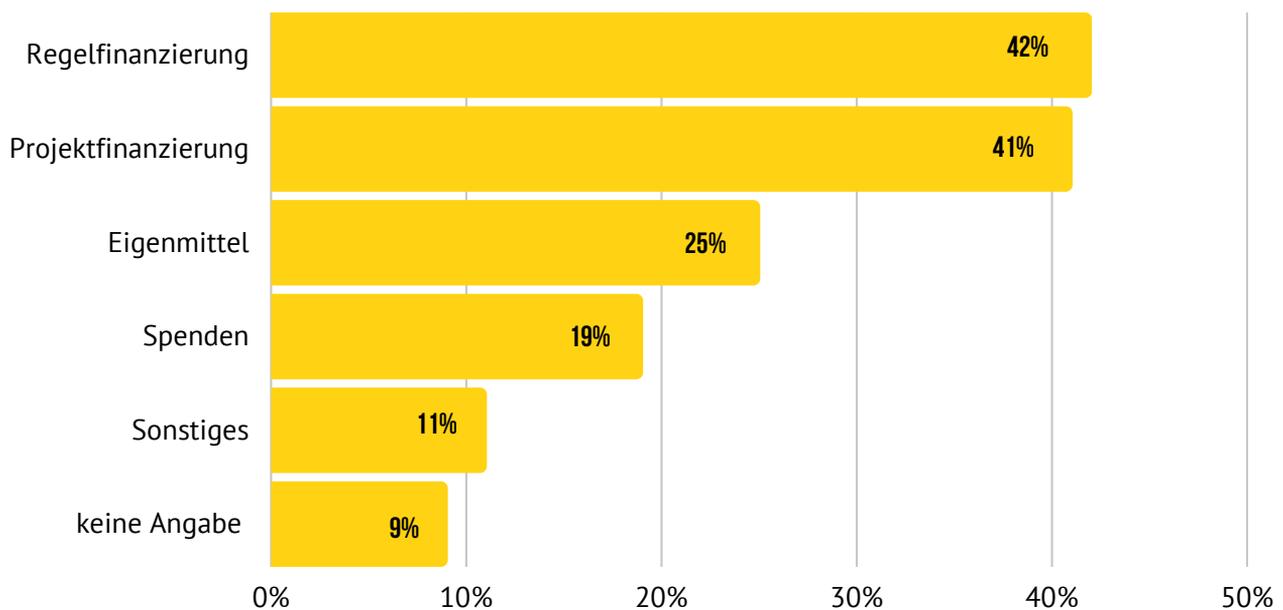
In der Umfrage gaben nur 14 % der Befragten an, noch freie Beratungskapazitäten zu haben. Hierbei war die Überlastung der Beratungsangebote häufig struktureller Natur. Damit kann die erhöhte Nachfrage an Clearingberatung und Unterstützungsleistung bei Antragsstellung sowie bei Behördengängen auf strukturelle Defizite zurückgeführt werden. Vorhandene Ressourcen zur Bearbeitung dieser Defizite wurden zusätzlich beansprucht, womit personelle Kapazitäten für die fachspezifische (Sozial-)Beratung fehlten. Durch die Einbindung von Ehrenamtlichen und studentischen Hilfskräften in Regelaufgaben wurden diese Defizite bestmöglich kompensiert. Jedoch muss mit einem nicht hinnehmbaren Verlust an Informationssicherheit und Qualität gerechnet werden. Fachkräfte aus dem Workshop berichteten von gestiegenen Herausforderungen beim Kontakt sowohl zu kommunalen Dienststellen und Ämtern als auch zu einigen Trägern in freier Trägerschaft (Digitalisierung/keine offenen Sprechstunden). Dies führte zu einem erhöhten Arbeitsaufwand, was die beschriebene Situation zusätzlich verstärkte: Fachkräfte standen Ratsuchenden nicht mehr zur Verfügung, da sie durch andere Prozesse gebunden wurden und der Bedarf an Ersatzkräften stieg weiter. Die Ausgangshypothese, dass die Nachfrage nach Beratung größer ist als das existierende Angebot, wird somit bestätigt.

FINANZIERUNG UND PERSONAL

42 % der Beratungsangebote wurden regelfinanziert durchgeführt. 41 % der Beratungen wurden über Projektmittel, 25 % der Beratungen durch Eigenmittel, 19 % der Beratungen durch Spenden und 11 % der Beratungsangebote durch eine anderweitige Finanzierung gesichert. Hierbei waren Mehrfachnennungen möglich.

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Die Workshopteilnehmer*innen forderten eine stärkere Fokussierung auf eine nachhaltige Förderung von Beratungsangeboten, da die aktuelle Förderprogrammatur (Fokus auf befristete Projekte) die Etablierung von Strukturen vor Ort erschwert. Des Weiteren wurde auf den Umstand hingewiesen, dass Finanzierungen nicht deckungsgleich mit den für Träger entstandenen Realkosten sind. Während die Sachkosten oftmals von den Fördermitteln abgedeckt werden, reichen die geförderten Personalkosten nicht aus, um Personal in höhere Erfahrungsstufen (tarifliche Eingruppierung) einzustellen. Die Möglichkeit der Übertragung von Sachkosten oder eine stärkere Förderung der Personalkosten sollte in der Ausgestaltung der Förderprogrammatur unbedingt berücksichtigt werden. Im Bezirk existiert eine hohe Anzahl an teilweise neuen, sich immer wieder wandelnden Projekten. Um den Überblick über die aktuelle Angebotslandschaft zu behalten, wünschten sich die Fachkräfte eine Übersicht der aktuell vorhandenen Beratungsangebote, beispielsweise zur besseren Weitervermittlung oder Kooperation. Zudem fangen ehrenamtlich Beschäftigte strukturelle Probleme häufig auf. Gleichzeitig nimmt das ehrenamtliche Engagement u. a. durch aktuelle Krisen weiter ab. Dies verschärft die aktuelle Situation, da immer weniger Ehrenamtliche den strukturellen Problemen entgegenwirken können, was zu einer zusätzlichen Belastung der Fachkräfte führt. Die Stadtteilkonferenzen wurden als sinnvolles Instrument angesehen, neue Projekte, bspw. durch eine langfristige Teilnahme der Akteur*innen, zu etablieren.



GRAFIK 5: FINANZIERUNG DER BERATUNGSANGEBOTE IN %, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

ANZAHL DER BERATUNGEN

30 Befragte gaben an, mindestens 13.500 Beratungen durchgeführt zu haben. Hiervon wurden 6.097 Beratungen von regel- und mischfinanzierten Strukturen, 5.190 über eine Projektfinanzierung und 2.150 Beratungen durch Ehrenamtliche durchgeführt. Die restlichen 41 Befragten konnten zum Zeitpunkt der Umfrage keine Angaben über ihre durchgeführten Beratungen machen.

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Ergänzend zur Umfrage gaben einzelne Teilnehmer*innen des Workshops (insbesondere die Jugendberatung und die Arbeitsvermittlung) an, im Jahr 2022 mehr als 20.000 Beratungen durchgeführt zu haben. Damit liegt die tatsächliche Anzahl an durchgeführten Beratungen im Jahr 2022 um ein Vielfaches höher als in der vorangegangenen Umfrage angegeben. Letztendlich konnte die genaue Anzahl an durchgeführten Beratungen nicht ermittelt werden.

PERSONALEINSATZ IN BERATUNGSSTELLEN

Von den befragten Beratungsangeboten im Bezirk Mülheim beschäftigten 60 Stellen hauptamtliche Mitarbeiter*innen. Es waren insgesamt 156 Mitarbeiter*innen angestellt. Im Durchschnitt hatte jede Beratungsstelle 1,85 Vollzeitstellen, die jeweils mit 2,6 Mitarbeiter*innen besetzt waren.

44 % der Befragten hatten ihre fachliche Qualifikation über das Studium der Sozialen Arbeit erworben. Dies bedeutet, dass 56 % der Befragten keine fachspezifische sozialarbeiterische Ausbildung hatten.

BEGLEITUNG ZU BEHÖRDENGÄNGEN

Insgesamt gaben 18 Befragte an, ihre Klient*innen bei Behördengängen zu begleiten. Dabei führten sie insgesamt 1.580 Begleitungen im Jahr durch. Hiervon entfielen rund 1.000 Begleitungen auf zwei nicht regelfinanzierte Organisationen.

KAPITELFAZIT

“

*Die Befragung und der Workshop zeigen, dass die vorhandenen Beratungsstrukturen im Bezirk bereits eine hohe Zahl an Beratungen und Begleitungen realisieren. Dies verdeutlicht den hohen Beratungsbedarf der Bewohner*innen im Bezirk und zeigt gleichzeitig die Relevanz von nachhaltig implementierten Strukturen in der Beratungslandschaft auf.*

”

Im Kontext der Finanzierung und personellen Ausstattung zeigt sich, dass 60 % der Beratungsstellen im Bezirk Mülheim projektfinanziert waren oder ausschließlich durch Ehrenamt geleistet wurden.

Dabei besteht die Gefahr, dass sozialarbeiterische Fachlichkeit und Nachhaltigkeit nicht gewährleistet werden können. Der Aufbau neuer Projekte sowie die Akquise und Einarbeitung neuer Fachkräfte bindet viele Ressourcen der Einrichtungen und Initiativen vor Ort.

In regelfinanzierten Angeboten stünden diese Ressourcen den Ratsuchenden zur Verfügung. Jedoch sind keine nachhaltigen Strukturen seitens der Fördergeber*innen und Entscheidungsträger*innen implementiert, die zu einer Entlastung in der Beratungslandschaft führen könnten. Zudem wird deutlich, dass dem Bezirk eine Unterversorgung an Beratungsstrukturen droht, falls einmalig finanzierte Beratungsangebote nicht mit einer Verlängerung der Förderperiode oder einer alternativen Fördermöglichkeit unterstützt werden.

Knapp ein Drittel aller Beratungsstrukturen war prekär. Diese existentielle Unsicherheit stellt ein erhebliches Problem für kleinere und mittelgroße Träger dar.

Laut der Workshopteilnehmer*innen wurden Warnhinweise zu den Auswirkungen der Befristung und der ausbleibenden Folgefinanzierung oftmals überhört.

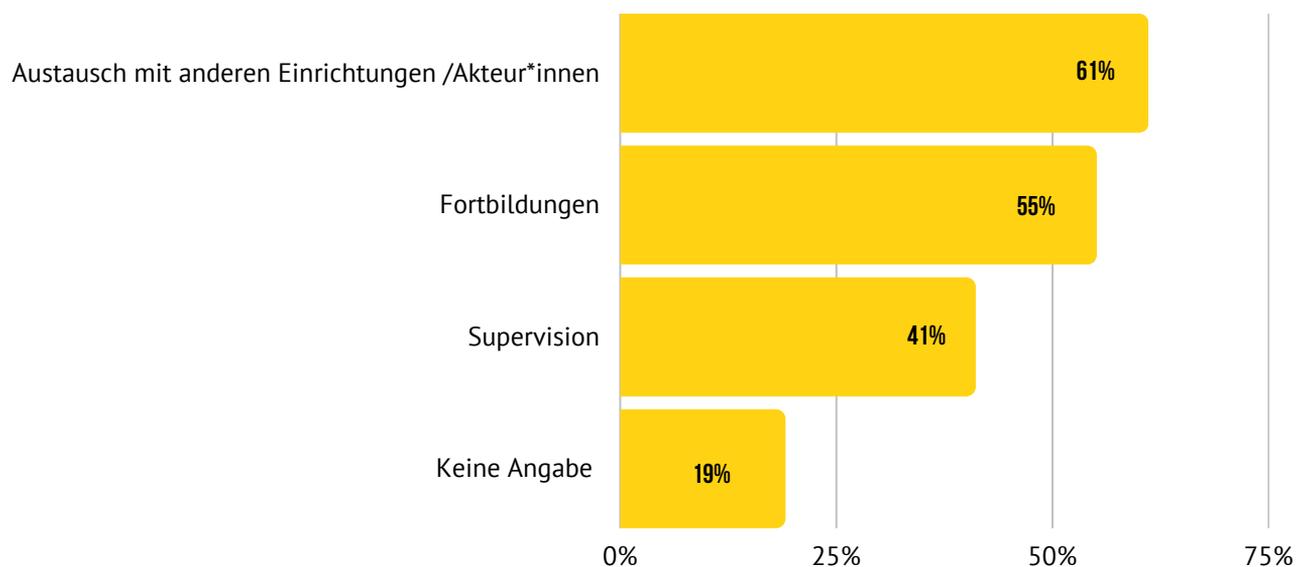
Durch diese Förderpraxis wird der Verstetigung bestehender Unterstützungsstrukturen entgegengewirkt. Dies führt dazu, dass in den Folgejahren über alternative Fördertöpfe (teilweise deckungsgleiche) Unterstützungsstrukturen mit großem Aufwand und neuem Personal wieder aufgebaut werden müssen. Dadurch leidet die interorganisationale Zusammenarbeit, die Vernetzung und die Pflege von bestehenden Netzwerken im Sozialraum, im Stadtteil und im Bezirk.

Des Weiteren wünschten sich die Befragten eine deckungsgleiche Finanzierung bzw. angepasste Personalkosten, um auch erfahrenes Personal einstellen und entsprechend ihrer Erfahrung vergüten zu können.

BEDARFE DER BERATENDEN

BEDARFE NACH AUSTAUSCH UND FORTBILDUNGEN

61 % der Befragten wünschten sich eine stärkere Vernetzung über die bestehenden Strukturen hinaus (siehe Kapitel „Wunsch nach Vernetzung“). 55 % der Befragten wünschten sich fachspezifische Fortbildungen und 41 % eine regelmäßige Supervision. 19 % beantworteten diese Frage nicht.



GRAFIK 6: BEDARFE DER BERATENDEN IN %, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Im Workshop wurde eine stärkere Lobbyarbeit für Sozialarbeiter*innen (im Bezirk und darüber hinaus) nachgefragt. Zudem wurde der Wunsch geäußert, neben dem bezirklichen Austausch in den Fachämtern auch die jeweiligen Ansprechpersonen zu kennen, um so die (ohnehin zeitlich und personell) begrenzten Ressourcen für die eigentliche Beratung einsetzen zu können. Der Beratungsaufwand kann aus Sicht der Workshopteilnehmer*innen durch eine stärkere Zielgruppenorientierung in der Verwaltung verringert werden. Diese sollte in der Verwaltungsreform berücksichtigt werden.

KAPITELFAZIT

“

*Gute Beratung erfordert eine ressort- und institutionenübergreifende Kooperation und Vernetzung der verschiedenen lokalen Beratungssysteme. Die Umfrage zeigt, dass eine themengebundene Vernetzung der Beratungsorganisationen mit ihren Partnerorganisationen und weiteren relevanten Akteur*innen im Bezirk für die Beratung als fördernd und entlastend angesehen werden.*

”

Fehlende Vernetzungsstrukturen sollen über die vorhandenen koordinierenden Stellen realisiert werden. Auf dem Workshop wurde der Bedarf nach einem stärkeren Austausch mit den kommunalen Fachämtern herausgearbeitet.

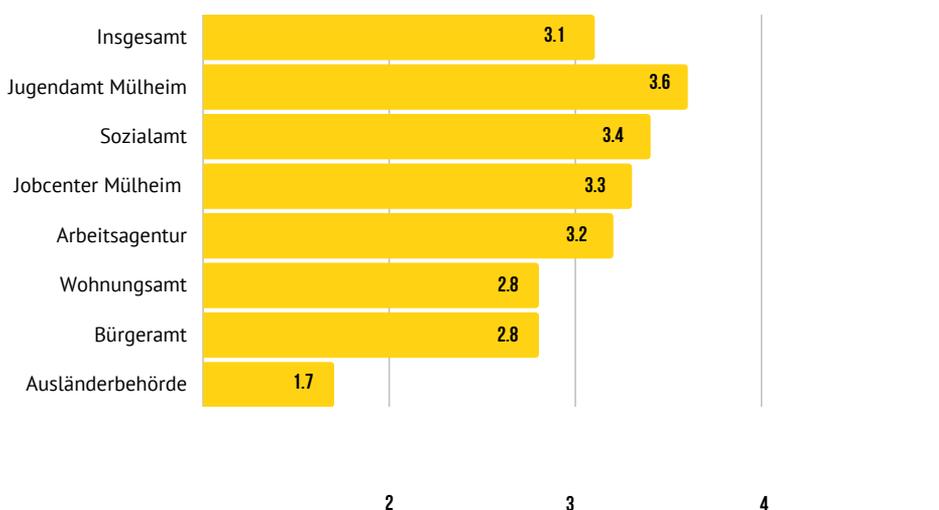
Durch eine stärkere Zielgruppenorientierung seitens der Verwaltung können Beratende deutlich mehr Ressourcen für die eigentlichen Beratungsinhalte freisetzen. Dies kann bspw. durch die Nennung zuständiger Ansprechpersonen in den Ämtern realisiert werden.

Weiter wurde die Rolle fachspezifischer Fortbildungen und Supervisionen für eine gelungene Beratung identifiziert. Dieser Bedarf wird im Bezirk Mülheim bislang noch unzureichend gedeckt. Die Workshopteilnehmer*innen attestierten zudem, dass für Fortbildungen und Supervisionen gerade bei projektfinanzierten Strukturen zusätzliche Mittel akquiriert werden müssen.

BEWERTUNG DER KOOPERATIONEN

ERREICHBARKEIT DER BEHÖRDEN

Die Bewertung von behördlichen und kommunalen Kooperationen erfolgte auf einer Skala von 1-5 (1 = sehr schlecht, 5 = sehr gut). Dabei wurde das Jugendamt mit 3,6 Sternen als die am besten erreichbare Institution bewertet und die Ausländerbehörde mit 1,7 Sternen als die am schlechtesten erreichbare Behörde identifiziert.



GRAFIK 7: DURCHSCHNITTLICHE BEWERTUNG DER ERREICHBARKEIT VON BEHÖRDEN

Insgesamt wurden weitere Kooperationen und Erreichbarkeiten mit/zu Ämtern und Behörden und öffentliche Einrichtungen als stark verbesserungsfähig bewertet:

- Wohngeldstelle
- Unterhaltsvorschusskasse
- Ordnungsamt
- Straßenverkehrsamt
- Ärztekammer
- Zahnärztekammer
- Krankenkassen
- Kassenärztliche Vereinigung

AKTUALISIERUNG AUS DEM WORKSHOP

Die Workshopteilnehmer*innen berichteten von fehlender Erreichbarkeit des Ausländeramtes bei existenziellen Notlagen zahlreicher Bewohner*innen des Bezirks Mülheim. Damit ging ein beträchtlicher Mehraufwand für die Beratenden einher, insbesondere während der Pandemie.

KAPITELFAZIT

“

Die Beratenden sahen bei einigen Ämtern und Behörden Verbesserungsmöglichkeiten zur Zusammenarbeit.

”

Auch bei der Aktualisierung durch den Workshop zeigte sich, dass der Zugang zur Ausländerbehörde und dem Jobcenter als schwierig und nicht zielgruppenorientiert bewertet wurde. Im Vergleich zu den Umfrageergebnissen verschlechterten sich die Zugänge und Erreichbarkeiten in vielen Ämtern nochmals, bspw. durch digitale Zugänge mit zugleich fehlenden digitalen Endgeräten und digitalen Kompetenzen seitens der Zielgruppe sowie durch fehlende offene Sprechzeiten.

WUNSCH NACH VERNETZUNG

VERNETZTES HANDELN IN BERATUNGSKONTEXTEN

Die Mehrheit der Befragten wünschte sich eine über die bisherige Netzwerkarbeit hinausgehende Vernetzung. Dies betraf insbesondere folgende Beratungskontexte:

1 | INSTITUTIONALISIERTE, OPERATIVE KOOPERATION ZWISCHEN BERATUNGSEINRICHTUNGEN UND BEHÖRDEN

- zur Vermeidung von Härtefällen
- zur Qualitätssicherung der Prävention in der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe (beispielsweise durch Vorgaben für Maßnahmen gegenseitiger Amtshilfe)

2 | BEZIRKLICHER ARBEITSKREIS BERATUNG MÜLHEIM: AUSTAUSCH MIT KOLLEG*INNEN DER (MEHRSPRACHIGEN) SOZIALBERATUNG

- Vernetzung mit der Schuldner*innenberatung (bulgarisch)
- Vernetzung zwischen Wohnungsamt, Arbeitsagentur, Jobcenter, Ausländerbehörde und Jugendamt
- Vernetzung bei allgemeinen ausländerrechtlichen Fragen und explizit bei ALGII-spezifischen Fragen im Ausländerrecht
- Einfacherer Zugang zu kostengünstigen Krankenversicherungen
- Austausch und Vernetzung mit Anbietern von Sozialberatung, Schuldnerhilfe und Amt für Wohnungswesen

3 | VERNETZUNG MIT AUSLÄNDERAMT: ERREICHBARKEIT UND ANSPRECHPERSONEN KLÄREN

4 | VERNETZUNG ZWISCHEN JOBCENTER UND KRANKENKASSE

5 | VERNETZUNG MIT JUGENDAMT

- Kollegiale Fachberatung (Familienberatungskontext): Thema Wohnungssuche, Zuständigkeiten und interne Vorgehensweisen des Wohnungsamtes
- Austausch zwischen Jugendamt und AK zur Erreichbarkeit der Behörden

6 | JUGENDLICHE UND JUNGE ERWACHSENE BEIM THEMA ARBEIT/AUSBILDUNG (BEZIRKLICH)

7 | VERNETZUNG ZWISCHEN JUGENDAMT UND FAMILIENGERICHT, INSBESONDERE BEI ANGEORDNETER BERATUNG NACH §156 FAMFG

8 | ENTWICKLUNG EINES KONZEPTS FÜR WOHNUNGLOSE MENSCHEN IM BEZIRK

KAPITELFAZIT

“

Auch bei der Vernetzung im Bezirk wird deutlich, dass der Bedarf an inter- und intraorganisationaler Zusammenarbeit seitens der Beratungsstellen groß ist. Insbesondere für Themen bei der Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen wurde sich mehr Austausch gewünscht.

”

Zuletzt wurde die fehlende Vernetzung mit Ämtern, Behörden und öffentlichen Einrichtungen kritisiert. Es gibt einen großen Bedarf nach themenspezifischer Zusammenarbeit mit öffentlichen Ämtern wie dem Jugendamt, Ausländeramt, Wohnungsamt, Agentur für Arbeit, Jobcenter und Institutionen wie den Krankenkassen. Ziel ist es, Härtefälle zu vermeiden, Qualität zu gewährleisten und strukturelle Defizite zu verringern. Die Workshopteilnehmer*innen entwickelten die Idee eines dezentralen Multifunktionsberatungsbüros. In diesem Büro sollen unterschiedliche kommunale Dienststellen sowie Beratungsangebote aus freier Trägerschaft zentral vertreten sein und ein verzahntes, bürger*innenfreundliches Beratungsportfolio soll angeboten werden. Einfacher umsetzbar ist der Wunsch nach einer fokussierten, bezirklichen Vernetzung zwischen freier Trägerschaft und Fachämtern. Konkret wurden folgende Vorschläge genannt:

- Wunsch nach einem bezirklichen Facharbeitskreis Beratung mit unterschiedlichen Schwerpunkt-Inputs
- Wunsch nach einem bezirklichem AK Beratung (2-4x/Jahr)
- Wunsch nach einer bezirklichen Stadtteilkonferenz, also einer Konferenz Mülheim

Die Workshopteilnehmer*innen forderten eine klare Kommunikation über die Ziele der jeweiligen Netzwerkarbeit. Folgende Netzwerkziele wurden als relevant angesehen:

- interorganisationaler Austausch auf Ebene der Beratenden
- fachlicher Austausch mit Fachämtern
- Realisierung gemeinsamer Fortbildungen, bspw. zu Themen wie rechtlichen Bestimmungen oder Zugängen zu Zielgruppen
- Umsetzung von kollegialer Beratung oder Synergien im Kontext der Supervision

Im Workshop wurde die Bedeutung der Beziehungsarbeit im Stadtteil als Voraussetzung für eine gelingende Netzwerkarbeit hervorgehoben. Die Netzwerkpflge ist dabei ein wichtiger Bestandteil. Zudem wurde die Netzwerkarbeit insgesamt als wohltuend und motivierend empfunden. Durch die Netzwerkarbeit intensivieren sich kollegiale Beziehungen, die die Arbeit in der Praxis erleichtern.

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE DER BERATENDEN

Die Befragten benannten eine Vielzahl an Verbesserungsvorschlägen. Insbesondere wurde der Wunsch nach einem geeigneten Tool zur Darstellung einer mehrsprachigen Übersicht von Angeboten im Sozialraumgebiet und/oder im Bezirk unter Beteiligung der Akteur*innen, bspw. in Form einer Website (KölnAtlas) genannt. Dabei wurde mehrfach das Anliegen geäußert, dass die Akteur*innen dieses Portal selbstständig befüllen können.

Zudem soll die Sozialberatung durch eine bessere finanzielle Ausstattung, durch einen stärkeren Personaleinsatz und durch eine verzahnte, ämterübergreifende Netzwerkarbeit strukturell verbessert werden.

Zuletzt wurde ein verbesserter Zugang zu den Ämtern als förderlich bewertet, um so wichtige Ressourcen für die eigentliche Beratung freizusetzen.

ÖFFENTLICHKEITS- UND LOBBYARBEIT

Die Workshopteilnehmer*innen wünschten sich eine stärkere Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf Themen, die beispielsweise in einem künftigen AK Lobbyarbeit Mülheim ermittelt und bearbeitet werden sollen. Neben der Veröffentlichung dieser Bedarfe vor Ort sind positive Berichte über eine gute Netzwerkarbeit und über Synergien im Bezirk für eine gelungene Öffentlichkeitsarbeit entscheidend.

QUERSCHNITTSTHEMEN

Als Querschnittsthemen wurden Fördermittelmanagement, Sprache, Zielgruppenorientierung, Perspektive und Verwaltungsreform identifiziert.

Im Kontext des Fördermittelmanagements wurden im Workshop die vielen kurzen Projekte, die nicht auf Nachhaltigkeit angelegt sind, deutlich kritisiert. Diese sogenannte „Projektitis“ führt zu einer Unübersichtlichkeit und Erschwerung der Netzwerkarbeit, da Kolleg*innen oftmals nur ein Jahr am Netzwerk teilnehmen. Dies führt zu einer fehlenden Verzahnung der einzelnen Angebote. Zudem erschwert die Projektbefristung eine nachhaltige Beratung und die Beziehung zur Zielgruppe. Nach Projektende fallen die Zugänge zur Zielgruppe weg und müssen durch Folgeprojekte neu geschaffen werden. Dies hat eine Unterversorgung der Zielgruppen und Verstärkung prekärer Lebenslagen zur Folge und ruft oft Unverständnis und Verärgerungen auf Seiten der Ratsuchenden und Kooperationspartner*innen hervor.

Mit Blick auf Sprache wurde im Workshop das Recht auf einfache Sprache betont. Zusätzlich wurde die Bedeutung von mehrsprachigen Informationen sowie von Zugängen für die Beratung deutlich gemacht.

Als weiteres Querschnittsthema wurde in der Umfrage die zielgruppenorientierte Ausrichtung der verschiedenen Akteur*innen unterstrichen. Diese ist für die Planung von Anlaufstellen (z. B. Familiengrundschulzentren), für Öffnungszeiten (Ämter für Bürger*innen), für niederschwellige Ansprache und Zugänge sowie für die Betrachtung bestimmter Problemlagen (z. B. Übergangsgestaltung aus der Perspektive von Kindern) relevant.

Im Workshop hoben die Teilnehmer*innen das Thema Perspektive hervor. Darunter wird die Verzahnung der Ebenen Lebenswelt und System verstanden. Demnach sollen die Ressourcen vor Ort (z. B. Beratungskapazitäten) nicht nur Thema des Netzwerks und der Lebenswelt sein, sondern auch verzahnt auf der systemischen Ebene (Kommune, Land, Bund, EU etc.) z. B. im Rahmen der Finanzierung von Beratung betrachtet werden. Diese Perspektive soll als Querschnitt in allen relevanten Prozessen (kommunale Ausschreibungen, interorganisationale Zusammenarbeit etc.) mitgedacht werden.

Zuletzt wurde das Thema Verwaltungsreform identifiziert. Insbesondere die Frage der Weitergabe von Informationen von der Netzwerkebene in die Ebene des Systems sowie in die Sozialplanung der Stadt Köln wurde diskutiert. Dabei war auch die Forderung nach integriertem Handeln der Verwaltung sowie die angestrebte Verwaltungsreform ein wichtiges Thema.

STRUKTURELLE THEMEN

In der untenstehenden Tabelle (Tabelle 1 und 2) werden die durch den Fragebogen qualitativ erhobenen Antworten thematisch geordnet. Die in der Umfrage benannten Themen wurden bestätigt und um weitere Themen ergänzt. Diese Ergänzungen sind in den Tabellen 1 und 2 eingefügt.

**TABELLE 1A
IN BEZUG AUF VERWALTUNG**

	VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE
Kaum barrierefreie Sprache in Ämtern erschwert die Arbeit der Beratungsstellen	Einfache Sprache, Mehrsprachigkeit
Gewählte Ansprache der Adressat*innen von Ämtern ist nicht zielgruppenorientiert	Zielgruppenorientierte Sprache
"geschlossene" Ämter sind nicht bürgernah. Vorsprachen ohne Termine werden gewünscht.	Zielgruppenorientierte Öffnungszeiten
Zu hohe Fallbearbeitungsanzahl pro Mitarbeiter*in	Personalzusatz

**TABELLE 1B
AUSWIRKUNGEN DES VERWALTUNGSHANDELNS AUF DIE BERATUNGSSITUATION**

Beratungsstellen erläutern Korrespondenzen und leisten Unterstützung bei der Erstellung/Formulierung von Klient*innen-Schriftstücken	Vereinfachung der Abläufe, Ansprechpartner*innen in den Ämtern für Rückfragen, Niedrigschwelligkeit
Beratende müssen sicherstellen, dass Formulare und Schriftstücke nachweislich im Fachamt ankommen.	Antwort durch Verwaltung: Ihre Unterlagen sind bei uns eingegangen und werden bis xxx bearbeitet.

**TABELLE 1C
ERGÄNZUNGEN AUS DEM WORKSHOP**

Indikatoren und Wirkfaktoren der Förderprogramme sind in einigen Fällen nicht an Bedarfe vor Ort ausgerichtet	Indikatoren und Wirkfaktoren der Förderprogramme an den Bedarfen ausrichten
Finanzierung des Personals ist unzureichend (höhere Erfahrungsstufen können nicht finanziert werden)	Personalkosten anpassen
Finanzierung im Bereich Personal ist nicht deckungsgleich mit Sachkosten	Personalkosten anpassen
Ehrenamt fängt strukturelle Probleme bei Behördengängen durch Begleitung auf	Zielgruppenorientierte Verwaltung

FEHLENDE RESSOURCEN

TABELLE 2A
IM BEZUG AUF BERATENDE

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

Mangel an finanzierten Sozial- und Sozialrechtsberatungsstellen.	Finanzierung für Beratungen vor Ort sichern
Fördermittelakquise bindet Zeit und Kraft, die der Arbeit vor Ort fehlt	Fördermittel/Fördermittelmanagement
Angemessene Ausstattung, Budget, Perspektive für die Soziale Arbeit fehlen	Arbeitsfeld und Arbeitsbedingungen attraktivieren
Steigende Konkurrenz der Träger durch Förderprogrammatik behindert gute Vernetzung zwischen den Akteur*innen	Strukturelles Thema, Fördermittelmanagement

TABELLE 2B
ERGÄNZUNGEN AUS DEM WORKSHOP

Fachkräftemangel als große Herausforderung	Fachkräfte gewinnen, Arbeitsfeld und Arbeitsbedingungen attraktivieren
Fehlende digitale Endgeräte und digitale Kompetenz bei Ratsuchenden	Förderung der Medienkompetenz
30 % der Fachdienststellen im JA Mülheim sind nicht besetzt	Fachkräfte gewinnen, Arbeitsfeld und Arbeitsbedingungen attraktivieren
Es fehlen konkrete Ansprechpartner*innen in Ämtern und Behörden	Ansprechpartner*innen für freie Träger in Ämtern benennen
Lobbyarbeit für soziale Themen in Mülheim fehlt	Lobbyarbeit für soziale Themen in Mülheim installieren

KAPITELFAZIT

“

Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass sich Einrichtungen eine Bündelung ihrer Angebote auf einer stadtteilbezogenen Plattform wünschen. Auch die strukturell verbesserte Ausstattung und Finanzierung der Sozialberatung im Bezirk soll verbessert werden. Des Weiteren wurde der Zugang zu Ämtern und die ämterübergreifende Netzwerkarbeit als wünschenswert bewertet.

”

Neben der Vernetzung vor Ort wurden weitere Vorschläge zu Hilfsmitteln der Vernetzung geäußert. Hier benannten viele Teilnehmende ein einfaches, digitales Vernetzungstool, den KölnAtlas, in dem Einrichtungen Informationen zu Projekten, zu freien Plätzen in den Einrichtungen und zu vorhandenen, sprachlichen Kompetenzen selbstständig, schnell und unkompliziert eintragen können. Insbesondere wurde betont, dass diese Plattform eine Übersicht über aktuelle Angebote bieten soll und Ratsuchende dadurch an freie Beratungsangebote weiterverwiesen werden können. Darüber hinaus wurden folgende Hilfsmittel als sinnvoll angesehen:

- Clearing-Katalog
- Guter Start NRW
- Datenbank Soziale Infrastruktur
- Zusammenarbeit mit AK Politik

Die Tabellen zeigen, dass die Beratungsstellen auf vielfältige, strukturelle Probleme und Hindernisse stoßen. Hauptthemen sind Sprache (Hochschwelligkeit, Amtsdeutsch, fehlende Mehrsprachigkeit und Zielgruppenorientierung), unzureichende Zielgruppenorientierung (Öffnungszeiten, fehlende Ansprechpartner*innen, unklare Zuständigkeiten), mangelnde Ressourcen (Fördermittelmanagement, fehlende Perspektiven), fehlender Wohnraum und die sich daraus ergebenden Beratungsbedarfe. Ergänzend zu den oben aufgeführten Punkten wurde beim Workshop insbesondere das neue Fördermanagement der Kommune kritisch betrachtet. Wirkfaktoren und Indikatoren sind oftmals nicht bedarfsorientiert und der Realitätscheck ist nicht vorhanden. Zusätzlich wiesen die Teilnehmer*innen darauf hin, dass die Finanzierung der Personalkosten bei den Förderanträgen nicht deckungsgleich zum tatsächlichen Bedarf ist. Daraus folgt, dass keine erfahrenen Kolleg*innen eingestellt und nur befristet Arbeitsverträge ausgestellt werden. Die Teilnehmer*innen thematisierten, dass dadurch prekäre Arbeitsverhältnisse in der Sozialen Arbeit geschaffen werden.

Darüber hinaus wurden die fehlenden Ressourcen im Personal- und Fachkräftebereich, die fehlenden Strukturen (z.B. konkrete Ansprechpartner*innen in Ämtern & Behörden) sowie die fehlende digitale Ausstattung angesprochen.

FAZIT

In den Stadtteilkonferenzen des Bezirks Mülheim haben die in der Beratung tätigen Fachkräfte regelmäßig über eine Überlastung der Beratungslandschaft berichtet. Dies war Anlass für eine bezirkswweit durchgeführte Umfrage mit anschließendem Workshop zur Aktualisierung der Umfrageergebnisse. Insgesamt zeigt die Befragung, dass es ein breites, flächendeckendes Angebot an Beratungen im Bezirk Mülheim gibt. Dabei hat ein Großteil der Beratungsstellen ihre Beratungskapazität bereits erreicht. Aktuelle Krisen führen zu einer Kumulation prekärer Lebenslagen im Bezirk, sodass die Bedeutung einer breit aufgestellten Beratungslandschaft zur Bearbeitung der Themen analog der Lebenslagen zunimmt. Allerdings binden strukturelle Probleme häufig Ressourcen der Beratungsstellen, die dadurch für die eigentliche Beratung fehlen. In der Umfrage und im daran anschließenden Workshop wurden fünf strukturelle Probleme als Querschnittsthemen herausgearbeitet, die die Ressourcen der Beratungsstellen zusätzlich belasten:

Fehlende sprachliche Kompetenzen erschweren die Beratungen, sodass die Beratungskapazitäten zusätzlich strapaziert werden. **Zugangsbarrieren**, die durch fehlende zielgruppenorientierte Sprache (Mehrsprachigkeit, einfache Sprache, verständliche Ausdrucksweise von Mitarbeiter*innen) entstehen, wurden als ein zentrales Querschnittsthema identifiziert.

Ein weiteres strukturelles Problem zeigt sich im Kontext der **Finanzierung** und der **personellen Ausstattung** von Beratungsstellen. Bei ungefähr einem Drittel der Beratungsstrukturen im Bezirk Mülheim handelt es sich um nicht grundständige Angebote, die entweder durch befristete Projektmittel finanziert oder ehrenamtlich umgesetzt werden. Beim Workshop wurde das Fördermittelmanagement hinsichtlich der Unübersichtlichkeit aufgrund der hohen Anzahl unterschiedlicher Projekte kritisch diskutiert.

Zudem führt die Projektbefristung zu wegfallenden Zugängen nach Projektende, die unter großem Aufwand durch ähnliche Projekte wiedererlangt werden müssen. Weiter werden Personalkosten oftmals unterfinanziert, sodass erfahrenes Personal unzureichend bezahlt und somit nicht angeworben werden kann. Auch die Netzwerkstrukturen sind durch die befristete Projektförderung belastet, da immer wieder neue Akteur*innen im Stadtteil etabliert werden müssen und nach Ende der Projektlaufzeit wichtige Beziehungen wegbrechen. Sowohl in der Umfrage als auch im Workshop war das **Fördermittelmanagement** daher das zweite große Querschnittsthema.

Als drittes Querschnittsthema wurde die **fehlende Zielgruppenorientierung** in der Verwaltung als ein Haupthemmnis für gelingende Beratung identifiziert. Diese bezieht sich auf die Zugänge, Öffnungszeiten und Ansprache der Zielgruppe und wurde nicht nur an Ämtern und Dienststellen, sondern auch an den Beratungsstellen selbst kritisiert. Der Fokus der Beratung wird von den eigentlichen Beratungsinhalten weg auf die Zuständigkeiten von Ämtern und Dienststellen hin verschoben. Dieser Zustand hat sich im Jahr 2022 zusätzlich verschärft, da sich der Zugang zu Beratungsstellen durch vermehrte digitale Anmeldungen und den Wegfall offener Sprechstunden verschlechtert hat. Insbesondere die Erreichbarkeit des Ausländeramtes und des Jobcenters wurde an dieser Stelle thematisiert. Die Workshopteilnehmer*innen entwickelten die Idee eines **dezentralen Multifunktionsberatungsbüros**, das kommunale Dienststellen sowie Beratungsangebote aus freier Trägerschaft unter einem Dach vereint und ein verzahntes, bürger*innenfreundliches Beratungsportfolio anbietet.

Im Workshop wurde das Thema **Perspektive** als ein weiteres Querschnittsthema hervorgehoben. Die Teilnehmer*innen stellten fest, dass Ressourcen (z. B. Beratungskapazitäten) nicht nur Thema des Netzwerks und der Lebenswelt sein dürfen. Vielmehr müssen sie auch auf der Ebene des Systems (Kommune, Land, Bund, EU etc.), z. B. im Rahmen der Finanzierung von Beratung, betrachtet werden. Diesbezüglich wünschten sie sich mehr Unterstützung auf den genannten Ebenen.

So wurde in diesem Rahmen als letztes Querschnittsthema die angestrebte **Verwaltungsreform der Stadt Köln** thematisiert. Lobbyarbeit soll auch Informationen von der Netzwerkebene in die Ebene des Systems sowie in die Sozialplanung der Stadt Köln weitertragen. Der Wunsch der Teilnehmer*innen ist es, ein integriertes Handeln durch die Verwaltung sowie die angestrebte Verwaltungsreform intensiver anzugehen. Zusätzlich soll die Reform auch auf eine bessere Zielgruppenorientierung hin ausgerichtet werden.

Die Umfrage zeigt zudem, dass insbesondere in den Bereichen Sozial- und Migrationsberatung ein **erhöhter Bedarf an Beratungsangeboten** besteht. Der Workshop macht deutlich, dass sich die Beratenden eine verbesserte strukturelle Ausstattung und Finanzierung der Sozialberatung im Bezirk wünschten. Gleichzeitig zeigt die Umfrage, dass eine **gute Vernetzung und Kooperation** der Organisationen und Akteur*innen gute Beratungen fördern und die Beratenden entlastet.

Im Workshop wurden die Ziele der jeweiligen Netzwerkarbeit herausgearbeitet. Diese umfassen neben interorganisationalem Austausch zwischen den Beratenden auch die Realisierung von Supervision, Kollegialer Beratung und gemeinsamen Fortbildungen zu Themen wie bspw. rechtlichen Bestimmungen, Zugängen und Zielgruppen.

Darüber hinaus wurde sowohl in der Umfrage als auch im Workshop der **Austausch mit kommunalen Fachämtern und Dienststellen** als besonders relevant für eine gelungene Beratung angesehen. Im Workshop wurde ein großer Bedarf nach stärkerer themenspezifischer Zusammenarbeit mit kommunalen Ämtern wie dem Jugendamt, Ausländeramt, Wohnungsamt, Agentur für Arbeit, Jobcenter und Institutionen wie den Krankenkassen identifiziert. Ziel ist es dabei, Härtefälle und Qualitätsverlust bei der Beratung zu vermeiden und strukturelle Defizite zu verringern. Zudem verbessert der Austausch mit den zuständigen Ansprechpersonen die Arbeit der Beratenden deutlich. Konkret wurde vorgeschlagen, ein **Gremium zur Förderung der Vernetzung zwischen freier Trägerschaft und Fachämtern** einzurichten (z. B. AK Beratung mit 2-4 Sitzungen/Jahr, themenspezifischer Facharbeitskreis Beratung, Erweiterung der Stadtteilkonferenzen). Die Beziehungsarbeit im Stadtteil ist dabei eine wichtige Voraussetzung für gelingende Netzwerkarbeit.

Neben der Vernetzung vor Ort wurde im Workshop über mögliche Hilfsmittel zur Vernetzung diskutiert. Insbesondere der KölnAtlas, ein digitales Vernetzungstool, in das Einrichtungen Informationen zu Projekten, freien Plätzen und vorhandenen sprachlichen Kompetenzen selbstständig eintragen können, wurde positiv hervorgehoben.

“

*Die Workshopteilnehmer*innen sprachen sich dafür aus, die vorliegende Publikation als Grundlage weiterer Reformen zu nutzen, da diese die Ansichten der bezirklichen Beratungsstellen gebündelt darstellt. Die Ergebnisse der Umfrage und des Workshops dienen zudem als Ausgangspunkt für konkrete Handlungsaufforderungen an die Verwaltung, Politik und Öffentlichkeit, um die aktuelle Situation der Beratenden zu verbessern und so zusätzliche Ressourcen für die Zielgruppe bereitzustellen.*

”

FORDERUNGEN

FÖRDERMITTELMANAGEMENT

- Fördermittelmanagement hinsichtlich Personalgewinnung und Arbeitsbedingungen überprüfen (Anpassung von Gehältern, Arbeitszeiten, Urlaubszeiten), dadurch können mehr Fachkräfte gewonnen werden, z.B. Aufstockung der Personalkosten, um auch Personal in höheren Erfahrungsstufen einstellen zu können oder Möglichkeit des Übertrags aus Sachkosten.
- Fördermittelmanagement hinsichtlich Personalgewinnung und Arbeitsbedingungen überprüfen (Anpassung von Gehältern, Arbeitszeiten, Urlaubszeiten). Dadurch können mehr Fachkräfte gewonnen werden. (z. B. durch Aufstockung der Personalkosten, um auch Personal in höheren Erfahrungsstufen einstellen zu können oder Möglichkeit des Übertrags aus Sachkosten). Bei Förderanträgen ist die Finanzierung der Personalkosten oftmals nicht deckungsgleich. Dies hat zur Folge, dass keine erfahrenen Kolleg*innen eingestellt werden können und zudem nur befristet Arbeitsverträge ausgestellt werden können. Damit werden prekäre Arbeitsverhältnisse in der Sozialen Arbeit geschaffen.
- Zusetzung von Finanzmitteln und Regelfinanzierung für Beratungsstellen, aufgrund der fortlaufend hohen und aktuell steigenden Auslastung in der Beratungslandschaft.
- Stärkere Fokussierung auf nachhaltige Förderungen statt Fokus auf Projektförderungen (keine „Projektitis“)
- Initiative zur Schaffung einer rechtlichen Grundlage für Sozialberatungen, um die finanzielle Förderung sicherzustellen.
- Indikatoren und Wirkfaktoren der Förderprogramme an den Bedarfen vor Ort ausrichten (z.B. Anschlussfinanzierung statt Neufinanzierung von Projekten)
- zusätzliche Förderung von Begleitungen (z. B. bei Behördengängen) der Ratsuchenden sowohl in Regelangeboten als auch in Projekten

SPRACHE

- Aufbau und Förderung eines trägerunabhängigen, multilingualen Dolmetscher*innen-/ Sprachmittler*innenpools für den Bezirk Mülheim
- Bedeutung von mehrsprachigen Informationen und Zugängen deutlich machen
- zielgruppenorientierte Sprache: weniger Hochschwelligkeit, weniger Amtsdeutsch, einfache Sprache

ZIELGRUPPENORIENTIERUNG

- Zielgruppenorientierte Anpassung von Beratungsangeboten (wie Sprechstundenzeiten, Öffnungszeiten, Öffentlichkeitsarbeit, Sprachressourcen, Erreichbarkeit)
- Ansprechpartner*innen in den Ämtern benennen
- Zielgruppenorientierung in den Ämtern (Mehrsprachigkeit, Öffnungszeiten, leichte Sprache, Ansprechpartner*innen)

FACHKRÄFTE

- Fortbildungen für Fachkräfte im Bezirk Mülheim
- Fachkräftemangel: Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Sozialarbeiter*innen
- Fachfortbildung und finanzielle Ausstattung der Träger für eine bedarfsgerechte Qualifizierung der Fachkräfte (z. B. psychosoziale Beratung)
- Zunehmende psychische Belastungen der Beratungskräfte: Bereitstellung von Finanzmitteln für Supervision, Kollegiale Beratung, fachlichen Austausch, Netzwerkarbeit

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- Außendarstellung der Hilfsangebote, beispielsweise über eine Website
- Arbeitskreis Lobbyarbeit Mülheim für soziale Themen initiieren
- Arbeitsbedingungen attraktivieren (Anpassung Gehälter, Arbeitszeit), dadurch können mehr Fachkräfte gewonnen werden
- Mehr Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit für den Bezirk Mülheim, für die Themen der Beratenden und für die Soziale Arbeit als Profession

VERNETZUNG

- Übersicht der aktuell vorhandenen Beratungsangebote, beispielsweise zur besseren Weitervermittlung oder Kooperation
- Inter- und intraorganisationaler Vernetzung der Beratungsstellen
- Stärkere Vernetzung und themenspezifische Zusammenarbeit mit Ämtern, Behörden und öffentlichen Einrichtungen
- Wunsch nach bezirklichem Austausch mit themenspezifischen Schwerpunkten
- Realisierung gemeinsamer Fortbildungen zu Themen wie rechtliche Bestimmungen, Zugängen zu Zielgruppen o. a.
- Umsetzung von Kollegialer Beratung oder Synergien im Kontext der Supervision

VERWALTUNGSREFORM DER STADT KÖLN

- Notwendigkeit des beidseitigen Austauschs auf Augenhöhe von Informationen zwischen Netzwerkebene und der Ebene des Systems (Verwaltung der Stadt Köln).
- Gewährleistung der Informationsweitergabe relevanter Informationen aus Bund, Land und Kommune an die Mitarbeiter*innen aus freier Trägerschaft
- Integriertes, dezernatsübergreifendes Verwaltungshandeln mit Zielgruppenorientierung zur Überwindung der Versäulung

SELBSTVERSTÄNDNIS PROFESSIONELLES HANDELN

- Einnehmen der systemischen Perspektive, indem die Verzahnung der Ebenen Lebenswelt (Stadtteil) und System (Kommune, Land, Bund) von Beratungsstellen mitgedacht wird

