

Diakonie 
Rhein-Kreis Neuss

**rhein
kreis
neuss** 

ib
Internationaler Bund



**Diakonie
Neuss**



Caritas *Sozialdienste*
Rhein-Kreis Neuss GmbH

jobcenter **rhein
kreis
neuss**

Bericht:

**Zusammenarbeit der Flankierenden Dienste, des Gesundheitsamtes
des Rhein- Kreises Neuss und des Jobcenters Rhein- Kreis Neuss**

Rechtsgrundlage:

§ 16 a des Zweiten Sozialgesetzbuch (SGB II)

Berichtszeitraum:

01.01.2016 bis 31.12.2016

Inhaltsverzeichnis	Seite
Vorwort	3
I. Aufgaben und Ziele der Beratungsstellen im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Rhein- Kreis Neuss	
1. Aufgaben und Ziele	4
2. Personenkreis SGB II	5
II. Zuständigkeiten	5
1. Suchtberatung	5
2. Psychosoziale Beratung	6
3. Schuldnerberatung	6
III. Zusammenarbeit / Zuweisungsverfahren	7
IV. Statistik/ Controlling	9
1. Anzahl von Zuweisungen und erfolgter Beratungen	9
2. Qualitative Kontrolle	9
2.1. Allgemeines	9
2.2. Suchtberatung	10
2.3. Psychosoziale Beratung	12
2.4. Schuldnerberatung	15
V. Resümee	16
1. Suchtberatung	16
1.1. Caritas Sozialdienste Rhein- Kreis Neuss	16
1.2. Sozialpsychiatrischer Dienst des Rhein-Kreis Neuss	17
2. Psychosoziale Beratung	19
2.1. Sozialpsychiatrisches Zentrum des Diakonischen Werkes im Rhein-Kreis Neuss	19
2.2. Sozialpsychiatrisches Zentrum Diakonisches Werk Neuss	19
2.3. Sozialpsychiatrischer Dienst des Rhein-Kreis Neuss	20
3. Schuldnerberatung	20
VI. Ausblick	23

Vorwort

Der Träger Rhein-Kreis Neuss, die flankierenden Dienste, das Gesundheitsamt des Rhein- Kreises Neuss und das Jobcenter Rhein-Kreis Neuss arbeiten bereits seit 2005, das Jobcenter damals noch unter dem Namen ARGE, eng und gut vernetzt zusammen. Die Kooperation und der ständige Austausch unter den Mitarbeitern der Beratungsstellen und den Integrationsfachkräften (IFK) sowie den Leistungssachbearbeitern des Jobcenters bewähren sich jedes Jahr aufs Neue und werden in einem fortlaufenden Prozess weiterhin optimiert und ausgebaut.

Die gemeinsamen Berichte, die sich seit 2009 etabliert haben, werden jährlich erstellt, um die Zusammenarbeit und die dahinter stehenden Bemühungen sowie Schwierigkeiten und Erfolge abzubilden und die Entwicklungen zu verfolgen. Die Auswertung der Ergebnisse und die Feststellung der Veränderungen, geben uns die Möglichkeit auf den gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Wandel zu reagieren und somit die Beratungsangebote und die Arbeit mit der gemeinsamen Klientel anzupassen.

Die Grundlage der Zusammenarbeit bildet die Vereinbarung nach § 17 Absatz 2 SGB II zwischen dem Rhein-Kreis Neuss, dem Kreisgesundheitsamt und den Flankierenden Diensten.

I. Aufgaben und Ziele der Beratungsstellen im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Rhein-Kreis Neuss

1. Aufgaben und Ziele

Die Flankierenden Dienste und das Gesundheitsamt des Rhein-Kreises Neuss haben den Auftrag, Unterstützungsangebote im Kontext der beruflichen Integration erwerbsfähiger Leistungsberechtigter mit vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfen zu unterbreiten. Die gesundheitliche, psychische und soziale Lebenssituation ist zu stabilisieren und nachhaltig zu verbessern, um so eine Integration in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen.

Die Schuldnerberatung verfolgt ihren Auftrag ohne konkret benannte zeitliche Vorgaben. Die Beratung ist darauf ausgerichtet, Informationen zu vermitteln, psychosoziale Beratung anzubieten, die Existenz zu sichern, einen Überblick über die vorhandenen Forderungen zu erhalten und deren Regulierung im Sinne einer Entschuldung anzustoßen sowie die Einleitung und Begleitung weiterer auch präventiver Maßnahmen abzustimmen. Der Beratungsprozess ist grundsätzlich langfristig angelegt und nicht auf die Dauer der Basisberatung (4 Beratungstermine bzw. 3 Monate) begrenzt.

Die Suchtberatung und die psychosoziale Beratung verwirklichen ihren Auftrag im Kern durch das Angebot einer sogenannten Basisberatung. Diese Basisberatung umfasst maximal 4 Beratungseinheiten. Mit dieser Form der Beratung gelingt es, Kontakt zum Ratsuchenden aufzunehmen, den konkreten Hilfebedarf zu klären, Informationen zu vermitteln, Erwartungen abzuklären, eine vorläufige psychosoziale Diagnose zu erstellen, eine konkrete Hilfeempfehlung abzugeben, möglichst zielgerichtete Vereinbarungen zu treffen und ggf. einen längerfristigen Prozess einzuleiten.

Alle Beratungsfachkräfte haben ihre Beratungsstruktur an die Bedarfe und die Zielausrichtung des Jobcenters und der zugewiesenen Leistungsberechtigter angepasst. Im Vordergrund der Beratung stand und steht das mittel- bis langfristige Ziel, der Beseitigung bzw. Verringerung des Hilfebedarfs durch Integration in Beschäftigung.

2. Personenkreis SGB II

Vom Jobcenter zugewiesene Personen unterscheiden sich auffallend von denjenigen, die von sich aus das Beratungsangebot nutzen.

Ein Teil des Personenkreises SGB II hat auch ohne Zuweisung die Notwendigkeit der Beratung erkannt und ist sehr erfreut, durch die Zuweisung innerhalb kürzester Zeit einen Termin zu erhalten. Diese Menschen sind in der Regel sehr motiviert, halten Termine ein und arbeiten mit.

Der übrige Teil der Personen hätte aus eigenem Antrieb die Beratung nicht aufgesucht. Hier reicht das Spektrum der Reaktionen auf das Beratungsangebot von positiver Überraschung, über häufige Terminversäumnisse bis hin zur Verweigerung. Jede Form der flankierenden Beratung setzt Einsicht und den Willen zur Verhaltensänderung voraus. Sofern eine Zuweisung ohne den ausdrücklichen Wunsch des Ratsuchenden erfolgt, muss verstärkt Motivationsarbeit geleistet und erst langsam eine Grundlage für die Beratung geschaffen werden.

II. Zuständigkeiten

1. Suchtberatung

Im Rhein-Kreis Neuss ist die Zuständigkeit für die Beratung von Suchtkranken wie folgt auf die Verbände und das Kreisgesundheitsamt verteilt:

Ort	Träger
Grevenbroich	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss
Dormagen	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss
Jüchen	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Kaarst	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Korschenbroich	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Meerbusch	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Neuss	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss
Rommerskirchen	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes

2. Psychosoziale Beratung

Im Rhein-Kreis Neuss ist die Zuständigkeit im Bereich Psychosoziale Beratung wie folgt auf die Verbände und das Kreisgesundheitsamt verteilt:

Ort	Träger
Dormagen	Psychosoziale Beratung des Diakonischen Werkes im Rhein-Kreis Neuss
Grevenbroich	Psychosoziale Beratung des Diakonischen Werkes im Rhein-Kreis Neuss
Jüchen	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Kaarst	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Korschenbroich	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Meerbusch	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Neuss	Sozialpsychiatrisches Zentrum des Diakonischen Werkes Neuss
Rommerskirchen	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes

3. Schuldnerberatung

Im Rhein-Kreis Neuss ist die Zuständigkeit im Bereich Schuldnerberatung wie folgt auf die Verbände verteilt:

Ort	Träger	Träger
Dormagen	Internationaler Bund IB West gGmbH	
Grevenbroich	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH	
Jüchen	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH	Internationaler Bund West gGmbH
Kaarst	Sozialdienst Kath. Männer Neuss e. V.	
Korschenbroich	Diakonisches Werk Neuss	
Meerbusch	Sozialdienst Kath. Männer Neuss e. V	
Neuss	Diakonisches Werk Neuss	Sozialdienst Kath. Männer Neuss e. V.
Rommerskirchen	Internationaler Bund IB West gGmbH	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH

Die ausführliche Darstellung zu jedem Beratungsangebot mit den genauen Kontaktdaten sowie Öffnungszeiten ist auf der Homepage des Jobcenters Rhein-Kreis Neuss unter <http://www.job-center-rhein-kreis-neuss.de> abgebildet.

III. Zusammenarbeit

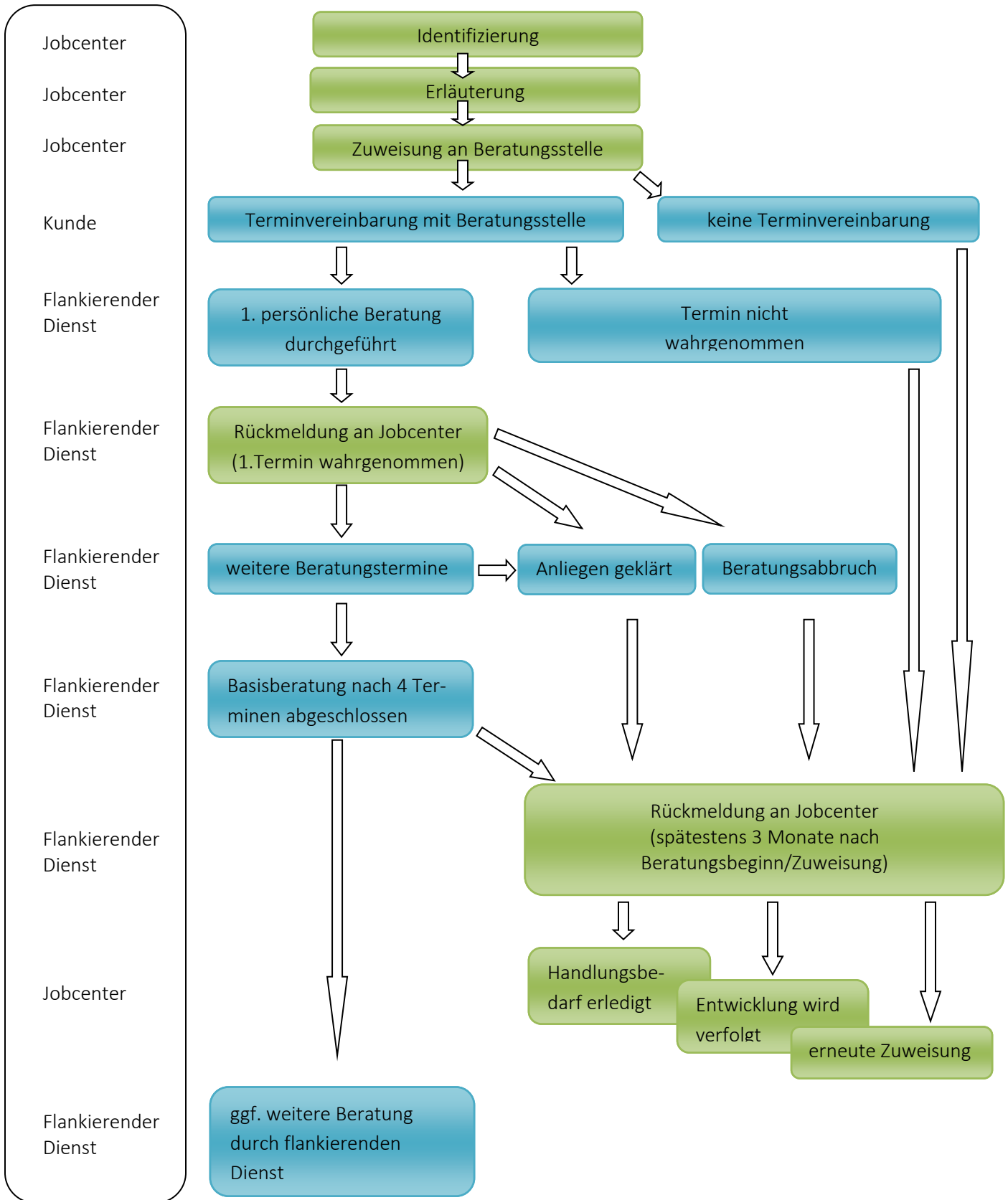
Zuweisungsverfahren

Die Zuweisung zu den Beratungsstellen erfolgt über den Zuweisungsschein des Jobcenters, der die Kontaktdaten des ausgewählten Beratungsangebotes, die Kontaktdaten des Kunden sowie die Schweigepflichtentbindung beinhaltet.

Die Basisberatung beinhaltet vier Termine und soll nach 3 Monaten ab dem Datum des ersten Beratungsgesprächs beendet werden, auch die Rückmeldung zum Jobcenter erfolgt innerhalb dieser Zeit.

Nach Beendigung der Basisberatung informiert die Beratungsstelle den zuständigen Mitarbeiter des Jobcenters über die Ergebnisse der Basisberatung, hier nutzen viele Mitarbeiter die Möglichkeit des zusätzlichen Informationsaustauschs per Telefon.

Bericht über die Zusammenarbeit der Flankierenden Dienste, des Gesundheitsamtes des Rhein-Kreises Neuss und des Jobcenters Rhein- Kreis Neuss im Zeitraum 01.01.2016 – 31.12.2016



VI. Statistik/ Controlling

1. Anzahl von Zuweisungen und erfolgten Beratungen im Berichtszeitraum

Im Jobcenter werden alle Zuweisungen nach Anzahl der durchgeführten sowie nicht in Anspruch genommenen Beratungen gemessen. Ziel muss hier eine erfolgreiche Vorteilsübersetzung für den Kunden sein, mit dem Ziel das das Angebot als Hilfestellung erkannt, akzeptiert und mindestens ein erstes Gespräch bei der jeweiligen Beratungsstelle besucht wird.

Statistik des Jobcenter Rhein-Kreis Neuss über die Anzahl der Zuweisungen durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters sowie deren Erfolg

Flankierender Dienst	Anzahl der Zuweisungen				Anteil Erfolgreicher Zuweisungen (%)			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Suchtberatung	168	179	265	249	69,6	79,3	77	76
Psychosoziale Beratung	291	369	507	437	53,3	66,1	60,9	52
Schuldnerberatung	916	975	879	898	61	62,6	60,9	60
Gesamt	1375	1523	1651	1579	54,7	65,4	63,4	60,4

Die Anzahl der Zuweisungen kann durch die steigende Anzahl Flüchtlinge, die möglicherweise bereits vor Beginn der SGB II Leistungen die Dienste der Flankierer in Anspruch nehmen, beeinflusst. Wegen der sinkenden Erfolgsquote werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters sensibilisiert, bei den Kunden Bewusstsein für die Notwendigkeit der Inanspruchnahme zu schaffen.

2. Qualitative Kontrolle

2.1 Allgemeines

Es ist schwierig die Erfolge der Zusammenarbeit zwischen den Flankierende Diensten/ dem Kreisgesundheitsamt und dem Jobcenter Rhein- Kreis Neuss zu messen. Der Einsatz der Flankierenden Dienste ist stets darauf gerichtet, den Integrationsprozess zu fördern und möglichst erfolgreich abzuschließen. Es bleibt offen, ob dies die einzige Erfolgsdefinition sein und wie diese Zielsetzung valide gemessen werden kann. Die Notwendigkeit zur Weiterentwicklung der Erfolgsbe-

schreibung und -messung wurde von allen Beteiligten bereits 2009 gesehen. Der Beratungsprozess und die Erfolgsdefinition hängt maßgeblich vom Kunden ab und muss sich an den individuellen Ressourcen und dem Potential des/der Kunden/in orientieren.

Die Qualität der eigentlichen Beratung wird jeweils nach Abschluss der Basisberatung, hilfsweise über einen gemeinsam erarbeiteten Fragenkatalog, erhoben. Für das jeweils abgelaufene Jahr wird durch jeden Flankierenden Dienst eine Zusammenfassung erstellt.

2.2. Suchtberatung

Caritas Soziale Dienste Rhein-Kreis Neuss

Fälle mit abgeschlossener Beratung: 169

Frage	2015		2016	
	Ja	Nicht notwendig	Ja	Nicht notwendig
	%	%	%	%
Der Kunde kommt zum Zweitgespräch	86,5		81,1	
Basisberatung ist zum aktuellen Zeitpunkt notwendig oder angezeigt	90,8		85,8	
Fallerfassung/ Anamnese erfolgt	91,6		91,7	
Es konnte eine tragfähige Beziehung aufgebaut werden	69,3		70	
Kunde erkennt im Laufe der Beratung das Problem	80,4		73,4	
Kunde setzt sich mit seinem Problem auseinander	70,6		67,5	
Es konnte eine Zielanalyse und Zieldefinition erstellt werden	67,5		66,3	
Unterstützung in Behördenangelegenheiten/ Schriftverkehr ist erfolgt	55,8		51	
Kunde verändert sein Verhalten	51,5		50	
Basisberatung erfolgreich beendet, weitere Beratung nicht mehr notwendig	20,9		13	
Vermittlung zu anderen Fachstellen	36,2		34,3	

Bericht über die Zusammenarbeit der Flankierenden Dienste, des Gesundheitsamtes des Rhein-Kreises Neuss und des Jobcenters Rhein- Kreis Neuss im Zeitraum 01.01.2016 – 31.12.2016

Der Kunde kommt auch über die Basisberatung hinaus	52,8		55	
--	------	--	----	--

Sozialpsychiatrischer Dienst des Rhein Kreis Neuss

Fälle mit abgeschlossener Beratung in 2016: 3

Frage	2015		2016	
	Ja	Nicht notwendig	Ja	Nicht notwendig
	%	%	%	%
Der Kunde kommt zum Zweitgespräch	100		67	
Basisberatung ist zum aktuellen Zeitpunkt notwendig oder angezeigt	100		100	
Fallerfassung/ Anamnese erfolgt	100		100	
Es konnte eine tragfähige Beziehung aufgebaut werden	100		100	
Kunde erkennt im Laufe der Beratung das Problem	100		100	
Kunde setzt sich mit seinem Problem auseinander	100		100	
Es konnte eine Zielanalyse und Zieldefinition erstellt werden	100		100	
Unterstützung in Behördenangelegenheiten/ Schriftverkehr ist erfolgt	100		33	67
Kunde verändert sein Verhalten	100		67	
Basisberatung erfolgreich beendet, weitere Beratung nicht mehr notwendig	100		67	
Vermittlung zu anderen Fachstellen	0		100	
Der Kunde kommt auch über die Basisberatung hinaus	0		33	

2.3 Psychosoziale Beratung

Sozialpsychiatrisches Zentrum des Diakonischen Werkes im Rhein-Kreis Neuss

Fälle mit abgeschlossener Beratung in 2016: 92

Frage	2015		2016	
	Ja	Nicht notwendig	Ja	Nicht notwendig
	%	%	%	%
Der Kunde kommt zum Zweitgespräch	100	-	62	38
Basisberatung ist zum aktuellen Zeitpunkt notwendig oder angezeigt	100	-	89,1	10,9
Fallerfassung/ Anamnese erfolgt	100	-	58,7	41,3
Es konnte eine tragfähige Beziehung aufgebaut werden	100	-	56,5	43,5
Kunde erkennt im Laufe der Beratung das Problem	100	-	60,9	39,1
Kunde setzt sich mit seinem Problem auseinander	100	-	38	62
Es konnte eine Zielanalyse und Zieldefinition erstellt werden	90	10	-	-
Unterstützung in Behördenangelegenheiten/ Schriftverkehr ist erfolgt	58	42	72,8	27,2
Kunde verändert sein Verhalten	100	-	31,5	68,5
Basisberatung erfolgreich beendet, weitere Beratung nicht mehr notwendig	100	-	42,4	57,6
Vermittlung zu anderen Fachstellen	70	30	52,2	47,8
Der Kunde kommt auch über die Basisberatung hinaus	17	83	6,5	93,5

Sozialpsychiatrisches Zentrum Diakonisches Werk Neuss

Fälle mit abgeschlossener Beratung in 2016: 115

Frage Fälle mit abgeschlossener Beratung	2015		2016	
	Ja	Nicht not- wendig	Ja	Nicht not- wendig
	%	%	%	%
Der Kunde kommt zum Zweitgespräch	79	21	82	18
Basisberatung ist zum aktuellen Zeitpunkt notwendig oder angezeigt	83	17	85	15
Fallerfassung/ Anamnese erfolgt	79	21	82	18
Es konnte eine tragfähige Beziehung aufgebaut Werden	79	21	82	18
Kunde erkennt im Laufe der Beratung das Problem	77	23	80	20
Kunde setzt sich mit seinem Problem auseinander	77	23	80	20
Es konnte eine Zielanalyse und Zieldefinition erstellt werden	77	23	80	20
Unterstützung in Behördenangelegenheiten/Schriftverkehr ist erfolgt	30	70	25	75
Kunde verändert sein Verhalten	67	33	71	29
Basisberatung erfolgreich beendet, weitere Beratung nicht mehr notwendig	66	34	68	32
Vermittlung zu anderen Fachstellen	34	66	36	64
Der Kunde kommt auch über die Basisberatung hinaus	34	66	35	65

Sozialpsychiatrischer Dienst des Rhein Kreis Neuss

Fälle mit abgeschlossener Beratung in 2016: 32

Frage Fälle mit abgeschlossener Beratung	2015		2016	
	Ja	Nicht not- wendig	Ja	Nicht not- wendig
	%	%	%	%
Der Kunde kommt zum Zweitgespräch	90,9		75	
Basisberatung ist zum aktuellen Zeitpunkt notwendig oder angezeigt	100		94	6
Fallerfassung/ Anamnese erfolgt	100		94	
Es konnte eine tragfähige Beziehung aufgebaut Werden	100		78	
Kunde erkennt im Laufe der Beratung das Problem	100		78	
Kunde setzt sich mit seinem Problem auseinander	100		78	
Es konnte eine Zielanalyse und Zieldefinition erstellt werden	100		84	
Unterstützung in Behördenangelegenheiten/Schriftverkehr ist erfolgt	9,1	81,8	6	75
Kunde verändert sein Verhalten	95,5		72	
Basisberatung erfolgreich beendet, weitere Beratung nicht mehr notwendig	100		69	
Vermittlung zu anderen Fachstellen	77,3		84	
Der Kunde kommt auch über die Basisberatung hinaus	18,2		25	

2.4 Schuldnerberatung

Diakonisches Werk Neuss; Sozialdienst Kath. Männer Neuss e.V.; Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss; Internationaler Bund

Fälle mit abgeschlossener Beratung in 2016: 492

Frage	2015		2016	
	Ja	Nicht notwendig	Ja	Nicht notwendig
	%	%	%	%
Der Kunde kommt zum Zweitgespräch	88	0	90	0
Basisberatung ist zum aktuellen Zeitpunkt notwendig oder angezeigt	99	0	98	0
Fallerfassung/ Anamnese erfolgt	99	0	98	0
Es konnte eine tragfähige Beziehung aufgebaut Werden	87	0	83	0
Kunde erkennt im Laufe der Beratung das Problem	94	0	93	0
Kunde setzt sich mit seinem Problem auseinander	91	0	92	0
Es konnte eine Zielanalyse und Zieldefinition erstellt werden	83	0	83	0
Unterstützung in Behördenangelegenheiten/Schriftverkehr ist erfolgt	46	45	46	47
Kunde verändert sein Verhalten	28	56	35	51
Basisberatung erfolgreich beendet, weitere Beratung nicht mehr notwendig	18	0	11	0
Vermittlung zu anderen Fachstellen	15	63	24	57
Der Kunde kommt auch über die Basisberatung hinaus	64	0	69	0

IV. Resümee

Im Jahr 2016 wurden insgesamt 1579 Kunden des Jobcenters Rhein- Kreis Neuss den Flankierenden Diensten zugewiesen, davon haben 953 Kunden mindestens einmal die Beratungsstelle aufgesucht bzw. das Beratungsangebot angenommen. Somit sind 60,2 % aller zugewiesener Kunden bei den Beratungsstellen angekommen. 76,2% der Kunden, die erstmalig zur Basisberatung erschienen sind, haben auch das Folgegespräch angenommen. Insgesamt wurden in 2016 vom Jobcenter weniger Kunden als im Vorjahr zugewiesen und es kamen weniger Kunden bei den Beratungsstellen an. Nach einer Recherche und Befragung der Mitarbeiter/-innen sowie Analyse der Kundendaten, wurde bestätigt, dass viele Bedarfe und Problemlagen der Kunden erst nach mehreren Gesprächen sichtbar werden. Auch nach der Feststellung der Bedarfe das Einverständnis der Kunden eine Basisberatung anzunehmen ist nicht sofort gegeben. Somit werden weitere Gespräche gebraucht, um die ausführliche Aufklärung zu leisten und die Motivation zu steigern.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters wurde das Angebot der Beratungsstellen erneut vorgestellt und das Zuweisungsverfahren erläutert. Die Beratungsstellen sind bekannt und die Identifikation der Handlungsbedarfe läuft gut. Es sind noch Schwierigkeiten bei der Motivations- und Überzeugungsarbeit vorhanden. Ein Teil der Problematik liegt an der Anzahl der Kunden und nicht genügend vorhandener Beratungszeit. Ein anderer Teil liegt daran, dass die Kunden nicht gewohnt und bereit sind deren Probleme bei einer Behörde zu offenbaren.

1. Suchtberatung

1.1 Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss (Suchtkrankenhilfe)

Die Caritas Suchtkrankenhilfe bietet an den Standorten Neuss, Dormagen und Grevenbroich die Beratung gemäß § 17 (2) SGB II an. Hierfür sind in Neuss, in Grevenbroich und in Dormagen mehrere Mitarbeiter zuständig, insofern ist eine Vertretungssituation immer gewährleistet.

Die Klienten, die von den Fallmanagern und den Arbeitsvermittlern an die Suchtkrankenhilfe verwiesen werden, besitzen oft keine hohe Eigenmotivation, die Basisberatung in Anspruch zu nehmen. Die gesundheitliche, die psychosoziale und die finanzielle Situation erschweren bei vielen Klienten die zuverlässige Einhaltung der Termine. Daher erfolgt i.d.R. zunächst eine schriftliche Einladung und bei versäumten Terminen während des Beratungsprozesses eine telefonische Nachfrage zur Fortsetzung der Beratung. Diese Vorgehensweise erhöht bei den meisten Klienten die Bereitschaft, die Basisberatung fortzusetzen, wenn Termine nicht wahrgenommen wurden. So verblieben über die Hälfte (55%) der zum Teil anfänglich wenig motivierten Klienten 2016 im Anschluss an die vier Basisberatungsgespräche in der Einzelberatung bzw. in den Gruppenangeboten.

Dieses ist mit Blick auf das Krankheitsbild einer Suchterkrankung positiv zu bewerten.

Bei vielen Klienten konnte in der ersten Beratungsphase bereits eine Verbesserung der aktuellen

Situation erreicht werden, in dem z.B. Hilfestellung bei der Kontaktaufnahme zu Ärzten und anderen Hilfeeinrichtungen, bei der Einleitung tagesstrukturierender Maßnahmen oder bei finanziellen Fragestellungen (z.B. Beantragung von Zuzahlungsbefreiungen oder Ratenzahlungsvereinbarungen) geleistet wurden. So konnte z.B. bei fast 51 % der Klienten bereits während der vier Basisberatungstermine auch eine Änderung des Verhaltens festgestellt werden.

Das Absolvieren einer suchtspezifischen Behandlung setzt i.d.R. eine hohe Eigenmotivation zur Suchtmittelabstinenz voraus. Dennoch konnte 2016 für insgesamt 38 Klienten die Aufnahme in eine ambulante Rehabilitationsmaßnahme bzw. eine Vermittlung in eine nachhaltige, stationäre, medizinische Rehabilitationsmaßnahme in der Kostenträgerschaft der Kranken- oder Rentenversicherung beantragt werden. Die Einbindung in das Suchthilfesystem zum Zweck der Beseitigung von Vermittlungshemmnissen in den Arbeitsmarkt über das Konstrukt der Basisberatung ist in diesen Fällen besonders gut gelungen.

1.2 Sozialpsychiatrischer Dienst des Rhein-Kreis Neuss

Insgesamt lagen einschließlich der Zuweisungen aus dem Vorjahr **104 Zuweisungen im Berichtszeitraum 2016** vor. (19 Zuweisungen aus dem Jahr 2015/ 19 Zuweisungen werden in 2017 ausgewertet).

9 Zuweisungen lagen für die Suchtberatung vor, **95** Zuweisungen für die Psychosoziale Beratung.

Für **53** Frauen und **45** Männer lagen Zuweisungen vor.

35 Klienten haben die Beratung in 2016 angetreten,

48 Klienten haben die Beratung nicht angetreten,

22 Klienten haben die psychosoziale Basisberatung regulär abgeschlossen,

9 Klienten haben die psychosoziale Beratung abgebrochen,

3 Suchtberatungen wurden regulär abgeschlossen,

19 Klienten hatten einen Migrationshintergrund (1x Suchtberatung, 18x psychosoziale Beratung),

40 Monate betrug die durchschnittliche Arbeitslosigkeit,

37 Jahre betrug das Durchschnittsalter,

20 Klienten hatten eine Ausbildung.

Der zeitliche Aufwand für die insgesamt erbrachten Leistungen betrug: **200** Stunden.

99 face to face Kontakte haben stattgefunden,

21 vereinbarte Termine wurden nicht wahrgenommen,

12 Fallbesprechungen mit den Fallmanagern wurden durchgeführt,

1 Hausbesuch wurde erforderlich,

44 Stunden: Dokumentation,

1,75 Stunden: fachlicher Austausch mit Fallmanagern.

Nach Zuständigkeiten differenziert erfolgten:

57 Zuweisungen von Klienten aus Meerbusch,
24 aus Kaarst,
20 Zuweisungen aus Korschenbroich und Jüchen, und
3 Zuweisungen aus Rommerskirchen.

Für die Klienten aus Meerbusch, Korschenbroich, Jüchen sowie Rommerskirchen wurden weiterhin – zur Zugangserleichterung - Außensprechstunden angeboten, welche auch häufig genutzt wurden.

Genau wie in den Vorjahren auch, erfolgten die Zuweisungen sowohl über Arbeitsvermittler, als auch über Fallmanager.

Auffällig ist, dass es kaum Zuweisungen für die Suchtberatung gibt.

Die Basisberatung eines syrischen Klienten aus Meerbusch, der nur wenig deutsch sprach, konnte mit Unterstützung eines vom Jobcenter organisierten Dolmetschers durchgeführt werden.

Inhaltlich wird seitens des Sozialpsychiatrischen Dienstes auf das Resümee des Vorjahres verwiesen, da sich keine Änderungen ergeben haben.

Demnach besteht die Hauptarbeit in der Beratung nach SGB II unverändert in der Motivationsförderung für die Annahme von Hilfen und dem Aufbau eines tragfähigen Beratungsprozesses. Bei einem Großteil der Klienten ließ sich dies auch im Berichtszeitraum 2016 nicht ausreichend umsetzen, da diese die Beratung erst gar nicht angetreten haben. Nimmt ein Klient ein Erstgespräch wahr, ist es in der Beratung oft die erste Aufgabe, zunächst eine Offenheit und Akzeptanz für die Annahme von Hilfen mit motivierenden Gesprächstechniken zu erarbeiten. Entschließt sich ein Klient zur Annahme von Hilfen bedarf dies dann wiederum häufig der kontinuierlichen Unterstützung und Motivation. Die Entscheidung Hilfe anzunehmen ist oft noch durch viele Unsicherheiten, Schamgefühle, Ängste, Zweifel geprägt. Die Lebenssituation der psychisch erkrankten und/ oder suchtmittelabhängigen Menschen wird häufig durch zusätzliche Belastungen wie die oft langjährig bestehende Arbeitslosigkeit und damit oftmals verbunden, Perspektiv- und Hoffnungslosigkeit und existentielle Nöte (Schulden), instabile und/ oder keine sozialen Beziehungen und insgesamt schlechte Lebensbedingungen geprägt. In der Hilfeplanung wird häufig eine unzulängliche Versorgung in vielen Lebensbereichen der Klienten deutlich, verbunden mit individuellen Einschränkungen in den Problemlösefähigkeiten wie z. B. Hilflosigkeit im Umgang mit ihren Problemen und Erkrankungen und/ oder unzureichende Informationen über Unterstützungs- und Behandlungsmöglichkeiten. Ziel ist es immer eine ausreichende Veränderungsmotivation zu erreichen. Hierfür eignet sich die Basisberatung, in der dann realistische Zielvorstellungen erarbeitet werden können. Gegebenenfalls sollte auch die Erwerbsfähigkeit medizinisch geprüft werden. Der Sozialpsychiatrische Dienst sieht den „Erfolg“ darin, dass ein Klient den Kontakt im Versorgungssystem

nutzt und mit Motivation zur Veränderung an der Verbesserung seiner psychischen Verfassung und Lebenssituation arbeitet. Durch die regelmäßige Teilnahme des Sozialpsychiatrischen Dienstes am Geschäftsführertreffen und dem Arbeitskreis der flankierenden Dienste ist ein kontinuierlicher informativer und fachlicher Austausch gewährleistet.

2. Psychosoziale Beratung

2.1 Sozialpsychiatrisches Zentrum des Diakonischen Werkes im Rhein-Kreis Neuss

Das Diakonische Werk führt die Beratung an zwei Standorten, in Dormagen und Grevenbroich durch. In Dormagen wurden 69 Kunden zugewiesen und davon sind 44 Kunden in der Beratungsstelle angekommen und 35 Beratungen konnten erfolgreich abgeschlossen werden. In Grevenbroich wurden 150 Kunden zugewiesen. 20 Kunden kamen zum Erstgespräch, sind aber zu den Folgeterminen nicht mehr erschienen bzw. haben sich entschuldigt, neue Termine vereinbart und sind auch zu diesen nicht gekommen. In wenigen Fällen konnte das Problem nach einer Beratungseinheit gelöst werden. 52 Kunden haben sich innerhalb der 3-Monatsfrist nicht gemeldet, bzw. haben einen Termin erhalten, diesen aber nicht wahrgenommen und sich auch nicht mehr für einen Ersatztermin gemeldet. 78 Kunden haben die vereinbarten 4 Basistermine ordnungsgemäß beendet.

Im Berichtszeitraum wurde die Beratung häufig in sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten in Anspruch genommen (Anträge auf Erwerbsminderungsrente, Reha-Anträge, Widersprüche, Anträge auf Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung, etc.). Noch häufiger wurde in materiellen Notsituationen, die teilweise durch Unwissenheit oder aber durch Versäumnisse eigen- oder fremdverschuldet entstanden waren, beraten. Darüber hinaus konnten finanzielle und materielle Überbrückungshilfen (Lebensmittelgutscheine, Darlehen zur Beschaffung von Hausrat oder Übernahme von Stromkosten, Arzneimittelzuzahlungen, Brillen etc.) vermittelt werden.

Die Kooperation zwischen den Mitarbeitern der Jobcenter Grevenbroich und Dormagen und den Beratungsstellen kann als sehr zufriedenstellend angesehen werden. So konnten z. B. auf dem „kleinen Dienstweg“ bereits jobcenterrelevante Angelegenheiten geklärt und die entsprechenden Handlungsschritte eingeleitet werden.

2.2 Sozialpsychiatrisches Zentrum Diakonisches Werk Neuss

Die Zahl der Zuweisungen hat sich im Jahr 2016 leicht verringert. Es erfolgten 200 Zuweisungen, das waren 25 weniger als im Vorjahr. Die Beratung angetreten hatten 121 Klienten, das waren 12 weniger als 2015. Abgeschlossen wurden im Jahr 2016 115 Beratungen.

Auch 2016 stand im Zentrum der psychosozialen Beratung das persönliche kundenzentrierte Gespräch. Häufige Anliegen der Ratsuchenden waren herausfordernde Entwicklungen oder einschneidende Veränderungen im Leben, der Wunsch nach Entwicklung der eigenen Persönlichkeit oder die Verbesserung der sozialen Integration. Wir verfolgten wiederum das Ziel, diese Probleme zu fokussieren und die Kunden in deren Bewältigung und sie in ihrer persönlichen Entwicklung zu

unterstützen. Der Beratungsprozess gestaltete sich auf die Situation bezogen, individuell und unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Umfeldes. Eigenverantwortung wurde gefördert, Eigenbemühungen wurden unterstützt, unter Berücksichtigung der persönlichen Ressourcen. Verhaltens- und Erlebensmuster wurden weiterentwickelt, was zu einer Verbesserung der persönlichen Befindlichkeit führen konnte.

Je nach Komplexität der Problemlage, kamen die Kunden auch über die Basisberatung hinaus.

In einer Welt, die sich stetig verändert und die von modernen Gesellschaften und ihren Mitgliedern zunehmend schneller und häufiger Flexibilität bezüglich sozialer Integration und individueller Lebensbewältigung fordert, bleibt die psychosoziale Beratung auch in Zukunft ein wichtiger Baustein im System.

Wir wünschen uns, auch im Sinne der Kunden, die gute Zusammenarbeit mit den Fallmanagern und Vermittlern des Jobcenters fortführen zu können.

2.3 Sozialpsychiatrischer Dienst des Rhein-Kreis Neuss

Siehe Punkt 1.2, da identisch.

3. Schuldnerberatung

Diakonisches Werk Neuss; Sozialdienst Kath. Männer Neuss e.V.; Caritas Soziale Dienste Rhein-Kreis Neuss; Internationaler Bund IB West gGmbH

Klient/-innen der Schuldnerberatung im Rhein-Kreis Neuss erhalten mit Zuweisung i.d.R. innerhalb von zwei Wochen einen Erstberatungstermin. Dieser findet je nach Beratungsstellenstruktur innerhalb der offenen Sprechstunde oder einem fest terminierten Beratungsgespräch mit der Beraterin/dem Berater statt.

Dem Erstgespräch fällt für den Gesamtberatungsprozess eine besondere Rolle zu. Häufig sind zugewiesene Menschen frustriert und nicht selten emotional aufgeladen aufgrund Erfahrungen und Erlebnissen, die mit der persönlichen Mangelsituation zu tun haben. Die der Zuweisung zugrunde liegende Ver-/Überschuldung ist dabei Teil dieser Situation, steht im Befinden des Klienten aber nicht immer im Vordergrund. Hier sind es aktuelle Existenzängste, Erkrankungen, oder Problematiken aus der materiellen Abhängigkeit in Verbindung mit dem Leistungsträger, die die persönliche Situation dominieren, aber zum Beratungsgespräch vordergründig zunächst verdrängt werden. Unsicherheit und Fantasien über das was in der Beratung geschehen wird, häufig auch Schuld- und Schamgefühle bezüglich der mitgebrachten "Forderungsschuld", lassen den Hilfesuchenden zusätzlich sehr vorsichtig und zurückhaltend, zuweilen sogar skeptisch, erscheinen. Einige beginnen sofort damit, die materielle Ausprägung der Problematik, also die Forderungsdokumente über den Tisch und damit von sich weg zu schieben oder sie fokussieren sich direkt auf

ein Gespräch über eine offensichtliche, sehr punktuelle, aktuelle Forderungsproblematik (z.B. Pfändungsmaßnahmen).

An dieser Stelle ist es für die Beratungskräfte wichtig, eine möglichst authentische Gesprächsebene in einem geschützten Raum herzustellen, in dem man sich angenommen und mit seiner gesamten Problematik ernst genommen fühlen kann. Die Herstellung dieses Beziehungsrahmens kann je nach persönlicher Struktur und der Ausprägung der akuten, offensichtlichen und der verdeckten Problematiken sehr schnell, aber auch erst nach mehreren Stunden Beratungszeit, entstehen. Meist aber entscheidet sich innerhalb dieses ersten Kontaktes, ob der Aufbau gut gelingen wird. Der erste Eindruck des Klienten über die eigene Befindlichkeit in der Beratung wird somit entscheidend für die weitere Zusammenarbeit. Die Motivation zur Mitarbeit, ggf. bis hin zur Änderung von Verhalten, wird hier ermöglicht oder verhindert, denn jede Verhaltensänderung kann nur aus eigenem Willen, also freiwillig geschehen.

Zunächst werden mögliche Fantasien über die kommende Beratung ausgeräumt, indem skizziert wird, was und in welchem zeitlichen Rahmen auf die Ratsuchenden zukommt. Dazu wird grob beschrieben, wie die nachfolgende Basisberatung abläuft. Es wird in der Regel ein Einverständnis über die Befragung zur Anamnese nach einem festgelegten Befragungsstandard eingeholt, der neben den persönlichen Daten des Klienten immer auch sehr deutlich ein erstes Bild der psychosozialen Lebenssituation zeichnet. Der Fragebogen zur Anamnese deckt alle möglichen wichtigen Bereiche der Gesamtproblematik ab und wird zwangsläufig auch an kritische Problembereiche im lockeren Gespräch heranzuführen. Klient/-innen finden durch diesen sicheren Gesprächsrahmen auch immer wieder die Gelegenheit, ihre verdeckten Probleme oder Ängste zu schildern, was ganz überwiegend zu einer deutlichen Entspannung führt.

Im Erstgespräch wird, je nach zeitlicher Möglichkeit, die Anamnese beendet. Daneben wird über weitere, folgende Beratungsinhalte der Basisberatung, wie etwa der Forderungsprüfung oder dem Ausblick auf geeignete Sanierungsmaßnahmen, informiert.

Während oder sofort nach der Anamnese sind es zumeist nur kurze Sofortmaßnahmen als Empfehlungen an die Klienten/-innen, wie etwa die Beantragung eines neuen Girokontos, Einstellen von Ratenzahlungen oder dringende Kontaktaufnahme mit Fachanwälten oder anderen flankierenden Diensten.

Haushaltsberatungen inkl. Führen eines Haushaltsbuches, Budgetberatung, sowie allgemeine Informationen über z.B. Zwangsvollstreckungsrecht/-schutz oder Verhandlungen mit Gläubigern sind für gewöhnlich Teil der weiteren Beratung nach der Anamnese im Rahmen der Basisberatung und auch über diese hinaus.

Die konkreten Sanierungsmaßnahmen selbst sind i.d.R. nicht mehr Inhalt der Basisberatung.

Von diesem Schema wird abgewichen, wenn deutlich akute, existenzielle Krisen sichtbar werden, die einer dringenden Intervention bedürfen. Hier sind es insbesondere Existenzbedrohung (z.B. durch Wohnungslosigkeit/Energiesperrung), Durchsetzung von Leistungsansprüchen oder Kontenpfändung, die – soweit möglich – gesetzliche Maßnahmen oder Kontakte mit Sozialleistungsträgern, Gerichten, Vermietern oder Gläubigern zeitigen.

In der Arbeit mit zugewiesenen Klienten-/innen spielt die Motivationsarbeit eine besondere Rolle. Da nicht alle Kunden aus eigenem Antrieb die Beratung wahrnehmen, kommt es z.B. häufiger zu Terminversäumnissen und/oder wenig engagierter Mitarbeit. Letzteres ist ggf. auch darauf zurückzuführen, dass dieser Personenkreis manchmal weniger Handlungskompetenzen aufzeigt und es einer intensiveren Unterstützung durch die Berater/-innen bedarf. Überdurchschnittlich häufig erhalten Beraterinnen und Berater erleichtertes Feedback von Klienten, die die Erstberatung verlassen. Sie geben an, deutlich erleichtert und befreit zu sein, den Kopf wieder frei zu haben oder wieder "Land zu sehen". Ebenfalls überdeutlich oft wird angegeben, dass man positiv überrascht sei von der Beratung, man habe sich zuvor kaum getraut vorbei zu kommen. Dies zeigt einerseits den Mangel an Informationen über die Schuldnerberatung im Vorfeld zum Erstgespräch, andererseits zeigt es, dass eine Zuführung zur Schuldnerberatung durch Zuweisung des Jobcenters letztlich eine sehr sinnvolle Motivationshilfe für überschuldete Menschen darstellt.

So zeigt die Erfolgsevaluation, dass 69 % der vom Jobcenter zugewiesenen und in der Schuldnerberatung angekommenen Kunden, in einen längerfristigen Beratungsprozess münden, der weit über die Basisberatung hinausgeht.

Sofern eine Zuweisung ohne den Wunsch des Ratsuchenden erfolgt, sind die Mitarbeiter/-innen der Schuldnerberatung verstärkt gefordert. Die Motivation der Klient-/innen zur Selbstreflexion des eigenen Verhaltens gilt es zu entwickeln und zu fördern. Dies kann nicht immer gelingen, denn Schuldnerberatung setzt Einsicht und den Willen zur Verhaltensänderung voraus. Da nicht jede Zuweisung auf Wunsch der Klient-/innen durchgeführt wird, ist es ein Erfolg, dass 90 % dieses Personenkreises weitere Termine nach dem Erstgespräch vereinbaren und wahrnehmen.

Für die verbleibenden 10 % ohne weitere Gespräche ist es wichtig, dass die Klient-/innen im Rahmen der Basisberatung die ersten Schritte gemacht haben und nicht selten aufgrund dieser Erfahrungen zu einem späteren Zeitpunkt erneut den Kontakt zur Beratungsstelle aufnehmen. Durch die Ergebnisoffenheit der Beratung wird den Klient-/innen die Möglichkeit zur Selbstbestimmung gelassen. Auf Zwänge reagieren viele Klient-/innen eher mit Abwehr. Ein Veränderungsprozess wird in solchen Fällen häufig erst mit der Zuweisung zur Basisberatung begonnen und kann sich über mehrere Jahre entwickeln. Ohne die Zuweisung zur Beratung hätte ein großer Teil der Klient-/innen den Weg nicht in die Schuldnerberatung gefunden. Viele berichten von großer Erleichterung und neuem Mut, weil bisher unlösbare Probleme bearbeitet und Ängste genommen werden.

Die Kooperation mit dem Jobcenter hat sich bis heute stetig weiter entwickelt und wird ständig optimiert. Je nach Bedarf werden in den einzelnen Teams an den verschiedenen Standorten des Jobcenters Rhein-Kreis Neuss Informationsveranstaltungen durchgeführt, in denen die Mitarbeiter/-innen der Beratungsstellen sich und ihre Arbeit vorstellen und ggf. spezifische Fachfragen beantworten können. Soweit notwendig und gewünscht, werden in persönlichen Gesprächen individuelle Probleme der Ratsuchenden erörtert. Die Zusammenarbeit trägt in erheblichem Maße zum Gelingen der Beratung bei. Sowohl die finanzielle, als auch die psychische Situation der Betroffenen wird aufgrund der Informationen durch die Schuldnerberatung häufig verbessert und stabilisiert. Folglich kann die Motivation zur Arbeitsaufnahme gefördert oder der Erhalt eines Arbeitsplatzes gesichert werden.

VI. Ausblick

Die Zusammenarbeit zwischen den Flankierenden Diensten und dem Jobcenter funktioniert sehr gut und entwickelt sich stetig weiter. Im Jahr 2016 wurden viele Anstrengungen unternommen um die Zusammenarbeit weiterhin zu verbessern und zu optimieren. Viele Fragen wurden geklärt, aber auch viele weitere Aufgaben stehen noch an.

Durch das Engagement und den Einsatz aller Beteiligten wurden auch in 2016 Jahr viele Kunden bei verschiedenen Problemlagen unterstützt und an ein Helfernetzwerk angebunden.

Die große Zahl der Zuweisungen zeigt, dass die SGB II- Empfänger weiterhin einen enorm hohen Bedarf an Unterstützung haben und die angebotene Hilfe auch annehmen.

Es ist ebenfalls deutlich, dass es nicht nur kompliziert ist die Bedarfe schnell zu identifizieren, sondern ebenso schwierig, trotz vieler Ansprachen und Bemühungen der Jobcenter-Mitarbeiter, dass die identifizierten und zugewiesenen Kunden bei den Flankierenden Diensten ankommen. In diesem Zusammenhang wird im Jobcenter noch mehr in die Motivationsarbeit und die personenzentrierte Gesprächsführung investiert. Um darüber hinaus eine weitere Erhöhung der Zuweisungszahl zu erreichen, werden die Mitarbeiter des Jobcenters auch zukünftig sensibilisiert die Bedarfe der Kunden zu erkennen und ein passendes Angebot vorzuschlagen.

Außerdem ist geplant ein gemeinsames Plakat mit den aufgelisteten Beratungsangeboten zu entwickeln und dieses in den Räumlichkeiten der Flankierenden Dienste und des Jobcenters auszuhängen.

Darüber hinaus bleiben Flankierenden Dienste und das Jobcenter im regelmäßigen Austausch hinsichtlich der gemeinsamen Ziele:

- Identifikation der Hilfebedarfe
- Erläuterung des Hilfeangebotes
- Motivation die Hilfe anzunehmen
- gelungener Beratungsprozess.

Bei allen Beteiligten besteht Einigkeit darüber, dass der bereits begonnene Prozess fortgesetzt und weiter gemeinsam an der Förderung und der Unterstützung der Hilfebedürftigen gearbeitet werden muss.