

**Diakonie**   
**Rhein-Kreis Neuss**

**rhein**  
**kreis**  
**neuss**



**Caritas** *Sozialdienste*  
*Rhein-Kreis Neuss GmbH*



**ARGE**  
**Rhein-Kreis**  
**Neuss**



## **Bericht:**

**Zusammenarbeit der Flankierenden Dienste  
und der ARGE Rhein-Kreis Neuss**

## **Rechtsgrundlage:**

**§ 16 a des Zweiten Sozialgesetzbuch (SGB II)**

## **Berichtszeitraum:**

**01.01.2008 bis 30.06.2009**

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>I. Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>II. Aufgaben und Ziele der Beratungsstellen für den Auftrag der ARGE</b>	<b>5</b>
<b>1. Aufgaben und Ziele</b>	<b>5</b>
<b>2. Personenkreis SGB II - Auswirkungen auf die Beratungssituation</b>	<b>6</b>
2.1    Allgemeine Ausführungen	6
2.2    Schuldnerberatung	6
2.3    Psychosoziale Beratung	7
2.4    Suchtberatung	8
<b>III. Rahmenbedingungen: Standorte, Erreichbarkeit, Abläufe</b>	<b>9</b>
<b>1. Zuständigkeiten</b>	<b>9</b>
1.1    Schuldnerberatung	9
1.2    Psychosoziale Beratung	9
1.3    Suchtberatung	10
<b>2. Erreichbarkeit</b>	<b>10</b>
<b>3. Abläufe</b>	<b>11</b>
3.1    Schuldnerberatung	11
3.2    Psychosoziale Beratung und Suchtberatung	11
<b>IV. Zusammenarbeit</b>	<b>12</b>
<b>1. Kommunikationsstruktur im Beratungsprozess</b>	<b>12</b>
1.1    Formale Kommunikationsstruktur und Abwicklung der Beratung	12
1.2    Kundenorientierte Kommunikationsstruktur	13
<b>2. Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen</b>	<b>14</b>
2.1    Schuldnerberatung im Rhein-Kreis Neuss	14
2.2    Die psychosoziale Beratung und die Suchtberatung im Rhein-Kreis Neuss	15
<b>V. Statistik/ Controlling</b>	<b>16</b>
<b>VI. Resümee</b>	<b>18</b>
<b>VII. Ausblick</b>	<b>18</b>

## Vorwort

Der enge Austausch und die kooperative Zusammenarbeit zwischen dem Rhein-Kreis Neuss als Träger, den flankierenden Diensten, dem Gesundheitsamt des Rhein-Kreises Neuss und der ARGE Rhein-Kreis Neuss hat sich auch 2008 bewährt und wird weiter fortgesetzt.

Vor dem Hintergrund des Bundesverfassungsgerichtsurteils vom 21.12.2007 und der damit einhergehenden unklaren Zukunft ist diese Entwicklung nicht selbstverständlich und nur durch die positive Grundhaltung und den Willen aller Akteure möglich gewesen.

Durch das Urteil wurde zwar generell die Möglichkeit einer Kooperationsvereinbarung zum Thema sozialintegrative Leistungen eingeräumt, dennoch sind die vorhandenen Vereinbarungen mit Blick auf die Grenzen der Organisationsform ARGE zu überprüfen.

Gemeinsame Planungen oder gemeinsame Zielvereinbarungen, das Festlegen von Mindeststandards oder die Einrichtung von Beratungskontingenten sind nach der jüngsten Rechtsprechung rechtlich nicht zulässig.

Die Aufgaben der Flankierenden Dienste nach § 16a Ziffer 2-4 Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) wurden im ARGE-Vertrag vom 23.12.2004 nicht auf die ARGE Rhein-Kreis Neuss übertragen, sondern liegen im Verantwortungsbereich des Rhein-Kreises. Mit der Vereinbarung nach § 17 Absatz 2 SGB II haben der Rhein-Kreis Neuss am 01.08.2005 mit dem Kreisgesundheitsamt und den Flankierenden Diensten die Grundlage geschaffen, diese Aufgabe umfassend und zielgerichtet aufzustellen und der ARGE anbieten zu können. Die ARGE ist insoweit die Nutznießerin und von Anfang in den Prozess der Implementierung maßgeblich eingebunden.

Um dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts entsprechend zu begegnen, haben sich die Flankierenden Dienste, der Rhein-Kreis Neuss und die ARGE Rhein-Kreis Neuss dafür ausgesprochen, erstmalig einen gemeinsamen Bericht zu erstellen, um die Entwicklungen und Anstrengungen der letzten Jahre darzustellen, gleichzeitig aber die verfassungsrechtlich aufgeworfenen Probleme auszusparen.

Der nachfolgende Bericht macht insbesondere die konkrete Arbeit, die Abläufe und das bisher Erreichte transparent. Der Bericht informiert über die Umsetzung der sozialintegrativen Leistungen im Kontext des SGB II, zeigt die Angebote der Beratungsstellen auf, gibt Hinweise zu der qualitativen und quantitativen Gestaltung der Angebote und definiert die Schnittstellen.

## **I. Einleitung**

Ziel der Vereinbarung nach § 17 Absatz 2 SGB II zwischen dem Rhein-Kreis, dem Kreisgesundheitsamt und den Flankierenden Diensten ist es, die kommunalen Leistungen nach § 16a Ziffern 2-4 SGB II (Schuldnerberatung, psychosoziale Betreuung, Suchtberatung) in die vorhandenen Netzwerke einzubinden und durch die bestehenden Einrichtungen und Dienste Dritter durchführen zu lassen. Neben einer Regelung zur örtlichen Zuständigkeit und dem Personenkreis, werden auch die Leistungsinhalte, der Leistungsumfang und die Anforderungen an die Leistungsträger beschrieben. Auch das grundsätzliche Verfahren, die Vergütung und die Abrechnung der Leistungen sind geregelt.

Die engagierte und zielgerichtete Umsetzung der Vereinbarung zur Unterstützung der Aufgaben und Ziele des SGB II liegt allen Beteiligten in besonderem Maße am Herzen.

Die ARGE Rhein-Kreis Neuss verfolgt mit der Umsetzung des SGB II das Ziel, Hilfebedürftige zu fördern und zu fordern, um sie (wieder) in den Arbeitsmarkt zu integrieren und ihnen ein Leben ohne staatliche Unterstützung zu ermöglichen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ARGE Rhein-Kreis Neuss stellten früh fest, dass eine Wiedereingliederung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt für einen nicht unerheblichen Anteil an Hilfebedürftigen nicht erfolgreich ist, da erhebliche Vermittlungshemmnisse (Suchtmittelabhängigkeit, psychische Erkrankung oder Instabilität, Überschuldungssituation) eine Integration nicht zulassen.

Umso wichtiger war und ist es, sich diesem Personenkreis in besonderem Maße zu widmen, die Hemmnisse aktiv anzugehen und Perspektiven aufzuzeigen. Die konstruktive und reibungslose Zusammenarbeit mit den entsprechenden Beratungsstellen ist deshalb für die erfolgreiche Integrationsarbeit entscheidend.

Mit der Einführung des SGB II kamen auf die Beratungsstellen deshalb eine größere Zahl von Ratsuchenden zu, die besondere Problematiken aufwiesen und sehr gezielte Anliegen und Erwartungen mitbrachten.

Im Folgenden wird auf die Erfahrungen, Aufgaben und Ziele der Beratungsstellen, die Rahmenbedingungen, die Zusammenarbeit und die Ergebnisse die bei der Betreuung dieser Ratsuchenden gemacht wurden, näher eingegangen.

## **II. Aufgaben und Ziele der Beratungsstellen für den Auftrag der ARGE 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 Hilfebedürftiger mit Vermittlungshemmnissen 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 Suchtberatung und die psychosoziale Beratung verwirklichen diesen 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 und möglichst zielgerichtete Vereinbarungen zu treffen.

Die Schuldnerberatung verfolgt ihren Auftrag ohne konkret benannte zeitliche Vorgaben. Die Beratung ist hier 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.

Für alle Beratungsfachkräfte war es seit 2005 ein interessanter und wichtiger Lernprozess, die bisher vorhandene und gelebte Beratungsstruktur, die ausschließlich dem Prinzip der Freiwilligkeit folgte, so an die Bedarfe und die Zielausrichtung der ARGE und der zugewiesenen Hilfebedürftigen anzupassen. Im Vordergrund der Beratung stand und steht das mittel- bis langfristige Ziel, durch den Beratungsverlauf die Integration in den Arbeitsmarkt zu fördern.

## **2. Personenkreis SGB II Auswirkungen auf die Beratungssituation**

### **2.1. Allgemeine Ausführungen**

Von der ARGE 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 Wunsch des Ratsuchenden erfolgt, muss in diesen Fällen verstärkt Motivationsarbeit geleistet und erst langsam eine Grundlage für die Beratung geschaffen werden.

### **2.2. Schuldnerberatung**

Bei den Ratsuchenden, die von der ARGE zugewiesen wurden, ist in viel höherem Maße eine Existenz sichernde Beratung notwendig. Neben Informationen zum Vollstreckungsschutz sind vor allem Hilfen bei der Klärung von Ansprüchen auf Sozialleistungen zu geben. Der Personenkreis zeigt weniger eigene Handlungskompetenzen und benötigt langwierige Begleitung und Beratung.

### **Komplexe Problemzusammenhänge**

In der Regel sind die von der ARGE zugewiesenen Personen durch multiple Problemlagen belastet. Neben der eigentlichen Verschuldenslage liegen hier noch weiter reichende, komplexe und häufig deutlich zusammenhängende Probleme vor. Dabei sind es überwiegend psychische Behinderungen oder Erkrankungen, zuweilen Suchttendenzen, unspezifische Probleme im häuslichen Umfeld und der Familie, am Arbeitsplatz (Arbeitsgelegenheiten oder Qualifizierungsmaßnahmen) und immer kommen die besonderen Belastungen durch die Arbeitslosigkeit hinzu.

Die gleichzeitige Bearbeitung verschiedener Problemfelder überfordert diesen Personenkreis schnell. Hierdurch kommt es häufiger zu Terminversäumnissen, mangelhafter Mitarbeit, Nichteinhalten von Vereinbarungen und letztlich auch zu Beratungsabbrüchen.

Das für die Beratung notwendige Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Klient baut sich deshalb erst langsam auf. Der Klient kann nur dann seine vollständige Problematik offen legen, wenn er Vertrauen in die Kompetenz, Verschwiegenheit und Akzeptanz seines Beraters hat bzw. im Beratungsprozess entwickeln kann. Die Vorbehalte der von der ARGE zugewiesenen Personen sind größer und ihre Überwindung nimmt in der Beratungsarbeit einen größeren Teil ein.

### **Eingeschränkte Interventionsmöglichkeiten**

Schuldnerberatung zielt auf die Wiederherstellung der eigenen Handlungsfähigkeit des Klienten ab. Formelles Ziel bleibt natürlich das Erreichen einer Entschuldung bzw. geregelten Verschuldung, wobei aufgrund der bestehenden Arbeitslosigkeit materielle Ressourcen fehlen und oft die Beantragung eines Insolvenzverfahrens als einzige Möglichkeit bleibt.

Die möglichst eigenständige Erarbeitung eines Insolvenzantrages, die eigene, strukturierte Auseinandersetzung mit den Gläubigern, aber auch die Obliegenheit, sich um Arbeit zu bemühen, gehen Hand in Hand mit den Intentionen der ARGE. Der Beratungs- und Zeitaufwand ist aufgrund dessen in der Regel höher und zeitintensiver als bei den sonstigen Ratsuchenden der Schuldnerberatung.

## **2.3. Psychosoziale Beratung**

Die psychosoziale Beratung nach dem SGB II beschäftigt sich fallbezogen mit der aktuellen Lebenslage und Problemstellungen des Arbeitslosengeld II-Beziehers, der erwerbsfähig, d.h. grundsätzlich in der Lage ist, täglich drei Stunden zu arbeiten.

Die Berater sind sozialpädagogische Fachkräfte mit langjähriger Erfahrung in der Arbeit mit psychisch kranken Menschen.

Ein entscheidender Ansatzpunkt der Arbeit ist, mit dem Kunden die Entstehung und die Struktur seines „sozialen Problems“ zu definieren und Lösungsansätze zu erarbeiten. In den meisten Fällen sind mehrere Faktoren vorhanden, die subjektiv betrachtet einem funktionierenden Alltag entgegenstehen. Die Betroffenen empfinden einen Teil ihres Lebens als unübersichtlich und nicht verständlich und wissen nicht, wie sie persönliche und bürokratische Angelegenheiten adäquat erledigen können.

Die psychosoziale Beratung unterstützt so den SGB II-Bezieher bei der Entscheidungsfindung in wichtigen Alltagsfragen. Die Vermittlungshemmnisse des Kunden werden transparent gemacht und Wege zu deren Beseitigung aufgezeigt.

Viele Kunden haben keine gesicherte psychiatrische Diagnose und waren auch noch nie in psychiatrischer Behandlung. Andere sehen die Beratung, wie oben beschrieben, eher als Zwang, dem sie sich nur beugen, da sonst Konsequenzen folgen.

Zunächst ist es also notwendig, das Vertrauen der Klienten zu gewinnen und herauszufinden, inwieweit eine psychische Beeinträchtigung den Menschen behindert. Die eigentliche Beratung ist sehr individuell. Sie reicht von Gesprächen zur emotionalen Entlastung über Unterstützung bei Behördenangelegenheiten bis hin zur Vermittlung in konkrete Behandlungen oder andere Maßnahmen (Arztbesuch, Tagesklinik, Psychotherapie, Mutter - Kind – Kur, medizinische Rehabilitation, ambulant betreutes Wohnen etc.)

In besonders schweren Fällen und nach Vorliegen der Voraussetzungen müssen Maßnahmen nach dem PsychKG und/ oder Betreuungsgesetz eingeleitet werden und eine Basisberatung tritt somit in den Hintergrund.

#### **2.4. Suchtberatung**

Die Beratungssituation und Besonderheiten des Personenkreises aus dem SGB II sind vergleichbar mit der psychosozialen Beratung. Auf die Ausführungen unter 2.2 wird deshalb Bezug genommen.

Die Beratungssituation für Suchtkranke hat sich durch die Umsetzung des Konzeptes der Basisberatung verbessert. Es werden nun deutlich mehr Suchtkranke erreicht als noch vor der Kooperation. Die Beratungssituation ist aufgrund des "Zwangskontextes" für die Kunden der ARGE und die Mitarbeiter der Suchtkrankenhilfe atmosphärisch durchaus problematisch, die Erfolge belegen aber die Sinnhaftigkeit der Arbeit, vor allem der Aspekt der Nachhaltigkeit hat sich erfreulich entwickelt.



### III. Rahmenbedingungen

#### 1. Zuständigkeiten

##### 1.1. Schuldnerberatung

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

Ort	Träger	Träger
Dormagen	Internationaler Bund	
Grevenbroich	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH	
Jüchen	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH	Internationaler Bund
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	Caritas Sozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH	

##### 1.2. Psychosoziale Beratung

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

Ort	Träger
Dormagen	Psychosoziale Beratung des Diakonischen Werkes Rhein-Kreis Neuss
Grevenbroich	Psychosoziale Beratung des Diakonischen Werkes 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

### 1.3. Suchtberatung

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

Ort	Träger
Dormagen	Caritasverband Neuss
Grevenbroich	Caritasverband Neuss
Jüchen	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Kaarst	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Korschenbroich	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Meerbusch	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes
Neuss	Caritasverband Neuss
Rommerskirchen	Sozialpsychiatrischer Dienst des Kreisgesundheitsamtes

## 2. Erreichbarkeit

Die Standorte und Öffnungszeiten der Flankierenden Dienste und des Kreisgesundheitsamtes sind der Anlage 1 zu entnehmen.

### **3. Abläufe**

Das Angebot der flankierenden Dienste und des Kreisgesundheitsamtes ist sehr vielseitig und ergänzt sich in der Unterschiedlichkeit der Angebote und Möglichkeiten der Träger sehr gut. Der Erfolg wird durch die hohe Kompetenz aller getragen.

Das Fachwissen und die technische Abwicklung der Verfahren und Abläufe wurden im Laufe der Zeit optimiert und durch gegenseitige Schulungen und Gespräche entsprechend angepasst. Der unmittelbare Kontakt und der Austausch sind für den Erfolg der Beratung auf dem Ziel zur Wiedereingliederung des Hilfebedürftigen unumgänglich.

#### **3.1. Schuldnerberatung**

- Zuweisung zur Schuldnerberatung durch die ARGE
- Gegenseitige Entbindung von der Schweigepflicht
- Telefonische oder persönliche Anmeldung zur Beratung einschließlich kurzer Beratung zur Abklärung der aktuellen Situation und unaufschiebbarer Fragen
- Erstberatung nach telefonischer, persönlicher oder schriftlicher Terminvergabe
- Basisberatung mit Anamnese (ggf. Existenzsicherung, Haushaltsplanung, Aufklärung/Information etc.)
- Forderungsprüfung, Aktivierung der Selbsthilfe
- Sanierungsplanung
- Umsetzung der Sanierungsplanung möglichst unter Einbeziehung der Eigeninitiative und Leistungsfähigkeit des Klienten. Je nach Möglich- und Fähigkeiten z.B. Vorbereiten des Insolvenzverfahrens als Serviceleistung der Schuldnerberatung oder bspw. im Rahmen der Gruppenarbeit unter gelenkter Hilfe der Beratung, jedoch in Eigenleistung des Klienten.

Der Internationale Bund bietet an den Standorten Jüchen und Nievenheim Beratung ohne vorherige Terminvergabe an. Das Diakonische Werk Neuss bietet an den Standorten Neuss und Korschenbroich eine offene Sprechstunde an.

#### **3.2. Psychosoziale Beratung und Suchtberatung**

- Zuweisung zur psychosozialen Beratung und Suchtberatung durch die ARGE
- Gegenseitige Entbindung von der Schweigepflicht
- Telefonische Anmeldung zur Beratung durch die ARGE oder den Hilfebedürftigen einschließlich kurzer Beratung zur Abklärung der aktuellen Situation und unaufschiebbarer Fragen

- Vergabe eines Beratungstermin innerhalb von 14 Tagen
- Basisberatung mit Anamnese  
In der Basisberatung, die in der Regel vier Beratungsgespräche umfassen soll, wird der individuelle Hilfebedarf ermittelt, durch:
  - Kontaktaufnahme, Abklärung der Erwartungen, Klärung der Formalitäten
  - Vereinbarung über den Ablauf der Beratung, Erstellung eines Hilfeplanes
  - Aufbau einer tragfähigen Beratungsbeziehung
  - Erstellung einer vorläufigen psychosozialen Diagnose, bei Bedarf kollegiale Fallberatung der Mitarbeiter durch einen Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie
  - Erarbeitung einer Behandlungsmotivation
  - Informationsvermittlung zur Sucht- und/ oder psychischen Erkrankung
  - Informationen zum Hilfesystem

Das Problem bzw. die Erkrankung des Betroffenen wird im Rahmen der Basisberatung durch eine fachliche Einzelfallanalyse identifiziert. Die Hilfeplanung wird dementsprechend individuell danach ausgerichtet und durchgeführt. Die Hilfebedürftigen verbleiben in der Beratung oder verlassen diese mit einer Empfehlung oder sie werden in andere Maßnahmen vermittelt (Beratung, Vermittlung, ambulante Rehabilitation, Angebote für Kinder von Suchtkranken, Angehörigengruppen, Familienberatung, Betreutes Wohnen, Tagesstrukturangebote, Kooperationsverträge mit den Kliniken etc.).

## **IV. Zusammenarbeit**

### **1. Kommunikationsstruktur im Beratungsprozess**

Die Form der Kommunikation lässt sich wie folgt unterscheiden:

#### **1.1 Formale Zuweisungsverfahren und die Abwicklung der Beratung**

Das formale Zuweisungsverfahren sieht mittlerweile eine Kontaktaufnahme zwischen der ARGE Rhein-Kreis Neuss und der Beratungsstelle über eine rein internetbasierte Informationsübermittlung vor.

Im April 2008 wurde die sog. ISI-Datenbank eingeführt, um die bisherigen blauen Nachweishefte abzulösen. Diese Veränderung war erforderlich, da sehr viele Hilfebedürftigen die Nachweishefte verloren oder vergaßen. Dies verursachte einen unverhältnismäßig hohen und doppelten Arbeitsaufwand für alle Beteiligten. Die Meldung der Hilfebedürftigen über die ISI-Datenbank ermöglicht ein schnelles und unkompliziertes Zuweisungsverfahren. Der Träger wird in die Lage ver-

setzt, Kundenströme zu erkennen und mit entsprechender interner Steuerung darauf zu reagieren.

Nimmt der/die Kunde/in nach der Zuweisung Kontakt zur Beratungsstelle auf und spricht zur ersten Beratung vor, startet die flankierende Beratung (Basisberatung). Die Beratungsstelle kennzeichnet die Aufnahme der Beratung, so dass die Mitarbeiter/innen der ARGE umgehend sehen können, ob der/ die Kunde/in sich im Beratungsprozess befindet.

Nach vier Terminen, spätestens aber nach 3 Monaten wird der Datensatz als „abgeschlossen“ gekennzeichnet und der ARGE Rhein-Kreis Neuss eine Rückmeldung gegeben.

Einzelne Berater/innen der Fachstellen fügen die Rückmeldung in den Kommentar der ISI-Datenbank ein. Andere geben telefonische Rückmeldung, vereinbaren ein gemeinsames Gespräch zwischen dem/ der ARGE-Mitarbeiter/in und dem/ der Kunden/in oder geben postalisch oder per E-Mail eine schriftliche Rückmeldung zum Beratungsstand.

## **1.2 Kundenorientierte Kommunikationsstruktur.**

Die Kundenorientierte Kommunikationsstruktur ist ein Austausch, der weit über das formale Zuweisungsverfahren und die beschriebene Abwicklung der Beratung hinausgeht.

Häufig findet zeitgleich mit der Zuweisung oder nach Abschluss der Basisberatung ein persönliches Gespräch zwischen der ARGE-Fachkraft und der Beratungsstelle statt. Zielsetzungen, Erwartungen und Besonderheiten werden ausgetauscht. Nach Beendigung der Basisberatung wird häufig weiterhin gemeinsam an der Zielerreichung und der Förderung der Hilfebedürftigen gearbeitet. Die zunehmende Abstimmung über den Zeitpunkt einer Maßnahmenaufnahme, die Kontaktintensität, die kurz-, -mittel-, oder langfristigen Ziele, die Entwicklungen, Außeneinflüsse, Teilschritte etc. sind gute Beispiele für einen kunden- und zielorientierten gemeinsamen Beratungsprozess, der im Laufe der Zeit professionell entwickelt wurde.

Die oben beschriebenen Kommunikationswege setzen immer eine Entbindung der Schweigepflicht voraus. Mit der Zuweisung zu einer Beratungsstelle nimmt die ARGE eine Erklärung zur Entbindung der Beratungsstelle von der Schweigepflicht auf. Diese wird der Beratungsstelle oder dem Kreisgesundheitsamt vom Betroffenen ausgehändigt. Erst danach ist die Beratungsstelle befugt, einen Eintrag in die ISI-Datenbank vorzunehmen. Der Datenschutz umfasst dabei bereits die Information, ob der Hilfebedürftige Kontakt zur Beratungsstelle aufgenommen hat oder nicht.

Häufig werden die datenschutzrechtlichen Bestimmungen als hinderlich, kompliziert und arbeitsintensiv empfunden. Der Schutz und die Persönlichkeitsrechte des Einzelnen sind aber zu wahren und rechtfertigen die o.g. Vorgehensweise.

## **2. Erkenntnisse aus der gemeinsamen Arbeit**

### **2.1 Die Schuldnerberatung im Rhein-Kreis Neuss**

Eine Überschuldungssituation und das Leben von ALG II bindet bei einigen Hilfebedürftigen so viel Energie, dass sie es nicht schaffen, sich aktiv um Arbeit zu bemühen, wegen Pfändungen keinen Sinn in der Aufnahme einer Arbeit sehen oder trotz Motivation wegen drohender Lohnpfändungen für den Arbeitgeber uninteressant sind.

Die Schuldnerberatung ist daher ein wichtiges Förderinstrument, um den bestehenden Kreislauf zu durchbrechen und für die Hilfebedürftigen eine Perspektive für die Zukunft zu schaffen.

Durch den bestehenden Kooperationsvertrag und die Fördermöglichkeiten genießen die Hilfebedürftigen, die den Beratungsstellen über die Basisberatung zugewiesen werden, verkürzte Wartezeiten. Grundsätzlich sollte die erste persönliche Beratung innerhalb von 14 Tagen stattfinden. Wegen der steigenden Zuweisungszahlen und der gesellschaftlichen Gesamtentwicklung (immer mehr verschuldete Haushalte) kommt es aber phasenweise standortbezogen zu zeitlichen Verzögerungen. Die Beratungsstellen begegnen dieser Entwicklung durch das Angebot, die offene Sprechstunde zu nutzen, um dringliche Fragen beantworten zu können oder den Hilfebedürftigen eine "Checkliste" mitzugeben, um den Termin weitestgehend vorzubereiten.

Insgesamt kann von einer guten Zusammenarbeit gesprochen werden. Gegenseitige Hospitation, enge Kontakte und räumliche Nähe haben hier zu erheblichen Verbesserungen geführt.

## **Besonders Positives**

Die telefonische Erreichbarkeit der Beratungsstellen und der Fachkräfte untereinander hat sich 2008 sehr positiv entwickelt.

Der überregionale Praktikerkreis hat sich weiterhin nicht bewährt und wurde im zweiten Halbjahr 2008 aufgelöst. An seine Stelle sind regionale Treffen getreten, die einen Austausch aller mit dem Fall betrauten Fachkräfte ermöglicht. Insbesondere die Einbindung der Leistungsbereiche der ARGE wird sich noch einmal positiv auf die Zusammenarbeit auswirken. Der Austausch über persönliche Werte, Haltungen, Rahmenbedingungen und Grenzen sind wichtig, um die unterschiedlichen Beratungs- und Arbeitsansätze transparent zu machen und das gegenseitige Verstehen zu ermöglichen. In Neuss wird darüber hinaus im Jahr 2009 jeweils ein Beratungsgespräch der Schuldnerberatung mit der zuständigen Vermittlungsfachkraft der ARGE geführt.

Auch die Einführung der internetbasierten Datenbank hat sich als positive Veränderung etabliert. Das Verfahren hat bei allen Beteiligten zu einem besseren Überblick geführt und eine zusätzliche, unkomplizierte Kommunikationsplattform geschaffen.

## **2.2 Die psychosoziale Beratung und die Suchtberatung**

Nicht alle Hilfebedürftigen haben eine Problemeinsicht oder verfügen über eine Veränderungsmotivation, wenn sie über die Basisberatung den entsprechenden Stellen zugewiesen werden. Im Vergleich zu den überschuldeten Hilfebedürftigen treffen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der psychosozialen- und Suchtberatung sehr häufig auf Krankheitsbilder, die eine kurzfristige Veränderung nicht oder nur minimal zulassen. Der Abbau der vorliegenden Hemmnisse ist hierdurch nur sehr kleinschrittig und über einen längeren Prozess möglich. Auch hier wird das langfristige Ziel einer Integration verfolgt.

Die hohe Fachlichkeit, die durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungseinrichtungen sichergestellt wird, kann durch die Fachkräfte der ARGE Rhein-Kreis Neuss nicht geleistet werden. Für die ARGE Rhein-Kreis Neuss nimmt die Möglichkeit, Hilfebedürftige, die sich in einer Lebenskrise befinden, suchtmittelabhängig oder psychisch krank sind, kurzfristig an die flankierenden Dienste anbinden zu können, einen hohen Stellenwert ein. Die erforderliche, spezifische Beratung ist auf dem Weg zur (Wieder-)Herstellung der Integrationsfähigkeit eine zwingende Voraussetzung. Die klassische Förderung über Projekte und Maßnahmen ist bei oben beschriebenen Personenkreis nicht zielführend. Die Integrationskette startet bei der Vernetzung und der Beratung der Hilfebedürftigen.

## Besonders Positives

Der fallbezogene Austausch hat sich sehr gut weiterentwickelt. Die Fallberatung im Rahmen der quartalsmäßigen Treffen bietet den Praktikern/innen eine Reflektionsmöglichkeit und fördert den Einblick in das Aufgabengebiet des anderen. Erwartungshaltungen, Unsicherheiten und Handlungsstrategien können so aufgedeckt, besprochen und angegangen werden.

Neben den Fallbesprechungen erfolgen prozessorientierte Rücksprachen, die ein Reagieren auf die aktuelle Falldynamik ermöglichen.

Auch die unterschiedlichen Beratungsansätze der Wohlfahrtsverbände und des Kreisgesundheitsamtes bieten eine Vielzahl von Facetten und bereichern das Angebot. So laden die Caritas Sozialdienste die Hilfebedürftigen aktiv zum Beratungsgespräch ein. Bei Terminversäumnis erhalten die Hilfebedürftigen ein weiteres Beratungsangebot. Diese aktive Vorgehensweise soll zu einem "Schwellenabbau" führen und die Quote der erfolgreichen Beratungen erhöhen. Der sozialpsychiatrische Dienst des Gesundheitsamtes setzt dagegen auf die selbstverantwortliche Kontaktaufnahme und Wahrnehmung der Beratungstermine. Die notwendige Änderungsbereitschaft und die Motivation werden hier bereits abgefragt. Der Gefahr einer Co-Abhängigkeit des Helfersystems und einer Verschleppung der Problematik soll so vorgebeugt werden. Beide Vorgehensweisen haben ihre Berechtigung und zeigen Erfolge. Positiv ist, dass sich beide Träger bewusst und fachlich begründet für ihre Vorgehensweise entschieden haben.

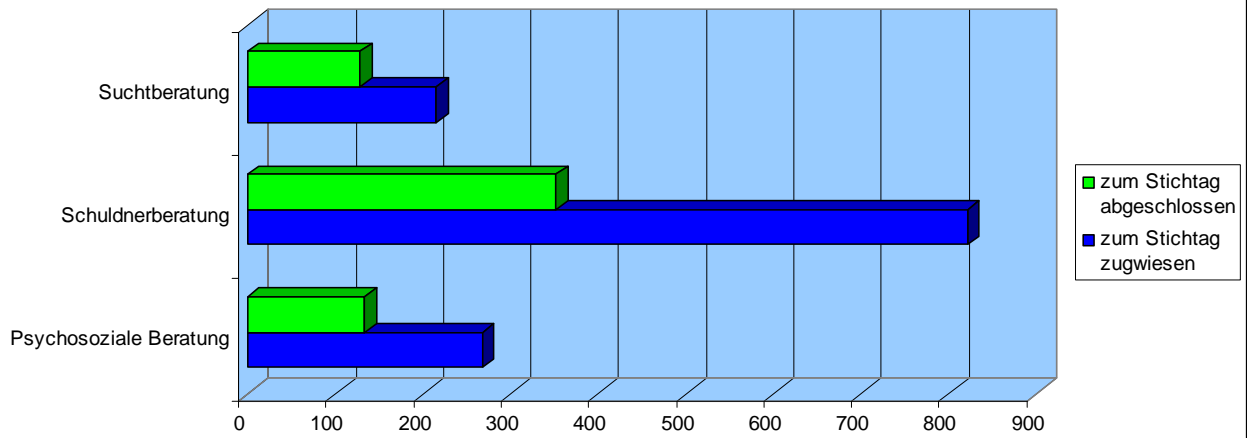
## V. Statistik/ Controlling

<b>Statistik ISI-Arge RKN Flankierende Dienste</b>	
<b>Zeitraum</b>	<b>06.08 - 06.09</b>
<b>Stichtag</b>	<b>20.06.2009</b>

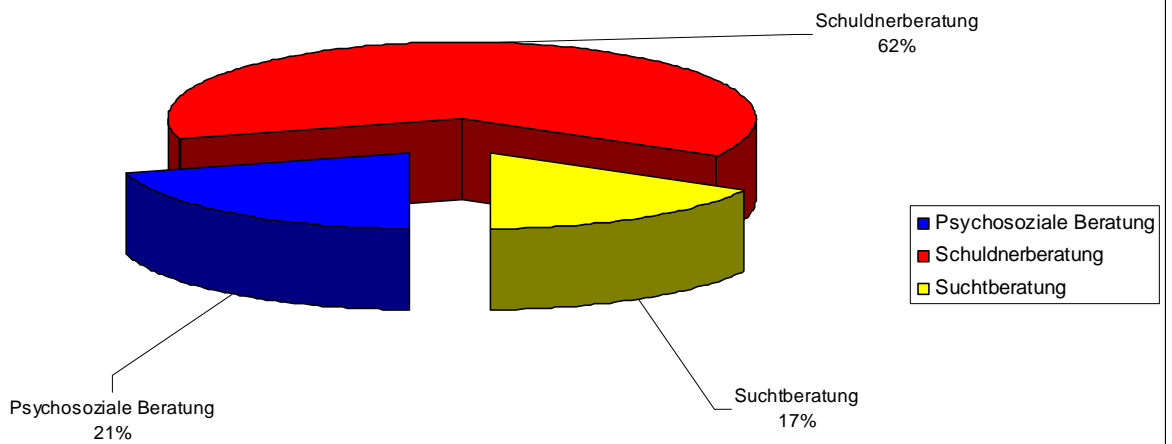
	zum Stichtag <b>zugewiesen</b>	zum Stichtag <b>abgeschlossen</b>	%
Psychosoziale Beratung	268	134	50%
Schuldnerberatung	822	352	43%
Suchtberatung	216	129	60%
<b>Flankierer "Gesamt"</b>	<b>1306</b>	<b>615</b>	<b>47%</b>



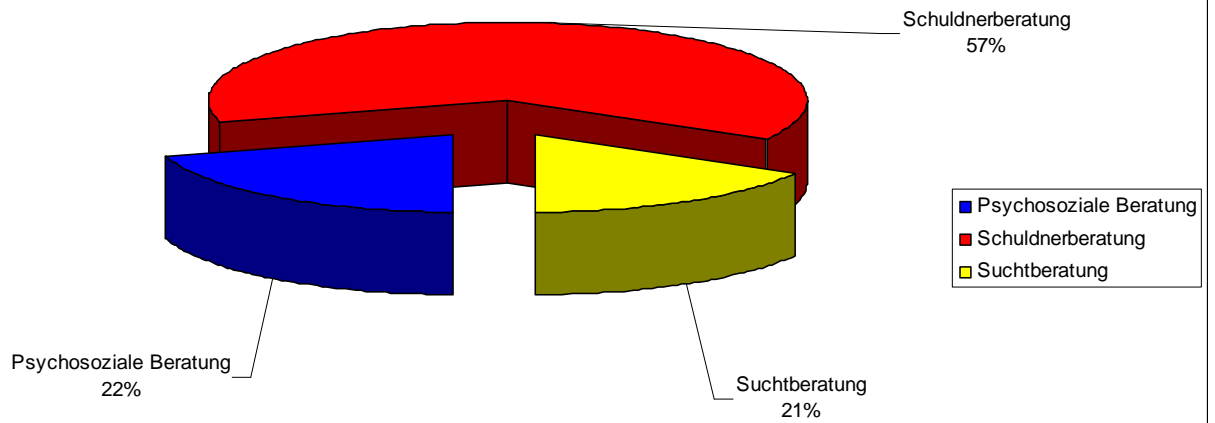
**Statistik "Flankierer"**  
**Zeitraum Juni 2008 - Juni 2009**



**Verteilung der "Zugewiesenen"**  
**Zeitraum Juni 2008 - Juni 2009**



**Verteilung der "Abgeschlossenen"**  
**Zeitraum Juni 2008 - Juni 2009**



## **VI. Resümee**

Die Zusammenarbeit zwischen den Flankierenden Diensten, dem Gesundheitsamt des Rhein-Kreis Neuss und der ARGE Rhein-Kreis Neuss ist intensiv und hat sich bewährt. Die regelmäßigen Treffen der Praktiker und der Geschäftsführer haben hierzu maßgeblich beigetragen. Eine Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Aufträgen, Zielsetzungen und Beratungsansätzen wird auch zukünftig als wichtiger Bestandteil die Zusammenarbeit prägen.

Alle Beratungsstellen schaffen es, Hilfebedürftigen über die Basisberatung hinaus anzubinden. Dies spricht für die qualitativ gute Arbeit der Fachleute. Die Auseinandersetzung mit den eigenen Hemmnissen und die Bereitschaft, daran zu arbeiten, sind zwingende Voraussetzung, um mittel- bis langfristig die Integrationsfähigkeit wieder herzustellen und so die Aufnahme einer Arbeit zu fördern.

Die Zuweisung zur Basisberatung ist für viele Hilfebedürftige nur der erste Schritt von einer langen, anstrengenden Wanderung mit Höhen und Tiefen.

## **VII. Ausblick**

Die ungeklärte Zukunft der Organisationsform ARGE führt auch in der Zusammenarbeit mit den Flankierenden Diensten zu Verunsicherung. Durch das Engagement und den Einsatz aller Beteiligten wurde viel erreicht und die Aussicht, dies durch veränderte Strukturen zu verlieren oder in Teilbereichen neu aufsetzen zu müssen, ist mit Frustration und Sorge verbunden. Die gemeinsame Arbeit zeichnete sich aber vor allem durch den Willen, für die Betroffenen das Beste zu erreichen aus und so besteht Einigkeit darüber, den begonnen Prozess fortzusetzen und gemeinsam an der Förderung der Hilfebedürftigen zu arbeiten.

Die Abläufe und Verfahrensweisen sind laufend zu überprüfen und ggfs. zu optimieren. Dabei wird auch zu überlegen sein, inwieweit die ARGE bereits im Zuweisungsverfahren die Beratung mit konkreten Fragestellungen und Anliegen verbindet, die es den Beratungsstellen erleichtern, noch zielgerichteter die Beratung anlegen zu können, ohne den individuellen Beratungsprozess zu stark einzuengen.

Die Fragen nach den Kriterien für Erfolg der Flankierenden Dienste für die Zielsetzung der ARGE und die Darstellung der erfolgreichen Arbeit rücken immer mehr in den Fokus. Zum Thema Erfolgsmessung wurde deshalb ein Arbeitskreis eingerichtet, ein erstes Konzept entwickelt und die Erhebung von Messkriterien ab 2010 ins Auge gefasst.