

Johannes Denninger
Holger Ehlers
Jens Heiser
Andreas Wolf

Beratung nach Maß

**Vereinbarungsentwürfe zur Umsetzung
des § 93 BSHG in der ambulanten
Wohnungslosenhilfe**

Ein Pilotprojekt der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V.



**Ambulante Hilfe Hamburg e.V.
Praxis und Sozialplanung Heft 6**

Impressum

Herausgeber Ambulante Hilfe Hamburg e.V.
Ludolphstraße 60
20249 Hamburg

Redaktion Joachim Döbler, Holger Ehlers, Jens Heiser
Satz/Graphik/Layout Kirsten Döbler
Belichtungen Schwendowius, Braunschweig

Auflage 500

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.
Hamburg, im August 1998

Inhalt

	Seite
Editorial	4
 Beratung nach Maß	
Dokumentation und Erfolgskontrolle vor dem Hintergrund entgeltorientierter Finanzierung in der Wohnungslosenhilfe (Andreas Wolf)	
1 Einleitung	8
2 Thema "Qualität und Dokumentation"	9
3 Ambulante Hilfe Hamburg e.V.	12
4 Das Projekt	13
5 Projektverlauf und Ergebnisse	16
6 Perspektiven (Grundsatzfragen und Anregungen)	21
 Anhang	 30
Gesetzestext § 93 BSHG	
Vertragsentwurf	
Jahresauswertungen	

Editorial

Die sozialen Dienste stehen unter Modernisierungsdruck. Trotz sich abzeichnender Versorgungslücken wirken Vorschläge, weitere Bedarfslagen auf weiter steigendem Niveau in soziale Sicherungssysteme einzubeziehen, wenig überzeugend. Ausschlaggebend hierfür sind zum einen die hinlänglich diskutierten Zukunftschancen des Sozialstaates zwischen gesellschaftlich wachsendem Problemdruck und leeren öffentlichen Kassen. Zum anderen stützt sich diese Skepsis auf eine breite Diskussion über die Leistungsfähigkeit und die sozialpolitische Verfassung soziale Dienste. Unter erheblichem Druck stehen neben den Ämtern der Sozialverwaltung insbesondere auch die Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege. Seit mehr als einem Jahrzehnt bescheinigt die Verbändeforschung den großen Trägern historischen Wildwuchs, bürokratische Verkrustung, Mittelverschwendung und Mißmanagement sowie ein gestörtes Verhältnis gegenüber alternativen Formen gesellschaftlicher Problembearbeitung. Besonders schwer wiegt der Vorwurf berufsständischen Besitzstandsdenkens, da er unmittelbar auf die sozialen Professionen durchschlägt.

Seit Anfang der 90er Jahre werden deshalb unter dem Leitbegriff des "New Public Management" verstärkt Vorschläge zum Umbau des Dienstleistungssektors diskutiert. Davon ist die institutionalisierte Sozialarbeit nicht ausgeschlossen. Im Gegenteil. Inzwischen schlägt diese Diskussion theoretisch und praktisch in Form eines massiven Veränderungsdrucks über weitreichende sozialrechtliche Reformen, vor allem aber über die durch Kommunen und Fachbehörden lancierten Verwaltungsmodernisierungen in den beruflichen Arbeitsalltag durch. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sehen sich zunehmend mit Optimierungsbemühungen konfrontiert, in deren Folge ihre Dienste daraufhin überprüft werden, ob sie nötig sind, ob sie in öffentlich finanziert Trägerchaft sinnvoll sind, inwieweit sie die gesteckten Ziele erreichen und ob sie das mit vertretbarem Mittelaufwand tun. In diesem Kreuzfeuer zwischen Expertenkritik und ökonomischer Sozialgestaltung droht auch die gesellschaftliche Legitimation und die Grenzsicherung der Sozialarbeit zu erodieren. Als zumeist öffentlich erbrachte personenbezogene Dienstleistung muß sie sich nun - nach den fetten Jahren beruflicher Expansion - dem mit Wirtschaftlichkeitserwartungen und Erfolgskontrollen aufgeladenen Prinzip der Staatseinschränkung stellen. Professionalität und öffentliche Mittel, so scheint es, kann künftig nur noch reklamieren, wer verständlich und meßbar

nachweisen kann, was er warum auf welche Weise, mit welchem Aufwand, mit welchen Mitteln und mit welcher Wirkung tut.

Seit etwa acht Jahren werden die entsprechenden Steuerungsmodelle, die soziale Einrichtungen Kosten-Nutzen-Kalkülen unterwerfen und nach dem neuen Leitbild des Dienstleistungsunternehmens umformen wollen, intensiv diskutiert. Die wesentlichen Elemente dieser neuen Steuerungslogik sind inzwischen hinlänglich bekannt: Ausgangspunkt der Reformvorhaben ist der Aufbau unternehmensähnlicher Organisationsstrukturen mit einer klaren Abgrenzung zwischen Politik und Verwaltung. Im Rahmen eines "dezentralen Ressourcenmanagements" wird den fachlichen Einheiten/Einrichtungen die Entscheidungsverantwortung sowohl für den personellen und finanziellen Ressourceneinsatz als auch die Leistungserbringung übertragen. Die Rechenschaftspflicht einer Einrichtung gegenüber dem öffentlichen Träger wird auf der Grundlage eines "Kontraktmanagements" eingelöst. Einrichtungen operieren demnach in einem vertraglich festgelegten Rahmen, der Vereinbarungen über Leistungsinhalte und -standards, über Kontroll- und Vergütungsmodalitäten einschließt. Monetäre Planungsgrundlage für die Einrichtungen ist das verfügbare "Budget", das prospektiv durch die Höhe der klientenbezogenen abrechenbaren Leistungen limitiert und als "erfolgsabhängige" Einzelfallfinanzierung durch Methoden der Qualitätskontrolle abgesichert wird.

Arbeitstechnische Voraussetzung für die Umstellung auf leistungsgerechte Entgeltstrukturen ist ein (EDV-gestütztes) Informations- und Berichtswesen ("Controlling"), das soziale Hilfen in objektivierbare Leistungseinheiten übersetzt - ein standardisiertes System aus Leistungsbeschreibungen und korrespondierenden Kennziffern zur Quantifizierung von Kosten und zur Bemessung von Erfolgen. Kernbegriff der "Neuen Steuerungsmodelle" ist deshalb das "Produkt", mit dessen Hilfe die in Teilleistungen zerlegten sozialen Dienste hinsichtlich ihrer Ziele, ihrer Effizienz und ihrer Ergebnisse geplant, gemessen, bewertet und verglichen werden sollen. Diese am "Output" orientierte Organisationssteuerung ist angewiesen auf Konzepte und Verfahren der "Qualitätssicherung", die alle Beteiligten in den Zustand der Souveränität zu versetzen scheint: die Leistungsträger in den Zustand der Planungssouveränität, die unter den marktförmigen Bedingungen konkurrierender Sozialgewerbe einen preisbewußten Vergleich

von Einrichtungen und Maßnahmen ermöglicht. Die sozialen Professionen erhoffen sich fachliche Souveränität. Generiert die betriebswirtschaftliche Grammatik doch Leistungsbilanzen, die als legitimationsmächtige Chiffren eine vertrauensbildende Darstellung unverwechselbarer Expertenschaft versprechen. Und die Leistungsempfänger dürfen sich endlich im Zustand der Kundensouveränität wähen. An die Stelle der professionalistisch verengten Problematierungs- und Zuweisungslogik tritt die "marktvermittelte Bürgerfreiheit", in der Hilfebedürftige den Vertretern des formellen Sektors mit eigenen sozialen Deutungen, souveränen Leistungserwartungen, aber auch mit privater Risikoverantwortung aushandelnd gegenüberreten.

Soweit die Theorie. Was in den Arbeitspapieren der KGST zunächst noch modellhaft vorstrukturiert wurde, ist inzwischen auf breiter Front in die öffentliche Verwaltungen implementiert: vorzugsweise in die Kinder- und Jugendhilfe, in Hamburg vor allem auch im Bereich der Drogenhilfe. Allerdings mit Adaptionproblemen und, wie zahlreiche Studien belegen, mit durchaus zweifelhaftem "outcome". Instrumentalisiert für die Durchsetzung von Sparplänen, werden die Ideen der "Neuen Steuerung" in einer Weise deformiert, die inzwischen auch ihre Befürworter zwingt, verstärkt über die Grenzen der Ökonomisierung, Probleme bei der Wirkungsanalyse sowie Risiken im Einsatz von Kennzahlensystemen nachzudenken.

Lassen wir uns also von den als Innovationsschub für die berufliche Praxis Sozialer Arbeit verkauften Glaubenssätzen nicht täuschen: Kostensenkung selbst avanciert zum entscheidenden Steuerungs- und Qualitätskriterium. Mit Effizienz im Sinne von Wirkungsmessung hat dies wenig zu tun. Ebenso wenig mit der Gewährleistung bedarfsgerechter und fachlich qualifizierter Dienste. Wohl aber mit Effizienz im Sinne der Rationalisierung und Rationierung wohlfahrtsstaatlicher Leistungen.

Doch auch ungeachtet ihrer Instrumentalisierung für kommunale Sparprogramme bleibt zweifelhaft, ob Soziale Arbeit als kontextabhängige und interaktive persönliche Hilfeleistung in Modellen zweckrationalen Organisierens abbildbar ist, ohne die ihr eigenen fachlich-methodischen Grundlagen aufzugeben, oder, was schwerer wiegt, sich den in der technischen Vernunft unkenntlich gewordenen Herrschaftszusammenhängen (Habermas) zu unterwerfen. Professionelles Helfen funktioniert weder im Sinne eines optimalen Maßnahmenkatalogs mit prognostizierbaren und kontrollierbaren Effekten, noch darf es sich eifertig über Sachzwänge oder die operative Logik technischer Machbarkeit legitimieren. Im

übrigen sei angemerkt, daß ein Modernisierungskonzept, das auf instrumentelle Programmstrukturen setzt, allenfalls zur Ideologieproduktion taugt. Theoretisch (und praktisch) sind triviale Steuerungsansätze, die von klar definierten Problemfeldern und Ergebnispräferenzen, eindeutigen input-output Relationen und festgelegten Ablaufprozessen ausgehen, längst durch evolutionäre Managementtheorien abgelöst. Diese gehen davon aus, daß in komplexen und sich selbst steuernden Systemen ein positives Wissen, das ein den Besonderheiten eines Einzelfalles oder eines sozialen Prozesses adäquates Intervenieren ermöglicht, in der Regel weder vorliegt noch erworben werden kann. Insofern sind auch sozialarbeiterische Kompetenzen aus den "neuen" Steuerungsmodellen nicht ableitbar.

Wozu also die angestrebten Bemühungen? Sicher kaum, um ein wenig mehr "Bürgernähe" zu ermöglichen. Und wenn es auch amüsiert, wie die neuen Begrifflichkeiten unzähligen Fortbildungen, Tagungen und Fachausschüssen zu einem "beglückenden Eindrucksmanagement" (Schneider) verhelfen, so ist dies doch mehr als nur modische Sprachverschiebung vom Psychobabble der 70er Jahre zur alerten Management-Rhetorik der 90er. Wer die Ökonomisierung des medizinischen und pflegerischen Versorgungssystems mit seinen Tendenzen zur Deregulierung von Leistungen und zur (Re)Privatisierung von Risiken aufmerksam verfolgt und wer die hektischen Diskussionen um den Einsatz von Effizienz-, Qualitäts- und Erfolgskriterien richtig würdigt, dem kann die Gründlichkeit und die Tragweite, mit der auch die Handlungslogik Sozialer Arbeit neu bestimmt wird, kaum entgehen. Mit den Leitkategorien der "Kunden- und Produktorientierung" werden elementare Hilfestrukturen umgebrochen und in Form von Leistungsvollzügen an rechtlich-administrativen Vorgaben ausgerichtet. Zurecht darf deshalb mit Specht-Kittler von einer "stillen Revolution" gesprochen werden.

Nun liegt es durchaus in der Logik der Verbetriebswirtschaftlichung, soziale Dienste nicht nur an Kontrollinstrumente, sondern auch an Prozesse der Wertbildung anzukoppeln. Zerlegt in beschreibbare Teilleistungsbereiche und gewichtet nach Leistungsqualitäten, können soziale Hilfen dann - versehen mit entsprechenden "Investitionsanreizen" und "Qualitätskontrollen" - auf unterschiedliche Kostenträgerschaften und Professionen verteilt, von Expertendomänen abgekoppelt oder gemäß den Gesetzen des Marktes, der Generationsbeziehungen und der Gemeinschaftsbildung neu vermessen werden. Die gesellschaftlichen und berufspolitischen Konsequenzen der betriebswirtschaftliche Revolutionierung Sozialer Arbeit offenbaren sich also erst dem, der auch in

den Regelungsinhalten des reformierten § 93 BSHG die Optionen einer neu ausbalancierten Wohlfahrtsproduktion erkennt. "Eigenverantwortlichkeit, Solidarität und Deregulierung" sind die zentralen Wertbegriffe eines neuen Rechts- und Staatsverständnisses. Zusammen mit (europäischen) Konzepten zur Förderung zivilgesellschaftlichen Engagements und marktförmiger Strukturen setzen sie Akzente in Richtung auf eine Neu- und Umverteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen öffentlichem und privatem, formellem und informellem Bereich, zwischen kollektiver und individueller Risikoverantwortung, zwischen Staat, Gemeinschaft und Wirtschaft.

Die Sozialarbeit hat dem bislang nur wenig entgegenzusetzen. Im Gegenteil: Mit Erstaunen müssen wir zur Kenntnis nehmen, mit welcher Unbekümmertheit das neue Paradigma der "sozialen Dienstleistung" auch von den in der Berufspraxis stehenden Akteuren übernommen wird. Obwohl insbesondere aus dem Bereich der Jugendhilfe inzwischen eine Fülle an theorie- und erfahrungsgesättigten Untersuchungen und Streitschriften über die Insuffizienzen des "Kundenbegriffs" oder die Risiken der "Modernisierung" durch neue Steuerungsmodelle vorliegt, verharren die damit befaßten Fachgremien eher im Zustand praktischen Erfindungsreichtums. In immer neuen Varianten beglücken sie die Fachwelt mit Produktgruppen und einprägsamen Qualitätsheuristiken.

Wesentliches Antriebsmoment hierfür ist oft der Glaube, mit dem Umbau des Sozialstaates seien Chancen für eine innovative Berufspraxis verbunden, zu meist wohl aber die Hoffnung, mit der Übernahme der quantitativen Logik wirtschaftlich optimierten und meßbaren Helfens sozialen Einrichtungen und Berufen endlich jene Akzeptanz zu verschaffen, die intern eine selbstsichere Fachlichkeit ermöglicht und externen Systemen wie Politik, Wirtschaft und Öffentlichkeit den Anschluß an eine unverwechselbare und unverzichtbare Expertenschaft. Neben der "Blendwirkung", die von den durchweg positiv besetzten Managementkonzepten ausgeht, sollten wir aber den sozialen Druck nicht unterschätzen, "der aus der übergreifenden Verwaltungsreform auf die einzelnen Bereiche weitergegeben wird, die sich in erster Linie darum zu bemühen haben, Anschluß an ein vorgegebenes Arbeitssystem zu finden." (H.-U.Otto) So ist zu vermuten, daß Sozialarbeiter auch aus Angst um ihren Arbeitsplatz - gleichsam im vorausseilenden Gehorsam - betriebswirtschaftliche Denkstrukturen übernehmen. Dann allerdings, wenn Sozialarbeit das Selbstverständnis als Theorie verliert, wird sie an andere Disziplinen verloren gehen. Die Folge: Sie wird auch praktisch indifferent und orientierungslos.

Insofern ist der Anschluß an "erfolgreiche" Codes zwar verlockend, befördert aber ohne eine ergänzende Selbstvergewisserung über fachliche Standards im politisch-institutionellen Kontext der Sozialgestaltung letztlich jene Dienstbarkeit, deren Geschäft die Selbstauflösung ist.

Um so bedeutsamer ist deshalb das von der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V. entwickelte Pilotprojekt "Beratung nach Maß", das mit der nun vorliegenden Dokumentation einen vorläufigen Abschluß findet. Die Zielsetzung des Projekts leitet sich unmittelbar ab aus den mit der Neufassung des § 93 BSHG verbundenen Anforderungen, wonach Träger der Sozialhilfe zur Übernahme der Vergütung für die Leistungen nur dann verpflichtet sind, wenn mit dem Einrichtungsträger (oder seinem Verband) gem. § 93 a Abs.1-3 Vereinbarungen über den Inhalt, den Umfang und die Qualität von Leistungen, die Vergütungen sowie die Prüfung der Wirtschaftlichkeit und der Leistungsqualität abgeschlossen werden. Unterhalb der Ebene der Landesrahmenverträge erhebt die Ambulante Hilfe Hamburg e.V. hiermit den Anspruch, an der konkreten Ausgestaltung zukünftiger Angebote im Bereich der Wohnungslosenhilfe mit einem eigenen Umsetzungsentwurf zum neu gefaßten § 93 BSHG mitzuwirken. Vorgelegt wird eine 3teilige Mustervereinbarung, die sich den gebotenen Reformen initiativ stellt und versucht, die Regelungsdichte und -tiefe in sinnvollen Grenzen halten, die für den 72er Bereich notwendigen Handlungsspielräume zu erhalten, insbesondere aber die fachlichen Standards einer bedarfsgerechten Hilfe zu wahren.

Dies zeigt sich vor allem im Bereich der Leistungsvereinbarungen. Der Entwurf setzt den Absurditäten der Produktentwicklung einen differenzierten Leistungskatalog entgegen, ohne die besonderen Anforderungen an eine investive Sozialarbeit, die Ziele gemeinsam mit Klienten beharrlich motivierend verfolgt, aus dem Auge zu verlieren. Den kontraproduktiven Effekten eines "kundenorientierten" Vergütungssystems begegnet er mit einem soliden Jahresarbeitszeitmodell, das neben den personenunmittelbaren Fachleistungsstunden auch indirekte Klientenkontakte und Zeitkontingente für die bürgernahe Vorhaltung von Beratungsangeboten sowie die Sicherung externer wie interner Ressourcen einbezieht.

Ein zweiter Schwerpunkt des Entwurfs liegt in den Verfahren zur Qualitätssicherung, die den Trägern sozialer Dienste im Rahmen der Prüfungsvereinbarungen auferlegt sind. Anknüpfend an die - dem pflegewissenschaftlichen Bereich entlehene - Unterscheidung zwischen Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität wird hier ein pragmatischer Ansatz verfolgt,

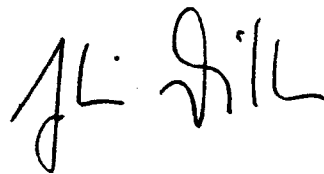
der die Erfassung der wesentlichen Einrichtungs- und Leistungsmerkmale mit einer Hilfebedarfsplanung und einer Dokumentation des Hilfeverlaufs verbindet. Den Anforderungen an eine Prüfung der Ergebnisqualität wird mit eher "weichen" Diagnoseinstrumenten, einem Abschlußprotokoll und einem Bogen zur Klientenbefragung entsprochen.

Obleich das von *Donabedian* schon 1966 entwickelte Konzept zu Datenstrukturierung sich gegenüber allzu ausgeklügelten Meßtechniken durch ein leichtes "handling" auszeichnet, ist die Messung von Wirkungen im Bereich sozialer Dienste ein heikles Unterfangen. Dies macht auch Andreas Wolf in seinem dichten und theoretisch inspirierten Projektbericht, der den Vereinbarungsentwürfen vorangestellt ist, noch einmal deutlich. Öffentliche Dienste stehen in einem völlig anderen Erbringungskontext als Formen der privatwirtschaftlichen Dienstleistungsproduktion; sie sind nicht der Logik der Profitmaximierung, sondern universellen Prinzipien der Chancengleichheit, der Gerechtigkeit und der Teilhabe verpflichtet; ihre Effekte sind ungewiß und kaum zurechenbar. Die "Überwindung sozialer Schwierigkeiten" kann ebenso die Eigenleistung eines Klienten sein wie der "Erfolg" professioneller Intervention, zufälliges Ergebnis begünstigender Umstände oder schlicht Artefakt dessen, was der Beobachter sich selbst zu beobachten gestattet.

Dies heißt nun aber nicht, daß organisiertes Helfen ohne Wirkung bliebe und daß Soziale Arbeit ohne Zielsetzung, Strukturbildung und Entscheidungsbeurteilung auskäme. Und es heißt leider auch nicht, daß das Wissen um das eigene Wirken auch als gesellschaftlich relevante Funktion wahrgenommen und mit Kompetenz- und Mittelzuweisungen honoriert wird. Für die Zukunft muß deshalb die Initiative zur wissenschaftlichen und praktischen Bestimmung fachlich qualifizierter Arbeit zurückerobert werden.

Mit überzeugenden Profilen und nachvollziehbaren Qualitätskriterien wird zu beantworten sein, welche Leistungen an die professionellen Künste des formellen Sektors gebunden gehören. Den in der Sozialarbeit Tätigen wird dies, zumal unter den Bedingungen des europäisierten "welfare mix", dreierlei abverlangen: erstens Kreativität bei der Entwicklung anschlussfähiger Medien und Argumentationsfiguren, die von Politik und Öffentlichkeit als vertrauensstiftend aufgegriffen werden können; zweitens Integrationsfähigkeit in den Strukturverschiebungen der gemischten Wohlfahrtsökonomie; drittens Standfestigkeit bei der Entwicklung eigener Qualitätskonzepte, die methodisch den je besonderen lebensweltlichen Bezügen Rechnung tragen und berufsethisch auf der sozialstaatlichen Verantwortung gegenüber den Schwachen dieser Gesellschaft insistieren.

Dafür, daß wir im Anstieg zu dieser Gratwanderung die Balance nicht verloren haben, möchten wir den Mitgliedern des Beirats danken, die an der Entwicklung und Durchführung des Projekt so konstruktiv beteiligt waren: Dr. Gerd Arentewicz, Helmut Cordes, Raimund Gerner, Christoph Güra, Jörg Heinsohn, Thomas Illing, Andrea Josefi, Verena Orth, Dietrich Potten, Prof. Barbara Rose, Andreas Wolf. Unser besonderer Dank gilt Raimund Gerner und Andreas Wolf, die durch ihre Gastfreundschaft bzw. durch ihre fachkundige Moderation und Projektbegleitung entscheidend zu dessen Gelingen beigetragen haben.



Dr. Joachim Döbler
(Stellvertretender Vorsitzender AHH)

Beratung nach Maß

Dokumentation und Erfolgskontrolle vor dem Hintergrund entgeltorientierter Finanzierung in der Wohnungslosenhilfe (Andreas Wolf)

1 Einleitung

"Am 1. Januar 1999 tritt nach dem Willen des Gesetzgebers das neue Vertragsrecht des BSHG zwischen Leistungserbringern und Leistungsträgern in Kraft. Dieses neue Recht wurde im Rahmen des Gesetzes zur Reform des Sozialhilferechts vom 23.7.96 beschlossen. Die Änderungen gegenüber dem bisherigen System sind so gravierend, daß man wohl von einem neuen Zeitalter im Verhältnis zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern, zwischen Sozialhilfeträgern und Einrichtungen sprechen muß. [...] Fast zwei Jahre sind seit Verkündung des Gesetzes vergangen. Wie wurde die Vorbereitungszeit genutzt, um die neue, "revolutionäre Philosophie" des neuen Vertragsrechts den Akteuren näherzubringen?" (Vigener, Nachrichtendienst des Dt. Vereins (NDV) 4/98, S.100)

Mit der vorliegenden Veröffentlichung kann und soll natürlich nicht die Beantwortung der Frage von Vigener für das gesamte Hilfesystem der Wohnungslosenhilfe geschweige des gesamten BSHG-Bereichs geschehen. Mit den Verlautbarungen der letzten Tage (Mitte April 1998) zur Ablehnung der unterschriftsreifen Bundesempfehlungen nach §93d Abs. 3 BSHG durch die kommunalen Spitzenverbände ist zudem erneut die Frage aufgetaucht, ob es bei der Umsetzung letztlich doch nicht nur um Kürzungen im Sozialbereich geht. Diese Skepsis hat Schoch im Jahr 1994 schon geäußert, allerdings hat er auch Hoffnungen geäußert, die nach wie vor realisierbar erscheinen. "Die Neuregelung könnte ein Weg in die richtige Richtung sein, wenn sie unter Beachtung der Rechte des Heimbewohners volks- und betriebswirtschaftliches Denken in Einrichtungen fördert und dadurch mithilft, Ressourcen-Verschwendung zu vermeiden." (Schoch, Zeitschrift für das Fürsorgewesen 7/94, S.151)

Im folgenden soll trotz vieler Unsicherheiten eine Beschreibung erfolgen, wie man auch als ein kleiner Träger in diesen "Globalproblemen des Sozialhilferechts" handlungsfähig bleiben und gesetzliche Veränderungen unter dem Aspekt der Weiterentwicklung eines Hilfesystems angehen kann. Denn daß diese innovative Entwicklung mit der (in vielen Punk-

ten zweifelhaften) Reform des BSHG zumindest in dem Verhältnis zwischen Trägern und Kostenträgern angelegt ist, zeigt neben den Ausführungen von Vigener auch eine Einschätzung des Geschäftsführers der Ev. Obdachlosenhilfe aus dem Jahr 1996: "Im Prinzip bietet das Instrument des prospektiven Pflegesatzes für die Qualitätssicherung und -entwicklung meines Erachtens durchaus Entwicklungsmöglichkeiten, weil es beide Seiten zu einem möglichst effektiven Mitteleinsatz für eine bedarfsgerechte Hilfe anhält." (Glück, Socialmanagement 1/96, S.22) Gerade in der Wohnungslosenhilfe ist ja immer wieder beklagt worden, daß zum Teil schlechte Standards nicht verbessert werden könnten, weil das Pflegesatzverfahren dazu führe, daß der effektive Mitteleinsatz verhindert werde und innovative Entwicklungen unter dem Aspekt der Bedarfsdeckung aus finanziellen und vertragsrechtlichen Schwierigkeiten (in der Regel im Verhältnis zwischen Einrichtungsträger und Sozialhilfeträger) behindert oder erschwert würden. Merchel hat in diesem Zusammenhang aber auch auf die "Absicherung" der Einrichtungen hingewiesen, die vermutlich heute dazu beitragen, daß die Veränderungen durch den §93 eben nicht nur Zustimmung erfahren. "Bisherige Finanzierungsmodalitäten für soziale Einrichtungen und Dienste haben vorwiegend die Institution im Blick: Sie sichern die Existenz der Institution, ohne daß eine differenzierte Verkoppelung zum individuellen Hilfebedarf vorgenommen wird und ohne daß die Adressaten mit irgendeiner Einflußmöglichkeit in die Modalitäten der Finanzierung der Leistung einbezogen sind. Solche Finanzierungsformen haben den Vorteil, daß sie das finanzielle Risiko eines Trägers reduzieren, sie haben aber gleichzeitig den Nachteil, daß sie innovatives und flexibles Handeln nur in geringem Maße herausfordern." (Merschel, Neue Praxis 4/95, S. 335)

Auch das Thema Qualität und Dokumentation ist im Bereich der Wohnungslosenhilfe kein neues Thema. Sieht man sich die theoretischen Veröffentlichungen der letzten Jahre an, so wird einem das Thema Qualität der Hilfe immer wieder begegnen, so z.B. Ausstattung der stationären Einrichtungen ausschließlich mit Einzelzimmern, Beratung unter sozialarbeiterisch und datenschutzrechtlich qualifizierten Rahmenbedingun-

gen, Versorgung mit Unterkunft und Wohnraum). Und auch das Thema Dokumentation hat in der Wohnungslosenhilfe seit Einführung/Weiterentwicklung der beiden heute gängigen Dokumentationssysteme auf EDV-Basis (EBIS und DWA) Anfang der 90er Jahre etwa unter dem Aspekt der "Bewertung" von Hilfen und Hilfeorganisationen immer wieder eine zentrale Rolle gespielt. Dabei ist festzustellen, daß sehr häufig abstrakte Diskussionen geführt wurden, die im Lauf der Zeit immer diffuser wurden, und daß die praktischen Ergebnisse, die ja zunehmend vorliegen, in dieser Diskussion wie auch in der Weiterentwicklung des Hilfesystems eher eine untergeordnete Rolle spielten. Zum Teil sind solche Ergebnisse - mit all ihren methodischen Problemen und "Mißbrauchsmöglichkeiten" - eher im Verborgenen bearbeitet worden oder doch wieder als isolierte, nicht verallgemeinerbare Bemühungen einzelner (Institutionen) abgelegt worden. Daß hier - schon vor der BSHG-Reform - "schlummernde Reserven" verschenkt wurden, zeigen die Ergebnisse solcher praktischen Erfahrungen (Gefährdetenhilfe 3/93 und 1/94 sowie einzelne Artikel in den Folgejahren). Die Bedeutung der Dokumentation für die Entwicklung von Qualitätssystemen in der Wohnungslosenhilfe ist zuletzt von Specht-Kittler systematisch erörtert worden. (wohnungslos 1/97)

Demgegenüber ist ein Großteil der Praxis offenbar eher aufgeregt und "klassisch sozialarbeiterisch" an diese Themen herangegangen. Neben den vielen (inhaltlich notwendigen, aber in der Anhäufung abstrakter Floskeln eher hilflos wirkenden) Warnungen vor neuen Kürzungen und "trojanischen Pferden" der Betriebswirtschaft hat es nur wenig Ansätze gegeben, sich aktiv mit den Problemen (und den tatsächlichen "feindlichen Übernahmen" durch eine platte Ökonomisierung) auseinanderzusetzen mit dem Ziel, fachlich begründete Gegenstrategien zu entwickeln oder die "innovativen Aspekte" der Gesamtentwicklung zu benennen und theoretisch und praktisch zu nutzen. Ein solcher Versuch soll nun im folgenden beschrieben werden, wobei schon hier darauf hinzuweisen ist, daß die Ergebnisse keineswegs als "Abschluß" zu bezeichnen sind, sondern ein Arbeitsergebnis darstellen, das in der praktischen Umsetzung noch zu "evaluieren" ist. Diese Arbeit nach der "eigentlichen" Arbeit scheint übrigens ein Grund zu sein, daß Konzepte und theoretische Entwicklungen "hängenbleiben". Damit beraubt sich Sozialarbeit aber meines Erachtens der einzigen Chance, den betriebswirtschaftlichen Konzepten ein (für Sozialarbeit konstitutives) Konzept entgegen oder zur Seite zu stellen, das die Gegenstandsinterpretation auf der Basis von Lebenslagen und Lebenswelten ermöglicht (als Beispiel für die Wohnungslosenhilfe:

Killmaier/Ujma, Materialien zur Wohnungslosenhilfe Band 33) und nicht nur auf die Logik der Zahl angelegt ist. Letzteres führt nämlich auch dazu, daß unter dem "Diktat der Kostenrechner" die rechtlichen, lebensweltlichen und sozialen Differenzierungen hinsichtlich der "Kunden" der Sozialarbeit verdrängt werden zugunsten einer auf "Produkte" angelegten Effektivitäts- und Effizienzstrategie. Die Schwierigkeit dieses Geschäfts ist nun, daß die Zahl offenbar heutzutage eine hohe Anziehungskraft ausübt und die schwierigen inhaltlichen Anstrengungen um eine adäquate Beschreibung (und in der Folge Erfassung) sozialer Wirklichkeit demgegenüber als mühsam und manchmal auch "unsinnig" erlebt werden, weil sie sich scheinbar nicht in Mark oder Euro umrechnen lassen.

Hier liegt nun ein Versuch vor, aus der Praxis sozialer Arbeit heraus eine Verknüpfung vorzunehmen von betriebswirtschaftlichen Anforderungen mit dem "Erbringungskontext" sozialer Dienstleistungen. Damit wird eine zentrale Vorgabe des §93 BSHG erfüllt: "Die Entgelte (im Rahmen der Vereinbarungen nach §93 BSHG Abs.1) müssen leistungsgerecht sein und einer Einrichtung bei sparsamer und wirtschaftlicher Betriebsführung ermöglichen, eine bedarfsgerechte Hilfe zu leisten." (§93 BSHG Abs. 2 Satz 2) Wie gesagt, das Projekt stellt nur einen kleinen Ausschnitt sozialer Praxis dar und sicherlich kein endgültiges Modell - aber es ist das Ergebnis praktischer Arbeit und reflektierter Erfahrung. Vielleicht ist es hilfreich, im Zusammenhang mit der "Gültigkeit" von "Neuen Modellen" auf einen Ausspruch des Philosophen A. N. Whitehead zu verweisen, damit auch etwas mehr Ruhe und Gelassenheit in die Diskussion um die "revolutionären" Umwälzungen im Zusammenhang mit den Themen Qualität und §93 BSHG kommt: Wissen hält nicht länger als Fisch.

2 Thema "Qualität und Dokumentation"

"Qualität ist das Maß von Übereinstimmung zwischen gesetzten Zielen und den durchgeführten Maßnahmen. Sie ist das Maß, worin der zu erzielende Gewinn in einer Zielvorgabe mit einem minimalen Gebrauch von Mitteln in die Tat umgesetzt wird (optimales Verhältnis zwischen Ressourcen und Resultat)."

Diese an die WHO angelehnte Definition von Qualität erscheint zunächst sehr einfach und klar zu sein. Das Problem ergibt sich, wenn wir es eben nicht mit einem Produkt zu tun haben, sondern mit (sozialen) Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit dem BSHG auch nicht unter einem profitorientierten Gesamtzusammenhang stehen, sondern durch gesetz-

liche Regelungen im Rahmen des Grundgesetzes "vorgeprägt" sind. So weist z.B. Igl deutlich darauf hin, daß schon erhebliche Unterschiede zwischen dem Bereich der Pflege und den BSHG-Leistungen festzustellen sind, weil es sich bei den Hilfen nach BSHG um Sicherungssysteme mit Rechtsanspruch handelt und nicht um Versicherungssysteme. (Igl, Einführung leistungsgerechter Entgelte bei der Hilfe in Einrichtungen nach dem BSHG, Baden-Baden 1995)

In allen Versuchen, die sozialen Dienstleistungen als Produkte zu definieren, ist sehr schnell deutlich geworden, daß dies nur unter Vernachlässigung zentraler Elemente der "Produktion" von Dienstleistungen möglich ist. Die "Uno-actu-Situation" und die damit verbundene Bereitschaft des "Dienstleistungsempfängers", an der "Produktion" der Dienstleistung mitzuwirken, sind ein entscheidendes Element. Hinzu kommt - gerade auch in der Wohnungslosenhilfe - die Problematik der Ressourcen, die überwiegend nicht im Zugriff der Beteiligten liegen. Hier wäre es zwar denkbar, die "Zugriffsmöglichkeit" auf die Ressourcen (z.B. Wohnung, Arbeit etc.) monetär zu erleichtern, was sich dann auf den Preis der Dienstleistung auswirken würde. Im bescheidenen Umfang werden solche Experimente gemacht ("Kopfprämien" für erfolgreiche Arbeitsvermittlung), was aber dazu führt, daß die "schlechten Risiken" im "Kundenbereich" ausgegrenzt werden. Da zudem die Abnehmer von Dienstleistungen in der Regel nicht über die Möglichkeit verfügen, die Dienstleistungen zu bezahlen, verfestigt sich mit einer solchen Strategie ein "Anbietermonopol", das meines Erachtens schon kurzfristig Rechtsansprüche (nach BSHG) der "Nachfrager" gefährden dürfte. Hier ist daran zu erinnern, daß nach wie vor das Bedarfsdeckungsprinzip gilt und auch durch den §93 BSHG nicht außer Kraft gesetzt werden darf. "Was der Hilfesuchende aus sozialhilferechtlicher Sicht benötigt, ist ihm zu gewähren; muß zur Behebung der Notlage die Hilfe eines bestimmten Dritten in Anspruch genommen werden, so sind die dadurch entstehenden Kosten im Rahmen der Sozialhilfe zu übernehmen, wobei die tatsächlich entstehenden, notwendigen Kosten maßgeblich sind. Das Gebot der Sparsamkeit ist dagegen keine Rechtfertigung für eine etwaige Verletzung des Grundsatzes der Bedarfsdeckung und des Gebots, die Hilfe so zu gewähren, daß die Notlage des Betroffenen tatsächlich wirkungsvoll beseitigt wird." (Urteil des BVerwG, NDV 7/95, S. 297) Es muß also bei der Umsetzung des §93 BSHG aus Sicht der Praxis noch stärker als bisher darauf ankommen, die Rechtsposition der Hilfeempfänger sauber zu klären, damit nicht - wie auch in der Vergangenheit - das "Anbieterkartell" Träger/Kostenträger letztlich die

Definitionen des Bedarfs vornimmt über eine exclusive (ausschließende) Angebotsstruktur.

Hier entsteht nun das Problem, daß die Beschreibung der Bedarfslagen in der Vergangenheit nicht genügend Beachtung gefunden hat, so daß heute weder klare Vorgaben gemacht werden können noch die damit verbundenen methodischen und strukturellen Probleme ausreichend dargestellt worden sind. Die Einrichtungen und die in ihnen beschäftigten MitarbeiterInnen sind immer wieder versucht gewesen, aus unterschiedlichsten Gründen die Bedarfslagen entsprechend den vorgehaltenen Angeboten zu definieren. Damit ist aber über die Praxis zum Teil eine Festschreibung nicht bedarfsdeckender und relativ willkürlicher Standards geschehen, die es heute schwer machen, zu einheitlichen Rahmenbedingungen zu kommen. Die Frage der Qualität hängt immer noch sehr stark davon ab, was angeboten wird, nicht was gebraucht wird. Henke hat auf das Problem des "fehlenden Gebrauchswerts" von Beratungsstellen hingewiesen. (wohnungslos 4/97)

Diese Differenz von "Angebot und Nachfrage" über "Marktsegmente" lösen zu wollen - was mit Blick auf den "richtigen" Markt durchaus sinnvoll erscheint - läßt aber vier zentrale Unterschiede außer acht, die den sozialen Sektor vom (profitorientierten) Marktsektor unterscheiden. Die Zuwendungen sind weitgehend vom Gesetz vorgeschrieben, die Leistung ist kostspielig und nicht gewinnträchtig, es besteht kein Interesse an der Vergrößerung des Kundenkreises, sondern an der Überwindung der Hilfebedürftigkeit, und jede Ausweitung der Ausgaben kann zur Unzufriedenheit bei den Bürgern in ihrer Rolle als Steuerzahler führen. Fazit: "Es gibt keinen Markt, es gibt keinen Kunden, keinen Profit und auch keinen Raum für profitorientierte Unternehmen." (Marciniak, wohnungslos 4/96, S. 133)

Die Frage der Dokumentation wird (auch) an diesem Punkt wohl eine entscheidende Bedeutung bekommen, weil nur darüber die Anbindung an die verborgenen und komplexen "Auftragsstrukturen" möglich wird. Denn selbst wenn es relativ schnell gelingt, klare einheitliche Standards (für die Wohnungslosenhilfe) zu definieren, ist die Versuchung wieder sehr groß, dies in Zahlen "umzurechnen", um zu Erfolgsmessungen zu kommen. Dabei dürfte sich bei einer Dominanz betriebswirtschaftlicher oder objektbezogener kurativer Handlungs- und Interpretationsansätze die Zentrierung auf die "individuelle Handlung" durchsetzen, also ein Messen einzelner Dienstleistungen, die vorher relativ abstrakt zu konstruieren wären als Maßvorgabe. Gegen ein solches Verfahren wäre zunächst unter dem Aspekt der Erfassung einzelner

(sozialarbeiterischer) Tätigkeiten nichts einzuwenden, wenn denn damit zwingend eine "Kontextbetrachtung" verbunden wäre. Und genau hier entstehen die Probleme der Messung, die ja immer eine Definitionsvorgabe braucht. Ohne qualitative Dimensionen wird an diesem Punkt die Erfüllung der im Gesetz angelegten Vorgaben kaum möglich sein, wobei die Sozialarbeit allerdings im Zugzwang ist, solche Kategorien, Definitionen oder ein entsprechendes Berichtswesen zu entwickeln. "Nun sind Ziele wie "Förderung von sozialer Integration" oder "Solidarität" nur sehr schwer exakt zu definieren und zu überprüfen, dennoch müssen sich auch Sozialarbeit und Sozialpädagogik diesem schwierigen Prozeß der Effektivitätskontrolle stellen. Permanente Evaluation auf der Grundlage fachlicher Standards gehört nun einmal zum professionellen Handeln jeder Fachkraft und stellt sich als Daueraufgabe für jede Organisation, sollen nicht Beliebigkeit das Handeln und Unstrukturiertheit die Organisation bestimmen." (Maelicke, Blätter der Wohlfahrtspflege 3/89, S. 67) Mit solchen Verfahren ließe sich dann auch besser belegen, daß Hilfeprozesse "scheitern" (müssen), wenn bestimmte Rahmenbedingungen nicht vorhanden sind oder die "Produktion" der Dienstleistung selbst aus verschiedenen Gründen nicht zustande kommt oder nur eingeschränkt erfolgen kann. Auf diese Frage wurde bereits 1994 hingewiesen: "Zwar ist gerade in der Wohnungslosenhilfe das Ergebnis des Hilfeprozesses von einer Vielzahl von Unwägbarkeiten abhängig, teilweise können die hierauf Einfluß ausübenden Faktoren auch von den Leistungserbringern nicht beeinflußt werden, jedoch wird die zunehmende öffentliche Diskussion um die Effizienz und Berechtigung von Sozialhilfeleistungen hier sowohl eine stärkere Effizienzkontrolle der Hilfe als auch eine umfassende nachprüfbare Berichterstattung notwendig machen, auf welche Ursachen es zurückzuführen ist, wenn die Ziele der Hilfe nicht erreicht werden. Beides setzt ein einheitliches Dokumentationssystem voraus; auf der Basis der bisher jeweils nach selbst entwickelten Kriterien erarbeiteten Darstellungen der einzelnen Einrichtungen ist eine rückschauende Leistungsbewertung, die ja auch einen Vergleich einschließt, nicht möglich." (Lippert, Gefährdetenhilfe 4/94, S. 135)

Zu diesen Fragen sind im Projekt der ambulanten Hilfe einige Anregungen und Ergebnisse erzielt worden; es läßt sich schon an dieser Stelle sagen, daß zumindest in der Beratungsarbeit mehr Zeit und Ressource auf die "Kontextarbeit" verwendet werden muß, während in der "Begleitungsarbeit" vermutlich wesentlich mehr Aufwand für die Herstellung bzw. Aufrechterhaltung der Dienstleistung (Produzentenstatus des Helfers und Ko-Produzentenstatus des

Hilfesuchenden) betrieben werden muß, auch ohne daß "zählbare" Ergebnisse (kurzfristig) erreicht werden. Gerade dieser letzte Punkt wird deutlich, wenn man die Lebenslage der Hilfesuchenden zu einem zentralen Ausgangspunkt der Hilfe macht. "Die Problemlagen, von denen alleinstehende Wohnungslose betroffen sein können, sind vielfältig und stellen Hilfesuchende und Helfer in der Regel vor schwierige und oft unüberwindbar scheinende Situationen." (Empfehlungen des Dt. Vereins zur Hilfe für alleinstehende Wohnungslose, Gefährdetenhilfe 1/87, S. 18). In diesem Zusammenhang sind auch die Anmerkungen von Roscher zu sehen, der den Vorrang von persönlicher Hilfe und materieller Absicherung/Rechtsverwirklichung gegenüber pädagogischen oder therapeutischen Hilfeansätzen systematisch entwickelt hat (Gefährdetenhilfe 2/94 und Materialien zur Wohnungslosenhilfe Band 23) als notwendigen Standard gerade der ambulanten Wohnungslosenhilfe.

Dabei ist allerdings zu bedenken, daß sich (auch) das System der Wohnungslosenhilfe in der bisherigen Entwicklung eher unsystematisch ausdifferenziert hat und nun mit Widerständen zu rechnen ist, wenn im Sinne einer qualifizierten Standardisierung mit "Begründungen" zu rechnen ist. Aber auch hier ist es sinnvoller, sich aktiv auf Standards zu verständigen, die die oben genannten Elemente lebensweltlicher Interpretation enthalten, als sich irgendwann immer als Gefahr beklagten "ökonomischen Diktat" beugen zu müssen.

Hier ist es hilfreich, noch einmal auf eine Untersuchung zu "Finanzierungsproblemen" zu verweisen, die der ZHW im Jahr 1995 erstellt hat: "Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe hingegen verhalten sich hinsichtlich der Entwicklung von Qualitätsstandards und Leistungsbeschreibungen äußerst zurückhaltend. Dies resultiert aus mehreren Gründen:

1. In der Vergangenheit konnten im Rahmen dessen, was mit den örtlichen und überörtlichen Kostenträgern zu vereinbaren war, eine Vielzahl unterschiedlicher Formen der Ausgestaltung der Hilfe entwickelt werden. Präzise Untersuchungen über Effizienz der unterschiedlichen Herangehensweise fehlen weitgehend. Vieles was seither über 'Erfolg' und 'Mißerfolg' teil- und vollstationärer sowie ambulanten und nachsorgender Hilfe ausgeführt wurde, besitzt den Charakter mehr oder weniger plausibler Spekulation.
2. Mit den bis 1996 gültigen Übergangsregelungen hat der Problemdruck mit dem Ergebnis abgenommen, daß weder Einrichtungen noch Fachverbände der Entwicklung von Standards eine Höchstpriorität einräumen.

3. Anders als in den Feldern, in welchen vorrangig medizinisch-pflegerische Handreichungen zu vollziehen sind, können professionelle Tätigkeiten in der Wohnungslosenhilfe nur schwer beschrieben und in eine einheitliche Sprachregelung gekleidet werden. [...] Die Träger der Wohnungslosenhilfe sind gut beraten, selbständig mit der Formulierung entsprechender Kategorien und Leistungsbeschreibungen zu beginnen." (ZHW, Finanzierungsprobleme in der Wohnungslosenhilfe, Freiburg i.Br. 1995, S. 10)

Die Entwicklung in den Jahren seit 1995 deutet aber darauf hin, daß Entwicklungen nur vereinzelt gemacht wurden und die Bemühungen um einheitliche Standards nur recht mühsam vorangekommen sind. Auch aus diesem Grund ist es sinnvoll, wenn einzelne Träger praktische Schritte unternehmen, diese Entwicklung inhaltlich zu "füttern", selbst wenn bei den praktischen Schritten unangenehme Erfahrungen gemacht oder geltende Standards infrage gestellt werden. Diese "Gefahr" des Entdeckens von Ungereimtheiten, des Infragestellens von Traditionen und Gewohnheiten ist sicherlich schwierig und manchmal auch schmerzlich, für eine Weiterentwicklung von Einrichtungen und Hilfesystemen unverzichtbar; solche Erfahrungen hat es in der Wohnungslosenhilfe schon vor einigen Jahren gegeben. (Heiner, Gefährdetenhilfe 3/82 und Materialien zur Wohnungslosenhilfe Band 5)

Auch die BAG hat kürzlich unter Hinweis auf die schwierigen Rahmenbedingungen darauf hingewiesen, daß die Entwicklung von Standards unverzichtbar ist: "So steht die Qualität der Hilfen in einem Spannungsfeld von Sparforderungen der Politik und der Kostenträger, gestiegenen Erwartungen der KlientInnen sozialer Arbeit, neuen Herausforderungen an eine zeitgemäße Organisation und veränderten Rechtsnormen. Auch die Wohnungslosenhilfe kann sich deshalb nicht der Aufgabe entziehen, neue Standards der Qualität zu entwickeln. Die Betonung liegt dabei auf der Entwicklung, denn zum einen liegen solche Standards zum großen Teil noch gar nicht vor und zum anderen kann Qualität nur Schritt für Schritt entwickelt werden." (wohnungslos 1/96; S. 7) Zwei Aussagen zur Abhängigkeit der Qualität von "Außenfaktoren" sollen deshalb den Abschluß dieser ersten Überlegungen bilden: "Qualität ist nicht eindimensional erfaßbar." (ebenda, S. 8) "Da soziale Intervention im Zuge sozialstaatlicher Programmatiken auf die Integration in die Gesellschaft drängt, ist sie durchgehend auf interdependente soziale Interaktionssysteme verwiesen, selbstverständlich auch dann, wenn sie sich um den Einzelnen kümmert. Deshalb muß mit Interferenzen zwischen den Systemebenen Individuum, Gruppe, Organisation

und Gesellschaft gerechnet werden, die langfristig angelegte Versuche generalisierender Isolierung kausaler Faktoren ins Aussichtslose treiben." (Luthe, in: Luthe (Hrsg.), Autonomie des Helfens, Baden-Baden 1997, S. 148)

3 Die Ambulante Hilfe Hamburg e.V. [AHH]

Die AHH hat in ihrer noch relativ kurzen Geschichte immer wieder "kleine Schritte" unternommen, in denen vorrangig das Hilfesystem in Hamburg qualitativ analysiert wurde und Vorschläge für eine Weiterentwicklung gemacht wurden (siehe die Veröffentlichungen der Reihe Praxis und Sozialplanung). Diese Schritte haben sich zum Teil erheblich auf das Hilfesystem ausgewirkt (Umschichtung von Kapazitäten vom stationären zum ambulanten Bereich), zum Teil standen sie in engem Zusammenhang mit Aktivitäten und Strategien der Bundesverbände der Wohnungslosenhilfe (Frage der Wohnraumversorgung). Nicht alles, was angedacht worden ist, konnte umgesetzt werden, manches hat sich auch in der Realität als veränderungsbedürftig erwiesen. Genau hier aber lag und liegt die Stärke der AHH, daß sie immer noch in der Lage ist, sich auf Veränderungen und Entwicklungen auch "prospektiv" einzulassen. Damit soll nicht die innovative Kraft anderer Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe infrage gestellt werden; in den anderen Beratungsstellen gibt es ebenfalls eine ganze Menge innovativer Ansätze, und in den stationären Einrichtungen Hamburgs sind in den letzten Jahren grundlegende Entwicklungen zur Öffnung vorangetrieben worden. Und auch die zuständige Behörde (BAGS), die in den Veröffentlichungen der AHH oftmals kritisiert wurde, hat in den letzten Jahren erhebliche Anstrengungen unternommen, die Wohnungslosenhilfe auf ein hohes qualitatives Niveau zu stellen (siehe Leitbild SH 23). Die AHH hat sich aber neben allen Verkrustungen, die sich wohl zwangsläufig im Rahmen einer Institutionalisierung ergeben, immer wieder sehr stark an den Satzungszielen orientiert, zu denen "die Ergänzung des Hilfesystems durch ambulante Dienste und Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit für Arme und wohnungslose Menschen (gehört). Darüber hinaus sieht die Satzung Dokumentations- und Koordinierungsaufgaben vor." Besonders zu diesem letztgenannten Punkt hat die AHH mehrfach Vorstöße unternommen, die nicht immer auf Wohlgefallen und Verständnis im Hilfesystem gestoßen sind. Für einen Außenstehenden ist dabei nicht immer klar, ob diese Kritik die Involvierung in den "Hamburger Sozialfilz" betrifft oder das Verlassen bzw. inhaltliche Infragestellen dieses "wichtigen Elements" der Hamburger Sozialpolitik (Spiegel 14/98).

Konstitutiv für die AHH war - wie bei fast allen ambulanten Hilfen der Wohnungslosenhilfe - die praktische Kritik des stationären Hilfesystems. Inzwischen ist die ambulante Hilfe selbst zur Institution geworden und es scheint nun so, daß die immer weiter getriebene kritische Analyse auch dieses Systems ähnlich wie in den siebziger Jahren zunehmend auch Fragen nach dem Sinn dieser Hilfen aufwirft. "Die ambulante Hilfe in der Wohnungslosenhilfe ist zu wesentlichen Teilen ein Ausdruck der Institutionalisierungsbemühungen der Sozialarbeit/Sozialpädagogik geworden. Die Diskussion um Standardabsenzen, um Standards überhaupt gerät so leicht zum Zankapfel von Professionalisierungsbemühungen, die sich schnell gegenüber den Lebenslagen der wohnungslosen Menschen verselbständigen." (Wolf, Gefährdetenhilfe 2/94, S. 50) Damit deutlich wird, daß diese Kritik in der positiven Tradition innovativer Wohnungslosenhilfe steht, hier eine Anmerkung aus einem Artikel zur Gründung der AHH: "Dies alles (das Scheitern verschiedener institutioneller Innovationsansätze - A.W.) führte zu der Einsicht, daß ohne persönliches Engagement und außerhalb bestehender Strukturen, bei der derzeitigen Haushaltslage von Kirche und Staat, sonst keine sehr dringend notwendigen Veränderungen der Hilfen für alleinstehende Obdachlose möglich sind." (Schmidtke, Gefährdetenhilfe 3/81, S. 21)

Vermutlich ist es die nach wie vor bestehende Bereitschaft, durch und mit neuen Ideen und Entwicklungen der Praxis das bestehende Hilfesystem - und nun auch die eigene Institution - bis an den Rand der Existenzfrage zu denken, die eine gewisse Skepsis gegenüber den Aktivitäten der AHH begründet. Unter diesem Aspekt war es für das Projekt der AHH sinnvoll und notwendig, über die Installierung eines Beirats eine recht offene Kommunikation und Information zu ermöglichen. Daß trotzdem auch dieses Projekt als "Konkurrenz" zu anderen Kommunikationskreisen in der Hamburger Wohnungslosenhilfe gesehen wurde, müßte für die AHH Anlaß sein, im Rahmen der angestrebten Veränderungen - möglichst gemeinsam mit den anderen Institutionen - die Frage der Standardisierung zu einem zentralen Element der weiteren Entwicklung zu machen. Daß dabei das Tempo der AHH nicht immer maßgebend sein kann, ist vielleicht schmerzlich, sollte aber unter dem "Erkenntnisgewinn" nicht nur dieses Projekts dazu führen, die inhaltliche Weiterentwicklung des Hilfesystems über den institutionellen Kleinkrieg zu stellen. Dies sollte auch in dem Bewußtsein geschehen, daß sich Qualität auf lange Sicht durchsetzen wird - alles andere würde bedeuten, sich vorzeitig dem "Ökonomismus" hinzugeben (was als "Überlebensstrategie" natürlich auch der AHH nicht verwehrt ist).

So hat die AHH in der Beschreibung der Ausgangslage des Projekts auch wieder an ihre Tradition des "innovativen Risikos" angeknüpft: In Zusammenarbeit mit dem DW Hamburg soll ein Dokumentationsverfahren entwickelt und erprobt werden, das die Erstellung eines Leistungskatalogs für ein einzelfallbezogenes Abrechnungssystem ermöglicht. Ziel des Modells ist die Qualitätssicherung der Hilfen für Obdachlose, der Gesichtspunkt der Effektivierung der finanziellen Mittel darf jedoch nicht allein vom Sparwillen des Kostenträgers dominiert werden, wie dies in anderen Arbeitsfeldern zu verzeichnen ist. Dies erscheint nur in einem wissenschaftlich begleiteten Modellprojekt gesichert zu sein.

4 Das Projekt

Die AHH betreibt eine ambulante Beratungsstelle allein (BS Altona) sowie eine ambulante Beratungsstelle (BS Barmbek) in Kooperation mit dem "Verein für Soziale Hilfe e.V." [VSH]. Das Modellprojekt wurde von beiden Trägern durchgeführt und begleitet; der Einbezug beider Beratungsstellen war von vornherein vorgesehen. "Um eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu erzielen, ist es sinnvoll, das Vorhaben in zwei Beratungsstellen durchzuführen. Dies ermöglicht eine spätere Übertragbarkeit auf große Teile des Hilfesystems für Obdachlose." Geplant und durchgeführt wurde das Projekt von Anfang 1996 bis Anfang 1998, die EDV-mäßige Begleitung und Unterstützung erfolgte durch die Firma C & S.

Der Beirat

Zur fachlichen Begleitung wie auch zu einer möglichst frühzeitigen Einbindung und Information anderer Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und des Sozialhilfeträgers wurde der Beirat installiert, der die (Zwischen-)Ergebnisse des Projekts auf mehreren Sitzungen diskutierte, bewertete und zu grundsätzlichen Fragen Stellung nahm, die sich aus dem Gesamtprojekt wie auch aus Einzelergebnissen ergaben.

Die ursprünglich geplante wissenschaftliche Begleitung durch die FHS Hamburg konnte schließlich nur über die Teilnahme einzelner Personen am Beirat ansatzweise geleistet werden. Folgende Personen (mit Angabe der jeweiligen Institution) nahmen in unterschiedlicher Regelmäßigkeit an den Sitzungen des Beirats teil:

Dr. Gerd Arentewicz,
Universitätskrankenhaus Hamburg
Helmut Cordes,
Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales

Prof. Dr. Joachim Döbler,
Fachhochschule Braunschweig/Wolfenbüttel
Holger Ehlers,
Ambulante Hilfe Hamburg e.V.
Raimund Gerner,
Deutsches Rotes Kreuz – Landesverband Hamburg
Christoph Gūra,
Jakob-Junker-Haus
Jörg Heinsohn,
Stiftung Das Rauhe Haus
Jens Heiser,
Verein für Soziale Hilfe e.V.
Thomas Illing,
Diakonisches Werk Hamburg – Landesverband der Inneren Mission e.V.
Andrea Josefi,
Soziale Beratungsstelle Repsoldstraße
Verena Orth,
Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales
Dietrich Potten, LAP Consult GmbH
Prof. Barbara Rose,
Evangelische Fachhochschule für Sozialpädagogik.

Die Sitzungen wurden von *Herrn Wolf* (Firma d & w) moderiert, die Protokolle wurden von *Frau Brakmann* und *Frau Reuter* (Beratungsstelle Altona) geschrieben. Zwischen dem 6.6.96 und dem 15.1.98 fanden 5 Sitzungen des Beirats statt; eine für Juni 1997 vorgesehene Sitzung fand nicht statt, da neben einigen Absagen von TeilnehmerInnen nur "unfertige" Ergebnisse vorlagen.

Die Vorarbeiten in den Beratungsstellen wurden anlässlich von Konzepttagen im Herbst 1995 geleistet, ab April 1996 waren beide Beratungsstellen komplett mit EDV ausgestattet. Die Beratungsstelle Altona hatte bereits am 1.1.96 mit der Erfassung nach den neuen Kategorien begonnen, so daß hier zur ersten Sitzung des Beirats schon Ergebnisse vorlagen.

Die Rahmenbedingungen der Institutionen

Die ambulanten Beratungsstellen sind in Hamburg durch "Umfinanzierung" des ursprünglich rein stationären Hilfeangebots entstanden, wobei eine Verteilung auf das gesamte Stadtgebiet geplant war. Die Beratungsstellen sind in unterschiedlicher Trägerschaft und haben sich auch inhaltlich zum Teil unterschiedlich entwickelt. Bisher erfolgte die Finanzierung der Beratungsstellen durch Zuwendungen des Sozialhilfeträgers; dabei wurde die inhaltliche Arbeit ansatzweise über Nebenbestimmungen in den Zuwendungsbescheiden "vorgeprägt" (Personenkreis, Art und Umfang der Betreuung, Dokumentation über Jahresbericht, Fallzahl/90 Klienten pro Beratungsstelle). Einheitliche Dokumentation, Festlegung von

Standards, enge Abstimmung im Bereich der Rahmenbedingungen und der Einzelfallarbeit sowie Vernetzung waren von Anbeginn als zentrale Elemente eines Hilfesystems vorgesehen, konnten aber aus unterschiedlichen Gründen bisher weder von den Einrichtungen noch vom Kostenträger im gewünschten Maß realisiert werden. Es gab verschiedenste Ansätze der einzelnen Beteiligten, eine stärkere Vereinheitlichung zu erreichen, als Beispiele seien genannt die Bemühungen um ein einheitliches Dokumentationsverfahren (Ev. AG Wohnungslosenhilfe) oder die Planungsüberlegungen im Rahmen des Modellprojekts Effektivierung der Sozialhilfe (SH 23).

Im Rahmen der Überlegungen zur Neufassung des §93 BSHG gab es auch in Hamburg zunächst erhebliche Befürchtungen, daß es sich in der Umsetzung ausschließlich um Kürzungsoperationen handeln werde. Diese Befürchtungen haben sich bis heute gehalten und sind (leider) nicht entkräftet worden; pauschale Kürzungsvorgaben durch die Senatsverwaltung lassen sogar verstärkt darauf schließen, daß die bisher mühsam erarbeitete Kooperation von Kostenträger und Einrichtungen/Träger ohne Not aufs Spiel gesetzt wird.

Gerade die AHH hat mehrfach unter Bezug auf Veröffentlichungen auf Bundesebene darauf hingewiesen, daß die Möglichkeiten des §93 BSHG genutzt werden sollten, um die lange schwebenden inhaltlichen Fragen und Entscheidungen voranzutreiben. Für Außenstehende hat es außerdem in den letzten Jahren verstärkt den Anschein gehabt, daß trotz vieler zum Teil divergierender Positionen auch zu grundsätzlichen Fragen eine bessere Zusammenarbeit im Hamburger Hilfesystem möglich geworden ist. Unter diesem Aspekt haben zunächst die Beiratsmitglieder die Entwicklung inhaltlicher Überlegungen durch das "Vorpreschen" einer Institution begrüßt; es wäre bedauerlich, wenn sich die auch im Verlauf des Modells immer wieder geäußerte Befürchtung bewahrheitete, daß auch die im Projekt gefundenen Ergebnisse nun zur Beschneidung der Arbeit mißbraucht werden, weil lediglich finanzielle Kriterien eine Rolle spielen. Hier dürfte insbesondere der Fachabteilung beim Kostenträger eine zunehmende Verantwortung zukommen, die finanzielle Absicherung inhaltlich qualitativer Arbeit auf der Basis des BSHG sicherzustellen. Die Praxis und die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe werden allerdings nicht umhinkönnen, die Ergebnisse des Modellprojekts kurzfristig in die inhaltliche Arbeit umzusetzen, wenn sie sich nicht dem Vorwurf aussetzen wollen, lediglich abstrakte Diskussionen zu führen, ohne die erkannten Probleme in der Praxis tatsächlich anzugehen.

"Beratung im Team"

Eine Spezifität der Beratungsstellen Altona und Barmbek muß noch erwähnt werden, da sie eine der "zentralen" Unterschiede zu anderen Beratungsstellen betrifft und in der weiteren Umsetzung der Ergebnisse zu berücksichtigen ist. Während in den ambulanten Beratungsstellen (nicht nur in Hamburg) in der Regel bei längerfristigen Hilfeprozessen eine Zuordnung zu einem Sozialarbeiter die Regel ist, arbeiten die beiden Beratungsstellen nach dem System einer "Beratung im Team": "Entgegen der herkömmlichen Organisationsform sozialer Einzelfallhilfe, in der jeder Sozialarbeiter für eine bestimmte Anzahl von Klienten allein zuständig ist, sind in der Beratungsstelle nun alle Kollegen für alle Klienten zuständig. D.h., eine persönliche Zuordnung der Klienten zu einem Sozialarbeiter findet in der Regel nicht mehr statt. Auf besonderen Wunsch und in besonderen Fällen ist dies dennoch weiterhin möglich." (Konzeption S.3) Diese Organisationsform der "sozialen Dienstleistung" führt nach Aussagen der Konzeption zu 3 Vorteilen:

- Stärkung der Position des Klienten und größeres fachliches Spektrum
- fachliche Kontrolle durch Fallgespräche und quantitative Meßbarkeit des Hilfeangebots
- gemeinsame Bewertungsgrundlage der Arbeit in der Institution.

Zur Arbeitsorganisation sind folgende Punkte anzumerken:

- Sprechstunden von 9 - 13 Uhr werktäglich
- Gesprächstermine für Klienten zu vereinbarten Zeiten
- Konzentration von Organisations- und Inhaltsbesprechungen auf den Mittwoch
- Kernstück der Dokumentation ist die Aktenführung. Als Folge der "Beratung im Team" müssen Akten für alle Kollegen jederzeit nachvollziehbar geführt werden.

Zur Verdeutlichung der inhaltlichen Orientierung der Arbeit in den Beratungsstellen wird auf die Konzeption verwiesen, aus der hier drei zentrale Elemente genannt werden:

- "Wohnungslosigkeit ist als Problem zu verstehen, welches gesellschaftlich verursacht ist, und zwar vor allem als Folge von Armut. Armut ist dabei nicht eindimensional zu verstehen, sondern als vielschichtige Lebenssituation." (Problemverständnis)
- "Die persönliche Hilfe wird entsprechend verstanden als parteiliche Beratung im Sinne der Betroffenen. Die professionelle Kompetenz wird gewährleistet durch die Fachlichkeit der Diagnose, in der Hilfeplanung und -technik sowie in der Fähigkeit, das verfügbare sozialpolitische System im Interesse der Klienten zu nutzen und zu entwickeln." (Professionsverständnis)
- "Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, ist Hilfe zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu gewähren, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind. [...] Die Hilfe umfaßt alle Maßnahmen, die notwendig sind, um die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten, vor allem Beratung und persönliche Betreuung für den Hilfesuchenden und seine Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Erhaltung und Beschaffung einer Wohnung." (Gesetzlicher Auftrag, §72 BSHG)

Das Zeitmodell

Auf der Basis eines Jahresarbeitszeitmodells von 1.540 Stunden für eine Vollzeitstelle Sozialarbeit und der Annahme eines Anteils von 60 % für die direkte persönliche Hilfe (in Anlehnung an Überlegungen in Niedersachsen) entwickelten die beiden beteiligten Einrichtungen eine Modellvorgabe mit folgenden Zeitanteilen:

		Std. pro Woche	pro Jahr
60,0 %	Fachleistungsstunden	23,0	924
10,4 %	Sprechstunde	4,0	160
10,4 %	Aktenbearbeitung (Springer)	4,0	160
8,8 %	Gremien, Supervision, Fortbildung	3,5	136
5,2 %	Fallbesprechung	2,0	80
5,2 %	Dienstbesprechung	2,0	80

5 Projektverlauf und Ergebnisse

Modellvorgaben und Praxis

Die über C & S entwickelte Software und der Einsatz der EDV ab April 1996 in beiden Beratungsstellen ermöglichte relativ schnell erste Auswertungen. Ein erstes Ergebnis auf der Basis des theoretischen Jahresarbeitszeitmodells war die Feststellung, daß der Anteil der Beratungszeit, der im Modell mit 60% angesetzt war, in der Praxis nicht erreicht wird. So wurde schon die theoretisch vorgegebene "Maßzahl" der anzubietenden Beratungstermine durch das tatsächliche Angebot nicht erreicht (Abweichung um ca. 10,5 %) Außerdem wurde ein Teil (16 %) der angebotenen Termine nicht wahrgenommen, so daß insgesamt von einer Unterschreitung der Modellvorgabe von fast 25 % auszugehen ist. Im ersten Bericht heißt es dazu: "Im Berichtszeitraum (1.1. - 31.5.96, nur BS Altona) erwiesen sich einerseits hohe Übereinstimmungen mit den Annahmen des Modells in den Bereichen Fallbesprechung, Dienstbesprechung, Controlling, andererseits signifikante Abweichungen bei den Bereichen Gremien und, wie schon erwähnt, den nicht vorgesehenen freien Terminen."

In der Folge ergab sich aus diesem Ergebnis die Überlegung, ob nicht die Fallzahl zu erhöhen ist, um eine bessere Auslastung zu gewährleisten. Eine solche Erhöhung wurde (ebenfalls nur in der BS Altona) im Juli 1996 vorgenommen (von 90 auf 105), "dadurch sank die Zahl der freien Termine zwar etwas ab, aber nicht prozentual im gleichen Ausmaß." Im Verlauf des Projekts gab es aber insgesamt eine deutliche Veränderung, denn "es stellte sich heraus, daß eine Kapazitätsauslastung bei 90 Klienten nicht erreicht wird. Die Fallzahl wurde auf 105 erhöht, wodurch ein fast ausgeschöpftes Terminangebot vorgehalten wird. Im Soll/Ist-Vergleich der letzten Auswertung in 9/97 ist eine gute Auslastung erkennbar." In der Jahresauswertung 1997 betrug der Anteil "freie Termine" nur noch 4 % gegenüber fast 8 % bei der ersten Auswertung.

Neben der Erhöhung der Fallzahlen wurde die zu Beginn des Projekts relativ hohe Zahl "freier Termine" auch zum Anlaß genommen, den "Ausfall" genauer zu betrachten. Dabei stellte sich heraus, daß das System eines erneuten Terminangebots ohne Rückmeldung des Hilfesuchenden zu weiteren "freien Terminen" führte. Eine Veränderung dieser Praxis durch ein geändertes Anschreiben führte dazu, daß hier mehr Verbindlichkeit auf Seiten des Hilfesuchenden und mehr Planungssicherheit für die Institution erreicht wurde. Es zeigte sich außerdem, daß hinsichtlich der Ausfüllung der "freien Termine"

ebenfalls noch Steuerungsmöglichkeiten vorhanden sind. Als mögliche Inhalte zeigten sich folgende Aufgabenbereiche: Aufarbeitung, Springerdienst, Konzentration und Erholung zwischen Beratungsterminen, Fachliteratur; ein nicht kalkulierbarer Anteil der freien Termine (in Abhängigkeit von der zeitlichen Lage) wird allerdings verbleiben.

Der Versuch, die tatsächlich durchgeführten Fachleistungsstunden im Detail aufzuschlüsseln, um einen besseren Einblick in die Inhalte zu bekommen, muß als gescheitert betrachtet werden. Solche "Refa"-Erhebungen können lediglich dazu dienen, sich einen groben Überblick über Zeitfaktoren zu verschaffen, eine inhaltliche Bewertung und Messung ist so nicht möglich und führt eher zu einer Zerstückelung der Sozialarbeit. Auf dieses Problem weist schon Fink hin, der bei der Abgrenzung der Pflege zur Eingliederungshilfe als ein Grundsatzproblem benennt: "Differenzierung von personenbezogenen Leistungen verleitet zu einer Arbeitsteilung und Ausfächerung der helfenden Handlung, so daß wesentliche Prinzipien eines personalen Menschenbildes aufgegeben werden." (Fink, NDV 7/95, S.280)

Zur Frage der Gremienarbeit gab es einzelne Überlegungen zur "Einplanung"; insgesamt wurde festgestellt, daß in diesem Bereich immer wieder zu fragen ist, in welchem qualitativen Zusammenhang Gremienarbeit steht. Gerade die Arbeit an den Rahmenbedingungen erfordert einen regelmäßigen Austausch mit anderen Hilfeanbietern, die Beeinflussung der "Umgebung des Hilfeempfängers" (DVO zu §72 BSHG) kann in der Regel nicht (nur) über die klassische Einzelfallhilfe geschehen. Daneben ist aber immer wieder zu prüfen, ob die entsprechenden Gremien dem Hilfeauftrag der Einrichtung wie auch den einzelnen Hilfeplänen noch gerecht werden. Gegebenenfalls ist hier eine Begrenzung vorzunehmen. Eine Einplanung abstrakter Gremienarbeitszeit, wie es zunächst in der Beratungsstelle Barmbek versucht wurde, hat sich als nicht praktikabel erwiesen, weil eine solche abstrakte Planung eine nicht unerhebliche Reduzierung bei den Terminangeboten nach sich zieht, die dann auch das Problem der "freien Termine" verschärft. Hier ist also das Terminangebot zunächst um den Gremienanteil zu erhöhen, erst bei konkreten Terminfestlegungen erfolgt dann die "Streichung" der entsprechenden Zeitkapazitäten. Auch dies erfordert allerdings eine Steuerung in dem Sinn, daß der Gesamtanteil für diese Aufgabe nicht unmerklich überschritten wird und eine Abstimmung mit den inhaltlichen Vorgaben der Einzelfallarbeit erfolgt.

Im Lauf des Projekts hat sich bei der Jahresauswertung 1997, in der die Sollarbeitszeit wegen erhöhten

Krankenstandes nicht erreicht wurde, gezeigt, daß bei einer Abrechnung der persönlichen Hilfe nach Fachleistungsstunden in solchen Situationen zu überlegen ist, auf Fallbesprechungen, Fortbildungen und Gremienarbeit zu verzichten, um die vorgegebene Fachleistungsstundenzahl erreichen zu können. Solche inhaltlichen "Eingriffe" werden vermutlich auch heute schon vorgenommen, sie bleiben aber weitgehend einer fachlichen Bewertung entzogen. Die Disposition solcher Aufgaben kann ebensowenig einem abstrakten Zeitbudget unterworfen sein wie dem Belieben der Institutionen. Erste inhaltliche Vorgaben zur Bewertung solcher Aufgaben hat Holtmannspötter bereits vor 20 Jahren gegeben: "Feldbezogene Arbeit ist auch das Ausmessen, die möglichst genaue Erfassung und Dokumentation des Handlungsfeldes, seine Aufschlüsselung durch Orientierungsmarken und Wegweiser, durch schnelle, geregelte Verbindungswege zwischen den Hilfestationen und Verwaltungsinstanzen." (Holtmannspötter, Gefährdetenhilfe 1/77, S. 8)

Einzelfragen

In fast allen Diskussionen und Erörterungen des Beirats spielte die Frage nach der Definition von Qualität und "Leistung" eine Rolle. Dabei zeigte sich, daß diese Themen im Rahmen des BSHG nichts Neues sind, sie aber in der Vergangenheit eher nur am Rande und abstrakt bearbeitet wurden. Außerdem scheint es (nicht nur in Hamburg) erhebliche Defizite bei der Dokumentation und Qualitätsprüfung der Arbeit gegeben zu haben. Dies Versäumnis ist nicht einseitig den Einrichtungen, Trägern und MitarbeiterInnen anzulasten, sondern dürfte dem eingespielten Verhältnis von Zuwendungen und Pflegetätigkeiten geschuldet sein, bei dem - jeweils auf die einzelnen Einrichtungen bezogen - (abstrakte) "Standards" formuliert wurden, die schon aufgrund unterschiedlicher konzeptioneller Vorgaben und institutioneller Interessen die Problemlagen der Hilfesuchenden anders interpretieren ließen und somit auch zu zum Teil divergierenden Maßnahmepaketen und Arbeitsschwerpunkten geführt haben. Dies ist auch ein Grund, warum es jetzt offenbar sehr schwer fällt, sich auf einheitliche Standards zu einigen. Zum Teil zeigt sich sogar innerhalb von Einrichtungen eine Differenzierung, wenn die unterschiedlichen Ausbildungen und Schwerpunkte einzelner MitarbeiterInnen in diese Problematik eingehen.

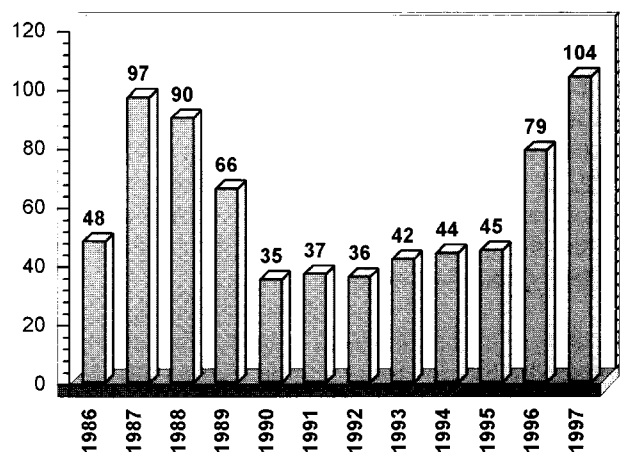
Die scheinbar einfache Lösung, über Kennzahlen hier zu "objektiven" Standards und Qualitätsparametern zu kommen, wurde auch im Beirat diskutiert. Neben den tatsächlich möglichen Vereinheitlichungen aufgrund eines Zwangs zur gemeinsamen Definition

wurden aber auch die Gefahren eines solchen Vorgehens deutlich gesehen. So besteht die Gefahr, daß der Kostenträger bei reinen Sparvorgaben Kriterien so eng faßt, daß eine gesetzmäßige Arbeit erheblich erschwert oder sogar unmöglich wird. So können knappe Zeitbudgets dazu führen, daß entweder insgesamt die Beratungsqualität sinkt oder ein "Creaming-Off" des Personenkreises erfolgt. Auch das Absehen von den Rahmenbedingungen bzw. die fehlende Verknüpfung aufgrund fehlender Informationen kann die "Ergebnisqualität" entscheidend beeinflussen.

So ergaben sich im Rahmen der Jahresauswertung 1997 interessante Hinweise zur Frage des Einflusses von Rahmenbedingungen auf die Beratungsarbeit, die ja in den Zeitmodellen lediglich abstrakt erfaßt wurde. Es zeigte sich bei der Zahl der Wohnungsbezüge seit 1986 eine stark schwankende Kurve, die für 1996 und 1997 erhebliche Steigerungen gegenüber den Vorjahren aufzeigte.

Beratungsstelle Altona

Zahl der Wohnungsbezüge seit 1986 (N=723)



Eine Erfolgsmessung ohne die Interpretation von Rahmenbedingungen (z.B. Bedingungen am Wohnungsmarkt, Festsetzung von Mietobergrenzen durch den Kostenträger, Kapazitätsverlagerung von Beratung zu Wohnraumbeschaffung oder umgekehrt) führt hier zu völlig falschen Ergebnissen. Auch die in diesem Fall "positive" Bewertung, die für die AHH möglich wäre (Steigerung der Wohnungsbezüge in erheblichem Maße), würde sich schon kurzfristig als Bumerang erweisen, weil der Einfluß auf diese Wohnungsbezüge zwar über die Qualität der Beratung und Begleitung gegeben ist, gegenüber den "Parametern" des Kontextes aber eher geringen Einfluß haben dürfte. Hier sind eher Faktoren zu berücksichtigen wie Beständigkeit des Hilfeangebots auch in Zeiten, in denen die Rahmenbedingungen

schlecht sind, Akzeptanz "schwieriger Hilfesuchender" über längere Zeiträume, Bearbeitung von sozialen Schwierigkeiten auch unter extremen Lebensverhältnissen (ohne Unterkunft). Gerade solche Ansätze lassen sich kaum unter "Meßkategorien" erfassen, hier ist eine qualitative Beschreibung notwendig über Sozialberichte, Hilfepläne und dokumentierte Fallbearbeitung. Die zur Zeit diskutierten Erfassungsmodelle gehen eher in die Richtung, Kennzahlen und Maße zu "erfinden", die aber nur die quantitativen Aspekte einer Bewertung zugänglich machen werden. Leider hat die Sozialarbeit der Wohnungslosenhilfe an dieser Stelle auch eher zurückhaltend begonnen, qualitative Erfassungsverfahren zu entwickeln und in der Praxis wirksam werden zu lassen. Außerdem wird an dieser Stelle auch deutlich, daß im Bereich der Wohnungslosenhilfe (wie in den anderen Feldern besonderer Lebensverhältnisse) dem Bereich der "sozialräumlichen Erfassung" - also der Dokumentation des Hilfefeldes und des Umfeldes der Hilfesuchenden - erheblich größere Bedeutung zukommt als etwa im Bereich der Pflege (aus dem inzwischen viele "Maß-Regeln" als Vorgabe übernommen werden sollen, weil sie so klar seien).

Nun ist die Arbeit der sozialräumlichen Erfassung zwar zeitlich recht gut einzugrenzen (siehe Ergebnisse des Projekts), kann aber über eine Einzelfallabrechnung kaum kalkuliert werden, weil sie eigentlich zu den "Vorhaltekosten" von Einrichtungen gehört. Es stellt sich organisatorisch allerdings die Frage, ob es sinnvoll ist, daß in allen (ambulanten und stationären) Einrichtungen dafür gleichmäßig Kapazitäten gebunden werden.

In eine ähnliche Richtung ging die Bewertung und Einschätzung der sogenannten "Sprechstunde", die immerhin einen Anteil von 10 - 12 % einnimmt. Zunächst gab es hier Anfragen hinsichtlich der Zuordnung dieser Arbeit zum §72 BSHG. Bei Hilfesuchenden, die in eine längerfristige Begleitung übernommen werden oder die an Einrichtungen der Hilfe nach §72 BSHG vermittelt werden, spielt diese Frage keine Rolle. Es gibt aber einen nicht unerheblichen Teil an Hilfesuchenden, die nach einer einmaligen Beratung nicht wiederkommen. Hier ist bisher nicht klar, ob das Hilfeangebot in Form einer Beratung ausgereicht hat, um die Schwierigkeiten für den Hilfesuchenden "aus eigener Kraft" bearbeitbar zu machen, oder ob es trotz weiter bestehender fehlender Selbsthilfekräfte (noch) nicht zur "Maßnahme nach §72 BSHG" gereicht hat. Die Definition "offene Sprechstunde" und die auch von der AHH nicht eindeutige Erfassung und Dokumentation dieses Personenkreises verschleierte, daß es sich hier um genuine Hilfe nach §72 BSHG handelt. Daß in Ein-

zelfällen "falsche" Hilfesuchende beraten werden, ist kein Spezifikum der Hilfe nach §72 BSHG und darf sich nicht als Ausschlußkriterium niederschlagen in einer Hilfe, die ja gerade den Ausschluß als ein zentrales Problem bei den Hilfesuchenden bearbeiten soll. "Erst wenn sich die Betroffenen nicht mehr gegenüber den Hilfeanbietern rechtfertigen müssen, weil sie als Menschen und Bürger nach der Verfassung und dem Gesetz schon gerechtfertigt sind, und sich die Hilfe nicht einseitig gegenüber den gesetzlichen Sozialhilfeträgern, sondern diese sich umgekehrt ebenso gegenüber Klientel und Hilfeträger rechtfertigen müssen, können realistische und wirksame Vereinbarungen nach §93 getroffen werden. Andernfalls besteht die Gefahr, daß "schlechte Risiken", die den geforderten Erfolgsnachweis gefährden, von der Hilfe nach §72 BSHG ausgeschlossen werden und diese Hilfen unfreiwillig zum Gehilfen werden, diejenigen Betroffenen von der Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten auszuschließen, von denen man sich den verlangten Hilfeerfolg nicht versprechen kann." (BAG-Wohnungslosenhilfe, Jahresbericht der Geschäftsstelle 1995/96, S. 5)

So wie die Qualität der individuellen Hilfe in jeweils unterschiedlichen Kontextbedingungen erheblich hinsichtlich Intensität und Dauer variieren kann (was sich in einer Maßvorgabe nicht sinnvoll abbilden läßt), muß auch die Qualität einer "offenen" Sprechstunde anders bewertet werden als über die individuelle Zurechnung. Mit dieser Vorgabe stellt sich allerdings für die beiden Beratungsstellen (und in Folge für alle Beratungsstellen) die Frage, warum es unterschiedliche Sprechstundenangebote gibt bzw. warum dieses "allgemeine" Angebot bisher nur zu ganz bestimmten Zeiten vorgehalten wird. Im Beirat wurde zu diesem Komplex auch noch einmal auf die rechtlichen Rahmenbedingungen verwiesen. Dabei wird deutlich, daß Hilfe nach §72 BSHG erst dann möglich ist, wenn andere Hilfemöglichkeiten ausgeschöpft sind oder "versagt" haben (das kann auch in Hilfeverweigerung oder Inkompetenz der entsprechenden Einrichtungen seinen Grund haben). Es ist also auch unter Gesetzesvorgaben davon auszugehen, daß bei dem Personenkreis der Hilfe nach §72 BSHG ein komplexes Bündel von Problemen vorliegen dürfte, das zwar in der Einstiegssituation kategorisch "erhoben" werden kann (was z.B. über DWA/EBIS oder andere Erhebungsverfahren in den letzten Jahren in der Wohnungslosenhilfe gemacht wird) und in den Ergebnissen der einzelnen Problemfelder ebenfalls inzwischen gut "eindimensional" zu dokumentieren ist, das aber in der Bearbeitungsphase ("Prozeßqualität") mindestens drei Einflußfaktoren ausgesetzt ist: den Rahmenbedingungen, der Qualität der Insti-

tution und der Lebenslage der Hilfesuchenden. Kleine Veränderungen in einem Bereich können erhebliche Auswirkungen auf die anderen Bereiche haben in der Form, daß gleiche Inhalte andere Dimensionen erhalten (eine Beratung zu Zeiten eines offenen Wohnungsmarktes dauert länger als bei fehlendem Wohnraumangebot) und gleiche Bedarfslagen unterschiedliche "Maßnahmen" erfordern (fehlendes Einkommen erfordert bei rechtskonformer Sozialhilfegewährung lediglich Hilfen bei der Antragstellung, ansonsten aber umfangreiche Begleitung bei der Rechtsdurchsetzung). Wollte man diese Differenzierungen jeweils in Maßzahlen fassen, würde sich ein Katalog ergeben, demgegenüber die Pflegedokumentationen wohl bescheiden im Umfang sein dürften. Noch gar nicht berücksichtigt ist dabei, daß zwar die Beschreibung (und auch zeitliche und finanzielle Kategorisierung) von Angeboten durch Einrichtungen und Kostenträger möglich ist, die Herstellung einer Hilfemaßnahme aber immer die Bereitschaft des Hilfesuchenden zur Kooperation voraussetzt. Damit kann Qualität zwar prospektiv abstrakt ausgehandelt und vereinbart werden, sie ist aber für jeden einzelnen Hilfeempfänger nur konkret dokumentarisch einer Bewertung zugänglich zu machen. Das (Nicht-)Erreichen bestimmter Ziele oder Schritte sagt dann nichts über die Qualität der Leistung aus, sondern über die Qualität dieses Hilfeprozesses. Mit vorgegebenen Hilfestandards ("expertengestützte Standards") wäre dann eine Entscheidung über Fortführung, Ergänzung oder Ende von Hilfen möglich, nicht aber die Bewertung einer abstrakten Qualität.

Eine solche individuell-konkrete Definition von Qualität dürfte auch Vorgaben der Qualitätsdiskussion insgesamt entsprechen, daß nämlich die Nutzer der Angebote über die Fragen von Erfolg und Zufriedenheit aus ihrer Sicht einzubeziehen sind. Im Vertragsentwurf der AHH ist eine Folgebefragung nach Abschluß der Hilfemaßnahmen vorgesehen; hier könnten wichtige Aufschlüsse über Ergänzungen und Veränderungen des Angebots gewonnen werden. Zur Frage des Angebots "Beratung im Team" hat es in der BS Altona bereits eine Evaluation gegeben, an die angeknüpft werden könnte. (Ehlers/Haß/Martiny in: Heiner (Hrsg.), Selbstevaluation als Qualifizierung der Sozialen Arbeit, Freiburg i.Br. 1994)

Gleichzeitig kann - auch über ähnliche Abfragen während des Hilfeprozesses - die Entwicklung (oder der Stillstand/Rückschritt) aus Sicht der Hilfesuchenden einbezogen werden. Bei entsprechender Dokumentation wären die Hilfeanbieter stärker als bisher gezwungen, die obengenannten "Verknüpfungen" für alle Beteiligten nachvollziehbar zu machen und entsprechend in den Hilfeprozeß einzubauen. Dabei

müßte hinsichtlich der Finanzierung gewährleistet sein, daß auch diese Arbeit nicht ausschließlich über "Einzelleistungen" abgerechnet wird, sondern im Rahmen integrierter Hilfemaßnahmen (inhaltliche Bestimmung - Dokumentation über Hilfeplan, Befragung, Kontextstatistiken etc.) über Zeitkontingente erfaßt und vergütet wird (kalkulatorische Bestimmung - Fachleistungsstunde, Fachleistungstage, Zeitbudgets für persönliche Hilfe). Hier ist eine erheblich größere Flexibilität der Einrichtungen gefordert und eine Absicherung eines Grundstandards durch eine Sockelfinanzierung der Hilfe insgesamt.

Da die Frage der Qualitätsdefinition und -bestimmung immer auch mit Finanzierungsfragen zusammenhängt, gab es im Beirat regelmäßig Diskussionen über die Frage, wie weit eine "Ökonomisierung" der Sozialarbeit und der Hilfen nach BSHG möglich und wünschenswert ist. Schon die Argumente aus der Diskussion um die BSHG-Reform zeigen, daß eine deutlichere Verknüpfung von Inhalten und Wirtschaftlichkeitsüberlegungen intendiert wird und weitgehend auch unstrittig ist. Problematisch ist eher die Frage, ob die bisher geltenden (aber nicht immer deutlich gemachten) Kategorien der sozialen Arbeit bruchlos ins Ökonomische übersetzt werden können und dann die idealtypisch angestrebte Zielsetzung (Bedarfsdeckung bei sparsamer Ressourcenbewirtschaftung) erreicht wird. Deutlich geworden ist im Beirat wie auch in der Entwicklung des Modells, daß eine unkritische Übernahme ökonomischer Kategorien lediglich zu einem "Preiskampf" führen wird, bei dem die Bedarfsdeckung der Hilfesuchenden (und damit die gesetzlichen Vorgaben) weitgehend unberücksichtigt bleiben dürften. Deutlich geworden ist auch, daß beide "Systeme" bisher wenig Kontakt miteinander hatten und sich nun schwer tun, den jeweils anderen Gegenstandsbereich adäquat in die eigene "Wirklichkeitsdefinition" einzubeziehen. Hier liegt nach Einschätzung der Beteiligten auch eine große Chance, systemübergreifend eine Qualifizierung der Wohnungslosenhilfe zu erreichen. Allerdings - so auch die Erfahrungen im Modellprojekt - sind dazu noch einige Verständigungsarbeiten notwendig, die neben theoretischen Überlegungen insbesondere die praktische Umsetzung betreffen. Wesentliches Element dieser Qualitätsdiskussion wird es aus Sicht der Sozialarbeit sein müssen, immer wieder auf die gravierenden Unterschiede der sozialen Dienstleistung gegenüber "normalen" marktvermittelten Dienstleistungen hinzuweisen. Dabei kann man zumindest auf die folgenden vier Kriterien (nach Brülle/Reis/Reis, NDV 6/96) verweisen:

Produktion und Konsum der Leistung fallen zusammen. Es gibt keine Speichermöglichkeit; es gibt kein

Produkt, sondern immer einen Prozeß; die Qualität der Dienstleistung hängt im hohen Maße von der Interaktion ab. Der Kunde ist damit "Ko-Produzent". Ergebnisse (Output) können deshalb nicht eindimensional der sozialen Arbeit zugerechnet werden. Hinzukommt, daß das persönliche Verhältnis (gelingende Interaktion) zentraler Bestandteil der "Produktion" wird, aber als "Rechenfaktor" kaum erfaßt wird. Sollen Veränderungsprozesse langfristig wirkungsvoll sein, kann von (sprachlichen) Verständigungsprozessen nicht abgesehen werden. Standardisierung der sozialen Interaktion ist damit nur ansatzweise möglich bzw. würde bei radikaler Umsetzung nur "Veränderung auf Befehl" produzieren.

Der Einfluß von "Außenressourcen" (Wohnraum, Arbeit etc.) ist zu beachten, da diese Ressourcen in der Regel von den "Produzenten" nur marginal zu beeinflussen sind. Es ist deshalb bei der Ergebnisüberprüfung immer die Ressourcenlage zu benennen und in die Bewertung einzubeziehen.

Es dürfte hier schon deutlich geworden sein, daß die Vernachlässigung dieser Faktoren schließlich zum Scheitern der Dienstleistung führen muß und damit der "Output" immer geringer wird. Allerdings wird die Sozialarbeit auch mehr als bisher - gemessen an diesen Kategorien - ihre "Erfolge" sichtbar machen müssen. "Es kommt also nicht darauf an, ob die Sozialarbeit ihr pädagogisches Wirken selbst für effizient hält, sondern ob es in der öffentlichen Meinung, den Medien, der Politik, dem Recht und anderen Funktionssystemen als effizient wahrgenommen und der Sozialarbeit als Erfolg zugeschrieben wird. So betrachtet mag die Sozialarbeit darüber entscheiden, was sie selbst für richtig hält, aber sie hat es nicht in der Hand, ob die Gesellschaft die ihr angebotenen Leistungen honoriert oder nicht." (Breunung/Nocke in: Luthé, a.a.O., S. 27) Die Sozialarbeit wird also bei der Darstellung ihrer spezifischen Funktionen eine gewisse "strukturelle Erfolglosigkeit" benennen müssen, wenn sie sich einer Erfolgsdefinition stellen will, die eben nicht nur selbstgesetzte Kriterien enthält.

Im Zusammenhang mit der Qualitätsdiskussion hat sich im Projekt auch gezeigt, daß die Frage der "Strukturqualität" insbesondere hinsichtlich der personellen Ressourcen Probleme aufwirft. So zeigte sich schon in der ersten Auswertung, daß Teilzeitkräfte im Verhältnis ein geringeres Angebot an "direkter" Klientenarbeit machen können, da hier die Anteile an "Kommunikationsarbeit" höher sind. Gleichzeitig stellte sich mit der Differenzierung von Aufgaben die Frage, ob und wie weit die Qualifikation des Personals zumindest im Beratungs-/Betreuungsbereich einheitlich zu sein hat. "Es ist nicht

ohne weiteres einleuchtend, daß die bisherige Dominanz der Sozialarbeiter und Sozialpädagogen bei der Qualifikation der Mitarbeiter tatsächlich notwendig ist. Bei jeder einzelnen Hilfemaßnahme ist vielmehr zu fragen, welche Qualifikationen für eine fachgerechte Bewältigung der dort anstehenden Probleme und Aufgaben erforderlich sind und welches Berufsbild diese fachliche Qualifikation umfaßt." (Lippert, Materialien zur Wohnungslosenhilfe Band 26, S. 52) Dieses Problem wurde auch im Beirat angesprochen und gesehen, wobei klar war, daß z.B. die Gesamtverantwortung für einen Fall im Rahmen der persönlichen Hilfe in einer Hand zu sein hat, wenn denn wirklich dem Problem unkoordinierter bzw. mehrfacher Betreuung entgegengewirkt werden soll. Außerdem stellt sich gerade unter dem Primat ökonomischen Einsatzes von Personal leicht eine Tendenz ein, Aufgabenfelder zu zerstückeln und lediglich Einzelarbeiten ausführen zu lassen, die dann auch von "geringer" Qualifizierten durchgeführt werden können. Im Versorgungsbereich hat dies sicherlich eine gewisse Relevanz - dort gibt es auch Auswüchse im Bereich der sozialen Arbeit, die infrage zu stellen sind - in den genuin sozialarbeiterischen Bereichen wie Beratung, Erstkontakt, persönliche Hilfe nach §72 BSHG dürfte aber eine solche Zerstückelung zu einer erheblichen Qualitätsminderung führen, die dann eine Chronifizierung von Hilfebedarf auslösen dürfte. Hierzu muß man nur in die Geschichte der "Nichtseßhaften"hilfe schauen, um einen Eindruck davon zu bekommen, wie (damals nicht so genannte) Einsparwünsche dazu führten, daß das Problem "Nichtseßhaftigkeit" überhaupt entstehen konnte.

Die sinnvolle Aufteilung von Arbeiten entsprechend "Spezialqualifikationen" unter der Regie der persönlichen Hilfe muß also nach inhaltlichen Kategorien vorgenommen werden und nicht nach rechnerischen. Auch dabei wird allerdings für die Mitarbeiter von Einrichtungen eine größere Flexibilität und eine Zusammenfassung von Spezialhilfen notwendig sein, um die hier vorhandenen Kapazitätsressourcen ökonomisch einzusetzen, eine Möglichkeit könnte hier das in der Wohnungslosenhilfe entwickelte "Pool-Modell" sein (Gefährdetenhilfe 1/94). Zu verändern wäre in diesem Zusammenhang die weitgehende Beliebigkeit der Qualifikation und Fortbildung der einzelnen Mitarbeiter sowie der damit oft zusammenhängenden Zufälligkeit von spezialisierten Angeboten in den Einrichtungen.

Wie in vielen Bereichen, zeigte sich auch bei der Frage von Teilzeitarbeit, daß es neben den problematischen Aspekten (höhere Vernetzungsnotwendigkeit, höhere Kommunikationszeit, Frage der

gleichen Qualifikation) auch Vorteile gibt. So ist in Beratungsstellen mit nur kleiner personellen Ausstattung (die die Regel ist) von 2 - 3 Mitarbeitern die Überbrückung gerade von Krankheits- und Urlaubszeiten problematisch. Hier sind Teilzeitkräfte eine Möglichkeit, flexibel zu reagieren (allerdings setzt dies eine höhere Flexibilität bei den Beschäftigten voraus). Ähnliches gilt für die Frage der unterschiedlichen "Nachfrage".

In den Überlegungen des Beirats tauchten an dieser Stelle natürlich Bedenken hinsichtlich arbeitsrechtlicher Regelungen auf; auch hier wurde aber deutlich, daß eine eindeutige Lösung kaum gefunden werden kann. Zu bedenken sind in diesem Zusammenhang auch Überlegungen hinsichtlich der "Verteilung von Arbeit", denen sich eine Einrichtung, die als eine ihrer Maßnahmen die Beschaffung und Erhaltung eines Arbeitsplatzes benennt, in ihrer eigenen Personalpolitik nicht vollständig verschließen kann. Auch hier wird deutlich, daß rein ökonomische Überlegungen die gesellschaftliche Wirklichkeit nur unzureichend abbilden.

Über die Frage des Personals zeigte sich ein weiteres Problem, das offenbar im Überschwang der "Verschlankungsgefühle" übersehen wurde. Bei einer stärkeren Verpflichtung der Träger der Einrichtungen zur Ökonomisierung der Arbeit muß auch geklärt werden, wie die "Folgen" der Übernahme dieses originären Aufgabenbereichs des Kostenträgers aufgefangen werden können. So sind mit dem Prinzip des Selbstkostenblattes oder der kostendeckenden Zuwendungsfinanzierung zwar viele Fragen offen geblieben, es gab aber zumindest eine teilweise Risikoabsicherung des Trägers. Wenn diese nun wegfallen sollte (Frage der Personalfolgekosten, Dauer von Vertragsabschlüssen), müssen Träger sehr genau überlegen, ob nach wie vor die Bereitschaft zur Übernahme von Aufgaben des Sozialhilfeträgers erfolgen kann, die ja gerade nicht einem wirtschaftlichen Interesse geschuldet sind, sondern dem gesetzlichen Auftrag zur Deckung eines sozialhilfrechtlichen Bedarfs entspringen. Auch an dieser Stelle wird - meistens anhand konkreter Fragen - die Problematik sauber zu bearbeiten sein, wie eine Vernichtung von Rechtsansprüchen der Hilfesuchenden durch Kostenbewußtseinsdominanz zu verhindern ist. Dies dürfte eine der wichtigen sozialpolitischen Herausforderungen von Trägern und Einrichtungen, aber auch Kostenträgern sein, wenn denn die ganze Angelegenheit tatsächlich nicht nur eine massive Kürzungsoperation (Abbau) werden soll, sondern als Teil eines sinnvollen Umbaus des Sozialstaats fungieren kann.

Insoweit ist den beteiligten MitarbeiterInnen und den Mitgliedern des Beirats dafür zu danken, daß sie sich auf ein (gewagtes) Experiment eingelassen und gleichzeitig eine inhaltlich gehaltvolle Diskussion über schwierige Themen zugemutet haben.

6 Perspektiven (Grundsatzfragen und Anregungen)

In diesem Abschnitt soll noch einmal versucht werden, eine Bewertung des Modells vorzunehmen und ergänzende Ausblicke zu einzelnen Fragen und Aspekten zu geben. Dabei ist zunächst noch einmal darauf zu verweisen, daß erst über die Ausgestaltung der Praxis die abstrakten Regelungen durch Gesetze und Bundes- oder Landesempfehlungen Wirksamkeit entfalten. Damit ist nochmals ein Hinweis gegeben auf eine aktive Auseinandersetzung mit den nicht immer als hilfreich empfundenen laufenden Veränderungen. Es ist Holtmannspötter zuzustimmen, wenn er schreibt: "Namen und Anschaulichkeit bekommen sie (die Bundesempfehlungen) über den konkreten Gegenstand, auf den sie angewandt werden und durch die Praxis." (Wohnungslos 1/98, S. 36) Damit muß man sich aber verabschieden von Befürchtungen (oder Hoffnungen), mit dem 1.1.99 würde nun alles ganz anders werden. "Sie (die Wohnungslosenhilfe) wird am 1.1.1999 so aussehen wie jetzt oder am 31.12. des Jahres, denn es handelt sich im Rahmen der §§93 BSHG nicht um eine Verordnung zur Neuerfindung und -begründung der Hilfeansätze, sondern um die Neuordnung der bestehenden Hilfe nach den Prinzipien, Koordinaten des bedingten Dienstleistungsmarktes, d.h. unter Gewährleistung der Bedarfsgerechtigkeit der Sozialhilfe nach dem "Maß des Notwendigen", allerdings mit weitreichenden Auswirkungen auf die Position und das Verhältnis aller Beteiligten in dem neuen Koordinatensystem, auf die hier aber nicht näher eingegangen werden muß.

So wird einem die Hilfepraxis am 1.1.1999 so bekannt vorkommen wie zuvor, aber die Bühne ist eine andere geworden. Im Vordergrund stehen die Hilfeangebote als "Leistungstypen"; in den Hintergrund treten die Organisationsformen und -einheiten, die diese Leistungstypen anbieten. D.h., nicht die Institutionen (Beratungsstelle, Einrichtung etc.) sind die Leistungseinheiten, sondern einzelne Angebote, die einerseits nach ihrer Tätigkeit, Ziel- und Aufgabenstellung sowie dafür erforderlichen Ausstattung und andererseits durch den gegebenen Bedarf ihrer Zielgruppe nach den in ihnen enthaltenen Leistungselementen eine Einheit bilden und als solche von anderen Leistungstypen und deren Ziel- bzw. Bedarfskonstellationen abgegrenzt werden können. Sie werden in der Regel in kombinierter Form insti-

tionalisiert und organisiert angeboten, wobei es verträgliche Formen der Kombination und unverträgliche gibt, über die die Praxis durch ihre Ausdifferenzierung nach ambulant, teilstationär und vollstationär im großen und ganzen schon entschieden hat." (ebenda, S. 37)

Mit einer solchen Analyse kann man mit wesentlich mehr Gelassenheit an die Umsetzung der gesetzlichen Verordnung gehen, insbesondere wenn wie im Projekt praktische Erfahrungen vorliegen, die eine Basis und die Weiterentwicklung sicherstellen. So wäre auf jeden Fall als Empfehlung durch den Beirat zu erwähnen, den vorgelegten Vertragsentwurf bei der Ausgestaltung der Landesempfehlungen als Korrektiv aus der Praxis hinzuzuziehen. Auch die kalkulierten Zeiteinheiten (und gegebenenfalls die Umrechnung in die Finanzierung) können als recht stabile Erfahrungen der Praxis gelten, zumal man mit ganz anderen "Ermittlungsmodellen" auf ähnliche Zahlen kommt. (Sozialberatungsstelle Herford, wohnungslos 4/97)

Interessant ist auch die Einschätzung, daß sich im Bereich der persönlichen Hilfe die Inhalte der Arbeit im sozialarbeiterischen Bereich kaum differenzieren lassen nach stationären und ambulanten "Spezifika"; so wurde von den Kennern der stationären Hilfe darauf verwiesen, daß die Unterschiede überwiegend im Bereich Versorgung zu sehen sind. Allerdings dürfte auch im ambulanten Bereich zunehmend genauer zu betrachten sein, ob die Aufgabenstellung für die Sozialarbeit "sauber" abgegrenzt ist oder ob eventuell eine Verschiebung der jetzt von Sozialarbeit wahrgenommenen Funktionen in andere Professionsbereiche notwendig ist; ein solcher "Fehleinsatz" von Sozialarbeit ist in der Vergangenheit oft beklagt worden. Eine solche Umschichtung würde auch der Funktion des Case-Managements bzw. der Fallverantwortung durch die Sozialarbeit mehr Gewicht verleihen, auch hier würde in der Konsequenz eine Verschiebung von direkter Klientenarbeit hin zu Umfeldarbeit erfolgen müssen, was wiederum Konsequenzen in Bezug auf die Abrechnungsmodelle haben müßte.

Das Projektmodell hat insgesamt gezeigt, daß mit relativ wenig Aufwand eine Dokumentation der tatsächlichen Arbeit und eine Umrechnung in Zeitkontingente möglich ist. Damit ist die formale Dokumentationsaufgabe mit wenig zusätzlichem Know-How zu bewältigen; die auch kostenmäßig nicht unerhebliche Sicherstellung entsprechender EDV-Ausstattung könnte aber zu "Verhandlungsproblemen" führen.

Die Gefahr, die sich auch im Projekt gezeigt hat, liegt in der einseitigen Konzentration auf die formale Seite der Dokumentation, insbesondere, wenn dies verknüpft wird mit einem rein quantitativen Verständnis von "Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit". Dies scheint im Augenblick "en vogue" zu sein, was aber nicht darüber hinwegtäuscht, daß damit dem gesetzlichen Auftrag nicht entsprochen wird. "Abs. 2 Satz 3 (§93 BSHG) hebt ausdrücklich den an sich selbstverständlichen Grundsatz hervor, daß beim Abschluß der Vereinbarungen und bei der Kostenübernahme die für die öffentliche Haushaltswirtschaft geltenden Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zu beachten sind. Beide Begriffe sind eng miteinander verknüpft. Wirtschaftlichkeit ist dann gegeben, wenn mit dem geringstmöglichen Aufwand der bestmögliche Erfolg erstrebt wird. Dem Grundsatz der Sparsamkeit wird dann genüge getan, wenn der erstrebte Erfolg mit dem geringstmöglichen Verbrauch von öffentlichen Mitteln erreicht wird. Beide Grundsätze lassen sich jedoch abstrakt kaum anwenden und können nur Ausgangspunkt für Einzelüberlegungen sein. Zu berücksichtigen ist dabei, daß auf jeden Fall den Anforderungen des Leistungsrechts und der besonderen Ausgestaltung der Rechtsstellung des Hilfeempfängers Rechnung zu tragen ist; diese tragenden Gesichtspunkte des Sozialhilferechts können nicht den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit "geopfert" werden." (Schellhorn/Jirasek/Seipp, Kommentar zum BSHG, 15. Auflage, RZ 39/40 zu §93). "Für die Bewertung eines Entgeltes als leistungsgerecht ist es nach dem Willen des Gesetzgebers darauf abzustellen, ob dieses Entgelt bei sparsamer und wirtschaftlicher Betriebsführung eine bedarfsgerechte Hilfe ermöglicht. Dies ist der eigentliche Ansatzpunkt für die Entwicklung der Vereinbarungen; das Bedarfsdeckungsprinzip der Sozialhilfe muß in den Ergebnissen der Verhandlungen der beiden Vertragspartner seinen Niederschlag finden, und die Entgeltbildung darf nicht ausschließlich nach marktwirtschaftlichen Grundsätzen erfolgen. [...] Im übrigen versteht es sich, daß als Bedarf, der bei der Ermittlung der Entgelte zugrunde zu legen ist, entsprechend den Grundsätzen des Sozialhilferechtes nur der für die Erreichung des jeweiligen Hilfezieles notwendige Bedarf zu verstehen ist und die Leistung nicht an den wünschenswert oder gar optimalen Hilfen auszurichten ist." (Lippert, Materialien zur Wohnungslosenhilfe Band 26, S. 42/43)

Da die Hilfeempfänger - wie bisher überwiegend festzustellen - wenig Einfluß gehabt haben auf die Definition von Bedarf und Bedarfsdeckung (Erfolg der Hilfe), sind gerade bei den inhaltlichen Festlegungen in Vereinbarungen besondere Sorgfalt anzuwen-

den und finanzielle Überlegungen nicht zum Ausgangspunkt von Entscheidungen zu machen. "Vom Grundsatz her ist die Einigung über den sachlichen Inhalt der Vereinbarung in einem selbständigen Verfahrensabschnitt anzustreben. Die Frage, welche Kosten durch die Erfüllung dieser Vereinbarungen entstehen, wäre in diesem Stadium zunächst nicht zu prüfen oder zur wesentlichen Entscheidungsgrundlage zu machen. Erst nach der Verständigung über den sachlichen Inhalt ist festzustellen, welche Mittel notwendig sind, um die beschriebene Leistung zu erbringen und welche Aufwendungen bei einer sparsamen und wirtschaftlichen Betriebsführung erforderlich sind, um den notwendigen Mitteleinsatz zu finanzieren." (ebenda, S. 43)

Ein erstes Merkmal für die Frage eines "Qualitätsmanagements" ist deshalb die gedankliche Loslösung von Kostenfragen bei der Bestimmung von Standards und der Beschreibung des notwendigen Hilfeangebots. Hier ist in viel stärkerem Maße als bisher die Kompetenz der Sozialarbeit gefragt. Und es ist eben immer wieder darauf hinzuweisen, daß Verhandlungen zu führen sind, für die erneut Lippert Merkpunkte benannt hat: "Die Verständigung über die sachlichen Gegenstände der Vereinbarung kann im Ergebnis nur zustande kommen, wenn sich die Vertragspartner auch darüber einig sind, daß die so beschriebenen Leistungen bedarfsgerecht sind, also den individuellen Hilfebedarf der Bewohner der Einrichtung ausreichend berücksichtigen und sich nach dem aktuellen Stand der fachlichen Erkenntnisse eignen, das im BSHG bestimmte Ziel der jeweiligen Hilfeart zu erreichen. Dieser Zusammenhang verdient besondere Beachtung, weil Einrichtungsträger und Träger der Sozialhilfe in der Vereinbarung über die Belange eines Dritten - nämlich des Leistungsberechtigten - entscheiden, der selber keine Möglichkeit hat, auf Gang und Ergebnis der Verhandlungen unmittelbaren Einfluß zu nehmen." (ebenda, S.44)

Es ist also nach wie vor darauf zu beharren - und insbesondere von der Sozialarbeit in Praxis umzusetzen -, daß die Definition, Messung und Bewertung von Qualität nicht ausschließlich nach Kennzahlen vorgenommen wird und diese überwiegend nach abstrakten "Zielerreichungskriterien" gewonnen werden. Demgegenüber ist eine qualitative Beschreibung und Dokumentation zu installieren, die ebenfalls über EDV vereinfacht werden kann (hier sind aber noch methodische Überlegungen gefragt), die aber besonders im praktischen Verfahren der Dokumentation zu Veränderungen in der Praxis führen dürfte.

Das Modellprojekt der AHH hat gezeigt, daß z.B. eine personenübergreifende Dokumentation im Rahmen der "Beratung im Team" hierzu Voraussetzungen bietet, die in anders arbeitenden Einrichtungen vermutlich mit erheblich höherem Aufwand hergestellt werden müßten. Für den Moment kann aber die Entscheidung für das eine oder andere Beratungsmodell offen bleiben, wenn eine Verständigung über Dokumentationsstandards erzielt wird, die sich an den "expertengestützten Hilfestandards" ausrichten. Diese Aufgabe ist mit dem Modell verdeutlicht, aber auch hier nicht gelöst worden.

Im folgenden sollen nun noch einmal ein paar Einzelaspekte beleuchtet werden, die jeweils im Zusammenhang mit den allgemeinen Aussagen gesehen werden müssen.

"Freie Termine"

An diesem Punkt läßt sich exemplarisch deutlich machen, was eine Ökonomisierung in der Hilfe nach §72 BSHG bedeuten kann. Die im Projekt anfangs festgestellte Quote von ca. 20 % nicht "genutzter" vorgehaltener Termine könnte zu Überlegungen führen, hier erheblich mehr Effizienz zu bewerkstelligen. Auch an dieser Stelle könnte der Bereich der Pflege als Vorbild genommen werden, wo inzwischen ja schon EDV-Programme angeboten werden, die unter Einbezug von Stadtplänen die "effektivsten" Fahrtrouten zusammenstellen, um nochmals kostengünstiger rechnen und kalkulieren zu können. Ein solches "Zeitmanagement" könnte gerade für Kostenrechner eine verführerische Wirkung entfalten auch im Hinblick auf freie Termine. Dabei geht aber - und dies muß und kann Sozialarbeit sauber nachweisen - der Zusammenhang von Lebenslage, Hilfebedarf und Dienstleistung verloren. Während im Bereich der Pflege vorwiegend klar umrissene Dienstleistungen zu bestimmten Zeiten regelmäßig zu verrichten sind, um eine Bedarfsdeckung sicherzustellen (dies ermöglicht auch, den benötigten Zeitbedarf relativ gut einschätzen zu können), sind im Bereich der Sozialarbeit und insbesondere im Bereich persönlicher Hilfe nach §72 BSHG der "Zerstückelung" und Eingrenzbarkeit von Dienstleistungen im voraus enge Grenzen gezogen. Denn - wie wir bei der Beschreibung des Projekts schon gesehen haben - wird eine isolierte Betrachtungs- und Bearbeitungsweise nur in seltenen Fällen bei dem hilfeschuchenden Personenkreis möglich sein, weil ja gerade die Problem-bündelung und das Versagen isolierter Problembearbeitung Auslöser für den Hilfebedarf sind. Außerdem stellt sich die Lebenslage der Hilfesuchenden zumindest subjektiv so bedrohlich dar, daß eine "mechanistische" Bearbeitung (z.B. reine Rechtsbe-

ratung oder Informationsvermittlung) gerade nicht dazu beiträgt, daß der Hilfesuchende die sozialen Schwierigkeiten überwinden kann, sondern in ihnen gefangen bleibt. Ein solches Hilfeverständnis kann in der Wohnungslosenhilfe nur im Bereich der Erstberatung funktionieren, wenn die Selbsthilfekräfte des Hilfesuchenden ausreichen, aufgrund vermittelter Informationen und kleiner Hilfestellungen selbstständig oder mit sporadischer Unterstützung die Problemlagen anzugehen und weitgehend allein zu lösen. Auch dies würde unter "Abrechnungsaspekten" dafür sprechen, die allgemeine Sprechstunde oder ähnliche Angebote pauschal abzugelten und über Erfahrungswerte der Praxis zu "kontingentieren".

Bei den Personen, bei denen ein längerer Hilfeprozeß notwendig ist, weil die Selbsthilfekräfte nicht ausreichen - genau dies ist ja eine Voraussetzung längerfristiger Hilfe nach §72 BSHG - muß zunächst beständig ein Kontaktangebot vorgehalten werden, damit überhaupt der Hilfeprozeß in Gang kommen kann (Herstellung der Dienstleistung). Und auch während des Hilfeprozesses sind immer wieder Phasen zu beobachten, in denen eben nicht gezielt und zeitlich knapp kalkulierbar gearbeitet werden kann, sondern aufgrund persönlicher Krisen oder Veränderung von Rahmenbedingungen erhebliche Zeitressourcen benötigt werden.

Je kleiner die zugrunde liegenden "Arbeitsverrichtungen" vorstrukturiert werden, um so weniger Platz ist für die komplexe Bearbeitung der komplexen Problemlage. Hier wird es auch Aufgabe der Sozialarbeit sein, sich von den institutionellen Vorgaben der "Bestandssicherung" zu lösen und zu fachlich qualifizierten "Bedarfsgutachten" zu gelangen, die dann über weitgehend flexible (zeitliche) Angebotsstrukturen abzudecken wären. Solche flexiblen Strukturen scheinen mit den jetzt vorhandenen begrenzten Ressourcen einzelner Einrichtungen kaum realisierbar; von daher müßten verstärkt Überlegungen angestellt werden, wie auch einrichtungsübergreifend flexibel auf Bedarfslagen reagiert werden kann. Abstrakt ist dies Thema immer schon unter dem Stichwort Vernetzung oder in neuer Zeit auch Case-Management behandelt worden, ohne daß es zu nennenswerten Umsetzungen gekommen wäre. Hier kann allerdings bei der AHH an die Erfahrungen der Beratung im Team angeknüpft werden.

Eine weitere Möglichkeit, mit den "freien Terminen" umzugehen ist die Erhöhung der Fallzahl, was im Verlauf des Projekts ja angegangen wurde. Hier hat sich gezeigt, daß durch eine genaue Dokumentation tatsächlich freie Kapazitäten aufzuspüren sind und bei entsprechender Reaktion kurzfristig im Sinne der

konzeptionellen Ziele umgesetzt werden können. Trotzdem ist auch hier davor zu warnen, eine erhebliche "Effizienzsteigerung" erzwingen zu wollen. Unter rein ökonomischen Aspekten wäre ja denkbar - ähnlich dem Luftverkehr - eine regelmäßige Überbuchung von Beratungsterminen vorzunehmen in der Hoffnung, daß genügend Hilfesuchende abspringen. Hier wird verkannt, daß die Hilfesuchenden ja nicht eine Leistung einkaufen und eventuell vor die Wahl gestellt werden können, über eine Entschädigung eine Verschiebung der Leistung in Kauf zu nehmen. Es geht bei der Hilfe ja um Rechtsansprüche, die sich auf ein öffentlich-rechtliches Verhältnis gründen und damit der "Disposition" sowohl der Einrichtung wie auch des Kostenträgers dem Grunde nach entzogen sind. Es wäre sicherlich einmal spannend auszuprobieren, ob Entschädigungszahlungen für überbuchte Beratungstermine vom Kostenträger übernommen würden - meine Phantasie geht aber nur kabarettistisch so weit, dies als "Umsetzungsstrategie" weiterzudenken. Im Verlauf des Projekts hat sich außerdem gezeigt, daß durch eine geänderte Verfahrensweise bezüglich der ausgefallenen Termine eine nicht unerhebliche Reduzierung von nicht genutzten Zeiten erreicht wurde. Auch dies ist ein Hinweis darauf, daß wohl Potentiale vorhanden sind, die Ausnutzung der Kapazitäten zu erhöhen, daß dies aber eher über qualitative Veränderungen und Überlegungen zu erreichen ist als über die "Messung" und anschließende quantitative Begrenzung.

"Fallzahlen"

Insgesamt hat sich im Projekt auch gezeigt, daß die Fallzahlvorgaben auch eher dem klassischen stationären Hilfeangebot angemessen waren (und inzwischen auch dort wohl infrage zu stellen sind). Die im Projekt aufgegriffene Idee der Fachleistungsstunde und deren "prospektive" Planung im Rahmen der Hilfestellung/individuellen Kostenzusage scheint hier mehr Transparenz zu schaffen. Es findet allerdings auch eine Risikoverlagerung auf die Einrichtung statt, da die finanzielle Absicherung des Personals viel stärker an den tatsächlichen zeitlichen Bedarf gekoppelt wird, den die Hilfeleistung im Einzelfall benötigt. Gleichzeitig kommt es aber auch insofern zu einer Entlastung, weil die tatsächlich benötigten Zeiten und die Intensität der einzelnen Hilfeprozesse nicht mehr an den abstrakten Fallzahlen auszurichten ist. Gerade für kleine Einrichtungen dürfte dies von Vorteil sein, wenn die Mitarbeiter sich auf solche flexibilisierten Verhältnisse einlassen können und wollen.

Hier muß allerdings sofort gewarnt werden vor einer kompletten Umstellung der Hilfe und der Finanzie-

rung der Hilfe über Einzelfallabrechnung. Auch hier hat es im Projekt deutliche Hinweise gegeben, daß die "Erstellungskosten" eines Beratungsangebots, daß ja sehr oft Voraussetzung eines Zustandekommens von Hilfeprozessen ist, nicht über Einzelfälle abgerechnet werden kann. Denn die Vorhaltung von Kapazitäten muß zumindest über einen planbaren Zeitraum unabhängig von der Inanspruchnahme sichergestellt werden. Dies ist übrigens auch Vorgabe des SGB!

Es bietet sich damit für einen Teil der Hilfe an, eine Sockelfinanzierung vorzunehmen. Dies dürfte überall dort infrage kommen, wo mit relativ kurzfristigen Hilfen oder Beratung eine allgemeine Klärung bzw. ausreichende Stärkung der Selbsthilfe möglich ist. Bei längerfristigen Hilfeprozessen oder komplexen Bedarfslagen könnte dann eine Einzelfallfinanzierung erfolgen, die dann auch nicht mehr so stark wie bisher an die institutionelle Form der Hilfe gebunden wäre - die unterschiedliche Intensität der persönlichen Hilfe, die ja oft nicht mit dem Wechsel einer Institution zusammenhängt, könnte viel deutlicher dokumentiert werden, wenn auch die Finanzierung nicht mehr an institutionelle Grenzen gebunden ist (Entkoppelung der Sozialarbeit von Bett und Schreibtisch).

"Professionalisierung der Sozialarbeit"

In diesem Zusammenhang könnte sich die Sozialarbeit vielleicht auch vom Image der "minderen Profession" ein Stück befreien. Der Zwang, sich deutlicher als bisher als kompetente, eigenständige Hilfe zu offenbaren und qualitative Nachweise über Hilfeverläufe zu erstellen, die eben nicht von einem einseitigen Erfolgsdenken dominiert werden, sondern den Aspekt des dialogischen Hilfeverfahrens beachten und ernst nehmen, dürfte zunächst sicherlich nochmal zu einiger Verunsicherung führen und auch die Angst schüren, in unsichere Bahnen zu geraten. Es wird dabei auch darum gehen, die Besitzstände der Sozialarbeit kritisch zu durchleuchten, dies ist schon unter Aspekt der immer wieder plakativ benannten "Nähe zum Klienten" notwendig und sinnvoll.

Aus der Erfahrung des Projekts kann man hier auf die Frage von Gremienarbeit verweisen. Es hat sich gezeigt, daß die Verknüpfung mit den Rahmenbedingungen und eine Vernetzung im Hilfesystem ohne inhaltlichen Austausch nicht möglich ist. Deutlich geworden ist aber auch der zum Teil unklare Zeiteinsatz und die unkoordinierte Herangehensweise an dieses Feld. Zu oft bleiben Ergebnisse und Arbeitsaufträge solcher Gremien abstrakt, so daß nach außen und übrigens auch für die Hilfeempfänger schnell

der Eindruck der "sozialarbeiterischen Kaffeekränzchen" entsteht. Bisher ist es nicht ausreichend gelungen, die praktische Relevanz dieser Arbeit deutlich zu machen - wohl auch durch die teilweise Unfähigkeit, Gremien und Arbeitsgruppen am Bedarf des Hilfevollzuges auszurichten und "Selbstläufer" rechtzeitig zu beerdigen. Wenn auch hier über eine entsprechende Dokumentation, die gleichzeitig als Material der Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden kann, ein besserer qualitativer Nachweis gelingt, dürfte die Einbindung dieser Arbeit in finanzielle Überlegungen auch leichter fallen als bisher.

"Vernetzung von Systemen und Wirklichkeiten"

Bezüglich der "Aufspaltung" der sozialarbeiterischen Handlungskompetenz in abrechenbare Tätigkeitssegmente sollen nun noch grundsätzliche Ausführungen gemacht werden, aus denen deutlich wird, daß hier ein falscher Weg eröffnet wird. Aus der Erkenntnis, daß es im Bereich des §72 BSHG um soziale Schwierigkeiten und damit immer um Armutphänomene geht (was sich ja auch im Gesetz selbst niedergeschlagen hat), ist es besonders wichtig, die persönliche Hilfe als Prozeß zu verstehen und dementsprechend zu planen und zu handeln. Erst unter dem Blickwinkel des prozeßhaften Verlaufs können abstrakt zu definierende Einzelschritte ihre für die Hilfe innovative Kraft entfalten, weil sie gekoppelt bleiben an einen roten Faden (Lebenslage Armut), gleichzeitig dieser rote Faden genug Spiel besitzt, die Besonderheiten des Einzelfalls aufzunehmen, ohne sofort in Willkür und institutionelle Machtstrukturen zu verfallen.

Für ein solches Handeln, für das fortwährende Bewußtmachen und Bewußthalten, daß es sich um einen Prozeß handelt, bedarf es der regelmäßigen Verständigung der Beteiligten über den Prozeß, also insbesondere der verstetigten Kontrolle des Hilfeplans durch Beratungsstelle und Hilfesuchenden. Optimal wäre sicherlich eine Einbindung des Kostenträgers in diese fachliche Kontrolle, hier dürfte aber noch stärker als in den Einrichtungen die "finanzielle und personelle Mängellage" eine solche Vorgehensweise ins Reich der Utopie verweisen. Zumindest müssen aber die Beziehungen zwischen Kostenträger und Einrichtung überwiegend von fachlichem Vertrauen (sicherzustellen über Qualitätssicherung) geprägt sein sowie einen "guten" Umgang mit dem Faktor Zeit (inclusive der notwendigen Geduld für individuell nachweisbare Veränderungen) zum Inhalt haben.

Das bedeutet, daß ein Hilfeprozeß nicht als eine Aneinanderreihung von Handlungsakten, von Aktio-

nen und eine Abfolge von Situationen zu sehen ist, sondern daß es sich um einen inhaltlichen Zusammenhang handelt, bei dem Zeit als beeinflusste Abfolge von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft individueller und institutioneller Akteure in den Blick kommen muß und nicht lediglich als eine Aneinanderreihung von in sich abgeschlossenen Segmenten. Die rechtlichen Akte und Aktionen von Hilfsinstanzen lassen sich aber nach klassischem Verständnis oft nur als Abfolge statischer Entscheidungen organisieren; demgegenüber muß gerade die Hilfe in Form von Beratung die Dynamik des Hilfeprozesses internalisieren, damit nicht der durch das Recht gegebene Rahmen auch des Aushandelns und der Mandatserteilung durch Verwaltungs- oder Institutionshandeln zum Nachteil der Hilfesuchenden beschnitten wird.

Zusätzlich muß auch die Frage von Geduld eine Rolle spielen, weil es gerade nicht um pädagogische oder therapeutische Umformung von Menschen geht, bei der von vornherein Ziel, Mittel und Wege feststehen, sondern weil es um die Ermöglichung von Teilnahme und Teilhabe geht, vielleicht um eine Umkehr eines langen Lebensprozesses, vielleicht um eine Art Neubeginn, vielleicht um eine Teilhabe unter dem Aspekt des Sterbens; kurz gesagt, weil es als Ziel nicht um die Normalisierung von armen Bürgern geht, sondern um eine Normalität, in der es Armut nicht geben soll.

Allerdings ist dabei immer im Blick zu behalten, daß Sozialarbeit strukturell nicht in der Lage ist, das Ziel der Hilfe (Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft, "Inklusion") aus eigener Kraft zu erreichen. "Die sozial-strukturellen bzw. systemischen Kontextbedingungen, in denen Soziale Arbeit ihre Hilfe prozessiert, führen allerdings zu nicht-intendierten Nebenfolgen des Helfens, welche die Versuche, die genannten Inklusionsprobleme zu lösen, erschweren und die sozialarbeiterische Möglichkeit, sozialen Desintegrationsprozessen erfolgreich entgegenzuwirken, gänzlich in Frage stellen." (Kleve, Neue Praxis 5/97, S. 413)

Es gibt damit eine Zielbestimmung, die insbesondere die längerfristige Beratung als persönliche Hilfe unterscheidet von anderen Formen der Beratung. Während dort meist ein bestimmtes Ziel unabhängig von Lebenslagen Handlungs- bzw. Beratungsgegenstand ist, muß hier die Lebenslage zum Gegenstand der Beratung werden, wobei in der Regel vom Hilfesuchenden unmittelbar die Verbesserung dieser Lebenslage als Ziel vorgegeben wird. Und in dieser Situation ist insbesondere darauf zu achten, daß eine Lebenslage sich zwar situativ darstellt, in

jedem Fall aber eine mehr oder weniger lange soziale Vorgeschichte hat, die sich in der Identität des Hilfesuchenden niedergeschlagen haben kann. Damit ergeben sich auch verschiedene Ansatzpunkte für Handlungen: etwa die unmittelbare Veränderung der Situation, die immer erforderlich ist; oder auch das Aufarbeiten von Lebensgeschichte. Dabei können jeweils wieder unterschiedliche Aspekte im Mittelpunkt stehen: soziale Beziehungen, materielle Fragen, Gesundheit, Bürgerrechte, Kommunikation - und damit müssen jeweils unterschiedliche Kontextbedingungen in den Blick kommen oder in verschiedenen Kombinationen und Abfolgen in die Hilfe einbezogen werden.

"Beteiligung der Hilfesuchenden: dialogische Hilfe"

Bei all den möglichen Handlungsrichtungen muß darauf geachtet werden, daß die Entscheidung für eine dieser Richtungen nicht vom Helfer kommen kann, schon gar nicht als Voraussetzung des Hilfeprozesses gefordert werden kann, ansonsten wird in der überwiegenden Zahl der Fälle die "Herstellung der Dienstleistung" nicht möglich sein, weil die Funktion des "Ko-Produzenten" für den Hilfesuchenden strukturell verbaut wird. Auch bei der Erfolgsdefinition ist also der Hilfesuchende viel stärker als bisher einzubeziehen, gefordert ist eine Perspektive, in der die Person des Hilfesuchenden als Subjekt gesehen wird und am Handlungsprozeß fortlaufend beteiligt ist. "Der in den expertokratisch strukturierten Handlungsmustern der Sozialarbeit/ Sozialpädagogik nicht selten den Betroffenen aufgezwungene Umgang mit 'verwissenschaftlichten' Problemlösungen hat aber letztlich zur Konsequenz, daß sich bei den Adressaten nicht nur die Inhalte ihres handlungsorientierenden Wissens verändern, vielmehr - und das ist das eigentlich Identitätsbedrohende - die Art und Weise, wie etwas gewußt wird. Klienten etwa des Versorgungsnetzes der sozialen und psychologischen Lebenshilfen werden insofern zu 'Opfern', als daß sie nach erfahrener Beratung, Therapie oder Bildungsmaßnahme ihre bisher 'naiv' verstandenen Lebensverhältnisse im Kontext der neu erworbenen oder auch aufoktroierten 'Problemlösungen' nicht mehr verstehen, über aufgeklärte interessenorientierte Handlungsstrategien als funktionales Äquivalent aber nicht verfügen." (Dewe/Otto in: Oik/Otto, Soziale Dienste im Wandel Bd.1, Neuwied 1987, S. 308)

"Handlungskompetenz"

Dieser Gefahr der expertokratischen Vernichtung oder Entwertung von (Selbsthilfe-)Kompetenz wäre

ein "Regelwerk" entgegenzusetzen, das auch die Dynamik des Hilfeprozesses in fachlich standardisierter Weise bewertbar macht. "Die Minimalvoraussetzungen zur Erzeugung solcher stets vorläufigen und begrenzten Rationalitätsstandards wären dann darin zu erblicken, die organisatorische Problematik von Einzelfallbedarf und Ressourcenverbrauch stärker noch als bisher im programmatischen Selbstverständnis sozialer Hilfe zu verfestigen, hierbei das organisatorisch verfügbare und unter ständiger Beobachtung stehende Erfahrungs- und Modellwissen auszunutzen sowie abstrakte Wertbezüge des zu entscheidenden Falles in konkret entscheidbare Dringlichkeitsannahmen zu überführen. Insoweit handelt es sich um rein formale, ergebnisoffene Strukturvorgaben zu abwägender Einschätzung der jeweiligen Handlungsalternativen, um Bedingungen der Möglichkeit optimierender Gestaltung kausalt-technisch unbeherrschbarer Prozesse in der gesellschaftlichen Umwelt helfender Organisationen." (Luthe, a.a.O., S. 146)

Es zeigt sich also, daß ein fachlicher, auf bedarfsge-rechte Hilfen ausgerichteter Hilfeprozeß ein sehr komplexes Feld ist, das weder durch die "richtige" Methode, noch durch Ausrichtung am Recht allein (verstanden als reine Zielausrichtung), noch durch pragmatische Bewältigung des Alltags (in Abgrenzung zu reflektierten Handlungsstrategien), noch durch Situationsverbesserung ohne Zielperspektive zu bewältigen ist. Handlungskompetenz heißt hier, auf der Basis von Erklärungsmodellen, aus der Kenntnis der Geschichte und in täglicher Aufarbeitung von Praxis, von Alltag gemeinsam mit den Hilfesuchenden eine soziale Lage so zu benennen und zu beschreiben, daß die sich daraus ergebenden Folgerungen und konkreten Handlungsschritte von den Beteiligten nachvollziehbar, überprüfbar und durch Recht abgesichert sind. Dazu gehört dann allerdings auch, die "Begrenzung" von Hilfe viel stärker in den Blick zu nehmen, als dies heute geschieht. "Da sich jedwedes Helfen, etwa als Vor- oder Nachsorge, ins Unendliche steigern läßt, drängt sich die Frage auf, ob der gar nicht abwendbare Hilfeabbruch dem äußeren Diktat des finanziell Machbaren folgen und darauf mit schicksalhafter Verantwortungslosigkeit auf Seiten sozialer Hilfe reagiert werden muß oder ob externen Handlungsrestriktionen mit einer eigenständigen Reflexion auf die Bedingungen von Hilfe begegnet werden kann, die diese nach systemeigenen Kriterien als abschließbar beschreibt." (Luthe, a.a.O., S. 150). In deutlicher Kritik gegenüber einer bedenkenlosen Übernahme ökonomischer Denkgewohnheiten zu dieser Frage plädiert Luthe für eine "Risikoentscheidung", die einerseits die (unkalkulierbaren) Aspekte des Hilfebedarfs und -ver-

laufs berücksichtigt und andererseits die (begrenzte) Ressourcenlage über diverse Entscheidungskategorien einbezieht. Hier scheint auch nach den Erfahrungen des Projekts ein Ansatzpunkt zu liegen, die qualitativen Standards auch vom "Ende der Hilfe" her zu denken.

Es ist deshalb nochmals darauf zu verweisen, daß wir es mit einem Armutsproblem zu tun haben, das gesellschaftlich verursacht ist, dessen Lösung außerhalb des Hilfesystems liegt und das auch von Sozialarbeit allein nicht zu lösen ist. Über den Armutsbegriff bleibt der gesellschaftliche Faktor aber im Blick, und die falsche Frage nach der individuellen Schuld kann als nicht relevant bzw. unzureichend erkannt werden. Mit dem Begriff der Armut wird zudem ein Handeln gefordert, das nicht nur auf das jetzt vorhandene Recht und Hilfesystem bezogen ist, sondern auch komplexe soziale Strukturen als veränderbar begreift. Damit wird die dem Hilfesystem zugeschobene Verantwortung für individuelles Leid und das daraus resultierende Verhalten abgewehrt. Gleichzeitig werden die bei den Beteiligten immer wieder entstehenden Ohnmachtsgefühle in Grenzen gehalten, weil neben dem Verweis auf die "begrenzte Haftung" des Hilfesystems und damit des Helfers die vielfältigen Möglichkeiten individuellen Engagements sowohl in der konkreten Hilfe wie im Bereich sozialer Veränderungen aufgezeigt werden.

Dabei schaffen die allgemein anerkannten Normen des Rechts Verständigung zwischen ansonsten unterschiedlichen Positionen, und sie können eingefordert werden über bestehende, von den Verfahrensbeteiligten unabhängige Institutionen. Damit diese Institutionen entscheiden können, müssen der Alltag und die darin auftauchenden Fragen übersetzt werden. In diesen Übersetzungen wird Recht weiterentwickelt (auch durch falsches Übersetzen und durch Schweigen), so daß auch hier keine "versteinerten Verhältnisse" gegeben sind und zur Richtschnur werden, sondern in der Ausrichtung an allgemein gültigen Standards die Möglichkeit der Weiterentwicklung dieser Standards angelegt ist.

"Vertragsstruktur"

Entgegen der bisherigen Praxis des Hilfesystems wird es in Zukunft darauf ankommen, vertragliche Regelungen zum Normalitätsstandard werden zu lassen. Damit kann zumindest in bestimmten Bereichen eine Angleichung stattfinden zwischen Helfer und Hilfesuchendem, die der heute vorzufindenden hierarchischen Hilfestruktur etwas entgegengesetzt, was demokratischen Umgangsformen entspricht. Der Vertrag oder die Vertragsform als Maßstab helfen

außerdem allen Beteiligten, weil damit eine gegenseitige Überprüfung eingeschlossen ist und so eine weitere Sicherung gegen Willkür, Überforderung, Verweigerung und Inkompetenz gegeben ist.

„Fachliche Kontrolle“

Wenn die Sozialarbeit dem Anspruch gerecht werden will, daß die Arbeit nachvollziehbar wird, muß diese Arbeit verständlich dargestellt werden. Hier sind auch Zahlen und Fakten gefragt, die die Lebenslage Armut kennzeichnen, sowie Details der Alltagsarbeit. Zu beachten sind dabei die Gefahren eines unreflektierten Alltags. „In aller Regel werden Entscheidungen im Alltag zum Teil unter so hohem Druck getroffen, daß erst nachträglich über adäquate Begründungen nachgedacht werden kann. Mit anderen Worten: Praxis ist gezwungen, zu handeln und neigt deshalb dazu, Wirklichkeit als Gegebenheit zu nehmen. Theorie erschließt dagegen deren Möglichkeitshorizont.“ (Dewe/Otto, a.a.O., S. 310) Erst in einer Mischung von Beschreibung und Reflexion werden Handlungsperspektiven für alle am Hilfe-prozeß beteiligten erkennbar, so daß auch dann erst von qualifizierter Dokumentation gesprochen werden kann.

Damit könnte auch die vielfach noch vorherrschende „Geheimniskrämerei“ etwas begrenzt werden, bei der man manchmal den Eindruck hat, daß es um Patente und Zukunftstechnologie ginge und nicht um den gemeinsamen Auftrag der Verwirklichung des Sozialstaatsgebots. Auch hier dürfte die Einführung abstrakter Marktkriterien diese Tendenz verstärken, weil mit „Innovationen“ dann sofort finanzielle Verbesserungen denkbar werden. Diese Konkurrenz steht aber sogar in Widerspruch zu den marktorientierten Hoffnungen auf eine Kostensenkung durch Konkurrenz im Bereich der Hilfeanbieter, wie sie vom Gesetzgeber in den Begründungen zu den BSHG-Änderungen der letzten Jahre immer wieder zu finden sind. Denn mit dieser Konkurrenz würde letztlich die Position der Hilfenachfrager einem sich entwickelnden Monopol der Angebotsanbieter untergeordnet. Wem diese Perspektive zu düster erscheint, der mag sich mit der Hoffnung begnügen, daß auch in irgendeiner schäbigen Beratungsstelle ein „Bill Gates der Wohnungslosenhilfe“ an einem System bastelt, das in 10 Jahren Marktführer sein wird. Die tatsächliche oder vermeintliche Konkurrenz innerhalb und zwischen den bestehenden Einrichtungen gehört aber immer noch zu den Tabuthemen in den Einrichtungen, die zur Debatte gestellt werden müssen, wenn denn Projekte wie das der AHH tatsächlich Veränderungen bewirken sollen.

So hat sich der Punkt „flexible Arbeitszeiten“ schon im Beirat als ein als heikel einzuschätzendes Thema erwiesen, zumal im Rahmen der allgemeinen Diskussionen um Flexibilisierung von Arbeitszeiten und Arbeitsplätzen gerade die Arbeitnehmerseite aus verständlichen Gründen Defensivpositionen bezieht. Auch hier muß man aber feststellen, daß die Orientierung am Bedarf von Hilfesuchenden, die ja nach aller Erkenntnis eine der Stützen fachlicher Arbeit ist, ein reines Beharren am Status Quo verbietet. Im Projekt sind ein paar Möglichkeiten deutlich geworden, wie Flexibilisierung aussehen könnte, wenn man die Arbeitsinhalte aufgrund von Dokumentation überdenkt (Veränderung von Arbeitsinhalten, Veränderung von Gesamtzeitstrukturen, Veränderung von Öffnungszeiten, Veränderung von Einsatzzeiten). Hier könnte ein Hinweis von Roscher hilfreich sein, den er im Zusammenhang mit der Debatte um die inhaltliche Ausrichtung der Wohnungslosenhilfe gemacht hat. „*Freiheit hilft* verlangt also Benutzbarkeit. Die Subjektivität des Helfers wird nicht durch Verwirklichung seiner Hilfevorstellungen gewahrt, sondern dadurch, daß er fähig ist, statt sozialer Kontrolle und Herrschaft die soziale Verteidigung der Freiheit der Hilfesuchenden im Alltag zu organisieren. Ich denke, die Annahme dieser Aufgabe ist für viele Helfer ein hoher Preis, aber es lohnt sich, ihn zu zahlen.“ (Roscher, Materialien zur Wohnungslosenhilfe Band 19, S. 104)

Es ist zu vermuten, daß die Standardisierung leichter möglich sein wird, wenn die „Tabuthemen“ auf den Tisch kommen. Hierbei wird dann auch die Frage der Vergleichbarkeit zu bedenken sein. Mit dem Projekt hat sich gezeigt, daß relativ schnell ein quantitativer Vergleich innerhalb eines Kollegiums möglich ist. Die Ängste, die gegenüber einem Mißbrauch solcher Messungen bestehen, sollten dadurch ausgeräumt werden, daß auch Sozialarbeit der Tatsache Rechnung trägt, daß Unterschiede zwischen den Mitarbeitern bestehen, die ja qualitativ noch zu erläutern sind. Wenn hier allerdings eine falsch verstandene „Solidarität“ wieder zur Geheimniskrämerei führt, darf man sich nicht wundern, wenn nur noch quantitative Überlegungen eine Rolle spielen. Und - machen wir uns nichts vor - auch mit großem Widerstand wird es der Sozialarbeit nicht gelingen, Erfassungssysteme zu verhindern. Also käme es gerade darauf an, solche Systeme mindestens im Sinn der qualitativen Bewertung nutzbar zu machen. „Da soziale Arbeit eine berufliche Arbeit ist, kann von den Fachkräften erwartet werden, daß sie, wie es in allen Arbeitsverhältnissen ebenso üblich ist, ihre Leistungen rechtfertigen und Kontrollen zulassen.“ (Spiegel, in: Heiner, a.a.O., S. 12)

In diesem Zusammenhang erscheint mir die Vergleichbarkeit über gut dokumentierte Einzelfälle inklusive der mehrfach angesprochenen Zeitdimension eine nicht zu unterschätzende Möglichkeit zu sein, relativ schnell zu qualitativen Standards zu kommen, die fachlich, methodisch und rechtlich "sauber" sind. Über die "mehrdimensionalen Anknüpfungspunkte" solcher Dokumentationen ergibt sich zumindest die Möglichkeit, "Konkurrenz" auch anders zu denken als über einen reinen Preisvergleich. Auch damit läßt sich an die Vorgaben des BSHG anknüpfen und dem blanken Ökonomismus eine gewichtige soziale Komponente zur Seite oder gegenüberstellen.

Auf der institutionellen Ebene könnte dann auch ein Verzicht auf Konkurrenz untereinander geschehen, so daß inhaltliche Positionen mit dem notwendigen Druck vertreten werden können. Auch hier gilt, daß

Offenheit und Bereitschaft zur Annahme von Kritik Voraussetzung gelingender Praxis in der Einrichtung sind.

Bei allen Überlegungen zur Frage der Effektivierung von Hilfen und effizienterem Verhalten, zu Überlegungen der Aktivierung von Sparpotentialen oder der Qualifizierung von Hilfen, Einrichtungen und Hilfesystemen sollte aber nicht verloren gehen, daß wir in einem Feld agieren, daß trotz vieler Anstrengungen einem umfassenden Zugriff entzogen bleibt. "Es gibt Schwierigkeiten im gesellschaftlichen und menschlichen Leben, die wir besser als bisher angehen können, in denen wir uns um angemessene Hilfen bemühen müssen, in denen aber ein Rest des nicht Verfügbaren, des nicht Bewältigbaren bleibt." (Thiersch, Lebenswelt und Moral, Weinheim 1995, S. 190)

Anhang

I. Gesetzliche Grundlagen im Bundessozialhilfegesetz (BSHG)

§ 72 Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten

§ 93a Inhalt der Vereinbarungen

II. Vereinbarungsentwürfe zur Umsetzung des § 93a BSHG in der ambulanten Wohnungslosenhilfe gem. § 72 BSHG am Beispiel der Beratungsstelle Altona

Leistungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 1 BSHG (Entwurf)

**Anlage 1 / Konzeption der Beratungsstelle Altona
Anlage 2 / Zeitlicher Umfang der Beratungsleistung
Anlage 3 / Sächliche und personelle Ausstattung**

Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG (Entwurf)

**Anlage 1 / Maßnahmepauschalen, Rechnungslegung
Anlage 2 / Sockelfinanzierung
Anlage 3 / Investitionsbetrag**

Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

**Anlage 1 / Prüfung der Strukturqualität
Anlage 2 / Prüfung der Prozeßqualität
Anlage 3 / Prüfung der Ergebnisqualität
Anlage 4 / Klientenbefragung zur Ergebnisqualität**

I. Gesetzliche Grundlagen im Bundessozialhilfegesetz (BSHG)

§ 72 Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten

(1) Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, ist Hilfe zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu gewähren, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind.

Soweit der Hilfebedarf durch Leistungen nach anderen Bestimmungen dieses Gesetzes oder nach dem Achten Buch Sozialgesetzbuch (Kinder- und Jugendhilfe) gedeckt wird, gehen diese der Hilfe nach Satz 1 vor.

(2) Die Hilfe umfaßt alle Maßnahmen, die notwendig sind, um die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten, vor allem Beratung und persönliche Betreuung für den Hilfesuchenden und seine Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung des Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Erhaltung und Beschaffung einer Wohnung. Zur Durchführung der erforderlichen Maßnahmen ist in geeigneten Fällen ein Gesamtplan zu erstellen.

(3) Die Hilfe wird ohne Rücksicht auf Einkommen und Vermögen gewährt, soweit im Einzelfalle persönliche Hilfe erforderlich ist; im übrigen ist Einkommen und Vermögen der in § 28 genannten Personen nicht zu berücksichtigen sowie von der Inanspruchnahme nach bürgerlichem Recht Unterhaltspflichtiger abzusehen, soweit dies den Erfolg der Hilfe gefährden würde.

(4) Die Träger der Sozialhilfe sollen mit den Vereinigungen, die sich die gleichen Aufgaben zum Ziel gesetzt haben, und mit den sonst beteiligten Stellen zusammenarbeiten und darauf hinwirken, daß sich die Sozialhilfe und die Tätigkeit dieser Vereinigungen und Stellen wirksam ergänzen.

(5) Das Bundesministerium für Gesundheit kann durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates Bestimmungen über die Abgrenzung des Personenkreises sowie über Art und Umfang der Maßnahmen nach Absatz 2 erlassen.

§ 93a Inhalt der Vereinbarungen

(1) Die Vereinbarung über die Leistung muß die wesentlichen Leistungsmerkmale festlegen, mindestens jedoch die betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung, den von ihr zu betreuenden Personenkreis, Art, Ziel und Qualität der Leistung, Qualifikation des Personals sowie die erforderliche sächliche und personelle Ausstattung. In die Vereinbarung ist die Verpflichtung der Einrichtung aufzunehmen, im Rahmen des vereinbarten Leistungsangebotes Hilfeempfänger aufzunehmen und zu betreuen. Die Leistungen müssen ausreichen, zweckmäßig und wirtschaftlich sein und dürfen das Maß des Notwendigen nicht überschreiten.

(2) Vergütungen für die Leistungen nach Absatz 1 bestehen mindestens aus den Pauschalen für Unterkunft und Verpflegung (Grundpauschale) und für die Maßnahmen (Maßnahmenpauschale) sowie aus einem Betrag für betriebsnotwendige Anlagen einschließlich ihrer Ausstattung (Investitionsbetrag). Förderungen aus öffentlichen Mitteln sind anzurechnen. Die Maßnahmenpauschale wird nach Gruppen für Hilfeempfänger mit vergleichbarem Hilfebedarf kalkuliert. Einer verlangten Erhöhung der Vergütung auf Grund von Investitionsmaßnahmen braucht der Träger der Sozialhilfe nur zuzustimmen, wenn er der Maßnahme vorher zugestimmt hat.

(3) Die Träger der Sozialhilfe vereinbaren mit dem Träger der Einrichtung Grundsätze und Maßstäbe für die Wirtschaftlichkeit und die Qualitätssicherung der Leistungen sowie für das Verfahren der Durchführung von Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen. Das Ergebnis der Prüfungen ist festzuhalten und in geeigneter Form auch den Leistungsempfängern der Einrichtung zugänglich zu machen.

***II. Vereinbarungsentwürfe zur Umsetzung des § 93a BSHG
in der ambulanten Wohnungslosenhilfe gem. § 72 BSHG
am Beispiel der Beratungsstelle Altona***

Leistungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 1 BSHG (Entwurf)

- Anlage 1 / Konzeption der Beratungsstelle Altona**
- Anlage 2 / Zeitlicher Umfang der Beratungsleistung**
- Anlage 3 / Sächliche und personelle Ausstattung**

Leistungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 1 BSHG (Entwurf)

Zwischen der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V. (AHH) und der Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales (BAGS) wird über den Betrieb der Beratungsstelle Altona folgende Leistungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 1 BSHG geschlossen:

1. Betriebsnotwendige Anlagen der Einrichtung

Zu den betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung gehören alle aktivierten Wirtschaftsgüter und GWG des Anlagevermögens, vor allem Mobiliar, EDV-Ausstattung, Telefonanlage, Kopiergerät, Faxgerät, Schreibtische usw.

2. Zu betreuender Personenkreis

Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, ist Hilfe zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu gewähren, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind. (§ 72 Abs. 1 Satz 1 BSHG)

3. Art und Ziel der Leistung

3.1. Die Hilfe umfaßt alle Maßnahmen, die notwendig sind, um die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten, vor allem Beratung und persönliche Betreuung für den Hilfesuchenden und seine Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung. Zur Durchführung der erforderlichen Maßnahmen ist in geeigneten Fällen ein Gesamtplan zu erstellen. (§ 72 Abs. 2 BSHG)

3.2. Die Konzeption der Beratungsstelle Altona vom 15.10.97 ist als Anlage 1 Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

4. Qualität der Leistung

Die Qualitätssicherung der Beratungsstelle Altona erfolgt auf den Qualitätsebenen Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität und zeichnet sich u.a. durch folgende Merkmale aus:

4.1. Strukturqualität:

- Niedrigschwelliger Zugang zur Hilfe.
- Öffnungszeiten: In der Regel montags bis freitags von 9 bis 13 Uhr.
- Für Berufstätige werden Abendtermine nach Vereinbarung angeboten.
- Beratungsleistung: Den zeitlichen Umfang der Beratungsleistung regelt die Anlage 2 zu dieser Leistungsvereinbarung, die jährlich zusammen mit der Vergütungsvereinbarung zu aktualisieren ist.

4.2. Prozeßqualität

- Zur zeitlichen Befriedigung des Beratungsbedarfs werden mit den Klienten sechzigminütige Beratungstermine (Fachleistungsstunden) einschließlich Vor- und Nachbereitung verbindlich vereinbart.

- Gesamtplan: Für die Erstellung des Gesamtplans ist der individuelle Bedarf des Hilfesuchenden zu ermitteln. In den Gesamtplan sind die dem Bedarf entsprechenden Maßnahmen der Hilfe zu benennen und anzugeben, in welchem Verhältnis zueinander sie verwirklicht werden sollen. Bei der Feststellung des Bedarfs und der Erstellung des Gesamtplans sollte der Hilfeempfänger beteiligt werden.
- Dokumentation: Standardisierte EDV-gestützte Basisdokumentation soziodemographischer Daten (entsprechend DWA der BAG Wohnungslosenhilfe) und des Hilfeprozesses.

4.3. Ergebnisqualität

- Abschluß der Hilfe: Standardisierte Abschlußberichte; die Hilfe wird abgeschlossen, wenn kein Bedarf mehr besteht oder der Klient sie bei weiterhin bestehendem Bedarf nicht mehr in Anspruch nehmen will. Die Hilfe wird außerdem in der Regel eingestellt, wenn innerhalb von vier Wochen kein Klientenkontakt stattgefunden und der Klient auf zwei Erinnerungsschreiben nicht reagiert hat.
- Zur Qualitätssicherung führen die AHH und die BAGS gemeinsam eine standardisierte Klientenbefragung durch.

4.4. Qualitätszirkel

- Zur Analyse von Schwachstellen und Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen sollen Qualitätszirkel gebildet werden.

5. Qualifikation des Personals

Sozialarbeiter mit staatlicher Anerkennung, mindestens BAT IVb, Fallgruppe 16 (darin ein Leiter, mindestens BAT III) entsprechend Einzelgruppenplan 21, Fallgruppe 20 AVR/DW EKD.

In der Regel werden 10% der Arbeitszeit für die Teilnahme an Fortbildungen, Qualitätszirkeln, Gremien sowie Supervision eingesetzt.

6. Erforderliche sächliche und personelle Ausstattung

Die erforderliche sächliche und personelle Ausstattung Altona regelt die Anlage 3 zu dieser Vereinbarung, die jährlich zusammen mit der Vergütungsvereinbarung zu aktualisieren ist.

7. Aufnahmeverpflichtung

Sofern nicht im Einzelfall und im Einvernehmen mit der bewilligenden Dienststelle besondere entgegenstehende Gründe festzustellen sind, hat die Beratungsstelle Altona im Rahmen ihrer Kapazität jedem vermittelten Klienten vertraglich vereinbarte Leistungen zu gewähren.

8. Kündigung

8.1. Diese Vereinbarung wird für die Dauer von fünf Jahren geschlossen. Sie verlängert sich auf unbestimmte Zeit, sofern sie von keinem der Vertragspartner zwölf Monate vor Ablauf der Vereinbarung gekündigt wird.

8.2. Nach Ablauf von fünf Jahren beträgt die Kündigungsfrist für beide Vertragspartner zwölf Monate zum Ende eines Kalenderjahres.

8.3. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

9. Inkrafttreten

Diese Vereinbarung tritt mit Wirkung vom ... in Kraft.

Hamburg, den

Konzeption der Beratungsstelle Altona

Gliederung

1. Problemverständnis
2. Professionsverständnis
3. Bedarf
4. Personenkreis
5. Leistungskatalog
6. "Beratung im Team"
7. Arbeitsorganisation
8. Jahresarbeitszeitmodell
9. Qualitätssicherung
10. Jahresstatistik

1. Problemverständnis

Wohnungslosigkeit ist als Problem zu verstehen, welches gesellschaftlich verursacht ist, und zwar vor allem als Folge von Armut. Armut begreifen wir dabei nicht eindimensional, sondern als vielschichtige Lebenssituation.

Schlüssig erscheint uns dabei die fachpolitische Stellungnahme der "Arbeitsgruppe Armut und Unterversorgung" der Universität Bremen von 1987, in der sie neun Dimensionen nennt, in denen Armut vor allem auftreten kann:

1. Verfügbares Einkommen, Vermögen, Kreditfähigkeit und Schulden;
2. Gesundheit, Zugang und Inanspruchnahme von Leistungen des Gesundheitswesens;
3. Wohnverhältnisse, Wohnumfeld, räumliche Ghettoisierung, Umweltbedingungen;
4. Stellung im Beschäftigungssystem, Arbeitsbedingungen, Arbeitslosigkeit;
5. Integration im System der sozialen Sicherung;
6. Allgemeine und berufliche Qualifikation;
7. Familienstruktur, Familienbiographie, soziale Netze und soziale Ausgrenzung;
8. Partizipation an politischen Entscheidungsprozessen, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben;
9. Zugang zu öffentlichen Infrastruktureinrichtungen.

Insofern folgen wir der Erkenntnis, daß Wohnungslosigkeit in der Regel nicht aus persönlichen Defiziten der Betroffenen entsteht, sie ist vielmehr eine Erscheinungsform eines voran-

gegangenen Deklassierungsprozesses Dieser Prozeß kann sich auch über mehrere Generationen entwickelt haben. Die individuelle Entwicklung von Armut ist auch beschreibbar an Hand eines Karrieremodells mit abwärts weisender Richtung. Äußerlich sehen wir die Deklassierung des Einzelnen:

- in ghetthafter Absonderung im Wohnbereich bis hin zur Obdachlosigkeit;
- in der sozialen Aussonderung (z.B. Kriminalität);
- in dem Verlust der Lebensperspektive.

Gleichwohl ist nicht zu verkennen, daß das Leben in existenzieller Not auch Auswirkungen auf die persönliche Entwicklung der Betroffenen hat.

2. Professionsverständnis

Unser Professionsverständnis in der Hilfe gem. § 72 BSHG ist wesentlich geprägt durch den "Sozialrechtsansatz", wie er u.a. von A. Wolf und anderen beschrieben wird:

"In der Sozialarbeit mit Wohnungslosen ist nicht nur das Recht zu beachten, sondern Inhalt und Ziel der Arbeit mit Wohnungslosen ist es, Recht zu verwirklichen, durchzusetzen und unter Umständen auch zu entwickeln."

Insofern ist immer auch Ziel dieses Sozialrechtsansatzes, normale Lebensverhältnisse zu ermöglichen. Beispielhaft seien genannt:

- individuelle Selbsthilfe durch Arbeit
 - Wohnraum mit der Möglichkeit von Privatheit / Rückzug,
 - Individuelle Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen,
 - Chance zur Verwirklichung bürgerlicher Freiheiten,
 - Chance zur Verwirklichung politischer Rechte,
 - Bedürfnisbefriedigung über den Markt mit dem Tauschmittel Geld,
 - Teilhabe an der Grundbildung,
 - Leben nicht nur als Existenzkampf.
- (vgl. Roscher, LPK BSHG)

Die Teilnahme des Betroffenen am Leben in der Gemeinschaft bestimmt als Ziel die Richtung der Hilfemaßnahmen. Die persönliche Hilfe verstehen wir als parteiliche Beratung im Sinne der Betroffenen. Die professionelle Kompetenz wird gewährleistet durch die Fachlichkeit in der Diagnose, in der Hilfeplanung und -technik sowie in der Fähigkeit, das verfügbare sozialpolitische System im Interesse der Klienten zu nutzen und zu entwickeln.

3. Bedarf

Die Hilfe für alleinstehende Wohnungslose ist orientiert an den Lebensverhältnissen der Klienten. Sowohl aus ihrer Alltagserfahrung als auch aus dem gesetzlichen Auftrag wird der Hilfe-

bedarf abgeleitet. Fast alle Klienten halten den Bezug einer eigenen Wohnung für erstrebenswert. Dies ist entsprechend der wichtigste Schritt im Hilfe-prozeß auf dem Weg zur Normalisierung der Lebensverhältnisse.

Hilfebedarfe werden aber auch darin sichtbar, daß 92 % aller Klienten arbeitslos sind, 65 % der Klienten beziehen lediglich Sozialhilfe (Zahlen der Jahresstatistik 1996 entnommen). Maßstab für die Hilfe ist die Vollständigkeit des Hilfeangebots im Sinne des § 72 BSHG. Soweit es sich um die Vermittlung an entsprechende Fachstellen handelt, hat die Hilfe koordinierenden Charakter.

Darüber hinaus gibt es auch einen Beratungsbedarf von Menschen, deren Lebenslage (noch) keine Hilfe nach § 72 BSHG erfordert. Hier werden einmalige (Kurz-)Beratungen für Menschen angeboten, die Informationen, z.B. in sozialhilferechtlichen Angelegenheiten, benötigen.

4. Personenkreis

"Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, ist Hilfe zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu gewähren, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind."

"Die Hilfe umfaßt alle Maßnahmen, die notwendig sind, um die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten, vor allem Beratung und persönliche Betreuung für den Hilfesuchenden und seine Angehörigen, Hilfen zur Ausbildung, Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes sowie Maßnahmen bei der Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung." (§ 72 BSHG)

5. Leistungskatalog

Im Rahmen der Sprechstunde und der mit den Klienten vereinbarten "Fachleistungsstunden" (vgl. Abschnitt 8) werden entsprechend dem gesetzlichen Auftrag folgende Leistungen durch die Beratungsstelle Altona erbracht:

5.1. Erstgespräch

- Prüfung des Hilfebedarfs (Zugehörigkeit zum Personenkreis gem. § 72 BSHG)
- Information über das Angebot der Beratungsstelle
- Information über den Weg zum Klientenstatus (Erläuterung des Bewilligungsverfahrens)
- Information über die Arbeitsweise der Beratungsstelle (Sprechstunden, Terminvereinbarung usw.)
- Vereinbarung über die Aufnahme der Hilfe (Kurzplanung der ersten Schritte, z.B. Unterbringung)
- Mitteilung über die Aufnahme der Hilfe an die zuständige bewilligende Stelle
- bei akuter Obdachlosigkeit Unterbringung und Abklärung der Kostenübernahme

- bei Mittellosigkeit Regelung mit dem zuständigen Sozialamt, ggf. Beseitigung gem. § 121 BSHG
- Vereinbarung des nächsten Beratungstermins

5.2. Hilfeplan

- Gemeinsam mit dem Klienten Ermittlung der Ausgangslagen zu Beginn der Hilfe in den Bereichen
 - Papiere, Meldeangelegenheiten
 - Unterkunft
 - Wohnung
 - Arbeit, Ausbildung
 - Gesundheit
 - Schulden
 - Kontakte, Interessen
- Gemeinsame Klärung des Bedarfs und der Ziele in den genannten Bereichen
- Gemeinsame Vereinbarung der zur Erreichung der Hilfeziele notwendigen bzw. möglichen Maßnahmen und Hilfeschritte
- Fortschreibung des Hilfeplans während des Hilfeprozesses:
 - Resultate der Maßnahmen
 - Vereinbarungen der nächsten Schritte
- Beendigung der Hilfe:
- Ergebnis des Hilfeprozesses
- Abschlußgespräch, in dem mit dem Klienten geklärt wird, ob die vereinbarten Ziele in seinem Sinne erreicht wurden.

5.3. Hilfe zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft

- Hilfe bei der Durchsetzung des Anspruchs auf vorübergehende Unterbringung
- Suche einer angemessenen, menschenwürdigen Unterkunft, i.d.R. eines Einzelzimmers
- Klärung der Kostenübernahme mit dem zuständigen Sozialamt
- Herstellung des Kontakts zwischen dem Klienten und dem Sachbearbeiter des zuständigen Sozialamts
- Beratung über die mit der Unterbringung verbundenen Leistungen (kl. Hausrat usw.)
- Beratung über den Einsatz eigenen Einkommens

5.4. Hilfe zur Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung

- Information und Beratung über § 5-Schein und Dringlichkeitsschein
- Hilfe bei der Beantragung des Dringlichkeitsscheins (Befürwortung, ggf. Widerspruch und Klage gegen Ablehnung)
- Kontakte zu Wohnungsämtern (Verbesserung der Angebotssituation, Einzelangebote)
- Kontakte zu Vermietern

- Durchführung einer besonderen Sprechstunde zweimal wöchentlich für Klienten, die keinen Dringlichkeitsschein erhalten, hierin vor allem:
 - Kontakte zu Maklern
 - Hilfe bei der Wohnungssuche über Zeitungen
- Beratung und ggf. Begleitung bei Wohnungsangeboten
- Kontakt zum zuständigen Sozialamt zur Ausstellung der Mietübernahmeerklärung bei Wohnungsangeboten, ggf. Hilfe bei der Durchsetzung der Übernahme von Genossenschaftsanteilen, Kautionen und Maklercourtage
- Hilfe bei der Bewerbung bei Wohnungsgesellschaften
- Hilfen zur Renovierung und Erstaussattung der Wohnung
- Hausbesuche
- Beratung bei drohendem Wohnungsverlust (Zusammenarbeit mit der zuständigen BzW)
- Sicherstellung von Zahlungen an Vermieter, HEW, HGW usw. durch Geldverwaltung
- Kontakte mit Vermietern zur Vermeidung der Vollstreckung von Räumungstiteln

5.5. Hilfe zur Erlangung und Sicherung eines Ausbildungs- oder Arbeitsplatzes

- Hilfe bei der Entwicklung einer beruflichen Perspektive
- Vermittlung und Begleitung zu Fachdiensten wie Arbeitsamt, Beratungsstellen für Weiterbildung und Langzeitarbeitslose usw.
- Kontakte zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt (Ausbildungsträger, Arbeitgeber, Volkshochschule)
- Hilfe bei der Arbeits- bzw. Ausbildungsaufnahme
- Begleitung der Arbeit bzw. Ausbildung (Eingewöhnung, Rechte und Pflichten, Arbeitsrecht, Motivationsarbeit)
- Zusammenarbeit und Erfahrungsaustausch mit Beschäftigungs- und Ausbildungsträgern

5.6. Hilfe zur sozialen Integration und Freizeitgestaltung

- Beratung über Möglichkeiten der Freizeitgestaltung
- Beschaffung von Informationen über Einrichtungen im Wohnumfeld, die der Freizeitgestaltung dienen
- Abklärung bestehender familiärer oder verwandtschaftlicher Beziehungen
- Beratung über familiengerechte Sozialhilfeleistungen (§ 7 BSHG) zur Anknüpfung oder Pflege familiärer oder verwandtschaftlicher Beziehungen
- Beratung und Hilfe bei der Beantragung möglicher finanzieller Leistungen zur Förderung von Freizeitinteressen

5.7. Hilfe zur finanziellen Absicherung

- Hilfe bei Antragstellungen (Sozialamt, Arbeitsamt, LVA, BfA, Wohngeld)
- Durchsetzung von Rechtsansprüchen durch Verhandlungen mit Leistungsträgern

- Formulierungshilfen bei Widersprüchen, Klagen, Anträgen auf einstweilige Anordnungen usw.
- Kontaktaufnahme zu Gläubigern
- Hilfen bei Schuldenregulierungen
- Vermittlung zur bezirklichen Schuldnerberatung
- Budgetberatung
- Hilfe bei der Einrichtung eines eigenen Bankkontos
- Geldverwaltungen
- Beseitigung von Mittellosigkeit gem. § 121 BSHG

5.8. Hilfe zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten

- Ermittlung und Benennung der Schwierigkeiten

Bei nachteiligen äußeren Umständen:

- Hilfe bei der Durchsetzung von Rechtsansprüchen
- Verständnis in der Umgebung des Klienten für seine Schwierigkeiten wecken
- Vorurteilen entgegenwirken

Bei persönlichen Schwierigkeiten:

- Informationen über Hilfemöglichkeiten durch Hinweis auf Beratungsstellen mit speziellem Angebot, Selbsthilfegruppen
- Hilfe bei der Ermittlung von Selbsthilfegruppen
- Gespräche und Anregungen über Möglichkeiten, selbst initiativ zu werden
- Erörterung, ob medizinische Hilfe sinnvoll sein könnte
- Hilfe bei der Herstellung zu geeigneten weiterführenden Stellen
- Überprüfung mit dem Klienten, ob diese Kontakte in seinem Sinne erfolgreich waren

5.9. Hilfe zur Inanspruchnahme des Gesundheitssystems

- Klärung der Notwendigkeit medizinischer Hilfen
- Motivierung, geeignete Hilfen in Anspruch zu nehmen
- Ermittlung des Kostenträgers
- Kontakte zu Ärzten, Fachärzten, psychologischen Hilfen, Fachberatung
- Überprüfung mit dem Klienten, ob diese Kontakte in seinem Sinne erfolgreich waren

5.10. Krisenintervention

- Gemeinsame Erfassung und Beschreibung der akuten Krise
- Hilfe bei der Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten

6. Arbeitsmethode "Beratung im Team"

Die Beratungsstelle bietet keine materielle, sondern ausschließlich persönliche Hilfe zur Bewältigung sozialer Schwierigkeiten an.

Entgegen der herkömmlichen Organisationsform sozialer Einzelfallhilfe, in der jeder Sozialarbeiter für eine bestimmte Anzahl von Klienten allein zuständig ist, sind in der Beratungsstelle nun alle Sozialarbeiter für alle Klienten zuständig. Eine persönliche Zuordnung der Klienten zu einzelnen Sozialarbeitern findet in der Regel nicht mehr statt. Auf besonderen Wunsch und in besonderen Fällen ist dies weiterhin möglich.

Diese "Beratung im Team" ist mehr als nur ein organisatorischer Eingriff in die Einzelfallarbeit. Dahinter verbirgt sich ein grundsätzliches Verständnis persönlicher Hilfe gem. § 72 BSHG als eine Form sozialer Dienstleistung. Diese Organisationsform der Hilfe bedeutet:

Die Position des Klienten wird gestärkt, er kann unter verschiedenen Beratern wählen. Er ist nicht mehr von der Beziehung zu seinem Helfer abhängig. Gleichzeitig wird dem Klienten das fachlich breite Spektrum der gesamten Beratungsstelle zugänglich gemacht.

Durch gemeinsame regelmäßige Fallbesprechungen über alle Klienten wird die fachliche Kontrolle sichergestellt. Es wird eine gemeinsame Grundlage zur Bewertung der Arbeit geschaffen, es entstehen so auch günstige Bedingungen für weitere Praxisforschung, insbesondere über die Wirkungsweise der eigenen Arbeit.

Insofern schließt sich die Beratungsstelle der Meinung von Wolfgang John an, wenn er fordert, "Wohnungslosenhilfe sollte daher kein Feld der Pädagogik sein." (John, "Ohne festen Wohnsitz", Bielefeld 1988) Jede pädagogisch ausgerichtete Methode würde an elementaren Bedürfnissen der Betroffenen vorbeihandeln, zudem unterläge sie der Gefahr, Fehler psychiartrischer und psychologischer Ansätze zu wiederholen.

Unter Bezug auf Lebenslagen der Klienten halten wir eine Vernetzung der Hilfeangebote im Stadtteil für erforderlich. Die Verhinderung von Wohnungslosigkeit als auch die Integration sollte dort geschehen, wo das Problem primär auftritt, also im Wohngebiet des Klienten.

7. Arbeitsorganisation

Die Beratungsstelle bietet täglich von Montag bis Freitag Sprechstunden (S) von 9 bis 13 Uhr an. Diese Sprechstunden sind für Erstkontakte mit Klienten, akute Notlagen von Klienten (z.B. fehlende Unterkunft) und allgemeine Beratung für sonstige Personen gedacht.

Mit Klienten der Beratungsstelle wird durchschnittlich alle zehn Tage eine Fachleistungsstunde (FLS) vereinbart. In den Fachleistungsstunden werden die Inhalte des Leistungskatalogs (vgl. Abschnitt 5) erbracht. Die Terminvergabe erfolgt zentral durch die Verwaltungskraft. Für die Teilnahme an Fortbildungen, Supervision, Gremien usw. wird der Anteil der Fachleistungsstunden entsprechend reduziert.

An Dienstbesprechungen und Fall- bzw. Arbeitsbesprechungen nehmen alle Mitarbeiter teil. So wird gewährleistet, daß jeder über Aufträge, Inhalte und Ergebnisse von Arbeitskreisen, Qualitätszirkeln usw. informiert ist.

In den Fallbesprechungen werden anhand der Akteneintragungen Hilfeverläufe durchgesprochen, dabei werden die Hilfepläne überprüft. Außerdem wird hier über Hilfebeendigungen und entsprechende Abmeldungen entschieden. Daraus resultierende Aufträge werden in der Regel binnen einer Woche in der dafür vorgesehenen Zeit zur Aktenbearbeitung (AV) erledigt. Eine Mitarbeiterin bietet zweimal wöchentlich eine zusätzliche Sprechstunde zur Wohnungssuche über Zeitungsannoncen ("W") an.

Einen Überblick über die Arbeitszeitstruktur der Beratungsstelle Altona bietet der Wochenkalender in der Anlage zu dieser Konzeption.

8. Jahresarbeitszeitmodell

Die Nettoarbeitszeit, basierend auf einer 38,5 Std.-Woche, beträgt nach Abzug von Urlaub, Krankheit usw. (KGST nach IFH) jährlich 1.540 Stunden pro Vollzeitstelle.

73 % der Arbeitszeit einer Vollzeitstelle werden für Beratung aufgewendet. 924 Stunden jährlich, also 60 % der Arbeitszeit, für die Erbringung von Fachleistungsstunden und die Sprechstunden, die sich ja auch an Nicht-Klienten wenden, als "nicht abrechenbare Zeit" mit einem Anteil von 13 % der Jahresarbeitszeit. Die verbleibenden 27 % stehen für Dienst- und Arbeitsbesprechungen, Supervision, Fortbildungen, Konzeptionstage, Gremien, Dienstreisen usw. zur Verfügung.

9. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung der Beratungsstelle Altona erfolgt nach Donabedian auf den Qualitätsebenen Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität. Mit einem vereinheitlichten Fragebogen wird halbjährlich die Strukturqualität dokumentiert. Alle Arbeitsplätze in der Beratungsstelle Altona sind mit einem PC ausgestattet und miteinander vernetzt. Ausgehend von einem standardisierten Hilfeplan wird der Hilfeprozeß mit seinen einzelnen Schritten mit Hilfe der Software "C&S Klient" erfaßt. Die Ergebnisqualität sichert die Beratungsstelle Altona durch Klientenbefragungen. Darüberhinaus werden Ergebnisse der Hilfe halbjährlich in standardisierten Abschlußberichten festgehalten und dem Kostenträger übermittelt.

10. Jahresstatistik

Anhand des Kerndatensatzes der "Dokumentation zur Wohnungslosigkeit Alleinstehender" (DWA) der "Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V." erstellt die Beratungsstelle Altona eine Jahresstatistik.

Hamburg, den 15.10.1997

Anlage zur Konzeption
 Wochenkalender (Stand 09.02.1998)

Montag							
	SP 1	SP 2	SP 3 (0,5)	SP 4 (0,5)	SP 5	SP 6	SP 7 (0,5)
08:00					FLS		
09:00	FLS	AV	FLS		FLS	S	W
10:00	FLS	AV	FLS		FLS	S	W
11:00	FLS	AV	FLS		FLS	S	W
12:00	FLS	AV			FLS	S	
13:00							
14:00	FLS	FLS			FLS	FLS	FLS
15:00	FLS	FLS			FLS	FLS	FLS
16:00	FLS	FLS			FLS	FLS	
17:00	FLS	FLS				FLS	
Dienstag							
	SP 1	SP 2	SP 3 (0,5)	SP 4 (0,5)	SP 5	SP 6	SP 7 (0,5)
08:00	FLS						
09:00	S	FLS	FLS		FLS	AV	
10:00	S	FLS	FLS		FLS	AV	
11:00	S	FLS	FLS		FLS	AV	
12:00	S	FLS	FLS		FLS	AV	FLS
13:00	Dienstbesprechung						
14:00							
15:00							
16:00	Fall- und Arbeitsbesprechung						
17:00							
Mittwoch							
	SP 1	SP 2	SP 3 (0,5)	SP 4 (0,5)	SP 5	SP 6	SP 7 (0,5)
08:00	FLS			FLS	FLS		
09:00	FLS	S		FLS	AV	FLS	W
10:00	FLS	S		FLS	AV	FLS	W
11:00	FLS	S		FLS	AV	FLS	W
12:00	FLS	S		FLS	AV	FLS	
13:00							
14:00	FLS	FLS		FLS	FLS	FLS	FLS
15:00	FLS	FLS		FLS	FLS	FLS	
16:00	FLS	FLS		FLS	FLS	FLS	
17:00		FLS		FLS		FLS	
Donnerstag							
	SP 1	SP 2	SP 3 (0,5)	SP 4 (0,5)	SP 5	SP 6	SP 7 (0,5)
08:00	FLS				FLS		
09:00	AV	FLS	FLS		S	FLS	
10:00	AV	FLS	FLS		S	FLS	
11:00	AV	FLS	FLS		S	FLS	
12:00	AV	FLS			S	FLS	
13:00							
14:00	FLS	FLS			FLS	FLS	FLS
15:00	FLS	FLS			FLS	FLS	FLS
16:00	FLS	FLS			FLS	FLS	FLS
17:00		FLS				FLS	FLS
Freitag							
	SP 1	SP 2	SP 3 (0,5)	SP 4 (0,5)	SP 5	SP 6	SP 7 (0,5)
08:00	FLS			FLS	FLS		
09:00	FLS	FLS	AV	S	FLS	FLS	
10:00	FLS	FLS	AV	S	FLS	FLS	
11:00	FLS	FLS	S	AV	FLS	FLS	
12:00	FLS	FLS	S	AV	FLS	FLS	
13:00		FLS		FLS	FLS	FLS	FLS
14:00		FLS				FLS	

Anlage 2 zur Leistungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 1 BSHG (Entwurf)

Zeitlicher Umfang der Beratungsleistung

Ausgehend vom Jahresarbeitszeitmodell (siehe Konzeption) wird für die Beratungsstelle Altona für das Jahr 1998 ein zeitlicher Beratungsumfang von mindestens 49,43 % der Jahresarbeitszeit des Fachpersonals vereinbart. Dies entspricht 3.806 Fachleistungsstunden.

Eine Unterschreitung der Beratungsleistung ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Bei Unterschreitungen, die auf einer rückläufigen Vermittlung von Klienten durch die Dienststellen des Landessozialamts auf einen Anteil von unter dreißig Prozent aller Klienten zurückzuführen sind, ist die BAGS verpflichtet, unverzüglich mit der AHH Verhandlungen über die entsprechende Veränderung in bezug auf Umfang und Vergütung der Fachleistungsstunden aufzunehmen.

Hamburg, den

Anlage 2 zur Leistungsvereinbarung

Sozialarbeiter/-in 1,0

	Woche	Monat	Jahr	Prozent
Fachleistungsstunden	23	77	924	60,00%
Sprechstunde	4	17	200	13,00%
Akten/Vertr.	4	10	120	7,80%
Fallbespr.	2	7	80	5,20%
Dienstbespr.	2	7	80	5,20%
"Gremien"	3,5	11	136	8,80%
	38,5	129	1540	100,00%

Sozialarbeiter/-in 0,5

	Woche	Monat	Jahr	Prozent
Fachleistungsstunden	8	27	320	41,60%
Sprechstunde	2	8	96	12,50%
Akten/Vertr.	2	6	64	8,30%
Fallbespr.	2	7	80	10,40%
Dienstbespr.	2	7	80	10,40%
"Gremien"	3,25	10	130	16,80%
	19,25	65	770	100,00%

Sozialarbeiterin 0,5

	Woche	Monat	Jahr	Prozent
Fachleistungsstunde	4	13	160	20,80%
"W"-Sprechstunde	6	20	240	31,20%
Akten	2	7	80	10,40%
Fallbespr.	2	7	80	10,40%
Dienstbespr.	2	7	80	10,40%
"Gremien"	3,25	11	130	16,80%
	19,25	65	770	100,00%

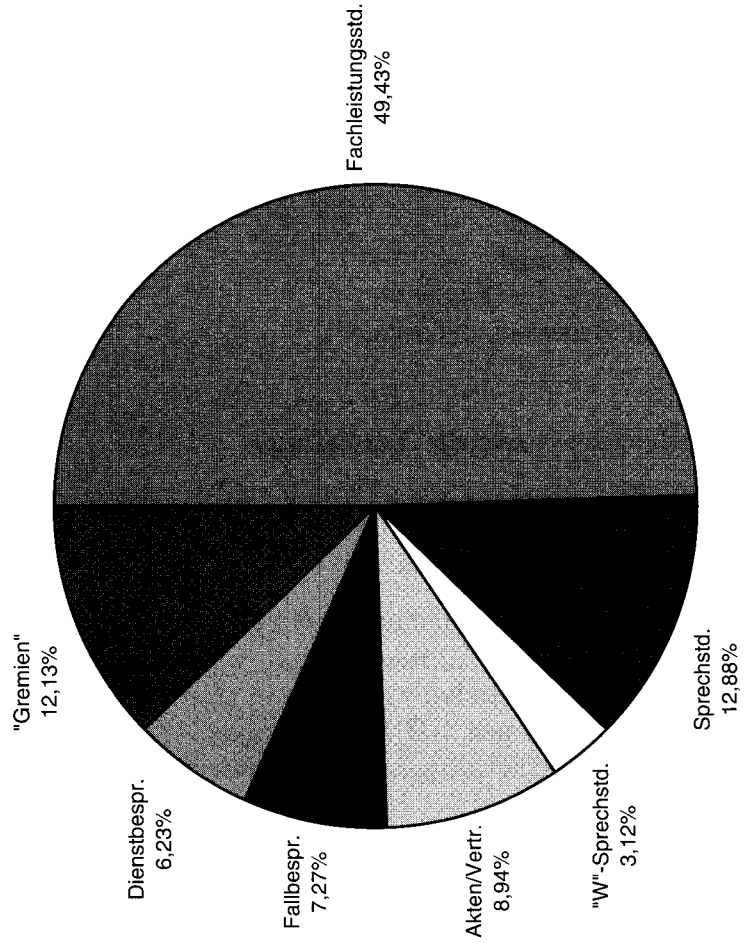
Sozialarbeiter 0,5 / 0,5 Leitung

	Woche	Monat	Jahr	Prozent
Fachleistungsstunden	6	20	234	15,19%
Sprechstunde	4	17	200	13,00%
Akten/Vertr.	4	10	120	7,80%
Fallbespr.	2	7	80	5,20%
Dienstbespr.	2	7	80	5,20%
"Gremien"	3,5	11	136	8,80%
Leitung	17	58	690	44,81%
	38,5	130	1540	100,00%

Anlage 2 zur Leistungsvereinbarung

Jahresarbeitszeitmodell - Soll des Fachpersonals

	Fachleistungsstd.	Sprechstd.	"W"-Sprechstd.	Akten/Vertr.	Fallbespr.	Dienstbespr.	"Gremien"	Arbeitszeit
Gesamt	3.806	992	240	688	560	480	934	7.700
SP 1	924	200	0	120	80	80	136	1.540
SP 2 / Ltig.	234	200	0	120	80	0	136	770
SP 3 (0,5)	320	96	0	64	80	80	130	770
SP 4 (0,5)	320	96	0	64	80	80	130	770
SP 5	924	200	0	120	80	80	136	1.540
SP 6	924	200	0	120	80	80	136	1.540
SP 7 (0,5)	160	0	240	80	80	80	130	770



Anlage 3 zur Leistungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 1 BSHG (Entwurf)

Erforderliche sächliche Ausstattung

Im Wesentlichen:

Miete und Mietnebenkosten
Energie
Schönheitsreparaturen
Allgemeiner Geschäftsbedarf
Porto, Telefon
Verbandsbeiträge
Geldverkehr, Versicherungen
Fachliteratur, Öffentlichkeitsarbeit
Instandhaltung und Wartung (Inventar) sowie Ersatz GWG
Kosten Jahresabschluß / Wirtschaftsprüfung
Fahrtkosten
Reinigungsmaterial
Betreuungsaufwand
Indirekte Verwaltungskosten
Zinsen für Betriebsmittelkredite

Erforderliche personelle Ausstattung

Stellenplan entsprechend dem vereinbarten Umfang der Beratungsleistung (Anlage 2):

- 0,5 Leiter
- 5,0 Sozialarbeiter
- 1,0 Verwaltungsangestellter V1b BAT
- 0,5 Reinigungskraft C2 BAT
- 2,0 Zivildienstleistende
- Personalnebenkosten, z.B. Fortbildungen, zusätzliche Altersversorgung, Berufsgenossenschaft, Beihilfen, gesetzlich vorgeschriebene Abgaben
- Honorarmittel
- Mittel für Aushilfen

Die BAGS übernimmt auf Antrag Arbeitsgerichtsprozeßkosten und Abfindungen, soweit sie aus dem Betrieb der Beratungsstelle Altona entstehen. Durch Aufhebungsverträge entstehende Kosten übernimmt die BAGS nur nach vorheriger Zustimmung.

Hamburg, den

**II. Vereinbarungsentwürfe zur Umsetzung des § 93a BSHG
in der ambulanten Wohnungslosenhilfe gem. § 72 BSHG
am Beispiel der Beratungsstelle Altona**

Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG (Entwurf)

Anlage 1 / Maßnahmepauschalen, Rechnungslegung

Anlage 2 / Sockelfinanzierung

Anlage 3 / Investitionsbetrag

Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG (Entwurf)

Zwischen der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V. (AHH) und der Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales (BAGS) wird über die gem. § 93a Abs. 1 BSHG durch die Beratungsstelle Altona zu erbringenden Leistungen folgende Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG geschlossen:

1. Vergütungen

Die Vergütungen für die Leistungen gem. Leistungsvereinbarung bestehen aus Pauschalen für Maßnahmen, die Sockelfinanzierung sowie einem Investitionsbetrag.

2. Maßnahmepauschalen

Die in 3. der Leistungsvereinbarung genannten Leistungen werden für folgende Gruppe mit vergleichbarem Hilfebedarf erbracht und durch Maßnahmepauschalen vergütet:

Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten gem. § 72 BSHG.

Die Höhe der Maßnahmepauschalen und die Rechnungslegung regelt die Anlage 1 zu dieser Vergütungsvereinbarung, die jährlich, u.a. wegen Tarifsteigerungen, zu aktualisieren ist.

3. Sockelfinanzierung

Die Pauschale für die Sockelfinanzierung umfaßt die in 6. der Leistungsvereinbarung genannte erforderliche sächliche und personelle Ausstattung abzüglich der Kosten des Fachpersonals für die in 4.1. der Leistungsvereinbarung aufgeführte Mindestberatungsleistung.

Die Kalkulationsgrundlage der erforderlichen sächlichen und personellen Ausstattung und die Auszahlung der Pauschale regelt die Anlage 2 zu dieser Vergütungsvereinbarung, die jährlich zu aktualisieren ist.

4. Investitionsbetrag

Der Investitionsbetrag dient der Ersatzbeschaffung der in 1. der Leistungsvereinbarung genannten betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung. Die Höhe des Investitionsbetrags regelt die Anlage 3 zu dieser Vereinbarung, die jährlich zu aktualisieren ist.

Hamburg, den

Anlage 1 zur Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG (Entwurf)

Maßnahmepauschale

Die Maßnahmepauschale für Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten gem. § 72 BSHG umfaßt im Jahr 1998 DM 1.074,83 (19 Fachleistungsstunden zu einem Stundensatz in Höhe von DM 56,57).

Rechnungslegung

Dem Träger der Sozialhilfe werden diejenigen Fachleistungsstunden, die zwischen der Beratungsstelle Altona und den Klienten vereinbart und nicht spätestens 48 Stunden vor dem Termin durch die Klienten abgesagt wurden, in Rechnung gestellt.

Die Rechnungslegung erfolgt zweimonatlich.

Hamburg, den

Berechnung des Umfangs und der Höhe der Vergütung der Maßnahmepauschalen

Ausgangsgröße sind die Bruttopersonalkosten von 5,0 Sozialarbeitern in Höhe von 477.533 DM. Hiervon werden 215.334 DM für die Erbringung von 3.806 Fachleistungsstunden aufgewendet.

Dies ergibt einen Stundensatz in Höhe von 56,57 DM.

Beispiel: Die Bruttopersonalkosten von Sozialarbeiter A betragen 89.118 DM. 60,00 % seiner Arbeitszeit, das sind 53.471 DM, wendet er für Fachleistungsstunden auf. Die anteiligen Bruttopersonalkosten geteilt durch 924 Fachleistungsstunden (60,00 % der Arbeitszeit) ergeben einen Stundensatz von 57,87 DM. Übertragen auf das gesamte Fachpersonal ergibt sich ein Stundensatz von 56,57 DM.

Bisher wurden Maßnahmen gem. § 72 BSHG für einen Zeitraum von sechs Monaten bewilligt. Dem steht in sechs Monaten ein Angebot von 1.903 Fachleistungsstunden gegenüber. Eine Nachfrage nach rund 1.900 Fachleistungsstunden ist erfahrungsgemäß bei einer durchschnittlichen Fallzahl von 100 Klienten gegeben. Jeder Klient kann demnach durchschnittlich 19 Fachleistungsstunden in sechs Monaten in Anspruch nehmen.

Eine Maßnahmepauschale, bestehend aus 19 Fachleistungsstunden, kostet also 1.074,83 DM.

Anlage 2 zur Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG (Entwurf)

Sockelfinanzierung

Die Pauschale für die Sockelfinanzierung dient u.a. zur Deckung folgender Kosten:

Erforderliche sächliche Ausstattung

Miete und Mietnebenkosten	68.000,00
Energie	5.000,00
Schönheitsreparaturen	2.000,00
Allgemeiner Geschäftsbedarf	7.200,00
Porto und Telefon	10.500,00
Geldverkehr, Versicherungen, Verbandsbeiträge	4.500,00
Fachliteratur, Öffentlichkeitsarbeit	2.300,00
Instandhaltung und Wartung (Inventar) sowie Ersatz GwG	6.300,00
Kosten Jahresabschluß	3.000,00
Fahrtkosten	7.400,00
Reinigungs- und Kleinmaterial	1.200,00
Miete Geräte	7.400,00
Betreuungsaufwand	5.000,00
Indirekte Verwaltungskosten	<u>22.000,00</u>
	151.800,00

Erforderliche personelle Ausstattung

0,5 Leiter	49.328,00
5,0 Sozialarbeiter (50,57 % der Jahresarbeitszeit)	217.554,00
1,0 Verwaltung	64.208,00
0,5 Reinigung	25.368,00
2,0 Zivildienstleistende	22.000,00
Personalnebenkosten einschließlich Fortbildungen	6.000,00
Honorarmittel	4.000,00
Aushilfen gem. § 40a EStG	<u>3.000,00</u>
	391.458,00

Die Pauschale beträgt für das Jahr 1998 **DM 543.258,00**.

Unabweisbare Mehrkosten

Unabweisbare Mehrkosten wie u.a. Miete, Mietnebenkosten, öffentliche Abgaben und Gebühren müssen mit einer Vorankündigung von drei Monaten durch die AHH von der BAGS in die Sockelfinanzierung einbezogen werden.

Auszahlung der Pauschale für die Sockelfinanzierung

Die Auszahlung der Pauschale für die Sockelfinanzierung erfolgt je zur Hälfte zum 1. Januar und zum 1. Juli eines Kalenderjahres. Bei nicht zeitnaher Auszahlung der Pauschale trägt die BAGS anfallende Zinsen für Betriebsmitteldarlehen.

Hamburg, den

Anlage 3 zur Vergütungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 2 BSHG (Entwurf)

Betriebsnotwendige Anlagen der Einrichtung

Die in der Leistungsvereinbarung genannten betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung bestehen, bezogen auf die notwendige personelle Ausstattung gem. 6. der Leistungsvereinbarung aus:

1. Der Erstausrüstung der Einrichtung zu einem Anschaffungswert von DM 50.000,00 (1997) mit einer Nutzungsdauer von durchschnittlich siebeneinhalb Jahren (AfA 15 % = DM 7.500,00).
2. Der EDV-Anlage sowie der dazugehörigen Software zu einem Anschaffungswert von DM 38.000,00 mit einer Nutzungsdauer von vier Jahren (AfA 25 % = DM 9.500,00).

Höhe der Pauschale für den Investitionsbetrag

Die Pauschale für den Investitionsbetrag beträgt im Jahr 1998 **DM 17.000,00**.

Die Pauschale ist entsprechend den vom Bundesamt für Statistik veröffentlichten Preissteigerungsraten jährlich anzupassen.

Auszahlung der Pauschale für den Investitionsbetrag

Die Auszahlung der Pauschale für den Investitionsbetrag erfolgt je zur Hälfte zum 1. Januar und zum 1. Juli eines Kalenderjahres.

Einmalzahlung 1998

Als Ersatz für den Wertverlust der unter 2. genannten Anlagen wird ein einmaliger Betrag in Höhe von DM 9.500,00 gezahlt.

Hamburg, den

***II. Vereinbarungsentwürfe zur Umsetzung des § 93a BSHG
in der ambulanten Wohnungslosenhilfe gem. § 72 BSHG
am Beispiel der Beratungsstelle Altona***

Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

Anlage 1 / Prüfung der Strukturqualität

Anlage 2 / Prüfung der Prozeßqualität

Anlage 3 / Prüfung der Ergebnisqualität

Anlage 4 / Klientenbefragung zur Ergebnisqualität

Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

Zwischen der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V. (AHH) und der Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales (BAGS) wird über den Betrieb der Beratungsstelle Altona folgende Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG geschlossen:

1. Grundsätze und Maßstäbe für die Wirtschaftlichkeit

Die Wirtschaftlichkeit der Leistungen wird unterstellt, wenn diese in der verabredeten Qualität von vergleichbaren Einrichtungen mit der vereinbarten Vergütung erbracht wird.

2. Verfahren zur Durchführung der Wirtschaftlichkeitsprüfung

Sofern begründete Anhaltspunkte dafür vorliegen, daß die Beratungsstelle Altona die Anforderungen einer leistungsfähigen und wirtschaftlichen Versorgung nicht oder nicht mehr erfüllt, wird eine Wirtschaftlichkeitsprüfung durch einen unabhängigen Sachverständigen durchgeführt. Das Nähere ist im Landesrahmenvertrag geregelt.

3. Grundsätze und Maßstäbe für die Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung der Beratungsstelle Altona erfolgt auf den Qualitätsebenen Struktur-, Prozeß- und Ergebnisqualität.

4. Verfahren zur Durchführung der Qualitätsprüfung

4.1. Prüfung der Struktur- und Prozeßqualität

Die Ambulante Hilfe Hamburg e.V. und die Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales beauftragen ein unabhängiges Institut mit der halbjährlichen Auswertung der in den Anlagen 1 und 2 zu dieser Prüfungsvereinbarung beigefügten standardisierten Dokumentationsbögen.

4.2. Prüfung der Ergebnisqualität

Die Beratungsstelle Altona erstellt über jede Maßnahme einen standardisierten Abschlußbericht wie in Anlage 3 zu dieser Prüfungsvereinbarung. Dieser Bericht wird spätestens nach der 16. Fachleistungsstunde einer Maßnahme verfaßt und der jeweils zuständigen bewilligenden Dienststelle zur Information übersandt.

Das in 4.1. dieser Prüfungsvereinbarung genannte unabhängige Institut führt zur Prüfung der Ergebnisqualität eine Befragung der Klienten der Beratungsstelle Altona mit dem in der Anlage 4 zu dieser Prüfungsvereinbarung beigefügten Fragebogen durch.

5. Bewertung der Prüfungsergebnisse

In halbjährlichen Fachgesprächen zwischen der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V. und der Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales werden die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen bewertet. Die Ergebnisse dieser Fachgespräche sind schriftlich festzuhalten.

Hamburg, den

Anlage 1 zur Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

Prüfung der Strukturqualität

Die Strukturqualität wird mit folgendem standardisierten Dokumentationsbögen geprüft.

Hamburg, den

Vorblatt zur Einrichtung

Erhebungsdatum:

Name der Einrichtung:

Anschrift:

Stadtteil:

Telefon:

Fax:

**Ansprechpartner für
Dokumentation:**

Träger:

Finanzierung:

Bewilligende Dienststellen:

Gesetzliche Grundlagen:

1 Strukturmerkmale

1.1 Allgemeine Angaben zur Einrichtung:

- a) Wieviel Beratungsplätze/Fachleistungsstunden gibt es pro Jahr

ja nein

- b) Gibt es eigenständige spezielle Angebote:
(z.B. Arbeitsprojekte, Stadteilladen;
siehe hierfür eigenständige **Anlage SQ 1**)

- c) Welche Hilfemaßnahmen werden durchgeführt

ambulant
teilstationär
stationär

- d) Welche Formen der Hilfemaßnahmen werden durchgeführt

Einzelfallhilfe
Gruppenarbeit
Sonstige welche:

ja nein

- e) Ist die Einrichtung leicht mit ÖPNV zu erreichen?
Erreichbarkeit mit:

Bahn Fußweg in Minuten:

Bus Fußweg in Minuten:

ja nein

- f) Hält die Einrichtung Kontingenzplätze vor?

Für BZW
Für Landesozialamt
Für örtliches Sozialamt
Für Sonstige welche:

1.2 Ermittlung des Hilfebedarfs

	ja	nein
1.2.1 Anspruchsprüfung gem. § 72 BSHG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.2 Prüfung sonstiger Hilfebedarfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falls ja:	<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 15px; margin: 0 auto; font-size: 8px;">Art des Hilfebedarfs</div>	

1.3 Zielgruppen

(Zugangsberechtigter Personenkreis)

1.3.1 Die Mängelsituationen der Hilfesuchenden

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Mangel an finanzieller Sicherung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Mangel an Unterkunft | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Mangel an Wohnung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Mangel an einem Arbeits-/Ausbildungsplatz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Mangel an Schuldnerberatung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1.3.2 Altersspanne von: bis:

1.3.3 Geschlecht

männlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
weiblich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.4 Ausschlußkriterien

falls ja, welche:
(z. B. Hilfe gem. § 39 BSHG)

1.5 Leistungsangebot

	ja	nein
1.5.1 Zeit u. Termine <u>(wöchentlich)</u>		
Sprechstunde/Offene Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden</div>	
Beratungstermine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden / Anzahl</div>	
Spezielle Angebote (z.B. Gruppenarbeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Art des Angebotes</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden</div>	
<div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Art des Angebotes</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden</div>	
<div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Art des Angebotes</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden</div>	
<div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 290px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Art des Angebotes</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden</div>	
Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 15px; margin: 0 auto; text-align: center;">Stunden</div>	

1.5.2 Leistungskatalog

	ja	nein
a) Hilfeplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Hilfe zur Beschaffung einer vorübergehenden Unterkunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Hilfe zur Beschaffung und Erhaltung einer Wohnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Hilfe zur Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Hilfen zur Begegnung und Freizeitgestaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Hilfen zur finanziellen Absicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Hilfe bei persönlichen und sozialen Schwierigkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Hilfe zur Alltagsbewältigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Hilfe zur Inanspruchnahme des Gesundheitssystems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Krisenintervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Vermittlung an andere Institutionen u. Einrichtungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.6 Hausmerkmale

1.6.1 Aufnahme

Ist die Aufnahme von Hilfesuchenden mit folgenden Merkmalen möglich?)

- | | ja | nein | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|------------------|--|--|
| a) Starke Gehbehinderung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| b) Rollstuhlfahrer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| c) Ist die Beratung von fremdsprachigen Hilfesuchenden möglich?
Falls ja: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px; vertical-align: bottom;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Welche Sprache 1</td> </tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px; vertical-align: bottom; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Welche Sprache 2</td> </tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px; vertical-align: bottom; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Welche Sprache 3</td> </tr> </table> | Welche Sprache 1 | Welche Sprache 2 | Welche Sprache 3 | | |
| Welche Sprache 1 | | | | | |
| Welche Sprache 2 | | | | | |
| Welche Sprache 3 | | | | | |
| d) Sind Tiere (Hunde) in der Einrichtung erlaubt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| e) Besteht in der Einrichtung Rauchverbot? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| f) Besteht in der Einrichtung Alkoholverbot? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

1.6.2 Unterbringungsplätze / Kapazitäten

- | | ja | nein | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--|
| a) Einbettzimmer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Anzahl</td> </tr> </table> | Anzahl | | | |
| Anzahl | | | | |
| b) Zweibettzimmer | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Anzahl</td> </tr> </table> | Anzahl | | | |
| Anzahl | | | | |
| c) Mehrbettzimmer | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Anzahl</td> </tr> </table> | Anzahl | | | |
| Anzahl | | | | |
| d) Außenwohnungen
(z.B. Wohngemeinschaften) | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Anzahl</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Art der Wohnung/en</td> </tr> </table> | Anzahl | Art der Wohnung/en | | |
| Anzahl | | | | |
| Art der Wohnung/en | | | | |
| e) Kapazität Tagesaufenthalt | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Anzahl</td> </tr> </table> | Anzahl | | | |
| Anzahl | | | | |

1.6.3 Räumliche Ausstattung

a) Beratungsbüros

Anzahl

b) davon Einzelbüros

Anzahl

c) Gemeinschaftsräume
(z. B. Warteräume)

Anzahl

Art der Räume 1

Anzahl

Art der Räume 2

d) Sanitäreinrichtung

Anzahl WC's

Anzahl Duschen

e) Sonstige

Anzahl

Art der Räume 1

Anzahl

Art der Räume 2

Anzahl

Art der Räume 3

Anzahl

Art der Räume 4

1.6.4 Technische Ausstattung

a) EDV

ja	nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Telefonanschlüsse

Anzahl

c) Faxanschlüsse

Anzahl

d) Kopierer

Anzahl

e) Sonstige (z.B. Auto, Waschmaschine)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

f) Können Klienten nach Absprache die Ressourcen nutzen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Art des Gerätes 1

Art des Gerätes 2

Art des Gerätes 3

1.6.5 Verpflegungsangebot

a) Vollverpflegung

ja	nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Teilverpflegung

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

c) Selbstverpflegung

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

1.7 Angaben zur personellen Besetzung

1.7.1 Mitarbeiter

	Soll Gesamt	Ist Gesamt	Ist Vollzeit	Ist Teilzeit	
a) Leitungsstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
b) Sozialarbeiterstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
c) Erzieherstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
d) Verwaltungsstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
e) Reinigungsstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
f) Pförtnerstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
g) Hausmeisterstellen:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt
h) Hauswirtschaftspersonal:	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Anzahl	<input type="text"/> Aufgabenschwerpunkt

1.7.2 Andere

a) Zivis	<input type="text"/> Anzahl
b) Ehrenamtlichen	<input type="text"/> Anzahl
c) Praktikanten	<input type="text"/> Anzahl
d) Sonstige	<input type="text"/> Anzahl

ja nein

1.7.3 Kooperationspartner

:(z.B. Rechtsanwalt, Arzt)

falls ja:

<input type="text"/>
Kooperationspartner 1

<input type="text"/>
Kooperationspartner 2

<input type="text"/>
Kooperationspartner 3

	ja	nein
2 Konzeptmerkmale		
2.1 Beratungsprinzip		
a) Gibt es eine festen Beratungsperson	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Wahl-/Wechselmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Besprechungsmodalitäten		
a) Fallbesprechungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Organisationsbesprechungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Dokumentation		
a) Statistik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falls ja, welche: <input type="text"/>		
EDV-gestützt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Falldokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Qualitätszirkelarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Fort- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Supervision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Gremienarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Öffentlichkeitsarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 Verwaltung und Organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 Leistungskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falls ja, siehe <u>Anlage SQ 2</u>		
2.11 Konzeption	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falls ja, siehe <u>Anlage SQ 3</u>		
2.12 Gibt es eine Beratungsphilosophie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falls ja, welche: <input type="text"/>		

Anlage 2 zur Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

Prüfung der Prozeßqualität

Die Prozeßqualität wird anhand des folgenden Fragebogens und des allgemeinen Leistungskatalogs der Wohnungslosenhilfe Hamburg geprüft.

Hamburg, den

(zutreffendes bitte ankreuzen)

1 Zugangswege, Erfassung des Hilfebedarfs (Prüfung nach § 72 BSHG)**1.0 Ermittlung des Hilfebedarfs**

Wird der Hilfebedarf ermittelt durch die

Behörde Einrichtung

Wenn durch die Einrichtung,
nach einem in der Einrichtung abgestimmten Fragenkatalog
nach beraterbezogenen Kenntnissen

1.1 Angebote an den HE**1.1.1 Wird dem HE das Angebot der Einrichtung aufgezeigt?**Nein

Ja Wenn ja, auf Nachfrage
generell

1.1.2 Werden dem HE andere Hilfeangebote aufgezeigt?Nein

Ja Wenn ja*), durch Information
durch Vermittlung
per Telekommunikation
durch Begleitung

2 Hilfeplanung¹**2.0 Wird ein Hilfeplan erarbeitet (mit den Merkmalen Bedarf, Handlungsschritte, Ziel)?**Nein entfällt

Ja Wenn ja, ohne den HE
mit dem HE
als Vereinbarung (Betreuungsvertrag)
ohne Vereinbarung

2.1**2.2 Wird ein *standardisierter* Hilfeplan (Raster) verwendet?**Nein

Ja Wenn ja, beraterbezogen²
einrichtungsbezogen³
einrichtungsübergreifend⁴

(zutreffendes bitte ankreuzen)

3 Hilfeprozeß**3.0 Wird in der Einrichtung der abgestimmte Leistungskatalog des AK 93 i.d. Fassung v. 21.01.97 angewendet?**Nein Ja **3.1 Findet ein/e regelhafte/r Überprüfung/Abgleich des Hilfeplans statt?**Nein Ja wenn ja:durch Fallbesprechung durch Klientengespräch durch Kostenträger **3.2 Wodurch wird eine Veränderung des Hilfeplans initiiert / erwirkt? *)**durch Fallbesprechung durch den Wunsch des HE durch objektive Bedarfsänderung durch Vorgaben des Beraters/Betreuers durch Supervision, Praxisberatung Arbeitgeber Kostenträger **4 Maßnahmenende****4.0 Ist ein Abschlußgespräch mit dem HE Bestandteil des Hilfeprozesses?**Nein Ja **4.1 Wird ein Abschlußbericht verfaßt (obligatorisch)?**Nein Ja wenn ja, wer erhält ihn*):Kostenträger HE Nachfolgende Einrichtung parallel begleitende Dienststellen (z.B. Bewährungshilfe)

Anlage 3 zur Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

Prüfung der Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität wird mit folgendem standardisierten Hilfeplan und Abschlußbericht geprüft.

Hamburg, den

Hilfeplan für:

geb.:

vom:

bis:

1. EINKOMMEN

BEGINN
BEDARF
SOZ. SCHWIERIGK.
MASSNAHME
RESULTAT

2. PAPIERE

BEGINN
BEDARF
SOZ. SCHWIERIGK.
MASSNAHME
RESULTAT

3. UNTERKUNFT

BEGINN
BEDARF
SOZ: SCHWIERIGK:
MASSNAHME
RESULTAT

4. WOHNUNG

BEGINN
BEDARF
SOZ: SCHWIERIGK:
MASSNAHME
RESULTAT

5. ARBEIT/ AUSBILDUNG

BEGINN
BEDARF
SOZ: SCHWIERIGK.
MASSNAHME
RESULTAT

6. GESUNDHEIT

BEGINN
BEDARF
SOZ: SCHWIERIGK.
MASSNAHME
RESULTAT

7. SCHULDEN

BEGINN
BEDARF
SOZ. SCHWIERIGK.
MASSNAHME
RESULTAT

8. KONTAKTE / INTERESSEN

BEGINN
BEDARF
SOZ. SCHWIERIGK:
MASSNAHME
RESULTAT

9. SONSTIGES**10. BEGRÜNDUNG DES STATIONÄREN BEDARFS¹**

¹ Soweit erforderlich

Abschlußbericht für:

geb.:

vom:

bis:

1. EINKOMMEN

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

2. PAPIERE

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

3. UNTERKUNFT

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

4. WOHNUNG

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

5. ARBEIT/ AUSBILDUNG

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

6. GESUNDHEIT

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

7. SCHULDEN

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

8. KONTAKTE / INTERESSEN

BEGINN

VERLAUF

RESULTAT

STELLUNGNAHME (einschließlich situativer Besonderheit)

9. ABSCHLUSSGESPRÄCHNein Ja Hilfeabbruch Gründe:**10. WEITERFÜHRENDE MAßNAHMEN VERANLASST**Nein

- Nach Vermittlung in Schuldnerberatung
 Therapievermittlung
 Bildungs- und/oder Qualifizierungsmaßnahme
 betreutes Wohnen, Heim, stationäre Einrichtung

11. ERLÄUTERUNGEN

Anlage 4 zur Prüfungsvereinbarung gem. § 93a Abs. 3 BSHG (Entwurf)

Prüfung der Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität wird mindestens alle drei Jahre durch Klientenbefragung mit folgendem standardisierten Fragebogen geprüft.

Hamburg, den

Klientenfragebogen zur Zufriedenheit und zum Beratungsergebnis

	ja	nein
1. Fragen zur Beratungssituation		
Es gab ausreichend Zeit für meine Probleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Man war einfühlsam/ verständnisvoll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Belange wurden gut geklärt und mit mir abgestimmt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte zu viele Ansprechpartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
	ja	nein
2. Fragen zum Hilfeverlauf		
Ich erhielt Hilfe bei der Suche einer Wohnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei der Durchsetzung finanzieller Ansprüche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei der Regulierung meiner Schulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei der Sicherung meiner Wohnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei der Suche einer/s Arbeit / Ausbildungsplatzes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei Verbesserung meiner Gesundheitssituation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei der Freizeitgestaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei familiären Problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei der Vermittlung / Anbindung an andere Fachdienste (z.B. Schuldnerberatungsstelle und andere)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Hilfe bei behördlichen Angelegenheiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
	ja	nein
3. Fragen zu Beratungsergebnissen		
Ich erhielt eine vorübergehende Unterkunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt einen Dringlichkeitsschein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt eine Wohnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich behielt meine Wohnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich behielt meine(n) Arbeit/ Ausbildungsplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Unterstützung bei der Schuldenregulierung / -stundung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Unterstützung zur Verbesserung meiner Gesundheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhielt Unterstützung bei familiären / zwischenmenschlichen Problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich wurde in andere Dienststellen vermittelt (z.B. Schuldnerberatung; Pro Familia und andere)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
	ja	nein
4. Fragen zum Beratungs- / Betreuungsende		
Es wurden regelmäßig mit mir Termine vereinbart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe die Termine weitgehend wahrgenommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe die Beratung / Betreuung abgebrochen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
	ja	nein
5. Sonstiges		
Ich wünsche weiter Beratung / Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich empfehle die Einrichtung weiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Publikationen der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V.

Reihe „Praxis und Sozialplanung“

- Die Situation der alleinstehenden Wohnungslosen
- Projekt Dulsberg (*vergriffen*)
- Leitlinien und Perspektiven für die Wohnungspolitik der 90er Jahre in Hamburg
- Wohnen - Mieten - Bevölkerung
- Hinz & Kunzt. Obdachlosenhilfe zwischen Sinnstiftung und Vermarktung
- Beratung nach Maß. Vereinbarungsentwürfe zur Umsetzung des § 93 BSHG in der ambulanten Wohnungslosenhilfe

Betreuungsverein für Hamburg-Mitte

- Das neue Betreuungsrecht. Eine Orientierungshilfe (*vergriffen*)

Jahresberichte

- Jahresbericht 1991
- Jahresbericht 1992
- Jahresbericht 1993/94
- Jahresbericht 1995

Möglichkeiten zur Unterstützung des Vereins

Wenn Sie die Arbeit der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V., der Beratungsstellen oder des „Kiek in“ unterstützen wollen, können Sie dies auf folgende Weise tun:

1. Beantragung einer Mitgliedschaft im Verein unter den Adressen:

Ambulante Hilfe Hamburg e.V.
- Geschäftsstelle -
Ludolphstraße 60
20249 Hamburg

Ambulante Hilfe Hamburg e.V.
- Beratungsstelle Altona -
Schomburgstraße 108
22767 Hamburg

Der Jahresbeitrag* für Vereinsmitglieder beträgt DM 120.- (Ermäßigungen auf Rückfrage).

2. Überweisung einer Spende* auf unser Konto:

Evangelische Darlehns-genossenschaft Kiel
BLZ 210 602 37 Konto-Nr. 76 554

* Mit Schreiben des Finanzamtes für Körperschaften in Hamburg, Gesch.Zch 17/400/05 738, vom 25.04.1995 ist der Ambulanten Hilfe Hamburg e.V. bescheinigt worden, daß sie ausschließlich und unmittelbar mildtätigen Zwecken dient und zu den in § 5 Abs.1 Nr. 9 KSTG bezeichneten Körperschaften, Personenvereinigungen und Vermögensmassen gehört. Zuwendungen sind also steuerlich absetzbar !