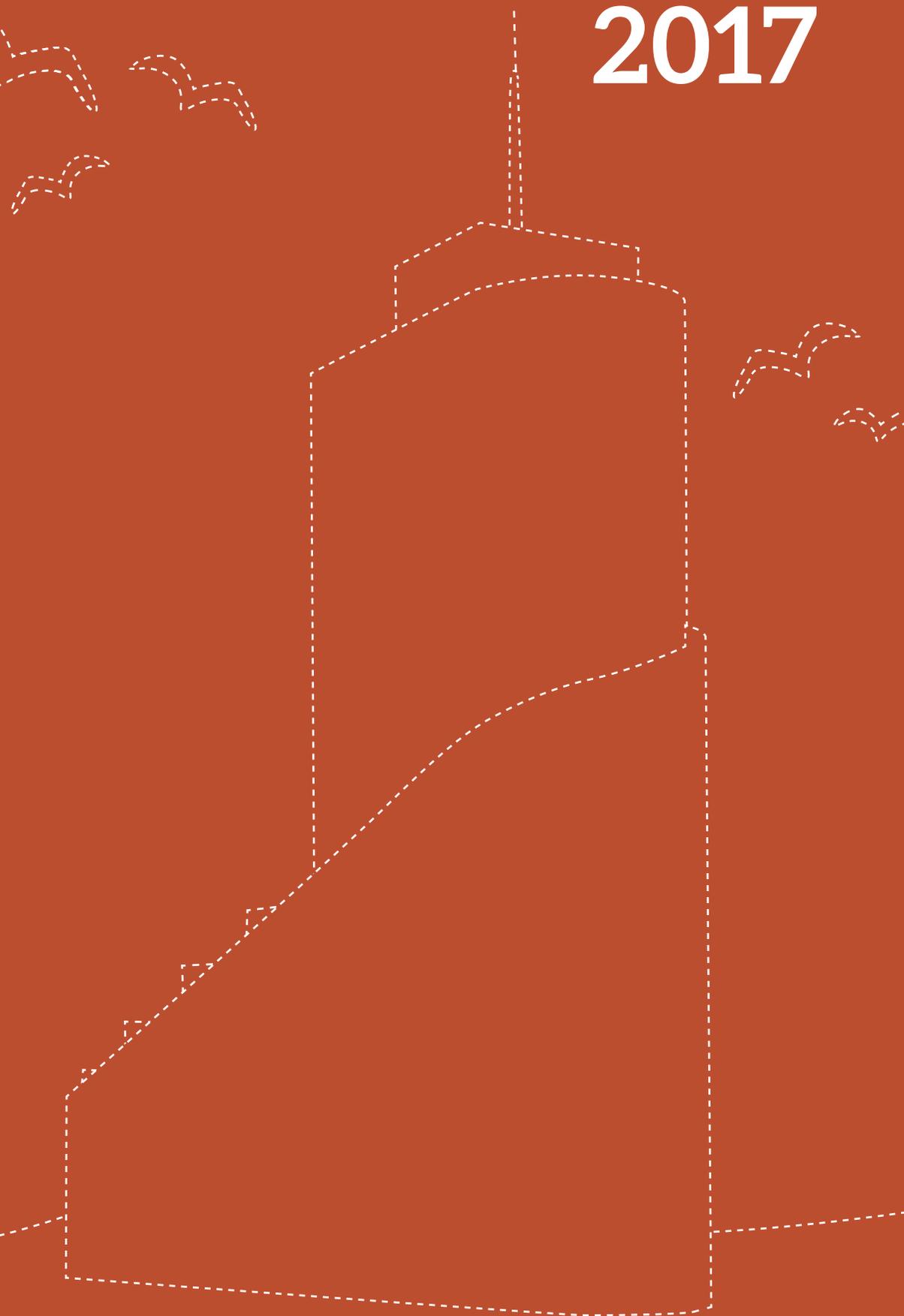
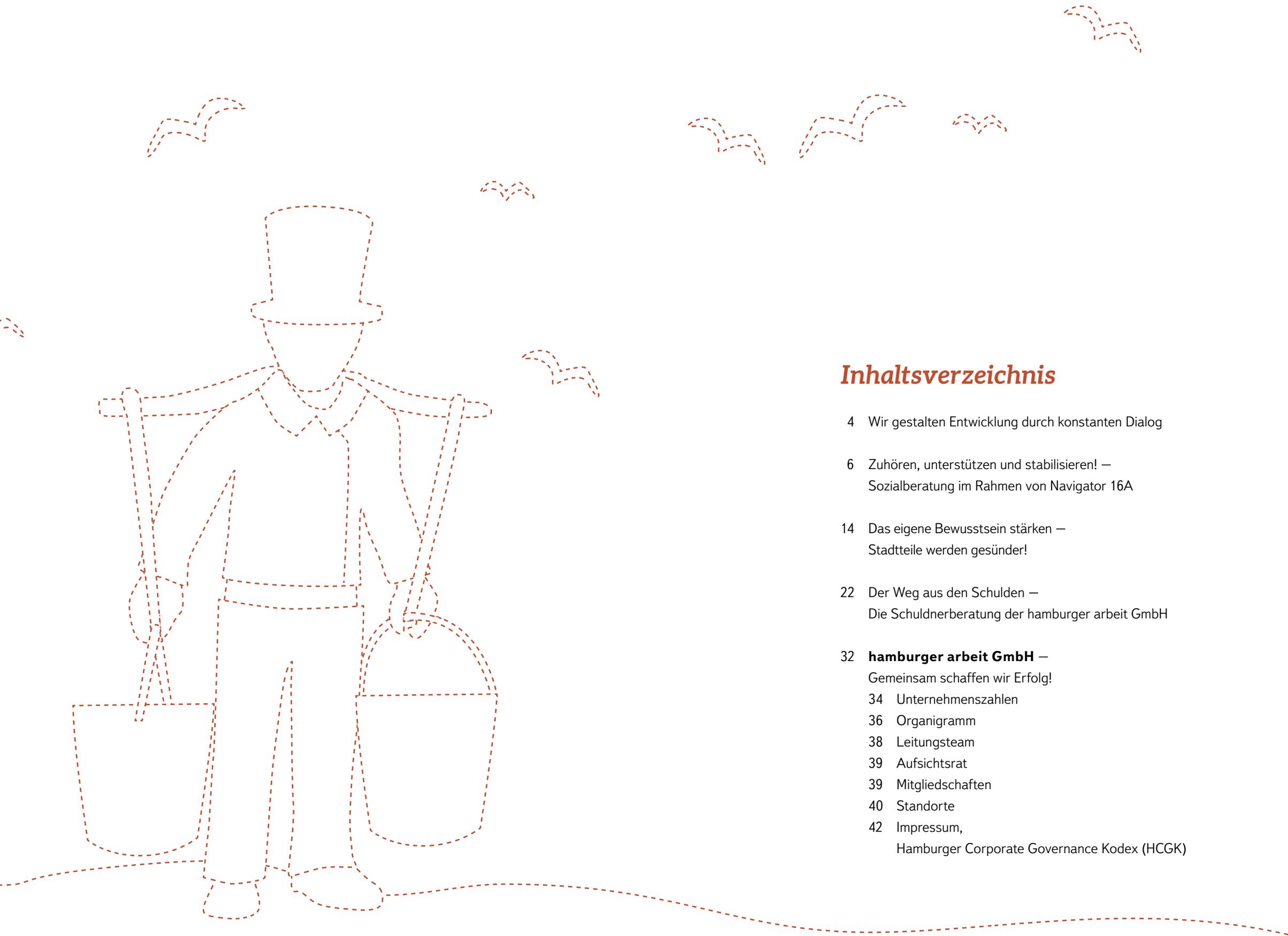


# Geschäftsbericht 2017





»Hummel, Hummel – Mors, Mors«  
Denkmäler für Hans Hummel stehen in ganz Hamburg

## Inhaltsverzeichnis

- 4 Wir gestalten Entwicklung durch konstanten Dialog
- 6 Zuhören, unterstützen und stabilisieren! –  
Sozialberatung im Rahmen von Navigator 16A
- 14 Das eigene Bewusstsein stärken –  
Stadtteile werden gesünder!
- 22 Der Weg aus den Schulden –  
Die Schuldnerberatung der hamburger arbeit GmbH
- 32 **hamburger arbeit GmbH** –  
Gemeinsam schaffen wir Erfolg!
  - 34 Unternehmenszahlen
  - 36 Organigramm
  - 38 Leitungsteam
  - 39 Aufsichtsrat
  - 39 Mitgliedschaften
  - 40 Standorte
  - 42 Impressum,  
Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK)

## Wir gestalten Entwicklung durch konstanten Dialog

Die Optimierung der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen ist ein ständiger Prozess, hierzu haben die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI), die Agentur für Arbeit Hamburg und Jobcenter team.arbeit.hamburg ein Gemeinsames Arbeitsprogramm 2015 – 2020 verabschiedet. Deren Umsetzung wird die hamburger arbeit auch künftig mitgestalten.

Das umfassende Leistungsangebot der Freien und Hansestadt Hamburg unterstreicht den bedeutsamen Stellenwert der sozialen Teilhabe für den Hamburger Senat. Die flexible Verknüpfung der kommunalen Leistungen mit den Leistungen des Bundes soll die bestmögliche Nutzung und Durchlässigkeit der Regelangebote ermöglichen. Dieses Ziel wird durch die Beratungsangebote der flankierenden Leistungen der hamburger arbeit maßgeblich unterstützt. Diese Angebote umfassen die Sozialberatung Navigator 16A, die Schuldner- und Insolvenzberatung, sowie die Gesundheitsförderung.

Die **Sozialberatung Navigator 16A** der hamburger arbeit zählt aus Sicht der fachlich zuständigen BASFI zu einem der wichtigsten Bestandteile des kommunalen sozialen Arbeitsmarktes. Dies bedeutet für die hamburger arbeit eine Verstetigung ihres wichtigsten Geschäftsfeldes.

Die hamburger arbeit setzt ihre Sozialberaterinnen und Sozialberater im Auftrag der BASFI in verschiedenen Projekten und arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen Hamburger Träger, z. B. Sozialkaufhäuser, Holz- und Metallwerkstätten und Küchen ein. Vor Ort sind sie für die Teilnehmenden verlässliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für ihre sozialen Belange, insbesondere zu den Themen Schulden, Gesundheit, Wohnraum und psychosoziale Fragen. Beispiele aus der täglichen Arbeit lesen Sie ab Seite 6.

Das erfolgreich gestartete Projekt **Gesundheitsförderung für Langzeitarbeitslose** wurde ausgeweitet und in eine Linienaufgabe überführt. Im 2. Quartal 2017 konnten wir in Anwesenheit der Senatorin Frau Dr. Leonhard, dem Geschäftsführer von Jobcenter team.arbeit.hamburg, Herrn Heyden, Vertreterinnen der gesetzlichen Krankenkassen und vielen Gästen unsere neue Niederlassung in Lokstedt

einweihen. Die beiden Beraterinnen stellten im Laufe des Jahres ihre Arbeit in den Jobcenter-Standorten sowie bei Trägern und z. B. psychosozialen Beratungsstellen, Arbeitslosentreffs etc. vor. Das Angebot stieß im Stadtteil auf ein reges Interesse. Die vor Ort angebotenen Kurse sowohl zu Bewegung und Ernährung als auch zu Stressbewältigung wurden gut angenommen. Im kommenden Jahr wollen wir die bestehenden Netzwerke in den Sozialräumen nutzen, um weitere Kooperationen einzugehen. Zudem wird der Billstedter Standort voraussichtlich neue Räumlichkeiten beziehen. Eindrücke aus dem Arbeitsalltag lesen Sie ab Seite 14.

Der Bereich **Schuldnerberatung** ist weiterhin in Eilbek und in Bergedorf tätig und berät sozial benachteiligte Personen in finanziellen Schieflagen. Der Bereich konnte die geplanten wirtschaftlichen Ziele erneut erreichen. Die Wartezeit sinkt stetig und das Kundenfeedback ist auf hohem Niveau positiv. Aus diesem Grund ist die dauerhafte Beauftragung der BASFI über die Durchführung der Schuldnerberatung in der FHH ab dem 01.08.2018 von großer Bedeutung für das Unternehmen. Hiermit ist das dritte Standbein der Gesellschaft langfristig gesichert. Weitere Inhalte und Entwicklungen der Arbeit finden Sie ab Seite 22.

Die **hamburger arbeit** konnte im Jahr 2017 erneut alle mit den Zuwendungsgebern ausgehandelten Leistungsziele wie z. B. der Anzahl durchgeführter Beratungsgespräche, Abbau von Vermittlungshemmnissen, Wartezeiten und Umsatzzahlen mehr als erfüllen. Zwei wesentliche Prozesselemente waren hierfür entscheidend. Zum einen die kontinuierliche Modifikation des Qualitätsmanagementsystems, die Umstellung auf die QM Norm ISO 9001:2015 ist erfolgt. Zum anderen eine durchgängige transparente Kommunikationsstrategie intern, sowie mit allen Partnern außerhalb des Unternehmens.

**Gesundheitsförderung** ist auch innerhalb unseres Unternehmens weiterhin von großer

Bedeutung. Das betriebliche Gesundheitsmanagement verstehen wir als wesentlichen, integralen Bestandteil der Führungsverantwortung. Die gesundheitlichen Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei sämtlichen Unternehmensentscheidungen berücksichtigt. Wir sind der Auffassung, dass die Kernkompetenz des Unternehmens – eine hochwertige, zielorientierte Beratungsleistung zu erbringen – nur unter der Voraussetzung gelingt, dass alle Beschäftigten motiviert und gesund sind und es auch bleiben.

Dieses Ziel wollen wir durch ein ganzheitliches und vorausschauendes Management erreichen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind eingeladen, sich am Thema zu beteiligen und eigene Ideen einzubringen.

Zur Verbesserung der Arbeitsumgebung haben Kolleginnen und Kollegen aus dem Außendienst gemeinsam mit der Geschäfts- und Abteilungsleitung Workshops durchgeführt. Im Ergebnis konnten konkrete Maßnahmen umgesetzt werden, welche den belastenden Arbeitsalltag nachhaltig verbessern. Weitere durchgeführte Aktionen lesen Sie ab Seite 32.

Mit diesem Geschäftsbericht möchten wir Ihnen Einblicke in unsere tägliche Arbeit ermöglichen und zeigen, was wir gemeinsam bewegen.

Wir wünschen eine aufschlussreiche Lektüre.



P. Lotzkat

Petra Lotzkat  
Vorsitzende des  
Aufsichtsrats



Julia Sprei

Julia Sprei  
Geschäftsführerin  
hamburger arbeit GmbH

Zuhören, unterstützen und stabilisieren!

## NAVIGATOR16A Sozialberatung

Wir möchten unsere Beratungskundinnen und -kunden bei einer positiven Veränderung der persönlichen Lebenslage unterstützen. Um die Entwicklung der Teilnehmenden zu evaluieren, erfassen wir verschiedene Daten. 85 % der Handlungsbedarfe wurden zum Ende unserer Beratung besser bewertet als zum Anfang. Auf den nachfolgenden Seiten zeigen wir Ihnen einige Grafiken, welche diese Entwicklung verdeutlichen.

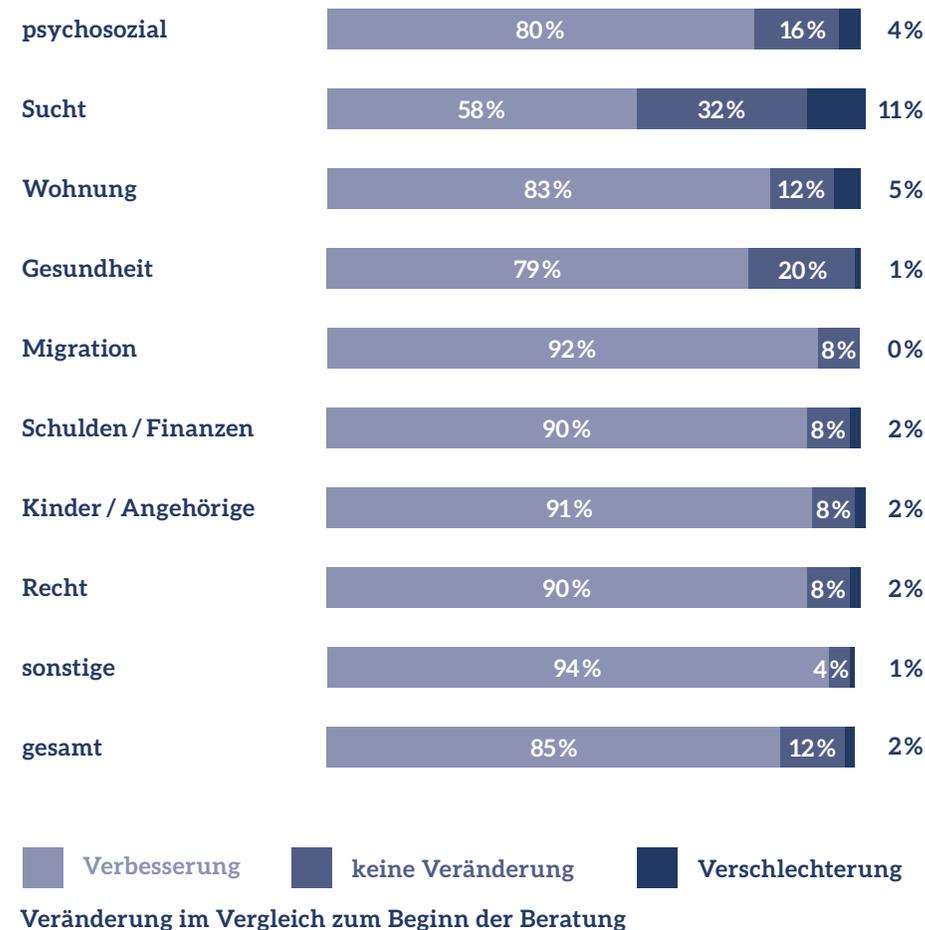
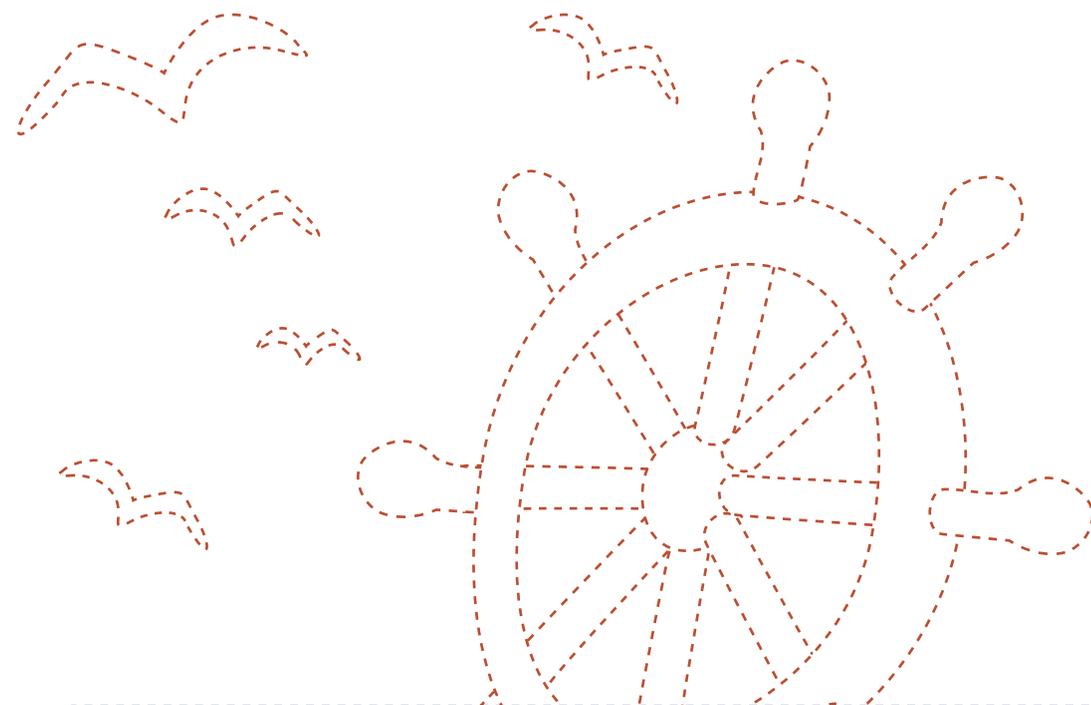
In 2017 wurden zum einen die Einsatzmöglichkeiten der Sozialberatung in den Programmen Tagwerk und Soziale Teilhabe weiter vertieft. Die Kooperation zwischen der Sozialberatung und Schuldnerberatung wurde zum anderen auf das Projekt *Gesundheitsförderung für Langzeitarbeitslose* ausgeweitet, sodass eine sehr enge Zusammenarbeit zwischen allen drei Geschäftsbereichen der *hamburger arbeit* besteht.

Anpassungen für unsere Arbeit als Sozialberaterinnen und Sozialberater in den arbeitsmarktpolitischen Projekte gab es im diesjährigen Interessenbekundungsverfahren für Arbeitsgelegenheiten. Ab 2018 haben die Maßnahmenträger wieder die Möglichkeit eigenes sozialpädagogisches Personal zu beantragen und abzurechnen. Um eine möglichst gute Aufgabenabgrenzung zu ermöglichen, hat *Jobcenter team.arbeit.hamburg* gemeinsam mit der *hamburger arbeit* folgende Abgrenzung der Aufgabenstellung vorgenommen: *Navigator 16A* übernimmt wie bisher die Lebensberatung der Teilnehmenden, während die eigenen Beschäftigten des Trägers maßnahmenorientiert beraten z. B. um einen Abbruch zu verhindern.



Quelle: hamburger arbeit GmbH

Sozialberatung



Quelle: hamburger arbeit GmbH

Veränderung der Handlungsbedarfe

## Fallbeispiele aus unserer täglichen Arbeit in der Sozialberatung

Die Problemfelder unserer Beratungskundinnen und -kunden sind sehr vielfältig und häufig miteinander verknüpft. Aufgrund der angespannten finanziellen Lage wird u. a. die gesundheitliche Situation vernachlässigt und weitere Problemlagen verschlechtern sich oder es entstehen zusätzliche. Wichtig für den Erfolg sind Vertraulichkeit und Freiwilligkeit sowie Eigenverantwortung – Hilfe zur Selbsthilfe. Unsere Sozialberaterinnen und Sozialberater berichten folgendes:

### Mut und Kraft durch schnelles Handeln

Frau L. ist 50 Jahre alt, lebt in einer WG und hat 4 erwachsene Kinder. Einen sechsmonatigen Klinikaufenthalt (Sucht), hat sie durchgestanden, trotzdem ist Frau L. gesundheitlich sehr angeschlagen, den Aufenthalt in einer Tagesklinik hat sie abgebrochen.

Nach einer Informationsveranstaltung kam die Teilnehmerin zu mir und bat um einen Beratungstermin. Das Gespräch konnten wir am gleichen Tag durchführen. Die Teilnehmerin legte mir einen verschlossenen Briefumschlag vom Gerichtsvollzieher vor und sagte dabei, dass sie in den letzten sieben Monaten keine Post geöffnet habe und ihren Schuldenstand nicht kenne.

Daraufhin habe ich ihr unsere Schuldnerberatung angeboten und den Ablauf erklärt. Nach kurzem Zögern war die Teilnehmerin mit einer Anmeldung einverstanden.

Drei Tage später habe ich sie zur Schuldnerberatung begleitet, sie hat sich angemeldet

und konnte im Anschluss gleich an der ersten Veranstaltung teilnehmen. Wiederum nach drei Tagen erfolgte bereits der Termin für die Kostenübernahme.

Durch diese schnelle Terminfolge war die Teilnehmerin so beeindruckt, dass nach einem weiteren sehr ausgiebigen Gespräch großes Vertrauen zu mir entstand und eine Anmeldung bei unserer Gesundheitsberatung in Harburg erfolgte. Auch hier ging es sehr schnell, der Termin konnte nach 10 Minuten vereinbart werden.

Einige Tage später berichtete die Teilnehmerin, dass sie alle Briefe geöffnet und sortiert hat und unser Handeln ihr sehr viel Mut und Kraft gegeben hat. Dieser Erfolg liegt in unserer engen und gut abgestimmten Zusammenarbeit im Unternehmen begründet.

### Schriftverkehr mit Behörden

Frau W. erhielt nach einer Arbeitsaufnahme eine Flut von Rückforderungen, Briefen und Anträgen, mit denen sie nicht zurechtkam. Sie äußerte, wenn sie gewusst hätte, was da alles auf sie zukommt, hätte sie die Arbeit lieber nicht begonnen. Ihre Arbeit war für Frau W. aber sehr wichtig und sie hat diese mit unserer Unterstützung nicht aufgegeben. Es bedeutet für diese Menschen oft eine ungeheure Erleichterung, wenn sie mit ihrer Furcht nicht alleine

sind und langsam lernen, welche eigenen Handlungsmöglichkeiten sie selber, aber auch welche Unterstützungsangebote sie haben. Allein das Wissen, dass und wo man im Notfall Hilfe bekommt, bewirkt schon oft einen viel selbständigeren Umgang mit den eigenen Angelegenheiten.

### Angst vor der Zukunft

Ein Teilnehmer kam zu einem Gespräch in die Sozialberatung. Schnell erkannte ich die Problematik bei ihm. Er berichtete über seine Zahnproblematik. Nach einem längeren Gespräch mit ihm habe ich den Kontakt zur Gesundheitsberatung aufgenommen. Ich ermutigte ihn, diesen Termin wahrzunehmen. Es konnte nach Absprache mit der Gesundheitsberatung zeitnah ein Termin vereinbart werden und er hat den Ersttermin der Gesundheitsberatung wahrgenommen. In diesem Gespräch wurde deutlich, dass er bereits seit einigen Jahren massive Zahnprobleme hat. Wohlwissend, dass seine Zähne dringend eine zahnärztliche Behandlung benötigen, konnte sich der Teilnehmer dennoch nicht allein dazu durchringen, einen Zahnarzt aufzusuchen. Ursächlich hierfür seien schlechte Erfahrungen mit Zahnärzten gewesen, aber auch Scham darüber, in welchem Zustand sich seine Zähne befinden würden. Die Kosten einer Zahnbehandlung bereiteten ihm zusätzliche Sorgen.

Dem Teilnehmer habe ich das Programm *Gesunde, schöne Zähne* vorgestellt. Er konnte einen Termin zur Zahnbehandlung vereinbaren. Diesen hat er wahrgenommen und war mit den Ergebnissen und der Behandlung sehr zufrieden.

Weitere Termine folgten und nicht nur sein Zahnstatus hat sich verbessert, sondern auch seine gesamte gesundheitliche Situation konnte verbessert werden. Der Teilnehmer zeigt nun wieder seine Zähne und fühlt sich wohl.

## Alpträume nach dem Bundeswehreinsatz

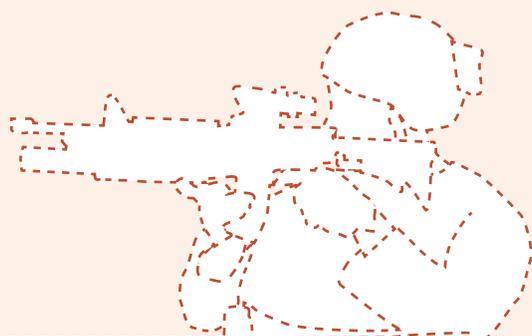
In einer Informationsveranstaltung, in der neuen Teilnehmenden die Arbeit von *Navigator 16A* vorgestellt wird, lernte ich eine Teilnehmerin kennen. Nach der Veranstaltung teilte sie mir freundlich, aber überaus bestimmt mit, dass sie unser Angebot gut findet, aber es nicht nutzen wird, da sie keine Probleme habe.

Bei meinen regelmäßigen Besuchen an ihrem Arbeitsplatz fiel mir auf, dass immer starke Schmerzmittel neben ihrem Getränk lagen. Als die Teilnehmerin doch in meine Beratung kam, weil es Probleme wegen einer Nebenkostenabrechnung gab, sprach ich sie auf die Schmerzmittel an. Sie erklärte mir, dass sie unter starken Rückenschmerzen leidet, aber ärztlich bereits alles abgeklärt sei. Auch habe sie Schlafstörungen und regelmäßig Alpträume, aus denen sie schweißgebadet erwacht. Meinen Vorschlag, sich einen Termin in der Gesundheitsberatung zu holen, wies sie kategorisch zurück. Bei einem späteren Gespräch an ihrem Arbeitsplatz erzählte sie, dass sie in der vergangenen Nacht nach einem Alptraum so massive Atemnot hatte, dass sie befürchtete zu ersticken. Ich bat sie sehr nachdrücklich ihren Hausarzt aufzusuchen. Nachmittags fragte sie mich per SMS nach einem Gesprächstermin.

Die Teilnehmerin ist 35 Jahre alt, hat zwei fast volljährige Kinder und war bis 2005 Soldatin bei der Bundeswehr. Bei einem Auslandseinsatz starb neben ihr eine junge Kameradin.

Seither nahmen ihre körperlichen Symptome, aber auch die Alpträume beständig zu. Unter bestimmten Voraussetzungen hatte sie die Bilder des Erlebens wieder vor Augen. Von dem Vorfall hatte sie bis zum heutigen Tage niemanden erzählt, weil sie zusätzlich Schuldgefühle plagten.

Wir nahmen Kontakt zum Sozialdienst der Bundeswehr auf und bekamen einen Termin zur Testung, ob bei Frau H. eine posttraumatische Belastungsstörung, hervorgerufen durch den Bundeswehreinsatz, vorliegt. In einem Gutachten wird dieses bestätigt. Wir haben Anträge auf Feststellung des Grades der Wehrbeschädigung (vergleichbar mit Schwerbehinderung) und Wiederaufnahme in den Dienst der Bundeswehr gestellt. Wird diesen Anträgen stattgegeben, würde der Teilnehmerin bei voller Besoldung ein Arbeitsplatz im Verwaltungsbereich zur Verfügung gestellt werden und sie hätte ausreichend Zeit für die erforderlichen Therapien. Bis zur Entscheidung versuchen wir ihren Platz in der Arbeitsgelegenheit zu erhalten, da ihr die Strukturen dort gut tun.



## Ohne Krankenversicherung – wer ist zuständig ?

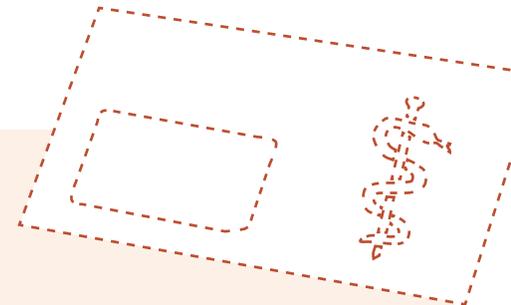
Frau M. erhielt von der Krankenkasse eine Zahlungsaufforderung von fast 2000€ von ausstehenden Mitgliedsbeiträgen, sie hatte Angst nicht mehr krankenversichert zu sein. Frau M. ist Witwe und mit dem »Papierkram« völlig überfordert, da sich ihr Mann früher um alle Angelegenheiten gekümmert hat. Sie hat noch eine 15-jährige Tochter im Haushalt. Sie erhält Arbeitslosengeld II sowie eine kleine Witwenrente, seit kurzem auch eine Erwerbsminderungsrente. Ich kann Frau M. in der Beratung etwas beruhigen und gemeinsam besprechen wir die nächsten Schritte. Auf Nachfrage bei der Krankenkasse kam heraus, dass das Jobcenter Frau M. abgemeldet hat. Das Jobcenter lehnt die Weiterzahlung der Kran-

kenversicherung ab, da durch den Rentenbezug jetzt der Rentenversicherungsträger zuständig ist. Die Rentenversicherung weist ans Jobcenter, da es sich um eine Erwerbsminderungsrente handelt und nicht um eine Altersrente.

Ich begleite Frau M. zur Beratung bei der öffentlichen Rechtsauskunft sowie zum Sozialgericht.

Mit Hilfe des Sozialgerichts wurde entschieden, dass das Jobcenter einen Zuschuss zur Krankenversicherung zu leisten hat.

Die Teilnehmerin ist sehr froh, dass diese Angelegenheit nun geklärt ist und sie ohne Angst vor Kosten ihre Arzttermine wieder wahrnehmen kann.



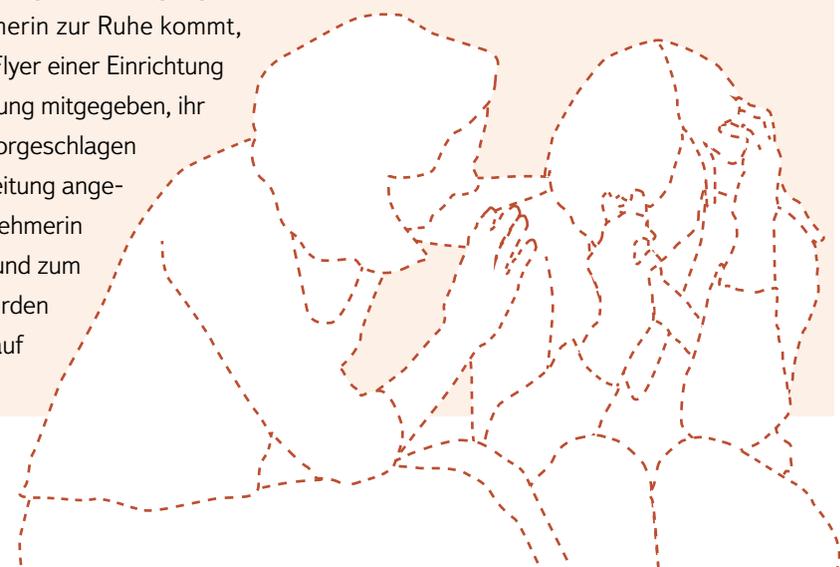
## Auch das gehört dazu: Trauerbegleitung

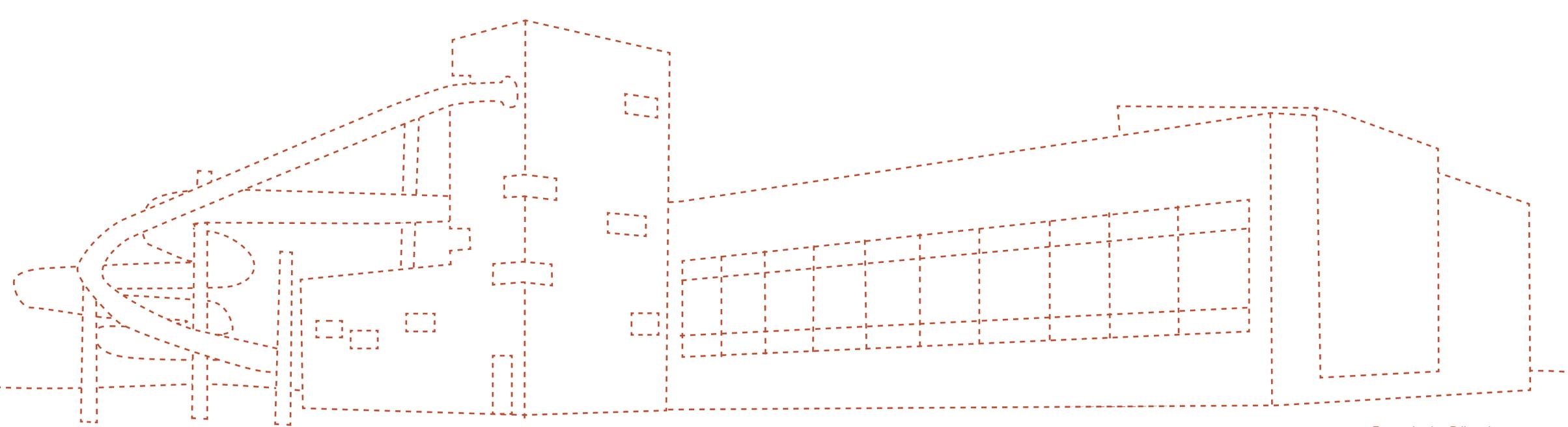
Der »Lieblingsneffe« der Teilnehmerin war Mitte bis Ende 30 Jahre alt. Er hatte sich das Leben genommen.

Die Teilnehmerin leidet sehr darunter, kann aber in der Familie keine Unterstützung finden, da sie untereinander sehr zerstritten ist (Patchwork Familie). Das Verhältnis zur eigenen Mutter ist sehr belastet, sie zeigt keinerlei Empathie. Das Verhältnis zur Schwester (die Mutter des Neffen) ist auch nicht gut, daher bekam sie am Anfang keinerlei Informationen über diesen tragischen Hergang.

Damit die Teilnehmerin zur Ruhe kommt, habe ich ihr einen Flyer einer Einrichtung zur Trauerbewältigung mitgegeben, ihr den Weißen Ring vorgeschlagen und ihr dabei Begleitung angeboten. Als die Teilnehmerin Fragen zur Polizei und zum Vorgang stellte, wurden diese mit Verweis auf

den Datenschutz nicht beantwortet. Davon ließ sie sich aber nicht überzeugen. Ich habe ihr dann die Kontaktadressen der Polizei mitgegeben um sie zu beruhigen und damit sie sich selbst informieren kann. Sie hat Kontakt zur Polizei aufgenommen und auch Gespräche im Wohnumfeld des Neffen gesucht. Nun sind ihr die Hintergründe für den Suizid klarer. Wir konnten nach langen und schwierigen Gesprächen eine Stabilisierung erreichen.





Freizeitbad in Billstedt

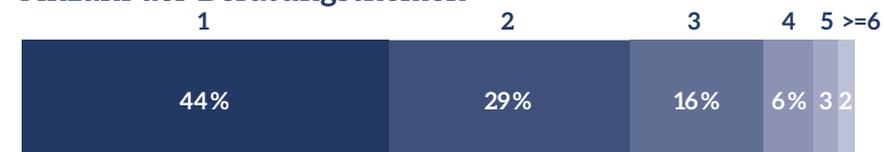
## Vielfältige Beratungsthemen brauchen eine gute Vernetzung

Die Beispiele beschreiben wie unterschiedlich die Sorgen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind. Oft besteht mehr als nur ein Handlungsbedarf, auch deshalb ist eine gute Vernetzung mit den Trägern und Einrichtungen in Hamburg für unsere Beratung wichtig, um alle bestehenden Herausforderungen zu meistern. Unternehmensintern können wir bereits viele Themen abdecken, sodass schnelle und professionelle Hilfe sofort möglich ist. Viele Ratsuchende sind von unserem internen, unbürokratischen Prozess beeindruckt und fühlen sich dadurch wahrgenommen und sind zusätzlich motiviert gut mitzuarbeiten.

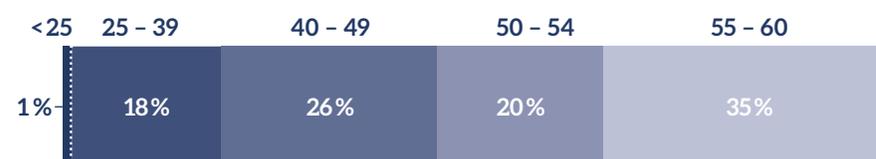
Viele Teilnehmende verstehen amtlich verfasste Briefe nicht und sind aufgrund unangenehmer Erfahrungen in der Vergangenheit diesbezüglich sehr ängstlich. Es sind eben nicht immer psychische Erkrankungen mit entsprechendem Versorgungsbedarf, die hinter diesen Unsicherheiten stehen, jedoch stellt diese erlernte Angst eine Belastung dar, die sich perspektivisch negativ auf die Stabilität der Teilnehmenden auswirkt. Solche Angelegenheiten können schnell geregelt werden und die Betroffenen erhalten eine Bestätigung über den Inhalt ihrer Post. Im Arbeitslosengeld-II-Bezug können falsch beantwortete Vorgänge existenzbedrohende Folgen haben, daher ist die inhaltliche Klärung bereits eine große Erleichterung.

Unsere Beratungen verdeutlichen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ihre eigene Handlungskompetenz, sodass sie langfristig selbstsicher genug für den ersten Arbeitsmarkt werden. Die Hilfesuchenden sind mit ihrer Situation überfordert und haben sich damit abgefunden, meist, weil sie schlechte Erfahrungen mit bestimmten Beratungsangeboten hatten oder weil sie keine Kenntnis über bestehende Hilfsstrukturen haben. Die Hemmungen für eine Kontaktaufnahme sind groß, deshalb ist eine Beratung vor Ort in den Arbeitsgelegenheiten (1 Euro Jobs) bereits unterstützend. Wenn der Kontakt zu einer externen Beratungsstelle notwendig wird, z. B. aufgrund einer spezifischen Problematik, begleiten unsere Beraterinnen und Berater auch gerne auf Wunsch zum Termin.

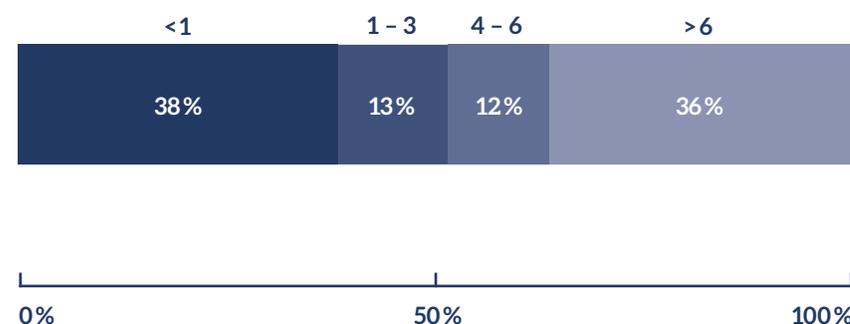
### Anzahl der Beratungsthemen



### Alter der Teilnehmer (in Jahren)



### Dauer des Beratungsprozesses (in Monaten)



Quelle: hamburger arbeit GmbH

Das eigene Bewusstsein stärken –  
Stadtteile werden gesünder!

## Gesundheitsberatung

Gemeinsam mit unseren Partnern ist es uns ein wichtiges Anliegen, den Personen, die von Langzeitarbeitslosigkeit betroffen sind, durch unterschiedliche Maßnahmen und Förderangebote wieder schrittweise eine Perspektive zu eröffnen und sie bei der Integration in den Arbeitsmarkt und sozialer Teilhabe zu unterstützen. Sehr viele Menschen im SGB II-Bezug haben durch unterschiedliche Ursachen gesundheitliche Einschränkungen.

Die Besonderheit von Menschen mit Erkrankungen gilt es daher besonders zu berücksichtigen. Auf Grund der vielfältigen Problemlagen sind individuelle und passgenaue Angebote erforderlich.

Seit Herbst 2014 führt die hamburger arbeit GmbH das Projekt **Gesundheitsförderung für langzeitarbeitslose und andere sozial benachteiligte Menschen in Hamburg** durch. An unseren vier Standorten (Billstedt, Eilbek, Harburg und Lokstedt) unterstützen neun Beraterinnen und Berater die Teilnehmenden in Wohnortnähe. Unser Angebot umfasst die individuelle Gesundheitsberatung sowie Gesundheitskurse zu den Themen *Bewegung & Ernährung* (in Kooperation mit der *ausblick hamburg GmbH*) und *Stressfaktor Arbeitslosigkeit*. Die Teilnahme ist freiwillig. Die individuelle Beratungsdauer ist nicht reglementiert.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben aufgrund unseres Projekts **Navigator16A** langjährige Erfahrung in der Gesundheits- und Sozialberatung der Zielgruppe. Darüber hinaus verfügen sie über eine anerkannte Zusatzausbildung im Bereich Kommunikationsmethoden zur Stressbewältigung. Beispiele von Einschränkungen sind: Isolation, daraus resultierende psychische Einschränkungen, Fehlernährung, zu wenig Bewegung und keine Kenntnis der Hilfsstrukturen in der Stadt bis hin zu fehlenden Hausarztkontakten und Vorsorgemaßnahmen, aber auch Verschuldung oder familiäre Schief-lagen.

Auch die Kursleiterinnen und Kursleiter haben bereits langjährige Erfahrungen im Umgang mit der Zielgruppe, sodass eine möglichst wirkungsvolle Durchführung gewährleistet wird. Es sind Menschen, die häufig unter gesundheitlichen Einschränkungen leiden, aber das Thema Gesundheit für sich vernachlässigt haben. Deshalb sind die Kurse so konzipiert, dass Personen mitmachen können, die sich bisher kaum oder gar nicht mit den Bereichen Bewegung und

Ernährung sowie Stressabbau beschäftigt haben. Ziel ist es, die Teilnehmenden in ihrer Eigenkompetenz in persönlichen und gesundheitlichen Fragestellungen zu stärken.

*Die Kursleitung hat mir den Spaß an Bewegung wiedergegeben. Die erlernten Übungen kann ich auch zuhause leicht umsetzen.*

Finanziert wird die Beratung und andere Extraleistungen (z. B. Fahrkarten) von der *BASFI*. Die Kurse, Projektkonzeption und Öffentlichkeitsarbeit werden von der *Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)* aus Mittel des Präventionsgesetzes finanziert. Diese Mittel stehen für Projekte in der Lebenswelt der Zielgruppe zur Verfügung. Das ermöglicht die Teilnahme an den Kursen unabhängig von der Krankenkassenzugehörigkeit und frei von Eigenbeteiligung.

Der Auftrag, für Langzeitarbeitslose eine Gesundheitsförderung im Stadtteil anzubieten, stammt aus einem Bürgerschaftlichen Ersuchen. Die *BASFI* hat die *hamburger arbeit* mit der Umsetzung des Ersuchens beauftragt. Im Rahmen des Hamburger Paktes für Prävention ist es eines von mehreren strategischen Bausteinen, um auch die Bevölkerungsgruppe der Langzeitarbeitslosen über Präventionsangebote zu erreichen. Die *BZgA* ist 2017 als neuer Kooperationspartner hinzugekommen. Gleichzeitig wurde unser Angebot als bundesweites Modellprojekt *Verknüpfung von Arbeits- und Gesundheitsförderung in der kommunalen Lebenswelt* von *Bundesagentur für Arbeit*, Gesetzliche Krankenversicherungen, Städte- und Landkreistag erfolgreich beworben. Die formale Ausgestaltung des Projektes ist in einer Rahmenvereinbarung festgelegt.

*Alleine hätte ich den Antrag auf Schwerbehinderung nicht ausfüllen können – ich wusste auch gar nicht, dass mir das zusteht.*

### Unsere Pläne für die Zukunft:

- ▶ Wir wollen die Kooperationen mit Einrichtungen und Organisationen (Krankenkassen, Träger vor Ort) durch intensive Netzwerkarbeit weiter ausbauen.
- ▶ Wir wollen Arbeitslose und sozial benachteiligte Menschen in möglichst passgenaue Angebote von Gesundheitsförderung vermitteln.
- ▶ Wir wollen mit *KISS (Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen)* und mit den Mehrgenerationenhäusern kooperieren.

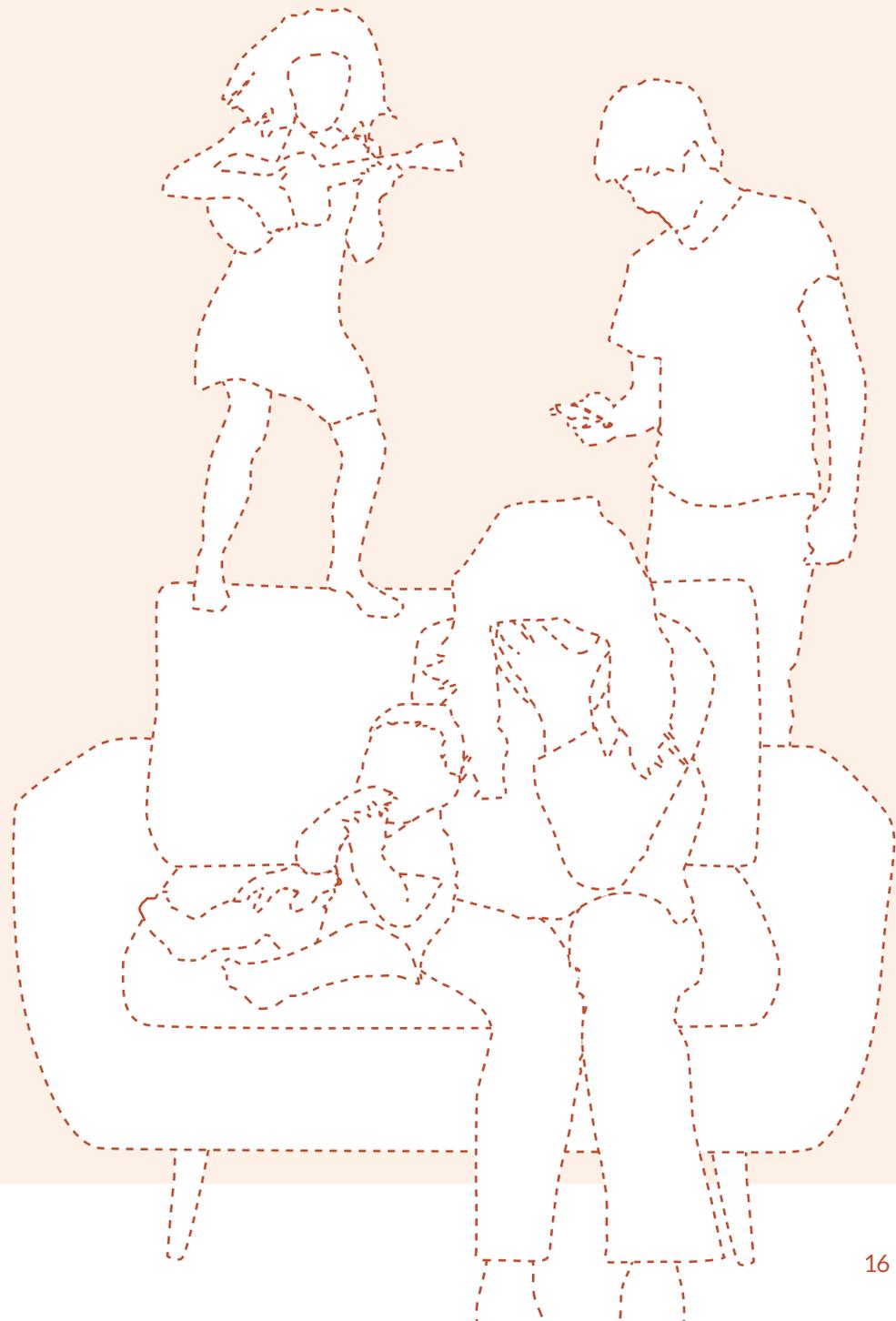
*Ich bin seit 20 Jahren nicht mehr beim Arzt gewesen – Sie machen mir Mut.*

## Fallbeispiele aus unserer täglichen Arbeit in der Gesundheitsförderung

### Wenn Ordnung und Sauberkeit zum Nachteil werden

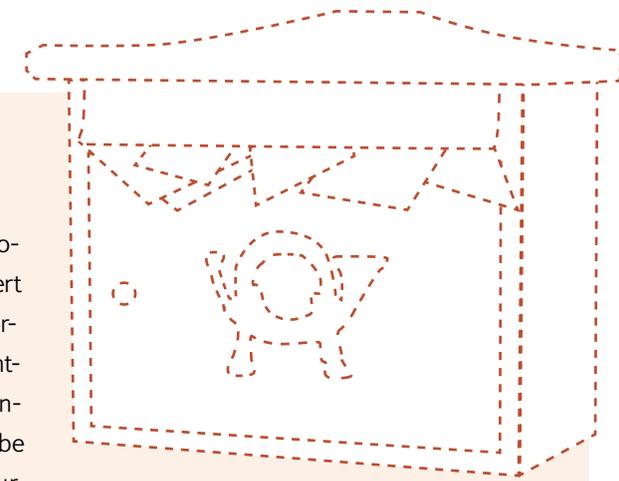
Eine alleinerziehende Mutter von drei Kindern leidet aufgrund traumatischer Kindheitsereignisse unter Depressionen. Weil sie sich mit ihren Kindern überfordert fühlt, hat sie bereits mehrfach beim Jugendamt um Unterstützung gebeten. Diese wurde nach einem Hausbesuch abgelehnt, weil sowohl die Kinder als auch

der Haushalt ordentlich und sauber waren. Für diese Frau habe ich Termine bei Abesa (einem Angebot für ambulante Hilfen) vereinbart. Wir stellten einen Eilantrag auf Ambulante Sozial-Psychiatrie, welcher bewilligt wurde, sodass die Familie nun Unterstützung erhält.



### Wie erstarrt

Herr M. ist alleinstehend und leidet unter großen seelischen Problemen. Er lebt sehr isoliert und öffnet selten seinen Briefkasten aus Sorge vor finanziellen Forderungen. Daraus entstehen Schulden, welche die Handlungsfähigkeit von Herrn M. verstärken. Ich habe gemeinsam mit dem Kunden Kontakt zur Schuldnerberatung und zu einem ambulanten psychiatrischen Träger aufgenommen, und erfolgreich eine Psychotherapie beantragt.

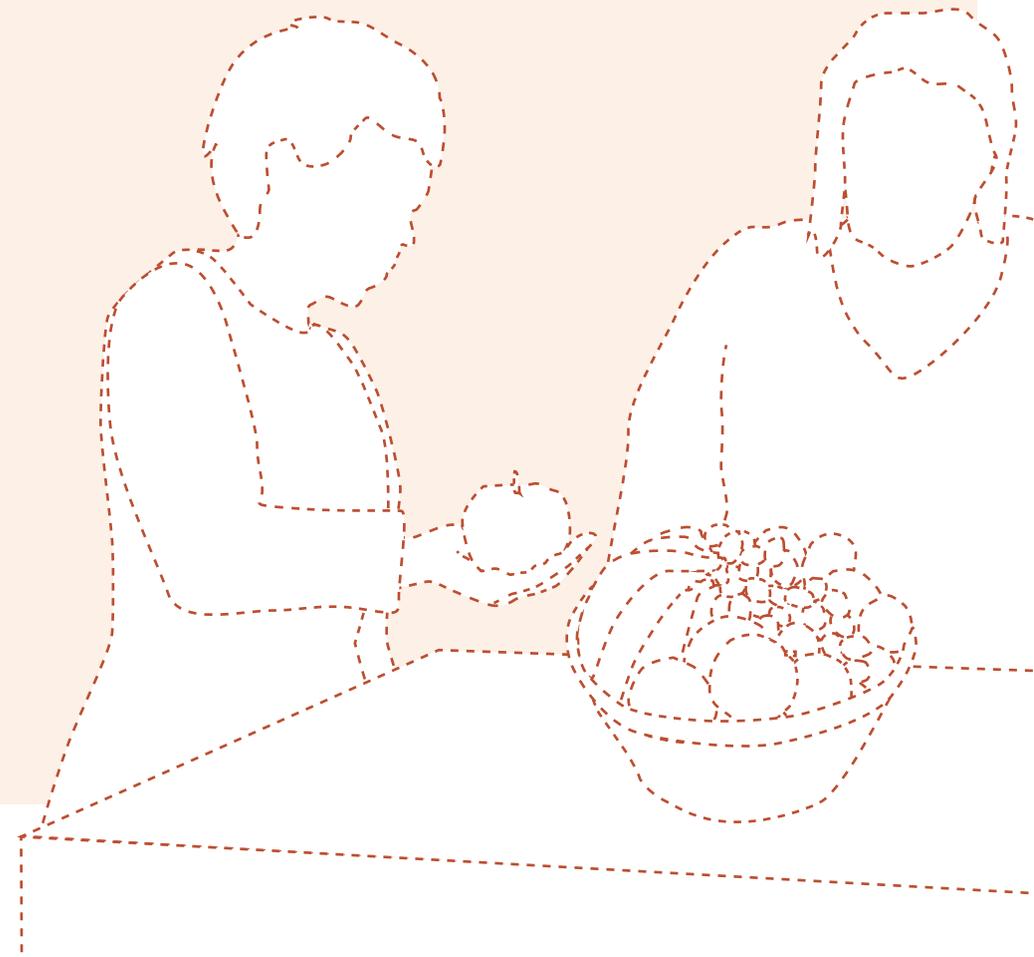


Damit kann der Klient seinen Alltag strukturierter und sorgenfreier erleben.

### Rundum gut beraten

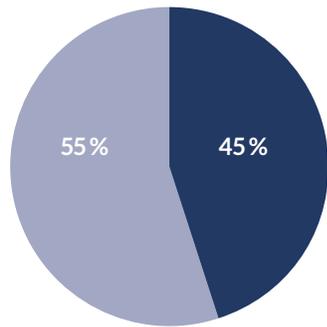
Frau S., 35 Jahre, lebt alleine und ist übergewichtig. Trotz ihrer hohen seelischen Belastung, hat sie sämtliche Termine der Gesundheitsberatung zuverlässig wahrgenommen. Ich konnte sie in die *Adipositas Schön Klinik* vermitteln und sie ist mit der dort angebotenen Ernährungsberatung sehr zufrieden. Frau S. hat sich von der Gesundheitsberatung vor

allem Unterstützung bei der Therapiesuche gewünscht. Die Klientin hat eine Therapeutin gefunden, bei der sie sich gut aufgehoben fühlt. Ich habe ihr zudem empfohlen den Stromsparcheck der Caritas in Anspruch zu nehmen um langfristig Strom und dadurch auch Geld zu sparen.

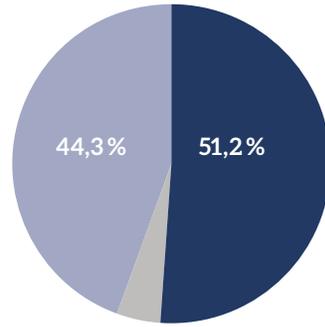


## Ausgewählte Daten der Erhebung durch das Deutsche Institut für Sozialwissenschaft (DISW)

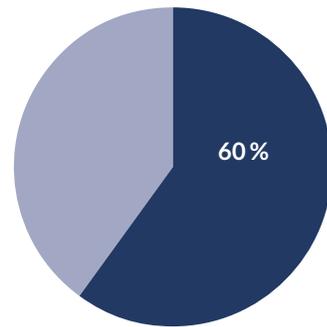
Das Beratungsangebot der Gesundheitsförderung wird fortlaufend durch das DISW evaluiert, die positiven Ergebnisse haben zur Verstetigung des Projekts beigetragen. Nachfolgend möchten wir Ihnen einige Daten, die den Beratungserfolg verdeutlichen, präsentieren.



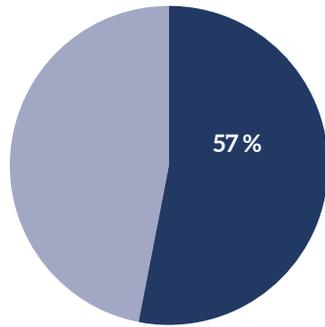
Frauen Männer



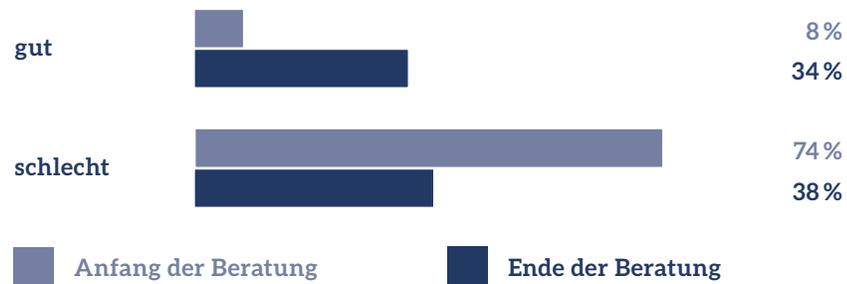
28 - 47 Jahre 48 - 67 Jahre



ledig / geschieden



Berufsausbildung:  
keinen Abschluß



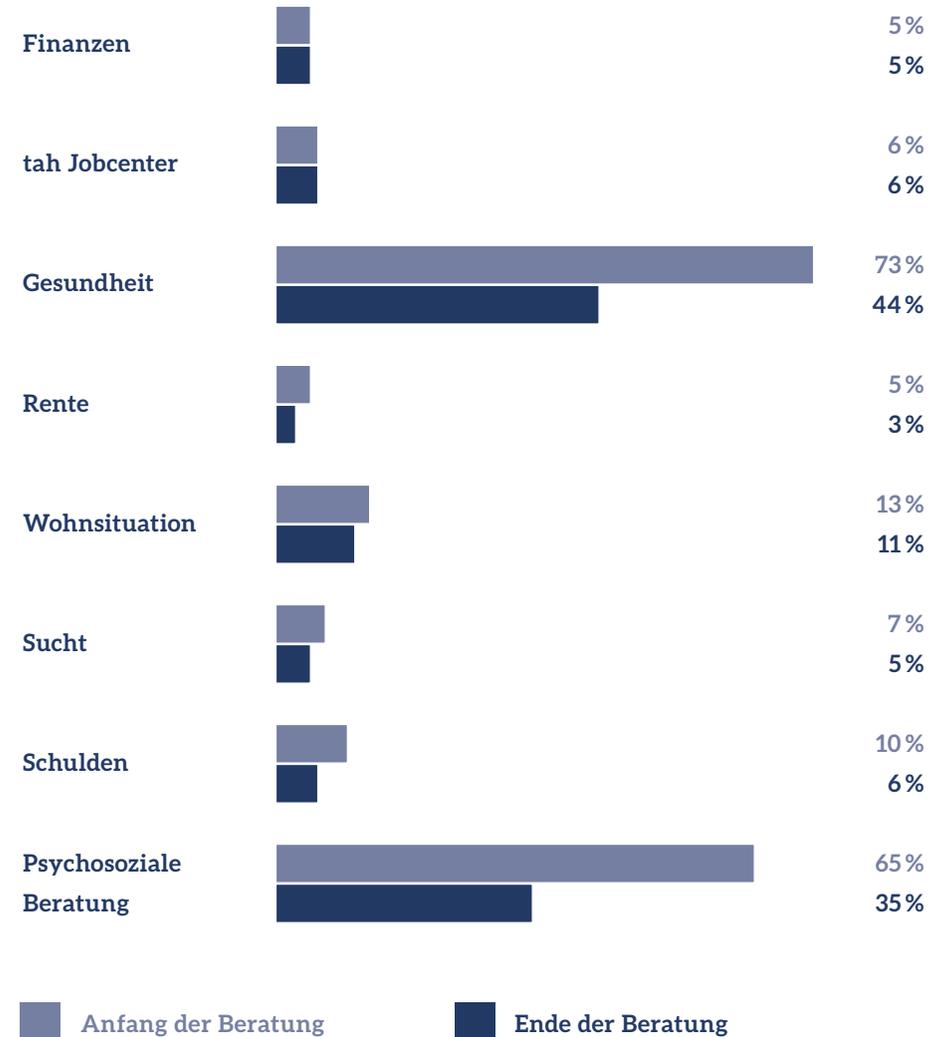
Quelle: DISW 2017

### Einschätzung Gesundheitszustand

Vielen Dank für Ihre Tipps zum gesunden Kochen. Ich habe schon 5 kg damit abgenommen und will so weitermachen.

Die Teilnehmenden werden zum Anfang und zum Ende der Beratung befragt, wie hoch sie die persönlichen Handlungsbedarfe bewerten. Der höchste Handlungsbedarf besteht beim Thema Gesundheit, gefolgt von psychosozialer Beratung und der Wohnungssituation.

### Welchen Handlungsbedarf sehen Sie? Auszug: mittlerer bis hoher Handlungsbedarf



Quelle: DISW 2017

### Vergleich Lebenslage

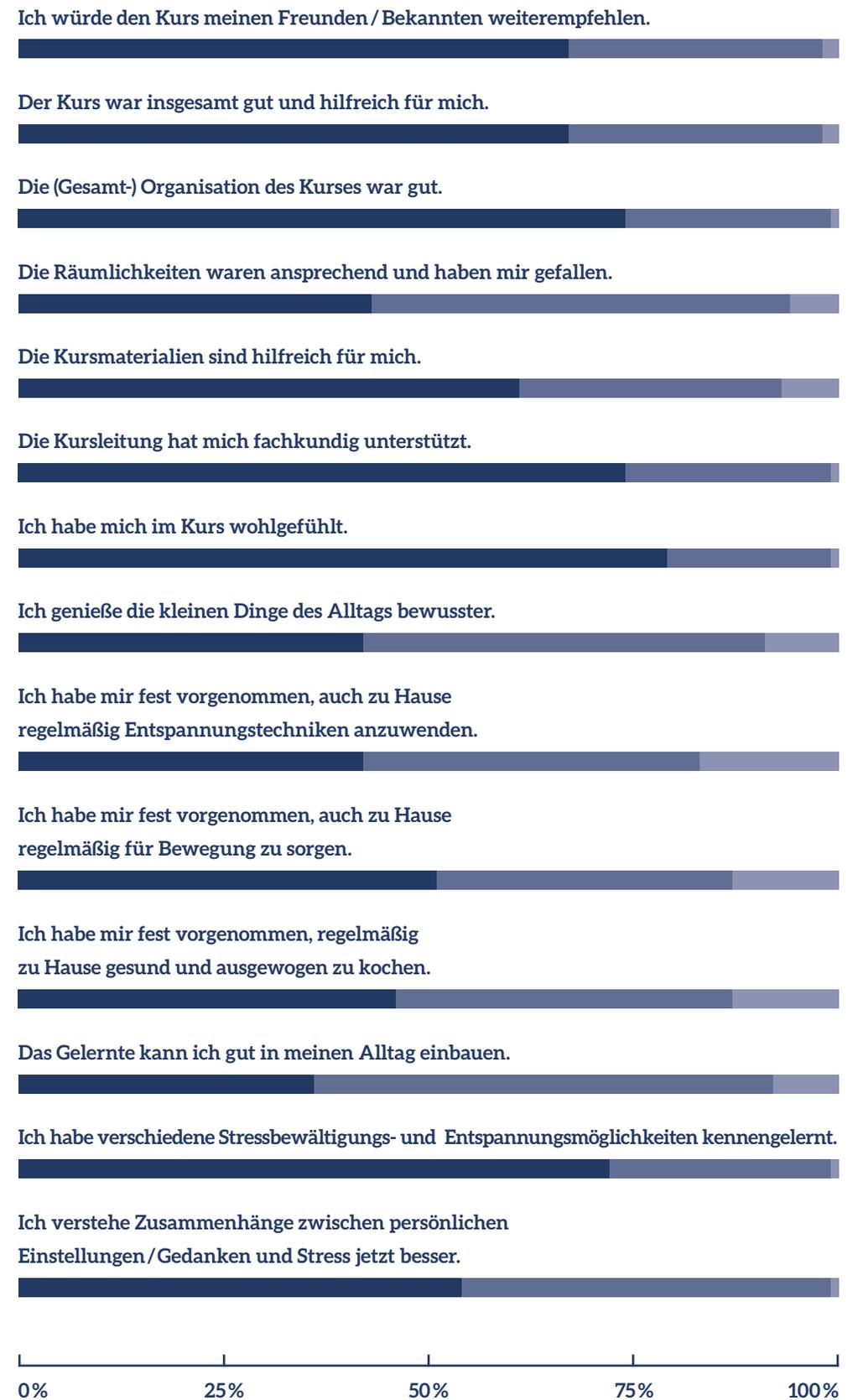
Uns ist es wichtig, dass die Kurse nachhaltiges Wissen vermitteln. Hierzu werden die Teilnehmenden anschließend befragt. Hier die Ergebnisse für den Kurs Bewegung und Ernährung bzw. den Kurs Stressfaktor Arbeitslosigkeit.

trifft voll zu
  trifft eher zu
  trifft eher nicht zu
  trifft gar nicht zu



Quelle: DISW 2017

## Zufriedenheit Bewegung und Ernährung



Quelle: DISW 2017

## Zufriedenheit Stressfaktor Arbeitslosigkeit

## Der Weg aus den Schulden – Die Schuldnerberatung der hamburger arbeit GmbH

Schulden sind ein unangenehmes Thema, niemand möchte offen legen, dass finanzielle Verpflichtungen nicht erfüllt werden können. Deshalb bemühen sich viele Schuldner um eine Zahlung von Kleinstraten, welche letztendlich nur die Inkassogebühren bedient. In solch einer Situation geht der Überblick schnell verloren, Frustration entsteht und Zahlungen an Gläubiger werden komplett eingestellt.

Die staatlich anerkannte Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle der hamburger arbeit GmbH hilft überschuldeten Hamburgerinnen und Hamburgern ihre finanzielle Situation wieder zu verbessern. Unsere Beraterinnen und Berater vertreten die Ratsuchenden gegenüber den Gläubigern und deren Vertretern. Verbindlichkeiten werden neu geregelt sodass die Betroffenen schnell weniger Post erhalten. Diese Unterstützung löst tiefsitzende Ängste, welche durch den strapazierenden Briefverkehr entstanden sind.

*Für mich war die Beratung gut und eine große Hilfe.*

Gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten entwickeln unsere Beraterinnen und Berater individuelle und nachhaltige Lösungen, mit denen der Weg aus den Schulden gelingt. Die Basis unserer Beratung ist Freiwilligkeit, Vertrauen und Eigenverantwortlichkeit der Klientinnen und Klienten.

Der Großteil der Schulden sind Bankkredite (26,53%) und Schulden bei öffentlich-rechtlichen Gläubigern (17,63%). Neben der Gruppe der Langzeitarbeitslosen (61,04%) beraten wir auch Arbeitnehmer und Beamte (15,15%), in diesem Jahr waren auch wenige Auszubildende (0,64%) unter den Ratsuchenden. Mit 33,46% wurden die meisten Klientinnen und Klienten durch andere Beratungsstellen auf uns aufmerksam gemacht, 27,2% gehen den Weg zu unseren Beraterinnen und Beratern aus eigener Initiative.

Unsere Beratung soll im besten Fall eine Neuorientierung geben. Im Mittelpunkt steht der Mensch mit seiner individuellen Lebenssituation, mit seinen Fähigkeiten und Möglichkeiten. Unsere Beratung und die gemeinsam entwickelten Lösungen sind deswegen so vielfältig wie unsere Klientinnen und Klienten.

## Fallbeispiele aus unserer täglichen Arbeit in der Schuldnerberatung

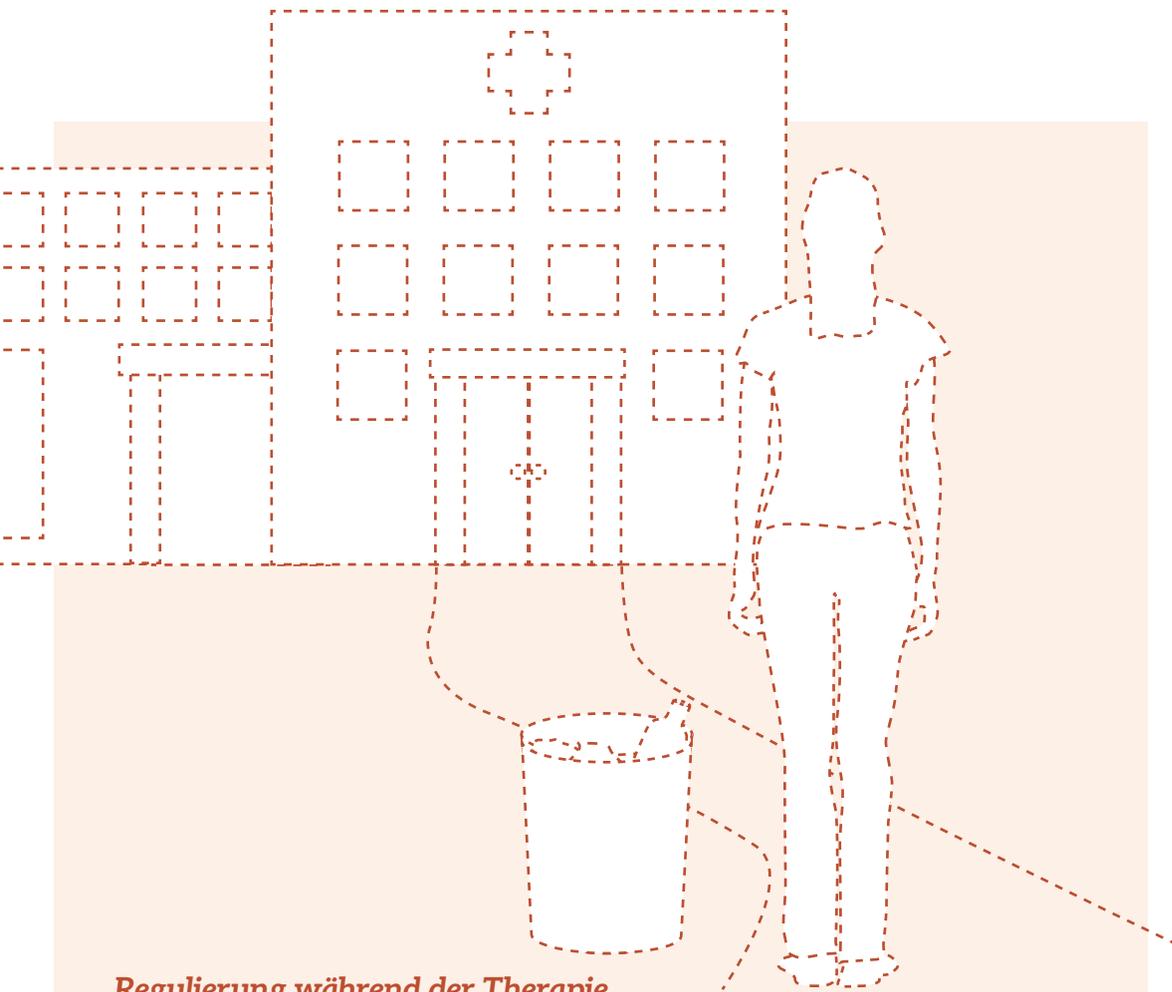
### Lohnpfändung – was nun?

Frau K., 52 Jahre alt, geschieden und alleinstehend, erschien zum Erstgespräch beim Schuldnerberater und bat um Hilfe in ihrer Angelegenheit. Nach Ermittlung aller Verbindlichkeiten ergaben sich offene Forderungen gegenüber fünfzehn Gläubigern in Höhe von etwa 28.000€.

Frau K. wollte keinesfalls ein Insolvenzverfahren einleiten und suchte Unterstützung bei Vergleichsverhandlungen mit den Gläubigern. Frau K. ist gesundheitlich dauerhaft eingeschränkt und daher, auch zukünftig, lediglich in Teilzeit beschäftigt. Dabei erzielt sie ein geringes pfändbares Einkommen. Der monatlich jeweils pfändbare Betrag wurde aufgrund der Lohnpfändung eines Gläubigers bereits vom Arbeitgeber einbehalten und an den Gläubiger überwiesen. Frau K. hat ein Girokonto, das von Gläubigern gepfändet worden ist. Um weiterhin über den ihr zustehenden Sockel-

betrag (derzeit 1.133,80€) verfügen zu können, hat Frau K. das Konto in ein Pfändungsschutzkonto umwandeln lassen.

Nach eingehender Beratung hat sich Frau K. entschieden, den Versuch zu unternehmen, mit sämtlichen Gläubigern Vergleiche herbeizuführen. Dabei stellte sie es in mein Ermessen als Berater, ob Vergleiche mit einer einmaligen Zahlung oder mit Ratenzahlungen auf den Vergleichsbetrag geschlossen werden sollten. Ich habe schließlich nach intensiven und langwierigen Verhandlungen, die sich über insgesamt 15 Monate hinzogen, erfolgreich Vergleiche mit sämtlichen Gläubigern abschließen können. Die durchschnittliche Rückzahlungsquote betrug 37%. In der Folge wurden die Lohn- und Kontopfändungen seitens der Gläubiger aufgehoben. Frau K. war sich sicher, den richtigen Weg gegangen zu sein und versicherte, die Beratungsstelle weiter zu empfehlen.



### Regulierung während der Therapie

Die Beratung von Frau Sch., ledig, 38 Jahre alt, begann im Juni 2016. Sie hatte bereits ein Verbraucherinsolvenzverfahren durchlaufen und dieses im März 2016 erfolgreich beendet. Leider hatten sich in der Zeit des Insolvenzverfahrens schon wieder neue Schulden angehäuft. Insgesamt hatte sie bei 7 Gläubigern ca. 3000€ neue Schulden. Ein erneutes Verbraucherinsolvenzverfahren kam nicht in Betracht. Der Abschluss von Vergleichen erschien schwierig, da Frau Sch. nur Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach SGB II bezog.

Zum ersten Gespräch hat Frau Sch. sich bemüht, nüchtern zu sein. Sie ist sehr offen mit Ihrer Suchtkrankheit umgegangen und gab an, dass sie eine Therapie beginnen würde. Das hat sie auch wahr gemacht. Vor Beginn der Therapie wurde das Girokonto mit meiner Hilfe in ein Pfändungsschutzkonto umgewandelt. Im November begann Frau Sch., 55€ monatlich auf dem Treuhandkonto der Beratungsstelle anzusparen, um eine Basis für

Vergleichsverhandlungen mit den Gläubigern zu schaffen. Damit Frau Sch. in Ruhe ihre Therapie durchführen und das Geld ansparen kann, habe ich die Gläubiger um eine Stundung für ein Jahr gebeten. Die meisten Gläubiger waren nach Schilderung der Situation von Frau Sch. einverstanden.

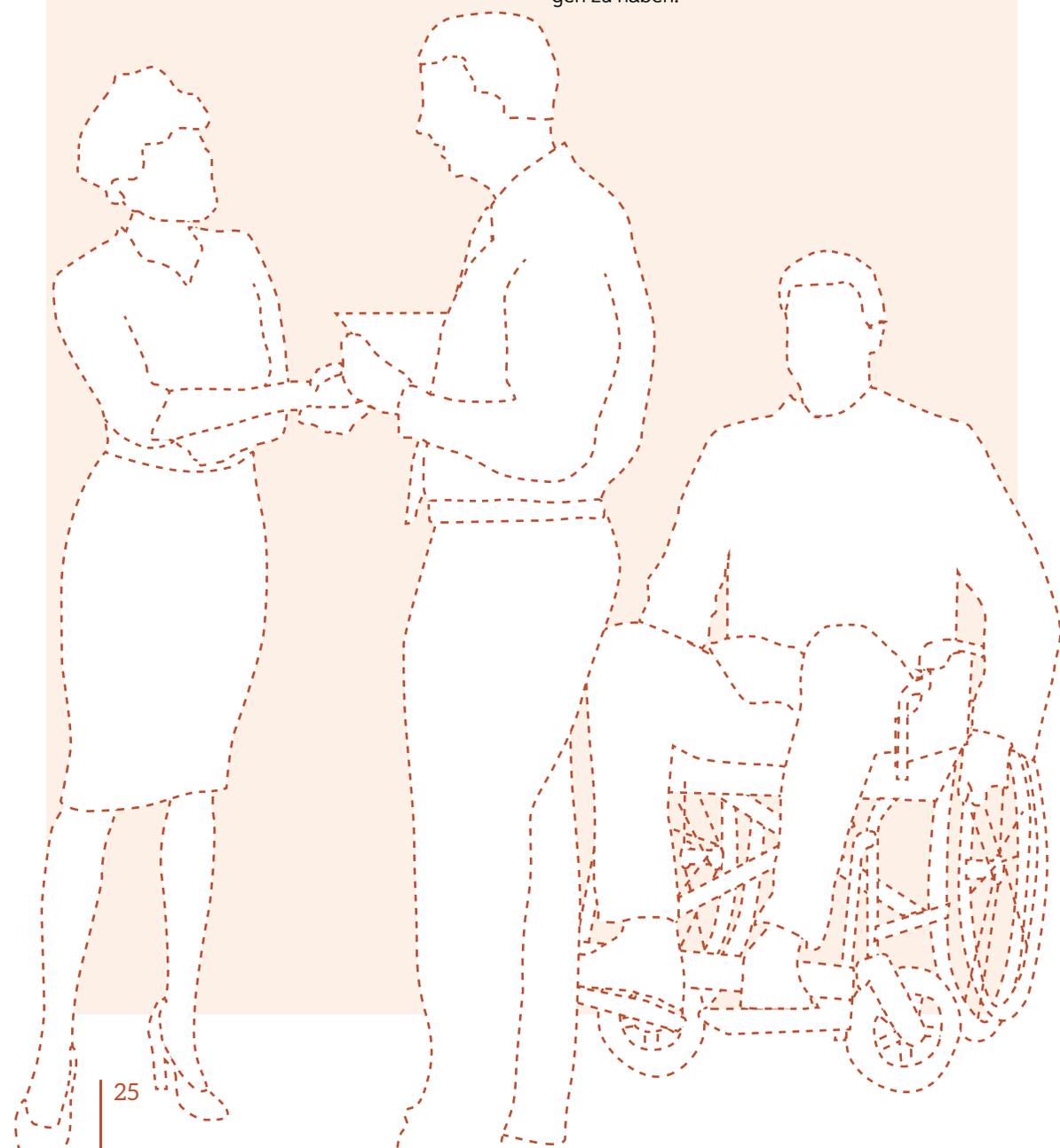
Im November 2017 hatte Frau Sch. bereits 715€ selbst angespart. Weitere 670€ wurden Frau Sch. aus unserem Schuldenregulierungsfond der Beratungsstelle darlehensweise zur Verfügung gestellt. Mit dem angesparten und dem darlehensweise vergebenen Geld konnte ich den Gläubigern realistische Vergleichsvorschläge unterbreiten, die von allen Gläubigern angenommen worden sind. Frau Sch. ist damit, bis auf das Darlehen der *hamburger arbeit GmbH*, schuldenfrei. Das Darlehen zahlt sie weiterhin zuverlässig ab. Frau Sch. hat sie sich während der Beratungszeit stabilisiert, ist trocken und hat ihren zukünftigen Ehemann kennengelernt.

### Schulden im Pflegeheim

Herr K., 27 Jahre alt, ledig und alleinstehend, erschien bei mir in der Schuldnerberatung und bat um Hilfe in seiner Angelegenheit. Er hat eine abgeschlossene Berufsausbildung als Facharbeiter für Lagerlogistik. Er berichtete, dass sein Leben bisher in geordneten Bahnen verlief. Im August 2016 erlitt er jedoch einen Unfall und ist seither querschnittsgelähmt. Seitdem haben sich Schulden bei verschiedenen Gläubigern in Höhe von etwa 14.000€ angesammelt, die er wegen des Berufs- und Einkommensverlustes nicht mehr begleichen kann. Seine Wohnung musste er aufgeben und wohnt nun in einem teilmöblierten Einzelzimmer in einer Langzeit-Pflege-Einrichtung. Herr K. bezieht Krankengeld, das er zur teil-

weisen Deckung der Heimkosten einsetzt und das an die Pflege-Einrichtung direkt gezahlt wird. Die ungedeckten Heimkosten übernimmt der Sozialhilfeträger. Herr K. bekommt einen monatlichen Barbetrag von ca. 105€ zur freien Verfügung ausgezahlt. Eine signifikante Änderung der Situation ist damit nicht zu erwarten.

Nach eingehender Erörterung der Sach- und Rechtslage bittet Herr K. mich darum, in dieser Sache ein außergerichtliches Schuldenbereinigungsverfahren für ihn durchzuführen und im Falle des Scheiterns desselben das Verfahren in das Insolvenzverfahren zu überführen. Herr K. ist erleichtert und fühlt sich bestätigt, jetzt den richtigen Weg eingeschlagen zu haben.



Neben der bis zu drei Jahre andauernden Einzelfallberatung bieten wir auch Kurzberatungen in den Notfallsprechstunden an. An zwei Tagen in der Woche stehen diese allen Menschen offen und sind stets gut besucht. Ergänzt wird das Angebot von unserer telefonischen Notfallsprechstunde ebenfalls für zwei Tage in der Woche.

*Ich hatte nicht erwartet, dass alles so individuell mitgesteuert werden kann, und so schnell genau gemäß Absprache umgesetzt wird.*

Auch für Unternehmen kann diese Thematik zu spürbaren Auswirkungen führen. Schulden können krank machen und die allgemeine Leistungsfähigkeit beeinträchtigen. Hinzu kommt eine Belastung der Personalabteilungen durch Pfändungsmaßnahmen von Gläubigern. In einigen Unternehmen gibt es daher den Trend eine Schuldnerberatung als Teil des betrieblichen Eingliederungsmanagements anzubieten. Die hamburger arbeit bietet die Schuldner- und Insolvenzberatung auch für die Belegschaft von Unternehmen an.

Durch die Verschuldung entstehen häufig, neben gesundheitlichen Einschränkungen, weitere Handlungsbedarfe bei den Unterstützungssuchenden. Deshalb arbeiten wir unternehmensintern mit der Sozialberatung *Navigator 16A* und der Gesundheitsförderung zusammen. Damit können wir mehr Unterstützungsangebote aus einer Hand anbieten. Der fachliche Austausch unter den Kolleginnen und Kollegen steigert die Qualität der einzelnen Beratungsleistung und bietet den Klientinnen und Klienten eine umfassende Unterstützung zu verschiedenen Themen.

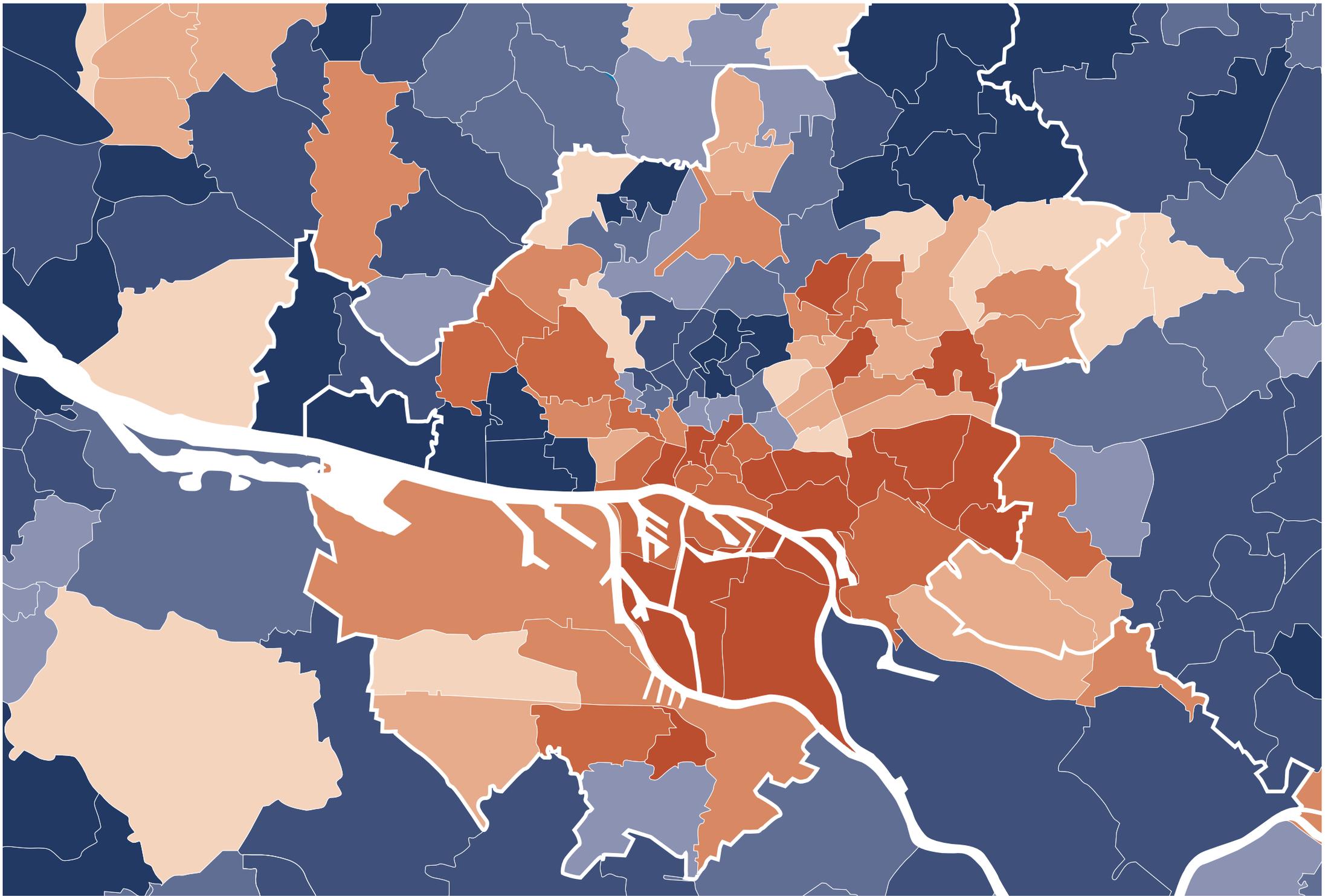
Seit Oktober 2017 bietet ein Berater in der Betriebsstätte der FIT gGmbH zweimal im Monat eine offene Sprechstunde zum Thema Geld und Schulden an. Die FIT gGmbH führt in Kooperation mit den Hamburger Jobcentern das STAFFEL-Programm mit bis zu 400 sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsplätzen durch. Zielgruppe sind insbesondere junge Flüchtlinge und langzeitarbeitslose Menschen im Alter zwischen 25 und 35.

*Mein Berater hatte ein perfektes Fachwissen*

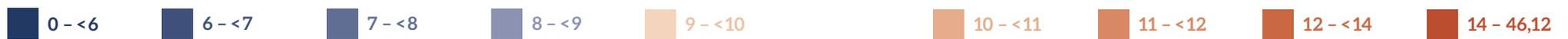
Seit vielen Jahren kooperieren wir mit der Asklepios Klinik Nord Ochsenszoll. Seit Beginn der Kooperation wurden auf diesem Weg ca. 200 Klientinnen und Klienten in die Beratung aufgenommen. 2017 fand die Beratung in vielen Fällen vor Ort in der forensischen Abteilung des Klinikums statt. Die Kooperationsvereinbarung mit Jobcenter team.arbeit.hamburg und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration haben wir auch im Jahr 2017 fortgeführt.

### **Wir arbeiten auch mit vielen anderen Einrichtungen zusammen. Exemplarisch seien genannt:**

- ▶ **Marianne von Weizsäcker Stiftung**  
Die Stiftung vergibt Darlehen zur Schuldenregulierung im Zusammenhang mit Suchterkrankungen. In geeigneten Fällen beantragen wir für Klientinnen und Klienten dort ein Darlehen zur Regulierung der Verbindlichkeiten.
- ▶ **Lawaetz Service GmbH**  
Hier werden wohnungslose Menschen in Wohnungen untergebracht. Betroffene die auch Schulden haben werden zu uns geschickt.
- ▶ **Schuldnerberatung der Grone Netzwerk Hamburg**  
Die Kollegin dort berät Menschen, die bei uns, wegen eines zu hohen Einkommens, nicht beraten werden können. Die Betroffenen verweisen wir regelmäßig an *Grone* weiter.



Schuldnerquote 2017



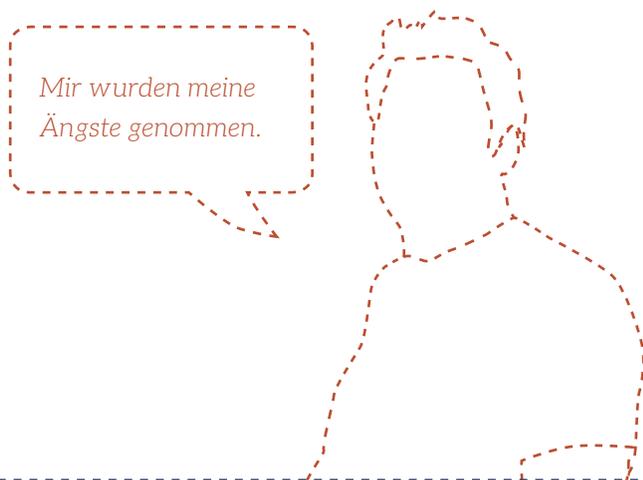
Quelle: creditreform

Schuldneratlas Hamburg und Umgebung 2017

# Statistische Daten zur Schuldner- und Insolvenzberatung (Vergleich 2017 zu 2016)

## Lebensumstände der Klientinnen und Klienten

Mehr als die Hälfte der Klientinnen und Klienten hat keine abgeschlossene Berufsausbildung (53,9%) oder lebt von Sozialleistungen (61%). Die fehlende Berufsausbildung führt zur Arbeitslosigkeit, die zur Überschuldung führt. Zudem gibt ein Fünftel (18%) fehlende finanzielle Allgemeinbildung als Hauptursache der Überschuldung an. Bildung ist ein wesentlicher Einflussfaktor für finanzielle Handlungsfähigkeit.



Bei diesen Kennzahlen ist im Vergleich zum Vorjahr bei höherer durchschnittlicher Gläubigerzahl eine geringere durchschnittliche Gesamtverschuldung festzustellen.

	2016	2017
Anzahl der Verbindlichkeiten	16	17
Gesamtverschuldung	21.518,00 €	17.936,83 €
durchschnittl. Forderungshöhe	1.345,87 €	1.055,11 €

Quelle: hamburger arbeit GmbH

## Durchschnittliche Verschuldung pro Haushalt

Der Anteil der jüngeren Klientinnen und Klienten hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht erhöht. Die 40 – 50-jährigen Rat- und Hilfesuchenden bilden die am stärksten verschuldete Altersgruppe.

Alter	2016	2017
unter 20 Jahre	0,19%	0,63%
20 – 29 Jahre	19,31%	19,67%
30 – 39 Jahre	23,9%	25,29%
40 – 49 Jahre	25,21%	24,39%
50 – 59 Jahre	21,27%	19,22%
ab 60 Jahre	10,12%	10,79%

Mehr als die Hälfte aller Ratsuchenden sind ledig, Tendenz steigend. Dagegen ist nur noch rund jeder zehnte Ratsuchende verheiratet. Die Daten deuten darauf hin, dass bei Alleinlebenden ein deutlich höheres Überschuldungsrisiko besteht als bei Menschen in einer Partnerschaft.

Familienstand	2016	2017
ledig	52,88%	56%
verheiratet	11,92%	12,85%
verwitwet	2,88%	2,16%
geschieden	25,48%	22,05%
getrennt lebend	6,35%	6,38%
nichtehel. Lebensgemeinschaft	0,29%	0,38%
eingetr. Lebenspartnerschaft begr.	0,19%	0,09%
eingetr. Lebenspartnerschaft beendet	0%	0,09%

Quelle: hamburger arbeit GmbH

## Alter und Familienstand

## Die hamburger arbeit GmbH – Gemeinsam schaffen wir Erfolg!

Die Gesundheit und das Wohlbefinden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wesentliche Faktoren, die unsere Beratungsleistung enorm beeinflussen. Deshalb ist uns eine offene Unternehmenskommunikation, in der Verbesserungsvorschläge direkt angesprochen werden, genauso wichtig wie die Einbindung von präventiven Maßnahmen um den Gesundheitsstand möglichst hochzuhalten.

Wir investieren viel Zeit und Ressource für ein bedarfsgerechtes betriebliches Gesundheitsmanagement im Unternehmen. Weil viele Studien die gesundheitsfördernde Wirkung von Bewegung belegen, versuchen wir deshalb diese anzuregen. Beispielsweise haben wir durch die Kooperation mit einer Krankenkasse Thera-Bänder für sämtliche Standorte erhalten. Wer möchte, kann sich ein Band nehmen und die Übungen vom nebenhängenden Plakat nachmachen. Dank dieser Zusammenarbeit konnten wir auch für unsere Mitarbeiterversammlungen eine Fitnesstrainerin einladen, in der Pause wurden wir dann zu einfachen Sportübungen angeleitet, was allen Beteiligten viel Spaß bereitete. Im September 2017 haben wir einen Stadt-Rad Workshop veranstaltet, einige Teilnehmende haben anschließend ein eigenes Kundenkonto erstellt und als zusätzliches Angebot übernimmt die hamburger arbeit GmbH die Kosten für Dienstfahrten. Wir bieten wöchentlich ein Massageangebot und 14-tägig einen Rückenkurs für die Beschäftigten an.

Unsere Mitarbeiterversammlungen finden dreimal im Jahr statt. Die Führungskräfte informieren dort unsere Belegschaft über wichtige Entwicklungen, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen können ebenfalls ihre Themen platzieren und es findet ein Informationsaustausch zwischen den Unternehmensbereichen statt.

Personalentwicklung hat ebenfalls einen sehr hohen Stellenwert für uns. Die 52 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen einmal jährlich das Mitarbeiter-Vorgesetztesgespräch, hier werden Besonderheiten des vergangenen Jahres betrachtet und Ziele sowie Qualifizierungsmaßnahmen für das bevorstehende Jahr formuliert. Nachfolgend sehen Sie einen Auszug der durchgeführten Fortbildungen in 2017, aufgeteilt nach den Unternehmensbereichen.

### Fortbildungen in 2017

- ▶ Aktuelles für die Personalverwaltung
- ▶ Vorbereitung für den Jahresabschluss 2017
- ▶ Outlook Schulung für Fortgeschrittene
- ▶ Brandschutzhelfer Schulung in der Feuerwehrrakademie

### Schuldnerberatung

- ▶ Mündliche Kommunikation in leichter Sprache
- ▶ Unterhaltsrecht in der Schuldner- und Insolvenzberatung
- ▶ Gelassen bleiben im Konflikt
- ▶ Armutsbekämpfung durch Schuldenprävention

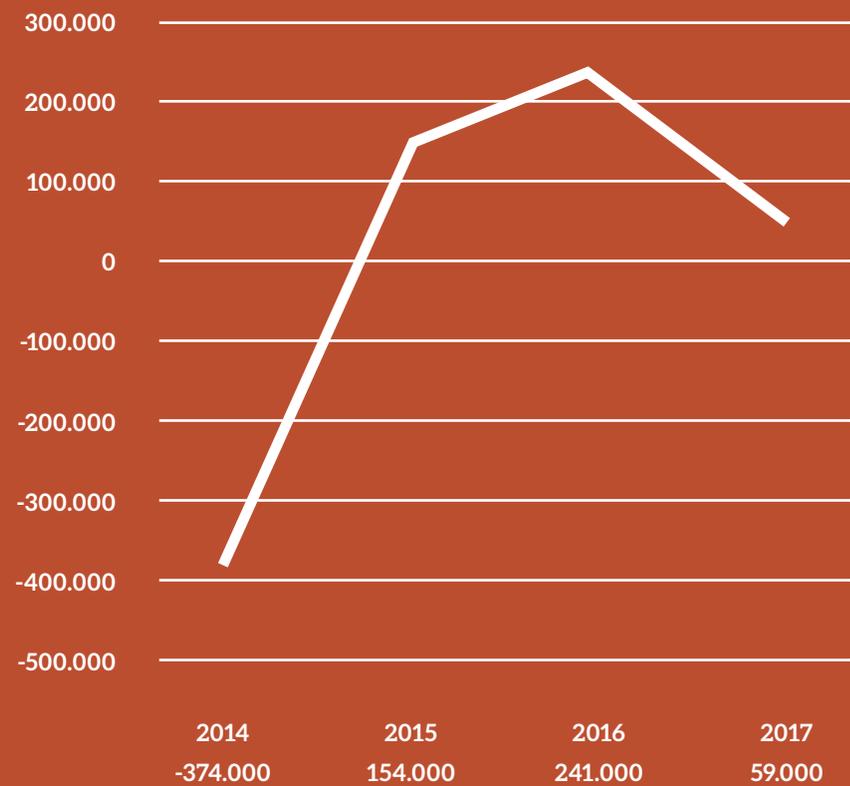
### Navigator 16A und Gesundheitsförderung

- ▶ Gesprächsführung in der lösungsorientierten Beratung
- ▶ Beziehungsdynamik bei psychischen Störungen
- ▶ Motivieren im Gesundheitsgespräch, Trainerzertifizierung
- ▶ Supervision

# Unternehmenszahlen



Im dritten Jahr in Folge hat die hamburger arbeit GmbH ein positives Jahresergebnis erreicht, zudem konnte die Sanierungsphase erfolgreich beendet werden.



Quelle: hamburger arbeit GmbH

## Jahresergebnisse in Euro

AKTIVA	31.12.2017	31.12.2016
Anlagevermögen	120.000 €	95.000 €
Umlaufvermögen	1.918.000 €	1.953.000 €
Rechnungsabgrenzungsposten	0 €	1.000 €
<b>SUMME</b>	<b>2.038.000 €</b>	<b>2.049.000 €</b>
PASSIVA	31.12.2017	31.12.2016
Eigenkapital	1.309.000 €	1.251.000 €
Nicht verbrauchte Spenden	25.000 €	25.000 €
Rückstellungen	556.000 €	633.000 €
Verbindlichkeiten	148.000 €	140.000 €
<b>SUMME</b>	<b>2.038.000 €</b>	<b>2.049.000 €</b>

ERTRAGSLAGE	2017		2016		Differenz	
	TEUR	%	TEUR	%	TEUR	%
Umsatzerlöse	633	17,8	634	18,1	-1	-0,2
Zuwendungen / Zuschüsse	2.930	82,2	2.867	81,8	63	2,2
Übrige Erträge	1	0,0	2	0,1	-1	-50,0
	<b>3.564</b>	<b>100</b>	<b>3.503</b>	<b>100,0</b>	<b>61</b>	<b>1,7</b>
Materialaufwand	94	2,6	68	1,9	26	38,2
Personalaufwand	2.906	81,5	2.838	81,0	68	2,4
Abschreibungen	38	1,1	53	1,5	-15	-28,3
Übriger Betriebsaufwand	523	14,8	527	15,1	-4	-0,8
	<b>3.561</b>	<b>99,9</b>	<b>3.486</b>	<b>99,5</b>	<b>75</b>	<b>2,1</b>
Betriebsergebnis	3	0,1	17	0,5	-14	-82,4
Finanzergebnis	-10	-0,2	-19	-0,4	9	-47
Neutrales Ergebnis	20	0,6	191	5,5	-171	-90
Anpassung Sanierungsrückstellung	46	1,3	52	1,5	-6	-12
<b>JAHRESERGEBNIS</b>	<b>59</b>	<b>1,7</b>	<b>241</b>	<b>6,9</b>	<b>-182</b>	<b>-76</b>

Quelle: hamburger arbeit GmbH

## Bilanzvergleich und Gewinn- / Verlustrechnungen

# Organigramm



## Leitungsteam



**Julia Sprei**  
Geschäftsführerin  
hamburger arbeit GmbH



**Birgit Reiners**  
Prokuristin  
Leitung Navigator



**Bernd Ceconi**  
Leitung  
Gesundheitsförderung



**Hans-Georg Werding**  
Leitung Navigator



**Kerstin Frank-Beyer**  
Leitung Finanzen und  
Personal



**Henrik Schmidt**  
Leitung Schuldner- und  
Insolvenzberatung

## Aufsichtsrat 2017

### **Petra Lotzkat**

Vorsitzende  
Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration

### **Imogen Buchholz**

Bezirksamt Altona

### **Michael Schröder**

Arbeiterwohlfahrt hamburger arbeit GmbH

### **Kay Hassler**

Arbeitnehmervertreter

### **Rita Jeske**

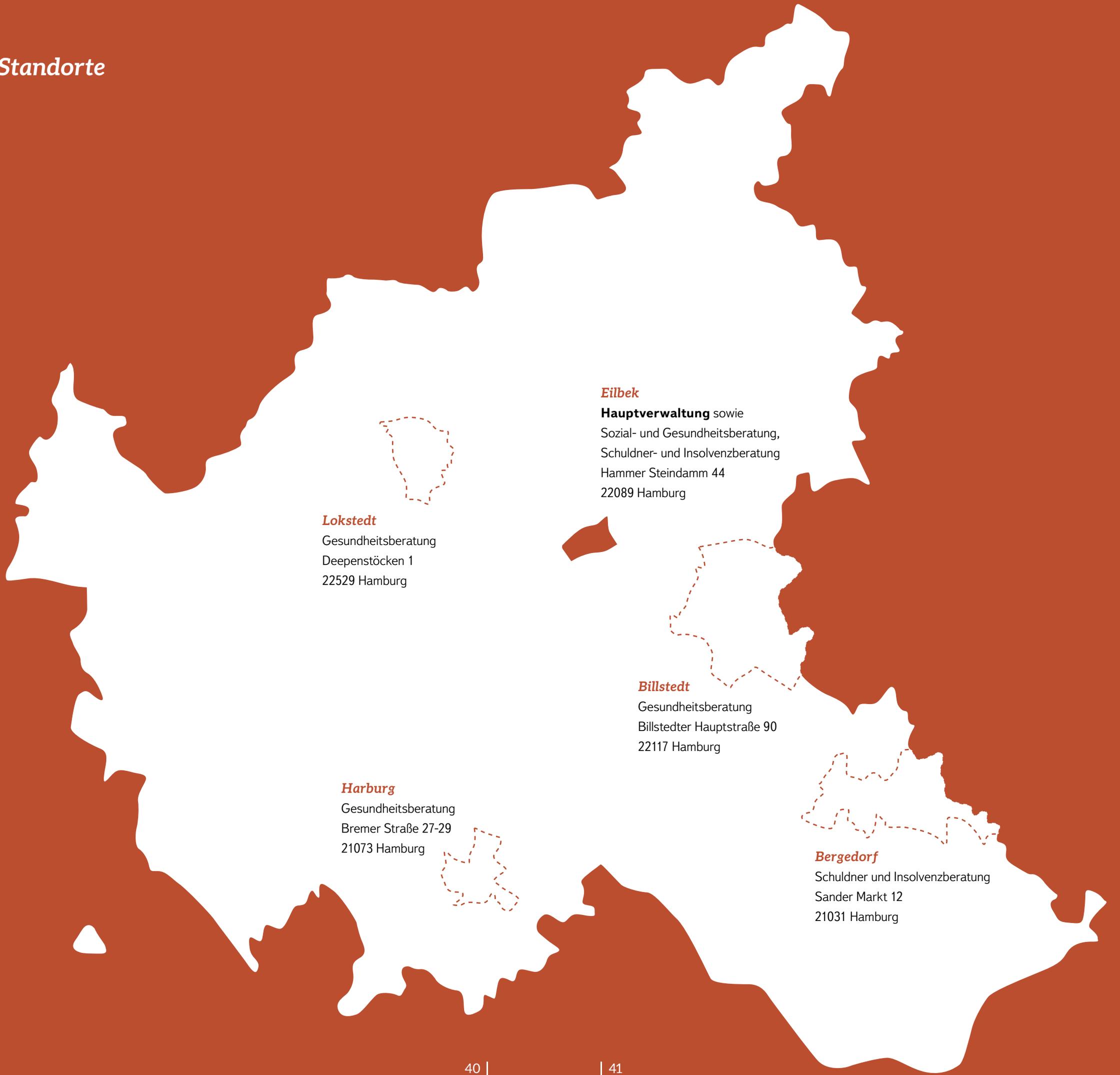
Arbeitnehmervertreterin

## Mitgliedschaften

- ▶ Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e. V.
- ▶ Arbeitsrechtliche Vereinigung Hamburg e. V.
- ▶ Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V.
- ▶ Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.
- ▶ Handelskammer Hamburg
- ▶ BAG-SB Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V.
- ▶ Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Hamburg e. V.
- ▶ Bundesarbeitsgemeinschaft Arbeit e. V.

Stand 12 /2017

# Standorte



**Lokstedt**  
Gesundheitsberatung  
Deepenstöcken 1  
22529 Hamburg

**Eilbek**  
**Hauptverwaltung** sowie  
Sozial- und Gesundheitsberatung,  
Schuldner- und Insolvenzberatung  
Hammer Steindamm 44  
22089 Hamburg

**Billstedt**  
Gesundheitsberatung  
Billstedter Hauptstraße 90  
22117 Hamburg

**Harburg**  
Gesundheitsberatung  
Bremer Straße 27-29  
21073 Hamburg

**Bergedorf**  
Schuldner und Insolvenzberatung  
Sander Markt 12  
21031 Hamburg

# Impressum

## Herausgeber

hamburger arbeit GmbH  
Hammer Steindamm 44  
22089 Hamburg

Telefon 040 65804-0

E-Mail [info@hamburger-arbeit.de](mailto:info@hamburger-arbeit.de)

Website [www.hamburger-arbeit.de](http://www.hamburger-arbeit.de)

## Redaktion

Tchinina Abubakari

## Fotos

hamburger arbeit GmbH

## Layout & Illustrationen

studio ahoi, [studio-ahoi.de](http://studio-ahoi.de)

## Druck

Hanse Print & Service GmbH

Erscheinungsdatum 6/2017

© by hamburger arbeit GmbH

## Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK)

### Entsprechens-Erklärung für das Jahr 2017

Die hamburger arbeit GmbH hat im Geschäftsjahr 2017 die Regelungen des Hamburger Corporate Governance Kodexes (HCGK, gültig ab 1.1.2013), die von Geschäftsführung und Aufsichtsrat zu verantworten sind (Gliederungspunkte 3 – 7 des HCGK sowie dessen Unterpunkte), mit nachfolgenden Einschränkungen entsprochen.

Ziffern 5.1.5 HCGK - Aufsichtsrat

Protokolle über Aufsichtsratsbeschlüsse (Sitzungen, Beschlüsse im Umlaufverfahren etc.) sollen spätestens sechs Wochen nach Beschlussdatum allen Aufsichtsratsmitgliedern vorliegen.

Hamburg, 19. 4. 2018, der Aufsichtsrat

