

## **Aufsuchende Soziale Beratung für Hochwassergeschädigte in der Stadt Eschweiler**

**Grundgedanke: Aufsuchende Soziale Arbeit: wir gehen dorthin, wo die Menschen von Hochwasser betroffen sind und dazu multiplen Beratungsbedarf haben**

### **Konzept:**

Die Aufsuchende Soziale Beratung (ASB) bietet allen von Hochwasser betroffenen Menschen mit unspezifischen und mehrdimensionalen Problemlagen eine niedrigschwellige, kostenlose und unabhängige Beratung an. In den Beratungsgesprächen steht die Existenzsicherung der Klient\*innen stets im Mittelpunkt.

Wesentliche Aufgaben der Aufsuchenden Sozialen Beratung für Hochwasserbetroffene liegen in der Sicherung der materiellen Existenz und oftmals auch in der (Wieder-)herstellung der Handlungsfähigkeit. Wenn es notwendig und sinnvoll ist, werden die Klient\*innen in spezialisierte Beratungsdienste vermittelt. Die ganzheitliche Beratung umfasst alle Lebenslagen der Klient\*innen: Arbeit, (Aus-)Bildung, Gesundheit, Wohnen, gesellschaftliche Teilhabe, Einkommen. Hatten die Menschen zunächst nur Beratungsbedarf aufgrund ihres Hochwasserschadens, kristallisierte sich im Beratungsprozess vielfach heraus, dass das Hochwasser „was mit den Menschen macht“ und ihre Resilienz beeinträchtigt. Es geht um materielle und immaterielle Hilfen und um persönliche, pädagogische, psychologische oder rechtliche Fragen.

Vergleichbar mit einem Lotsen fährt die aufsuchende soziale Beratung zu den Betroffenen der Hochwasserkatastrophe, berät die Klient\*innen bzgl. der Hochwasser-Anträge und weiterer Anliegen; nötigenfalls verweist sie an anknüpfende Angebote. Viele wissen nicht, an wen sie sich mit ihren Problemen wenden können, da es nicht für alle Anliegen eine Fachberatung gibt. Diese Lücke füllt die ASB.

Themen und Anliegen der Beratung sind v.a. Stärkung und Wiederherstellung der persönlichen Resilienz:

- Existenzsicherung
- Hilfe bei Anträgen auf Transferleistungen wie Bürgergeld, ALG I, Unterhalt, Elterngeld, Kindergeld, Kinderzuschlag
- Informationen und Hilfen bei Weiterbewilligungsanträgen, Rückforderungen, Mahnungen, Widersprüchen
- Schadenskompensation für Hochwasserschäden
- Energie: Abrechnungen Strom, Nebenkosten
- Wohnen: Wohnberechtigungsschein, Räumungsklage Eigenbedarf, fristlose Kündigung, Vermeidung von Obdachlosigkeit
- Arbeit: Jobsuche, Fragen zu Umschulungen, Kündigung
- Lebenssituationen: akute Krisen, Schwangerschaft, Trennung, Fragen rund ums Geld, Gutscheine für Lebensmittel, Fragen zu Brandschaden, Fragen zu Opferschutz, Gewalt in der Familie, Tafel, Bewilligung nach dem Bundesteilhabegesetz
- sonstige Finanzen (Mitgliedsbeiträge, Handyverträge, GEZ-Befreiung, Mahnungen)

- Gesundheit: psychische Erkrankungen, Erwerbsminderung, Grad der Behinderung etc.

### **Wirkungen der ASB:**

Die ganzheitliche Beratung der ASB führt, sofern fachlich fundierte Intervention rechtzeitig erfolgt, zu enormen positiven Veränderungen im (psycho-)sozialen Kontext der Ratsuchenden. Nicht nur die Klient\*innen sind die Profiteur\*innen dieser Veränderungen, sondern gleichsam Interessensgruppen wie die Angehörigen, das soziale Umfeld, Arbeitgeber\*innen, verschiedene Institutionen des Sozialleistungssystems, Kommunen und Fachberatungsstellen.

Der niederschwellige Zugang ermöglicht einen Abbau von Schwellenängsten, und die Unabhängigkeit unserer Beratung schafft Vertrauen. Dadurch wird eine Stabilisierung der psychosozialen Situation erreicht.

Durch die Aufgabe der Vermittlung zu Behörden und „Übersetzungsleistungen“ für Korrespondenz mit Behörden können Anträge zielgerichtet und reibungslos eingereicht werden, und mögliche Konfliktsituationen können vermieden oder deeskaliert werden. Die Ratsuchenden werden zur Selbsthilfe mobilisiert.

Eine (rechtzeitige) Intervention der Aufsuchenden Sozialen Beratung in einer krisenhaften Situation – was die Hochwasserkatastrophe von Juli 2021 zweifelsfrei ist – hat immer auch folgende gesellschaftliche Auswirkungen: Verringerung von Folgekosten für die Gesellschaft, „Entgegenwirkung“ und damit Verhinderung der Ausgrenzung von Randgruppen, Stärkung demokratischer Prinzipien, Erhalt des sozialen Friedens, Verbesserung von Bildungschancen, Sicherung von Integration und Teilhabe.

### **Beratungsstandort Eschweiler:**

Die Hochwasserhilfe der Diakonie hat ihren Standort in der zentral gelegenen Evangelischen Kirchengemeinde Eschweiler. Es erscheint sinnhaft die Hochwasserhilfe zu einem kleinen Beratungszentrum auszubauen. Hier können Schnittstellen und Synergien effizient genutzt werden. Auch mit Fachdiensten anderer Wohlfahrtsverbände (z.B. Schuldnerberatung des SKF) ist der Standort Eschweiler für seine Ratsuchenden bestens vernetzt.

Unsere in Eschweiler bestens bekannten und vernetzten Mitarbeiter Herr Markus Koch und Herr Thorsten Müller bedienen mit 39 h/Woche die Hochwasserhilfe in der zweiten Projektphase ab dem 01.09.2023 und mit zusätzlichen 9,75 h/Woche die psychosoziale Beratung, mit einem Gesamtstellenumfang von insgesamt 48,75 Stunden. Ursprünglich waren in der Hochwasserhilfe für die Fachberatung zwei Stellen (78 h) vorgesehen und durch drei Mitarbeitende abgedeckt. Die durch finanzielle Kürzungen seitens der Diakonie-Katastrophenhilfe entstandene Lücke von 1 Stelle könnte durch die ASB zumindest teilweise geschlossen werden. Hier bildet die ASB einerseits den notwendigen Erstkontakt ab, andererseits eine wichtige Schnittstelle und Ergänzung.

Angestrebt ist für die ASB idealerweise ein Stellenumfang von 100%, um dem Beratungsbedarf gerecht zu werden. Aktuell ist der Aufbau dieser Arbeit wegen fehlender Finanzmittel nicht möglich.

Eine Fachkraft-Vollzeitstelle kostet uns durchschnittlich mittlerweile allein an Personalkosten jährlich € 80.000,00. Um die Finanzierung der Aufsuchenden Sozialen Arbeit zeitlich an die Finanzierung der Stellen der Hochwasserkoordinatoren anzupassen, ist ab dem 01.04.2024

– 31.10.2025 eine Fachkraftstelle mit 22 h Beschäftigungsumfang kalkuliert worden (siehe hierzu Kostentableau).

Mit dieser Stelle könnten in den kalkulierten 19 Monaten ca. 200 Fälle erreicht werden (professionelle soziale Beratung ebenso wie Verweisberatung).

### **Zusammenwirken mit der Hochwasserhilfe:**

Eigenmittel der Diakonie:

- Elektro-Bus und Mobile-Arbeitsplatzausstattung (Laptop, Scanner + Drucker, sowie Hotspot für den mobilen Netzzugang und Mobiltelefon inkl. Verträgen) sind vorhanden, um unmittelbar aufsuchend tätig zu sein. Somit können diverse Antragstellungen gemeinsam bei den Klient\*innen zu Hause mit Unterstützung der ASB getätigt werden.
- Vorbereitete Flugblätter (leicht abwandelbar)
- Betroffene Straßenzüge durch das Hochwasser sind bekannt.
- Wir sind Teil eines Beratungs-Netzwerkes und genießen als Träger bereits großes Vertrauen in der Bevölkerung.
- Wir kennen aktuell sämtliche Antragsverfahren und können diese für Privateigentümer\*innen begleiten.
- Wir bieten Flutberatung für alle Altersklassen
- Zusätzlich: Eine Übernahme von Bestandsklient\*innen aus städtischen Beratungskontexten kann bei Bedarf gewährleistet werden

Der Beratungskontext der Hochwasserhilfe umfasst neben einer ausführlichen Erstberatung eine weiterführende bedarfsorientierte Begleitung bei allen drei vom Land NRW veranschlagten Handlungsschritten, bis zur Beendigung des Landesantragsverfahrens und der Auszahlung der Billigkeitsleistung. Anschließend kann die Kompensation des Eigenanteils koordiniert, begleitet und nach Prüfung durch das Diakonische Werk übernommen werden. Die umfassende Begleitung beim gesamten Antragsverfahren hat den Vorteil, dass die teils psychosozial überforderte Klientel sich nicht immer wieder bei anderen Organisationen erneut erklären muss. So können KlientInnen eine Sicherheit erleben und es können Ressourcen gebündelt werden.

### **Zusammenfassung:**

Das Diakonische Werk des Kirchenkreises Jülich sollte am Standort Eschweiler für die Hochwasserbetroffenen Aufsuchende Soziale Beratung (ASB) anbieten. Konzipiert ist das Angebot als offenes Beratungsangebot für alle Bürger\*innen im Einzugsgebiet der Beratungsstelle. Dabei ist die schon durch das Hochwasserteam bewährte KOMMstruktur um eine GEHstruktur zu erweitern. Über einen niederschweligen Erstkontakt besteht die Möglichkeit, Informationen, Orientierung, Beratungshilfe und Unterstützung zu vielfältigen Themen und Fragestellungen der psychosozialen Versorgung zu erhalten. Angesichts der

Komplexität und Ausdifferenzierung der Angebote der psychosozialen Versorgung fällt es vielen Ratsuchenden schwer, zielgerichtet auf Angebote der Regelversorgung zuzugehen.

Somit legt unsere fachlich fundierte Beratungskompetenz den Fokus auf eine ganzheitliche Beratung „aus einer Hand“, welche die Klient\*innen wahrnehmen können, um so vollumfänglich mit gestärkter Resilienz in die Zukunft schauen zu können.

Wir als Diakonisches Werk des Kirchenkreises Jülich sehen einen dringenden Handlungsbedarf in der Ergänzung unserer Arbeit in der Hochwasserhilfe zum Wohl der Eschweiler Bevölkerung und hoffen auf eine Kooperation mit der Stadt Eschweiler.

Jülich, den 30.01.2024

*U. Hensen*

Ursula Hensen

(Geschäftsführerin des Diakonischen Werkes des Kirchenkreises Jülich)