

# Wirkungen der Allgemeinen Sozialberatung

*Wirkungen sichtbar machen und Wirkungszusammenhänge aufzeigen; Wirkungsorientierung der Allgemeinen Sozialberatung im Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.*

## Was ist die Allgemeine Sozialberatung?

Die Allgemeine Sozialberatung (ASB) bietet allen Menschen mit ihren unspezifischen und mehrdimensionalen Problemen eine niedrigschwellige und kostenlose Beratung an.

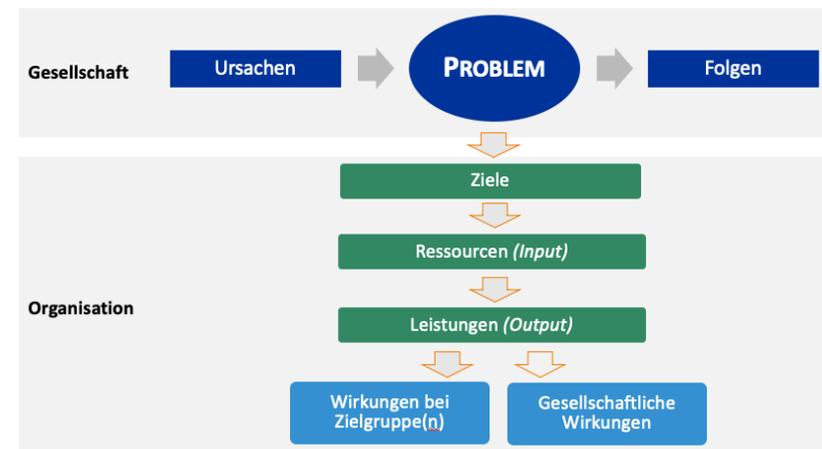
Die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit und die Sicherung der materiellen Existenz sind ihre wesentlichen Aufgaben. Egal, mit welchem Problem Menschen die ASB aufsuchen, die Frage nach der Existenzsicherung steht im Mittelpunkt. Gesetzliche Ansprüche müssen geprüft, geltend gemacht und zur Not auch eingeklagt werden. Wenn es notwendig und sinnvoll ist, werden die Klientinnen und Klienten in spezialisierte Beratungsstellen vermittelt. Es geht um eine ganzheitliche Beratung, die alle Lebenslagen umfasst: Arbeit, (Aus-)Bildung, Gesundheit, Wohnen, gesellschaftliche Teilhabe, Einkommen. Es geht um materielle und immaterielle Hilfen, um persönliche, pädagogische, psychologische oder rechtliche Fragen.

## Wie wirkt die Allgemeine Sozialberatung?

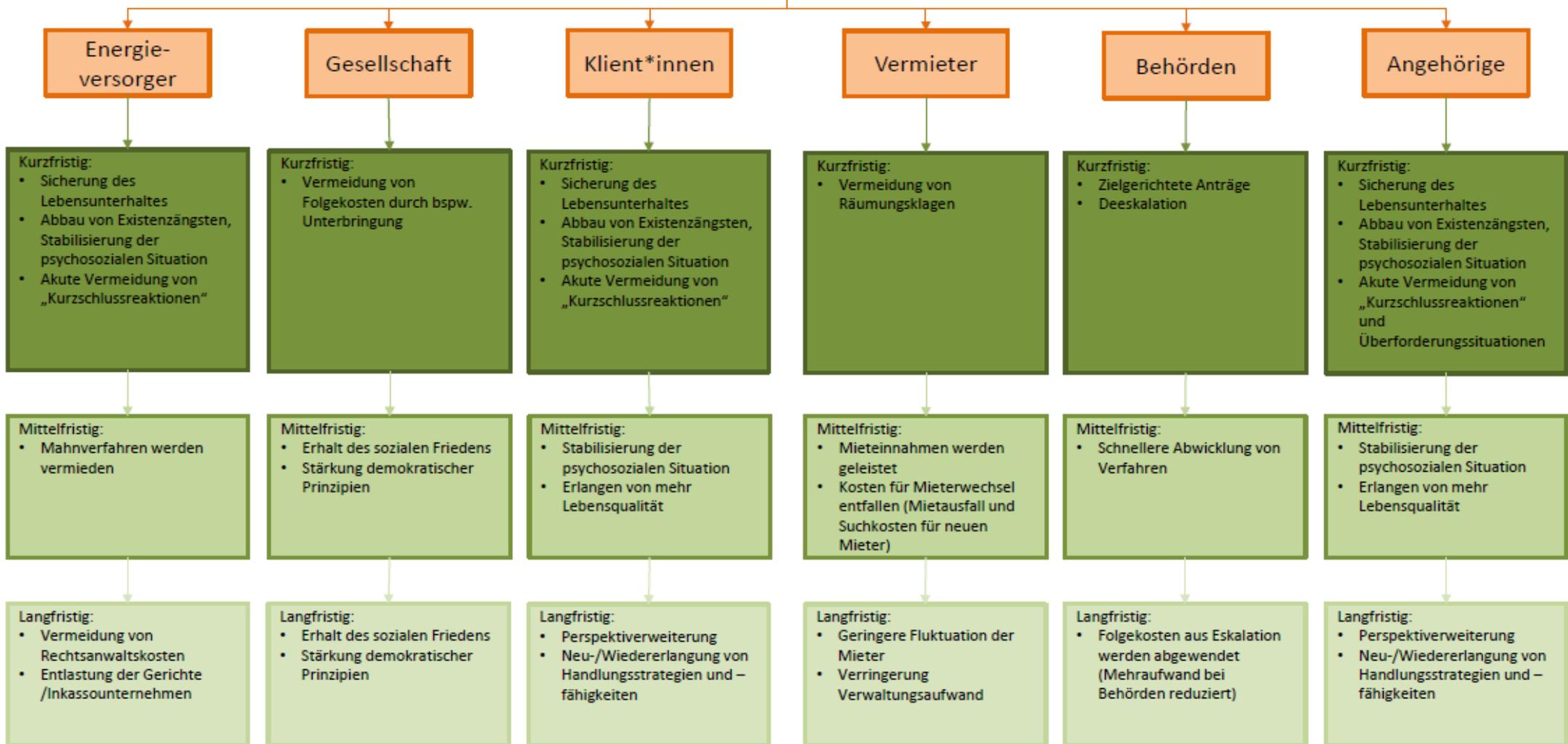
Im Kontext der Beratung lassen sich einzelne Wirkungen, aufgrund der Komplexität der Themen, der hohen Anzahl von weiteren Beteiligten nicht immer oder nur mit immensem Aufwand empirisch belegen. Dennoch lassen sich **plausible Wirkungszusammenhänge** zwischen der Arbeit der Allgemeinen Sozialberatung und unterschiedlichen Stakeholdern aufzeigen. Somit lässt sich sehr prägnant darstellen, welche enormen positiven Veränderungen durch eine (rechtzeitige) fachlich fundierte Intervention induziert werden können. Als „Profiteure“ dieser Veränderungen wurden dabei unter anderem folgende Interessengruppen identifiziert: Klient\*innen, deren Angehörige, das soziale Umfeld, Arbeitgeber, Polizei/Justiz, verschiedene Institutionen des Sozialleistungssystems, Kommunen, Fachberatungsstellen, Gläubiger und Vermieter.

Um Wirkungsketten erarbeiten zu können, wurde folgendes Schema verwendet:

Schematischer Zusammenhang gesellschaftlicher Kontext und Anknüpfung der sozialen Dienstleistung; eigene Darstellung



Krisenintervention bei akuten problematischen Lebenslagen\*



\*Leistungsbeschreibung: Inhalt dieser Leistung ist eine schnelle, unbürokratische, behördenunabhängige, niedrighschwellige, individuelle, passgenaue Hilfestellung zur Vermeidung der akuten Notlage. Es erfolgen Entlastungs-und Stärkungsgespräche, um die Klient\*innen zu stabilisieren.

## Wirkungsketten

### 1. Diagnose der sozialen Situation

Die Leistung besteht aus einer ganzheitlichen, systemorientierten Sozialdiagnostik mit Problemaufnahme und Weichenstellung. Es erfolgt ein Clearing, bestehend aus dem Klären des Beratungsauftrages, dem Umfang der Beratung, und der Differenzierung der Problemlagen. Bei multiplen Problemlagen wird eine Priorisierung vorgenommen.

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Klarheit, Sicherheit, Systematik, Druckentlastung, Zeit schaffen, Erfolgserlebnis, Perspektive schaffen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akzeptanz der Situation/Auseinandersetzung mit der Problemlage</li><li>• Lösung akuter Problematiken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prävention</li><li>• Lösungsstrategien, Ressourcengewinn</li></ul>	
<b>FACHBERATUNGEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Erfassung der Situation und Sicherstellung akuter Notlagen</li><li>• Priorisierung, Vorbereitete Fälle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maßnahmen punktuell einsetzen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ressourcengewinn</li><li>• Ausbau der Netzwerkarbeit</li></ul>	

## 2. Krisenintervention bei akuten problematischen Lebenslagen

Inhalt dieser Leistung ist eine schnelle, unbürokratische, behördenunabhängige, niedrighschwellige, individuelle, passgenaue Hilfestellung zur Vermeidung der akuten Notlage. Es erfolgen Entlastungs- und Stärkungsgespräche, um die Klient\*innen zu stabilisieren. Es werden Unterlagen gesichtet und die rechtliche Situation geklärt. Nach Bedarf kann eine Vermittlung an weitere Fachberatungsstelle vorgenommen werden.

<b>KLIENT*INNEN</b>	<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung des Lebensunterhaltes</li> <li>• Abbau von Existenzängsten</li> <li>• Stabilisierung der psychosozialen Situation</li> <li>• Akute Vermeidung von „Kurzschlussreaktion“</li> <li>• Akute Wohnungslosigkeit wird verhindert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung der psychosozialen Situation</li> <li>• Erlangen von mehr Lebensqualität</li> <li>• Erhalt der bestehenden Wohnverhältnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspektiverweiterung</li> <li>• Neu-/Wiedererlangung von Handlungsstrategien und -fähigkeiten</li> </ul>	
<b>ANGEHÖRIGE</b>	<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung des Lebensunterhaltes</li> <li>• Abbau von Existenzängsten</li> <li>• Stabilisierung der psychosozialen Situation</li> <li>• Akute Vermeidung von „Kurzschlussreaktion“ und Überforderungssituation</li> <li>• Sicherstellung des persönlichen Rückzugsortes</li> <li>• Verhindern von Wohnungslosigkeit</li> <li>• Vermeidung von innerfamiliären Konflikten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung der psychosozialen Situation</li> <li>• Erlangen von mehr Lebensqualität</li> <li>• Verhindern von psychischen und physischen Krankheiten durch Wohnungsverlust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspektiverweiterung</li> <li>• Neu-/Wiedererlangung von Handlungsstrategien und -fähigkeit</li> <li>• Erhalt der sozialen Anerkennung</li> </ul>	

<b>BEHÖRDEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgerichtete Anträge</li> <li>• Deeskalation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnellere Abwicklung von Verfahren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folgekosten aus Eskalationen werden abgewendet (Mehraufwand bei Behörden reduziert)</li> </ul>	

<b>VERMIETER</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung von Räumungsverfahren</li> <li>• Klarheit über das Mietverhältnis und den weiteren Verlauf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieteinnahmen werden geleistet</li> <li>• Kosten für Mieterwechsel entfallen (Mietausfall und Suchkosten)</li> <li>• Stärkung der sozialen Beziehung zwischen Mieter und Vermieter durch Transparenz und gegenseitige Wertschätzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weniger Fluktuation der Mieter</li> <li>• Verringerung Verwaltungsaufwand</li> <li>• Im besten Fall langanhaltendes Mietverhältnis</li> </ul>	

<b>GESELLSCHAFT</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung von Folgekosten durch z.B. Unterbringung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhalt des sozialen Friedens</li> <li>• Stärkung demokratischer Prinzipien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhalt des sozialen Friedens</li> <li>• Stärkung demokratischer Prinzipien</li> </ul>	

<b>ENERGIEVERSORGER</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarheit darüber, wie laufende Verträge seitens der Klient*innen erfüllt werden und über das weitere Vorgehen</li> <li>• Vermeidung/Begleichung von Rückständen und Sperrungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beständigkeit der Vertragskunden</li> <li>• Sicherung der Zahlungen</li> <li>• Mahnverfahren werden vermieden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung von Rechtsanwaltskosten</li> <li>• Entlastung der Gerichte/Inkassounternehmen</li> </ul>	

### WOHNUNGSAMT

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

##### MITTELFRISTIG

##### LANGFRISTIG

- Vermeidung von Obdachlosigkeit und Erfordernis von weiteren Notunterkünften

### SCHULDNERBERATUNG

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

##### MITTELFRISTIG

##### LANGFRISTIG

- Vorstrukturierung der finanziellen Situation der Klient\*innen
- Entlastung
- Existenzgefährdende Schulden sind geklärt
- Beratungsprozesse werden verkürzt und optimiert

### POLIZEI / JUSTIZ

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

##### MITTELFRISTIG

##### LANGFRISTIG

- Ansprechpartner im Sozialraum
- Vermeidung von Räumungsklagen und von Obdachlosigkeit betroffene Personen
- Vermeidung von weiterer Obdachlosigkeit

### 3. Prüfung und Beratung bei Sozialleistungsansprüchen/Bescheiden Unterstützung bei der Antragstellung/Widerspruch; Zugang ermöglichen zu Grundsicherungsleistungen/Recherchen/ Informationsbeschaffung bei Ämtern/ Nachhaken bei laufenden Verfahren

Die Klient\*innen bekommen eine Aufklärung über ihre rechtlichen Ansprüche und Pflichten sowie den Leistungen, den Leistungsträgern und den dazugehörigen Antragsverfahren. Sie erhalten Unterstützung beim Ausfüllen der Formulare bspw. bei der Antragstellung und Beratung zur Vorgehensweise bei bereits ausgestellten Bescheiden. Es erfolgt eine Zusammenstellung der notwendigen Unterlagen und bei Widersprüchen wird mit Formulierungshilfen unterstützt. Erfragen des aktuellen Standes des Verfahrens (telefonisch, persönlich, per Mail). Im besten Fall kann das Verfahren, durch Hinweise auf die Gesetzgebung und die individuelle Notsituation, beschleunigt werden. Gegebenenfalls werden Unterlagen nachgeliefert oder es wird auf eine Untätigkeitsklage hingewiesen.

#### KLIENT\*INNEN

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

- Sicherung des Lebensunterhaltes
- Abbau von Existenzängsten
- Verständnis von Ansprüchen und Bescheiden
- Realitätsabgleich
- Aneignung von Wissen
- Klärung der Leistungsansprüche
- Sicherung des Wohnraums (ggf. neue Wohnung / neue finanzielle Unterstützungsleistungen gefunden)

##### MITTELFRISTIG

- Finanzielle und psychosoziale Entlastung
- Planungssicherheit
- Höhere Akzeptanz behördlicher Vorgaben
- Sicherung der Existenz

##### LANGFRISTIG

- Stabilisierung der Teilhabemöglichkeiten
- Verringerung der sozialen Ausgrenzung
- Selbstwirksamkeit
- Stärkung der Handlungsfähigkeit
- Vertrauen ins Rechtssystem wächst

### ANGEHÖRIGE

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

- Sicherung des Lebensunterhaltes
- Abbau von Existenzängsten
- Verständnis von Ansprüchen und Bescheiden
- Realitätsabgleich
- Aneignung von Wissen
- Beruhigung, Entlastung

##### MITTELFRISTIG

- Finanzielle und psychosoziale Entlastung
- Planungssicherheit
- Höhere Akzeptanz behördlicher Vorgaben
- Vertrauen in Rechtssystem wächst

##### LANGFRISTIG

- Stabilisierung der Teilhabemöglichkeiten
- Verringerung der sozialen Ausgrenzung
- Selbstwirksamkeit
- Stärkung der Handlungsfähigkeit
- Sicherung der Existenz, der Teilhabe und Integration

### BEHÖRDEN

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

- Entlastung durch fachlich fundiertes Arbeiten
- Abbau von Konflikten
- Vermeidung unrealistischer Ansprüche/Anträge
- Vermeidung von Anträgen bei unzuständigen Unterlagen
- Vollständige Unterlagen bewirken weniger (Arbeits-) Zeit

##### MITTELFRISTIG

- Verringerung von Verwaltungskosten/Arbeitszeiten
- Vermeidung von Konfliktsituation
- Kommunikation ist einfacher mit Wissen und Bahnung
- Weniger Sicherheitspersonal mit den Ämtern nötig

##### LANGFRISTIG

- Vermeidung von unbegründeten Rechtsverfahren
- Akzeptanz der Wohlfahrtsträger als fachliche, ernstzunehmende Kooperationspartner
- Weniger Überforderungssituationen und ggf. Krankmeldungen von Mitarbeitenden

### VERMIETER

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

- Sicherung der Mieteinnahmen
- „Kostenlose“ Mediation
- Info, dass die Klärung erfolgt

##### MITTELFRISTIG

- Verringerung von Verwaltungskosten/Arbeitszeiten
- Miete wird gezahlt

##### LANGFRISTIG

- Vermeidung von Räumungsverfahren
- Weniger Fluktuation der Mieter
- Vertrauen in den Sozialstaat wächst

**BILDUNGSEINRICHTUNGEN**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Sicherung der Bildungs- und Teilhabepacket Leistung
- Info, dass die Klärung erfolgt

**MITTELFRISTIG**

- Verringerung von Verwaltungskosten/Arbeitszeiten
- Verbesserung von Bildungschancen

**LANGFRISTIG**

- Vermeidung von Ausgrenzung
- Sicherung von Integration und Teilhabe

**GESELLSCHAFT**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Vermeidung von Folgekosten (z.B. Unterbringung durch Wohnungsverlust)
- Gesetzlich zustehende Leistungen werden im Sinne des Gesetzgebers gewährt
- Grundgesetz wird umgesetzt

**MITTELFRISTIG**

- Erhalt des sozialen Friedens
- Stärkung demokratischer Prinzipien
- Solidarität ist spürbar
- Obdachlosigkeit wird vermieden
- Kriminalität wird vermieden

**LANGFRISTIG**

- Entgegenwirkung der Ausgrenzung von Randgruppen
- Erhalt des sozialen Friedens
- Stärkung demokratischer Prinzipien
- Steuergelder werden gespart

**FREUNDE/SOZ. UMFELD**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Schulden entstehen nicht oder können zurückgezahlt werden

**MITTELFRISTIG**

- Schulden entstehen nicht oder können zurückgezahlt werden

**LANGFRISTIG**

- Langanhaltende Freundschaften durch Vermeidung finanzieller Streitpunkte

**GLÄUBIGER**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Info, dass die Klärung erfolgt

**MITTELFRISTIG**

- Offene Fälle können durch Klärung der Verhältnisse abgeschlossen werden
- Mahnverfahren werden vermieden

**LANGFRISTIG**

- Rechtsansprüche werden bedient

**POLIZEI / JUSTIZ**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Verringerung von existenziellen Notlagen und ggfs. Diebstählen, da Lebensunterhalte gesichert sind

**MITTELFRISTIG**

- Keine Belastung mit Klagen, die anderweitig gelöst werden können
- Weniger Fälle

**LANGFRISTIG**

- Verringerung von Kriminalität und Gewalt
- Entlastung der Gerichte
- Ansprechpartner im Sozialraum

**GESUNDHEITSSYSTEM**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Zuzahlungen können durch Haushalts- und Budgetberatung geleistet werden
- Beratung zu weiteren Ansprüchen wie Reha- oder Rentenanträgen

**MITTELFRISTIG**

- Klient erfährt die für ihn notwendige medizinische Behandlung/Diagnostik

**LANGFRISTIG**

- Gesundheitsprävention ist möglich, dadurch wird einer späteren stationären Behandlung vorgebeugt

**BEHÖRDEN**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Klärung der Leistungsansprüche und des Sachstandes – was fehlt gegebenenfalls
- Beschleunigung

**MITTELFRISTIG**

- Geld fließt
- Wohnraum wird gesichert
- Kautionszahlung

**LANGFRISTIG**

- Existenz ist gesichert

**KLIENT\*INNEN**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Beruhigung der Situation, Entlastung

**MITTELFRISTIG**

- Stabilisierung des Wissens, um Möglichkeiten zu finden, sich selbst zu helfen

**LANGFRISTIG**

- Stärkung der Selbstkompetenz

**VERMIETER**

**ERWARTETE WIRKUNG**

**KURZFRISTIG**

- Wohnraum wird erhalten

**MITTELFRISTIG**

- Regelmäßige Zahlung der Miete

**LANGFRISTIG**

- Keine Mietschulden

- Klärung der Situation

- Kautionszahlung

### **ENERGIEVERSORGER**

#### **ERWARTETE WIRKUNG**

#### **KURZFRISTIG**

- Klärung der Situation/Sachstand

#### **MITTELFRISTIG**

- Stundung oder Zahlungsvereinbarungen

#### **LANGFRISTIG**

- Keine Rückstände beim Energieversorger

### **SOZIALAMT**

#### **ERWARTETE WIRKUNG**

#### **KURZFRISTIG**

- Klärung der Situation/Sachstand

#### **MITTELFRISTIG**

- Geld fließt
- Leistungen/Wohnung sind gesichert
- Kautionszahlung

#### **LANGFRISTIG**

- Existenz ist gesichert

### **ARBEITSAMT**

#### **ERWARTETE WIRKUNG**

#### **KURZFRISTIG**

- Klärung der Situation/Sachstand

#### **MITTELFRISTIG**

- Ansprüche auf AIG und Familienleistungen  
(Kindergeld, Kinderzuschlag) geklärt

#### **LANGFRISTIG**

- Arbeitsentlastung

## 4. Unterstützung zur Veränderung der sozialen Situation

### 4.1. Kommunikation zwischen Behörden und Klient\*innen

Die Allgemeine Sozialberatung fungiert als Vermittlerrolle zwischen den Klient\*innen und Behörden. Sie unterstützt die Klient\*innen bei ihrer Mitwirkungspflicht. Eine weitere Leistung besteht darin, die Amtssprache für die Klient\*innen sprachlich zu vereinfachen. Häufig ist die Allgemeine Sozialberatung die einzige Anlaufstelle für Analphabeten.

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung / Orientierung</li> <li>• Schneller Verlauf der Verfahren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösungen von Problem, die für die Klient*innen als unschaffbar erscheinen</li> <li>• Klarheit in Kommunikation und Vorgehensweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarheit über Vorgehensweise</li> <li>• Ansprüche über notwendige Unterlagen (Was braucht das Amt von mir?)</li> <li>• Wiederkehrende Anforderungen</li> <li>• Empowerment Klient*innen können Angelegenheiten selbst klären</li> <li>• Klient*innen wissen, an wen man sich wenden muss</li> </ul>	
<b>BEHÖRDEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordnung, Arbeitsentlastung, Arbeitserleichterung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansprechpartner bei schwierigen Problemlagen der Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weniger Stress</li> <li>• Reibungsloser Prozess</li> <li>• Leistungen werden bewilligt/abgelehnt</li> </ul>	
<b>ARBEITGEBER</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung des Verwaltungsaufwandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung bei Bescheinigungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhalt des Arbeitsverhältnisses</li> </ul>	

<b>VERMIETER</b>			<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Miete wird gezahlt</li> <li>Sozialberatung kann als „zweiter“ Ansprechpartner neben dem Ratsuchenden kontaktiert werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherheit geben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Langfristiges Mietverhältnis</li> <li>Verständnis für Mieter</li> </ul>			
<b>BEHÖRDEN</b>			<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klärung der Leistungsansprüche und des Sachstandes – was fehlt gegebenenfalls</li> <li>Beschleunigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geld fließt</li> <li>Wohnraum wird gesichert</li> <li>Kautionszahlung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existenz ist gesichert</li> </ul>			
<b>KLIENT*INNEN</b>			<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beruhigung der Situation, Entlastung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilisierung des Wissens, um Möglichkeiten zu finden, sich selbst zu helfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stärkung der Selbstkompetenz</li> </ul>			
<b>VERMIETER</b>			<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wohnraum wird erhalten</li> <li>Klärung der Situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmäßige Zahlung der Miete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Mietschulden</li> <li>Kaution wird zurückgezahlt</li> </ul>			
<b>ENERGIEVERSORGER</b>			<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klärung der Situation/Sachstand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stundung oder Zahlungsvereinbarungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Rückstände beim Energieversorger</li> </ul>			

### SOZIALAMT

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

##### MITTELFRISTIG

- Geld fließt
- Leistungen/Wohnung sind gesichert
- Kautionszahlung

##### LANGFRISTIG

- Existenz ist gesichert

### ARBEITSAMT

#### ERWARTETE WIRKUNG

##### KURZFRISTIG

- Klärung der Situation/Sachstand

##### MITTELFRISTIG

- Ansprüche auf AIG und Familienleistungen  
(Kindergeld, Kinderzuschlag) geklärt

##### LANGFRISTIG

- Arbeitsentlastung

## 4.2. Vermittlung zu anknüpfenden Fachberatungen

Bei dieser Leistung erfolgen ein individuelles, zielgerichtetes Clearing und eine ganzheitliche Betrachtung der Situation. Anschließend können die Klient\*innen an fallspezifische Fachdienste weitervermittelt werden. Dies geschieht durch kurze und vertrauensvolle Wege innerhalb breit aufgestellter Netzwerke.

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgerichtete, passgenaue Hilfestellung</li> <li>• Kurze Wege</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsziele werden schneller erreicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existenzsicherung</li> <li>• Lösung des Problems</li> <li>• Selbstwirksamkeit erfahren</li> <li>• Netzwerk für Hilfen erweitert</li> </ul>	
<b>FACHBERATUNG</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgerichtete, passgenaue Fallübergabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung von Fachberatungsstellen, da Aufsuchen einer fachlich nicht passenden Beratungsstelle verhindert wird</li> <li>• Klienten finden den Weg in die Fachberatungsstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökonomische und effiziente Nutzung der Beratungslandschaft</li> </ul>	

### 4.3. Beantragung Darlehen

Die Allgemeine Sozialberatung führt die Kontaktaufnahme zum Energieversorger durch und leistet Hilfe bei der Antragstellung für das Darlehen bei Jobcenter oder Sozialamt

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versorgung kann bestehen bleiben oder wiederhergestellt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung von Wohnungsverlust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lebensqualität</li> <li>• Eigenes Haushalten</li> <li>• Gesundheitsschutz</li> </ul>	
<b>ENERGIEVERSORGER</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheit</li> <li>• Sozialberatung kann als „zweiter“ Ansprechpartner neben dem Ratsuchenden kontaktiert werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geld wird gezahlt</li> <li>• Arbeitersparnis in den eigenen Systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahnverfahren werden vermieden</li> </ul>	
<b>VERMIETER</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnung wird geheizt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhaltung des Wohnraumes</li> <li>• Vermeidung von Gebäudeschäden (Schimmel...) und Räumungsklagen</li> </ul>	
<b>GESELLSCHAFT</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung Wohnung</li> <li>• Unterbringung wird gespart</li> </ul>	

#### 4.4 . Vermittlung/Beantragung von Spenden bei Stiftungen

Der Berater der Allgemeinen Sozialberatung zeigt Möglichkeiten zu Spendengeldern auf und hilft bei der Beantragung.

<b>KLIENT*INNEN</b>	<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nach Prüfung der individuellen Situation und des Beratungskontextes können einmalige zusätzliche Hilfe zu den anderen, staatlichen Hilfen, erschlossen werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bessere finanzielle Möglichkeiten, sich aus sozialer Problemlage zu befreien</li> <li>Antrieb den weiteren Beratungsverlauf selbstmotiviert wahrzunehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfolgreicher Beratungsabschluss Erwerb von Selbsthilfepotenzialen</li> </ul>	
<b>GESELLSCHAFT</b>	<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unmittelbare Bewahrung der Menschenwürde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entlastung der staatlichen finanziellen Ressourcen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finanzielle Entlastung, da sich Klient*innen evtl. (schneller) aus seiner sozialen Problemlage befreien kann und nicht mehr von staatlichen Hilfen abhängig ist</li> </ul>	

## 5 Langfristige, beständige Beratungsangebote als Ansprechpartner der Klient\*innen

Die Allgemeine Sozialberatung steht den Klient\*innen als zuverlässiger Ansprechpartner in allen Lebenslagen zur Verfügung und agiert somit als Seismograph. Der Berater kann bei entstehenden Problemlagen sofort agieren und somit eine multiple Problemlage abwenden.

KLIENT*INNEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung von Notlagen/krisenhaften Situationen</li> <li>• Schaffung einer beständigen Ressource im Lebensumfeld</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlässlicher Ansprechpartner</li> <li>• Schaffung neuer Perspektiven</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung</li> <li>• Sicherheit im Umgang mit Behörden</li> </ul>
ANGEHÖRIGE		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung von Notlagen/krisenhaften Situationen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung in der Helferrolle</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisierung</li> <li>• Sicherheit im Umgang mit Behörden</li> </ul>
BEHÖRDEN		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben einen Ansprechpartner bei auftretendem Klärungsbedarf</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung, dass Fristen eingehalten werden</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuversicht, dass behördliche Bescheide von Klient*innen verstanden werden</li> </ul>
KOMMUNE		ERWARTETE WIRKUNG		
KURZFRISTIG		MITTELFRISTIG		LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlässlicher Ansprechpartner</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASB als anerkannter „Problemanzeiger“</li> <li>• Rückmeldungen werden ernst genommen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Friedenssicherung</li> <li>• Zusammenhalt in der Gesellschaft</li> <li>• „Kluft zwischen arm und reich“ entgegenwirken</li> </ul>

## 6 Langfristige Ansprechpartner für Institutionen, Behörden und andere Beratungsangebote

Die Allgemeine Sozialberatung amtiert als Kommunikationsbindeglied zwischen Behörde und Klient\*innen. Je nach Klient\*innen wird der Stand des Vorgehens abgefragt und gegebenenfalls über den Antrag der Klient\*innen beraten.

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entlastung, Verständnis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erhält Rückendeckung von professionellen Beratern, die Anträge und Vorgänge evtl. besser argumentieren können als Klient*innen selbst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beruhigung und Klärung der Situation</li> </ul>	
<b>FACHBERATUNGSSTELLEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gezielte, fachspez. Vermittlung von Infos und Anliegen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klärung von Angelegenheiten, die durch multiple Problemlagen hervorgerufen wurden und Überweisung an ASB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konzentration auf den jeweiligen Arbeitsbereich</li> </ul>	
<b>BEHÖRDEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreichbarkeit der Klient*innen überprüfen</li> <li>Überweisung von Behörde an ASB z.B. Antragsstellung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hürden abbauen</li> <li>Anträge werden schneller bearbeitet</li> <li>Verfahren werden vereinfacht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsentlastung</li> </ul>	

## 7 Hilfen zur Selbsthilfe

### 7.1. Methoden der non-direktiven Beratung

Auf der Grundlage der Anwendung von professionellen Beratungsmethoden (bspw. durch das angepasste Verhältnis von Empathie und Distanz) wird die Auftragsklärung und eine Priorisierung der Problemlagen vorgenommen. Diese werden reflektiert und gegebenenfalls entgegengesteuert. Handlungsleitend ist die Hilfe zur Selbsthilfe (Empowerment). Dadurch verbleibt die Handlungsverantwortung bei den Klient\*innen.

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkung des Selbstwertgefühls</li> <li>• Ehrlichkeit gegenüber dem Berater</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung eines Verantwortungsbewusstseins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachhaltige Stärkung des Selbstwertgefühls</li> <li>• Stärkung des Willens, Dinge selbst in die Hand zu nehmen</li> <li>• Hilfe zur Selbsthilfe</li> </ul>		
<b>BERATER*IN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>		
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkung der Kommunikationsbasis zwischen Berater und den Klient*innen durch Wertschätzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabile Beratungsbasis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beendigung des Beratungsprozesses</li> <li>• Klient*innen findet eigene Lösungen unabhängig von Beratung</li> </ul>		

## 7.2. Bereitstellung von Medien zur Kommunikation mit den Behörden

Für die reibungslose Kommunikation mit den Behörden, erhalten die Klient\*innen Zugang zu Kommunikationswegen, wie Computer, Drucker etc. Bei Bedarf erfolgt eine Hilfestellung beim Umgang mit den Medien bspw. Bedienen der Gerätschaften, oder beim Kontoauszüge drucken.

<b>KLIENT*INNEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Möglichkeit, mit Behörden in Kontakt treten zu können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reibungsloser Kommunikationsablauf in Verfahren</li> <li>Reaktion auf erweiterte Anforderungen durch das Onlinezugangsgesetz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erwerb und Erweiterung von digitalen Kompetenzen Lebenslanges Lernen</li> </ul>	
<b>BEHÖRDEN</b>		<b>ERWARTETE WIRKUNG</b>	
<b>KURZFRISTIG</b>	<b>MITTELFRISTIG</b>	<b>LANGFRISTIG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherheit, dass die behördliche Aussage beim Empfänger ankommt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reibungsloser Kommunikationsablauf in Verfahren</li> </ul>		

## 7. Recherche bei bspw. rechtlichen Fragen

Die Allgemeine Sozialberatung bietet die Recherche über Themen des Alltags und rechtlichen Angelegenheiten an. Dabei erfolgt keine volljuristische Beratung.

KLIENT*INNEN	ERWARTETE WIRKUNG		
	KURZFRISTIG	MITTELFRISTIG	LANGFRISTIG
<ul style="list-style-type: none"><li>Auskunft und Begleitung bei der Anspruchssicherung von Leistungen. Kann weiteres Vorgehen besser absehen und zielgerichtet planen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Klient*innen kennen ihre Rechte und Pflichten und können sich daher selbstsicher vertreten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Vertrauen an Rechtsstaat wächst durch Verständnis</li></ul>	



Diözesan-  
Caritasverband für das  
Erzbistum Köln e. V.

## Impressum

### Herausgeber:

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

Bereich Soziale Integration

Georgstraße 7

50676 Köln

Telefon: 0221-20100

[www.caritasnet.de](http://www.caritasnet.de)

### Kontakt:

Michaela Hofmann, Vito Ikić

Telefon: 0221-2010-288

[Michaela.hofmann@caritasnet.de](mailto:Michaela.hofmann@caritasnet.de)

### Dank an:

Stephanie Krone (SkF Langenfeld) und Jörn Unterburger (CV Bonn)

und Herrn Konrad Bartsch von der xit GmbH Nürnberg, die die Erarbeitung der Wirkungsketten und die Gestaltung dieses Produktes kooperativ begleiteten.