



Jahresbericht 2023

der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des
Rheinisch-Bergischen Kreises (ABU-RBK)



IMPRESSUM

Rheinisch-Bergischer Kreis

Der Landrat

Amt für Soziales und Inklusion

50.24 - Soziale Dienste

Refrather Weg 30

51469 Bergisch Gladbach

Jahresbericht 2023 der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises

Stand: April 2024

Verantwortliche/r Redakteur/in:

Dirk Osadnik

Kontakt:

Julia Kern-Nestler, Frauke Neunzig, Simon Halbach

abu-rbk@rbk-online.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	4
1. Einleitung	5
2. Die Arbeit der ABU-RBK	5
2.1 Beratung, Unterstützung und Begleitung in Zahlen und Daten	8
3. Aktueller Stand und Ausblick	14

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beratungsaufkommen in der ABU-RBK.....	7
Abbildung 2: Anzahl der gesamten Beratungen von Januar 2021 bis Dezember 2023 nach Monaten.....	7
Abbildung 3: Setting durchgeführter Erst- und Folgeberatungen.....	8
Abbildung 4: Beratungsthemen in der Erstberatung.....	9
Abbildung 5: Sprachliche Barrieren.....	10
Abbildung 6: Erstberatungen pro 10.000 Einwohner nach Kommune	10
Abbildung 7: Der Weg in die ABU-RBK.....	12
Abbildung 8: Verlauf der Erst- und Folgeberatungen	12
Abbildung 9: Wer wurde beraten?.....	13
Abbildung 10: Anzahl der Ratsuchenden nach Altersspanne und Geschlecht.....	14

1. Einleitung

Das Jahr 2023 war das erste Jahr seit Bestehen der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises (ABU-RBK), welches nicht von Corona-Einschränkungen betroffen war. Persönliche Kontakte im Büro oder auch im Hausbesuch konnten ohne Auflagen stattfinden. Dies erleichterte die Arbeit der Mitarbeitenden enorm.

Netzwerk- und Kooperationstreffen fanden wieder in Präsenz statt. Es konnten neue Netzwerkpartner gefunden und bereits bestehende Kontakte vertieft werden. Das Interesse, die Arbeit der ABU-RBK kennenzulernen und sich gemeinsam auszutauschen und zu arbeiten, ist gewachsen und daraus folgend auch der Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle. Die ABU-RBK hat sich in der Beratungslandschaft des Rheinisch-Bergischen Kreises fest etabliert.

Auch in diesem Jahr stieg das Beratungsaufkommen weiterhin an. Viele Menschen, die Unterstützung und Hilfe im Behördenschlingel und im Leistungsrecht suchten, fanden den Weg zur ABU-RBK. Die Komplexität der Themen nahm zu und somit auch die Beratungszeit. Immer häufiger beschäftigt die Ratsuchenden nicht nur ein Thema, sondern mehrere Themen aus verschiedenen Bereichen, die erst sortiert werden müssen und dann Schritt für Schritt abgearbeitet werden. Geldsorgen, besonders bei Menschen mit geringem Einkommen, zum Beispiel durch extrem hohe Nebenkostenabrechnungen und gestiegene Lebenshaltungskosten sowie fehlende Unterstützung durch Familie, Freunde oder Bekannte, führen die Menschen in die Beratungsstelle. Gerade das Thema des „Alleinseins“ mit den alltäglichen Herausforderungen war oft präsent.

Im weiteren Verlauf des Berichtes werden die statistischen Daten in Bezug auf Beratungsaufkommen und Beratungsthemen, auch im Vergleich zu den Vorjahresdaten, aufgegriffen und genauer erörtert. Neu hinzu gekommen ist die statistische Erhebung der Beratungen, die aufgrund von sprachlichen Barrieren erschwert wurden. Ebenso fand nochmals eine Differenzierung zwischen den persönlichen Terminen im Kreishaus Gronau und der Außenberatungsstelle in Rösrath statt.

2. Die Arbeit der ABU-RBK

Die Beratungsfachkräfte der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises holen die Menschen dort ab, wo sie stehen. Sie arbeiten ressourcen- und lösungsorientiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich Zeit für die Anliegen der Ratsuchenden, sortieren diese gemeinsam und unterstützen und begleiten sie auf Wunsch bis entsprechende Hilfesysteme installiert und zustehende Leistungen bewilligt sind. Bei Bedarf wird der Kontakt zu Ämtern und Behörden sowie zu weiterführenden Unterstützungssystemen unterstützt und vermittelt.

Ziel ist es, für jede Anfrage eine Lösung oder einen passenden Ansprechpartner zu finden. Die Themen sind dabei so vielfältig wie das Leben selbst. Einzig bei der oft nachgefragten Wohnungssuche kann die ABU-RBK nur ansatzweise unterstützen. So kann bei der Antragstellung eines Wohnberechtigungsscheines unterstützt werden oder das Verfassen eines Anschreibens an potenzielle Vermieter, bei denen sich Ratsuchende um eine Wohnung bewerben. Einen schnelleren oder vereinfachten Zugang zum Wohnungsmarkt kann seitens der ABU-RBK aber nicht geschaffen werden.

Die Beratungsarbeit der ABU-RBK konnte im Jahr 2023 weiter ausgebaut werden. Neben der intensiven Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit ist vor allem die Zusammenarbeit mit anderen Fachberatungsstellen und Hilfsangeboten im Kreisgebiet in der aktiven Fallarbeit hervorzuheben. Die ABU-RBK übernahm in vielen Fällen das Case Management und koordinierte die Zusammenarbeit verschiedener Hilfs- und Unterstützungsangebote. So nahm nicht nur das Beratungsaufkommen im Jahr 2023, sondern auch der Beratungsumfang zu. Waren in den letzten beiden Jahren häufig einzelne Beratungen mit selteneren Folgeberatungen gefragt, stieg die Zahl der Fälle, in denen wegen der Komplexität der Anliegen eine Begleitung über einen längeren Zeitraum notwendig wurde.

Geldnöte aufgrund der Inflation und Sicherung des Lebensunterhaltes, Themen die bereits im Vorjahr sehr stark vertreten waren, traten in Kombination mit vielen weiteren Themen auf. Hierzu zählten vor allem Wohnungsnot, Krankheit und Behinderung, Schulden und fehlende Unterstützung durch Familie, Freunde und Bekannte. Viele Menschen sehen sich alleine mit einer Problemlage konfrontiert und sind nicht selten damit überfordert. Gerade die „ersten Schritte zu gehen“ und sich durch den „Behördenschwungel“ zu wagen, fällt vielen Ratsuchenden schwer. Oft stellt auch das Beibringen der nötigen Unterlagen im Rahmen der Beantragung einer bestimmten Leistung die Menschen vor Herausforderungen.

Die Ratsuchenden fanden selbstständig oder durch Weitervermittlung durch interne und externe Kooperationspartner den Weg zur ABU-RBK. Einige kamen auf Empfehlung von Freunden und Bekannten. So kam es auch 2023 zu einem enormen Anstieg der Beratungszahlen. Waren es im Jahr 2022 noch 358 Erstberatungen und 177 Folgeberatungen, so wurden im Folgejahr 429 Erstberatungen und 281 Folgeberatungen erfasst.

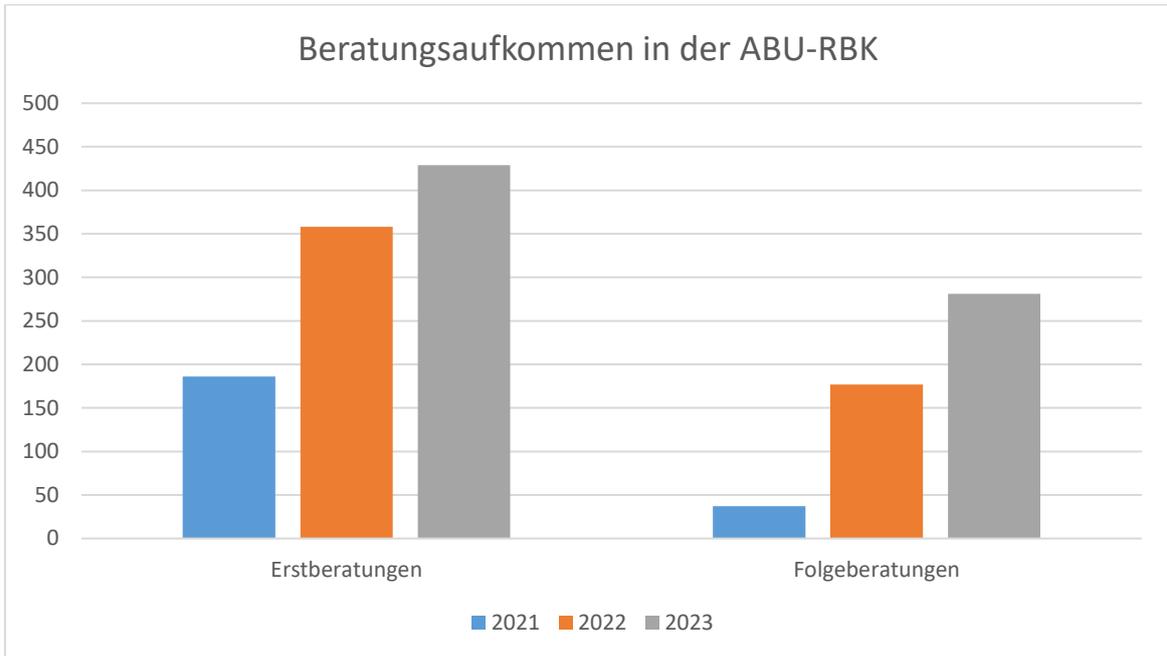


Abbildung 1: Beratungsaufkommen in der ABU-RBK

So wurde in 2023 erneut das in den strategischen Kennzahlen erarbeitete Ziel, eine Steigerung der Beratungszahlen um 10% zum Vorjahr zwischen dem Referenzjahr 2021 und 2025 zu erreichen, übertroffen. Die ABU-RBK ist zu einem wichtigen Bestandteil im Rheinisch-Bergischen Kreis geworden und füllt eine Lücke in der Beratungslandschaft.

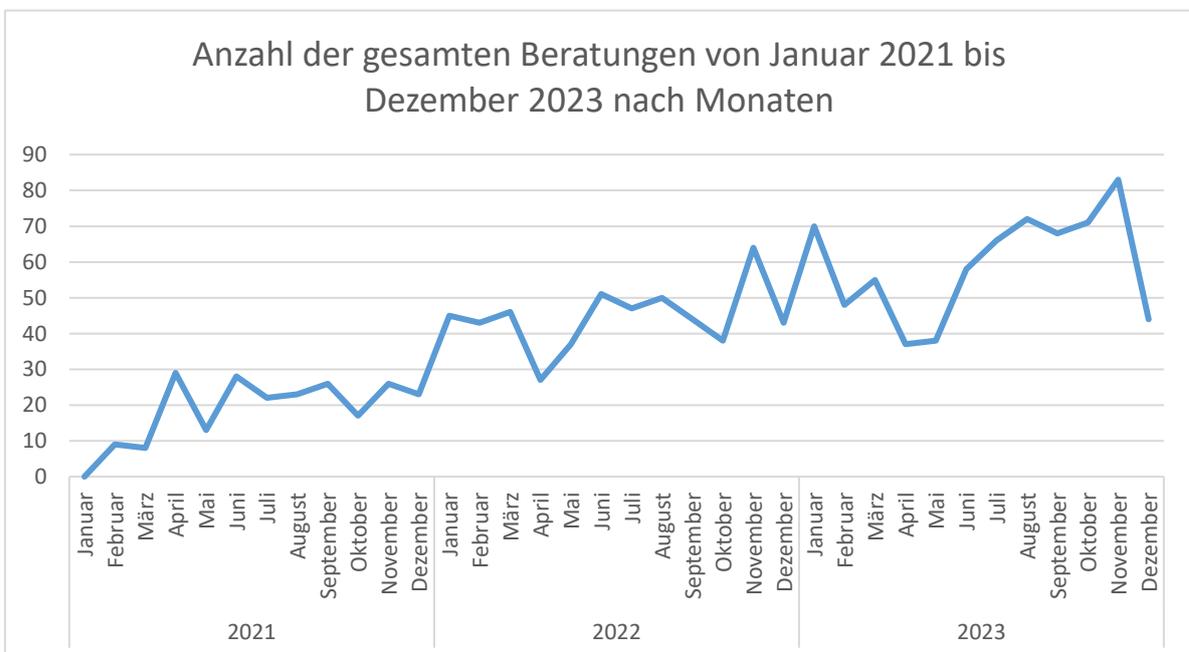


Abbildung 2: Anzahl der gesamten Beratungen von Januar 2021 bis Dezember 2023 nach Monaten

2.1 Beratung, Unterstützung und Begleitung in Zahlen und Daten

Überwogen im Jahr 2022 noch die telefonischen Beratungen, fanden 2023 erstmals mehr Beratungen persönlich in der Beratungsstelle des Kreishaus Gronau (KHG) statt. Dies lässt sich unter anderem auch auf das Wegfallen der Corona-Einschränkungen zurückführen. Ebenso verdoppelte sich die Anzahl der Hausbesuche, die vor allem mobilitätseingeschränkten Personen angeboten werden.

Das Beratungsangebot, welches seit Sommer 2022 in den Räumlichkeiten der Caritas Rösrath, Scharrenbroicher Straße 27, 51503 Rösrath an jedem zweiten und vierten Donnerstag im Monat von 9 bis 12 Uhr angeboten wird, wurde in der Statistik ab Januar 2023 separat erfasst. Bei 49 durchgeführten Beratungen im Büro in Rösrath bedeutet dies, dass durchschnittlich etwa zwei Beratungen an einem Beratungsvormittag stattgefunden haben.

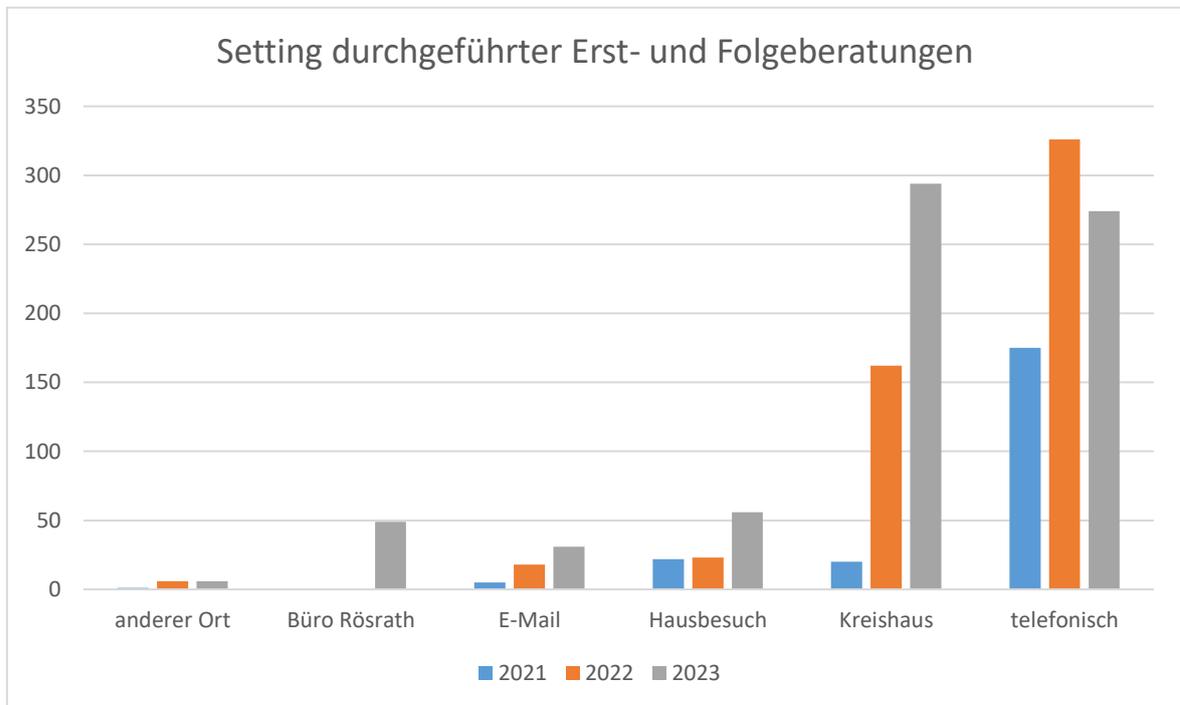


Abbildung 3: Setting durchgeführter Erst- und Folgeberatungen

Die Menschen im Rheinisch-Bergisch Kreis suchten die Clearingstelle zu den unterschiedlichsten Themenbereichen auf. Herausragend ist wie bereits auch im Vorjahr der Themenschwerpunkt „Ämter, Behörden“. Hierbei geht es in erster Linie um das Erklären und die Unterstützung bei der Bearbeitung von Behördenpost. Die Ratsuchenden haben oft Angst, etwas falsch zu machen und dadurch einen Nachteil - besonders im finanziellen Bereich - zu erlangen. Anträge stellen für die Betroffenen eine große Herausforderung dar, genauso wie das Beibringen von entsprechenden Belegen. Daraus ergibt sich fast zwangsläufig, dass das zweite große Beratungsthema „Finanzen“ ist. Als drittes hervorstechendes Thema ist das Thema „Wohnen“ zu erkennen. Die Lage des Wohnungsmarktes ist weiterhin sehr angespannt und die betroffenen Menschen, die eine Wohnung im Bereich des sozialen Wohnungsmarktes suchen, sind oft verzweifelt. Wenngleich die ABU-RBK keine direkte

Unterstützung bei der Wohnungssuche anbieten kann, ist der Unterstützungsbedarf im Kontext Wohnen vielfältig. Themen sind unter anderem vorhandene Mietschulden mit drohendem Wohnungsverlust, Unterstützung bei verwaahlsten Wohnungen oder die Vermittlung zu Betreutem Wohnen oder Wohnen in einer geschützten Unterkunft. Die Zusammenarbeit mit Netzwerk Wohnungsnot e.V. ist hier von großer Bedeutung.

Gleichzeitig spiegeln andere Themen wie Einwanderung, Pflege, Behinderung, Gesundheit und Familie die vielfältige Arbeit der Clearingstelle wieder.

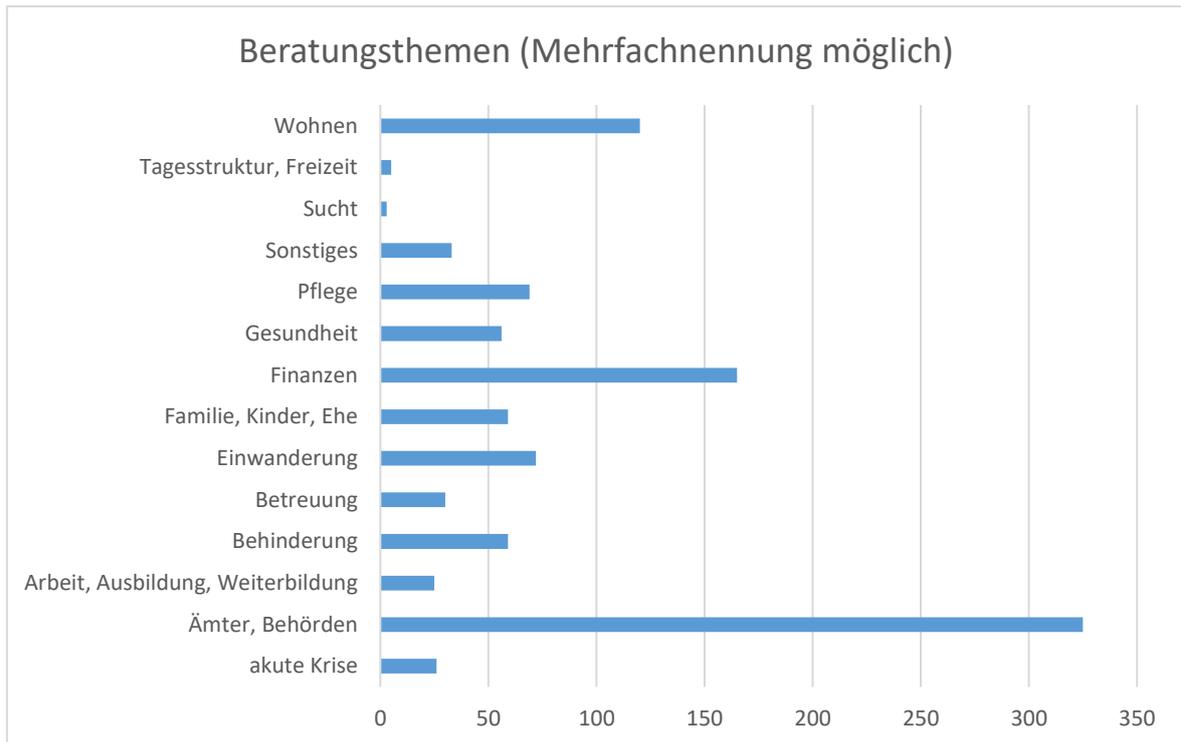


Abbildung 4: Beratungsthemen in der Erstberatung

Seit dem 01.01.2023 werden zusätzlich Beratungssituationen erfasst, bei denen sprachliche Barrieren zu einem Beratungsbedarf führen. Hierzu zählen insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund, die aufgrund verminderter Sprachkenntnisse Hilfestellung suchen, aber auch Menschen, für die die Amtssprache eine große Herausforderung darstellt. Wenngleich die Entwicklung von verständlichen Formularen und Ausfüllhilfen in diesem Bereich schon vorangeschritten ist und Anträge in anderen Sprachen oder in einfacher Sprache vorliegen, ist der Beratungsbedarf in diesem Kontext sehr hoch. Der schriftliche Briefverkehr, aber auch das Führen von Telefonaten mit Behörden stellt für viele Menschen eine große Hürde dar. Die Sorge der Ratsuchenden, etwas falsch zu machen oder sich mit seinen Interessen nicht durchsetzen zu können, ist an dieser Stelle von wesentlicher Bedeutung. Die ABU-RBK hat die Möglichkeit, hier Sicherheit zu bieten und Unterstützung zu leisten. Aus der Statistik geht hervor, dass gut ein Drittel aller Ratsuchenden diesen Schwierigkeiten begegnen.

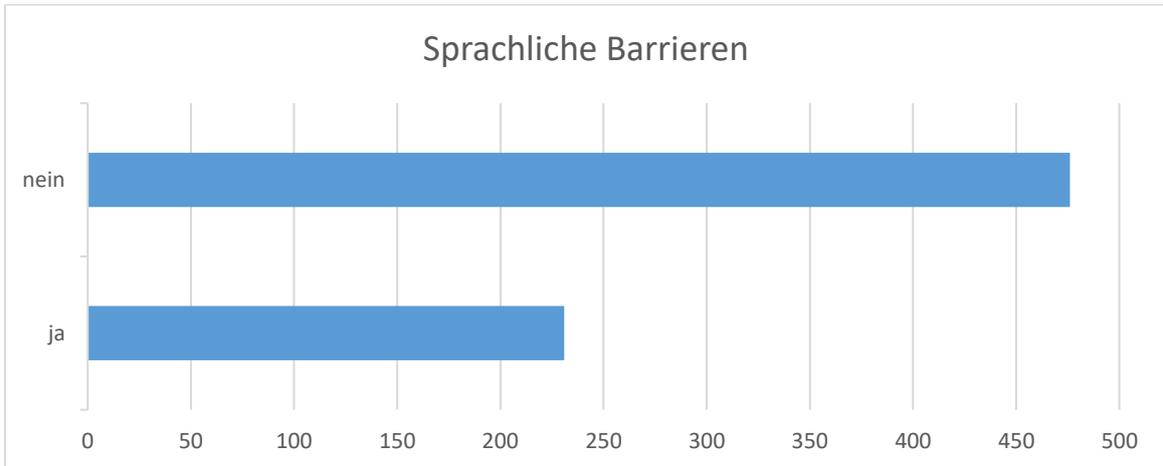


Abbildung 5: Sprachliche Barrieren

Die ABU-RBK berät, unterstützt und vermittelt alle Einwohnerinnen und Einwohner des Rheinisch-Bergischen Kreises. In der folgenden Abbildung lassen sich jedoch deutliche Unterschiede unter den Städten und Kommunen erkennen. Um eine Vergleichbarkeit zu erlangen, wurden die Erstberatungen pro 10.000 Einwohnerinnen und Einwohnern gegenübergestellt.

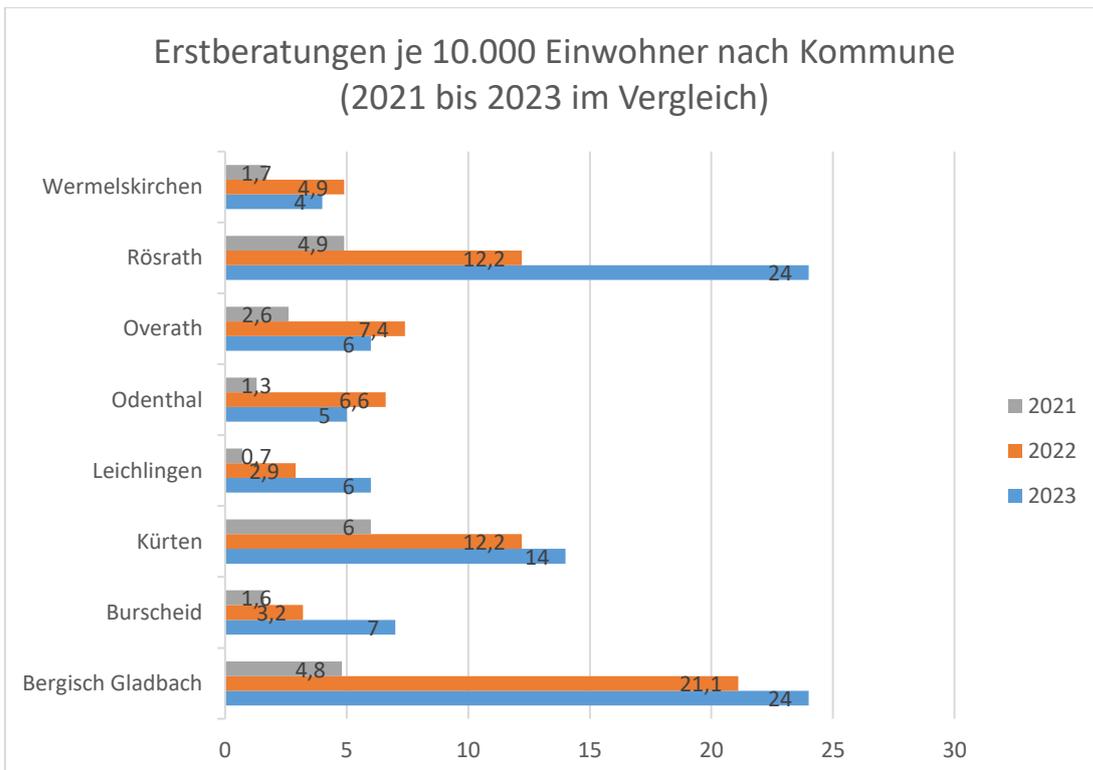


Abbildung 6: Erstberatungen pro 10.000 Einwohner nach Kommune

Auffallend ist hier der enorme Anstieg an Beratungen in Rösrath. Dieser hat sich zum Vorjahr verdoppelt. Das Beratungsangebot in den Räumlichkeiten der Caritas Rösrath wurde

von der Bevölkerung gut angenommen und ist dort zu einem festen Bestandteil geworden. Ebenso hat die gute Vernetzung vor Ort, z.B. mit der Caritas selber und auch der Pflegeberatung, zu einem Anstieg der Beratungen geführt., Anzumerken ist, dass die Beratungen im Büro Rösrath erst seit dem 01.01.2023 separat erfasst werden.

Einen Zuwachs an Beratungen, doppelt so viele wie 2022, gab es ebenfalls in Leichlingen und Burscheid vor allem durch die gute Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung und der Betreuungsbehörde. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Beratungsaufkommen 2023 in Bergisch Gladbach, Wermelskirchen, Odenthal, Overath und Kürten relativ konstant geblieben.

Das in einer Kennzahl 2021 entwickelte Ziel, dass aus allen Kommunen im Verhältnis zur Einwohnerzahl etwa gleich viele Beratungsanfragen an die ABU-RBK herangetragen werden, wurde weiterhin verfehlt. Die Unterschiede im Beratungsaufkommen aufgeteilt nach Städten und Gemeinden sind weiterhin enorm. Auch wenn gemäß der Kennzahl maximal fünf Prozent Abweichung zwischen den einzelnen Kommunen angestrebt ist, scheint hier eine entsprechende Annäherung der statistischen Werte in weiter Ferne. Auffallend wenige Anfragen gab es - trotz des Zuwachses in Burscheid und Leichlingen - wie in den vergangenen Jahren aus dem Nordkreis. Dies ist nach hiesiger Erkenntnis nach wie vor insbesondere auf die weite Entfernung zum Beratungsbüro der ABU-RBK im Kreishaus Gronau sowie das Bestehen eigener kommunaler Angebote vor Ort zurückzuführen.

Generell finden die Menschen selbstständig den Weg zur ABU-RBK. Sei es durch Nutzung von Suchmaschinen im Internet, Weiterempfehlungen durch Freunde und Bekannte oder durch einen ausgelegten Flyer. In der statistischen Erfassung zum Zugang zur ABU-RBK wird nicht zwischen Erst- und Folgeberatung unterschieden, folglich werden die Folgeberatungen in der Kategorie „eigenständig“ erfasst.

Netzwerkpartner verweisen an die Beratungsstelle, wenn sie zum Beispiel nicht zuständig sind oder ihr eigenes Aufgabengebiet weit überschritten wird. Diesen Sachverhalt spiegeln insbesondere die externen Vermittlungen an die ABU-RBK wider. Der interne Zugang stellt Vermittlungen dar, die innerhalb des Amtes für Soziales und Inklusion stattgefunden haben. So wurden beispielsweise Ratsuchende aus der Betreuungsbehörde oder der Pflegeberatung an die ABU-RBK verwiesen. Die Zahlen der externen (etwas niedriger) und internen (etwas höher) Weitervermittlung sind zum Vorjahr in etwa konstant geblieben.

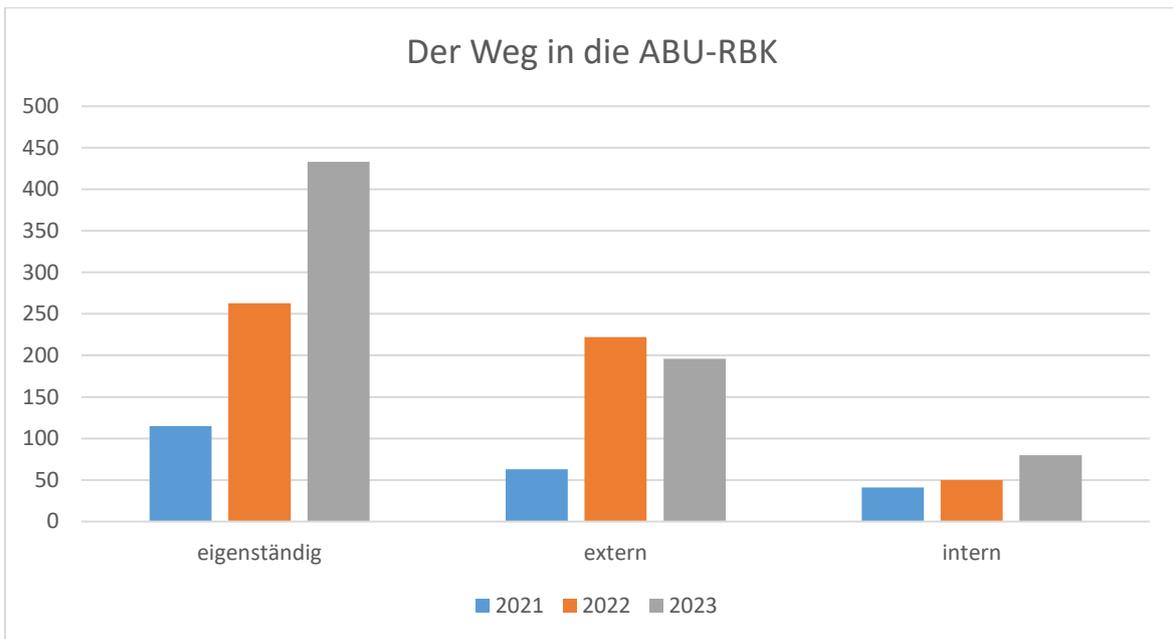


Abbildung 7: Der Weg in die ABU-RBK

In der folgenden Abbildung zeigen sich deutliche Schwankungen in den einzelnen Monaten vor allem bei den Erstberatungen. Ähnlich wie im Vorjahr fällt die Anzahl der Erst- und Folgeberatungen gegen Ende des Jahres ab und beginnt im Januar mit einer recht hohen Anzahl von Beratungen. Ähnlich sind ebenfalls die geringeren Beratungsanfragen im April und Mai im Vergleich zum März.

Die Folgeberatungen fallen jedoch das ganze Jahr über geringer aus als die Erstberatungen. Nur im September erreichen sie exakt denselben Wert.

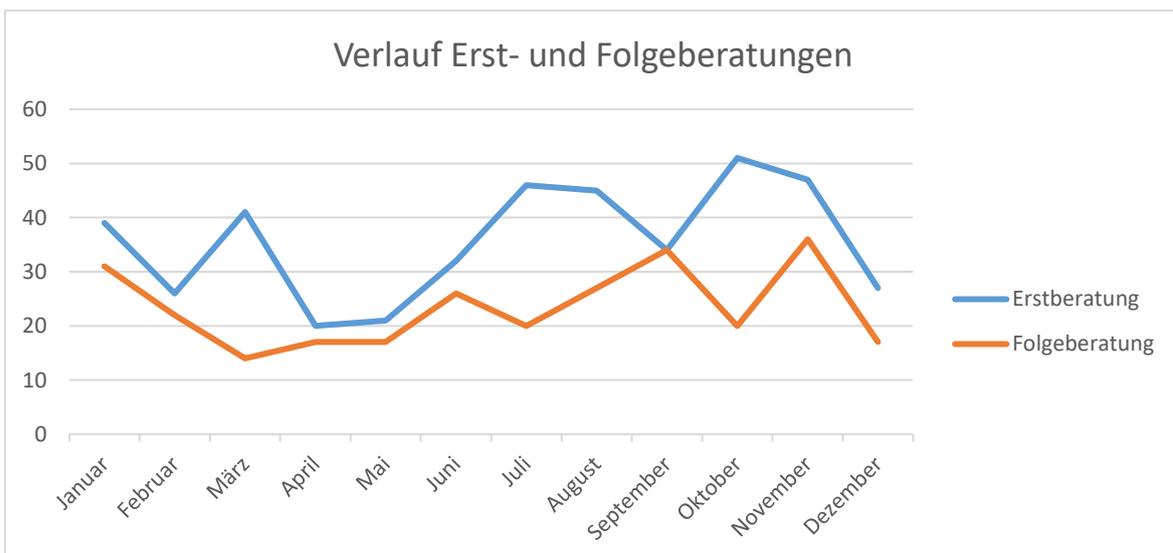


Abbildung 8: Verlauf der Erst- und Folgeberatungen

In erster Linie werden die von einer Problemlage Betroffenen selber von der Clearingstelle beraten. Hier wird nicht unterschieden, ob die Menschen die Beratungsstelle eigenständig gefunden haben oder ob sie hierhin verwiesen wurden. Die Anzahl der selbst Betroffenen in der Beratung ist weiterhin stark angestiegen. Fast verdoppelt hat sich ebenso die Beratung von Angehörigen, die sich um hilflose Personen kümmern. Unter den Angehörigen sind viele, die Vollmachten für die Betroffenen besitzen und sich nach möglichen Leistungen erkundigen beziehungsweise bei der Antragsstellung dieser Leistungen Unterstützung benötigen und die bürokratischen Abläufe und Zuständigkeiten der Ämter nicht kennen. Fachkräfte holen sich in bestimmten Kontexten den Rat und die Unterstützung der ABU-RBK ebenso wie Unterstützer aus der Nachbarschaft und dem Freundeskreis. Eher seltener wenden sich gesetzliche Betreuerinnen und Betreuer an die Clearingstelle. Der Anteil von Betreuerinnen und Betreuern, Fachkräften und weiteren Unterstützern ist 2023 konstant geblieben.

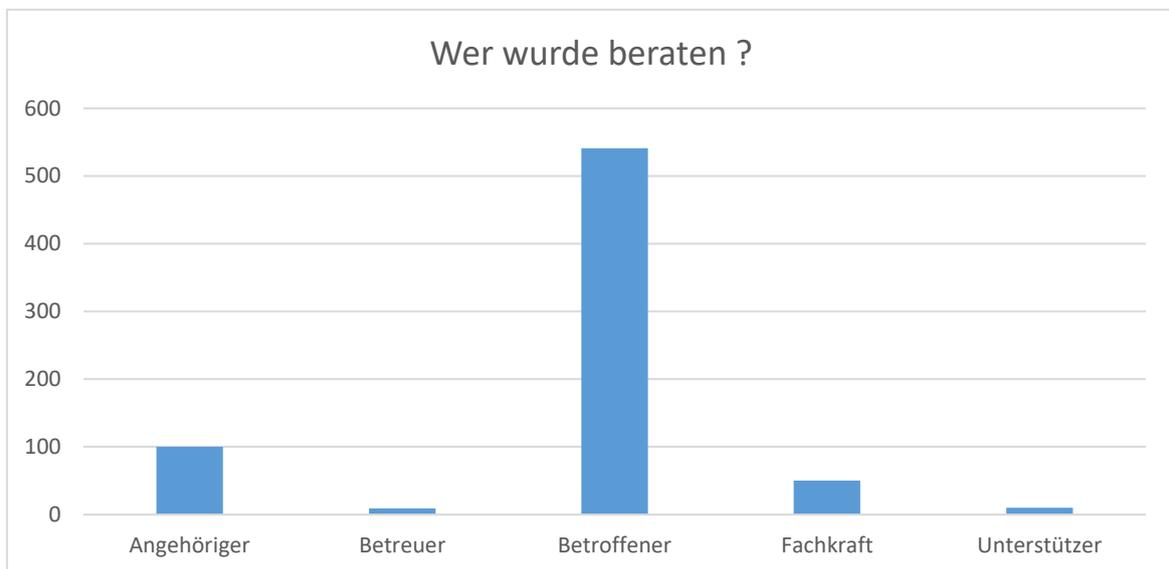


Abbildung 9: Wer wurde beraten?

Der größte Anteil der Ratsuchenden befindet sich in der Altersspanne zwischen 31 und 50 Jahren. In dieser Lebensspanne tritt eine besonders große Vielfalt an Beratungsthemen auf. Es können Fragen zum Thema Kinder und Familie auftreten, zum Beispiel zu Kinderzuschlag, Elterngeld oder Kinderbetreuung, aber auch bereits Fragen zu Rente, Pflege und Versorgung der Eltern sowie Sicherung des eigenen Lebensunterhaltes. Das Spektrum ist sehr weit gefächert. Bei den 18- bis 50-Jährigen ist die Anzahl der weiblichen Ratsuchenden doppelt so hoch wie die der männlichen. Bei den 51- bis 65-Jährigen ist die Zahl sogar dreimal so hoch. Lediglich in der jüngsten Altersspanne ist der Anteil der männlichen Ratsuchenden höher. Oft sind jedoch ganze Familiensysteme von Problemlagen betroffen und in die Beratung miteinbezogen. Hier wird jedoch nur die kontaktsuchende Person in der Statistik erfasst.

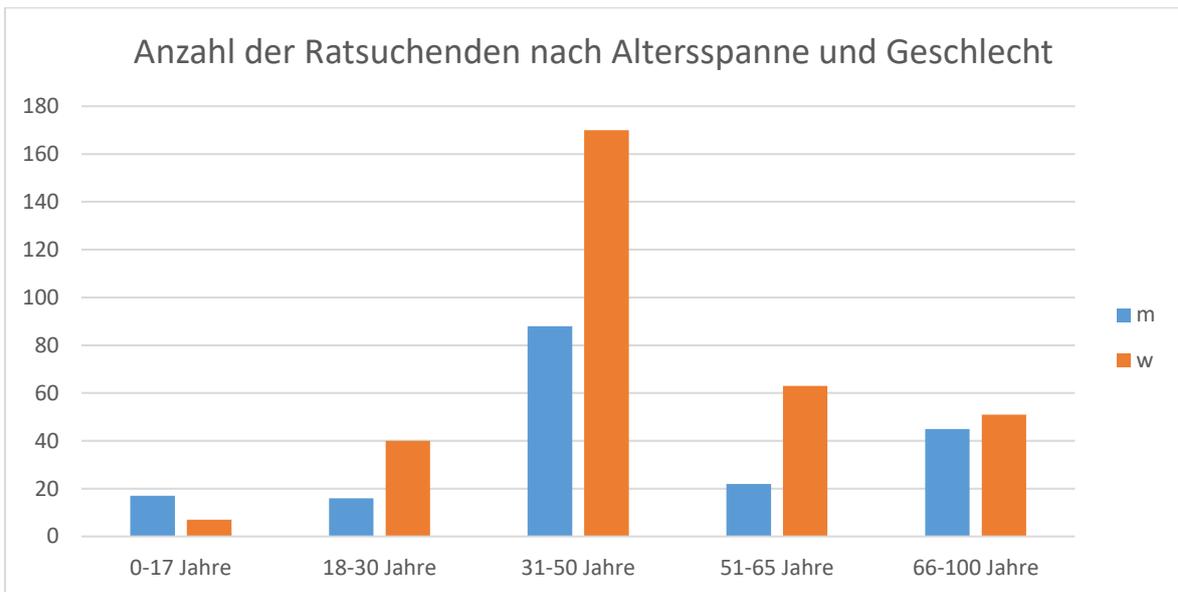


Abbildung 10: Anzahl der Ratsuchenden nach Altersspanne und Geschlecht

3. Aktueller Stand und Ausblick

Wie bereits dargestellt gab es einen enormen Zuwachs an Beratungen. Die Problemlagen der Ratsuchenden haben dabei an Komplexität deutlich zugenommen. Die Menschen scheuen häufig davor zurück, Hilfe anzunehmen oder haben niemanden, der sie unterstützt, so dass Problemlagen immer größer werden und am Ende oft verschiedene Themen aufeinandertreffen. Erste Schritte zu gehen wird immer schwerer und die „richtige“ Ansprechperson zu ermitteln immer schwieriger. Die ABU-RBK ist genau für diese Fälle der richtige Ansprechpartner. Die Mitarbeiter nehmen sich Zeit, verschiedene Anliegen zu sortieren, die einzelnen Schritte in Gang zu bringen und entsprechende (Fach-) Stellen miteinander zu beiziehen.

So unterschiedlich die individuellen Problemlagen sein können, die an die ABU-RBK herangetragen werden, gibt es in den Beratungsthemen doch häufig Überschneidungen. Die Inflation verharrt auf hohem Niveau, der Wohnungsmarkt ist weiterhin angespannt und die Zahl der Personen, denen Unterstützung aus Familie und Freundeskreis fehlt, ist gestiegen. Finanzielle Sorgen und die Geltendmachung von Ansprüchen über für die Ratsuchende teils schwer durchschaubare Antragsmodalitäten spielen eine große Rolle in der Arbeit der ABU-RBK.

Auffallend schwierig bleibt die Lage auch für Menschen, die aktuell auf der Suche nach einem ambulanten Pflegedienst, einem Platz im Pflegeheim oder im (Ambulant) Betreuten Wohnen sind. Der anhaltende Fachkräftemangel führt dazu, dass die Kapazitäten vieler dieser Angebote erschöpft sind und sich Suchende vorübergehend mit einem Platz auf der Warteliste zufriedengeben müssen.

Die zum 01.01.2023 in Kraft getretene Betreuungsrechtsreform fordert die Mitarbeitenden der Betreuungsbehörden auf, alternative Hilfen wie das Angebot der ABU-RBK vorzuziehen, um die Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung zu vermeiden oder zu verzögern. Dies führte ebenfalls zu einem Anstieg der Beratungsanfragen im abgelaufenen Jahr .

Darüber hinaus ist die Netzwerkarbeit der ABU-RBK fortlaufend ein wichtiger Teil ihrer Arbeit. Es ist die Aufgabe der Clearingstelle, einen Überblick über die Unterstützungs- und Beratungslandschaft im Rheinisch-Bergischen Kreis vorzuhalten und den Ratsuchenden ein bestmögliches Hilfsangebot zu unterbreiten. Das Ziel, neue und existierende Kooperationen und Vernetzungen innerhalb der einzelnen Städte und Gemeinden auszubauen, konnte erfolgreich umgesetzt werden. Ab dem 01.01.2024 werden zusätzlich zu dem Angebot in Rösrath nun auch Beratungen in Kürten und Odenthal angeboten. In Kürten ist die ABU-RBK am zweiten und vierten Montag im Monat im Jugendhilfebüro des Rheinisch-Bergischen Kreises vor Ort. Im Rathaus in Odenthal erfolgt die Beratung immer am ersten Montag im Monat. Diese werden in der künftigen Statistik separat erfasst. Gespräche mit anderen Stadtteilen und Kommunen zu möglichen Vor-Ort-Beratungsangeboten sind in der Prüfung.

Um die mit dem Thema Ämter und Behörden entstehenden Beratungs- und Unterstützungsaufgaben differenzierter betrachten und mögliche Lücken im System identifizieren zu können, wurde die Statistik ab 2024 nochmals angepasst. Es wird nun erfasst, ob und welche Anträge gestellt wurden und aus welchem Grund die ABU-RBK miteinbezogen wurde und nicht das für den Antrag zuständige Amt.