



SOZIALWERK

DER CHAPEL FÜRTH

Pädagogische Konzeption zum Beratungskonzept
zur individuellen Obdachlosenhilfe

TÜRÖFFNER

Gemeinsam finden wir deinen Platz



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Rahmenbedingungen.....	2
1.1 Vorbemerkung	2
1.2 Begriffsklärung.....	3
1.3 Der Träger: Das Sozialwerk	3
1.4 Personal	4
2. Pädagogisches Konzept.....	4
2.1 Bedarf.....	4
2.2 Zielsetzung	5
2.3 Professionsverständnis.....	6
2.4 Arbeitsorganisation.....	7
2.5 Leistungsangebot.....	8
2.6 Prozess der individuellen Betreuung	9
2.6.1 Erstgespräch	10
2.6.2 Grundsätzliche Hilfeplanung	11
2.7 Detaillierte Leistungsangebote des Sozialwerks	11
2.7.1 Hilfe zur finanziellen Absicherung	12
2.7.2 Unterstützung bei wichtigen Dokumenten	12
2.7.3 Hilfe zur Wohnraumbeschaffung und -sicherung.....	12
2.7.4 Unterstützung zur beruflichen Integration.....	13
2.7.5 Gesundheitsförderung	13
2.7.6 Hilfe im Umgang mit Schulden	14
2.7.7 Förderung lebenspraktischer Fähigkeiten	14
2.7.8 Soziale Integration und kulturelle Teilhabe.....	14
2.7.9 Angebote für spezifische Zielgruppen (verdeckte Obdachlose).....	14
3. Kooperation und Vernetzung	15
3.1 Ehrenamtliche und Öffentlichkeit	15
3.2 Zusammenarbeit im Netzwerk.....	15
4. Qualitätsmanagement	15
4.1 Strukturqualität.....	16
4.2 Prozessqualität.....	16
4.3 Ergebnisqualität.....	17



1. Einleitung und Rahmenbedingungen

Hinweis: Zur Verbesserung der Lesbarkeit und des Textflusses wird in diesem Konzept die maskuline Form verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch gleichermaßen für alle Geschlechter. Die gewählte Form dient ausschließlich der sprachlichen Vereinfachung und schließt selbstverständlich alle Menschen mit ein.

1.1 Vorbemerkung

Das vorliegende Konzept beschreibt die individuelle Unterstützung obdachloser sowie von Obdachlosigkeit bedrohter Menschen durch das Sozialwerk der Chapel Fürth gemeinnütziger e.V.

Wir betrachten Armut als die Hauptursache für Wohnungslosigkeit. In den vergangenen Jahrzehnten hat sich die Kluft zwischen "Arm" und "Reich" zunehmend verschärft, wobei der wirtschaftliche Strukturwandel diese Entwicklung weiter vorangetrieben hat. Faktoren wie Arbeitsmarktkrisen, die Corona-Pandemie, Sozialabbau und verschiedene Modernisierungsprozesse führen vermehrt zu Ausgrenzung, sozialer Ungerechtigkeit und einem erhöhten Armutsrisiko. Zusätzlich können persönliche Krisen wie Arbeitsplatzverlust, Scheidung oder Krankheit zu Notlagen führen, aus denen sich Menschen nicht mehr aus eigener Hand heraushelfen können.

Dabei ist die Lebenssituation von Menschen, die obdachlos, wohnungslos oder von Wohnungslosigkeit bedroht sind, oft dadurch gekennzeichnet, dass sie von ihrer Umwelt bevormundet, benachteiligt und stigmatisiert werden. Daraus erfolgt oftmals eine erhebliche Isolation und soziale Ausgrenzung, insbesondere wenn die Betroffenen auf der Straße, in Wohnheimen oder anderen Unterkünften leben müssen oder dauerhaft auf das Hilfesystem der Wohnungsnotfallhilfe angewiesen sind.

Das Sozialwerk hat es sich zum Ziel gesetzt, dieser Isolation entgegenzuwirken und soziale Integration zu fördern. Als Ergänzung zur stationären Hilfe für obdachlose Menschen bieten wir Beratung und individuelle Betreuung für obdachlose, wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten an, die nicht in der Lage sind, diese aus eigener Kraft zu überwinden (§§ 67 ff. SGB XII i.V.m. §75 SGB XII).



1.2 Begriffsklärung

Obdachlos sind Personen, die im öffentlichen Raum übernachten, da sie keinen festen Wohnsitz haben. Obdachlos sind auch Menschen, die in Not- oder Behelfsunterkünften oder in Nachtquartieren übernachten. Ein anderer Begriff für Obdachlosigkeit ist akute Wohnungslosigkeit.

Wohnungslos sind Personen, die keinen eigenen Wohnraum besitzen. Sie leben daher in Wohnhäusern der Wohnungslosenhilfe, Frauenhäusern oder anderen vergleichbaren Einrichtungen. Wohnungslos sind ebenfalls Personen, die nach der Entlassung aus Gefängnissen, Krankenhäusern oder Pflegeeinrichtungen nicht in eine eigene Wohnung zurückkehren können, sowie Menschen, die aufgrund eines bevorstehenden Wohnungsverlustes oder unsicherer Wohnverhältnisse von Obdachlosigkeit bedroht sind.

1.3 Der Träger: Das Sozialwerk

Träger des Beratungskonzepts zur individuellen Obdachlosenhilfe „Türöffner“ ist das Sozialwerk der Chapel Fürth e.V., Flößaustr. 64, 90763 Fürth. Das Sozialwerk ist der diakonische Arm der Chapel Fürth in die Stadt und hat sich seit seiner Gründung im Jahr 2008 der Förderung von Alten-, Jugend- und Kinderhilfe sowie der Betreuung hilfsbedürftiger und kranker Menschen verschrieben. Der gemeinnützige Verein hat es sich zum Ziel gesetzt, den Menschen in Fürth zu dienen, indem er sowohl am gesellschaftlichen Bildungsauftrag mitwirkt als auch die christliche Botschaft und christliche Werte in der Stadt Fürth vermittelt.

Aktuell betreiben wir in Fürth zwei Kindergärten, einen Kinderhort sowie eine Ausgabestelle für Lebensmittel. Darüber hinaus engagieren wir uns ehrenamtlich in der Betreuung der Bewohner des Übergangwohnheims Oststraße, indem wir unter anderem regelmäßige medizinische Sprechstunden durch einen Arzt der Chapel anbieten, einen Fahrdienst zum Gottesdienst einmal im Monat organisieren und einen Fußballtreff durchführen.

Unsere Einrichtungen und Projekte stehen allen Menschen offen, unabhängig von Konfession, Religion, Nationalität oder Herkunft. Mit Respekt und Achtung gegenüber anderen Religionen und Traditionen wollen wir den christlichen Glauben und gesellschaftlich wertvolle Werte verständnisvoll und treu vertreten. Unsere wichtigste Ressource ist unsere kompetenten und motivierten Fachkräfte, die nicht nur gut ausgebildet sind, sondern sich auch ganz persönlich für praktisch gelebte Nächstenliebe entschieden haben. Dabei ergänzen ehrenamtliche Mitarbeiter das festangestellte Personal in Bereichen wie z. B. individuelle Einzelbetreuung, Handwerkerdienste oder Öffentlichkeitsarbeit



Die operativen Trägervertreter des Sozialwerks sind der 1. Vorsitzende und Geschäftsführer Herr Bernd Hunger sowie das Vorstandsmitglied und Kassier Herr Lennart Gröhn.

1.4 Personal

Voraussetzung einer erfolgreichen Aktivierung der Klienten ist die Qualifikation des eingesetzten Personals. Die Mitarbeiter des Sozialwerks sind erfahrene Fachkräfte, von denen viele über langjährige sozialpädagogische Erfahrung verfügen. Diese Expertise ermöglicht es ihnen, die vielfältigen Ressourcen unseres Netzwerks optimal zu nutzen, um eine bestmögliche Unterstützung der Klienten zu gewährleisten.

Wir fördern diese Kompetenzen mit regelmäßigen Teamsitzungen zur Reflexion und Planung der Hilfen, einschließlich Einzelfallbesprechung, gezielter Anleitung neuer Mitarbeiter, Mitarbeitergespräche, Teilnahme an regionalen Arbeitskreisen, Auswahl an bedarfsorientierten Fortbildungen und Team-Events zur Förderung der Team-Kultur.

Die Geschäftsführung übernimmt als fachliche Leitung und Koordination die Kommunikation mit dem Amt für Soziales, Wohnen und Seniorenangelegenheiten, um eine enge organisatorische und inhaltliche Abstimmung zu gewährleisten. Sie überwacht auch die Betreuung der Klienten, um sicherzustellen, dass die angebotenen Hilfen effektiv und zielführend sind.

In diesem Projekt setzen wir ausschließlich ausgebildete Sozialpädagogen mit dem Studienschwerpunkt Soziale Arbeit ein, unterstützt durch ehrenamtliche Helfer. Die notwendige Sachbearbeitung wird von einer Verwaltungskraft übernommen.

2. Pädagogisches Konzept

2.1 Bedarf

Wohnungslosigkeit hat vielfältige, überwiegend gesellschaftliche Ursachen. Insbesondere Armut und Arbeitslosigkeit verstärken das Risiko, in prekäre Lebenslagen zu geraten, die schließlich zu Wohnungslosigkeit führen können. Armut ist dabei als mehrdimensionales Problem zu verstehen, das ökonomische, soziale und kulturelle Aspekte umfasst. Die Beseitigung materieller Benachteiligungen allein reicht oft nicht aus, um die Situation langfristig zu verbessern. Neben finanziellen Problemen müssen häufig auch persönliche Schwierigkeiten überwunden werden.

Viele Menschen, die in Armut leben, arrangieren sich mit ihren materiellen, sozialen und kulturellen Einschränkungen, erleben jedoch die daraus resultierende



Ausgrenzung häufig als persönliches Scheitern. Diese Erfahrungen belasten und überfordern oft die familiären und sozialen Netzwerke. Die Verbesserung äußerer Lebensumstände, wie z.B. materielle Absicherung, Sicherstellung von Wohnraum, Integration in den Arbeitsmarkt, soziale Integration und Gesundheitsfürsorge, kann neue Potenziale freisetzen und sich positiv auf die Selbsthilfekräfte der Klienten auswirken.

Wir möchten besonders folgende Personen unterstützen:

- Menschen ohne mietrechtlich abgesicherte Wohnung, die in Übergangswohnheimen untergebracht sind.
- Personen, die unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht sind, weil der Verlust ihrer derzeitigen Wohnung aufgrund einer Kündigung des Vermieters, einer Räumungsklage o.Ä. bevorsteht.
- Menschen, die in unzumutbaren Wohnverhältnissen leben, wie z.B. in extrem beengten Wohnräumen, Wohnungen mit unzureichender Ausstattung oder baulich unzumutbaren bzw. gesundheitsgefährdenden Wohnungen.
- Zuwanderer, die in speziellen Unterkünften leben und aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen sind.
- Personen, die ehemals von Wohnungslosigkeit betroffen oder bedroht waren, nun aber in Normalwohnraum untergebracht sind und Unterstützung zur Prävention eines erneuten Wohnungsverlustes benötigen.

2.2 Zielsetzung

Das „Türöffner“-Konzept zielt darauf ab, Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, die ohne festen Wohnsitz leben oder von Wohnungslosigkeit bedroht sind und sich nicht selbst helfen können, gezielt zu unterstützen. Unser Ziel ist es, diesen Personen zu einem möglichst selbstbestimmten und stabilen Leben zu verhelfen und ihre Lebensqualität nachhaltig zu verbessern. Wir wollen ihnen dabei helfen ihren Platz in einem eigenen Zuhause aber auch in der Gesellschaft zu finden und einzunehmen.

Das Sozialwerk verfolgt einen ganzheitlichen Betreuungsansatz, der sämtliche Lebensbereiche der betroffenen Personen einbezieht. Dieser Ansatz zielt darauf ab, Schwierigkeiten zu beseitigen, zu mildern oder deren Verschlimmerung zu verhindern. Durch aktivierende Betreuungsarbeit soll den Klienten die Möglichkeit eröffnet werden, beispielsweise:

- eine eigene Wohnung zu finden, sich dort zu organisieren und zu sozialisieren,
- den Wert sinnvoller Beschäftigung, Arbeit oder Ausbildung wiederzuentdecken,



- ihr Bewusstsein für Körperpflege und Gesundheitsvorsorge zu schärfen,
- sich zur Überwindung von Alkohol- oder Drogenabhängigkeit zu motivieren,
- eine eigenständige Lebensführung zu erlernen und menschenwürdig zu leben.

Dabei versteht das Sozialwerk seine Arbeit als „Hilfe zur Selbsthilfe“, deren Ziel es ist, ein Bewusstsein für soziale Verantwortung zu entwickeln, ein soziales Umfeld als Teil eines menschenwürdigen Lebens aufzubauen und so die (Re-)Integration in die Gesellschaft zu fördern.

2.3 Professionsverständnis

Handlungsleitend für die Ausgestaltung des Hilfeangebots des Sozialwerks sind für uns die Menschenrechte, die Bürgerrechte des Grundgesetzes und das Sozialstaatsprinzip. Ausgehend vom christlichen Menschenbild ist es uns besonders wichtig, dass die Würde jedes Einzelnen in allen Hilfeangeboten gewahrt bleibt. Wir lehnen jede Form von Diskriminierung ab, sei es aufgrund von Rasse, ethnischer oder sozialer Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität. Wir setzen uns für eine niedrigschwellige und diskriminierungsfreie Hilfe ein.

Unser Ziel ist es, besondere soziale Schwierigkeiten zu überwinden, um die Teilnahme am gemeinschaftlichen Leben zu ermöglichen. Besondere Lebensverhältnisse, die mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, stellen eine Abweichung von „normalen“ Lebensverhältnissen dar, die durch Mangelsituationen gekennzeichnet sind. Die Minimalstandards, die erfüllt sein müssen, um solche Mängel zu vermeiden, umfassen Arbeit, Wohnraum, soziale Integration und gesundheitsbewusste Lebensweise.

Prinzipien unserer Arbeit:

- **Individualität und Würde:** Jede Person wird als einzigartiges Individuum mit eigenen Bedürfnissen, Fähigkeiten und Lebensgeschichten betrachtet und respektiert.
- **Freiwilligkeit:** Die Basis unserer Beratung und Betreuung ist die Freiwilligkeit. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ist ohne Zwang oder Sanktionen nicht möglich.
- **Pädagogischer Bezug:** Durch den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses können Klienten sich öffnen und Veränderungsprozesse zulassen.
- **Ganzheitlichkeit:** Wir verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz, der physische, psychische und soziale Aspekte berücksichtigt.



- **Kooperation:** Die Wünsche und Bedürfnisse der Ratsuchenden bestimmen die Gestaltung der Hilfen. Wir entwickeln gemeinsam Lösungswege und verzichten auf Bevormundung oder Zwang. Unser Handeln ist verständigungsorientiert und basiert auf Empathie und Wertschätzung. Sollte keine einvernehmliche Lösung möglich sein, wird dies ebenfalls transparent kommuniziert.
- **Partizipation:** Wir betrachten die Ratsuchenden als „Subjekte ihres eigenen Lebens“, akzeptieren ihre Lebensentwürfe und unterstützen sie bei der eigenständigen Lebensgestaltung. Die Möglichkeit zur Partizipation am Hilfeprozess und im Hilfesystem hat zentrale Bedeutung.
- **Empowerment:** Wir stärken die Eigenverantwortung und Fähigkeiten der betroffenen Personen, um ihnen zu ermöglichen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Unser Ansatz zielt auf die (Wieder-)Herstellung von Selbstbestimmung und die Entwicklung und Umsetzung eigener Ziele ab unter dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“.
- **Kontextorientierung:** Wir beziehen den gesellschaftlichen und sozialen Kontext der individuellen Lebensumstände in unsere Arbeit ein, einschließlich des Sozialraums sowie der relevanten Organisationen und Institutionen.
- **Nachhaltigkeit:** Unsere Maßnahmen zielen auf langfristige Verbesserungen und nicht nur auf kurzfristige Lösungen.

2.4 Arbeitsorganisation

Die Schwerpunkte unserer Arbeit liegen auf regelmäßigen, festen Beratungsterminen für Klienten, die eine Hilfebewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII erhalten haben. In diesen Terminen werden die Inhalte und Fortschritte des Hilfeplans thematisiert und angepasst.

Dienst- und Fallbesprechungen sind zentral, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter aktuelle fachliche Informationen erhalten und über Aufträge, Ergebnisse und Inhalte von Arbeitskreisen sowie Qualitätszirkeln informiert sind. In den Fallbesprechungen werden fachliche Fragen zur Hilfeplanung geklärt, Hilfeverläufe analysiert und notwendige Entscheidungen zu Neuaufnahmen oder Beendigungen der Hilfe getroffen.

Zur optimalen Unterstützung der Ratsuchenden ist eine **Vernetzung der Hilfeangebote** sowohl im Stadtteil als auch stadtweit unerlässlich. Diese Vernetzung ermöglicht es uns, eine Lotsenfunktion für die Ratsuchenden einzunehmen und sicherzustellen, dass Hilfsangebote effektiv und koordiniert bereitgestellt werden. Die Verhinderung von Wohnungslosigkeit und die Integration sollten möglichst dort erfolgen, wo die Probleme primär auftreten, also im unmittelbaren Sozialraum der Ratsuchenden.



Berichte aus fachlichen, sozialpolitischen und stadtteilbezogenen Netzwerk- und Gremientreffen werden regelmäßig in den Dienstbesprechungen thematisiert, um sicherzustellen, dass die Arbeit des Sozialwerks im Einklang mit den relevanten Netzwerken und Entwicklungen bleibt.

2.5 Leistungsangebot

Für Personen, die eine Bewilligung nach §§ 67 ff. SGB XII in Verbindung mit der Vereinbarung nach § 75 SGB XII erhalten haben, bietet das Sozialwerk umfassende Hilfen zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten an. Gemäß § 68 Abs. 1 SGB XII umfasst die Leistung alle notwendigen Maßnahmen, um besondere Lebensverhältnisse, die mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhindern. Die Unterstützung schließt insbesondere folgende Bereiche ein:

- **Beratung und persönliche Betreuung:** Für die Leistungsberechtigten und ihre Angehörigen.
- **Hilfen zur Ausbildung und Arbeitsplatzsicherung:** Unterstützung bei der Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes.
- **Wohnungsvermittlung und -sicherung:** Maßnahmen zur Erhaltung und Beschaffung eines Wohnraums.

Klienten, die diese Unterstützung benötigen, können sich über das pädagogische Team des Übergangwohnheims in der Oststraße (zukünftig auch in der Lehyerstraße) oder über unsere weiteren Projekte wie die Lebensmittelretter an uns wenden. Auch andere Ämter, Behörden, Einrichtungen und Beratungsstellen können Klienten an uns weitervermitteln.

In der Regel richtet sich unsere Hilfe an alleinstehende, volljährige Personen. Eine zunehmend relevante Zielgruppe, die sich in den letzten Jahren herauskristallisiert hat, sind jedoch wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Familien mit Kindern. Auch diese Familien haben Anspruch auf die Leistungen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten gemäß §§ 67 ff. SGB XII, sofern vorrangige Hilfen nach dem SGB VIII und durch die öffentliche Jugendhilfe nicht ausreichend bedarfsdeckend zur Verfügung stehen.



2.6 Prozess der individuellen Betreuung

1. Identifikation und Erstkontakt:

- Das pädagogische Team des Übergangwohnheims Oststraße identifiziert Personen mit Veränderungspotenzial und Bereitschaft zur Teilnahme an individueller Betreuung.
- Ein Kennenlernetreffen wird organisiert, um die Eignung und Bereitschaft des Klienten zur Betreuung zu prüfen.

2. Antragsstellung und Koordination:

- Wenn der Klient der Betreuung zustimmt, informiert die sozialpädagogische Fachkraft des Sozialwerks, Frau Furchtmann-Sittig vom Amt für Soziales, Wohnen und Seniorenangelegenheiten, per E-Mail über die Grundangaben zur Person, den besonderen Hilfebedarf, mögliche Ziele, Umfang und Dauer der Betreuung.
- Frau Furchtmann-Sittig prüft die Informationen und sendet die notwendigen Beantragungsformulare, die von der leistungsberechtigten Person (ggf. mit Unterstützung) ausgefüllt und zurückgesendet werden.

3. Hilfeplangespräch:

- Ein Hilfeplangespräch wird organisiert, an dem Frau Furchtmann-Sittig, unsere Fachkraft und der Klient teilnehmen. In diesem Gespräch werden die Ziele, die Dauer und weitere Details der Betreuung besprochen.

4. Bewilligung und Vertragsabschluss:

- Frau Furchtmann-Sittig erlässt einen schriftlichen Bescheid, der den inhaltlichen Hilfebedarf, den zeitlichen Umfang, die Laufzeit und die Fachleistungsstunden festlegt.
- Das Sozialwerk erstellt einen Hilfeplan, der die besonderen Lebensverhältnisse, sozialen Schwierigkeiten, den Bedarf, die notwendigen Leistungen/Maßnahmen sowie kurz- und mittelfristige Ziele umfasst.

5. Durchführung und Dokumentation:

- Die Betreuung beginnt gemäß den im Bescheid festgelegten Bedingungen.
- Ein Verlaufsbericht wird zur Hälfte des Bewilligungszeitraumes erstellt, in dem die aktuelle Situation, bisherige Zielerreichungen und anstehende Ziele dokumentiert werden.
- Ein Abschlussbericht wird spätestens einen Monat vor Ende des Bewilligungszeitraums oder bei vorzeitigem Abbruch erstellt.



6. Flexibilität und Anpassungen:

- Die durchschnittliche wöchentliche Betreuungszeit beträgt 1 bis 5 Stunden pro Klienten, wobei 5 Stunden eher für Familien vorgesehen sind.
- Die Hilfe ist zunächst auf maximal 12 Monate begrenzt, kann jedoch auf Antrag verlängert werden.
- Die Stundenanzahl kann je nach Bedarf angepasst werden, sowohl bei erhöhtem Bedarf als auch bei reduziertem Bedarf im Verlauf der Maßnahme.

7. Vertrag und Abrechnung:

- Zu Beginn der Maßnahme wird ein Leistungsvertrag mit dem Klienten abgeschlossen.
- Die Abrechnung erfolgt über den vereinbarten Satz der Fachleistungsstunde und die Stundenzettel/Rechnungen werden dem Amt für Soziales vorgelegt.

2.6.1 Erstgespräch

1. **Prüfung des Hilfebedarfs:** Überprüfung, ob die Person dem Personenkreis gemäß § 67 SGB XII angehört, um sicherzustellen, dass sie die Voraussetzungen für Unterstützung erfüllt.
2. **Überblick Sozialanamnese:** Erhebung und Analyse der sozialen Anamnese, um ein umfassendes Bild der Lebenssituation, der bisherigen Erfahrungen und der aktuellen Herausforderungen des Klienten zu erhalten.
3. **Erläuterung des Bewilligungsverfahrens:** Detaillierte Erklärung des Verfahrens zur Beantragung und Bewilligung von Hilfen, einschließlich der erforderlichen Schritte und der zu erwartenden Bearbeitungszeiten.
4. **Information über das Angebot und die Arbeitsweise des Sozialwerks:** Vorstellung des Beratungs- und Betreuungsangebots des Sozialwerks, einschließlich der spezifischen Arbeitsweise, der angebotenen Dienstleistungen und der Unterstützungsmöglichkeiten.
5. **Bei Zustimmung: Kurzplanung der ersten Schritte und Antrag an die zuständige bewilligende Stelle:** Falls der Klient dem Angebot zustimmt, erfolgt eine erste grobe Planung der nächsten Schritte. Gleichzeitig wird der Antrag an die zuständige bewilligende Stelle eingereicht.
6. **Vereinbarung des nächsten Beratungstermins unter Vorbehalt der Zusage des Amtes für Soziales:** Terminvereinbarung für das nächste Beratungsgespräch, wobei die Bestätigung durch das Amt für Soziales noch aussteht.



Diese Struktur sorgt dafür, dass das Erstgespräch umfassend, zielgerichtet und transparent abläuft.

2.6.2 Grundsätzliche Hilfeplanung

Gemeinsam mit den Ratsuchenden erarbeiten wir zunächst eine detaillierte Beschreibung des aktuellen Zustands und der damit verbundenen sozialen Herausforderungen. Aus dieser Analyse leiten wir den individuellen Unterstützungsbedarf und die festgelegten Zielsetzungen in Bereichen wie Einkommen, Wohnen, Arbeit oder Ausbildung, Gesundheit, Tagesstruktur, Schulden- und Suchtproblematik, akute Krisen, soziale Kontakte sowie Interessen und Freizeitgestaltung ab. Wir identifizieren Kompetenzen und Potenziale, die durch gezielte Maßnahmen gestärkt und weiterentwickelt werden können.

Oft haben die Klienten wertvolle Kompetenzen durch frühere Erfahrungen, wie eine abgeschlossene Ausbildung, die Pflege von Familienangehörigen, die Führung eines Haushalts oder das Ausüben von Hobbys, erworben, sind sich dessen jedoch nicht bewusst. Unser Ziel ist es, diese Ressourcen sichtbar zu machen und als Ausgangspunkt für den Hilfeprozess zu nutzen.

Der individuelle Hilfeplan wird während des gesamten Prozesses regelmäßig überprüft und angepasst, um Ergebnisse bisheriger Maßnahmen festzuhalten und die nächsten Schritte festzulegen. Bei Beendigung der Hilfe dokumentieren wir die erreichten Ergebnisse des Hilfeprozesses. Eine Anbindung an weiterführende Hilfsangebote, etwa die Eingliederungshilfe, Schuldnerberatung oder gesetzliche Betreuung, wird im Laufe des Prozesses meist schon umgesetzt. Bei erneutem Hilfebedarf können sich die Klienten wieder an das Sozialwerk wenden.

Unsere Arbeit basiert auf einer engen Zusammenarbeit mit Fachstellen wie dem Allgemeinen Sozialdienst (Hilfen zur Erziehung, Trennungs- und Scheidungsberatung), der Suchtberatung, Schuldnerberatung, dem Gesundheitsamt sowie behandelnden Ärztinnen und Ärzten und gesetzlichen Betreuern.

2.7 Detaillierte Leistungsangebote des Sozialwerks

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht das Ziel, den Klienten zu helfen, neue Perspektiven zu entwickeln und sie bei der Neugestaltung ihres Lebens tatkräftig zu unterstützen. Ziel ist immer eine größtmögliche hilfeunabhängige Lebensführung.

Die Unterstützung erfolgt durch zeitlich befristete Beratung, individuelle Betreuung und Begleitung, gezielte Motivation und intrinsische Förderung. Darüber hinaus bieten wir fachliche Anleitung, strukturierte Planung sowie alters- und geschlechtsspezifische



Förderung, um auf die jeweiligen Lebenslagen optimal einzugehen. Nachfolgend sind Leistungen aufgelistet, die das Sozialwerk in diesem Rahmen erbringen.

2.7.1 Hilfe zur finanziellen Absicherung

- **Finanzielle Klärung:** Ermittlung der Gesamtsituation und Sicherstellung finanzieller Verpflichtungen (z.B. Miet- und Stromzahlungen).
- **Antragstellungen:** Hilfestellung bei Einkommenssicherungsanträgen und Unterstützung bei Widersprüchen, Eilanträgen oder Klagen. Ggf. Prozesskostenhilfe beantragen und geeignete anwaltliche Vertretung finden.
- **Budget- und Kontoverwaltung:** Beratung zur Geldeinteilung und Unterstützung bei der Kontoeröffnung.

2.7.2 Unterstützung bei wichtigen Dokumenten

Unterstützung bei der Beantragung notwendiger Papiere wie

- eines gültigen Passes/Personalausweis ggf. Identitätsbescheinigung
- einer Gesundheitskarte
- einer Meldebescheinigung
- einer Geburtsurkunde
- eines Sozialversicherungsausweises, Identifikationsnummer
- eines Schwerbehindertenausweises
- verloren gegangener Arbeitspapiere, wie Zeugnisse, Nachweise etc.

2.7.3 Hilfe zur Wohnraumbeschaffung und -sicherung

- **Analyse und Unterstützung:** Klärung der persönlichen und finanziellen Voraussetzungen und ggf. Beantragung eines Wohnberechtigungsscheins.
- **Wohnungssuche:** Unterstützung bei der Sichtung und Auswertung von Anzeigen, Bewerbung bei Wohnungsbaugesellschaften und Begleitung zu Besichtigungen.
- **Wohnraumerhalt:** Beratung bei drohendem Wohnungsverlust, Unterstützung bei Mietverträgen und der Wohnungsübergabe sowie Betreuung zur Einhaltung von Mieterpflichten und Zahlungsverpflichtungen.
- **Alltagskompetenzen stärken:** Unterstützung bei Haushaltsführung und Konfliktbewältigung im Wohnumfeld (z.B. Kochen, Ordnung, Umgang mit Nachbarn).



2.7.4 Unterstützung zur beruflichen Integration

- **Berufliche Perspektiven entwickeln:** Hilfe bei der Kompetenzbilanzierung, Aufzeigen von Perspektiven zur Arbeits- bzw. Ausbildungsaufnahme (z.B. stundenweise starten, Teilzeitausbildung), Erstellung von Lebensläufen (v.a. Umgang mit Lücken im Lebenslauf) und Bewerbungsschreiben/Bewerbungsmappen, Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche und Nachbetreuung bei Arbeitsaufnahme oder Umgang mit Absagen.
- **Informationsgeber:** über Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer oder über Lohnkostenzuschüsse bei Einstellung von Langzeitarbeitslosen an den Arbeitgeber.
- **Anbindung an Fachdienste:** Vermittlung und Begleitung an relevante Beratungsstellen (z.B. Arbeitsagentur, Beratungsstellen für Weiterbildung) und ggf. Mobilitätsförderung.
- **Weiterbildung und Praktika:** Unterstützung bei der Organisation von Praktika und Förderung notwendiger Kompetenzen (z.B. Sprachkurse, EDV).

2.7.5 Gesundheitsförderung

- **Krankenversicherungsschutz:** Klärung und Vermittlung in medizinische Hilfen.
- **Anbindung an medizinische Versorgung:** Kontakte zu Ärzten, Fachärzten und psychologischen Hilfen; Informationen zum Zugang niedrigschwelliger Angebote wie die medizinische Ambulanz in der Oststraße durch einen ehrenamtlichen Arzt aus der Chapel Fürth.
- **Unterstützung bei Anträgen:** für medizinische Versorgung (z.B. Reha, Zahnersatz, Brille), auf Feststellung der Schwerbehinderung, auf Zuzahlungsbefreiung.
- **Gesundheitsförderung:** Motivierung, geeignete Hilfen des Gesundheitssystems in Anspruch zu nehmen, Verbesserung der Körperhygiene, Ernährungsberatung, Vermittlung ins Suchthilfesystem und Information über Selbsthilfegruppen.



2.7.6 Hilfe im Umgang mit Schulden

- **Schuldenklärung:** Feststellung der Verschuldungsursache, Beantragung einer Bonitätsauskunft, Sortierung der Gläubigerpost zur Ermittlung der Schuldenhöhe und Kontaktaufnahme zu Gläubigern (ggf. Stundungs- oder Ratenanträge).
- **Schuldenregulierung:** Begleitung bei der Abgabe einer Vermögensauskunft, Sicherstellung des Pfändungsschutzes, Umgang mit Haftbefehlen/Strafschulden und ggf. Vermittlung an Schuldnerberatungsstellen.

2.7.7 Förderung lebenspraktischer Fähigkeiten

- **Alltagsstruktur und Haushaltsführung:** Unterstützung bei Ämtergängen, Umgang mit Geld und Alltagsorganisation.
- **Krisenintervention:** Unterstützung bei Partnerschaftsproblemen oder anderen Konflikten und Behördengängen.

2.7.8 Soziale Integration und kulturelle Teilhabe

- **Freizeit und Gemeinschaft:** Beratung über kostengünstige Freizeitgestaltung und Unterstützung zur Teilhabe an Gemeinschaftsaktivitäten (z.B. Sportgruppe Fußball, Begegnungscafé oder Fahrdienst zum Gottesdienst der Chapel Fürth), Beratung und Hilfe bei der Beantragung möglicher finanzieller Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.
- **Förderung familiärer Beziehungen:** Unterstützung beim Aufbau, Anbahnung oder Erhalt familiärer Kontakte, Vermittlung und Mediation bei Konflikten.

2.7.9 Angebote für spezifische Zielgruppen (verdeckte Obdachlose)

- **Wohnungslose Frauen:** Beratung zu Notpartnerschaften zur Vermeidung von Obdachlosigkeit und Unterstützung bei Abhängigkeits- und Gewalterfahrungen.
- **Junge Menschen bis 27 Jahre:** Beratung zu Jugendhilfeleistungen für „Couch-Surfer“ und „Sofa-Hopper“.



3. Kooperation und Vernetzung

3.1 Ehrenamtliche und Öffentlichkeit

Im Rahmen unseres Leistungsangebots streben wir an, Freiwillige und Ehrenamtliche der Chapel Fürth zu gewinnen, die den Klienten als persönliche „Buddys“ zur Seite stehen. Diese Ehrenamtlichen sollen Zeit mit den Klienten verbringen, etwa beim Café-Besuch oder bei gemeinsamen Sportaktivitäten, und sie gleichzeitig bei Alltagsproblemen unterstützen. Unser langfristiges Ziel ist die Etablierung eines Mentorenprogramms, bei dem ehemalige Obdachlose den neuen Klienten zur Seite stehen. Durch ihre eigene Erfahrung haben sie einen besonderen Zugang zur Zielgruppe und können aufzeigen, wie man aus schwierigen Lebenslagen herauskommen kann. Diese Mentoren bieten Orientierung, Unterstützung und Motivation, indem sie ihre persönlichen Erfahrungen teilen und konkrete Hilfestellungen leisten.

3.2 Zusammenarbeit im Netzwerk

Die Zusammenarbeit im Netzwerk bildet einen wesentlichen Bestandteil unserer Arbeit. Die Kontaktaufnahme zu potenziellen Klienten erfolgt häufig über bestehende Verbindungen und Kooperationen mit anderen Institutionen, insbesondere aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe. Die ersten Kontakte können auch über Kirchen, Lebensmittelverteiler, Stadtteilnetzwerke oder Beratungsstellen entstehen. Im Rahmen unserer Kooperationen planen wir eine gezielte Zusammenarbeit mit folgenden Stellen:

- Stadt Fürth, Amt für Soziales Wohnen und Seniorenangelegenheiten (Wohnungsfürsorge und Fachstelle zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit)
- Übergangwohnheim Oststr./zukünftig auch Lehyerstr.
- Frauenhaus Fürth / Haus für Mutter und Kind
- Soziales Zentrum/ Fürther Treffpunkt
- Ev. Bahnhofsmision Fürth (Wohnheim/Übergangsheim)
- Caritasverband für Stadt und Landkreis Fürth (Soziale Beratungsstelle)
- Diakonisches Werk Fürth (Kirchliche Allgemeine Sozialarbeit)

4. Qualitätsmanagement

Die Qualität unserer sozialarbeiterischen Arbeit wird durch kontinuierliche Überprüfung und Sicherung anhand der folgenden Parameter gewährleistet. Unser Qualitätsmanagement-System dokumentiert alle strukturellen und internen Abläufe für die Hilfe transparent und nachvollziehbar für alle Mitarbeiter. Wir setzen unsere Ressourcen



verantwortungsbewusst und transparent ein, um die langfristige Handlungsfähigkeit des Sozialwerks zu sichern. Als gemeinnütziger Verein arbeiten wir selbstlos und ohne materiellen Gewinn. Eigenmittel fließen entweder in bestehende Einrichtungen oder werden für neue sozial-diakonische Projekte verwendet. Wir verstehen uns als lernende Organisation, die durch gelebtes Qualitätsmanagement ihre Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität kontinuierlich verbessert. Dabei berücksichtigen wir auch das betriebliche Vorschlagswesen und das Beschwerdemanagement.

4.1 Strukturqualität

Unser Konzept des Projektes „Türöffner“ strebt eine ganzheitliche und nachhaltige Unterstützung der Betroffenen an, um ihnen eine langfristige Perspektive und ein würdevolles Leben zu ermöglichen. Jeder Klient wird einer festen Betreuungsperson zugeordnet, um nach dem Aufbau eines pädagogischen Bezugs eine kontinuierliche Betreuung sicherzustellen.

Das aktuelle Konzept wird mindestens einmal jährlich überprüft und bei Bedarf angepasst. Jeder Mitarbeiter erhält eine zweckdienliche Ausstattung (Laptop, Handy, Büromaterial), und die personelle Ausstattung umfasst zu Beginn des Projektes 0,75 Stellen für Sozialarbeit (BA, MA oder Dipl.) sowie 0,1 Stellen für Verwaltung und Projektleitung. Weitere Stellen für fachlich geeignetes Personal mit Erfahrung mit der Zielgruppe werden auf Antrag und Genehmigung durch die Stadt Fürth ins Projekt integriert. Fort- und Weiterbildung, Organisations- und Teambesprechungen, arbeitsschutzrelevante Maßnahmen und ein Datenschutzkonzept sind obligatorisch. Zudem vernetzen wir uns mit allen relevanten Akteuren in Fürth, nehmen an Fachgremien und Netzwerktreffen teil und tauschen uns regelmäßig mit Behörden und anderen Einrichtungen aus. Das Sozialwerk ist außerdem Mitglied im Paritätischen Spitzenverband.

4.2 Prozessqualität

Die Anbahnung der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII erfolgt über die Vermittlung durch das Amt für Soziales oder andere Einrichtungen. Die kontinuierliche Hilfeplanung umfasst die Bedarfsermittlung und Information zum Leistungsangebot im Erstgespräch, Hilfeplan- und Verlaufsgespräche, Fallbesprechungen sowie die fortlaufende Falldokumentation mittels eines Verlaufsprotokolls. Der Prozess endet mit einem Zwischen- und Abschlussgespräch sowie der formalen Abmeldung.



4.3 Ergebnisqualität

Wir beziehen die Klienten in die Weiterentwicklung unserer Angebote ein, indem wir Feedbackgespräche und partizipative Ansätze nutzen. Ergebnisse aus jährlichen Klientenzufriedenheitsbefragungen und dem Beschwerdemanagement (z.B. „Beschwerdebox“) werden ausgewertet und, wenn notwendig, umgesetzt. Eine „Erfolgsstatistik“ wird erstellt und fließt in den Jahresbericht ein, der bis zum 31.03. des Folgejahres an das Amt für Soziales, Wohnen und Seniorenangelegenheiten übermittelt wird. Dieser Bericht enthält fallübergreifende Angaben zu eingesetzten Ressourcen, erbrachten Leistungen sowie erreichten und nicht erreichten Zielen und den entsprechenden Gründen.