

Sozialbüro im cuba

Soziokultur Achtermannstraße e.V.

Jahresbericht 2025

„Geh ins cuba, da wird dir geholfen!“

Münster, im März 2026

Inhalt

Vorwort	3
Einleitung	5
Das Jahr 2025	6
Sic - auf einen Blick	7
Schaubild	8
Zielgruppen/Aufgabenwahrnehmung/Beratungszahlen/ Beratungsstandards	9
Beratung zu allgemeinen finanziellen Fragen	10
Vorläufige Bewilligung – Abschließende Entscheidung SGB II	11
Wohngeld / Kinderzuschlag	14
Unterkunftskosten SGB II und SGB XII	16
Beratungen zum SGB XII/Kapitel 3 und 4	18
Kindergeld	19
Bildung und Teilhabe /Schwellenhaushalte	20
Beratung bei Trennung mit Sozialleistungen	20
Weitere Beratungsthemen SGB II/SGB XII	22
Schlussbemerkungen	23
Anhang - Beratungsansätze/Beratungsalltag	24

Vorwort

Man erkennt den Wert einer Gesellschaft daran, wie sie mit den Schwächsten ihrer Glieder verfährt. (Gustav Heinemann)

Nach dem quälenden und zähen Ringen der SPD in der Ampelkoalition entstand das neue „Bürgergeld“ und löste somit das „Hartz IV-System“ ab. Zum einen als ein Stück Rehabilitation von Hartz IV-Beziehenden, zum anderen als Zweck der eigenen Rehabilitation als Begründer und Verursacher von Hartz IV.

Das „Bürgergeld“ beinhaltet minimale Erhöhungen der Regelsätze, Verlängerungen von Corona-Relikten, wie Karenzzeiten bei Vermögen bzw. Kosten der Unterkunft sowie einen Paradigmenwechsel weg vom „Fordern“ hin zum „Fördern“ im Rahmen der Integration in Arbeit.

Diese Zeiten sind nun vorbei. Nun liegen Gesetzesvorhaben der amtierenden Koalition vor, die, abgesehen von der Namensänderung „Grundsicherung / GruSi“ drastische Einsparungen vorsehen. Die Regelsätze werden voraussichtlich nicht erhöht, die Karenzzeiten für Vermögen und Kosten der Unterkunft fallen weg, demgegenüber werden Schonvermögensgrenzen an das Alter der Leistungsberechtigten angepasst und die zeitlich begrenzte, übernahmefähige Miete bei Neuanträgen wird auf das 1.5fache der örtlich angemessenen Miete begrenzt. Darüber hinaus drohen verschärfte Sanktionen, bis hin zu 100% Kürzung von Sozialleistungen für sogenannte „Arbeitsverweigerer“.

Die mit diesen Maßnahmen vollmundig angekündigten Einsparungen in Höhe von 30 Milliarden Euro wurden jetzt, bei näherer Betrachtung, seitens des Bundesministeriums für Arbeit auf 86 Millionen Euro in 2026 und auf 69 Millionen in 2027 geschätzt.

Der Preis für diese Fehlkalkulation ist für die betroffenen Menschen und ihre Familien erschreckend hoch.

Sie leben in einer Atmosphäre der Verunsicherung und Existenzangst. Diese Menschen haben Angst. Angst, ihren Lebensunterhalt nicht bestreiten zu können. Angst, ihre Wohnungen nicht mehr bezahlen zu können. Angst davor, ihren Kindern keine Perspektive bieten zu können. Vulnerable Personengruppen – vor allem Kinder, Alleinerziehende und psychisch kranke Menschen – werden von den Negativauswirkungen der SGB-II-Änderungen am stärksten betroffen sein.

Tendenziöse Berichterstattung, mit Blick auf vermeintliche „Sozialschmarotzer“ und sogenannte „Arbeitsunwillige“, verschleiert den Blick auf die soziale Wirklichkeit. Derartige Berichterstattung negiert zudem das Ausmaß der existenzbedrohenden Maßnahmen und die komplexen Problemlagen eines hetero-

genen Personenkreises. Hier handelt es sich nicht nur um Alleinstehende, sondern im großen Maße um Alleinerziehende, pflegende Angehörige, vorübergehend kranke Menschen oder sogenannte „AufstockerInnen“ mit Familie. Umfragen und Studien belegen zudem immer wieder, dass die übergroße Mehrheit der Menschen arbeiten will. Die sogenannten „Totalverweigerer“ stellen eine kleine Minderheit dar.

Warum wird in der Politik so wenig auf die Erkenntnisse und Erfahrungen der Sozialverbände gehört?

Warum werden finanzielle Probleme eines Staates immer auf dem Rücken der Ärmsten und Schwächsten ausgetragen?

Einleitung

In unserem Bericht werden wir auf Basis unserer jährlichen Datensammlung einen Überblick geben über die prägnantesten Themen des Jahres.

Es folgt der Aufbau unserer Beratungsstelle mit den Beratungszahlen und den tragenden Beratungsprinzipien.

Bedeutende Problemschwerpunkte werden detailliert aufgegriffen.

In einem Anhang stellen wir für „neue“ LeserInnen ausführlich unsere Beratungsprinzipien vor, das methodische Vorgehen in der Beratungsarbeit und wie sich unser Arbeitsalltag konkret gestaltet.

Unser jährlicher Bericht dient deshalb nicht nur der Bekanntgabe von Beratungszahlen bzw. -inhalten zwecks Dokumentation. Die Münsteraner Sozialpolitik wird über die Problemlagen informiert, als Grundlage für einen persönlichen, fachlichen Austausch und um evtl. kommunalpolitisch Einfluss auf die Ausgestaltung der Bundesgesetzgebung zu nehmen.

Münsteraner BürgerInnen, die von Sozialleistungen leben oder sich mit ihrem Einkommen an der Armutsgrenze bewegen, brauchen eine Lobby. Wir als Beratungsstelle übernehmen diese Aufgabe und auch die Politik in Münster ist gefragt, sich hier zu engagieren und im Interesse dieser BürgerInnen sozialpolitische Entscheidungen zu treffen, insofern dies auf lokaler Ebene möglich und machbar ist. Mit der Finanzierung des Sozialbüros durch die Stadt Münster wird die Kommune in besonderem Maße ihrer sozialpolitischen Verantwortung gerecht und auch die parteiübergreifende Befürwortung einer unabhängigen Beratungsstelle in Münster, wird von den betroffenen Menschen nach wie vor sehr geschätzt.

Das Jahr 2025

Die meisten Beratungen waren im **Bereich SGB II** zu verzeichnen, hier handelte es sich um Beratungen zu **Vorläufigen Bewilligungen/Abschließenden Entscheidungen, Kosten der Unterkunft, Leistungsbescheiden, Rückforderungen und Hilfe bei Antragstellungen**.

Fast gleichwertig fanden Beratungen im **Bereich SGB XII** statt, mit den **Schwerpunkten Erklärung zu Bescheiden und Problemen mit den Kosten der Unterkunft sowie Hilfe bei Antragstellungen**.

Im Rahmen der Beratungen zu den sogenannten **Alternativen zu SGB II, Wohngeld und Kinderzuschlag**, ging es hauptsächlich darum, **die Antragstellung zu unterstützen, Bewilligungsverfahren zu begleiten und Bescheide zum Kinderzuschlag und Wohngeld zu überprüfen**.

In der **Offenen Sprechstunde** konnte großer Andrang verzeichnet werden. Hier nahmen Ratsuchende die Gelegenheit wahr, ohne Termin **akute Probleme** vorzubringen, Unterstützung bei der **Fristwahrung im Zusammenhang mit Widerspruchsverfahren zu erhalten** und auch **allgemeine Anfragen zu stellen**. Sie erhielten entweder Termine für die Fachberatung im Sozialbüro oder wurden über das Angebot anderer Fachberatungen informiert.

Ferner fanden Beratungen statt zu den Themen **Kindergeld** und **soziale Absicherung nach einer Trennung u.a.**

Was bewegte die Menschen in Münster?

Die hohen Mieten in Münster waren weiterhin ein gravierendes Problem. Ratsuchende beklagten, dass sie für die ihnen zustehenden, angemessenen Mieten keine Wohnung finden. Einmal, weil die Mieten in Münster nachweislich teurer sind, zum anderen, weil Erfahrungen zeigen, dass EmpfängerInnen von Sozialleistungen im Auswahlverfahren seitens der VermieterInnen diskriminiert werden.

Existenzängste nahmen im Vergleich zum Vorjahr zu. Grund dafür war einmal die Nicht-Anhebung der Regelsätze und die Entwicklung im Rahmen der geplanten Änderungen weg vom „Bürgergeld“, hin zur „GruSi“. Hier sorgten die geplanten Änderungen in Bezug auf die Karenzzeiten bei der Mietübernahme und die Deckelung auf das 1,5fache der örtlich angemessenen Miete für große Sorgen.

Sic - auf einen Blick

Anlaufstelle für Menschen in schwierigen finanziellen Lebenslagen, die Sozialleistungen beziehen, geringes Einkommen haben oder nicht wissen, wohin sie sich mit ihren Problemen wenden sollen.

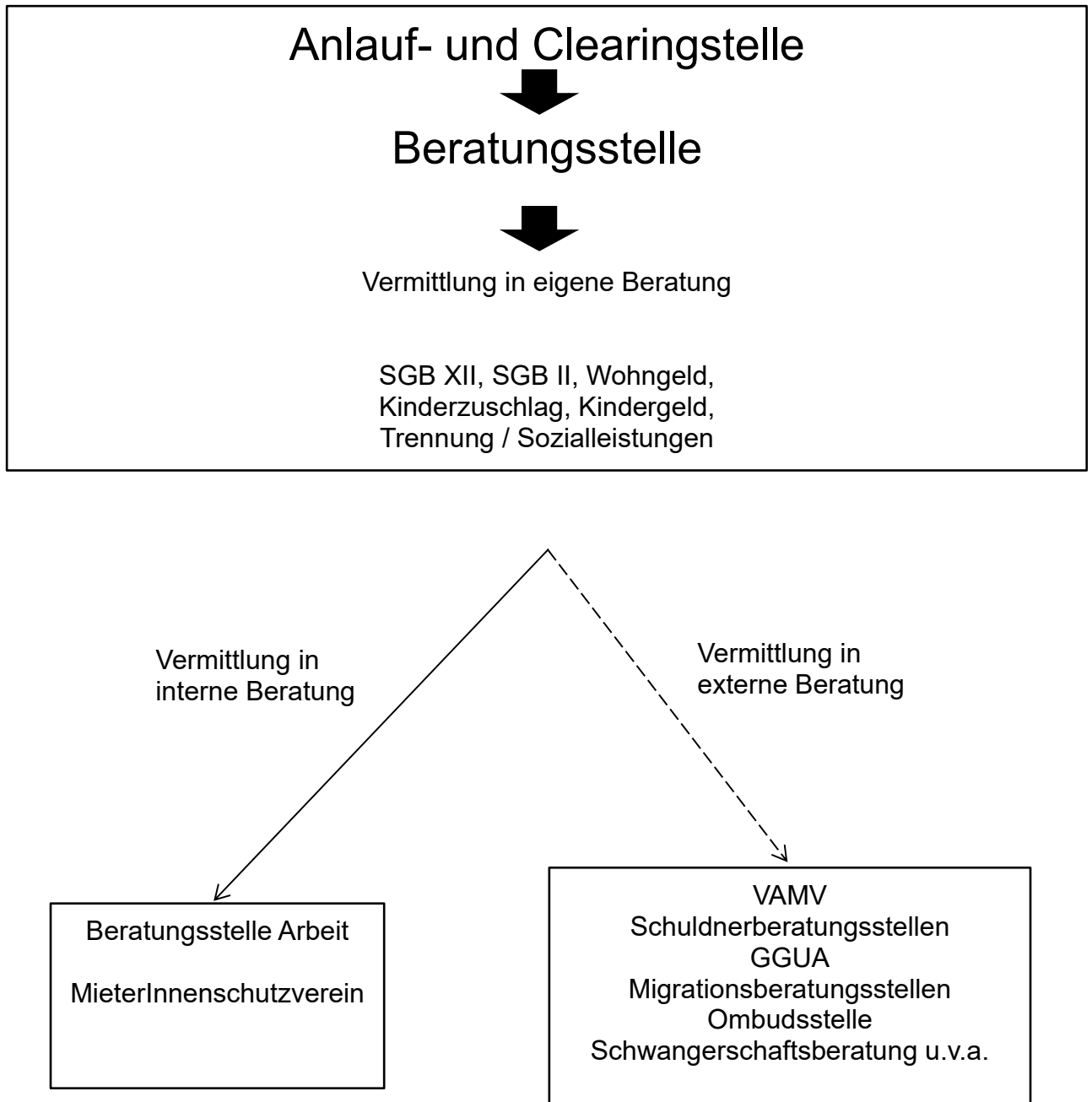
Das Sozialbüro hat im Laufe der Jahre an Projekten teilgenommen zur Entwicklung von Beratungsstandards für benachteiligte Personengruppen. Die wissenschaftliche Begleitung dieser Projekte gab den MitarbeiterInnen des Sozialbüros die Möglichkeit zur Reflexion seiner konzeptionellen Ansätze. In allen Projekten erwiesen sich die frühen konzeptionellen Ideen des **sic** zu einer „Verbraucherberatung zum sozialen Netz“ als zielführend und konnten während der Projektzeiten weiterentwickelt werden.

Chronik

1986	Gründung BISS; Beratungs- und Informationsstelle Sozialhilfe
1991	Namensänderung; Sozialberatung im cuba – sic
1993	Rat und Tat Projekt; Integration von Langzeitarbeitslosen
1998	Phönix Gründerzentrum; Existenzgründung für Arbeitslose
1996	Modellprojekt Sozialbüros (NRW); Entwicklung von Beratungsstandards in der sozialen Arbeit
2004	Modellprojekt Sozialagenturen (NRW); Entwicklung von Beratungsstandards zur beruflichen Integration von Langzeitarbeitslosen
2007	Ideen und Beschwerdeverfahren mit Überleitung zur Einrichtung eines Ombudsrates in Münster, Vorläufer für die jetzige Ombudsstelle
Ab 2007	Bis heute Sozialbüro, Anlaufstelle für Menschen in schwierigen finanziellen und sozialen Lebenslagen

- **MitarbeiterInnen:**
- Norbert Attermeyer Dipl. Sozialarbeiter
- Monika Kolodzey Dipl. Sozialpädagogin
- Ulrich Wieners Dipl. Jurist
- Lena Dhaliwal Dipl. Pädagogin, Sozialmanagerin M.A.

Schaubild



Zielgruppen/Aufgabenwahrnehmung/Beratungszahlen/ Beratungsstandards

Zielgruppen

Zu den Zielgruppen zählen Personen, die auf Leistungen nach dem 3. und 4. Kapitel SGB XII, auf Leistungen nach dem SGB II oder auf andere öffentliche Einkommensersatzleistungen angewiesen sind, in absehbarer Zeit möglicherweise auf entsprechende Leistungen angewiesen sein werden oder sich in anderen wirtschaftlichen oder sozialen Problemlagen befinden, wie z. B. Alleinerziehende und schwangere mit geringem Einkommen.

Aufgabenwahrnehmung

Die Unterstützung durch das sic umfasst soziale und pädagogische Begleitung mit dem Ziel der eigenständigen Lösung von Problemlagen, vor allem durch Erschließen und Mobilisieren von Selbsthilfemöglichkeiten Ratsuchender, zur möglichst eigenständigen Bewältigung ihrer wirtschaftlichen und sozialen Probleme.

Beratungszahlen 2025

Persönliche Beratungen/Telefon

2.630

Hier sind mit eingebunden die Beratungen im Rahmen der vorgegebenen Beratungszeiten, Telefonberatungen und Beratungen in der Offenen Sprechstunde.

Telefonische Kontakte

4.552

Hier sind mit eingebunden die telefonischen Kontakte, die von außen angefordert (Rückrufe) oder während der Öffnungszeiten direkt angenommen wurden sowie diejenigen, die im Zusammenhang mit dem Beratungsalltag erfolgten oder im Rahmen der ganztägigen Anrufbereitschaft.

Beratungsansätze

Nur auf Basis einer finanziellen Stabilität kann Hilfebedürftigkeit überwunden werden.

Offenheit

Ratsuchende erhalten Orientierung und werden in adäquate Beratung vermittelt.

Hilfe zur Selbsthilfe

Ratsuchende werden befähigt, eigene Lösungsstrategien zu entwickeln.

Freiwilligkeit

Ratsuchende kommen freiwillig und entscheiden, wie sie die Hilfestellung umsetzen.

Bedarfsorientiertheit

Ratsuchende werden ausschließlich nach ihrem Beratungsbedarf beraten.

Beratung zu allgemeinen finanziellen Fragen

Als Anlaufstelle für Menschen mit geringem Einkommen nahmen Ratsuchende Kontakt mit dem Sozialbüro auf - zu ganz unterschiedlichen Fragestellungen. Dies passierte nicht nur in der Offenen Sprechstunde. Ganztägig bestand die Möglichkeit, eine Anfrage zu stellen, ob persönlich oder telefonisch.

Die Aufgabe des Sozialbüros bestand darin, die Ratsuchenden qualifiziert weiter zu vermitteln, in die cuba-eigene Sozialberatung, in die Beratungsstelle Arbeit des cuba oder in eine externe Beratungsstelle.

Diese Offenheit für die Anliegen gab den Ratsuchenden die Gelegenheit, ohne Angst vor Zurückweisung "wir sind nicht zuständig", ihre Probleme zu formulieren und nach Lösungen zu suchen.

Ein Auszug der Themen

Überprüfung von Kita-Rechnung – Wohnungssuche - Darlehensvertrag - Kirchaustritt - Antrag auf Pflegegrad / Bescheid - Antrag Witwen- und Waisenrente - Antrag Altersrente - Nachzahlung von KV-Beiträgen - Strafbefehl – Suche nach Platz in einem Frauenhaus - Antrag Schüler BAföG - Mietvertrag prüfen – Ärger mit einem Untermieter - Vollstreckungsbescheid/Inkasso Büro - Einrichtung einer Postadresse für eine obdachlose Person - Anfrage Unterstützung für einen Freund, der keinen gültigen Personalausweis hat und keine Meldeadresse - Bußgeldverfahren/Schwarzfahren - Frage zu dem Arbeitgeberzuschuss zum Mutterschaftsgeld - Beurteilung der Sachlage für ein eigens geführtes Klageverfahren - Untermietsvertrag prüfen - Härtefallantrag Rundfunk- und Fernsehgebühren - Hilfe bei einem Antrag für die Aufnahme in einer psychiatrischen Klinik...

Dieser Auszug aus den Themen zeigt, wie vielfältig, anspruchsvoll und herausfordernd sich dieser Teil des Beratungsangebotes des Sozialbüros gestaltet. Aber gerade die Mischung aus qualifizierter Fachberatung und Offenen Angeboten, die niedrigschwellig angelegt sind, macht letztendlich die besondere Qualität der Sozialberatung im cuba aus. Die im cuba formulierten frühen Ansätze zur „Verbraucherberatung zum sozialen Netz“ gaben hierfür die Grundlage und wissenschaftlich begleitete Modellprojekte unterstützten die Weiterentwicklung und Verifizierung dieses umfassenden Beratungsansatzes einer ziel-führenden Sozialberatung.

Vorläufige Bewilligung – Abschließende Entscheidung SGB II

Grundlegende Probleme

- „Vorläufige Bewilligung“ und „abschließende Entscheidung“ sind für viele Ratsuchende ein Bewilligungsverfahren, welches in der Regel nicht nachzuvollziehen ist.
- Zu geringe Anrechnungen haben hohe Rückforderungen zur Folge. Dagegen führen hohe Anrechnungen zwar zu hohen Nachzahlungen seitens des Jobcenters, sind aber schädlich für die Existenzsicherung im laufenden Bewilligungszeitraum.
- Der Hinweis in den „Abschließenden Entscheidungen“, dass die Beträge der Nachzahlungen bzw. der Rückforderungen sich aus der Differenz der Einkommen von vorläufigen Bewilligungen und abschließenden Entscheidungen ergeben, ist wenig hilfreich. Häufig gibt es Änderungsbescheide, sodass die Differenzbeträge zunächst einmal gar nicht nachvollzogen werden können. Nur im Rahmen der Überprüfung aller ergangenen Bescheide und der Kontoeingänge kann eine Gesamtüberprüfung der „Abschließenden Entscheidung“ erfolgen.
- Die oben genannten Probleme können Leistungsberechtigte in eine finanzielle Notlage bringen. Entweder haben sie im Bewilligungszeitraum zu wenig Geld zur Verfügung oder sie müssen hohe Rückzahlungen an das Jobcenter tätigen. Beides erschwert den Alltag beim Bezug von Sozialleistungen.

Überlegungen

- Hier sind aufklärende und zeitnahe Kontakte nötig zwischen Leistungsberechtigten und Behörde, um die finanziellen Fehlkalkulationen über sechs Monate aufzuheben und somit sowohl finanzielle Engpässe aufzufangen als auch hohe Rückzahlungen zu vermeiden. Nur so kann eine finanzielle Stabilisierung von Leistungsberechtigten stattfinden und können auch Perspektiven für eine Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt entwickelt werden.

SGB II -Bescheide

Grundlegende Probleme

- Auszahlungsbeträge sind oft rein rechnerisch nicht zu ermitteln. Hierfür liegen viele Gründe vor wie z.B.: Bedarfsermittlung mit Personen, die selbst nicht leistungs-berechtigt sind. Kinder, die auf Grund des Einkommens in die Haushaltsgemeinschaft fallen oder Freibeträge, die nicht in der Rubrik „Einkommen“ als „einkommensmindernd“ berücksichtigt werden, sondern lediglich vom PC verrechnet werden und nur im Auszahlungsbetrag in Erscheinung treten.
- Einkommensbereinigungen im Bescheid ohne Angabe der Bruttogehälter sind nicht nachvollziehbar.
- Grundsätzlich fehlt seitens der Ratsuchenden das Wissen über die Freibetragsregelungen und die Zuflusstheorie.
- Der Aufbau der Leistungsbescheide, mit Anteilen von Bund und Kommune bzw. die Anrechnung von Kindergeld und damit verbunden eine neue prozentuale Bedarfsermittlung bzw. eine neue Verteilung des Einkommens, ist für die meisten Ratsuchenden verwirrend. Die Leistungsberechtigten können nicht nachvollziehen, wie viel „bereites“ Einkommen ihnen zur Verfügung steht.
- Mehrere, gleichzeitige Zahlungen an die Stadtkasse oder Schuldentrückzahlungen an die Stadtwerke erfolgen über einen langen Zeitraum. In solchen Fällen wissen Leistungsberechtigte nicht, wofür sie zahlen, wie lange sie schon zahlen und wie viele Raten noch ausstehen. Durch diese Schuldentilgung kann die finanzielle Existenz gefährdet werden.

Überlegungen

- Als Anregungen würden wir eine Fortentwicklung der Software empfehlen, die die oben genannten Probleme zumindest teilweise einschränkt bzw. einen Hinweis auf die Möglichkeit, sich Bescheide im Sozialbüro erklären zu lassen.
- Möglich wäre die Einrichtung einer Arbeitsgruppe bestehend aus sozial erfahrenen Personen und Jobcenter, um prägnante Probleme gemeinsam zu erörtern und einen Lösungsweg zu finden.

Aufhebungs- und Erstattungsbescheide

Grundlegende Probleme

- Ratsuchenden sind oft nicht informiert über das verwaltungsrechtliche Verfahren: Anhörung, Aufhebungs- und Erstattungsbescheid, Widerspruch, Widerspruchsbegründung, Widerspruchsbescheid, Klageverfahren.
- Vielen Ratsuchenden ist auch nicht bewusst, dass sie in dem Widerspruchsverfahren die Höhe der Rückforderung überprüfen lassen können und ein mögliches „schuldhaftes Verhalten“, welches ihnen vorgeworfen wird, hinterfragen können.
- Die Möglichkeit einer Überprüfung gemäß § 44 SGB X, wenn Fristen versäumt werden, ist weitestgehend unbekannt.

Überlegungen

- Eine mündliche Aufklärung zum Umgang mit den Aufhebungs- und Erstattungsbescheiden wäre hilfreich.
- Ratsuchende könnten auf das Sozialbüro im cuba verwiesen werden, um Unterstützung zu erhalten.

Ermittlungsverfahren

Grundlegende Probleme

- Wenn zu den Aufhebungs- und Erstattungsbescheiden Ermittlungsverfahren eingeleitet werden, um Bußgeldforderungen durchzusetzen, so benötigen diese Ratsuchende dringend anwaltlichen Rat. Die Beratungshilfe ermöglicht aber nur eine mündliche Beratung seitens der Anwälte.

Überlegungen

- Leistungsberechtigte sollten seitens der Behörde auf eine fachliche Beratung hingewiesen werden, um hohe Bußgelder zu vermeiden.

Wohngeld / Kinderzuschlag

Exkurs:

In Münster wird durch eine spezielle Beratung im Jobcenter der Übergang von SGB II - Leistungen zu Kinderzuschlag und Wohngeld gewährleistet. Sind die Leistungen bewilligt, so ist diese Beratungsstelle offiziell nicht mehr zuständig. Die betroffenen Familien sind sowohl im Bewilligungszeitraum als auch im Weiterbewilligungsverfahren auf sich gestellt, es sei denn sie finden den Weg in das Sozialbüro.

Grundlegende Probleme

- Bewilligungsverfahren ziehen sich Wochen oder Monate hin, weil für die Berechnung notwendige Einkommensbescheide von Behörden (Rentenversicherung, Wohngeld bei Kinderzuschlag) nicht vorliegen. Aber auch ohne die o.g. Problematik ziehen sich Bewilligungsverfahren hin, z.B. mit dem Hinweis auf die Höhe der zu bearbeitenden Anträge. Dies bedeutet, dass die betroffenen Familien manchmal monatelang keine zusätzlichen Leistungen zu ihrem Erwerbseinkommen in Form von Kindergeld und Wohngeld erhalten. Infolgedessen erhalten sie auch keine BuT-Leistungen.
- Grundsätzlich wird für die Berechnung des Kinderzuschlags das Einkommen der letzten 6 Monate zu Grunde gelegt. Gibt es gravierende Einbrüche des Einkommens im Bewilligungszeitraum, so können ergänzend SGB II-Leistungen beantragt werden. Aber fallen bestimmte Einkommen, wie z. B. Elterngeld weg und ist dieser Wegfall nicht so gravierend, dass SGB II-Leistungen beantragt werden können, so wird im Weiterbewilligungszeitraum das höhere Einkommen der letzten 6 Monate für die Berechnung des Kinderzuschlages zu Grunde gelegt. Entsprechend ist der Kinderzuschlag niedriger, als wenn mit dem realen Einkommen im Bewilligungszeitraum berechnet werden würde.
Das Einkommen ist aber de facto niedriger, sodass die reale Zuordnung zu dem zur Verfügung stehenden Einkommen nicht gewährleistet ist.
- Wenn Einkommensnachweise in Form von Bafög, Witwen- oder Waisenrente fehlen, wird der Antrag auf Kinderzuschlag und auch auf Wohngeld nicht bearbeitet. Praxis ist aber, dass andere Sozialleistungen oft verzögert bewilligt werden, weil sich Antragsverfahren wegen fehlender Unterlagen hinziehen. Es vergehen deshalb manchmal Monate, bis alle Ein-

kommensnachweise vorliegen. In vielen Fällen wird deshalb Kinderzuschlag aber auch Wohngeld nicht zeitnah ausgezahlt, sondern rückwirkend nach Monaten als Nachzahlung gezahlt. Die Monate davor hat die Familie kein Einkommen in Form von Kinderzuschlag oder Wohngeld.

- Wenn das Jobcenter oder das Sozialamt die Leistungsberechtigten auffordert, Wohngeld zu beantragen, stellt sich die Frage nach der Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht, die ja bei Bezug von Wohngeld entfällt und nur evtl. in Verbindung mit einem Härtefallantrag gewährt wird. Auch der Münster Pass wird bei Bezug von Wohngeld nicht mehr gewährt. Die geldwerten Nachteile können im Einzelfall sehr hoch ausfallen. Vor allem bei Familien, die regelmäßig mit dem Münster Pass kostengünstig an gesellschaftlichen Aktivitäten teilnehmen, wirkt sich der Wegfall des Münster Passes als besonders großer finanzieller Nachteil aus.
- Geringfügig höheres Einkommen hat Einfluss auf die Zuzahlungsregelungen der Krankenkassen.
- Viele Familien sind nicht darüber informiert, dass sie einen Anspruch auf Wohngeld oder Wohngeld/Kinderzuschlag haben.

Überlegungen

- Sicherstellung der Existenzgrundlage bei Beantragung von Kinderzuschlag und Wohngeld durch zeitige Bearbeitungen. Dies gilt vor allem für Familien, die nicht aus dem SGB II heraus die entsprechenden Anträge stellen, sondern in laufenden Bewilligungsverfahren auf den Kinderzuschlag und das Wohngeld als existenzsicherndes Einkommen angewiesen sind.
- Der Münster Pass müsste auch für Personen ausgestellt werden, die in Münster Wohngeld beziehen und die über kein Vermögen verfügen.

Unterkunftskosten SGB II und SGB XII

Grundlegende Probleme

- Karenzzeiten sind schnell vergangen und die Leistungsberechtigten werden nach wie vor unter großem Druck stehen, adäquaten Wohnraum zu finden.
- Das Problem, was zu tun ist, um angemessenen Wohnraum zu finden und wie das zu dokumentieren ist, bleibt. Dieser Aspekt hat eine besondere Wichtigkeit, da der Nachweis Voraussetzung für eine weitere Bewilligung von unangemessenen Kosten der Unterkunft darstellt und auch in Gerichtsverfahren von entscheidender Bedeutung ist.
- Die Bedeutung der „Notwendigkeit“ eines Umzuges ist vielen Ratsuchenden oft nicht so präsent. Dass nämlich bei einem nicht zugesicherten Umzug - weil dieser von der Behörde als „nicht notwendig“ eingestuft wird - alle umzugsbedingten Kosten, wie Umzugskosten, Kautions-, Renovierungskosten, evtl. Ergänzungsausstattung und Nebenkostennachzahlung, nicht übernommen werden, wissen viele Leistungsbeziehende nicht.
- Die Übernahme von Nebenkostennachzahlungen durch das Amt oder Rückzahlungen von Guthaben an das Amt, sind immer wieder ein wichtiges Thema. Ratsuchende verstehen oft nicht, dass Heiz- und Nebenkosten seitens der Behörde Vorleistungen sind und gegen die tatsächlichen Ausgaben laut Nebenkostenabrechnung des Vermieters gegengerechnet werden. Werden die gebilligten Zahlungen der Behörde nicht korrekt in der Höhe an den Vermieter weitergeleitet, können zusätzliche Zahlungen an den Vermieter anfallen.
- Unbekannt ist die gesetzliche Regelung, dass im Monat anfallender Heiz- oder Nebenkostennachzahlungen auch für Personen ohne Sozialleistungen evtl. ein Anspruch auf Übernahme dieser Nachzahlungen besteht. Bei Antragstellung muss die Behörde (Sozialamt oder Jobcenter) eine Bedarfsberechnung machen, ob eventuell noch ein Anspruch auf Übernahme der Kosten besteht.
- Alleinerziehende sind in der Regel nicht darüber informiert, dass für die Einschätzung der für sie angemessenen Wohnkosten eigens entwickelte Kriterien geprüft werden können.
- Es verbleiben immer noch diejenigen Familien, die seit Jahren beträchtliche Summen zu ihren Kosten der Unterkunft selbst beitragen müssen, dies ist in Anbetracht der prekären Regelsatz-Bedarfslage und der angespannten Wohnungsmarktlage nicht zu akzeptieren. Wir wissen aus

einer internen Untersuchung, dass es in Münster schwierig ist, angemessenen Wohnraum nach sozialhilferechtlichen Rahmenbedingungen zu finden, dies vor allem für Beziehenden von Sozialleistungen.

Überlegungen

- Begrüßenswert wären prozentuale Akzeptanzregelungen in Höhe von ca. 20% bei Erreichen der Grenze der Angemessenheit.
- Die wegen Unangemessenheit gekürzten Mieten sollten, nach Ablauf eines festgelegten Zeitraumes, wieder voll übernommen werden. Nach einem gewissen Zeitraum könnte die Abmahnzeit wieder beginnen. Auf diese Weise würden Mietschulden und evtl. Räumungsklagen vermieden werden. Münster sollte hier all seine rechtlichen und gesetzlichen Möglichkeiten ausschöpfen.
- Eine entsprechende Untersuchung des vorhandenen Wohnraumes, der den Kriterien der sozialhilferechtlichen Angemessenheit in Münster entspricht, wäre zu begrüßen. Hier dürfen nicht nur quantitative Aspekte eine Rolle spielen. Bei dem zur Verfügung stehenden Raumangebot, welches den Angemessenheitskriterien gemäß SGB II und SGB XII entspricht, sollte ein qualitativer Aspekt mit eingebunden werden. Es sollte überprüft werden, ob der vorhandene Wohnraum auch an Leistungsberechtigte des SGB II und SGB XII vermietet wird. (Eine Untersuchung des sich zum Wohnraumangebot 2018 hat ergeben, dass an SGB II/SGB XII-Beziehende nicht vermietet wird, BewerberInnen hatten keine Chance auf die Anmietung dieses Wohnraums, andere Personengruppen wurden vorgezogen.)

Beratungen zum SGB XII/Kapitel 3 und 4

Nachgefragt wurde:

- Angemessenheit der Unterkunftskosten
- Übergang von SGB II zu SGB XII -Leistungen
- Nebenkostenguthaben oder -nachzahlungen
- Umzüge innerhalb und außerhalb von Münster
- Vermögen/Erbschaft
- Bestattungsvorsorge/Bestattungskosten
- Krankenkosten/Mehrbedarf
- Bedarfs- /Haushaltsgemeinschaften/Mischhaushalte.

Grundlegende Probleme

- Veränderungen in ihrer persönlichen und wirtschaftlichen Situation werden von SGB XII-BezieherInnen sehr schnell als Existenzbedrohung eingeordnet.
- Leistungsbescheide zu verstehen ist immer wieder ein Problem, obwohl die Bescheide einfacher aufgebaut sind als die SGB II-Leistungsbescheide, werden sie von Ratsuchenden oft nicht verstanden.
- Die Freibeträge bei Erwerbstätigkeit sind mit 30% des Erwerbseinkommens vergleichbar niedrig zu den Freibeträgen im SGB II. Dies wird sehr wohl von den Leistungsberechtigten wahrgenommen und trifft immer wieder auf verständlichen Unmut.

Überlegungen

- Die persönlichen Kontakte der Behörde zu den Leistungsberechtigten sollten den Charakter von "zugehender Beratung" erhalten, denn wir haben es hier mit einem Personenkreis zu tun, der entweder auf Grund seines Alters oder auf Grund einer Erwerbsminderung bzw. Erwerbsunfähigkeit SGB XII-Leistungen bezieht. Vielen Betroffenen fällt es sehr schwer, offiziell als erwerbsgemindert oder sogar erwerbsunfähig eingestuft zu werden. Zumal, wenn sie auf Grund ihres Alters normalerweise einer Erwerbstätigkeit nachgehen könnten und somit nicht auf die Sozialleistungen angewiesen sein würden, fördert dies Gefühle von Minderwertigkeit.
- Eine Anhebung des Freibetrages in Anlehnung an die SGB II – Regelungen bei Erwerbstätigkeit ist dringend erforderlich.
- Wünschenswert wäre eine terminliche Angleichung der Auszahlungen von Sozialleistungen und Versicherungsleistungen.

Kindergeld

Grundlegende Probleme

- Eine Problematik entsteht, wenn Kinder eine Ausbildung abbrechen oder über einen längeren Zeitraum nicht mehr am Schulunterricht teilnehmen und deshalb zu Unrecht Kindergeld beziehen. Dieses Kindergeld wird vom Jobcenter als Einkommen angerechnet und nachträglich von der Familienkasse zurückgefordert. Die Anrechnung des Kindergeldes wird seitens des Jobcenters nicht zurückgenommen, da ja rechtlich gesehen, Kindergeld erhalten worden ist und deshalb auch rechtmäßig angerechnet wurde.
- Beratung zum Billigkeitserlass war deshalb Thema sowie Weiterleitung und Abzweigung von Kindergeld.
- Die Familienkasse hat eine sehr starre Haltung, was den Billigkeitserlass angeht. Die besonderen familiären Verhältnisse, die zu diesen Rückforderungen geführt haben, werden bei der Bewertung der Billigkeitserlasse überhaupt nicht berücksichtigt.
- Ratenzahlungen werden nicht akzeptiert, allenfalls Verrechnungen mit dem laufenden Kindergeld, Strafverfahren werden eingeleitet und Bußgelder erhoben.

Überlegungen

- Steuerhinterziehung ist ein strafrechtlich relevantes Vergehen. Wenn Firmen mit Millionen Gewinnen involviert sind, stellt sich diese Problematik aber etwas anders dar, als wenn Leistungsberechtigte Kindergeld zu Unrecht erhalten. Hier ist doch eher Verhältnismäßigkeit anzumahnen, da hinter diesem "Vergehen" in der Regel nicht bewusste Steuerhinterziehung steht, sondern die Problematik sich aus den familiären Verhältnissen ergibt. Die familiären Verhältnisse in SGB II- oder SGB XII - Haushalten sind oft angespannt: Das Verhältnis von Eltern zu Heranwachsenden ist u.a. wegen der dauernden finanziellen Engpässe in der Regel nicht von Einvernehmlichkeit und Vertrauen geprägt.
- Hier sollte auf Bundesebene eine Regelung gefunden werden, mit evtl. Fehlverhalten der Familien adäquat umzugehen.

Bildung und Teilhabe /Schwellenhaushalte

Grundlegende Probleme

- Die Voraussetzungen für BuT-Leistungen bei „Schwellenhaushalten“ sind seitens der Leistungsberechtigten leider immer noch nicht so bekannt wie es eigentlich sein müsste. Bei diesen Haushalten, die allein auf Grundlage der BuT-Bedarfe einen Anspruch auf SGB II - Leistungen haben, wird der Anspruch dadurch ermittelt, dass der sozialhilferechtliche Bedarf im Monat der Antragstellung (wenn die Kosten anfallen) dem bereinigten Einkommen gegenübergestellt wird. Wird ein Anspruch ermittelt, so werden die Kosten in voller Höhe berücksichtigt. Fallen mehrere BuT-Ansprüche in einem Monat an, so kann durchaus ein Leistungsanspruch bestehen.
- Für die Bezahlung des Essens an auswärtigen Schulen kann nicht die Münsterland-card eingesetzt werden, hier muss konkret mit der Schule und mit der zuständigen BuT-Sachbearbeitung abgestimmt werden, welcher Abrechnungsmodus gewollt ist. Dies ist eine sehr große Herausforderung für die Eltern, ihren Kostenbeitrag erstattet zu bekommen.

Überlegungen

- Wir gehen davon aus, dass es im Bereich der Schwellenhaushalte eine große Dunkelziffer von potenziell berechtigten Familien gibt, die ihre finanziellen Ansprüche nicht wahrnehmen, weil sie sie nicht kennen. Hier müsste mehr Öffentlichkeit hergestellt werden.

Beratung bei Trennung mit Sozialleistungen

- Hier handelte es sich um Beratungen im Rahmen einer Trennung und um evtl. Ansprüche auf SGB II- oder SGB XII-Leistungen unter den gegebenen Einkommens- bzw. Vermögensvoraussetzungen.
- Besonders wichtig war die Aufklärung der Unterhaltspflichtigen über die Tatsache, dass bei Bezug von Sozialleistungen seitens der Unterhaltsbedürftigen ein Übergang von Unterhaltsansprüchen an die Behörde erfolgt und diese im Rahmen ihrer Befugnisse gesetzliche Unterhaltsansprüche durchsetzt. Diese Erkenntnisse konnten dann auch vereinzelt

in die Unterhaltsabsprachen von Partnern einfließen, sodass Unterhaltsvereinbarungen zustande kamen. Diese Unterhaltsvereinbarungen waren wiederum Basis für die Beantragung alternativer Leistungen zum SGB II oder SGB XII, in der Regel Wohngeld, aber auch Kinderzuschlag. Von vielen Ratsuchenden wurde dies als sehr positiv bewertet. Für eine anwaltliche Vertretung wurden vorbereitende Gespräche geführt.

Weitere Beratungsthemen SGB II/SGB XII

- **Selbstständige im SGB II und SGB XII:** Hier handelte es sich hauptsächlich um die Erstellung von realistischen Einkommensprognosen.
- **Eheähnliche Gemeinschaften:** Bei der Beratung zu der Einstufung in eine „Einstehensgemeinschaft“ lag der Fokus darauf, die Ratsuchenden über die wesentlichen Merkmale dieser Einsatzgemeinschaft aufzuklären, dadurch wurde die eigene Einstufung seitens der Ratsuchenden erleichtert.
- **Stiftungsgelder:** In einigen Fällen wurden Stiftungsgelder beantragt. Die Beantragung von Stiftungsgeldern ist eng geknüpft an konkrete finanzielle Voraussetzungen: Die betroffenen Personen sind erwerbsunfähig, können also keine Freibeträge erwirtschaften und verfügen über kein Vermögen.
- **Elterngeld:** Hier handelte es sich hauptsächlich um die Prüfung der Anrechnung bei SGB II- oder SGB XII - Leistungen.
- **Mehrbedarf SGB II/SGB XII:** Bei einmaligen und wiederkehrenden Bedarfen sowie bei Krankheit wurden Mehrbedarfe geprüft.
- **Wechselmodell SGB II/SGB XII:** Diese Praxis der Betreuung von Kindern bei getrenntlebenden Eltern unterliegt einigen Besonderheiten im Rahmen der Berechnung von Leistungen im SGB II und SGB XII, z. Bsp. bzgl. Mehrbedarf, Kindergeldaufteilung, Unterhalt oder Beantragung von BuT – Leistungen. Dies waren Inhalte der Beratung. Aber auch familiär interne finanzielle Vereinbarungen, wenn keine Sozialleistungen eine Rolle spielten, wurden anhand der Inhalte der Regelbedarfe erörtert.
- **Temporäre Bedarfsgemeinschaften SGB II/SGB XII:** Hier war Schwerpunkt der Beratung, wie oft die Kinder sich jeweils bei den Elternteilen aufhalten und wie dieser Aufenthalt sozialhilferechtlich im SGB II oder im SGB XII tageweise berücksichtigt wird. Aber auch hier wurden, bei Unabhängigkeit von einer Behörde, finanzielle Ausgleiche unter den Eltern mit Hilfe der Anteile in den Regelbedarfen diskutiert, um ein einvernehmliches Arrangement unter den Elternteilen zu erzielen.

Vernetzung/Kooperation/Fortbildung

Auch in 2025 war die gute **Kooperation** mit den MitarbeiterInnen des Jobcenters und des Sozialamtes sehr hilfreich. **Vernetzungspartner** waren außerdem JVA, Malta, Sperre, Beratungsstelle Arbeit, Arbeitskreis Alleinerziehende u.a..

Im Rahmen der Beratungen wurden zahlreiche Beratungsstellen in Münster kontaktiert oder Ratsuchende wurden dorthin weitergeleitet.

Interne **Fortbildungen** bezogen sich hauptsächlich auf die gesetzlichen Regelungen zum Bürgergeld, zum SGB XII, zum Wohngeldgesetz und auch zum Kinderzuschlag.

Schlussbemerkungen

Wir bemühen uns seit Jahren, Menschen in schwierigen finanziellen und sozialen Lebenslagen zu beraten und zu unterstützen, damit diese mit ihrer konkreten Lebenssituation besser umgehen können und Selbstwirksamkeit erfahren

Wir haben viele Veränderungen im Bereich der Gesetzgebung miterlebt, mitgetragen, kritisiert und haben gelernt, mit diesen gesetzlichen Vorgaben bestmöglich die betroffenen Menschen zu beraten.

Die zu erwartenden gesetzlichen Änderungen im Bereich des SGB II im Jahr 2026 geben, wie im Vorwort skizziert, aber in vielerlei Hinsicht Grund zur Sorge. Wir engagieren uns weiter für die Münsteraner BürgerInnen, die von Sozialleistungen leben oder sich mit ihrem Einkommen an der Armutsgrenze bewegen und wir hoffen auf bessere Zeiten und auf politisch konsequente Umsetzung einer Sozialpolitik, die eine Existenzsicherung der finanziell und sozial benachteiligten Menschen unserer Gesellschaft gewährleistet.

Anhang - Beratungsansätze/Beratungsalltag

Im Folgenden werden die Beratungsansätze „Offenheit“, „Bedarfsorientiertheit“, „Freiwilligkeit“ und „Hilfe zur Selbsthilfe“ erläutert. Ein Einblick in den Beratungsalltag soll die Komplexität der Beratung im Sozialbüro verdeutlichen.

1. Beratungsansätze

1.1. Offenheit

Ein hohes Maß an Flexibilität in Bezug auf den Einstieg in oft unerwartete Themenbereiche ist gefordert, darüber hinaus Geduld für die Formulierung des konkreten Problems. Zeit nehmen, Zuhören, ernst nehmen, das sind prägende Merkmale, die eine offene, akzeptierende Beratung ausmachen. Lebens- und Berufserfahrung der sic-MitarbeiterInnen erleichtern den Zugang zu schwierigen Persönlichkeiten und schaffen die notwendige Gelassenheit, um mit negativen Gemütszuständen, Hilflosigkeit oder Existenzängsten der Ratsuchenden umzugehen.

Grundsätzlich muss geprüft werden, ob die Beratungen selbst durchgeführt werden können, an die Beratungsstelle Arbeit im cuba vermittelt wird oder an andere, externe Beratungsstellen. Hierbei ist die enge und langjährige Vernetzung mit Beratungsstellen in Münster sehr hilfreich.

1.2. Bedarfsorientiertheit:

Beratungsnachfragen können sehr unterschiedlich ausfallen und werden entsprechend ihrer Nachfrage bedient, über kurze Informationen hin zu komplexen Fragestellungen.

Einige Beratungen sind einmalig, einige sind wiederkehrend und andere wiederum sehr intensiv, wöchentlich oder in sehr kurzen Zeitabständen, bis zur Lösung des Problems. Das Spektrum der Beratungsnachfragen wird mit der Darstellung von Beratungsinhalten in diesem Bericht sehr deutlich.

Wichtig ist hierbei, dass lediglich die konkreten Bedarfe bedient werden, die von den Ratsuchenden selbst formuliert werden oder herausgearbeitet werden. Alle anderen Bereiche bleiben unberührt. Problembereiche, die in der Beratung auffallen, können angesprochen werden und es kann Hilfe angeboten werden. Kommen aber seitens der Ratsuchenden Zeichen, dass diese Bereiche keine aktuelle Relevanz haben, so ist dies wegweisend für die Beratungsinhalte.

1.3. Freiwilligkeit:

Das Angebot des Sozialbüros wird seit langen Jahren sehr gut angenommen. Menschen wollen in der Regel ihre Angelegenheiten klären und auch ein finanzielles Gleichgewicht herstellen. Angebote auf freiwilliger Basis bedeuten aber nicht nur, dass die Ratsuchenden aus eigener Entscheidung heraus zu uns kommen, sondern auch, dass sie selbst entscheiden, ob ihre Beratungsnachfrage adäquat beantwortet wird. Dies schafft Achtung und Respekt. Ratsuchende wissen es sehr zu schätzen, wenn ihnen auf diese Art und Weise begegnet wird. Achtung und Respekt sind Voraussetzungen für eine vertrauensvolle Beziehung im Beratungsprozess. Nur so können authentische Ziele formuliert, umgesetzt und überprüft werden.

1.4. Hilfe zur Selbsthilfe:

Durch eine Beratung müssen Ratsuchende in die Lage versetzt werden, zukünftig weitestgehend eigenständig die Angelegenheit, welches Thema der Beratung war, zu erledigen. Kommen Ratsuchende in die Beratung, so besteht zunächst ein Missverhältnis zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden: Die Ratsuchenden fragen um Hilfe, die BeraterInnen geben die Hilfe, also Unwissenheit gegen Wissen.

Die Beratung ist erfolgreich verlaufen, wenn die BeraterInnen in der Lage sind, sich so auf das konkrete Problem oder die Problemstellungen der Ratsuchenden einzustellen, dass diese mit dem neu gewonnenen Wissen einen Weg aus ihrem Problem herausfinden. In diesem Moment entscheiden die Ratsuchenden, inwieweit die Beratung in ihren Lebensalltag und in ihre Handlungsmöglichkeiten eingebunden werden kann. Denn hier erfolgt Handlung aus eigener Erkenntnis und nicht aus Zwang. Ist dies der Fall, so wird ein freiwilliges Angebot gerne angenommen, restriktive und sanktionsbehaftete Methoden erübrigen sich.

Um dieses Prinzip zu praktizieren, müssen BeraterInnen methodisch sehr viel Wert darauflegen, dass Ratsuchende verstehen, reflektieren und auch eigenständig denken. Zugegebenermaßen gibt es auch Fälle, in denen die BeraterInnen selbst direkt eingreifen, um Probleme zu lösen. Grundsätzlich muss aber eine Einbindung der Ratsuchenden in das Verfahren der Problemlösung erfolgen. Was bedeutet dies nun konkret für die Arbeitsabläufe innerhalb der Beratungen?

Zunächst einmal ist ein gutes Einschätzungsvermögen gefragt, die BeraterInnen sind mit den unterschiedlichsten intellektuellen Ebenen konfrontiert. Wird in einem Fall eine Erklärung rasch aufgenommen und umgesetzt, so kann diese in einem anderen Fall völlig das intellektuelle Niveau verfehlen und ganz andere Erklärungsstrategien nötig machen.

Die Ratsuchenden müssen entsprechend ihrer allgemeinen Bildung und ihrer Kenntnisse beraten werden.

In vielen Fällen ist Geduld gefragt, BeraterInnen dürfen sich nicht vom eigenen Wissenshorizont beeinflussen lassen, manchmal müssen Vorgänge wiederholt erklärt werden, damit sie verstanden und nachvollziehbar werden.

Auch der Zeitfaktor spielt eine große Rolle, denn wenn BeraterInnen Vorgänge genau erklären, kostet dies natürlich mehr Zeit, als wenn die BeraterInnen selbst handeln würden.

Im Folgenden soll deshalb verdeutlicht werden, was es bedeutet, bei den einzelnen Beratungsthemen den Beratungsansatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu praktizieren.

1.4.1 Hilfe zur Selbsthilfe:

Leistungsbescheide/Bedarfe und Einkommen

- Die Leistungsbescheide werden Schritt für Schritt erklärt
- Bedarfsberechnungen gemäß SGB II oder XII werden Schritt für Schritt unternommen (eigene Formblätter)
- Bereinigung des Einkommens wird in einzelnen Schritten unternommen (eigene Formblätter)

Ziel: Die Ratsuchenden sollen ihre Bescheide nachvollziehen können.

Kinderzuschlag und Wohngeld (Rechenschritte)

- SGB II-Berechnung für Plausibilität wird durchgeführt
- Kinderzuschlag-Berechnung: Regelsatz, Kosten der Unterkunft, Bemessungsgrenze, Anrechnung Einkommen, Zahlbetrag
- Wohngeld-Berechnung, Zahlbetrag
- Plausibilitätsberechnung, ob mit Kinderzuschlag, Wohngeld und bereinigtem Einkommen der SGB II-Satz erreicht wird (eigene Formblätter)

Ziel: Die Ratsuchenden sollen die Berechnungen nachvollziehen können.

Vorläufige Bewilligungen, Abschließende Entscheidungen

- Vorläufige Bewilligung, Änderungsbescheide und Abschließende Entscheidung werden nach dem zu Grunde gelegten Einkommen verglichen. Auf Basis des korrekten Einkommens wird die Höhe der Rückforderung bzw. der Nachzahlung in der Abschließenden Entscheidung überprüft (eigene Formblätter).

Ziel: Die Ratsuchenden sollen in die Lage versetzt werden, Rückzahlungen oder Nachzahlungen ungefähr nachzurechnen. Mit Blick auf den

kommenden Bewilligungszeitraum müssen sie einschätzen lernen, ob sie mit Rückzahlungen rechnen müssen oder Nachzahlungen zu erwarten haben.

Aufhebungs- und Erstattungsbescheide

- Erklärung der rechtlichen Schritte: Anhörung, Bescheid, Widerspruch, Widerspruchsbescheid, Klageverfahren
- Beratungshilfe/Prozesskostenhilfe
- Klärung nach § 48 SGB X, 45 SGB X in Verbindung mit 50 SGB X, § 24 SGB X
- Bei schuldhaftem Verhalten Erörterung der Folgen, z. Bsp. Bußgeld
- Überprüfung der Höhe der Rückforderungen

Ziel: Umgang mit dem Verfahren an sich

2. Beratungsalltag

Einfache Beratungszahlen oder Aufreihung von Beratungsschwerpunkten spiegeln nicht wieder, welcher zeitliche und persönliche Einsatz oft nötig ist, um die in Zahlen belegte Beratungsarbeit zu leisten. Deshalb soll an dieser Stelle einmal skizziert werden, mit welchen Handlungsabläufen die Beratungszahlen in Verbindung gesetzt werden können.

Wir unterscheiden grundsätzlich zwischen:

- **A Ausführliche Beratungen** und
- **B Kurzberatungen – persönlich oder telefonisch**

A Ausführliche Beratungen sind diejenigen Gespräche, die zielgerichtet sind auf eine Lösung des vorgetragenen Problems oder zumindest auf Teillösungen mit inhaltlichen und zeitlichen Absprachen.

Ausführliche Beratungen finden statt in Form von:

- Gesprächen nach Termin
- Gesprächen in den offenen Sprechstunden
- Telefonberatungen

Gespräche nach Termin stehen oft im Zusammenhang mit Vorbereitungs- oder auch Nachbereitungszeiten.

In den Gesprächen werden z. Bsp.:

- Bescheide (Wohngeld, Kinderzuschlag, SGB XII, SGB II) geprüft, Probleme eingeordnet und Lösungswege gesucht.

- Bescheide erläutert. Komplizierte Rechengvorgänge müssen dazu auf einem einfachen Niveau erklärt werden, um den Ratsuchenden die wesentlichen Aussagen der Bescheide verständlich zu vermitteln: Z. Bsp. die Verteilung des Einkommens innerhalb der Bedarfsgemeinschaft mit erwachsenen Kindern (SGB II) und die daraus entstehenden Einkommensüberhänge zu erklären, sind in diesem Zusammenhang schwierige Aufgaben.
- Rückforderungen aus „vorläufigen Bewilligungen“ bzw. „abschließenden Entscheidungen“ geprüft. Dazu müssen sämtliche Bescheide aus dem Zeitraum (bis zu 6 Bescheide manchmal) daraufhin geprüft werden, welcher Bescheid das korrekte Einkommen zu Grunde gelegt hat, welcher Auszahlungsbetrag deshalb korrekt wäre, welcher Betrag ausgezahlt wurde und welche Beträge evtl. nachträglich gezahlt worden sind. Dazu müssen die Kontoauszüge des ganzen Zeitraumes überprüft werden.
- Rückforderungen bei Wohngeld und Kinderzuschlag geprüft. Dazu müssen Berechnungen nachvollzogen werden. Dieses Nachvollziehen erfordert oft zeitintensive Beschäftigung mit dem Fall, Nachfragen bei den Ratsuchenden per Telefon oder auch bei der Behörde sind erforderlich.
- Übernahmen von Nebenkostennachzahlungen für Betriebs- und Heizkosten durch das Jobcenter oder das Sozialamt überprüft.
- Widerspruchsverfahren erläutert oder Telefonate mit Ämtern geführt.

Offene Sprechstunden finden einmal wöchentlich, jeweils 4 Stunden, statt. In diesen Beratungsgesprächen geht es hauptsächlich darum, die Problemschwerpunkte schnell zu erkennen, Handlungsoptionen zu entwerfen und ein gemeinsames Vorgehen oder Termine abzusprechen. Aus dieser offenen Sprechstunde entwickeln sich oft Termine zur Prüfung von Bescheiden, Rückforderungen oder zur Klärung anderer Themen, die oben beschrieben worden sind. In der vorgegebenen Beratungszeit der Offenen Sprechstunde ist es in der Regel nicht möglich, vollständige Lösungen von gravierenden Problemen herbeizuführen. Auch müssen während oder nach den offenen Sprechzeiten Telefonate mit dem Amt oder mit den Leistungsberechtigten geführt werden.

Telefonberatungen sind in der Regel eine Herausforderung für die Beraterinnen, da der persönliche Kontakt fehlt. Sollen in einer Telefonberatung die oben genannten Schritte zur Klärung eines Problems unternommen werden, bedeutet dies eine besondere Ansprache der Ratsuchenden durch die BeraterInnen, um Sachverhalte verständlich zu machen. Geduld und pädagogisches Handeln ist hier gefragt.

B Kurzberatungen sind diejenigen Gespräche, in denen Probleme schnell erfasst und eingeordnet werden müssen. Sie fließen immer wieder, nicht geplant, in den Arbeitsalltag mit ein. Immer dann, wenn es notwendig ist, zeitnah zu einer Handlungsoption zu gelangen, müssen diese Gespräche in den Tagesablauf mit eingebunden werden.

In diesem Zusammenhang werden kurzfristige Handlungsoptionen mit Ratsuchenden abgesprochen, Termine werden vergeben oder gegebenenfalls zeitnah weitervermittelt.

Diese Form der Kontakte erfordert ein hohes Maß an Konzentration und Gesprächstechnik, um dem enormen psychischen Druck durch die Ratsuchenden entgegenzuwirken und positive Impulse zu geben.

Deshalb besteht eine wichtige Aufgabe des sic darin:

- mit Blick darauf zu beraten, dass die Ratsuchenden zunächst einmal selbst versuchen, Schritte zur Klärung ihres Problems einzuleiten,
- Erläuterungen zum weiteren formalen Vorgehen zu geben oder auch nur zu beruhigen oder zu besänftigen,
- Informationen kurz und bündig zu erteilen oder
- Anfragen zu Hilfemöglichkeiten durch andere Beratungsstellen zu beantworten.

Kurzberatungen finden meist unangemeldet, persönlich oder am Telefon statt. Höfliches und akzeptierendes Auftreten seitens der sic MitarbeiterInnen, trotz hohem Arbeitsdruck, ist immer prägend für das Handeln.

Team – Sitzungen

Zur inhaltlichen und organisatorischen Abstimmung der Arbeit finden regelmäßig wöchentliche Teamsitzungen statt.

Fortbildungen, intern und extern.