

Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Die Neubeginn gGmbH engagiert sich als gemeinnütziger Träger der Freien Wohlfahrtspflege im Bereich der Wohnungslosenhilfe. Sie berät und unterstützt Menschen in Not, mit sozialen Schwierigkeiten und bei bestehender bzw. drohender Wohnungslosigkeit.

Auf Grundlage der §§ 67/68 SGB XII und mit dem Land Berlin geschlossener Vereinbarungen gem. § 75 Abs. 3 SGB XII konnte die Neubeginn gGmbH in 2020 folgende Leistungsangebote mit nachstehenden Platzkapazitäten anbieten:

- **Betreutes Gruppenwohnen (BGW),**
 - mit 45 Betreuungsplätzen
- **Betreutes Einzelwohnen (BEW)**
 - mit 30 Betreuungsplätzen,
- **Wohnungserhalt und Wohnungserlangung (WuW)**

Bei den Leistungsangeboten handelt es sich um ambulante Unterstützungsangebote als Hilfe zur Selbsthilfe bzw. als Reintegrationshilfe für den Personenkreis nach § 67 SGB XII ab 18 Jahren.

Die Unterstützungsangebote werden in Form von Information, Beratung, Anleitung und Unterstützung sowie motivationalen Hilfen durch sozialarbeiterische/sozialpädagogische Fachkräfte erbracht und beinhalten u.a.:

- Bereitstellung von Wohnraum für die Dauer der Maßnahme
- Beratung und Hilfestellung bei der Suche, Anmietung und mietvertraglichen Sicherung von eigenem Wohnraum und dessen Erhalt
- Beratung und Anleitung bei der finanziellen Existenzsicherung, bei der Budgetplanung und Geldeinteilung
- Verschaffen eines Überblicks über Schulden, Sortierung von Unterlagen und Hilfestellung bei der Schuldenregulierung ggf. Überleitung in Schuldnerberatung
- Hilfestellung bei der Beschaffung von Dokumenten und Nachweisen, beim Stellen von Anträgen
- Information und Beratung in gesundheitlichen Fragen (gesunde Lebensführung, Gesundheitsvorsorge, Anbindung an Gesundheitsversorgung und Angebote der Suchthilfe)
- Information, Beratung und Unterstützung bei der Integration ins Erwerbsleben
- Anleitung und Unterstützung bei der Alltagsorganisation und eigenständigen Lebensführung
- Beratung und Anleitung im Umgang mit Ämtern und Behörden
- Information zu Leistungsansprüchen: Beratung, Anleitung und Antragstellung
- Beratung und Unterstützung in der Klärung rechtlicher Fragen (offene Strafverfahren)
- Hilfe bei der Durchsetzung rechtlicher Leistungsansprüche.

Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Entwicklung der Organisation im Jahr 2020

Die Neubeginn gGmbH richtete ihre Arbeit im vergangenen Geschäftsjahr auf die Erreichung folgender Zielsetzungen aus:

- **kontinuierliches Vorhalten bedarfsgerechter Angebote in der Wohnungslosenhilfe trotz Corona-Pandemie**
- **Sicherung des Wohnungsbestandes**
- **Verstetigung der Teamentwicklung**

Die Neubeginn gGmbH konnte in 2020 ihre Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Berliner Kostenträger in den Sozialen Wohnhilfen und Jobcentern wie in den Vorjahren verstetigen und fortsetzen. So wurden die Angebote der Neubeginn von allen Berliner Sozialen Wohnhilfen nachgefragt, insbesondere von den Mitarbeitenden der sozialen Wohnhilfen Berlin Reinickendorf, Charlottenburg-Wilmersdorf und Tempelhof-Schöneberg. Eine Zunahme in der Zusammenarbeit mit dem Bezirk Spandau ist hier positiv hervorzuheben. Die Kooperation mit Kostenträgern außerhalb von Berlin konnten wir ebenfalls erweitern.

Die konsequente Umsetzung unseres Leistungsanspruches individuelle und innovative Lösungsstrategien gemeinsam mit den Hilfesuchenden zu erarbeiten, auf Veränderungen in den Fallverläufen flexibel zu reagieren und diese transparent an die Kostenträger zu kommunizieren, hat unsere fachliche Reputation gestärkt. Im Ergebnis bedeutete dies auch im Jahr 2020, dass die **Neubeginn gGmbH bei schwierigen Fallverläufen von den Sozialleistungsträgern als zuverlässiger Partner** wahrgenommen und zu Rate gezogen wurde.

Die seit Mitte März 2020 andauernde **Corona-Pandemie mit Total-Lockdown, Teilöffnungen und erneutem Lockdown** zeigte anhaltende gesamtstädtische Auswirkungen auf die Arbeit in der Wohnungslosenhilfe.

Für die Neubeginn gGmbH und deren Mitarbeiter*innen auf allen Ebenen war der 1. Lockdown mit einer Vielzahl von neuen ad hoc umzusetzenden Anforderungen, sowohl organisatorisch als auch inhaltlich, verbunden. Dies erstreckte sich über die Beschaffung von Masken, Desinfektionsmittel, dem hygienegerechten Umbau der Arbeitsplätze durch Trennwände bis hin zur Neustrukturierung der Arbeit mit Wechselschichten, veränderter Kommunikation, wie Teamsitzung unter strengsten Hygieneauflagen, Terminierung von Beratungsterminen und vermehrten Hausbesuchen zur Kontaktaufrechterhaltung zu den Leistungsempfänger*innen.

Wichtige Kontakte zu den Mitarbeiter*innen der sozialen Wohnhilfen waren plötzlich nicht mehr erreichbar. Der Lockdown bedingte „Stillstand“ führte zu einer wirtschaftlich mehr als schwierigen Situation durch einerseits eine Unterauslastung unserer Betreuungsplätze. Andererseits stockte die Bearbeitung noch ausstehender Kostenübernahmen bzw. von Neuanträge in den Sozialämtern. Dies hatte zur Folge, dass auch die Kostenübernahmen für die Kosten der Unterkunft in mehreren Fällen durch die Jobcenter nicht bearbeitet wurden und damit der Geldfluss für erbrachte Leistungen „stockte“.

Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Die pandemiebedingten Einschränkungen führten zwangsläufig zu einer **veränderten Arbeitsweise** der Kostenträger. Sowohl bei den Sozialen Wohnhilfen als auch in den Jobcentern wurde der **Publikumsverkehr stark bis ganz eingeschränkt**, persönliche Vorsprachen waren und sind nur im Einzelfall überhaupt möglich. Die telefonische Erreichbarkeit war zudem zeitweise einfach nicht gegeben bzw. schleppend über Callcenter möglich. Korrespondierend mit dieser Entwicklung passte die Neubeginn gGmbH ihre Arbeitsweise an und kommunizierte vermehrt schriftlich und detaillierter als bisher. Andererseits entwickelte sich eine zum Teil deutlich schnellere Reaktionszeit bei den Jobcentern, Anliegen in kürzester Zeit zu beantworten und zeitnah zu bearbeiten.

In Kumulation aller einzelnen Faktoren stand die Neubeginn gGmbH als kleine gemeinnützige Organisation ohne nennenswerte Rücklagen im März/April 2020 vor einem ernst zu nehmenden Liquiditätseingpass – unsere Verbindlichkeiten (Miete, Personal, Verbindlichkeiten Versorger etc.) waren nicht umfänglich gedeckt. Die Neubeginn gGmbH befand sich in einer durch COVID 19 bedingten existenzbedrohlichen Wirtschaftslage.

Vor diesem Hintergrund haben wir im Rahmen des Programms Soforthilfe Corona (Zuschuss) der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe des Landes Berlin und der Bundesrepublik Deutschland einen Zuschuss – Corona Soforthilfe bei der Investitionsbank Berlin in Höhe von 15.000,00 € beantragt und am 07.04.2020 erhalten. Mit Zahlung der Soforthilfe entspannte sich die wirtschaftliche Situation wieder etwas.

Zur Verbesserung der wirtschaftlichen Situation wurde durch die Neubeginn gGmbH ein Maßnahmenpaket entwickelt, um einerseits die Zugänge zum Leistungsangebot für Leistungsberechtigte wieder valide herzustellen und andererseits die Kostenübernahmen abrechnungstechnisch zu generieren. Die eingeleiteten Maßnahmen waren in ihrer Wirkung sehr erfolgreich. Im Ergebnis konnten wir ab Mai 2020 wieder in Abstimmung mit den Kostenträgern einen Anstieg von Aufnahmen in unsere Hilfeangebote verzeichnen.

Insgesamt hatten sich alle Organisationen und Institutionen der Wohnungslosenhilfe im Mai 2020 unter den neuen Rahmenbedingungen, die mit der Pandemie einhergingen, mehr oder weniger arbeitstechnisch neu organisiert. Die notwendige enge Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern war, wenn auch anders, wieder möglich und gesichert.

Die **Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern** angrenzender Fachgebiete wie Sucht- und auch Schuldnerberatungsstellen gestaltet sich seit Beginn der Corona-Pandemie **schwieriger**, da persönliche Beratungen größtenteils nicht möglich waren. Anbindungen an Beratungsstellen dauerten länger und auch telefonische Beratungen führten nicht immer zum angestrebten Ziel.

Mit diesen veränderten Bedingungen einhergehend **passte die Neubeginn gGmbH ihr Betreuungskonzept flexibel an** und **verstärkte die sozialpädagogische Betreuungskomponente**. Die motivationale Stärkung verbunden mit psychosozialer Stabilisierung nahm ei-

g

Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

nen großen Teil in der täglichen Arbeit mit den Leistungsempfänger*innen ein, damit sie ihre angestrebten Ziele weiterhin im Blick behielten.

Eine fortwährende und redundante Aufklärungsarbeit über die aktuell geltenden Corona-Maßnahmen, die Infektionskrankheit selbst, ihren Verlauf, aktuelle Entwicklungen, wie den Lockdown und dessen Auswirkungen, bestimmten den Arbeitsalltag der Neubeginn in 2020.

In Zeiten sich häufig verändernden Rahmenbedingungen war es dem Team der Neubeginn gGmbH in 2020 besonders wichtig das **Beratungsangebot dennoch kontinuierlich vorzuhalten** und auch **offene Sprechstunden unter Einhaltung von Hygienestandards** weiterhin für unsere Klientel anzubieten. Dieses Signal wurde sowohl von den Hilfesuchenden als auch Kostenträgern und Kooperationspartnern positiv wahrgenommen.

Insgesamt konnte die Neubeginn 2020 trotz schwieriger Phasen das Niveau an Betreuungskapazitäten aus dem Vorjahr halten. Der Wohnungsbestand als Grundlage der Leistungserbringung blieb konstant. Mit 13 BGW-Wohnungen konnten 45 Plätze angeboten werden. Im Betreuten Einzelwohnen boten wir dank einer weiteren Anmietung insgesamt 15 Plätze in Trägerwohnungen an und darüber hinaus 19 in eigenem Wohnraum.

Den positiven Trend aus 2019 von Vermittlungen einer Vielzahl von Klienten in eigenem Wohnraum konnten wir in der zweiten Jahreshälfte 2020 fortsetzen. Hier führten nicht nur Angebote aus dem Geschützten Marktsegment, sondern auch vielfach beharrliche und kontinuierliche Wohnungssuche zur Anmietung von eigenem Wohnraum.

Gestützt wurde diese Entwicklung von einem Team an Mitarbeitenden der Neubeginn gGmbH, welches aus erfahrenen Mitarbeitern aber auch neuen Fachkräften bestand. Langjährig bewährte Strukturen und ein stringenter Einarbeitungsprozess führten letztlich zu einem stabilen Team.

Die beschriebenen Entwicklungen führten zu insgesamt 110 betreuten Fällen in 2020.

Die Fallverteilung für 2020 stellte sich im Einzelnen wie folgt dar:

Betreute Fälle

	2018	2019	2020
BGW	72	55	62
BEW	40	38	47
WuW	9	9	1
Gesamt	121	102	110



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Belegungstage Gesamt

	2018	2019	2020
BGW	14.040	13557	13.289
BEW	6.407	7.664	8.172
WuW	1.205	1.071	169
Gesamt	21.652	22.292	21.630

Abgeschlossene Maßnahmen

	2018	2019	2020
BGW	34	23	29
BEW	24	21	25
WuW	5	9	0
Gesamt	63	53	54

Von den insgesamt 54 abgeschlossenen Maßnahmen konnten im Zeitraum 2020 insgesamt 45 Maßnahmen erfolgreich, gemessen an den vereinbarten Hilfezielen, beendet werden.

Für die Leistungsangebote der Neubeginn sieht dies im Einzelnen wie folgt aus:

Betreutes Gruppenwohnen

- 29 abgeschlossene Maßnahmen, davon 21 mit Erfolg, gemessen an den vereinbarten Hilfezielen
- Damit konnte ein leichter Anstieg im Vergleich zum Vorjahr erzielt werden.

Betreutes Einzelwohnen

- In 2020 konnte eine 96%ige Erfolgsquote verzeichnet werden.
- 25 abgeschlossene Maßnahmen, davon 24 mit Erfolg, gemessen an den vereinbarten Hilfezielen (eigene Wohnung bzw. Sicherung des eigenen Wohnraums).

Wohnungserhalt und Wohnungserlangung

- keine beendete Maßnahme in 2020.

Im Betreuten Gruppenwohnen gab es wie im Vorjahr schwierige Fallkonstellationen, die in acht Fällen zu einer vorzeitigen Beendigung der Maßnahme, veranlasst seitens der Neubeginn gGmbH oder auch der Kostenträger, geführt hat. Im Sinne einer nachhaltigen Hilfe und Unterstützung ist hervorzuheben, dass über vierzig Prozent unserer abgeschlossenen Maßnahmen zu einem Leben in eigenem Wohnraum geführt haben.



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Zusammenfassend lag die Erfolgsquote der Neubeginn in 2020 unter Einbeziehung aller Leistungsangebote bei 83 Prozent, so dass wir das Vorjahresniveau trotz der erschwerten Rahmenbedingungen durch die Corona-Pandemie halten konnten.

Die Nachfrage nach Plätzen im Betreuten Gruppen- und Einzelwohnen war nach wie vor hoch.

Die Platzkapazitäten sowie der Wohnungsbestand sahen in 2020 wie folgt aus:

	2018	2020
BGW	53 Plätze	45 Plätze
BEW	14	15
	16 Plätze in eigener Wohnung	27 Plätze in eigener Wohnung
WuW	9	1
Gesamt	92	88

Entwicklung Wohnungsbestand der Trägerwohnungen

	2018	2019	2020
BGW	15	13	13
BEW	14	14	15
Gesamt	29	27	28

Die beschriebenen Platzkapazitäten konnten wir auf der Grundlage langjähriger und stabiler Kooperationsbeziehungen mit privaten Vermietern/Vermietungsgesellschaften vorhalten und eine Neuanmietung im Betreuten Einzelwohnen generieren.

Personalstruktur

Die Teamentwicklung der Neubeginn gGmbH durchlief im vergangenen Jahr abermals einen **dynamischen Prozess**. Die sozialpädagogischen Fachkräfte, die seit Herbst 2019 das Team verstärkten, wurden stufenweise eingearbeitet und ergänzten das bestehende Team mit ihren unterschiedlichen Erfahrungen. Die Teambelastung konnte dadurch im ersten Quartal 2020 reduziert werden.

Die Corona-Pandemie ab Ende des ersten Quartals 2020 stellte alle Mitarbeitenden der Neubeginn gGmbH vor neue Herausforderungen sowohl in der Arbeitsorganisation, in der Kommunikation als auch im Betreuungskontext.



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Es ergaben sich **umfangreiche organisatorische Änderungen**. Aus Gründen des Infektionsschutzes wurden in den Räumen der Neubeginn bauliche Veränderungen vorgenommen und ein Hygienekonzept erarbeitet und umgesetzt. Als weitere Präventionsmaßnahme wurden Arbeitszeitmodelle kombiniert aus Bürozeiten und verstärktem Kontakt zu den Hilfesuchenden außerhalb der Büroräume initiiert. Über mehrere Wochen bestand eine Teamteilung, was einen kommunikativen Mehraufwand für alle Teammitglieder mit sich brachte. Die gegenseitige Unterstützung, das Übernehmen verschiedenster Aufgaben und auch das flexible Reagieren waren besonders in 2020 für die Teamarbeit und Teamentwicklung prägend. Obwohl im Ergebnis nicht alle neuen Mitarbeitenden dauerhaft für die Neubeginn gewonnen werden konnten, so ist ein stabiles und gewachsenes Team entstanden.

Der **technische Dienst** der Neubeginn sah sich mit **pandemiebedingten Einschränkungen** in der Materialbeschaffung und zudem erschwerten Bedingungen durch Hygieneauflagen bei Instandhaltungen/Renovierungen in unseren Trägerwohnungen konfrontiert. Dies brachte zeitliche Verzögerungen in der Erledigung anstehender Reparaturen und auch Renovierungen von Zimmern/Wohnungen nach Auszug der Klienten mit sich. Dennoch gelang es der Neubeginn wie in den vorangegangenen Jahren auf Havarien und Notfälle gewohnt schnell und flexibel zu reagieren.

Die Geschäftsführung der Neubeginn gGmbH hatte Herr Lehmann-Ehlert inne, wodurch die personelle Trennung zwischen Geschäftsführung und Gesellschafter mit Aufsichtsfunktion der Neubeginn gewahrt blieb.

Personalstruktur per 31.12.2020

Geschäftsführung	1
Fachleitung	1
Sozialpädagogisches Personal	6
Verwaltungspersonal	1
technischer Dienst	1
Gesamt	10
davon in Vollzeit	6
davon in Teilzeit	4

Herausforderungen der Neubeginn im Jahr 2020

Kostenträger - Soziale Wohnhilfen

Die Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit den Kostenträgern korrespondieren stark mit der veränderten Situation im Land Berlin seit Beginn der Corona-Pandemie im März 2020 und beziehen sich vielfach auf die **veränderte Erreichbarkeit**. Die Sozialen Wohnhilfen passten ihre Strukturen pandemiebedingt an, das heißt sie schränkten ihre Sprechstunden vor Ort stark ein, **persönliche Gespräche** waren und sind **nur im Einzelfall nach Abspra-**



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

che möglich. Zudem rotiert die Anwesenheit der Mitarbeitenden im Büro. Die Kommunikation mit den Mitarbeitenden der Sozialen Wohnhilfen findet daher verstärkt per E-Mail und Telefon statt. Gespräche für eine Hilfebedarfsermittlung aber auch Verlängerungen von Maßnahmen finden nur vereinzelt persönlich statt. Hier ist eine kurzfristige telefonische Abstimmung größtenteils gegeben. Mehrfach wurde in 2020 aber auch nach Aktenlage entschieden. Hinzu kam die weiterhin angespannte Personalsituation und hohe Arbeitsbelastung in einigen Sozialen Wohnhilfen.

Für den Aufnahmeprozess und bei Verlängerungen von Hilfemaßnahme bedeutete dies, unser Augenmerk **verstärkter auf eine schlüssige und aussagekräftige schriftliche Antragstellung** zu richten, damit Hilfemaßnahmen wie beabsichtigt initiiert bzw. fortgeführt werden konnten. Zudem fungierten wir vermehrt als Vermittler zwischen den Mitarbeitenden der Kostenträger und dem Hilfesuchenden. Hier galt es Überzeugungsarbeit zugunsten von Leistungsberechtigten zu leisten. Wir erlebten aber auch, dass die Neubeginn gGmbH gerade auch bei schwierigen Fallkonstellationen als fachlich hochgeschätzter Partner gewählt wurde.

Aus dieser Gesamtsituation resultierend ergaben sich zum Teil mehrwöchige Verzögerungen in der Erstellung von Kostenübernahmen. Da die Zahlung der Kosten der Unterkunft teilweise an die Kostenübernahme der Sozialen Wohnhilfe gekoppelt sind, kam es hier zu partiellen Liquiditätsbelastungen, die es auszugleichen galt.

Trotz dieser benannten Herausforderungen nahmen wir die **Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Kostenträger konstruktiver, enger und mehr denn je auf Augenhöhe** wahr. Anpassungen von formulierten Hilfezielen wurden wohlwollend geprüft, je transparenter und nachvollziehbarer wir sie im Vorfeld erläuterten.

Kostenträger - Jobcenter

Coronabedingt fand die **Korrespondenz mit den Mitarbeitenden der Jobcenter verstärkt per E-Mail oder auch Telefon** statt. Persönliche Vorsprachen zur Einholung von notwendigen Zusicherungen für die Unterkunft in der Trägerwohnung waren nicht mehr möglich. Der Publikumsverkehr wurde auch in den Jobcentern auf ein Minimum reduziert. So reichten wir die Antragsunterlagen ausschließlich per E-Mail oder Post ein.

Die **Zusammenarbeit mit den Leistungsabteilungen der Jobcenter** nahmen wir **effektiver** als im Vorjahr wahr, da unsere Anfragen teilweise innerhalb kürzester Zeit bearbeitet wurden. Die Klärung von offenen Fragen fand unkompliziert per E-Mail und auch vermehrt telefonisch statt. Auch hatten wir den Eindruck, dass die Mitarbeitenden durch den fehlenden Publikumsverkehr mehr zeitliche Kapazitäten zur Erstellung und Klärung von Bescheiden hatten. Fehlende Unterlagen konnten wir problemlos per E-Mail nachreichen. Gegenteiliges erlebten wir in Einzelfällen in Bezug auf die Bewilligung von Mietkautionen. Deren Bescheidung erfolgte mitunter erst mehrere Monate nach dem Einzug unserer Betreuten.



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Die Kontakte zwischen unseren Leistungsempfängern und ihren zuständigen Arbeitsvermittlern und Fallmanagern gestalteten sich schwieriger, da sie oft nur vereinzelt stattfanden. Telefonisch vereinbarte Termine nahmen wir als sehr kurzfristig vereinbart und oft wenig zielführend wahr. Zum einen kam es zu Informationsverlusten durch den fehlenden Zugriff der Mitarbeitenden auf entsprechende Systeme, dadurch mussten Unterlagen unsererseits doppelt versandt werden. Zum anderen erlebten wir eine geringere Kompromissbereitschaft seitens der Arbeitsvermittler auf die Bedürfnisse der Betreuten einzugehen. Verständnis für Fristversäumnisse war aber auch hier festzustellen. Durch die coronabedingte veränderte Zusammenarbeit war die Entwicklung tragfähiger beruflicher Perspektiven kaum möglich, was oft zu Frustrationen bei den Leistungsempfängern führte.

Leistungsempfänger

Unsere Hilfe- und Unterstützungsangebote wurden auch in 2020 überwiegend von männlichen Hilfesuchenden im Alter zwischen 21 und 30 Jahren nachgefragt, ca. ein Fünftel der von uns betreuten Personen war weiblich.

Allen Leistungsempfängern war gemein, dass das Thema Corona und dessen Auswirkungen auf das tägliche Leben redundant in die Betreuung einfluss. Es galt die betreuten Personen für diese komplexe Thematik zu sensibilisieren. Dass die Infektionslage ein Umdenken erfordert und damit Änderungen im Verhalten notwendig waren/sind. Umfangreiche und wiederkehrende Informationsgespräche mit den Betreuten waren hier an der Tagesordnung. Entstandene Ängste im Zusammenhang mit dem Virus nahmen wir sehr ernst und versuchten diese abzubauen.

Durch die beschriebenen Veränderungen in der Zusammenarbeit mit Arbeitsvermittlern/Fallmanagern und den generellen Einschränkungen im sozialen Leben hielten sich die von uns Betreuten vermehrt in den Trägerwohnungen auf. Sie waren oftmals antriebslos, da eine konkrete und greifbare Perspektive, sei es beruflicher Natur oder auch in der Bearbeitung von anderen Schwierigkeiten, wie Sucht oder Schulden, fehlte. Es galt sie in tagesstrukturierendem Verhalten zu bestärken und durch mehrere wöchentliche Termine zu motivieren. Das probate Mittel von Hausbesuchen oder auch Treffen abseits vom Schreibtisch erwies sich hier als sehr hilfreich, um Motivationslagen zu erfassen und Veränderungen in ihrem Verhalten frühzeitig wahrzunehmen. In diesem Zusammenhang wurde das Thema Wohnen einhergehend mit Ordnung, Sauberkeit und dem sparsamen Umgang mit Ressourcen, wie Energie, fortwährend bearbeitet.

Leider sahen wir uns auch in 2020 zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung im Zusammenhang mit der Beendigung einer BEW-Maßnahme gezwungen. Trotz der ordnungsgemäßen Beendigung dieser Maßnahme verweilte eine Person in der Trägerwohnung und verließ sie erst nach Vorliegen und Durchsetzung eines gerichtlich erwirkten Titels. Dies band zeitliche und monetäre Ressourcen in erheblicher Höhe.



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Gleichwohl verdeutlicht die hohe Anzahl von Vermittlungen in eigenen Wohnraum, dass die Vielzahl der von uns Betreuten den Willen zur Veränderung ihres Lebens haben und die gemeinsam erarbeiteten Ziele konsequent verfolgen.

Wohnungsbestand

Unseren **Wohnungsbestand** als Voraussetzung für unsere Angebote zu **sichern** und die **hohen Wohnstandards in den Trägerwohnungen vorzuhalten**, war auch im Geschäftsjahr 2020 eines der Hauptanliegen. Dies umfasste neben der zeitnahen Erledigung von Kleinstreparaturen auch die Renovierung und Instandsetzung von Wohnraum nach einem Mieterwechsel. Geknüpfte Kooperationen mit kleinen Handwerksbetrieben erwiesen sich hier oftmals als zeit- und ressourcensparend. Zudem gelang der Neubeginn durch langjährige Kooperationen die Anmietung einer weiteren Wohneinheit für das Betreute Einzelwohnen.

Die Zusammenarbeit mit **zwei großen deutschlandweit agierenden Hausverwaltungen** gestaltete sich **sehr schwierig**. In zwei unserer Trägerwohnungen kam es zu massiven Wasserschäden, die umfangreiche monatelange Reparaturen nach sich zogen. Hier ist zu konstatieren, dass die Größe der Hausverwaltungen mit ihrem Antwort-Zeit-Verhalten unmittelbar korreliert. So erreichten wir zuständige Mitarbeitende nur schwer, erforderliche Abstimmungen fanden durch lange Kommunikationsketten nur sehr zeitverzögert statt. Die Wohneinheiten waren teilweise für die Dauer der Instandsetzung nicht nutzbar, was zu Ausfällen von Miet- und Betreuungskosten führte. Notwendige Abstimmungen mit Handwerksfirmen nahmen wir zuweilen selbst in die Hand, um die Instandsetzungen voranzubringen. Im Ergebnis handelte es sich um sehr zeit- und kostenintensive Vorgänge, deren Bearbeitung noch andauert.

Qualitätsmanagement

Im Geschäftsjahr 2020 waren **Qualitätsmanagement und Teamentwicklung** enger als in den Vorjahren miteinander verbunden. Die in 2019 begonnene Einarbeitung neuer Teammitglieder setzte sich in 2020 fort. Die themenbezogene Erarbeitung verschiedener Fragestellungen fand in kleinen Gruppen statt. Erfahrene Mitarbeiter arbeiteten die neuen Teammitglieder umfassend und stufenweise ein. Damit fand eine kontinuierliche Wissensvermittlung unserer Qualitätsstandards statt, womit deren Überprüfung einherging.

Aufgrund der beschriebenen coronabedingten Situationsänderung waren Themen wie Arbeitsorganisation, Zeitmanagement und die Änderung des Betreuungskonzeptes prioritär vor der Durchführung eines Qualitätsentwicklungstages. Nichtsdestotrotz hinterfragten wir die Praktikabilität unserer Prozesse fortwährend, stimmten uns in den Team-Meetings ab und justierten, wenn notwendig, nach.

Die Fachleitung transportierte aktuelle Entwicklungen in der Corona-Pandemie und auch in der Wohnungslosenhilfe und die Auswirkungen auf den Arbeitsalltag durch Mailings und auch in den Teamsitzungen. Ferner sicherte sie schwierige Fallverläufe ab und war auch bei der Klärung rechtlicher Fragen im Hilfeverlauf die erste Anlaufstelle.



Tätigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2020

Die **Informations- und Kommunikationsdichte** nahm insgesamt stark zu. Es galt fortwährende Situationsänderungen in den Arbeitsalltag zu überführen. Das jahrelang gewachsene Zusammenspiel von sozialpädagogischen Fachkräften, Leitung, Verwaltung und Haus-techniker war auch in 2020 die Voraussetzung für die Erbringung von adäquaten Hilfe- und Unterstützungsangeboten.

Ausblick 2021

Der seit Mitte Dezember 2020 andauernde **Corona-Lockdown** erfordert nach wie vor von allen handelnden Personen der Organisation eine optimistische Grundhaltung und Durchhaltevermögen, eine **hohe Flexibilität und schnelle Reaktion** auf sich ändernde Rahmenbedingungen. Dies inkludiert die Arbeit mit Leistungsempfängern, Kostenträgern und weiteren Kooperationspartnern in gleichem Maße. Die Corona-Pandemie ist auch in 2021 das Schwerpunktthema in der Organisation.

Die weiteren Planungen und Schritte seitens der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Soziales in Bezug auf Impfungen von Wohnungslosen in ambulanten Angeboten und dem Betreuungspersonal bleibt abzuwarten. Derzeit erfolgt die Erfassung von Daten und Bedarfen in stationären Einrichtungen (vorrangig ASOG).

Trotz der veränderten Situation verfolgen wir auch in diesem Jahr konsequent das Ziel, zusammen mit den Klienten tragfähige Perspektiven in Bezug auf eigenen Wohnraum, berufliche und persönliche Veränderungen zu entwickeln und umzusetzen. Dies inkludiert neben weiteren Kooperationen mit Wohnungsgebern ebenfalls Aufnahmen ins Geschützte Marktsegment durch schlüssige und aussagekräftige Prognosen voranzubringen. Hierbei sind individuelle und bedarfsgerechte Lösungsansätze von zentraler Bedeutung. Um dies noch zielgerichteter erwirken zu können, werden wir in den nächsten Quartalen die **Teamverstärkung** in den Fokus nehmen.

Im vierten Quartal 2021 gilt es die Vereinbarung gem. §75 Abs. 3 SGB XII mit der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales für die kommenden zwei Jahre erfolgreich zu verhandeln, damit wir auch in 2022 und 2023 Hilfe- und Unterstützungsleistungen in Berlin anbieten können.

Zusammenfassend wollen wir auch zukünftig dazu beitragen, dass die Belange von wohnungslosen bzw. davon bedrohten Menschen in Berlin gehört werden und ihnen Hilfe- und Unterstützungsangebote zuteilwerden, die nachhaltig zur Verbesserung ihrer Lebenssituation beitragen.

Berlin, 31.03.2021


Petra Heinze
Fachleitung Ambulante Wohnhilfen



NEUBEGINN
... für Menschen in sozialer Not
Büro Mitte - Neubeginn gGmbH
Transvaalstraße 11 · 13351 Berlin
Telefon 030 / 45 30 17 50
Telefax 030 / 45 30 17 51
Internet www.neubeginn.berlin
E-Mail büro.mitte@neubeginn.berlin
afg: info@neubeginn.berlin


Norbert Lehmann-Ehlert
Geschäftsführer

