

Caritas Ulm-Alb-Donau und Evangelischer Diakonieverband  
Ulm/Alb-Donau



## **Sachbericht zum Verwendungsnachweis Arbeitslosenberatungszentrum Ulm**

### **Für den Bewilligungszeitraum 01.01.2023 – 31.12.2023**

Das Arbeitslosenberatungszentrum unterstützt langzeitarbeitslose Menschen durch individuelle Beratung, Hilfsangebote und gezielte Vernetzung in ihren persönlichen und sozialen Verhältnissen. Das Projekt wird gemeinsam durch die Caritas Ulm-Alb-Donau und den Diakonieverband Ulm/Alb-Donau durchgeführt.

#### **1) Infrastruktur**

Die Caritas Ulm-Alb-Donau und der Diakonieverband Ulm/Alb-Donau verfügen über eine gebietsbezogene Angebotsstruktur an allen wesentlichen Standorten in der Region (Ulm und Alb-Donau-Kreis). Die Räumlichkeiten der Caritas und der Diakonie liegen zentral und sind in nur 10 Minuten mit öffentlichen Verkehrsmitteln vom Ulmer Hauptbahnhof zu erreichen und fußläufig voneinander entfernt. Beide Einrichtungen verfügen über Beratungs- und Schulungsräume, einen EDV-Raum mit PC-Arbeitsplätzen, sowie Tagungsräume. Die Fachberatungsdienste befinden sich jeweils unter dem gleichen Dach, so dass den Ratsuchenden ein Verbundmodell mit kurzen Wegen gewährleistet werden kann (rasche Weitervermittlung, reduzierte Wartezeiten). Der Zugang zum Beratungsangebot ist unabhängig von Konfession, Religion und Herkunft und ist zudem für die Nutzer\*innen kostenfrei.

Die Caritas Ulm-Alb-Donau und der Diakonieverband Ulm/Alb-Donau arbeiten seit vielen Jahren in der Beratung, Begleitung und Qualifizierung von langzeitarbeitslosen Menschen in der Region Ulm und dem Alb-Donau-Kreis. Die langjährigen Erfahrungen, Kooperationsstrukturen und Angebote beider Träger fließen in das Arbeitslosenberatungszentrum mit ein.

#### **2) Darstellung der Angebote**

##### **Individuelle Angebote**

Der Schwerpunkt der Arbeit des Arbeitslosenberatungszentrums liegt in der individuellen Beratung der Ratsuchenden. Im Erstgespräch haben Ratsuchende die Möglichkeit, ausführlich die aktuelle persönliche Problemsituation zu beschreiben. Aufgrund dieser Grundlage wird die weitere Vorgehensweise gemeinsam mit den Klienten geplant.

Da wir einen ressourcenorientierten Ansatz verfolgen, versuchen wir Ansatzpunkte für den weiteren Beratungsverlauf zu finden. Es ist uns wichtig, die relevanten Faktoren, die Lebenswelt betreffend, in die Beratungsarbeit mit einzubeziehen. Die Anliegen der Ratsuchenden sind sehr breit gefächert. Im Schwerpunkt unterstützen wir bei:

Angelegenheiten mit dem Jobcenter, der Agentur für Arbeit, bei Fragen zu Anträgen und Bescheiden, bis hin zur Regulierung von Zahlungsverzögerungen. Außerdem unterstützen wir bei der Aktualisierung von Bewerbungsunterlagen, der Stellenrecherche und gegebenenfalls bei der Kontaktaufnahme zu Betrieben. Sollte das Anliegen spezieller sein und spezifisches Fachwissen erfordern, werden die Ratsuchenden gezielt an weitere Fachberatungen vermittelt. Sowohl die Caritas Ulm-Alb-Donau als auch der Diakonieverband Ulm/Alb-Donau bieten eine Vielzahl an Beratungsangeboten an. Die häufigste Vermittlung erfolgt zu den Kolleg\*innen der Migrationsberatung bei Fragen zum Aufenthaltsrecht. Weitere Vermittlungen erfolgen bei Bedarf in die Wohnungslosenhilfe, die psychologische Beratungsstelle und die Schuldnerberatung.

Die unabhängige Arbeitslosenberatung dient als neutrale Vermittlungs- und Anlaufstelle, welche den Klient\*innen Sicherheit im Umgang mit Behörden und Ämtern vermittelt. Die Sachverhalte sind oft so komplex, dass die Klient\*innen diese ohne fachliche Unterstützung nicht verstehen können. Das Arbeitslosenberatungszentrum unterstützt beim Verstehen von Bescheiden, der Regelung von Sachverhalten - und falls dies nicht auf kurzem Wege möglich ist - dem Schreiben von Widersprüchen oder Schreiben, die zur Klärung expliziter Sachverhalte beitragen. Finanzielle Themen wie z.B. Sicherung des Existenzminimums, Umgang mit Inkasso-Firmen, Pfändungsschutzkonto, Vereinbarung von Ratenzahlungen und das Stellen von notwendigen Anträgen wie z.B. Bildungs- und Teilhabepaket, etc. sind ein häufiger Beratungsanlass.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Unterstützung bei der Anpassung von Bewerbungsunterlagen auf aktuelle Stellen, bzw. Stellen, die dem Ratsuchenden von Seiten des Jobcenters angeboten werden. Zusätzlich stehen mehrere PC-Arbeitsplätze mit Druckeranschluss zur Verfügung. Hier ist es den Klient\*innen grundsätzlich möglich, zu abgesprochenen Zeiten den PC-Raum selbstständig zur Stellenrecherche, Erstellung von Bewerbungen oder allgemeinem Schriftverkehr kostenfrei zu nutzen. Für dieses Angebot bestand vor der Pandemie grundsätzlich ein hoher Bedarf, da viele Ratsuchende keinen Computer besitzen bzw. keine Möglichkeit haben, Dokumente auszudrucken oder zu kopieren. Dieses Angebot wird immer weniger in Anspruch genommen, vermutlich da die meisten der Hilfesuchenden kaum mehr über digitale Kompetenz verfügen.

Ehrenamtliche am Empfang unseres Hauses unterstützen bei der Antragstellung von Bürgergeld, Weiterbewilligungen, Wohngeld, SGB XII-Leistungen und Kinderzuschlag. Die Nachfrage nach Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen ist dauerhaft hoch. In 2023 konnten wieder drei ehrenamtliche Unterstützerinnen für die Antragshilfe eingesetzt werden. Die langjährige Unterstützerin hatte sich nach der Pandemie wieder zur Verfügung gestellt und zwei weitere Damen konnten wir dafür gewinnen und einarbeiten.

### **Veranstaltungen und Gruppenangebote**

Die Gruppenangebote werden jährlich neu geplant und den Bedarfen angepasst.

Smartphone-Nutzung (Android-Betriebssystem)  
Nützliche Tipps für den sinnvollen Gebrauch des Smartphones  
16.05.2023 von 10:00 bis 11:30 Uhr

Bürgergeldbescheide lesen und verstehen  
Worauf muss ich beim Lesen des Bescheids achten?  
18.07.2023 von 10:30 bis 12:00 Uhr

Gesundheit  
Welche Aspekte umfasst das Thema Gesundheit und was kann ich für meine Gesundheit tun?  
15.08.2023 von 10:30 bis 12:00 Uhr

Stellenrecherche und Bewerbung  
Wie suche ich nach einer Arbeitsstelle und erstelle vollständige Bewerbungsunterlagen?  
12.09.2023 von 10:30 bis 12:00 Uhr

Schuldnerberatung und sinnvoller Umgang mit knappen finanziellen Mitteln  
Eine Mitarbeiterin der Schuldnerberatung der Diakonie informiert und beantwortet Fragen  
21.11.2023 von 10:00 bis 12:00 Uhr

### 3) Netzwerkarbeit

Hilfreich für die Arbeit mit den Bürgergeldempfänger\*innen ist die **kooperative Zusammenarbeit mit den Jobcentern Ulm und Alb-Donau**. Hier sind kurze Wege, sofern personell möglich, hilfreich für die Problemlösung z.B. bei Klärungsbedarf zu Leistungsbescheiden. Es finden regelmäßige Kontakte mit den Mitarbeiter\*innen der Jobcenter und der Arbeitslosenberatung auf Leitungs- und operativer Ebene statt. Themen sind hierbei der Austausch zu aktuellen Entwicklungen auf beiden Seiten. Alle Beteiligten streben stets gute und partnerschaftliche Lösungen im Sinne der Klient\*innen an.

### 4) Personal und Ehrenamt

In 2023 waren insgesamt vier hauptamtliche MitarbeiterInnen in Teilzeit mit einem gesamten Beschäftigungsumfang von einer 100% im Arbeitslosenberatungszentrum eingesetzt. Zusätzlich unterstützen Ehrenamtliche das Arbeitslosenberatungszentrum durch die Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen auf Bürgergeld, Kinderzuschlag und Wohngeld.

Sowohl in der Caritas als auch im Diakonieverband ist weiterhin die besondere Anerkennungskultur des Ehrenamtes von großer Bedeutung. Hierfür gibt es bei beiden Trägern eine feste Anlaufstelle für ehrenamtliches Engagement. Die Ehrenamtlichen werden durch eine hauptamtliche Mitarbeiterin geschult; es finden regelmäßige Treffen zum fachlichen Austausch statt. Die hauptamtlichen MitarbeiterInnen nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil.

### 5) Statistik

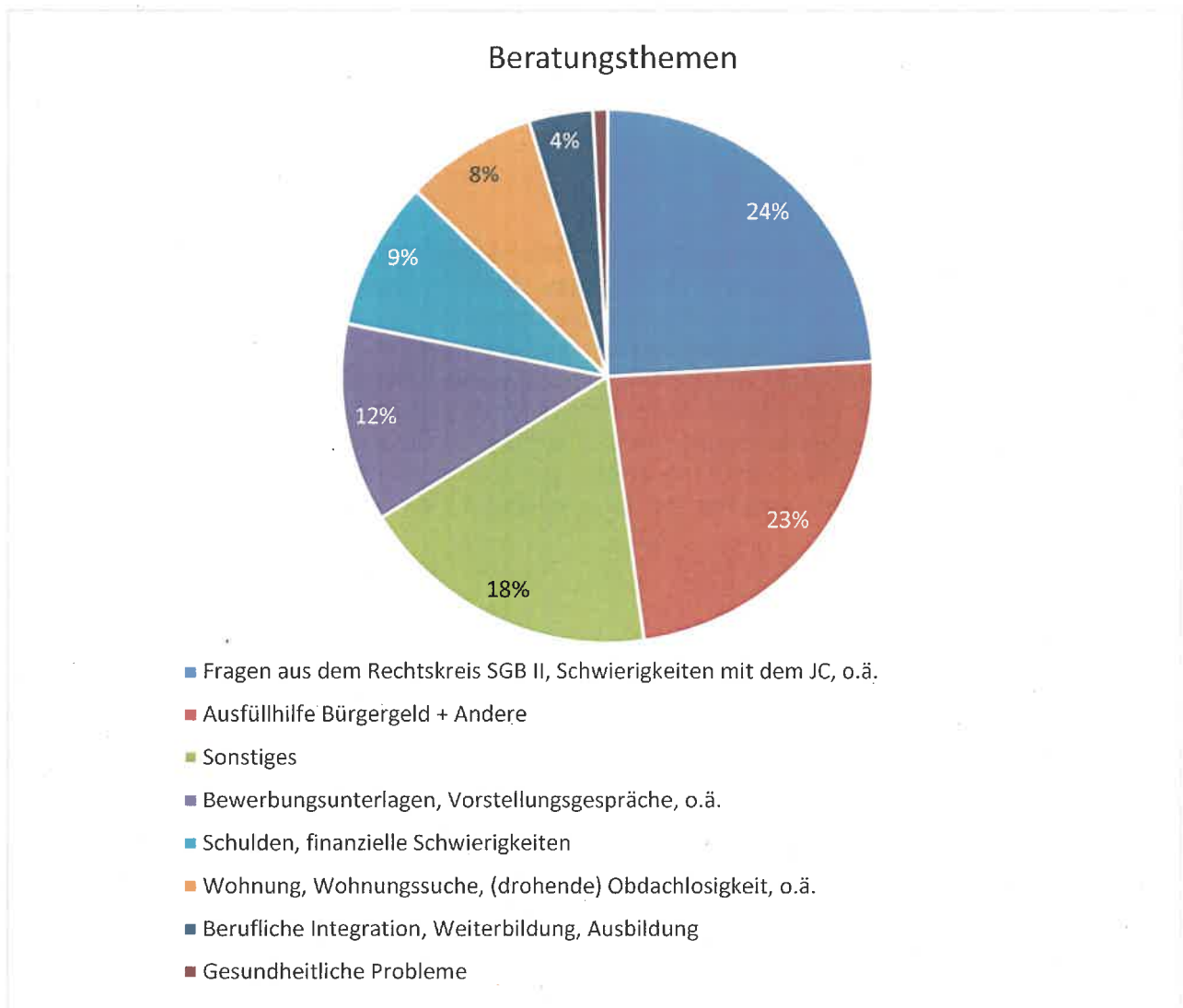
Im Zeitraum von 1. Januar bis 31. Dezember 2023 gab es im Arbeitslosenberatungszentrum wieder viel mehr Kontakte als in 2022. Hier verzeichnen wir einen Zuwachs von 40%. Es wurden **577 Einzelberatungsgespräche** zu den unterschiedlichsten Themen geführt. Die Zahl der telefonischen und E-Mail-Beratungen blieb prozentual auf dem gleichen Niveau (ca. 20% aller Beratungen) wie im Vorjahr.

Ein Schwerpunkt unserer Arbeit ist die Überprüfung von Bürgergeldbescheiden, die Klärung von Leistungsansprüchen und Schwierigkeiten mit Behörden und damit verbundenem Briefverkehr, sowie die Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen. Daneben ist die Hilfestellung bei der Aktualisierung von Bewerbungsunterlagen und die Beratung in sozialen Angelegenheiten, wie z.B. die familiäre, Wohnungs- oder gesundheitliche Situation, Inhalt des Beratungsgespräches. Im Jahr 2023 nahmen 230 Personen die Beratung in Anspruch. Viele Menschen nehmen unsere Angebote mehr als einmal wahr. Es gab **347 Wiederholungsgespräche** (um einen Sachverhalt abschließend klären zu können, ist häufig mehr als ein Termin notwendig).

<b>Neue TN im Jahr 2023 zum ersten Mal erschienen</b>	230	
<b>männlich</b>	128	55,7%
<b>weiblich</b>	100	43,5%
unbekannt	2	0,9%
<b>Anzahl alle neue Kontakte</b>	230	
<b>Ulm</b>	175	76,1%
<b>ADK</b>	36	15,7%
Unbekannt	19	8,3%

Beim Blick auf den Wohnort der Ratsuchenden waren im Jahr 2023 76,1% wohnhaft in Ulm und 15,7%; im Alb-Donau-Kreis. 8,3% haben keine Angaben zum Wohnort gemacht.

In den Beratungen sind die Themen berufliche Integration, Gesundheit, Wohnungs- und finanzielle Probleme häufige Querschnittsthemen. Die oben aufgeführten Themen bilden vornehmlich die Schwerpunktthemen der Beratung ab.



### Nationalitäten

Die Klienten kamen im Jahr 2023 aus **39** Ländern. **19,8 %** der Klient\*innen haben die **deutsche** Staatsangehörigkeit, von denen aber ein großer Teil dennoch einen Migrationshintergrund besitzt. Die beiden nächstgrößeren Gruppen sind Menschen aus **Syrien** (11,5 %), dem **Irak** (7,4%) und dem **Kosovo** (6,9%).

deutsch	43	gambisch	3	pakistanisch	1
syrisch	25	albanisch	2	polnisch	1
irakisch	16	britisch	2	russisch	1

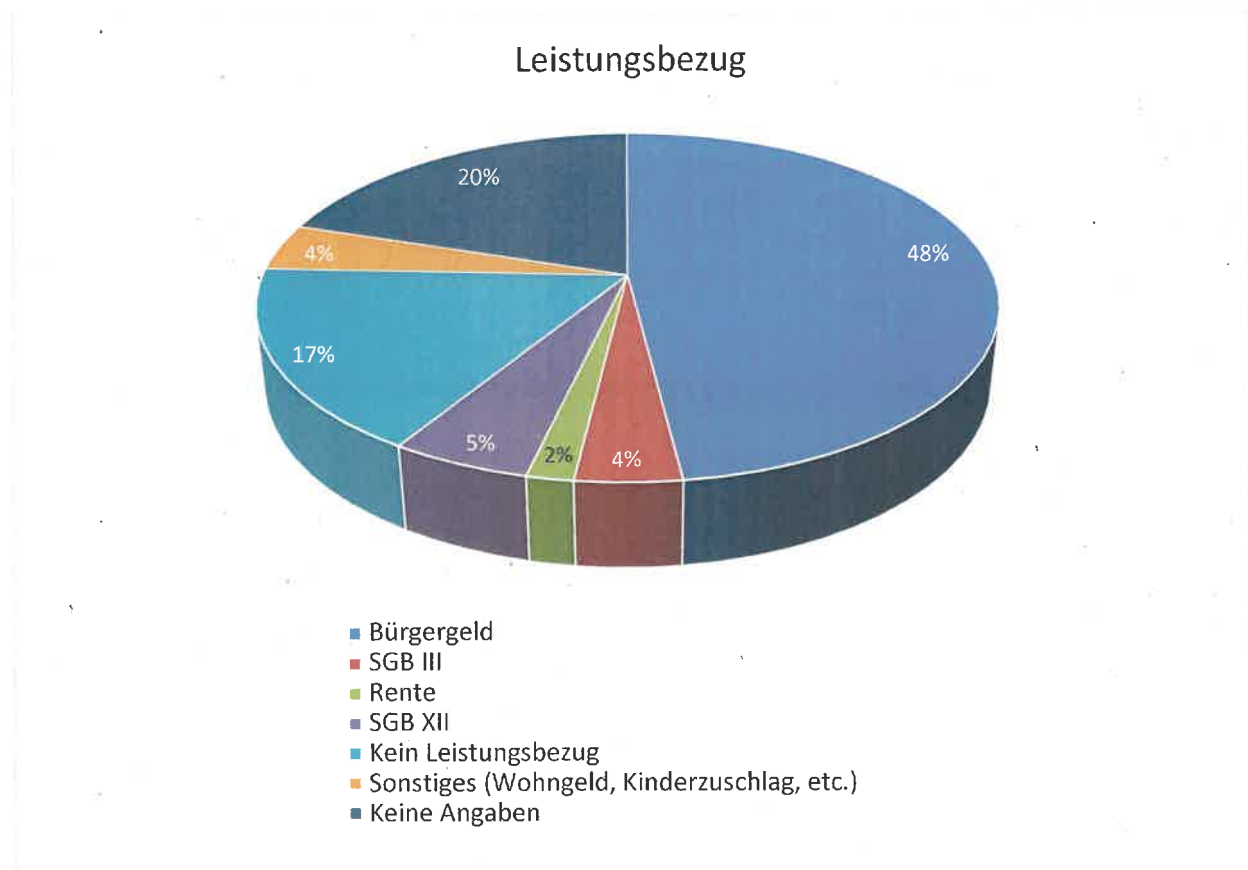


kosovarisch	15	kenianisch	2	serbisch	1
türkisch	12	kongolesisch	2	spanisch	1
nigerianisch	11	rumänisch	2	togolesisch	1
ukrainisch	8	somalisch	2	tunesisch	1
afghanisch	7	angolanisch	1	ungarisch	1
bosnisch	6	bengalisch	1	vietnamesisch	1
bulgarisch	4	guineisch	1	palästinensisch	1
eritreisch	4	iranisch	1	tschetschenisch	1
griechisch	4	kamerunisch	1	schweizerisch	1
italienisch	4	libanesisch	1	unbekannt	22
kroatisch	3				

Anzahl der Ratsuchenden pro Nation

### Leistungsbezug

Die Anzahl fehlender Angaben ist bedingt durch die vereinfachte Datenerhebung bei der Antragshilfe für die ehrenamtlichen Kolleginnen. Hier kann nicht jedes Detail der unterschiedlichen Leistungsbezüge erfasst werden.



## 6) Fazit und Ausblick

Bereits im Jahr 2022 waren die Beratungsgespräche im Vergleich zum Vorjahr um ca. 25% gestiegen. In 2023 verzeichnen wir sogar einen Zuwachs von 40%. Es verstetigt sich ein hoher Bedarf an intensiver, individueller Beratung. Hierbei bedienen wir uns einer möglichst detaillierten vorherigen Fallbeschreibung und damit einer sinnvollen zeitlichen Terminvergabe, bei der das Anliegen vollständig bearbeitet werden kann. Der Anteil an Ratsuchenden, die weder das Leistungssystem an sich, noch deren individuelle Leistungsbedarfe verstehen, wächst dauerhaft. Die Anforderungen der Antragstellung und die schriftlichen Informationen der Leistungsbehörden sind für unser Klientel nicht verständlich. Erschwerend kommt hinzu, dass der Anspruch der Behörden an Digitalisierung von diesem Personenkreis nicht umgesetzt werden kann. Weder verfügen diese Personen über die digitale Ausstattung, noch besitzen sie die notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten. Ein maßgeblicher Grund dafür sind unzureichende Deutschkenntnisse, die wir vermehrt feststellen. Hinzu kommt der Eindruck, dass viele Personen resigniert haben, das System jemals verstehen zu können. Mitunter wird die Beratung bei jedem Brief aktiviert. Ein weiterer Grund ist vermutlich auch die Personal- und die wachsende Klientensituation beispielsweise in den Jobcentern, so dass häufiger in das Hilfeangebot des Arbeitslosenberatungszentrums vermittelt wird.

Es ist eindeutig, dass diese Form der Beratung benötigt wird, was die Anzahl der Beratungen einerseits, andererseits das Themenspektrum der Hilfesuchenden betrifft. Die Anzahl der „sonstigen“ Themen, diese sind z.B.: Wohnungssuche, Arbeitslosengeld I, Energiekosten, Schulden, hat sich im Vergleich zu 2022 wiederum nahezu verdoppelt.

Als Caritasverband konnten wir in 2023 die Auswirkungen der Energiepreiserhöhungen mit einer einmaligen Unterstützung von bis zu 1000 € als Energiebeihilfe für Bedürftige etwas eindämmen.

Nach dem Einstieg der Stadt Ulm in die kommunale Mitfinanzierung seit 2018 wurde der Budgetvertrag mit der Stadt Ulm für den Zeitraum von 2022 – 2024 verlängert. In diesem Kontext wurden Wirkungskennzahlen vereinbart. Erfreulicherweise wurde auch der Zuschuss für den Alb-Donau-Kreis im Rahmen der freien Förderung des Jobcenters Alb-Donau nach SGB II §16f f bis 2024 genehmigt.

Für 2024 rechnen wir daher mit einer mindestens ähnlich starken Nachfrage an Beratungen.