

Der Open-Access-Publikationsserver der ZBW – Leibniz-Informationzentrum Wirtschaft
The Open Access Publication Server of the ZBW – Leibniz Information Centre for Economics

Kramer, Jost W.; Paßmann, Monika

Working Paper

Gutachten zur Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der allgemeinen Sozialberatung in Mecklenburg-Vorpommern

Wismarer Diskussionspapiere, No. 20/2006

Provided in cooperation with:

Hochschule Wismar

Suggested citation: Kramer, Jost W.; Paßmann, Monika (2006) : Gutachten zur Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der allgemeinen Sozialberatung in Mecklenburg-Vorpommern, Wismarer Diskussionspapiere, No. 20/2006, <http://hdl.handle.net/10419/23352>

Nutzungsbedingungen:

Die ZBW räumt Ihnen als Nutzerin/Nutzer das unentgeltliche, räumlich unbeschränkte und zeitlich auf die Dauer des Schutzrechts beschränkte einfache Recht ein, das ausgewählte Werk im Rahmen der unter

→ <http://www.econstor.eu/dspace/Nutzungsbedingungen> nachzulesenden vollständigen Nutzungsbedingungen zu vervielfältigen, mit denen die Nutzerin/der Nutzer sich durch die erste Nutzung einverstanden erklärt.

Terms of use:

The ZBW grants you, the user, the non-exclusive right to use the selected work free of charge, territorially unrestricted and within the time limit of the term of the property rights according to the terms specified at

→ <http://www.econstor.eu/dspace/Nutzungsbedingungen>
By the first use of the selected work the user agrees and declares to comply with these terms of use.



Hochschule Wismar

University of Technology, Business and Design

Fachbereich Wirtschaft



Hochschule Wismar

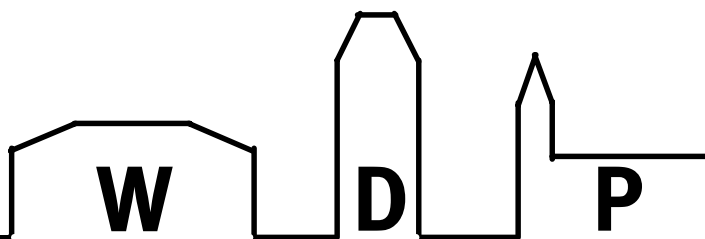
University of Technology, Business and Design

Faculty of Business

Jost W. Kramer, Monika Paßmann

Gutachten zur Bewertung der Struktur-, Prozess- und
Ergebnisqualität der allgemeinen Sozialberatung in
Mecklenburg-Vorpommern

Heft 20 / 2006



Wismarer Diskussionspapiere / Wismar Discussion Papers

Der Fachbereich Wirtschaft der Hochschule Wismar, University of Technology, Business and Design bietet die Präsenzstudiengänge Betriebswirtschaft, Management sozialer Dienstleistungen, Wirtschaftsinformatik und Wirtschaftsrecht sowie die Fernstudiengänge Business Consulting, Facility Management, Sales and Marketing, Quality Management, Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik an. Gegenstand der Ausbildung sind die verschiedenen Aspekte des Wirtschaftens in der Unternehmung, der modernen Verwaltungstätigkeit im sozialen Bereich, der Verbindung von angewandter Informatik und Wirtschaftswissenschaften sowie des Rechts im Bereich der Wirtschaft. Nähere Informationen zu Studienangebot, Forschung und Ansprechpartnern finden Sie auf unserer Homepage im World Wide Web (WWW): <http://www.wi.hs-wismar.de/>. Die Wismarer Diskussionspapiere/Wismar Discussion Papers sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung ganz oder in Teilen, ihre Speicherung sowie jede Form der Weiterverbreitung bedürfen der vorherigen Genehmigung durch den Herausgeber.

Herausgeber: Prof. Dr. Jost W. Kramer
Fachbereich Wirtschaft
Hochschule Wismar
University of Technology, Business and Design
Philipp-Müller-Straße
Postfach 12 10
D – 23966 Wismar
Telefon: ++49/(0)3841/753 441
Fax: ++49/(0)3841/753 131
E-Mail: j.kramer@wi.hs-wismar.de

Vertrieb: HWS-Hochschule Wismar Service GmbH
Phillipp-Müller-Straße
Postfach 12 10
23952 Wismar
Telefon:++49/(0)3841/753-574
Fax: ++49/(0) 3841/753-575
E-Mail: info@hws-wismar.de
Homepage: <http://cms.hws-wismar.de/service/wismarer-diskussions-brpapiere.html>

ISSN 1612-0884

ISBN 3-939159-10-7

JEL-Klassifikation I38, H43

Alle Rechte vorbehalten.

© Hochschule Wismar, Fachbereich Wirtschaft, 2006.

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Zusammenfassung/Abstract	5
1. Einleitung und Forschungsauftrag	6
2. Verständnis von allgemeiner sozialer Beratung	6
2.1. Gesetzliche Grundlagen in Mecklenburg-Vorpommern	7
2.2. Inhalte der allgemeinen sozialen Beratung	8
2.3. Beziehung zwischen allgemeiner sozialer Beratung und Fachberatungen	9
3. Stand der allgemein sozialen Beratung in Mecklenburg- Vorpommern	10
4. Forschungsauftrag und Projektdesign	11
5. Ergebnisse der Datenerhebung	13
5.1. Struktur der Beratungsstelle	13
5.2. Beratungsprozesse	16
5.3. Ergebnisdokumentation	18
5.4. Personalausstattung	23
6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen	24
Literaturverzeichnis	27
Autorenangaben	28
Anhang	29
Anlagen	45

Vorwort

Am 25. April dieses Jahres wurden die Verfasser vom Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern mit der Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der vom Land geförderten allgemeinen sozialen Beratung beauftragt. Im Rahmen des Forschungsprojektes wurden eine schriftliche Befragung der verschiedenen Beratungsstellen und Interviews mit Mitarbeitern dieser Einrichtungen durchgeführt. Die dabei gewonnenen Informationen flossen in ein Gutachten zur Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der allgemeinen Sozialberatung in Mecklenburg-Vorpommern ein, das am 15. Juni dem Sozialministerium überreicht und am 21. Juni in einer Sitzung des Sozialausschusses behandelt wurde.

Konzeptionell konzentriert sich die Studie vorrangig auf jene Punkte, bei denen nach Ansicht der Verfasser noch Verbesserungsmöglichkeiten bestehen. Diese Vorgehensweise resultiert aus dem Wunsch nach „lesbarer“ Kürze der Studie einerseits und des insgesamt hohen Niveaus der allgemeinen sozialen Beratung in Mecklenburg-Vorpommern andererseits. Aufgrund des von verschiedenen Seiten geäußerten Interesses an den Ergebnissen der Untersuchung entschlossen sich die Verfasser in Abstimmung mit dem Sozialministerium, das Gutachten in vollem Umfang zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung des Gutachtens gibt den Autoren zudem auch Gelegenheit, sich bei all jenen zu bedanken, ohne die diese Studie nicht hätte durchgeführt werden können. Dazu zählen in erster Linie die Beratungsstellen für allgemeine soziale Beratung in Mecklenburg-Vorpommern und ihre Mitarbeiter, ohne deren Bereitschaft zur Beantwortung der Fragebögen und zur Mitwirkung in den Interviews die Informationen nicht hätten erhoben werden können.

Danken dürfen wir auch dem Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern für die unkomplizierte Zusammenarbeit während des Projektzeitraums – von der Konzipierungsphase bis zur Abgabe des Gutachtens.

Die gesamte technische Projektabwicklung lag in den bewährten Händen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Forschungs GmbH Wismar, die es den Wissenschaftlern ermöglichte, sich ganz auf ihre eigentlichen Aufgaben zu konzentrieren – und auch dabei noch unterstützt wurde, denn einer der Interviewtermine wurde von Herrn Jürgen Sawatzki, Geschäftsführer der Forschungs GmbH, selbst wahrgenommen.

Wertvolle Unterstützung haben wir darüber hinaus auch durch Frau Prof. Dr. Sabine Mönch-Kalina erhalten, die sich nicht nur im Bereich der Interviews engagierte, sondern uns insbesondere an ihrem breiten Wissen im Sozialrecht teilhaben ließ. Sämtliche etwaig dennoch vorhandenen Fehler gehen selbstverständlich voll und ganz zu Lasten der Autoren.

Wismar, Juni 2006

Jost W. Kramer und Monika Paßmann

Zusammenfassung/Abstract

Im Auftrag des Sozialministeriums Mecklenburg-Vorpommern wurde im Zeitraum zwischen dem 25. April und dem 15. Juni 2006 durch Prof. Dr. Jost W. Kramer und Diplom-Sozialverwaltungswirtin (FH) Monika Paßmann von der Hochschule Wismar, Forschungsstelle für Kooperation, Netzwerke und Unternehmenstheorie, eine Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität durchgeführt. Dabei wurden folgende Erkenntnisse gewonnen:

Die Existenz der allgemeinen sozialen Beratung in Mecklenburg-Vorpommern und ihre Förderung durch Landesmittel sind aufgrund der sozialen und wirtschaftlichen Lage weiter Teile der Bevölkerung gerechtfertigt. Eine grundlegende Tendenz zur Verbesserung dieser Ausgangslage ist derzeit nicht erkennbar; die absehbaren Trends sprechen im Gegenteil eher für ein Verharren auf dem gegebenen Niveau, wenn nicht gar für eine Verschärfung des Problemdrucks.

Das Konzept eines öffentlich geförderten allgemeinen sozialen Beratungsangebotes stellt eine adäquate Strategie zur Unterstützung der betroffenen Bürger beim Umgang mit den sie belastenden Problemen im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe dar. Dabei ist insbesondere die Niedrigschwelligkeit des Beratungsangebots ein großer Vorzug des im Lande realisierten Konzepts. Insofern kann konstatiert werden, dass die allgemeine soziale Beratung in ihrer gegenwärtigen Form eine sinnvolle und problemadäquate Hilfe für die Probleme der Ratsuchenden bietet.

Gleichzeitig ist im Rahmen der Datenerhebung und -analyse deutlich geworden, dass an verschiedenen Stellen Verbesserungsmöglichkeiten vorhanden sind, die noch effektivere und effizientere Beratungsleistungen ermöglichen dürften. Dies betrifft insbesondere folgende fünf Punkte:

1. Eine intensivere Verzahnung der Angebote der allgemeinen sozialen Beratung mit den Angeboten der verschiedenen Fachberatungen erscheint sinnvoll. Dabei darf es sich aber nicht um eine Einbahnstraße handeln. Es sind im Gegenteil Strukturen dergestalt zu schaffen, dass gezielt auch „Rücküberweisungen“ von den Fachberatungen an die Beratungsstellen der allgemeinen sozialen Beratung erfolgen.
2. Prozessorientierte Sichtweisen innerhalb der Beratungsstrukturen sollten ausgebaut werden: Zahlreiche Ratsuchenden sind „wiederkehrende Kunden“, bei denen z. B. durch gezielte Nachkontaktpflege neue Problemsituationen noch in der Entstehungsphase erkannt werden können.
3. Dafür ist das Termin- und Klientenmanagement auszubauen. Dies kann über die Einstellung von Verwaltungsmitarbeitern und Sekretärinnen und/oder durch Nutzung von Computergestützten Berater-Informationsmanagement-Systemen geschehen.
4. Sukzessive erscheint der Aufbau eines prozessorientierten Qualitätsmana-

gement-Systems erforderlich. Dabei ist vorab explizit zu klären, was die verschiedenen am Prozess der allgemeinen sozialen Beratung beteiligten Akteure (Klienten, Berater,¹ Träger, Ministerium) jeweils unter Qualität verstehen.

5. Innerhalb der Beratungseinrichtungen für die wichtigsten Beratungsprozesse ist zu klären, was unter einem „Beraterfolg“ zu verstehen ist und wie dieser ggf. gemessen werden kann.

1. Einleitung und Forschungsauftrag

Am 11. Januar 2006 bat der Sozialausschuss des Landtages das Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern (2006a: 3), eine Bestandsaufnahme über die quantitative und qualitative Entwicklung der allgemeinen sozialen Beratung im Land durchzuführen. Explizit wurde darum gebeten, zur Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität externen Sachverständigen außerhalb der Wohlfahrtsverbände hinzuzuziehen.

Erwartet wurden in diesem Zusammenhang explizit örtliche Erhebungen in Beratungsstellen der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege. Als zeitlicher Rahmen für die erforderliche Informationserhebung standen ca. zwei Monate zur Verfügung.

Für die Evaluation der allgemeinen sozialen Beratung wurde dabei von der Definition des Sozialministeriums ausgegangen, wonach zur allgemeinen sozialen Beratung jene Angebote zählen, für die die Träger eine Förderung aus dem korrespondierenden Titel bzw. nach der entsprechenden Förderrichtlinie erhalten. Sofern somit eine Organisation in Mecklenburg-Vorpommern inhaltlich korrespondierende, aber nicht durch das Land geförderte Angebote unterhält, sind diese Beratungseinrichtungen und -stellen nicht in die Untersuchung einbezogen worden.

2. Verständnis von allgemeiner sozialer Beratung

Die Vielfalt der gesetzlichen Regelungen der sozialen Dienstleistungen, sowie die fortlaufenden Änderungen bzw. Erweiterungen dieser Regelungen machen das Angebot der allgemeinen sozialen Beratung unabdingbar (vgl. Landtag Mecklenburg-Vorpommern 2005: 8ff). Kennzeichen der Leistungen der allgemeinen sozialen Beratung sind der niedrighschwellige Zugang, die Kombination von konkreter Hilfestellung und Vorarbeit für gezielte Fachberatung sowie die Information über die Strukturen sozialer Unterstützungsmöglichkeiten.

Die Beratungstätigkeit als ganzheitliches Modell zur Hilfe in Notlagen anzubieten, entspricht dem Ansatz, die Niedrighschwelligkeit des Angebotes zu

¹ Wegen der besseren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Darstellungsweise verzichtet. Die weibliche Form gilt entsprechend.

gewährleisten (vgl. Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern 2006a: 4ff). Ratsuchende haben überwiegend Anliegen, die mehrere soziale Problembereiche betreffen. Für einen ersten Zugang zu den Strukturen der Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten ist es daher förderlich, ein allgemeines Beratungsangebot vorzuhalten, das grundlegende Informationen zugänglich macht und ggf. die Weiterleitung an entsprechende Fachberatungen in die Wege leiten kann.

Die Klientel der allgemeinen sozialen Beratung lässt sich nicht in eine bestimmte Zielgruppe einordnen, da die komplexen Dienstleistungen der Beratungsstellen für alle Personen in sozialen und wirtschaftlichen Notlagen zugänglich sind. Das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe soll Menschen in schwierigen Situationen dazu anleiten, die Strukturen der sozialen Beratungsangebote kennen zu lernen und entsprechende Leistungen – im Laufe des Beratungsprozesses – selbständig in Anspruch nehmen zu können. Diese Form der Aktivierung fördert die Eigeninitiative der Ratsuchenden und hilft ihnen dabei, sich in den vorhandenen Strukturen zurecht zu finden. Probleme und Kosten, wie sie z. B. Widerspruchsverfahren und Klagen verursachen, werden hierdurch reduziert.

2.1. Gesetzliche Grundlagen in Mecklenburg-Vorpommern

Vorrangigstes Ziel der Sozialgesetzgebung ist die Sicherung eines menschenwürdigen Daseins (vgl. § 1 SGB I, § 1 SGB II, § 1 SGB XII). Für Mecklenburg-Vorpommern ergibt sich als Folge einer steigenden Arbeitslosenquote aus o. g. Zielstellung ein besonderer Bedarf an Beratung zur Vermeidung von Armut und sozialer Ausgrenzung (vgl. Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern 2006a: 3ff). Das Recht auf persönliche und wirtschaftliche Hilfe in Notsituationen, insbesondere durch Information und Beratung (vgl. §§ 9, 11 i. V. m. §§ 13 – 15 SGB I, §§ 4 Abs. 1 und 16 Abs. 2 Nr. 3 SGB II, §§ 8 Nr. 7 und 10 Nr. 2 SGB XII), sowie der Anspruch auf Beratung über Rechte und Pflichten nach § 14 SGB I (vgl. auch § 28 SGB I) führen entsprechend der hohen Arbeitslosenquote zu einem gesteigerten Bedarf an allgemeiner sozialer Beratung.

Eine weitere Verschärfung der Situation kann tendenziell durch die Überalterung der Bevölkerung in Mecklenburg-Vorpommern entstehen (Kubsova 2006). Aufgrund der Kombination von Überalterung und bestehenden Versorgungslücken – durch Abwanderung in die alten Bundesländer – lässt sich eine Zunahme des Beratungsbedarfes mit den Schwerpunkten Altersarmut und Krankheit/Behinderung erwarten. Voraussichtlich werden in den nächsten fünf Jahren rund 350 niedergelassene Ärzte in den Ruhestand gehen. Im Hinblick auf bereits bestehende Versorgungslücken im medizinischen Bereich und die Tatsache, dass jeder vierte Einwohner Mecklenburg-Vorpommerns über 60 Jahre alt ist, sind für die kommenden Jahre weitere Steigerungen des Bedarfes

nach Beratung und Betreuung abzusehen.

Zur Förderung der Beratungsstellen, die in Mecklenburg-Vorpommern allgemeine soziale Beratung nach §§ 11 und 68 SGB XII und nach § 16 Abs. 2 Nr. 3 SGB II anbieten, werden Zuwendungen nach Maßgabe der Richtlinie zur Förderung von allgemeiner sozialer Beratung in Mecklenburg-Vorpommern, sowie der Verwaltungsvorschrift zu den §§ 23 und 44 der Landeshaushaltsverordnung Mecklenburg-Vorpommern gewährt (vgl. Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern 2006b: 1ff). Gefördert werden können nach § 3 der Richtlinie grundsätzlich nur die Verbände der freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg-Vorpommern. Zweck der Förderung ist nach § 1 Abs. 1 der Richtlinie der Erhalt des vorhandenen Netzes entsprechender Beratungsstellen.

Eine klare, inhaltlich verbindliche und eingrenzende Definition liegt für die allgemeine soziale Beratung bislang nicht vor. Die Berater müssen flexibel auf die Anliegen der Ratsuchenden eingehen können, um die individuelle Dienstleistung im Sinne des Beratenen erbringen zu können. Aufgabenbeschreibungen zu diesem Bereich sind an die Berufsdefinitionen der Sozialarbeit und der sozialpsychologischen Betreuung angelehnt. Die Komplexität der Aufgabenstellung macht die Kombination mehrerer Berufsfelder notwendig, um dem o. g. Anspruch gerecht werden zu können (vgl. Weber 2003: 12ff).

2.2. Inhalte der allgemeinen sozialen Beratung

Die Tätigkeit der Berater in der Sozialarbeit als Anknüpfungspunkt für o. g. Beratungsleistung zu nutzen, ermöglicht es den Ratsuchenden, Kontakt aufzunehmen ohne eine Stigmatisierung befürchten zu müssen (vgl. Landtag Mecklenburg-Vorpommern 2005: 8ff). Insbesondere die Inanspruchnahme von Beratung bei Schwierigkeiten, die in Sozialleistungsbereiche fallen, die der Sozialhilfe vorgelagert sind, stellt für Ratsuchende eine Hürde dar. Probleme in diesem Lebensbereich werden als Makel empfunden. Hierin dient die o. g. Hilfe zur Selbsthilfe als Faktor zur Sicherung der niedrigschwiligen Erreichbarkeit der Anlaufstelle. Zudem entlastet fachkundige Beratung beim Ausfüllen von Antragsformularen und Aufklärung über Leistungsansprüche die zuständigen Sozialversicherungen und -behörden. Allgemeine soziale Beratung als Mittel zur Förderung der sozialen Gerechtigkeit soll im Sinne der vorhandenen gesetzlichen Regelungen effektiv und zugleich bürgernah umgesetzt werden.

Als Basis für gezielte Einzelfallunterstützung und sozialraumorientiertes Handeln setzen sich die Aufgaben dieser Beratungsform sowohl aus Aufklärung, Beratung und Hilfe bei der Durchsetzung individueller Ansprüche zusammen, als auch aus der Methodik des ganzheitlichen Helfens. Die Präsenz der Beratungseinrichtungen vor Ort und die Kenntnisse der Berater über die Problemstellungen der Ratsuchenden dienen der Öffentlichkeitsarbeit und der Entwicklung neuer Hilfemöglichkeiten.

2.3. *Beziehung zwischen allgemeiner sozialer Beratung und Fachberatungen*

Kennzeichnend für den Problembezug in der Sozialberatung sind die Ausrichtung auf Fragen der materiellen Existenzsicherung und die Möglichkeit, generell psychosoziale Fragen zu thematisieren (vgl. Modellprojekt „Sozialbüros“ NRW 1999: 114ff). Innerhalb der Beratungsgespräche der allgemeinen sozialen Beratung werden demzufolge auch Problemstellungen angesprochen, die durch die Inanspruchnahme anderer sozialer Beratungsangebote geklärt werden können. Die Kombination multipler Problemfaktoren wird in der allgemeinen Beratung aufgeschlüsselt und führt ggf. zur Weiterleitung an entsprechende Fachberatungsstellen. Häufig wird eine allgemeine soziale Beratung z. B. aufgesucht, um Hilfestellung bei finanziellen Schwierigkeiten zu erhalten. Die pauschal vorgebrachte Problemstellung „Finanzielle Schwierigkeiten“ kann jedoch mehrere Ursachen haben und gleichzeitig neue Probleme in anderen Lebensbereichen aufwerfen.

Die Tätigkeit in der allgemeinen sozialen Beratung ist – synchron zum Berufsbild des Sozialarbeiters – weniger strukturiert und definiert als in vergleichbaren Berufsfeldern, wie z. B. der Psychotherapie (vgl. Weber 2003: 27ff). Insbesondere in der Erstberatung ist die Verknüpfung von psychosozialer Beratung, materieller Hilfe und Kontrolle notwendig, um die zumeist diffuse Ausgangslage in eine bzw. mehrere klare Zielstellungen umzuwandeln. Erst die Erfassung aller Faktoren, die Einfluss auf die Problemstellung des Ratsuchenden haben, ermöglicht weitere Schritte zur Verbesserung der Ausgangssituation.

Diese Vorarbeit und Klärung bei themenübergreifenden Problemkomplexen dient somit u. a. als erste Entlastung des Ratsuchenden. Zudem wirkt die grundlegende Aufschlüsselung als Türöffner für weiterführende Maßnahmen und Beratungsangebote. Die fachliche Beratung zu einzelnen Bereichen des Problemkomplexes wird durch Rückmeldung an die allgemeine soziale Beratung weiter betreut und ggf. koordiniert. Im konkreten Einzelfall kann dies z. B. die Auflösung der Problemstellung „Finanzielle Schwierigkeiten“ über Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen an die ARGE², Weiterleitung an eine Schuldnerberatungsstelle und – nach erfolgter Schuldnerberatung – Rückleitung an die allgemeine soziale Beratung zur weiteren Unterstützung bedeuten.

Gezielte Schwerpunktlösungen in Verbindung mit individueller Beratung zur Auflösung des gesamten Problemkomplexes werden erst durch die enge Zusammenarbeit von allgemeiner und spezieller sozialer Beratung ermöglicht.

² Arbeitsgemeinschaften zur Betreuung der Bezieher von Arbeitslosengeld.

3. Stand der allgemein sozialen Beratung in Mecklenburg-Vorpommern

Das Netz der allgemeinen sozialen Beratung wird in Mecklenburg-Vorpommern überwiegend durch bestehende Strukturen der freien Wohlfahrtspflege abgedeckt (vgl. Landtag Mecklenburg-Vorpommern 2005: 10ff). Das Angebot kann sowohl ergänzend zu anderen Angeboten der Beratungseinrichtung vorgehalten werden als auch als eigenständiger Dienst.

Die allgemeine soziale Beratung wird als freiwillige Leistung im Rahmen der Projektförderung mit einem Zuschuss (Teilfinanzierung) durch das Sozialministerium gefördert. Die restliche Finanzierung entfällt auf die jeweiligen Träger, Kommunen sowie Dritte. Eine weitere finanzielle Unterstützungsmöglichkeit, die durch die Reduzierung der Förderung des zweiten Arbeitsmarktes jedoch geringer wird, ist die Einbindung der allgemeinen sozialen Beratung in Aufgabengebiete der ARGE.

Die Verteilung der allgemeinen sozialen Beratungsstellen ist ungleichmäßig. An erster Stelle steht die Landeshauptstadt Schwerin mit 9 Beratungsstellen, gefolgt von den Kreisen Demmin und Mecklenburg-Strelitz mit jeweils 6 Beratungsstellen. Die geringste Dichte findet sich in den Kreisen Parchim und Nordwestmecklenburg mit jeweils zwei Beratungsstellen, sowie in den Kreisen Nordvorpommern und Bad Doberan mit jeweils einer Beratungsstelle. Insgesamt lässt sich in den kreisfreien Städten eine höhere Dichte an Beratungsstellen als in den Landkreisen konstatieren.³

Nicht enthalten sind in diesem Vergleich die mobilen Beratungsstellen, die jeweils einmal monatlich bzw. wöchentlich erreichbar sind. Mobile Beratung findet in den Bereichen Neubrandenburg und Wismar jeweils an 9 Orten statt und im Bereich Schwerin an 6 Orten.

Von den 1,7 Mio. Einwohnern des Landes Mecklenburg-Vorpommern (Stand 31.12.2004) haben bereits im ersten Quartal dieses Jahres 7.353 Bürger eine allgemeine soziale Beratung in Anspruch genommen.⁴ Wird diese Zahl linear auf das Jahr 2006 hochgerechnet, ergibt sich eine Summe von 29.412 Bürgern. Der Bevölkerungsanteil beläuft sich auf 1,7 Prozent; demnach tritt etwa jeder 60. Bürger innerhalb eines Jahres als Ratsuchender bei einer Beratungsstelle der allgemeinen sozialen Beratung auf.

Im direkten Vergleich zwischen Schwerin mit 97.110 Einwohnern und neun Beratungsstellen einerseits (10.790 Bürger je Beratungsstelle) und dem Kreis Bad Doberan mit 119.905 Einwohner und einer Beratungsstelle andererseits (119.905 je Beratungsstelle) (Einwohnerzahlen jeweils Stand 31.12.2004) wirkt das vorhandene Netz zur Absicherung des Beratungsbedarfs in einigen Regionen eher schwach ausgeprägt.

³ Vgl. Anhang 1.

⁴ Vgl. Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern (2006).

Als verschärfender Einfluss kommt noch der Unterschied in der Fläche der beiden Vergleichsgebiete hinzu. Der Landkreis Bad Doberan erstreckt sich über eine Fläche von 1.362 km², während die Grundfläche der Stadt Schwerin 130 km² groß ist, was einem Verhältnis von mehr als 10:1 entspricht.

Ähnlich ungünstige Relationen errechnen sich für die Landkreise Nordvorpommern mit 113.842 Einwohnern, einer Grundfläche von 2.171 km² und einer Beratungsstelle, Nordwestmecklenburg mit 120.643 Einwohnern, einer Grundfläche von 2.076 km² und 2 Beratungsstellen, sowie Parchim mit 103.977 Einwohnern, einer Grundfläche von 2.233 km² und ebenfalls 2 Beratungsstellen.

In der Konsequenz bedeutet dies, dass die Bevölkerung in den Kreisen Bad Doberan, Nordvorpommern und Nordwestmecklenburg bei Beratungsbedarf entweder mit längeren Wartezeiten oder mit längeren Fahrzeiten – bei Inanspruchnahme von Beratungsstellen in den naheliegenden kreisfreien Städten – konfrontiert wird. Dessen ungeachtet kann aus diesen Berechnungen noch keine strukturelle Unterversorgung der Ratsuchenden in den Landkreisen abgeleitet werden. Dafür wären eingehendere Untersuchungen zum Verhältnis zwischen Wohnort der Ratsuchenden und Sitz der in Anspruch genommenen Beratungsstelle erforderlich, die auf der Basis der zur Verfügung stehenden Daten nicht durchgeführt werden können.

4. Projektdesign

Als zeitlicher Rahmen für die Informationserhebung standen ca. zwei Monate zur Verfügung. Angesichts dieser knappen zeitlichen Vorgaben erschien es sinnvoll, eine gestufte Vorgehensweise einzuschlagen, die sich aus zwei Schritten zusammensetzte: Erstens eine Informationserhebung mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens,⁵ der an alle benannten Beratungsstellen der allgemeinen sozialen Beratung versandt werden sollte, und zweitens Interviews mit Beratern von ausgewählten Beratungsstellen. Wegen des Zeitdrucks wurden Fragebögen als vorrangiges Recherchemittel notwendig. Die Evaluation konnte dadurch zeitgleich in allen Beratungseinrichtungen beginnen.

Fragebögen sind als Mittel zur Informationsbeschaffung sinnvoll, wenn – wie im vorliegenden Projekt – große Mengen an Daten zu erheben sind. Fragen, die durch numerische Angaben beantwortet werden sollen, können vom Befragten mittels vorhandener Statistiken geklärt werden, ohne dass ein persönliches Gespräch notwendig wird. Zudem sollte die Schriftform eine möglichst hohe Erreichbarkeit der Zielgruppe sicherstellen. Berater der allgemeinen sozialen Beratung sind zumeist nicht in Vollzeit in diesem Bereich tätig. Eine vergleichbar hohe Datenmenge durch Interviews vor Ort zu erhalten wäre innerhalb der vorgegebenen Zeit unmöglich gewesen, da Gesprächstermine

⁵ Der Fragebogen findet sich in den Anlagen zu diesem Gutachten.

nur im Rahmen der Arbeitszeit im entsprechenden Bereich vergeben werden.

Die Möglichkeit, im Fragebogen Verbesserungsvorschläge zu jedem Themenkomplex einzubringen, sollte gewährleisten, dass die Berater gezielt auf Mängel und erwünschte Mittel zur Qualitätssteigerung eingehen konnten. Das durch die berufliche Erfahrung entstandene Expertenwissen über tatsächlich notwendige Verbesserungen im Gegensatz zu theoretischen Ansätzen sollte auf diesem Weg evaluierbar gemacht werden.

Ein weiterer Aspekt, der durch den engen zeitlichen Rahmen besonderen Einfluss auf die Gestaltung des Fragebogens hatte, war die fehlende Möglichkeit, eines „Testlaufs“ mit ausgewählten Beratern, um auf diese Weise etwaige Schwächen in der Fragenformulierung frühzeitig erkennen und beheben zu können. Zwar wurde der Fragebogen sowohl mit dem Sozialministerium als auch mit einem Vertreter eines Trägers intensiv diskutiert, aber einen echten Praxistest konnte diese Vorgehensweise nicht ersetzen.

Interviews sind Fragebögen als Recherchetechnik insofern überlegen, dass sie – bei geschicktem Einsatz – durch die aktive gegenseitige Kommunikation alle wichtigen Informationen erfragbar machen (vgl. Baumert 1999: 5ff). Fachlich fundierte Recherche per Interview setzt voraus, dass der Interviewer über ein hohes Maß an Sachkenntnis über das zu erforschende Gebiet verfügt. Die Bereitschaft interviewter Personen, auf Fragen offen, ausführlich und der Frage entsprechend zu antworten, hängt – zusätzlich zu persönlichen und beruflichen Faktoren – in einem hohen Maß von Auftreten und Verhalten des Interviewers ab. Interviews müssen – im Gegensatz zu Fragebögen – aktiv an die jeweilige Situation angepasst und ggf. abgewandelt werden.

Die Tätigkeitsfelder der Berater in allgemeinen sozialen Beratungsstellen können nahezu alle Bereiche sozialer Arbeit beinhalten. Die Vorbereitung auf die Interviews ließ erkennen, dass es schwer sein würde, sich auf jeden Gesprächspartner optimal – im Sinne fundierter Sachkenntnis über die von ihm ausgeübten Tätigkeiten – vorzubereiten. Da es ein Kennzeichen allgemeiner sozialer Beratung ist, dass die Berater nur in Ausnahmefällen in Vollzeit für diese Tätigkeit eingestellt sind, fließen grundsätzlich Fachkenntnisse aus anderen Berufsfeldern in diesen Bereich mit ein.

Es bot sich daher an, beide Techniken der Informationserhebung miteinander zu verknüpfen, indem die Fragebögen zur ersten Datenerhebung und die Interviews zur Vertiefung und Kontrolle der erhobenen Daten eingesetzt wurden. Durch diese – auch zeitlich gestaffelte – Datenerhebung, so die Erwartung, würde es möglich sein, die Ergebnisse aus einer breit angelegten Fragebogenaktion mit den vertieften Erkenntnissen aus den Interviews zu verknüpfen, um dem Wunsch nach einer aussagefähigen Stichprobe nachkommen zu können.

5. Ergebnisse der Datenerhebung

Die Datenerhebung war beabsichtigt als eine Kombination von Vollerhebung (Fragebögen) und Teilerhebung (Interviews). Der Fragebogenrücklauf betrug 54 von 75 versandten Exemplaren. Dies entspricht einer Quote von 72 Prozent. Darüber hinaus gingen 9 Interviews in die Auswertung ein. Angesichts der engen zeitlichen Vorgaben konnten nicht in allen Beratungseinrichtungen Interviews und Fragebogenerhebungen durchgeführt werden.

Somit stellen nicht nur die mit Hilfe der Interviews ermittelten Informationen eine Stichprobe dar; auch die Daten aus den Fragebögen sind keine Vollerhebung. Dadurch erklären sich Abweichungen in den Summenangaben zwischen den im Rahmen der Befragungen ermittelten Ergebnissen (Teilerhebung) einerseits und den im Zuge der Statistikmeldungen der Träger (Vollerhebung) an das Ministerium gemeldeten Daten andererseits.

5.1. Struktur der Beratungsstelle

Die Beratungseinrichtungen gehören zu **verschiedenen Trägern**. Im Einzelnen handelte es sich dabei um Arbeiterwohlfahrt (AWO), Caritas, Diakonie, Deutsches Rotes Kreuz (DRK), Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband (DPWV) und Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland (ZWST) sowie mehrere „Sonstige“. Die unter „Sonstige“ aufgeführten Träger von Beratungseinrichtungen umfassen folgende Institutionen: Sozialverband VdK M/V e. V., Arbeitslosenverband Landesverband M-V e. V., gGmbH Parchim, Volkssolidarität e. V. und Phönix e. V.⁶

Mit der nächsten Frage sollte ermittelt werden, welche **Fachberatungen** zusätzlich zu der allgemeinen sozialen Beratung in der entsprechenden Einrichtung angeboten werden. Dahinter stand die Vermutung, dass eine Weiterleitung von Klienten an eine Fachberatung schneller und häufiger geschehen würde, wenn die entsprechenden Fachdienstleistungen nicht nur vom selben Träger, sondern auch im selben Gebäude(komplex) angeboten werden. Hier ergaben sich Missverständnisse, weil manche der antwortenden Institutionen nicht zwischen „Beratungsstelle“ und „Beratungseinrichtung“ differenzierten. Entsprechend wurden – auch bei vorhandenen Fachberatungsangeboten in derselben Einrichtung – in mehreren Fällen diese ergänzenden Angebote nicht genannt. So erklären sich die überraschend gering ausgefallenen anderen Beratungsangebote.⁷

Hinsichtlich des **Alters des Beratungsangebotes** besteht eine erhebliche Spannbreite. Eine Betrachtung der Altersangaben zeigt nicht nur, dass die ersten Angebote allgemeiner sozialer Beratung im Verständnis der Befragten bis

⁶ Vgl. Anhang 2a und 2b.

⁷ Vgl. Anhang 3.

in das Jahr 1962 zurückreichen und seit 2005 eine erhebliche Ausweitung des entsprechenden Angebotes stattgefunden hat.⁸ Dabei lassen sich grob vier Gruppen unterscheiden. Zu den „Alt-Anbietern“ wären somit jene zu zählen, die bereits während der DDR-Zeit damit begonnen haben, ein Angebot an allgemeiner sozialer Beratung vorzuhalten – ggf. unabhängig davon, ob dieses auch so genannt und/oder staatlich gefördert wurde. Beispielhaft hierfür stehen die Angebote der Caritas. Die „Vereinigungs-Anbieter“ haben auf die Beratungsbedürfnisse der Menschen in Zusammenhang mit den Veränderungen aufgrund der deutschen Vereinigung reagiert und diese in ihren Beratungsangeboten berücksichtigt. Typisch für diese Variante sind Beratungsangebote des Sozialverbands und der AWO. Die dritte Gruppe lässt sich als „Sozialfolgen-Anbieter“ bezeichnen. Ihr Angebot reagiert auf den Umstand, dass die Folgen der Deutschen Vereinigung – insbesondere hinsichtlich der Entwicklung der Arbeitslosenzahlen – weit hinter den Erwartungen zurückblieb und viele Menschen in soziale Probleme gerieten. Hier finden sich Anbieter wie das DRK, die AWO und Arbeitslosenzentren. Die vierte Gruppe ist jene der „Neu-Anbieter“, wobei diese Bezeichnung nicht bedeutet, dass sie sich völlig neu auf diesem Gebiet engagieren. Es handelt sich ganz im Gegenteil um Organisationen, die bereit seit Jahren im Bereich der Sozialberatung engagiert sind, beispielsweise durch Fachberatungen etc. Ihr Auftreten als „Neu-Anbieter“ ist vielmehr ein Hinweis darauf, dass sie auf Veränderungen in den Förderbedingungen reagiert haben und ihre Beratungsangebote entsprechend der Förderleitlinien neu ausgerichtet haben. Beispielhaft hierfür stehen die Beratungsangebote der Diakonie, die sich gezielt in den letzten anderthalb Jahren im Bereich der allgemeinen sozialen Beratung engagiert hat.

Hinsichtlich des **EDV-Einsatzes** im Rahmen der allgemeinen sozialen Beratung ist zu konstatieren, dass ca. ein Viertel der Beratungsstellen gemäß eigener Angaben keine Computer einsetzt. Daraufhin bestehen zumindest in diesen Beratungsstellen grundsätzliche Probleme, statistische Auswertungen zum Beratungsbedarf der Klientel zu erstellen. Neben einer großen Verbreitung von Office-Software wurde in relativ wenigen Fällen auch auf den Einsatz von Spezialsoftware wie REHADAT, Psychorembel, Solex und DRSp verwiesen. Die Internetpräsenz der Beratungsstellen ist schwach ausgeprägt. Die Hälfte der antwortenden Institutionen gab an, über eine Internetadresse zu verfügen.

Wesentlich für die Nutzung von Beratungsangeboten ist neben deren Bekanntheitsgrad insbesondere eine gute **Erreichbarkeit** für die Klienten. Diese ist in Mecklenburg-Vorpommern im Wesentlichen gegeben. Zu berücksichtigen sind hierbei einerseits die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, andererseits die Parkmöglichkeiten für Besucher. Hinsichtlich der öffentlichen Verkehrsmittel wird deutlich, dass Busse eine dominierende Rolle spielen.

⁸ Vgl. Anhang 4a und 4b.

Zwei Beratungsstellen gaben an, dass sie nicht gut mit Bussen erreichbar seien. Eine von diesen machte überhaupt keine Angaben, die andere wies darauf hin, dass sie gut per Straßenbahn erreichbar sei. Neben der grundsätzlichen Möglichkeit, mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Beratungsstelle zu gelangen, ist die Frequenz, die Häufigkeit der Halte, von Bedeutung. Zudem erlauben die Antworten auf die entsprechende Frage eine Einschätzung, was seitens der Antwortenden unter „guter Erreichbarkeit“ verstanden wird. Die Spannweite der entsprechenden Aussagen reicht von „alle 2 bis 10 Minuten“ bis hin zu „täglich mehrfach“. Darin spiegeln sich vorrangig die unterschiedlichen Bedingungen zwischen (groß-)städtischen und eher ländlichen Regionen wider. Unterstützt wird der Eindruck einer im Wesentlichen guten Erreichbarkeit durch die Frage nach den Parkmöglichkeiten für Besucher. Nur sieben Beratungsstellen gaben an, dass keine Parkplätze für Besucher zur Verfügung stünden.

Die allgemein gute Erreichbarkeit der Beratungsstellen ließ bereits vermuten, dass der Großteil von ihnen in der Innenstadt oder zumindest an deren Rand gelegen sein dürften. Dieser Eindruck wurde durch eine explizite Frage bestätigt.

Der Aspekt der **baulichen Gestaltung** umfasst drei erfragte Merkmale, nämlich die Lage der Beratungsstelle innerhalb des Gebäudes, die Behinderten gerechte Ausgestaltung sowie die Frage nach der Existenz einer Schaufensterfront. Ca. die Hälfte der Beratungseinrichtungen befindet sich im Erdgeschoss eines Hauses, die anderen liegen im ersten oder zweiten Stock. Darüber hinaus ist die Behinderten gerechte Ausstattung von besonderer Relevanz, da sich aus den Ergebnissen der Befragung die Beratung zu Aspekten von Krankheit und Behinderung als einer der Schwerpunkte innerhalb der allgemeinen sozialen Beratung darstellte. Umso verwunderlicher ist es, dass 20 der Beratungsstellen nicht Behinderten gerecht ausgestaltet sind, was einem Anteil von 37 Prozent entspricht.

Die **Öffnungs- und Sprechzeiten** der Beratungsstellen sind in Abhängigkeit von der Personalausstattung stark differenziert. Ein einheitliches Schema ist nicht zu erkennen, aber mit Ausnahme einer Beratungsstelle sind die Beratungsstellen zwischen ein und fünf Tagen die Woche zugänglich, teilweise allerdings nur für wenige Stunden. Ergänzend wird von den meisten Beratungsstellen eine Beratung nach Vereinbarung auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten angeboten. Die telefonische Erreichbarkeit auch außerhalb der Öffnungszeiten ist – durch die Nutzung von Anrufbeantwortern – gut.

Für eine persönliche Beratung ist bei mehr als der Hälfte der Beratungsstellen eine **Terminvereinbarung** erforderlich. Dabei liegen die Anmeldefristen i. d. R. zwischen einem und sieben Tagen. Anmeldefristen von mehr als einer Woche wurden nur von fünf Beratungsstellen genannt, wobei für eine von diesen die durchschnittliche Anmeldefrist allerdings zwischen vier und sechs

Wochen liegt.

33 Beratungsstellen bieten darüber hinaus auch **Außensprechstunden** an, teilweise in anderen Einrichtungen desselben Trägers innerhalb der jeweiligen Kommune, aber auch in anderen Orten oder in den Räumen der Klienten. Letzteres korrespondiert mit der Aussage der Beratungsstellen, wonach 38 der 54 Befragten auch aufsuchende Sozialberatung anbieten. Dieses Angebot wird derzeit allerdings nur in relativ geringem Maße von den Klienten wahrgenommen.

Die Beratungsstellen und -einrichtungen arbeiten in erheblichem Umfang auch mit anderen Organisationen und Beratungsstellen zusammen. Dazu zählen neben den einschlägigen Fachberatungen insbesondere die verschiedenen Ämter sowie ARGE, Agenturen für Arbeit und Arbeitslosenverbände, aber auch Ärzte, Psychologen und Juristen.⁹

Die **personelle Besetzung** der Beratungsstelle für allgemeine soziale Beratung liegt zumeist niedrig. 32 Einrichtungen sind den Angaben zufolge mit einem hauptamtlichen Mitarbeiter besetzt und 13 weitere mit zweien. Eine Ausnahme stellt jene Beratungsstelle dar, die mit fünf Mitarbeitern besetzt ist. Insbesondere bei den Ein-Personen-Stellen resultieren aus dem niedrigen Personalbesatz Probleme in Zusammenhang mit Urlaubs- und Krankheitsvertretungen. Verschärft werden diese Schwierigkeiten durch den Umstand, dass der Großteil der Beschäftigten (60 von 78 Hauptamtlichen) nur in Teilzeit beschäftigt ist.¹⁰

Befragt nach **hervorragenden Elementen in den Beratungsstellen** wurde insbesondere auf die Vernetzung mit den Fachberatungen verwiesen, aber auch auf die fachliche und menschliche Erfahrung sowie die Eigenständigkeit und die Eigenverantwortung bei der Arbeit.¹¹

Dementsprechend ist die allgemeine Zufriedenheit mit der Struktur der Beratungsstelle recht hoch (durchschnittlich 5 von 6 Punkten). Verbesserungspotenzial wurde vorrangig im Bereich der finanziellen, insbesondere der personellen Ausstattung gesehen. Dies bezieht sich sowohl auf den Ausbau der Beratungskapazitäten als auch die Erledigung von Verwaltungsarbeiten (Sekretariat etc.).

5.2. *Beratungsprozesse*

In Prozesssicht war zunächst der **zeitliche Umfang der Beratungen** von Interesse. Überraschenderweise differiert bereits bei der Erstberatung die durchschnittliche Dauer erheblich. Die Spanne reicht von 10 Minuten (zwei Nennungen) bis zu 110 Minuten (eine Nennung). Durchschnittliche liegt der Wert

⁹ Vgl. Anhang 5.

¹⁰ Vgl. Anhang 6.

¹¹ Vgl. Anhang 7.

bei 42 Minuten, was auch mit dem häufigsten Wert (45 Minuten) korrespondiert.

Folgeberatungen fallen im Vergleich etwas kürzer aus. Der Durchschnittswert liegt hier bei 40 Minuten. Die Spanne ist kleiner und reicht von 10 Minuten (eine Nennung) bis 85 Minuten (zwei Nennungen). Der häufigste Wert liegt mit 30 Minuten für die Folgeberatungen deutlich unterhalb des Durchschnitts.

Gefragt wurde darüber hinaus nach der durchschnittlichen **Zahl der Kontakte** zum Klienten und der korrespondierenden Beratungen. Die Werte liegen bei vier Kontakten und drei Beratungen. Die durchschnittliche zeitliche Beanspruchung durch einen Klienten liegt damit bei mehr als zwei Stunden (1 x 42 min Erstberatung, 2 x 40 min Folgeberatung zzgl. weiterer Kontakte und Falldokumentation).

Im Rahmen der Untersuchung wurde nach der Anzahl der **ergebnislos abgebrochenen Beratungsprozesse** gefragt. 29 Beratungsstellen nannten hier einen Wert von Null, was bedeuten würde, dass keine Beratungsprozesse von Seiten der Berater abgebrochen werden.¹² Dieser Wert erscheint auf den ersten Blick nicht nachvollziehbar; zu vermuten wäre, dass seitens der Beratungsstellen keine entsprechenden Statistiken geführt werden. Auf gezielte Nachfrage im Rahmen der Interviews wurde hier allerdings deutlich, dass bereits der Verweis auf einen möglichen Abbruch des Beratungsprozesses durch die Beratungsstelle eine erhebliche Motivationswirkung hat. Dies hatte zur Konsequenz, dass die Mitwirkung der Ratsuchenden im Rahmen der Beratung sich deutlich steigerte und ein Abbruch des Beratungsprozesses vermieden werden konnte.

Alle Beratungsstellen helfen den Ratsuchenden bei **Antragstellungen**. Dies geschieht immer durch Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen (54 Nennungen), darüber hinaus vorrangig durch Hilfe bei Widerspruchsverfahren (47 Nennungen) sowie durch rechtliche Hinweise (45 Nennungen). Hilfe bei Verwaltungsverfahren und bei Klageverfahren findet in vergleichsweise deutlich niedrigerem Maße statt.

Gefragt wurde darüber hinaus nach wesentlichen Merkmalen der Prozessabläufe innerhalb der Beratungsstellen. Angesichts der seit geraumer Zeit wachsenden Bedeutung des **Qualitätsmanagements** in verschiedenen Bereichen der Sozialwirtschaft¹³ bestand ein Interesse dahingehend, inwieweit sich auch bei den Beratungsstellen für allgemeine soziale Beratung hier bereits erste Entwicklungen abzeichnen. 43 Beratungsstellen sagten, es gäbe bei ihnen noch kein entsprechendes System, einmal wurde die Frage nicht beantwortet. 10 der Beratungsstellen gaben allerdings an, dass bei ihnen ein Qualitätsma-

¹² Vgl. Anhang 8.

¹³ Entsprechende Vorgaben finden sich u. a. zur gesetzlichen Krankenversicherung, zur gesetzlichen Pflegeversicherung, in der Kinder- und Jugendhilfe.

nagementsystem existiere bzw. in der Entwicklung sei. Dieses grundsätzlich positive Signal ist allerdings insofern zu relativieren, dass auf Nachfrage deutlich wurde, dass in den meisten Fällen darunter das Leistungsverzeichnis bzw. die Leistungsbeschreibung verstanden wurde. Qualitätshandbücher bzw. -standards als Teil von Qualitätsmanagement-Systemen existierten nur in vier Fällen.

Deutlich besser sieht es hingegen bei den **Prozessen zur Problemlösung** aus. Dabei liegen die Schwerpunkte bei Fallbesprechungen und -konferenzen (25 Nennungen) sowie bei Supervision¹⁴ (23 Nennungen). In geringerem Maße kommen Begleitungen durch Fachreferenten, Konsiliarberatung und Arbeitskreise zum Einsatz.

Bei der allgemeinen sozialen Beratung bestehen in erheblichem Umfang **Zielvorgaben durch Dritte**. Darauf wiesen 39 der Beratungsstellen hin. Inhaltlich verstanden die Beratungsstellen unter den Zielvorgaben vorrangig die Richtlinien zur Förderung der allgemeinen sozialen Beratung des Landes sowie korrespondierende Richtlinien auf Landkreisebene und entsprechende Fördervereinbarungen. Als inhaltliche Vorgabe wurde in einem Fall explizit die Verhinderung von Wohnungslosigkeit genannt.

Gefragt nach ihrer Bewertung des Beratungsprozesses wurde auch hier wieder eine deutlich positive Sichtweise erkennbar (durchschnittlich 5 von 6 Punkten), wobei die Spanne enger war als bei der Frage zur Struktur der Beratungsstelle. Als Verbesserungsmöglichkeit wurde in diesem Kontext vorrangig der Wunsch nach einer (noch) besseren Zusammenarbeit mit Behörden und anderen Trägern sowie der ARGE genannt. Geäußert wurde außerdem der Wunsch nach stärkerer Befreiung von Statistik und Bürokratie, um mehr Zeit für die Beratung als eigentliche Aufgabe zu haben. Angesprochen wurde darüber hinaus die Notwendigkeit von Prävention, insbesondere durch Informations- und Öffentlichkeitsarbeit.

5.3. *Ergebnisdokumentation*

Die allgemeine soziale Beratung zeichnet sich konzeptionell dadurch aus, dass sie niedrigrschwellig und fachgebietsübergreifend ausgerichtet ist. Dies führt dazu, dass die Klienten in diesem Bereich Probleme an die Berater herantragen, die von hoher Komplexität sind. Beispielhaft hierfür stehen Fälle von alkoholabhängigen oder kranken Ratsuchenden, die aufgrund dieser Probleme ihren Arbeitsplatz verloren haben oder keinen neuen finden können, was wiederum zu finanziellen Problemen führt. Im Gesundheitsbereich würden derartige Strukturen als „multimorbid“, also an mehreren Krankheiten gleichzeitig leidend, bezeichnet werden. Vor diesem Hintergrund besteht die Anforderung an die Berater also darin, eine mehrdimensionale Beratung anzubieten, die

¹⁴ Zur Supervision als einem Element der Qualitätssicherung vgl. Straumann (2001: 138ff).

einzelfallspezifisch zugeschnitten ist. Der fachgebietsübergreifende Ansatz bedeutet aber auch, dass sich die Zuordnung eines Beratungsgesprächs zu einem bestimmten Schwerpunkt schwierig gestaltet. Zwar ließe sich diese Problematik grundsätzlich lösen, doch erfordert dies entweder umfangreiche und gut strukturierte Datenbestände oder zumindest eindeutige Klassifizierungsleitlinien.

Entsprechende Strukturen scheinen im Bereich der allgemeinen sozialen Beratung – aber auch in verwandten Bereichen wie der Familienberatung¹⁵ oder der Bildungs- und Sozialberatung¹⁶ – nur in Ansätzen zu bestehen. Dies hatte im Rahmen der Datenerhebung mehrere Konsequenzen.

Erstens wiesen einige Beratungsstellen beispielsweise beim Themenkomplex „Finanzielle Probleme“ darauf hin, dass keine detaillierte Erfassung der Daten stattfindet, aber die überwiegende Mehrzahl ihrer Klienten hier Probleme aufweist. Entsprechend finden sich dazu Aussagen wie: „Alle Klienten mit Ehe-, Partnerschaftsproblemen, Behinderung, Krankheit, Arbeitslosigkeit ... haben finanzielle Probleme!“ oder „in ca. 90 % aller Beratungsgespräche werden finanzielle Probleme angesprochen“.

Zweitens findet in vielen Beratungsstellen zwar eine Grobzuordnung der betreuten Fälle statt, also eine Zuordnung zu den Themenkomplexen „Durchsetzung sozialer Rechtsansprüche“ und/oder „Wohnung“. Eine Feindifferenzierung, also ob im Themenkomplex „Durchsetzung sozialer Rechtsansprüche“ die Themen „Kindergeld“, „Wohngeld“ oder „Hilfe zum Lebensunterhalt“ angesprochen wurde, unterbleibt jedoch.

Die nachfolgend dargestellten Daten beziehen sich auf den Zeitraum von Januar bis März 2006. Die angegebenen Daten werden i. d. R. unter den vom Ministerium benannten Zahlen liegen, da sie auf der Datenerhebung mit den 54 Rückmeldungen basiert, während der Statistik des Ministeriums eine Vollerhebung zugrunde liegt.

Der Themenkomplex „**Durchsetzung sozialer Rechtsansprüche**“ war im Erhebungszeitraum in 5.424 Beratungen Gegenstand der allgemeinen sozialen Beratung.¹⁷ Er ist damit mit deutlichem Abstand der wichtigste Inhalt der Beratungen und wird in fast jedem dritten Beratungsgespräch angesprochen. Die inhaltlichen Schwerpunkte liegen vorrangig im Bereich ALG II und Sozialhilfe, wobei es überwiegend um Anträge und Verfahrensfragen geht. Kindergeld, Wohngeld und Unterhaltsfragen haben im Vergleich eine deutlich niedrigere Relevanz. Auffällig ist in diesem Kontext die große Spannbreite der von den verschiedenen Beratungsstellen durchgeführten Beratungen zu diesem Themenkomplex. So wiesen sechs Beratungsstellen darauf hin, dass sie in diesem Zeitraum überhaupt keine Beratungen zu diesem Themenkomplex

¹⁵ Vgl. Wissenschaftlicher Beirat für Familienfragen beim Bundesministerium für Familie und Senioren (1993: 27).

¹⁶ Vgl. Sembill et al. (1981: 7ff).

¹⁷ Vgl. Anhang 9.

Zeitraum überhaupt keine Beratungen zu diesem Themenkomplex durchgeführt hätten, und bei zehn weiteren Beratungsstellen waren ein bis zehn entsprechende Beratungen angefallen. Dem stehen andererseits acht Beratungsstellen gegenüber, die jeweils mehr als 200 Fälle aufzuweisen hatten, im Extremfall waren es sogar 822 Beratungsfälle innerhalb der drei Monate. Die Ursachen für diese extremen Unterschiede dürften einerseits Schwerpunktsetzungen sein. So hatte eine Beratungsstelle ausschließlich Beratungen zu den Themenkomplexen „Kuren und Familienerholung“, „Psychosoziale Anliegen“ und „Behinderung/Krankheit“ aufzuweisen. Andererseits resultieren die unterschiedlichen Fallzahlen aus der Personalausstattung, den Öffnungszeiten und dem Einsatz Ehrenamtlicher. Die besonders hohen Beratungszahlen wurden von jenen Beratungsstellen erbracht, die über in Vollzeit tätige Mitarbeiter verfügten, lange Öffnungs- und Sprechzeiten organisieren konnten und ggf. auf die Unterstützung durch Ehrenamtliche zurückgreifen konnten.

Ähnliche Strukturen ließen sich auch bei den anderen Themenkomplexen auffinden. So wurden zum Themenkomplex „**Behinderung/Krankheit**“ im Erhebungszeitraum 2.292 Beratungen durchgeführt, wobei in fast 1.000 Fällen die Behinderung des Ratsuchenden Inhalt der Beratungsgespräche war. „Eingeschränkte Arbeitsfähigkeit“ (416 Nennungen) und „Krankheit des Ratsuchenden“ (311 Nennungen) folgten mit deutlichem Abstand auf den Plätzen zwei und drei in der Häufigkeit. Auch hier zeigte sich die weiter oben angesprochene Spreizung in den Fallzahlen, denn eine Beratungsstelle hatte 500 Fälle aufzuweisen, was einem Anteil von 22 % aller Beratungen zu diesem Themenkomplex entspricht. Auch drei weitere Einrichtungen lagen bei deutlich mehr als 200 Beratungsfällen im Quartal.

Drittwichtigster Themenkomplex war „**Arbeitslosigkeit**“: Hierzu wurden im Erhebungszeitraum 1.930 Beratungen mit einer Fallspanne von null Fällen bis 360 Fällen durchgeführt. Inhaltliche Schwerpunkte waren dabei die Hilfe bei der Arbeitssuche (622 Nennungen), gefolgt von den Beratungsinhalten „Arbeitsförderungsmaßnahmen“ (361 Nennungen) und „Bewerbung“ (351 Nennungen).

Im Vergleich zu den drei vorgenannten Themenkomplexen hatten die Bereiche „**Finanzielle Probleme**“ (1.618 Beratungen) und „**Wohnung**“ (1.319 Beratungen) eine zahlenmäßig eine geringere Bedeutung. Hinsichtlich des Themenkomplexes „Finanzielle Probleme“ dürfte dies allerdings vorrangig auf unzureichende statistische Erfassung zurückzuführen sein, wenn die oben zitierte Aussage zutreffend ist, wonach ca. 90 % aller Klienten in entsprechenden Schwierigkeiten steckten.

Von zahlenmäßig vergleichsweise untergeordneter Bedeutung ist der Themenkomplex „**Migration**“. Hier fanden 857 Beratungen statt. Unklar ist allerdings, ob die niedrige Fallzahl auf eine tatsächlich vorhandene niedrige Relevanz zurückzuführen ist oder eher auf eine „Nicht-Spezialisierung“ der Bera-

tungsstellen. Denn von den 857 Beratungen insgesamt wurden allein 610 durch eine einzige, entsprechend spezialisierte Beratungsstelle durchgeführt.¹⁸ Dies entspricht einem Anteil von 71 Prozent. Im Gegenzug haben 38 Beratungsstellen im ersten Vierteljahr 2006 keine Beratungen zu diesem Themenkomplex durchgeführt.

Die zahlenmäßig geringste Bedeutung für die allgemeine soziale Beratung haben die Themenkomplexe „**Beziehungs- und Familienprobleme**“ mit 643 Beratungen und „**Kuren und Familienerholung**“ mit 460 Beratungen.

In 660 Fällen wurden Ratsuchende **an Fachberatungen weitergeleitet**. Angesichts der Vielzahl der Beratungen erscheint dies relativ niedrig. Auf Rückfrage bei den Verbänden wurde dies dadurch begründet, dass die Weiterleitung an Fachberatungen in vielen Fällen erst nach mehreren Monaten erfolgt, wenn gewissermaßen die zuvor miteinander verknüpften Problemstränge entflochten sind. Hinzu kommt, dass Weiterleitungen an Fachberatungen aufgrund telefonischer Anfragen durch Ratsuchende in den erhobenen Daten nicht enthalten sind. Weiterleitungen durch die Beratungsstellen erfolgen in erster Linie an die Schuldnerberatung (von 42 Beratungsstellen genannt), sowie an die Suchtberatung (28 Nennungen) und an die Familienberatung (24 Nennungen). Die wenigsten Weiterleitungen erfolgen an die Ernährungsberatung (5 Nennungen).

Als nächstes war danach gefragt worden, ob mit den Ratsuchenden **Ziele vereinbart** werden. Dies wurde von 45 Beratungsstellen bejaht, 9 Stellen gab an, dies nicht zu tun und von 2 Beratungsstellen gab es dazu keine Antwort. Formal handelt es sich bei den vereinbarten Zielen i. d. R. um mündliche Absprachen, während die Inhalte stark differieren können. Dabei reicht die Palette von Vereinbarungen zur aktiven Mitarbeit der Ratsuchen über das Erstellen von Bewerbungsunterlagen und das Beibringen von Unterlagen bis zur Festlegung von Arztbesuchen etc. Eine genaue Übersicht findet sich im Anhang.¹⁹

Gefragt wurde darüber hinaus nach dem Stattfinden einer **Nachkontaktpflege**. Diese erscheint bedeutsam vor dem Hintergrund, dass es sich bei der allgemeinen sozialen Beratung um ein niedrighschwelliges Angebot handelt. Idealerweise sollte ein solches Angebot nicht nur besonders leicht und einfach ansprechbar sein, sondern auch bereits zu einem Zeitpunkt in die Problembearbeitung eingebunden werden, wenn sich die Probleme eines Klienten noch auf einem niedrigen Level befinden. In diesem Zusammenhang wird die Nachkontaktpflege bedeutsam, da nicht automatisch davon ausgegangen werden kann, dass die Klienten nach erfolgreichem Abschluss eines Beratungsprozesses nie wieder entsprechenden Beratungsbedarf haben. Es ist im Gegenteil zu beobachten, dass Klienten einige Zeit nach Klärung einer Problemlage sich in eine neue Problemsituation gebracht haben und so ggf. zu „wiederkeh-

¹⁸ Vgl. Anhang 10.

¹⁹ Vgl. Anhang 11.

renden Kunden“ werden. Aktive Nachkontaktpflege kann hier frühzeitig eingreifen und sich entwickelnde Problemsituationen ggf. bereits in der Latenzphase erkennen. Entsprechend wird auch bereits von 29 Beratungsstellen eine Nachkontaktpflege betrieben, während 23 dies verneinen.

Vor dem Hintergrund der bereits weiter oben angesprochenen Punkte des Qualitätsmanagements und der ablaufenden Beratungsprozesse wurden die Beratungsstellen danach gefragt, wie sie den **Erfolg ihrer Arbeit messen**. Die diesbezüglichen Aussagen betonen die Rückmeldung durch den Klienten oder andere Stellen (Ämter, Fachberater, Dienste etc.), zum Teil wird auf die Anfertigung von Statistiken verwiesen. Andererseits wird darauf hingewiesen, dass der Erfolg der Arbeit über die persönliche Akzeptanz bzw. über die Anzahl der Anfragen wahrgenommen wird.²⁰ Standardisierte Prozesse zur Erhebung der Klientenzufriedenheit scheinen derzeit lediglich in Ansätzen zu existieren, was zumindest teilweise auf die Probleme der Erfolgsdefinition in den verschiedenen Leistungsangeboten der allgemeinen sozialen Beratung zurückzuführen ist. So lassen sich einerseits bei manchen Problemen die Erfolge relativ leicht und objektiv messen (Ergebnis in Widerspruchsverfahren, Sicherung von Wohnraum), während in anderen Beratungssituationen – insbesondere bei ergebnisoffener Beratung – Erfolgsmessung sich schwierig gestaltet. Beispielhaft hierfür ist eine Schwangerschaftskonfliktberatung: Der Erfolg einer entsprechenden Beratung ist demzufolge weder die Geburt noch die Abtreibung des Kindes, sondern die Überzeugung der Mutter, die aus ihrer Sicht richtige Entscheidung getroffen zu haben. Dies bedeutet allerdings auch, dass die Messung eines Erfolges ggf. erst erhebliche Zeit nach Durchführung der Beratung gemessen werden kann.

Auffällig ist in Zusammenhang mit den Fragen zum Erfolg der Beratungstätigkeit, dass zwar eine Gesprächs- und Beratungsdokumentation erfolgt sowie zumindest teilweise Statistiken geführt werden, aber die Beratungen nicht aus Prozesssicht analysiert werden. Verbesserungspotenziale lassen sich auf diese Weise nur bedingt erkennen und die etwaige Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems wird schwierig.

Vor diesem Hintergrund ist es auch nicht verwunderlich, dass die Bewertung der Ergebniserfassung im Vergleich zu den beiden weiter oben genannten Bewertungen schlechter abschnitt (durchschnittlich 4 von 6 Punkten). Auffällig war auch die breite Spanne, denn erstmals vergaben zwei Beratungsstellen nur einen Punkt). Als Ansätze für eine Verbesserung wurde neben den bereits zuvor genannten Wünschen nach mehr Personal-, Finanz- und Zeitkapazitäten explizit der Wunsch nach besserer, detaillierterer und einfacher statistischer Erfassung der Leistungen genannt.

²⁰ Vgl. Anhang 12.

5.4. Personalausstattung

Die Fragen zur Personalausstattung beziehen sich nur in Ansätzen auf die zahlenmäßige Ausstattung und deren Angemessenheit, da diese Aspekte bereits in Zusammenhang mit der Struktur der Beratungsstelle angesprochen worden sind. An dieser Stelle geht es darum, Aspekte zu den in der allgemeinen sozialen Beratung tätigen Personen – insbesondere hinsichtlich deren Qualifikation und Fortbildungsbedarf – zu thematisieren.

Insgesamt liegen von den 54 an der Befragung teilnehmenden Beratungsstellen 79 ausgefüllte Fragenprofile zur Person vor. Dabei handelt es sich um 18 Vollzeit-Beschäftigte, 60 Teilzeitbeschäftigte und einen Ehrenamtlichen. Es ergibt sich folgendes Bild:

42 der Berater verfügen über eine abgeschlossene **Berufsausbildung**, überwiegend als Erzieherin (13 Nennungen). 8 Berater verfügen über eine kaufmännische Ausbildung. Daneben werden die Ausbildung zur Krankenschwester (4 mal) und zum Zootechniker/Mechanisator (2 mal) genannt. Über einen Studienabschluss verfügen 57 Berater, wodurch bereits deutlich wird, dass mehrere der 79 befragten Berater sowohl eine Berufsausbildung als auch ein **Studium** beendet haben. Darüber hinaus haben 23 Berater angegeben, über sonstige Qualifikationen zu verfügen, wobei diesbezüglich die Spannweite von der Ausbildereignungsprüfung über Fachschulausbildungen und Meistertitel bis zur Suchttherapeutin reichen.²¹

Neben diesen Grundqualifikationen wurden in erheblichem Umfang **Zusatzqualifikationen** erworben. 42 mal wurden Weiterbildungen genannt und 19 mal auf fachspezifische Kurse verwiesen.²² Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass 25 Berater angaben, über keinerlei Zusatzqualifikationen zu verfügen.

Die insgesamt relativ **hohe formale Qualifikation** der in der allgemeinen sozialen Beratung tätigen Personen dokumentierte auch die Frage nach dem höchsten Schulabschluss. Von 28 Personen wurde die allgemeine Hochschulreife genannt, von 10 weiteren die fachgebundene. Über eine Fachhochschulreife verfügten 27 Berater. 11 Personen verfügten über einen Real- und 2 über einen Hauptschulabschluss. Von einem Berater gab es diesbezüglich keine Antwort.

Angesichts der sich gerade im sozialrechtlichen Bereich des häufigeren ändernden Rechts- und Rahmenbedingungen sind Fortbildungsbereitschaft und -umfang von erheblicher Bedeutung. Typischerweise vollzieht sich **Fortbildung** neben dem Erwerb formaler Zusatzqualifikationen durch den Besuch von Kurse und Tagungen sowie durch die Lektüre von Fachzeitschriften und -literatur. Dabei überwog unter den befragten Personen die Nutzung von Fach-

²¹ Vgl. Anhang 13.

²² Vgl. Anhang 14.

literatur (71 Nennungen), gefolgt von Fachzeitschriften (67) und Tagungen (61). 24 Berater verwiesen auf die Nutzung sonstiger Fortbildungsinstrumente, wozu vorrangig das Internet und der Erfahrungsaustausch zählten. Hospitationen sowie die Mitwirkung in Arbeitskreisen wurden hingegen deutlich seltener genannt.

Gefragt nach dem **Zeitaufwand**, den sie für Fortbildung aufbringen, gaben 50 Berater an, zwischen ein und zehn Stunden pro Monat zu investieren. 11 weitere Personen erklärten sogar, mehr als zehn Stunden monatlich für die Fortbildung aufzubringen, wohingegen allerdings auch 18 Berater bekannten, weniger als eine Stunde pro Monat für die Fortbildung zu nutzen. Daran anknüpfend wurde gefragt, in welchem Umfang dieses Engagement im Rahmen der Arbeitszeit erbracht wird. Die Mehrzahl der Berater (49) sagte, dass ein Teil der Fortbildung in die Arbeitszeit fallen würde. Dieser Wert lag durchschnittlich bei 50 %. 14 Berater erklärten, dass ihre gesamte Fortbildung während der Arbeitszeit statt finden würde, während die restlichen 16 angaben, sämtliche Fortbildung in ihrer Freizeit durchzuführen. Die nahe liegende Vermutung, dass jene Berater besonders viel Zeit in die Fortbildung investieren, bei denen die Fortbildung während der Arbeitszeit stattfindet, konnte nicht eindeutig belegt werden.

Auch bei diesem Fragenkomplex schloss sich eine Bewertungsfrage an, hier nach der Personalausstattung. Diese bot im Vergleich einen eher schlechten Wert (durchschnittlich knapp 4 von 6 Punkten) und die breiteste Spanne: Acht Beratungsstellen bewerteten die Personalausstattung mit einem Punkt. Vor diesem Hintergrund ist es wenig verwunderlich, dass gewünschte Verbesserungen vielfach der Wunsch nach einer besseren Personalausstattung, insbesondere im Verwaltungs-, aber auch im Beratungsbereich genannt wurde, aber auch nach einer besseren Finanzausstattung. Beide Aspekte hängen eng zusammen mit dem Wunsch der Berater, mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben, die Beratung von Klienten, aufbringen zu können. Von besonderer Relevanz erscheint angesichts des großen Umfangs an Beratungsfällen im Bereich der allgemeinen sozialen Beratung der Wunsch nach einer größeren, d. h. mehrjährigen Planungssicherheit und Kontinuität in die geschaffenen Strukturen bringen zu können.

6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Ob der an mehreren Stellen innerhalb der Datenerhebung geäußerte Wunsch nach besserer finanzieller und personeller Ausstattung geeignet ist, alle ggf. existierenden Probleme in der allgemeinen sozialen Beratung in Mecklenburg-Vorpommern zu lösen, kann und soll an dieser Stelle nicht weiter thematisiert werden. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass eine Beurteilung der Angemessenheit der finanziellen Förderung der allgemeinen sozialen Beratung weder Teil des Forschungsauftrags war noch auf der Basis der erhobenen Daten oder in-

nerhalb des vorgegebenen Zeitrasters zu beurteilen ist.

Dessen ungeachtet lassen sich auf der Basis der Datenerhebung durch Fragebögen und Interviews wesentliche Ergebnisse feststellen und auch Empfehlungen unterbreiten.

Grundlegend ist dabei, dass sowohl die Existenz der allgemeinen sozialen Beratung als auch deren Förderung durch Landesmittel ihre Berechtigung haben. Ursächlich hierfür ist einerseits die Ausgangssituation, nämlich der angesichts ungünstiger Faktoren (hohe Arbeitslosenquoten, abnehmende Erwerbstätigenzahlen, hohe Verschuldung, Bevölkerungsrückgang und Überalterungstendenzen) bereits derzeit hohe Problemdruck innerhalb der Bevölkerung. Deutlich wird dies in dem Umstand, dass bei Hochrechnung der von den Freien Trägern übermittelten Ratsuchendenzahlen auf ein Jahr, davon ausgegangen werden kann, dass im Schnitt jeder 60. Einwohner Mecklenburg-Vorpommerns innerhalb eines Jahres die Angebote der allgemeinen sozialen Beratung aufsucht. Derzeit kann nicht davon ausgegangen werden, dass sich diese Ausgangslage verbessert; die absehbaren Trends sprechen im Gegenteil eher für ein Verharren auf dem gegebenen Niveau, wenn nicht gar für eine Verschärfung des Problemdrucks.

Andererseits ist das Konzept eines öffentlich geförderten allgemeinen sozialen Beratungsangebotes eine durchaus adäquate Strategie zur Unterstützung der betroffenen Bürger beim Umgang mit den sie belastenden Problemen im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe. Dabei ist insbesondere die Niedrigschwelligkeit des Beratungsangebots ein großer Vorzug des im Lande realisierten Konzepts. Dadurch sinken erstens die Hemmschwellen für die Bürger, sich Unterstützung bei der Lösung der sie belastenden Probleme zu holen, zweitens können auf diese Weise die Probleme grundsätzlich früh angesprochen werden, wodurch tendenziell die Beratung kostengünstiger ausfällt. Verstärkt wird dies viertens durch den Umstand, dass im Rahmen der allgemeinen sozialen Beratung aufgrund des umfassenden Beratungsansatzes fachgebietsübergreifende Problemstrukturen schneller erkannt und hochwertigere Beratung durchgeführt werden kann.

Insofern kann konstatiert werden, dass die allgemeine soziale Beratung in ihrer gegenwärtigen Form eine sinnvolle und problemadäquate Hilfe für die Probleme der Ratsuchenden bietet.

Gleichzeitig ist im Rahmen der Datenerhebung und -analyse deutlich geworden, dass an verschiedenen Stellen Verbesserungsmöglichkeiten vorhanden sind, die noch effektivere und effizientere Beratungsleistungen ermöglichen dürften.

Dazu zählt an erster Stelle eine intensivere Verzahnung der Angebote der allgemeinen sozialen Beratung mit den Angeboten der verschiedenen Fachberatungen. Weiter oben wurde darauf hingewiesen, dass der allgemeinen sozialen Beratung die Aufgabe eines Türöffners im Rahmen der Sozialberatung zu-

kommt, verbunden mit der Aufgabe, Klienten ggf. an entsprechende Fachberatungen weiter zu leiten.

Dabei darf es sich aber nicht um eine Einbahnstraße handeln. Es sind im Gegenteil Strukturen dergestalt zu schaffen, dass auch „Rücküberweisungen“ von den Fachberatungen an die Beratungsstellen der allgemeinen sozialen Beratung erfolgen. Dies gilt für alle Fälle, in denen der Fachberater erkennt, dass neben den Problemen, wegen derer man seinen Rat einholt, weitere bestehen oder neu hinzugekommen sind, die außerhalb seines Fachgebiets liegen. Hier ist es dann einzelfallabhängig, ob eine komplette „Rücküberweisung“ an die allgemeine soziale Beratung erfolgt oder die erforderlichen Beratungen in Abstimmung und gemeinsam mit dieser erfolgt, um die fachgebietsübergreifende Kompetenz dieser Beratungsstellen zu nutzen.

Eine derartige Handlungsweise erfordert zweitens verstärkt das Denken in Prozessen. Beispielhaft zeigt sich dies in dem Umstand, dass es sich bei zahlreichen Ratsuchenden zwar nicht um „Stammkunden“, aber doch um „wiederkehrende Kunden“ handelt. In derartigen Fällen kann eine aktive, vom Berater ausgehende Nachkontaktpflege einige Zeit nach Abschluss eines Beratungsprozesses dazu führen, dass neue Problemsituationen noch in der Entstehungsphase erkannt werden können. Ausgehend vom Grundsatz, dass Probleme grundsätzlich umso besser leichter gelöst werden können, je früher sie erkannt werden, kann eine derartige „aktive Niedrigschwelligkeit“ den Beratungsaufwand je Ratsuchenden reduzieren. Dies muss nicht zwangsweise mit großem personellen und/oder zeitlichen Aufwand verbunden sein. Zu denken ist hier beispielsweise daran, nach Ablauf bestimmter Fristen (z. B. nach drei oder sechs Monaten), den Klienten anzurufen, sich nach dessen Befinden zu erkundigen und nach etwaigen Schwierigkeiten zu fragen.

Derartige Aktivitäten setzen allerdings drittens ein gut funktionierendes Termin- und Klientenmanagement voraus. Ob dies effizienter über die Beschäftigung von Verwaltungsmitarbeitern und Sekretärinnen oder durch Nutzung von Computergestützten Berater-Informationsmanagement-Systemen geschieht, kann an dieser Stelle nicht abschließend beurteilt werden, wenngleich der bereits jetzt bestehende Dokumentationsbedarf tendenziell für den Einsatz von EDV spricht. Diesbezüglich wäre zu denken an Datenbanksysteme mit integrierten Statistik- und Terminmanagementfunktionen.

Auf diese Weise könnte dann nicht nur dem von einigen Beratern geäußerten Wunsch nach besserer EDV-Unterstützung nachgekommen werden, sondern viertens auch erste Schritte in Richtung auf ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement unternommen werden. Dabei würden regelmäßige Rückmeldungen über die seitens der Klienten wahrgenommene Qualität der Beratung ein grundsätzlich geeignetes, wenngleich in der Entwicklung durchaus aufwändiges Instrument darstellen. Vor dem Einsatz derartiger Instrumente ist zunächst explizit zu klären, was die verschiedenen am Prozess der allgemei-

nen sozialen Beratung beteiligten Akteure (Klienten, Berater, Träger, Ministerium) jeweils unter Qualität verstehen (vgl. Kramer 2006: 9ff).

Dies setzt auf jeden Fall fünftens voraus, dass zumindest für die wichtigsten Beratungsprozesse innerhalb der Beratungseinrichtungen geklärt wird, was jeweils unter einem „Erfolg“ zu verstehen ist. Hinsichtlich der dabei vorhandenen Probleme war bereits weiter oben auf die Schwangerschaftskonfliktberatung verwiesen worden: Der Erfolg einer entsprechenden Beratung ist nicht die Geburt oder die Abtreibung des Kindes, sondern die Überzeugung der Mutter, die aus ihrer Sicht richtige Entscheidung getroffen zu haben. Der Umstand, dass in diesem Beispielfall der Erfolg erst geraume Zeit nach Abschluss des Beratungsprozesses gemessen werden kann, bedeutet, dass bereits bei Abschluss des Beratungsprozesses ein Termin für die Erfolgsmessung vorgeplant werden muss. Dies verdeutlicht noch einmal den Bedarf an adäquaten Terminmanagement-Systemen.

Literaturverzeichnis

- Baumert, Andreas** (1999): Recherchegespräche: Das Interview in der Informationsbeschaffung, [Doculine-Verlags-GmbH] Reutlingen 1999.
- Friedrichs, Jürgen** (1990): Methoden empirischer Sozialforschung, 14. Aufl. [Westdeutscher Verlag GmbH] Opladen 1990.
- Kramer, Jost W.** (2006): Grundkonzeption für die Entwicklung eines Qualitätsmanagements im sozialwirtschaftlichen Bereich, [Hochschule Wismar] Wismar 2006.
- Kubsova, Jarka** (2006): Die Versorgungslückenfüller, in: Financial Times Deutschland vom 15.05.2006, online im Internet: <http://www.ftd.de/unternehmen/gesundheitswirtschaft/71484.html>, abgerufen am 14.06.2006.
- Landtag Mecklenburg-Vorpommern** (2005): Drucksache 4/1666 – Unterrichtung durch die Landesregierung: Evaluation der Beratungslandschaft im Bereich des Ressorts Soziales, [Landtag Mecklenburg-Vorpommern] Schwerin 2005.
- Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen** (1999): Modellprojekt „Sozialbüros“ NRW – Endbericht, [Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen] Düsseldorf 1999.
- Pease, Allan & Barbara** (2003): Der tote Fisch in der Hand – und andere Geheimnisse der Körpersprache, [Ullstein Heyne List GmbH & Co. KG] München 2003.
- Sembill, Klaus-Ulrich** unter Mitarbeit von Wolfgang Wagner, Sabine Kanzler, Elsebeth Köster, Helga Glatz, Andrea Kopsch, Christel Knöbel, Joan Barbuceanu, Hella Ralfs-Horeis, Doris Bruns (1981): Bildungs- und Sozialberatung im Stadtteil – Beispiel Elmshorn-Hainholz, [Bundesminister für Bildung und Wissenschaft] Wolfenbüttel 1981.
- Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern** (2006a): Information durch das Sozialministerium über die quantitative und qualitative Entwicklung der allgemeinen Sozialberatung (vgl. EP 10 Kapitel 1005 MG 62), Entwurf: 18. Mai 2006 [Sozialministe-

rium Mecklenburg-Vorpommern] Schwerin 2006.

Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern (2006b): Richtlinie zur Förderung von allgemeiner sozialer Beratung in Mecklenburg-Vorpommern, Arbeitsstand Entwurf: 5. Mai 2006, [Sozialministerium Mecklenburg-Vorpommern] Schwerin 2005.

Speck, Dieter (2000): Kommunikationstraining für den Alltag: Überzeugen statt überreden, [Econ Ullstein List Verlag GmbH & Co. KG] München 2000.

Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern (2006): Landesdaten im Überblick, online im Internet: http://www.statistik-mv.de/pages/txt_daten_landesdaten.htm, abgerufen am 14.06.2006.

Straumann, Ursula, (2001): Professionelle Beratung – Bausteine zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, [Asanger Verlag GmbH] Heidelberg und Kröning 2001.

Weber, Esther (2003): Beratungsmethodik in der Sozialarbeit – Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule für Soziale Arbeit Luzern, [Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles] Luzern 2003.

Wissenschaftlicher Beirat für Familienfragen beim Bundesministerium für Familie und Senioren (1993): Familie und Beratung: familienorientierte Beratung zwischen Vielfalt und Integration; Gutachten des Wissenschaftlichen Beirats für Familienfragen beim Bundesministerium für Familie und Senioren, (Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie und Senioren; Bd. 16), [W. Kohlhammer GmbH Stuttgart Berlin Köln] Stuttgart 1993.

Autorenangaben

Prof. Dr. Jost W. Kramer
 Fachbereich Wirtschaft
 Hochschule Wismar
 Philipp-Müller-Straße
 Postfach 12 10
 D – 23966 Wismar
 Telefon: ++49 / (0)3841 / 753 441
 Fax: ++49 / (0)3841 / 753 131
 E-Mail: j.kramer@wi.hs-wismar.de

Diplom-Sozialverwaltungswirtin (FH) Monika Paßmann
 Fachbereich Wirtschaft
 Hochschule Wismar
 Philipp-Müller-Straße
 Postfach 12 10
 D – 23966 Wismar
 Telefon: ++49 / (0)3841 / 753 671
 Fax: ++49 / (0)3841 / 753 131
 E-Mail: m.passmann@wi.hs-wismar.de

Anhang

Anhang 1: Verteilung der Stellen für allgemeine soziale Beratung auf die Landkreise und kreisfreie Städte

	Greifswald	Neubrandenburg	Rostock	Schwerin	Stralsund	Wismar	Bad Doberan	Demmin	Güstrow	Ludwigslust	Mecklenburg-Strelitz	Müritz	Nordvorpommern	Nordwestmecklenburg	Parchim	Uecker-Randow
AWO	1	2		1				2	1	1	3	1	1		1	4
Caritas	1	3	1	2	1				1	1	2	1		1		
Diakonie	3		1		1	2	1	1	1		1	1			1	
DRK			1			1		2	2			1				
ASB										2						
Phönix e.V.			1													
Ev. Jugend Schwerin				1												
Ev. Suchtkrankenhilfe				1										1		
Arbeitslosenverband				2												
Zentralwohlfahrtsstelle d. Juden				1		1										
Sozialkirchenwerk								1								
Stift Bethlehem										1						
Volkssolidarität e.V.				1												1
SoVD e.V.			1		1	1										
Gesamt	5	5	5	9	3	5	1	6	5	5	6	4	1	2	2	5
Mobile Beratungsstellen																
		Bereich Neubrandenburg		Bereich Schwerin		Bereich Wismar										
Sozialverband VdK		9		6		9										

Quelle: Eigene Darstellung auf der Basis von Daten aus dem Sozialministerium und eigenen Erhebungen.

Anhang 2a: Träger der antwortenden Beratungsstelle (Fragebogen)

AWO	6
Caritas	11
Diakonie	14
DRK	8
DPWV	4
ZWST	0
Sonstige	11

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 2b: Träger der antwortenden Beratungsstelle (Interview)

AWO	1
Caritas	2
Diakonie	1
DRK	1
DPWV	3
ZWST	1
Sonstige	0

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 3: In der Beratungseinrichtung angebotene Beratungsarten

Allgemeine soziale Beratung	53
Schuldnerberatung	14
Suchtberatung	5
Arbeitslosenberatung	18
Schwangerschafts-/Konfliktberatung	9
Familienberatung	13
Ernährungsberatung	3
Sonstige	24

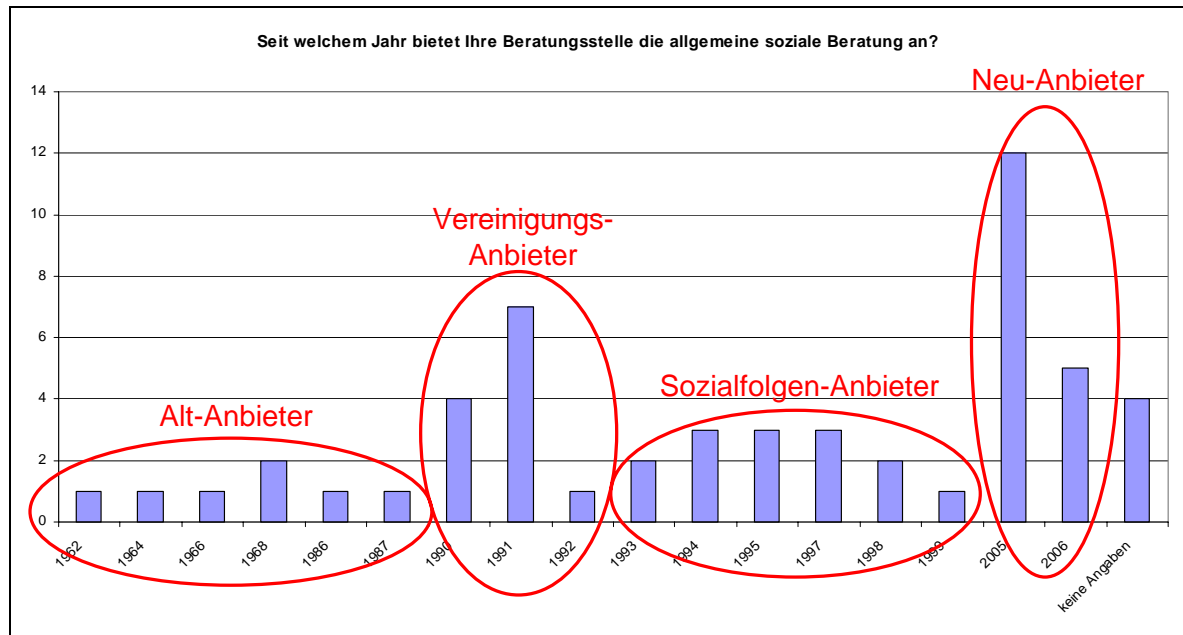
Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 4a: Beginn des Angebots an allgemeiner sozialer Beratung

Jahr, seit dem allgemeine soziale Beratung angeboten wird	Nennhäufigkeit
1962	1
1964	1
1966	1
1968	2
1986	1
1987	1
1990	4
1991	7
1992	1
1993	2
1994	3
1995	3
1997	3
1998	2
1999	1
2005	12
2006	5
keine Angaben	4

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 4b: Beginn des Angebots an allgemeiner sozialer Beratung – zeitlich geclustert



Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 5: Organisationen und Beratungseinrichtungen, mit denen die Stellen für allgemeine soziale Beratung kooperieren

alle Beratungsdienste im Haus/Verband, AWO, KiSS, Ev. Jugend, Arge, Sozialämter, Gesundheitsamt
ALV, VS, DRK
Arbeitslosenverband (Schuldnerberatung, Diakonie Dobbertin (Suchtberatung))
Arbeitslosenverband, Beratungsstelle der Caritas, Schwangerschaftskonfliktberatungsstelle, Arge, Arbeitsamt, Frauengleichstellung u.a.
Arge, Schuldnerberatung, Wohnungsgenossenschaften, Jugendamt, Sozialstation, Amt für Jugend und Soziales, soz. Dienst, Stromversorgung usw.
ARGE, Sozialamt
AWO, Schwerhörigen-Ortsverein, Zusammenarbeit mit Zeitarbeitsfirmen, Unternehmen
Beratungsstellen im Hause, Beratungswerk für Arbeitslose in Güstrow, Schuldnerberatung DV, Wohnungslosenberatung DV, Suchtberatung DV
Bürgerbündnis, Behindertenbeirat, Schuldnerberatungsstelle
Bürgerhaus, Asylbewerberheim, Obdachlosenheim, Tagesstätte ASB, Aussiedlerberatungsstelle, AWO, Regionalverband der Gartenfreunde
Caritasintern mit anderen Beratungsstellen
Caritasintern mit anderen Beratungsstellen, externe Vernetzung mit Diakonie, Jugendamt, ARGE, Sozialamt usw.
Diakonie Stargard, DRK Waren, Arbeitskreises Beratungsstellen des Diakonischen Werkes
Diakonie, AWO, DRK, Landkreis, ARGE
Diakonie, Caritas, AWO, DPWV
Diakonie, Volkssolidarität, DRK
Diakonie-Suchtberatung, Schuldnerberatung, AWO-Frauenschutzhaus, DRK und versch. Regionale Vereine, Bündnisse und Netzwerke
DPWV, öffentl. Institutionen
DRK, Arge, Krankenkassen, Landkreis
Erziehungs- und Familienberatungsstelle, Suchtberatungsstelle, Schuldnerberatungsstelle
Im Gleichstellungsforum des Landkreises sowie im Arbeitskreis Soziales des Landkreises, Arbeitskreis Essstörungen, Kleine Liga, Kitastadtalternrat
innerverbandliche Strukturen, ansässige Freie Träger der Wohlfahrt, Arbeitsagenturen, Sozialagentur, ARGE, Wolgaster Tafel, Sozialdienst der Krankenhäuser, Sucht- und Drogenberatungsstelle der VS, Jugendämter, Sozialämter, Gesundheitsämter, Jugendgerichtshilfe, Volkshochschulen, Kripo, Sozialdienst in der JVA, Bildungsträger, Krankenkassen, Familienkasse, Banken, Landesversorgungsamt, Kita's, Juristen, Bewährungshilfe, Berufsberatung, Bildungszentren

Integrierte Beratungsstelle für Ehe-, Familien-, Lebens-, Erziehungs-, Schwangerschaftsberatung, Schwangerschaftskonfliktberatungsstelle
Landfrauenverband, Arbeitslosenverband, Demokratischer Frauenbund Ngb., Landkreis (Schuldnerberatung) ARGE
Landkreis; Krankenkassen, Kammern, ARGE, interne Beratungsstellen, Schuldnerberatung, Schwangerschaftsberatung
Migrationsberatung, Schuldnerberatung, Suchtberatung, Familienberatung, Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung
Psychologische Beratungsstelle Röbel (Diakonie Stargard), Suchtberatung Diakoniezentrum Neustrelitz (Diakonie Stargard), Schuldnerberatung Neustrelitz (Caritas), Schwangerschaftsberatung Neustrelitz (DRK), Beratungsstelle des Landkreises, Wohnungsunternehmen, ARGE, Arbeitskreis Beratungsstellen des Diakonischen Werkes
Psychologische Beratungsstelle, ARGE, Wohngeldstelle, Suchtberatungsstelle, Schuldnerberatungsstelle
Schuldner-, Suchtberatung
Schuldnerberatung, Familienberatung (ALV, VS)
Schuldnerberatungsstellen, DRK, Caritas, Arbeitslosenverband, Suchtberatungsstellen der Diakonie u. Caritas, Obdachlosenhilfe der Diakonie
Schwangerschaftsberatungsstelle, Ehe-, Lebens- und Familienberatungsstelle, Erziehungsberatungsstelle, Caritas Schuldnerberatung, ARGE, Hanse Jobcenter, Eibe e.V.
Sozialverband VdK Deutschland (Bundesrechtsabteilung)
Stadtverwaltung, Caritas, DRK, Demokratischer Frauenbund, ASB, VS usw.
Sucht- und Drogenberatungsstelle, Psychologische Beratungsstelle (Schwangerschaftskonfliktberatung, Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Paarberatung), Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle
Sucht-, Schuldnerberatung, Stadtmission, Obdachlosenhilfe, MEB Caritas
Suchtberatung Odebrechtstiftung, VS, Schuldnerberatung DRK, Diakonie, Caritasinterne Beratungsstellen
Suchtberatung, Schuldnerberatung, Jugendsozialarbeit, Tagesstätte, SPFH, Betreuungsbehörde, u.a.
Suchtberatungen, Schuldnerberatungen, ARGE, Agentur für Arbeit
Suchtberatungsstelle, Schuldner- und Schwangerschaftsberatungsstelle, Schulen
VS, Demokratischer Frauenbund, Schuldnerberatungsstelle, Krankenkassen, Gesundheits- und Sozialamt, Jugendamt, Arbeitsamt, Familienkasse

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 6: *Personalstrukturen in den Beratungsstellen*

	Beratungskräfte	
	ohne Ehrenamt	78
	mit Ehrenamt	134
<i>davon:</i>	<i>in Vollzeit tätig</i>	18
	davon Frauen	13
	davon Männer	5
<i>davon:</i>	<i>in Teilzeit tätig</i>	60
	davon Frauen	49
	davon Männer	11
<i>davon:</i>	<i>ehrenamtlich tätig</i>	57
	davon Frauen	30
	davon Männer	27

Quelle: Eigene Darstellung.

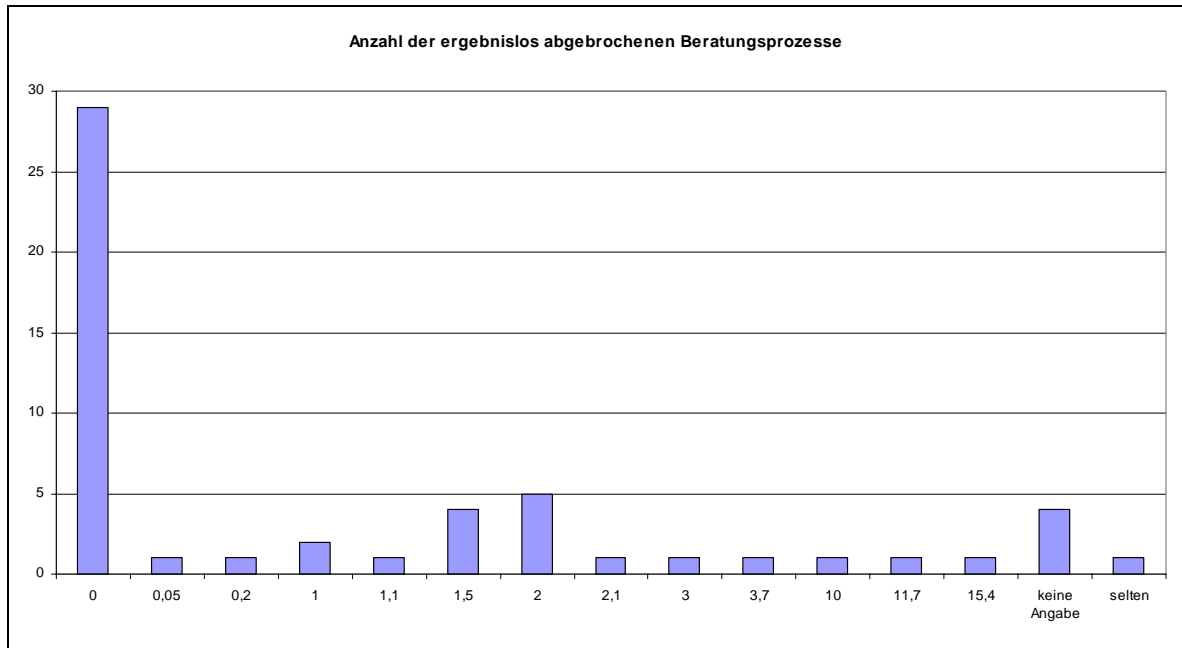
Anhang 7: Hervorragende Elemente in der Struktur der Beratungsstelle

Altenhilfe, Kurberatung, SHG
Anmeldung über Sekretariat möglich, PC + Internet im Büro, Gruppenraum im Haus vorhanden, geregelte Verwaltung
ausreichend Räume, Büro-. Gruppenräume, Beratung ohne Anmeldung möglich, zentral in der Innenstadt, Weitervermittlung in Zusammenarbeit mit anderen Fach-einrichtungen problemlos möglich
Die allgemeine soziale Beratung befindet sich im Diakoniezentrum in dem außerdem die Suchtberatung, die Neustrelitzer Tafel, die Tagesbegegnungsstätte BOOT, die Frühförderung und der Kinderclub City-Box angesiedelt sind. Außerdem befindet sich die Kirchgemeinde in unserem Haus. Zur sozialtherapeutischen Übergangseinrichtung für Suchtkranke der Diakonie Stargard (ebenfalls im Stadtzentrum) besteht ein reger Kontakt. Insgesamt entstehen durch die strukturellen Verknüpfungen zahlreiche Synergieeffekte. Die Wartezeiten für Ratsuchende sind kurz.
Die Beratungs- u. Außenstellen befinden sich in altersgerechten Wohneinheiten
eigenes Büro mit PC, Internet, Telefon, Kopierer, Anonymität bleibt gewahrt
Enge Zusammenarbeit mit dem Psychologen im Haus, kurze Wege und Wartezeiten für Ratsuchende, Terminvergabe durch die Mitarbeiterinnen im Sekretariat der Psychologischen Beratungsstelle, Anonyme Lage der Beratungsstelle im Innenhof
Feste Dienstbesprechungen, uns steht ein Sekretariat zur Verfügung
Flexibilität, Eigenständigkeit u. Eigenverantwortung, gute Räumlichkeiten, gute Erreichbarkeit
Große fachliche und menschliche Erfahrung
Gute Vernetzung zu anderen Fachbereichen, keine Wartezeiten, hoher Bekanntheitsgrad, langjährige Mitarbeit
Gute Vernetzungsmöglichkeiten innerhalb des Hauses, dadurch kürzere Wartezeiten, Wege und Bearbeitungszeiten
Hervorragende Vernetzung mit trägereigenen Beratungsstellen
Innenstadtlage, gute sachl. Ausstattung
integriert in Angebotskatalog des FFLZ, niederschwellige Erreichbarkeit, hohe Flexibilität, spezif. Fachkompetenz
interne und externe Vernetzung/Kooperationsmöglichkeiten, flexible Öffnungszeiten, niederschwelliger Zugang, keine bzw. kurze Wartezeiten, Krisenintervention
interne Vernetzung und Kooperation mit Beratungsdiensten, enge Zusammenarbeit mit Schuldnerberatung, Migrationsberatung, EFL, Gemeinwesenintegration, Vertretungsmöglichkeiten
kurze Entscheidungswege, weitgehende Selbständigkeit, multiprofessioneller Austausch, fachübergreifende Fallbesprechung
Lage, behindertengerecht, örtliche Nähe zu Ordnungs- u. Sozialamt der Kommune

langjährige, erfahrene Mitarbeiterin, hoher Bekanntheitsgrad und Anerkennung, Einfühlungsvermögen, kostenlose Beratung
Möglichkeit der komplexen Beratung und Betreuung (sozial, materiell, kreativ-kommunikativ), zügige Krisenintervention/Soforthilfe in allen Lebenslagen
Multiprofessionelles Team, kurze Wege zu Fachberatungen im Haus, hoher fachlicher Standard, regelmäßige Weiterbildungen und Dienstbesprechungen, Vertretungsmöglichkeiten
Neben Beratung können Klienten ein Begegnungscafe nutzen, um miteinander ins Gespräch zu kommen und inhaltliche Angebote zu nutzen, die dazu befähigen, sich aus der Isolation zu lösen
Qualifikation, gegenseitige Vertretbarkeit, kollegiale Supervision
Qualitätssicherung Handbuch, Vernetzung mit anderen Hilfsangeboten
Rechtsvertretung der Mitglieder unseres Verbandes vor Ämtern und der Sozialgerichtsbarkeit
reibungslose Vernetzung der Beratungsfachdienste, große Vielfalt der existierenden Maßnahmen und Angebote, gute logistische Ausstattung
sehr gute räumliche Bedingungen, Sozialarbeiter, Zusammenarbeit mit Juristen
Spezialkenntnisse im Sozialrecht (Juristen)
Teamarbeit, Kurzfristigkeit, Fachlichkeit, Anonymität gewährleistet, Zusammenarbeit mit Frauengleichstellungsbeauftragten, gute Rufumleitung
technische Voraussetzungen sind vorhanden, interne Vernetzung mit Familien- und Schwangerschaftsberatung
übergreifende Arbeit und Vertretung, tägliche Erreichbarkeit
umfassende Information, schneller Kontakt zu allen anderen Bereichen, gute Vermittlungsmöglichkeiten
Verknüpfung mit allen im Haus beratenden Stellen; kurze Wege und schnelle Weitervermittlung
Vernetzung mit anderen Beratungsstellen und Einrichtungen
Zentrale Lage im Seniorenzentrum Stella Maris, konstruktive Zusammenarbeit mit dem betreuten Wohnen, der Caritas Sozialstation, der psychischen Beratung usw., gute Einbindung in die Caritas-Kreisstelle Anklam
Zuarbeit und Austausch mit anderen Beratungsstellen der Stadt, durch Erstkontakt besondere Möglichkeit der Weitervermittlung
Zusammenarbeit "TESA" Jugendhilfe, Straffälligenhilfe, Beratung
Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, gute räumliche Bedingungen, gute Ausbildung und Wissen der Mitarbeiter

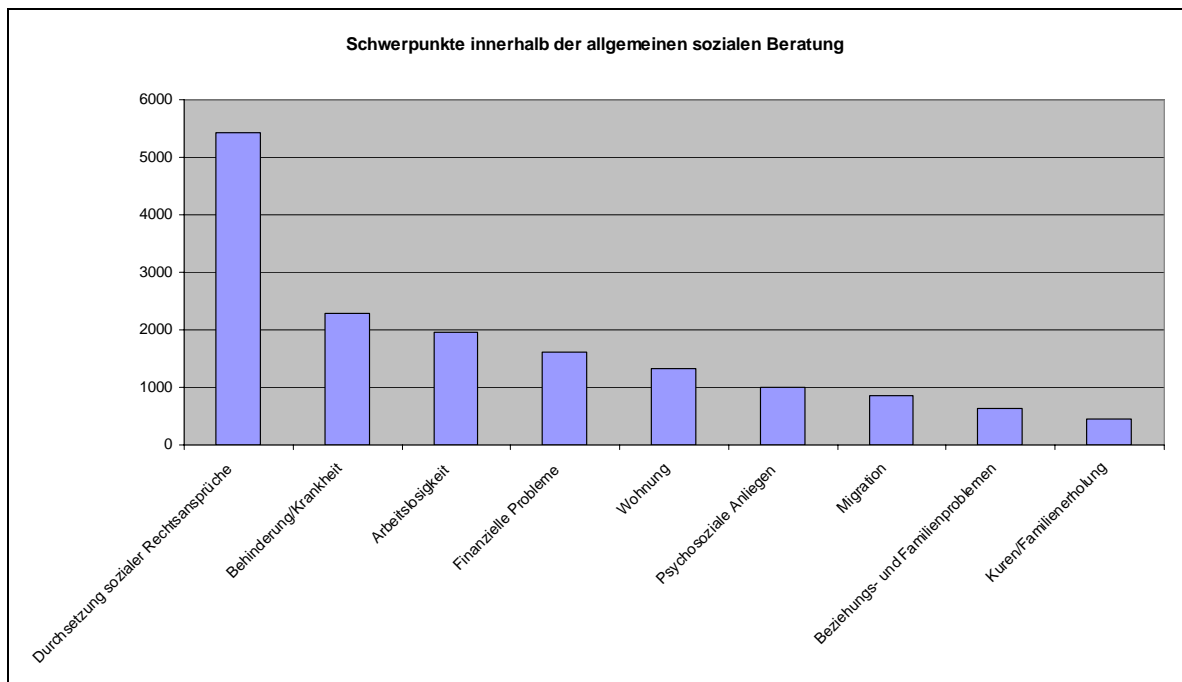
Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 8: *Ergebnislos abgebrochene Beratungsprozesse*



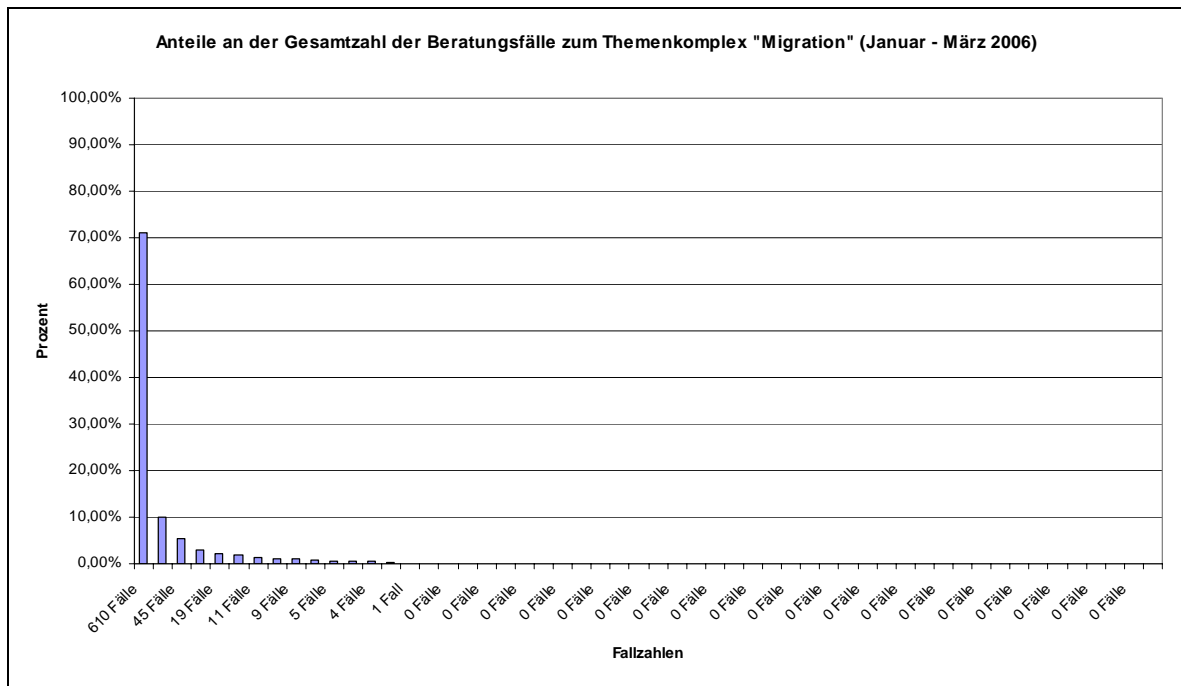
Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 9: *Beratungsschwerpunkte bei den Stellen für allgemeine soziale Beratung*



Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 10: Beratungsfälle mit Schwerpunkt Migration



Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 11: Inhalte von Zielvereinbarungen

aktive Mitarbeit der Betroffenen bei der Lösung des Problems, Beibringung von Unterlagen, Haushaltsplanung, so lange Kontakt halten bis Zielstellung erreicht
Aufsuchen von Ämtern, Fachberatungsstellen, Ärzten, Gespräche über Teilerfolge
Beibringung von Unterlagen, Haushaltsplanung, Kündigung Abos, Existenzsicherung, Sicherung Wohnraum, Termine bei Vermietern, Banken, Behörden, Fachberatungen
Einhaltung Haushaltsplan, Mietzahlungen, Ratenzahlungen
Erkennen und Festlegen des Beratungszieles, Erarbeiten von Lösungsstrategien
Erstellen von Bewerbungsunterlagen, regelmäßiges Auswerten von Stellenangeboten im Internet
Erstellen von Haushaltsplänen, Vereinbarung von Ratenzahlungen, Erstellen von Bewerbungen
Erstellung von Haushaltsplänen, Einhaltung von Terminen, Offenheit bei den Gesprächen
Festlegung der nächsten Schritte zur Klärung der Problematik; weitgehend eigenverantwortliche Umsetzung und Bewältigung
Festlegung der nächsten Schritte, Eigenverantwortliche Umsetzung und Bewältigung
Festlegung von einzelnen Schritten, Ergebnisse der Bemühungen mitteilen, Vereinbarung neuer Gesprächstermine zur Zielkontrolle
Fristen, Aufgaben
Fristen, Motivation, Fern- und Nahziele
Hausaufgaben, Mitwirkung, Zielvereinbarung
Haushaltsplanung, Terminvorgaben und Kontrolle
im Rahmen des Case-Managements
immer Anspruch auf Freiwilligkeit, Hinweise zu erledigender Termine bei ARGE, Krankenkasse, Haushaltsplan, Geldeinteilung
je nach Bedarf und Einzelfall; was soll durch die Beratung erreicht werden, wer ist für welche Schritte zuständig? Wann gilt die Beratung als beendet?
Klärung des Anliegens; Überprüfung, ob allg. Beratung richtige Stelle ist; Problembearbeitung oder Weitervermittlung
kleinschrittig und niedrigschwellig z.B.: Wohnungssuche, Möbeltransport, Antragstellung, Lebensmittelversorgung, akuter Krisenbewältigungshintergrund, Verhinderung von Verschlimmerung, Haushaltsplan u.a.
Konkrete abrechenbare Aktivitäten, Diskussion der Ergebnisse
konkrete Aufgabenstellung, andere Beratungsangebote aufsuchen, Stärkung sozialer Kompetenz
Mitwirkung bei Rechtsstreitigkeiten
mündlich werden Handlungsvorgehensweisen abgesprochen/nachgefragt
mündliche Absprachen

mündliche Absprachen mit Vereinbarung nächster Schritte oder Termine
mündliche Absprachen und Protokolle zu Kontaktaufnahme und Pflege zu sozialen Einrichtungen, Planung des Tagesablaufes, Finanzplanung wöchentlich und monatlich, Aktivierung der Selbsthilfekräfte
mündliche Absprachen, ggf. Gesprächsprotokolle; terminliche, Abklärung zu bestimmten Terminbereichen
mündliche Absprachen, Vereinbarungen
mündliche Absprachen, Ziele werden in Unterlagen protokolliert
Nah- und Fernziele
Ressourcen- + Lösungsorientiert, Nah- + Fernziele
Termineinhaltung, Besuch von Ämtern, Kontrolle der Festlegungen
Unterstützung bei der Bearbeitung der jeweiligen Situation
Vereinbarung v. konkreten nächsten Schritten mit Abrechenbarkeit, persönliche Zielsetzungen mit Zielkontrollmöglichkeit
Vereinbarungen über kleine Ziele (z.B. Arztbesuch, Medikamente bei psych. Erkrankungen), Einhaltung der Beratungstermine
Verhaltensänderung, Akzeptanz der Interessen anderer, Einhaltung von Vorschriften und Vereinbarungen
Vertretung und Teilnahme mit Vollmacht
Vertretungsübernahme mit Vollmacht
welcher Antrag wo zuerst gestellt werden soll, Nah- u. Fernziele

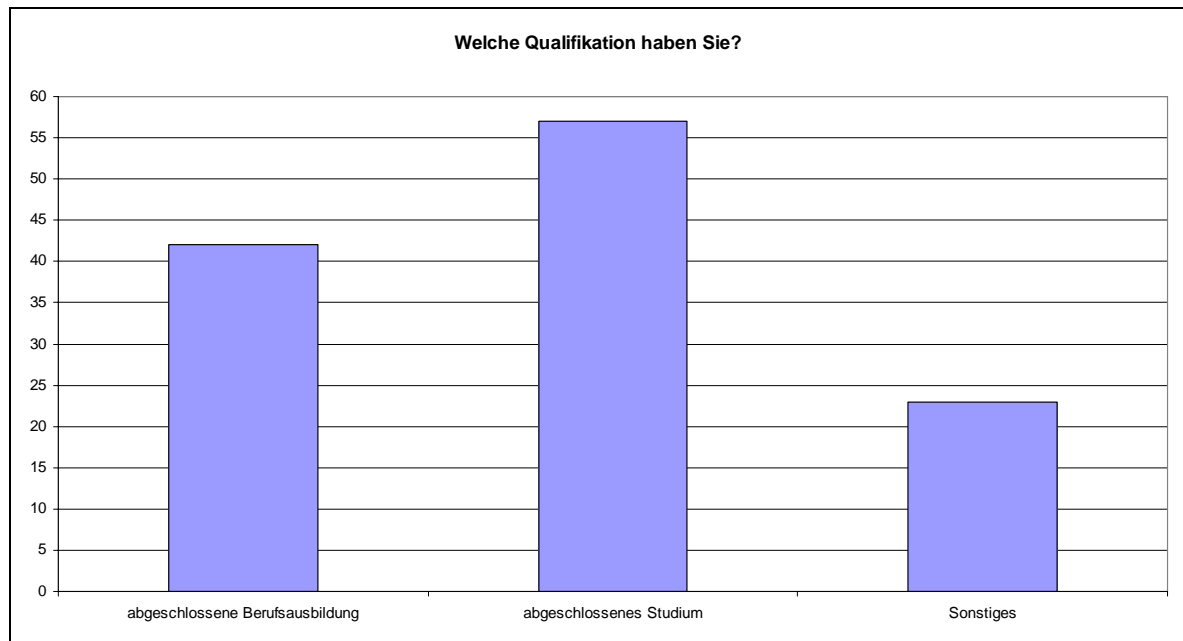
Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 12: Erfolgsmessung bei Stellen für allgemeine soziale Beratung

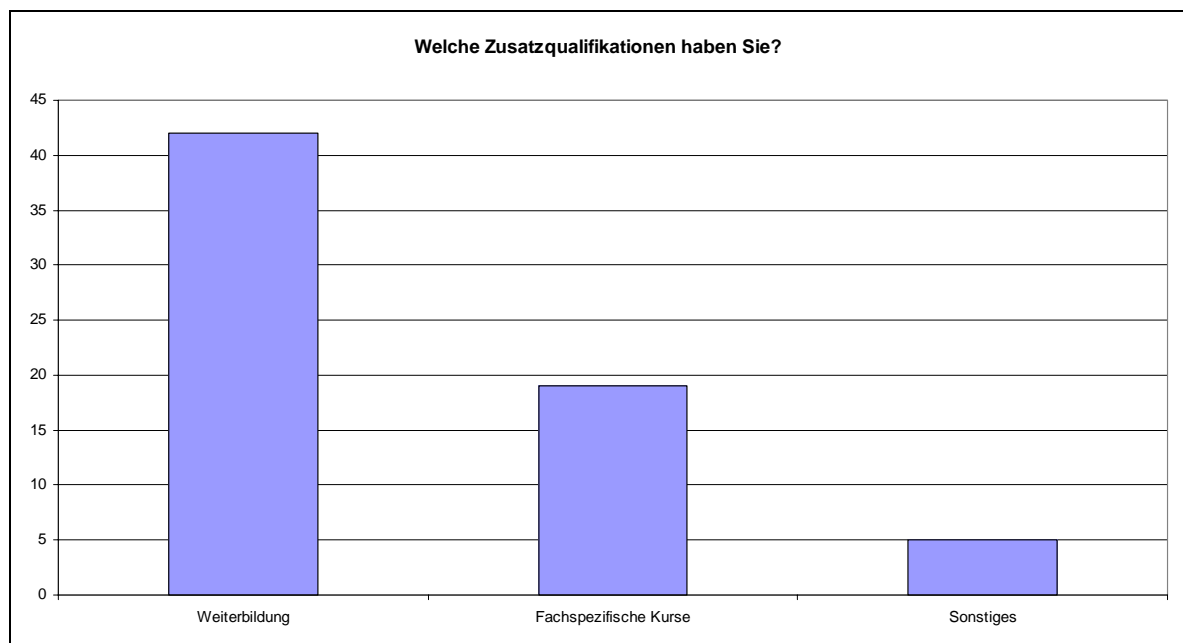
Abbau von Hemmnissen d. Erwerbslosen sich auf dem 1. Arbeitsmarkt zu bewerben, erfolgreiche Bewerbungen, Erwerbslose in ihrer oft schwierigen ökonomischen und psychischen Situation zu unterstützen und zu stabilisieren
am Ergebnis der Beratung vor Ort bzw. bei Ämtern oder Behörden
an der Zufriedenheit und Mitwirkung der Klienten, an der Arbeit an Problemlösungsstrategien
an gemeinsam formulierten Zielen und den erreichten Ergebnissen, and er quantitativen Inanspruchnahme unserer Beratungsstelle
an Zufriedenheit des Ratsuchenden, bei Kooperationspartnern nicht lange in der Warteschleife
anhand von Rückmeldungen
Auflistung der gelösten Probleme, z.B. Sicherung des Wohnraums, Prävention bewährt sich in der Praxis
Dokumentation
durch Anfertigung einer Statistik
Durch Rückmeldung der Ratsuchenden und der Dienste, an die verwiesen wurde
Durchsetzung von Rechtsansprüchen, Klient zufrieden und stabilisiert, Hilfeanspruch und -prozess geklärt
Erfolg der Durchsetzung von Rechtsansprüchen, Erfolg der Anträge auf Kur- u. Familienerholung, Klientenzufriedenheit und -stabilisierung
erfolgreicher Verfahrensabschluss, Mitgliedergewinnung
Erfüllung der Vereinbarungen
Ergebnisse der Durchsetzung von Rechtsansprüchen (Bescheide), Zufriedenheit der Klienten und Weiterempfehlung
gemeinsame Lösung von Problemen, Vertrauen + Zufriedenheit der Betroffenen, Weiterempfehlungen, positives Feedback
Gesprächs- und Fallverlauf, Ergebnisse der Durchsetzung von Rechtsansprüchen / Einlegung von Rechtsmitteln (Bescheide)
Klärung des Anliegens, Verhinderung negativer Auswirkung, Wiedereingliederung
Klientenzufriedenheit, Mundpropaganda, Feed-Back von Behörden, Vermietern u.a.
Klientenzufriedenheit, Rückmeldungen anderer Dienste bzw. Ämter; Vergleich mit fachlichen Anforderungen
Kontrolle und Abrechnung der Vereinbarungen, Pflege von Kontakten zu Lebens- und Haushaltsfragen außerhalb der Beratung, erfolgreiche Bewerbungen, Schuldabzahlungen u. Berufsabschlüsse
Lösung der Problemstellungen, Zufriedenheit der Ratsuchenden
nicht mit Statistik messbar, Rückmeldung über Erfolg tel. oder persönlich vereinbart, Zielerreichung, Nutzen weiterer Angebote, Feedback der Nutzer

Reaktionen, Rückmeldungen der Klienten und von kooperierenden Stellen
regelmäßige Evaluation, subjektive Bewertung der Ratsuchenden, Einschätzung der Fachkraft über den Erfolg der Beratung und Betreuung
regelmäßige Überprüfung der vereinbarten Ziele, Klientenzufriedenheit erfragen, lösungsorientierte Zusammenarbeit mit Behörden
Rückmeldung Betroffener, Ämter, Behörden und anderer sozialer Einrichtungen
Rückmeldung durch den Klienten oder andere Dienste, kein spezielles Evaluationsinstrument
Rückmeldung durch den Klienten oder durch Behörden u. Ämter, Fachberater, Kollegen, Abgleichung der Zielvereinbarung mit Klienten
Rückmeldung durch die Klienten oder durch Behörden usw.
Rückmeldung durch Klienten
Rückmeldung durch Klienten und andere Nachfolgedienste
Rückmeldung durch Klienten, Rückmeldung durch andere Dienste
siehe Leistungsbeschreibung
Stärkung von Selbsthilfe u. des Selbstbewusstseins, ständiger Anstieg von Klienten
Statistischer Bericht
über positive Rückmeldung der Betroffenen, Erfolge im Klage- und Widerspruchsverfahren, Klienten empfehlen Beratungsstelle weiter
unsere Beratungsstelle ist fest installiert, das zeugt auch von den vielen Anfragen und persönlichen Kontakten
Wenn Probleme der Ratsuchenden gelöst werden, wenn ergänzende und begleitende Hilfen die Lebenssituation der Betroffenen verbessern
Zufriedenheit der Klienten (mündlich), eigene fachliche Zufriedenheit, erfolgreichen Durchsetzung der Rechtsansprüche, gute Kooperation im Netzwerk
Zufriedenheit der Klienten, korrekte Bearbeitung der Ansprüche
Zufriedenheit der Klienten, Weiterempfehlung von Klienten, eigene Zufriedenheit
Zufriedenheit der Kunden
Zufriedenheit der Ratsuchenden, Aktivitäten der Ratsuchenden in Anschluss von Beratungen, Ergebniskontrolle
Zufriedenheit der Ratsuchenden, Rücklauf durch Behörden, Ämter

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 13: Formale Qualifikationen des Beratungspersonals

Quelle: Eigene Darstellung.

Anhang 14: Zusatzqualifikationen des Beratungspersonals

Quelle: Eigene Darstellung.

Anlagen

Fragebogen im Rahmen des Projektes „Evaluation der allgemeinen sozialen Beratung in Mecklenburg-Vorpommern“

Prof. Dr. Jost W. Kramer

Dipl.-Sozialverwaltungswirtin (FH) Monika Paßmann
Hochschule Wismar, Fachbereich Wirtschaft
Philipp-Müller-Straße
Postfach 12 10
D – 23952 Wismar
Tel: 03841/753 671
Fax: 03841/753 131
e-mail: m.passmann@wi.hs-wismar.de
URL: <http://www.wi.hs-wismar.de/fbw/personen/J.Kramer/>

Zielsetzung des Fragebogens

Im Auftrag des Sozialministeriums Mecklenburg-Vorpommern führen wir eine Studie zur Evaluation der allgemeinen sozialen Beratung in Mecklenburg-Vorpommern durch. Das Ziel des Forschungsprojektes ist die Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten in der allgemeinen sozialen Beratung.

Zur Erhebung der dafür erforderlichen Informationen wurde dieser Fragebogen erarbeitet. Er besteht aus vier Teilen. Die Teile eins bis drei sollten, sofern möglich, durch die Geschäftsführung Ihrer Beratungsstelle ausgefüllt werden. Teil vier bezieht sich auf die einzelnen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der allgemeinen sozialen Beratung. Hier liegt für jede einzelne Beratungskraft ein eigener Bogen bei.

Sofern Ihre Beratungsstelle über ein schriftlich fixiertes Leitbild und/oder ein Konzept für die allgemeine soziale Beratung verfügt, bitten wir Sie darum, dies bei Rücksendung des Fragebogens beizulegen.

Die Daten des Fragebogens werden selbstverständlich nur anonym weiter verarbeitet. Den Fragebogen finden Sie unter: <http://www.wi.hs-wismar.de/fbw/personen/J.Kramer/>.

Für Rückfragen oder Anregungen stehen meine Mitarbeiterin, Frau Dipl.-Sozialverwaltungswirtin (FH) Monika Paßmann (Tel.: 03841/753 671; e-mail: m.passmann@wi.hs-wismar.de), und ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen per Fax oder Brief bis zum 22. Mai 2006 an die oben stehende Anschrift!

Herzlichen Dank für Ihre Mitwirkung!

(Prof. Dr. Jost W. Kramer)

Teil 1: Fragen zur Struktur der Beratungsstelle

1. **Wie lautet der Name Ihrer Beratungsstelle?**

2. **Wer ist der Träger Ihrer Beratungsstelle?**

- AWO Caritas Diakonie DRK
 DPWV ZWST sonstige _____

3. **Welche Art von Beratung bietet Ihre Beratungseinrichtung an?**
(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Allgemeine soziale Beratung
 Schuldnerberatung
 Suchtberatung
 Arbeitslosenberatung
 Schwangerschafts-/Konfliktberatung
 Familienberatung
 Ernährungsberatung
 Sonstige: _____

4. **Was ist Ihr Aufgabengebiet innerhalb der Beratungsstelle?**

- Geschäftsführung
 Allgemeine soziale Beratung
 Fachberatung mit Schwerpunkt _____
 Sonstige _____

5. **Seit welchem Jahr bietet Ihre Beratungsstelle die allgemeine soziale Beratung an?** _____

6. **Wird für die allgemeine soziale Beratung EDV eingesetzt?**

- Ja Nein

Wenn ja, welche Programme werden eingesetzt? _____
zu welchem Zweck werden sie eingesetzt? _____

7. **Ist Ihre Beratungsstelle im Internet vertreten?**

- Ja → tragen Sie bitte die Internetadresse ein: _____
 Nein

8. **Mit welchen öffentlichen Verkehrsmitteln ist Ihre Beratungsstelle gut zu erreichen?**
(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Bus Straßenbahn Fernverkehr

9. **Wie häufig halten diese Verkehrsmitteln in der Nähe Ihrer Beratungsstelle?**

10. Sind Parkplätze für die Besucher vorhanden?

- Ja Nein

11. Die Beratungsstelle befindet sich:

- in der Innenstadt am Rand der Innenstadt
 am Stadtrand in einem Vorort
 in einem Brennpunktgebiet

12. Die Räume der Beratungsstelle befinden sich:

- im Erdgeschoss in der ___ Etage

13. Ist das Gebäude behindertengerecht ausgestattet?

- Ja Nein

14. Verfügt die Beratungsstelle über eine Schaufensterfront?

- Ja Nein

15. Die Öffnungszeiten für allgemeine soziale Beratung sind:

- täglich von _____ bis _____
 wöchentlich, an folgenden Tagen _____
 monatlich, an folgenden Tagen _____
 nur nach Vereinbarung

16. Die Sprechzeiten für allgemeine soziale Beratung sind:

- mit den Öffnungszeiten identisch
 täglich von _____ bis _____
 wöchentlich, an folgenden Tagen _____
 monatlich, an folgenden Tagen _____
 nur nach Vereinbarung

17. Wann ist die allgemeine soziale Beratung telefonisch erreichbar?

- täglich von _____ bis _____
 wöchentlich, an folgenden Tagen _____
 monatlich, an folgenden Tagen _____
 telefonisch nicht erreichbar

18. Ist eine Anmeldung für eine persönliche Beratung erforderlich?

- Ja → wie lang ist die Anmeldefrist durchschnittlich? _____
 Nein

19. Gibt es Außensprechstunden? (z.B. an anderen Standorten)

- Ja Nein

Wenn ja, wo finden diese statt? _____

Wenn ja, zu welchen Terminen finden diese statt? _____

20. Wird aufsuchende Sozialberatung angeboten?

- Ja → in wie vielen Fällen (monatlich) wird dieses Angebot angenommen? _____
 Nein

21. Welche Beratungsstellen in Ihrer Region bieten ebenfalls allgemeine soziale Beratung an?

22. Findet Zusammenarbeit mit anderen Organisationen/Beratungsstellen statt?

- Ja Nein

Wenn ja, mit welchen Organisationen? _____

23. Wie viele Personen führen in Ihrer Beratungsstelle allgemeine soziale Beratung durch? _____

24. Von diesen Beratungskräften Ihrer Beratungsstelle sind:

_____ in Vollzeit tätig, davon sind _____ Frauen, _____ Männer
_____ in Teilzeit tätig, davon sind _____ Frauen, _____ Männer
_____ ehrenamtlich tätig, davon sind _____ Frauen, _____ Männer

25. Welche Fortbildungsmöglichkeiten werden Ihnen für die allgemeine soziale Beratung angeboten?

26. Wie viele Personen sind außerdem in Ihrer Beratungsstelle tätig? _____

27. Welche Tätigkeiten üben diese Personen aus?

28. Wie bewerten Sie die Struktur Ihrer Beratungsstelle?

☺ ☹
□ □ □ □ □ □

29. Welche hervorragenden Elemente in der Struktur Ihrer Beratungsstelle gibt es??

30. Welche Verbesserungsvorschläge zur Struktur der allgemeinen sozialen Beratung haben Sie?

Teil 2: Fragen zum Beratungsprozess:

31. Eine Erstberatung dauert durchschnittlich _____ Minuten.
32. Eine Folgeberatung dauert durchschnittlich _____ Minuten.
33. Pro Klient werden durchschnittlich _____ Kontakte und _____ Beratungen benötigt.
34. Es werden durchschnittlich _____ Beratungsprozesse ohne Ergebnis abgebrochen.
35. Wird den Ratsuchenden bei Antragstellungen geholfen?
(Mehrfachnennungen sind möglich)

Ja Nein

Wenn ja, in welcher Form wird geholfen?

- Rechtliche Hinweise
 Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen
 Hilfe bei Widerspruchsverfahren
 Hilfe bei Klageverfahren
 Hilfe bei Verwaltungsverfahren
 Sonstiges: _____

36. Gibt es bei Ihnen ein etabliertes Qualitätsmanagement-System?

Ja Nein

Wenn ja, wie sieht dieses aus? _____

37. Gibt es bei Ihnen etablierte Prozesse zur Problemlösung? (z.B. Fallkonferenzen)

Ja → folgende: _____
 Nein

38. Gibt es Zielvorgaben Dritter? (z.B. durch Kostenträger)

Ja → folgende: _____
 Nein

39. Wie bewerten Sie den Beratungsprozess?

😊 ☹️

40. Welche Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie?

Teil 3: Fragen zur Ergebnisdokumentation

41. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Durchsetzung sozialer Rechtsansprüche fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit Inhalten zu ALG II/Sozialhilfe?

- Laufender Fall: _____
- Vor Inanspruchnahme: _____
- Anträge, Verfahrensfragen: _____
- HLU: Höhe des Regelbedarfs bzw. Mehrbedarf: _____
- HLU: Einmalige Beihilfen: _____
- HLU: Nachweis von Arbeitsbemühungen: _____
- HLU: Einkommensanrechnung: _____
- HLU: Unterhaltspflicht Anderer: _____
- HLU: Unterkunftskosten: _____
- Sonstiges: _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Kindergeld: _____
- Wohngeld: _____
- Unterhalt: _____
- Sonstiges: _____

42. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Arbeitslosigkeit fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Arbeitsförderungsmaßnahmen: _____
- Eingliederungsleistungen: _____
- Arbeitssuche: _____
- Bewerbung: _____
- Erstausbildung: _____
- Qualifizierung: _____
- Sonstiges: _____

43. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Wohnung fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Wohnungslosigkeit: _____
- Wohnungssicherung: _____
- Wohnungsunterversorgung: _____
- Überhöhte Wohnkosten: _____
- Wohnungssuche: _____
- Unangemessene Wohnungsgröße: _____
- Sonstiges: _____

44. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Kuren, Familienerholung fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Kur- und Familienerholungsangebote: _____
- Kur- und Familienerholungsförderung: _____
- Sonstiges: _____

45. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Psychosoziale Anliegen fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Psychische Probleme: _____
- Suchtprobleme/-erkrankung: _____
- Essstörungen: _____
- Eingeschränkte Arbeitsfähigkeit: _____
- Psychosoziale Probleme bei Angehörigen: _____
- Behandlungs- und Therapiemaßnahmen: _____
- Sonstiges: _____

46. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Behinderung/Krankheit fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Behinderung des Ratsuchenden: _____
- Krankheit des Ratsuchenden: _____
- Behinderung bei Angehörigen: _____
- Krankheit bei Angehörigen: _____
- Eingeschränkte Arbeitsfähigkeit: _____
- Ärztliche Behandlungs- und Therapiemaßnahmen: _____
- Sonstiges: _____

47. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Migration fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Sprachliche Integration: _____
- Kulturelle Integration: _____
- Integrationskurse: _____
- Probleme interkultureller Partnerschaften: _____
- Sonstiges: _____

48. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Beziehungs- und Familienprobleme fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Soziales Umfeld/Nachbarschaft: _____
- Ehe und Partnerschaft: _____
- Trennung/Scheidung: _____
- Andere familiäre Konflikte: _____
- Erziehungs-/Schulschwierigkeiten: _____
- Kinderbetreuung: _____
- Sonstiges: _____

49. **Wie viele Beratungen zum Themenkomplex Finanzielle Probleme fanden von Januar bis März 2006 in Ihrer Beratungsstelle statt?** _____

Wie viele dieser Beratungsgespräche befassten sich mit folgenden Inhalten?

- Prävention von Überschuldung: _____
- Verbraucherinsolvenzverfahren: _____
- Finanzplanung im Haushalt: _____
- Sonstiges: _____

50. **In wie vielen Fällen wurde der Ratsuchende zu einer Fachberatung weitergeleitet?** _____

51. **Zu welchen Fachberatungen wurden Ratsuchende weitergeleitet?**

- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- Arbeitslosenberatung
- Schwangerschafts-/Konfliktberatung
- Familienberatung
- Ernährungsberatung
- Sonstige: _____

52. **Werden mit den Ratsuchenden Ziele vereinbart?**

- Ja Nein

Wenn ja, welcher Art sind diese üblicherweise?

53. **Fand eine Nachkontaktpflege statt?**

- Ja Nein

Wenn ja, welcher Art war die Nachkontaktpflege?

54. Wie messen Sie den Erfolg Ihrer Arbeit?

55. Wie dokumentieren Sie den Erfolg Ihrer Arbeit?

56. Wie wird auf laufende Probleme/Misserfolge reagiert?

57. Woran wird ein Erfolg erkannt?

58. Wie bewerten Sie die Ergebniserfassung?

😊 ☹️

59. Welche Verbesserungen wünschen Sie sich in der Ergebniserfassung?

Teil 4: Fragen zur Person

60. Welche Qualifikation haben Sie?

- Abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum _____
- Abgeschlossenes Studium im Fach _____
- Sonstiges: _____

61. Welche Zusatzqualifikation haben Sie?

- Weiterbildung zur/zum _____
- Fachspezifische Kurse: _____
- Sonstige: _____

62. Was ist Ihr höchster Schulabschluss?

- Kein Schulabschluss
- Hauptschulabschluss
- Mittlerer Bildungsabschluss
- Fachhochschulreife
- Fachgebundene Hochschulreife
- Allgemeine Hochschulreife

63. Welche Fortbildungsinstrumente nutzen Sie? (Mehrfachnennungen sind möglich)

- Kurse Tagungen
- Fachzeitschriften Literatur
- Sonstiges, _____

64. Wie viel Zeit verwenden Sie im Monat für Fortbildung?

- bis zu einer Stunde
- bis zehn Stunden
- über zehn Stunden

65. Wie viel davon findet während der Arbeitszeit statt?

- alles
- ca. ____ Prozent
- nichts

66. Wie bewerten Sie die Personalausstattung?

- 😊 ☹️
-

67. Welche Verbesserungen wünschen Sie sich?

WDP - Wismarer Diskussionspapiere / Wismar Discussion Papers

- Heft 01/2003: Jost W. Kramer: Fortschrittsfähigkeit gefragt: Haben die Kreditgenossenschaften als Genossenschaften eine Zukunft?
- Heft 02/2003: Julia Neumann-Szyszka: Einsatzmöglichkeiten der Balanced Scorecard in mittelständischen (Fertigungs-)Unternehmen
- Heft 03/2003: Melanie Pippig: Möglichkeiten und Grenzen der Messung von Kundenzufriedenheit in einem Krankenhaus
- Heft 04/2003: Jost W. Kramer: Entwicklung und Perspektiven der produktivgenossenschaftlichen Unternehmensform
- Heft 05/2003: Jost W. Kramer: Produktivgenossenschaften als Instrument der Arbeitsmarktpolitik. Anmerkungen zum Berliner Förderungskonzept
- Heft 06/2003: Herbert Neunteufel/Gottfried Rössel/Uwe Sassenberg: Das Marketingniveau in der Kunststoffbranche Westmecklenburgs
- Heft 07/2003: Uwe Lämmel: Data-Mining mittels künstlicher neuronaler Netze
- Heft 08/2003: Harald Mumm: Entwurf und Implementierung einer objektorientierten Programmiersprache für die Paula-Virtuelle-Maschine
- Heft 09/2003: Jost W. Kramer: Optimaler Wettbewerb – Überlegungen zur Dimensionierung von Konkurrenz
- Heft 10/2003: Jost W. Kramer: The Allocation of Property Rights within Registered Co-operatives in Germany
- Heft 11/2003: Dietrich Nöthens/Ulrike Mauritz: IT-Sicherheit an der Hochschule Wismar
- Heft 12/2003: Stefan Wissuwa: Data Mining und XML. Modularisierung und Automatisierung von Verarbeitungsschritten
- Heft 13/2003: Bodo Wiegand-Hoffmeister: Optimierung der Sozialstaatlichkeit durch Grundrechtsschutz – Analyse neuerer Tendenzen der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts zu sozialen Implikationen der Grundrechte -
- Heft 14/2003: Todor Nenov Todorov: Wirtschaftswachstum und Effektivität der Industrieunternehmen beim Übergang zu einer Marktwirtschaft in Bulgarien
- Heft 15/2003: Robert Schediwy: Wien – Wismar – Weltkulturerbe. Grundlagen, Probleme und Perspektiven
- Heft 16/2003: Jost W. Kramer: Trends und Tendenzen der Genossenschaftsentwicklung in Deutschland
- Heft 01/2004: Uwe Lämmel: Der moderne Frege
- Heft 02/2004: Harald Mumm: Die Wirkungsweise von Betriebssystemen am Beispiel der Tastatur-Eingabe
- Heft 03/2004: Jost W. Kramer: Der Einsatz strategischer Planung in der Kirche

- Heft 04/2004: Uwe Sassenberg: Stand und Möglichkeiten zur Weiterentwicklung des Technologietransfers an der Hochschule Wismar
- Heft 05/2004: Thomas Gutteck: Umfrage zur Analyse der Kunden des Tourismuszentrum Mecklenburgische Ostseeküste GmbH
- Heft 06/2004: Anette Wilhelm: Probleme und Möglichkeiten zur Bestimmung der Promotioneffizienz bei konsumentengerichteten Promotions
- Heft 07/2004: Jana Otte: Personalistische Aktiengesellschaft
- Heft 08/2004: Andreas Strelow: VR-Control – Einführung eines verbundeinheitlichen Gesamtbanksteuerungskonzepts in einer kleinen Kreditgenossenschaft
- Heft 09/2004: Jost W. Kramer: Zur Eignung von Forschungsberichten als einem Instrument für die Messung der Forschungsaktivität
- Heft 10/2004: Jost W. Kramer: Geförderte Produktivgenossenschaften als Weg aus der Arbeitslosigkeit? Das Beispiel Berlin
- Heft 11/2004: Harald Mumm: Unterbrechungsgesteuerte Informationsverarbeitung
- Heft 12/2004: Jost W. Kramer: Besonderheiten beim Rating von Krankenhäusern
- Heft 01/2005: Michael Laske/Herbert Neunteufel: Vertrauen eine „Conditio sine qua non“ für Kooperationen?
- Heft 02/2005: Nicole Uhde: Rechtspraktische Probleme bei der Zwangseinziehung von GmbH-Geschäftsanteilen – Ein Beitrag zur Gestaltung von GmbH-Satzungen
- Heft 03/2005: Kathrin Kinder: Konzipierung und Einführung der Prozesskostenrechnung als eines Bestandteils des Qualitätsmanagements in der öffentlichen Verwaltung
- Heft 04/2005: Ralf Bernitt: Vergabeverfahren bei öffentlich (mit)finanzierten sozialen Dienstleistungen
- Heft 05/2005: Jost W. Kramer: Zur Forschungsaktivität von Professoren an Fachhochschulen am Beispiel der Hochschule Wismar
- Heft 06/2005: Harald Mumm: Der vollständige Aufbau eines einfachen Fahrradcomputers
- Heft 07/2005: Melanie Pippig: Risikomanagement im Krankenhaus
- Heft 08/2005: Yohanan Stryjan: The practice of social entrepreneurship: Theory and the Swedish experience
- Heft 09/2005: Sebastian Müller/Gerhard Müller: Sicherheits-orientiertes Portfoliomanagement
- Heft 10/2005: Jost W. Kramer: Internes Rating spezieller Kundensegmente bei den Banken in Mecklenburg-Vorpommern, unter besonderer Berücksichtigung von Nonprofit-Organisationen
- Heft 11/2005: Rolf Steding: Das Treuhandrecht und das Ende der Privatisierung in Ostdeutschland – Ein Rückblick –

- Heft 12/2005: Jost W. Kramer: Zur Prognose der Studierendenzahlen in Mecklenburg-Vorpommern bis 2020
- Heft 13/2005: Katrin Pampel: Anforderungen an ein betriebswirtschaftliches Risikomanagement unter Berücksichtigung nationaler und internationaler Prüfungsstandards
- Heft 14/2005: Rolf Steding: Konstruktionsprinzipien des Gesellschaftsrechts und seiner (Unternehmens-)Formen
- Heft 15/2005: Jost W. Kramer: Unternehmensnachfolge als Ratingkriterium
- Heft 16/2005: Christian Mahnke: Nachfolge durch Unternehmenskauf – Werkzeuge für die Bewertung und Finanzierung von KMU im Rahmen einer externen Nachfolge –
- Heft 17/2005: Harald Mumm: Softwarearchitektur eines Fahrrad-Computer-Simulators
- Heft 18/2005: Momoh Juanah: The Role of Micro-financing in Rural Poverty Reduction in Developing Countries
- Heft 19/2005: Uwe Lämmel/Jürgen Cleve/René Greve: Ein Wissensnetz für die Hochschule – Das Projekt ToMaHS
- Heft 20/2005: Annett Reimer: Die Bedeutung der Kulturtheorie von Geert Hofstede für das internationale Management
- Heft 21/2005: Stefan Wissuwa/Jürgen Cleve/Uwe Lämmel: Analyse zeitabhängiger Daten durch Data-Mining-Verfahren
- Heft 22/2005: Jost W. Kramer: Steht das produktivgenossenschaftliche Modell in Estland, Lettland und Litauen vor einer (Wieder-)Belebung?
- Heft 23/2005: Jost W. Kramer: Der Erfolg einer Genossenschaft. Anmerkungen zu Definition, Operationalisierung, Messfaktoren und Problemen
- Heft 24/2005: Katrin Heduschka: Ist die Integrierte Versorgung für Krankenhäuser und Rehabilitationskliniken das Modell der Zukunft?
- Heft 01/2006: Christian Andersch/Jürgen Cleve: Data Mining auf Unfalldaten
- Heft 02/2006: Kathrin Behlau: Arbeitszeitmodelle im Kinderzentrum Mecklenburg – Job-Sharing und Arbeitszeitkonten –
- Heft 03/2006: Christin Possehl: Das Eigenkapitalverständnis des IASB
- Heft 04/2006: Ines Pieplow: Zur Problematik der Abgrenzung von Eigen- und Fremdkapital nach IAS 32
- Heft 05/2006: Rüdiger-Waldemar Nickel: Der Markenwert. Ermittlung – Bilanzierung – Auswirkungen von IFRS
- Heft 06/2006: Jost W. Kramer: Sozialwirtschaft – Zur inhaltlichen Strukturierung eines unklaren Begriffs
- Heft 07/2006: Monika Paßmann: Potential und Grenzen automatischer Verhaltensmuster als Instrument erfolgreichen Selbstmanagements
- Heft 08/2006: Mandy Hoffmann/Antje Deike: Analyse der Auslandsaktivitäten von Unternehmen in Westmecklenburg

- Heft 09/2006: Jost W. Kramer: Grundkonzeption für die Entwicklung eines Qualitätsmanagements im sozialwirtschaftlichen Bereich
- Heft 10/2006: Dierk A. Vagts: Ärztliche Personalbedarfsermittlung in der Intensivmedizin
- Heft 11/2006: Andreas Beck: Die sozialwirtschaftliche Branche als qualitatives Ratingkriterium – unter besonderer Berücksichtigung von NPO-Krankenhäusern
- Heft 12/2006: Robert Löhr: Tax Due Diligence bei Kreditinstituten – eine Betrachtung ausgewählter Bilanz- und GuV-bezogener Analysefelder bei der Ertragsbesteuerung
- Heft 13/2006: Kristine Sue Ankenman: Austrian Neutrality: Setting the Agenda
- Heft 14/2006: Jost W. Kramer: Co-operative Development and Corporate Governance Structures in German Co-operatives – Problems and Perspectives
- Heft 15/2006: Andreas Wyborny: Die Ziele des Neuen Kommunalen Rechnungswesens (Doppik) und ihre Einführung in die öffentliche Haushaltswirtschaft
- Heft 16/2006: Katrin Heduschka: Qualitätsmanagement als Instrument des Risikomanagements am Beispiel des Krankenhauses
- Heft 17/2006: Martina Nadansky: Architekturvermittlung an Kinder und Jugendliche
- Heft 18/2006: Herbert Neunteufel/Gottfried Rössel/Uwe Sassenberg/Michael Laske/Janine Kipura/Andreas Brüning: Überwindung betriebswirtschaftlicher Defizite im Innoregio-Netzwerk Kunststoffzentrum Westmecklenburg
- Heft 19/2006: Uwe Lämmel/Andreas Scher: Datenschutz in der Informationstechnik. Eine Umfrage zum Datenschutzsiegel in Mecklenburg-Vorpommern
- Heft 20/2006: Jost W. Kramer/Monika Passmann: Gutachten zur Bewertung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der allgemeinen Sozialberatung in Mecklenburg-Vorpommern