Rheinisch-Bergischer Kreis

Motiv Mensch
Sozialen Wandel gestalten

Sozialatlas
Motiv Mensch

IN-KLU-GER-
MIS-SION!

Jahresbericht 2024

der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises (ABU-RBK)

IMPRESSUM

Rheinisch-Bergischer Kreis
Der Landrat
Amt für Soziales und Inklusion
50.24 - Soziale Dienste
Refrather Weg 30
51469 Bergisch Gladbach

Jahresbericht 2024 der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises

Stand: Mai 2025

Verantwortliche/r Redakteur/in:
Dirk Osadnik

Kontakt:
Julia Nestler, Frauke Neunzig, Simon Halbach
abu@rbk-online.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **3**

Abbildungsverzeichnis **4**

1 Einleitung **5**

2 Die Arbeit der ABU-RBK **6**

2.1 Beratung, Unterstützung und Begleitung in Zahlen und Daten *8*

3 Aktueller Stand und Ausblick **18**

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beratungsaufkommen in der ABU-RBK 7

Abbildung 2: Anzahl der gesamten Beratungen von Januar 2021 bis Dezember 2024 8

Abbildung 3: Setting durchgeführter Erst- und Folgeberatungen 9

Abbildung 4: Beratungsthemen in der Erstberatung 10

Abbildung 5: Unterstützung bei Antragstellungen……11

Abbildung 6: Gründe für die Unterstützung der ABU-RBK……..12

Abbildung 7: Sprachliche Barrieren……..……13

Abbildung 8: Erstberatungen pro 10.000 Einwohner nach Kommune (2021 bis 2024 im Vergleich) 14

Abbildung 9: Der Weg in die ABU-RBK.....15

Abbildung 10: Jahresverlauf der Erst- und Folgeberatungen.....16

Abbildung 11: Wer wurde beraten?.....17

Abbildung 12: Anzahl der Ratsuchenden nach Altesspanne und Geschlecht.....18

1. Einleitung

Die Allgemeine Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises (ABU-RBK) war im Jahr 2024 – wie bereits in den Vorjahren – eine wichtige Anlaufstelle für viele Einwohnerinnen und Einwohner des Rheinisch-Bergischen Kreises. Auch im vergangenen Jahr sind die Beratungszahlen wieder deutlich angestiegen. Einerseits spiegelt es wider, dass die Beratungsstelle an Bekanntheit zugenommen hat. Andererseits zeigen die statistischen Daten auch die umfassenden Problematiken, die die Bevölkerung beschäftigen und bei denen sie in größerem Umfang Unterstützung benötigen, die sie woanders nicht bekommen. Die ABU-RBK wurde ins Leben gerufen, diese Lücke zu schließen.

Geldsorgen, zum Beispiel durch gestiegene Lebenshaltungskosten, waren wie bereits im Vorjahr ein wichtiges Thema, das bei Ratsuchenden Verunsicherung und Existenzängste mit sich brachte. Da hiervon kein Lebensbereich ausgeschlossen bleibt, betraf dies die Beratungsfelder Gesundheit, Arbeit, Wohnen, Kinder und Familie gleichermaßen. So waren die Anliegen in der Beratung vielfältig und mussten häufig der Reihe nach abgearbeitet werden. Hinzu kam in immer mehr Fällen, dass ein funktionierendes soziales Unterstützerumfeld kaum vorhanden war und Ratsuchende oft mit ihren Problemen auf sich allein gestellt waren. Benötigte Orientierung im Leistungsrecht sowie im Behördendschungel führten daher viele Menschen in die Beratung.

Eine intensive Vernetzung und Zusammenarbeit mit vielen verschiedenen Fachstellen in den Sozialräumen des Rheinisch-Bergischen Kreises ermöglichten dabei, dass Hilfesuchende umfassend beraten und bei Bedarf an zuständige Stellen vermittelt werden konnten. In regem Austausch mit Kooperationspartnern wurden auch Fälle gemeinsam bearbeitet.

Im weiteren Verlauf stellt dieser Bericht anhand von statistischen Daten die Arbeit der Allgemeinen Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises vor. Neu hinzugekommen sind drei Außenberatungsstellen, eine in Odenthal, eine in Bensberg und eine in Kürten. Wie bereits im letzten Jahresbericht erwähnt, wurde die Statistik nun nochmal erweitert. Seit Bestehen der ABU-RBK bleibt das größte Beratungsthema das Feld „Ämter und Behörden“. Wurde im Beratungssetting in dem Zusammenhang bei einer Antragsstellung unterstützt, wird nun im Folgenden dargestellt, um welche Antragsart es sich handelte. Außerdem erfassten die Beratungskräfte im abgelaufenen Jahr, aus welchem Grund die Ratsuchenden mit dem entsprechenden Anliegen an die ABU-RBK und nicht an eine andere Stelle herangetreten sind.

2. Die Arbeit der ABU-RBK

Neue Gesetze oder wechselnde Zuständigkeiten und Umstrukturierungen in der Verwaltung sowie lange Warteschleifen in Telefon-Hotlines, ohne einen konkreten Ansprechpartner zu erreichen, stellen für Ratsuchende eine große Herausforderung dar. Hinzu kommt die fortschreitende Digitalisierung, Formulare im Amtsdeutsch, enge Fristen für das Beibringen von Unterlagen und vieles mehr. Außerdem spielen immer ganz persönlichen Nöte und Probleme eine wesentliche Rolle, die jede Beratungssituation mit sich bringt. Am Ende befindet sich hinter jedem Fall ein persönliches Schicksal, so dass die Beratungsarbeit trotz vergleichbarer Anliegen auch 2024 sehr vielfältig war.

Zwischen kurzen Beratungsgesprächen am Telefon gab es vermehrt auch solche, die viel Zeit mit den Ratsuchenden im direkten Kontakt sowie eine intensive Vor- und Nachbereitung erforderten. Gemeinsam konnten so Anliegen auch aus verschiedenen Bereichen sortiert und strukturiert werden, um im weiteren Verlauf aufzuzeigen, welche Schritte zu erledigen sind. Bei Bedarf konnte die Kontaktaufnahme zu Behörden oder anderen (Fach-) Beratungsstellen unterstützt werden. Die Hilfesuchenden wurden bei bestehendem Wunsch dabei nicht alleine gelassen, sondern begleitet bis zur Umsetzung von Hilfen beziehungsweise der Bewilligung einer begehrten Leistung. Dabei galt wie in den Jahren zuvor, dass so viel Hilfestellung wie nötig, jedoch so wenig wie möglich erfolgt. Das selbständige Erledigen von Aufgaben durch die Klientinnen und Klienten selbst spielte dabei eine wichtige Rolle.

Die Beratungsarbeit der ABU-RBK lebt von der intensiven Netzwerkarbeit im Kreisgebiet. Kooperationen zu erhalten und zu vertiefen standen genauso im Fokus wie neue zu knüpfen. Es gibt immer wieder neue Angebote im Rheinisch-Bergischen Kreis, die für die Hilfesuchenden von Bedeutung sein können. Durch Fortbildungen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dem neuesten Stand der gesetzlichen Veränderungen und Zuständigkeiten. Das Ziel ist es, die Menschen bestmöglich in das Hilfesystem einzubinden. Hier übernimmt die Beratungsstelle oftmals die Rolle des Case Managements.

Die Wege in die Allgemeine Beratungs- und Unterstützungsstelle waren sehr unterschiedlich, wie im weiteren Verlauf noch dargestellt wird. Auch auf die benannten unterschiedlichen Themen, die die Menschen in die Beratungsstelle führten, wird noch detaillierter eingegangen. Ein Anstieg der Beratungszahlen war im Jahr 2024 deutlich zu verzeichnen. Die Erstberatungen stiegen von 429 im Jahr 2023 auf 541 im Jahr 2024. Auch Folgeberatungen, d.h. Menschen, die mehrmalig mit demselben Anliegen in die Beratung kamen, sind mehr geworden. Hier wurde ein Anstieg von 281 Beratungen im Jahr 2023 auf 326 Beratungen im Jahr 2024 erfasst.

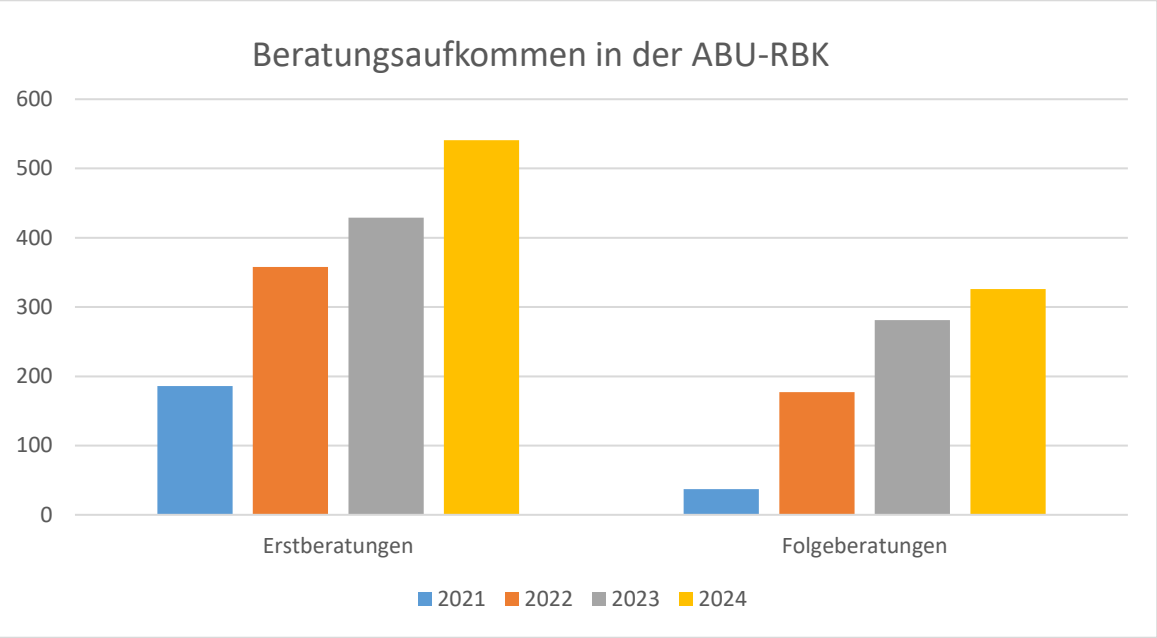

Abbildung 1: Beratungsaufkommen in der ABU-RBK

Im Jahr 2024 konnte demnach zum wiederholten Mal das in den strategischen Kennzahlen erarbeitete Ziel, eine Steigerung der Beratungszahlen um 10% zum Vorjahr zwischen dem Referenzjahr 2021 und 2025 zu erreichen, umgesetzt und übertroffen werden. Die Gesamtberatungszahlen sind in 2024 von 755 auf 867, also um gut 14% im Vergleich zu 2023 gestiegen.

Die folgende Abbildung zeigt die Beratungszahlen der vergangenen vier Jahre nach Monaten. Ein kleiner Abfall der Zahlen ist dabei sowohl im Mai als auch im Oktober zu erkennen. Ebenso gibt es einen leichten Anstieg in allen Jahren im Juni und einen deutlich starken Anstieg im November. In 2023 und 2024 ist ebenfalls ein leichter Rückgang im Februar mit darauffolgendem Anstieg im März zu verzeichnen. Gründe hierfür müssen noch genauer analysiert werden. Möglich wären auslaufende Bewilligungen für Leistungen, für die eine Weiterbewilligung beantragt werden muss mit der Folge, dass in diesem Zeitraum vermehrt Menschen die ABU-RBK aufsuchten.

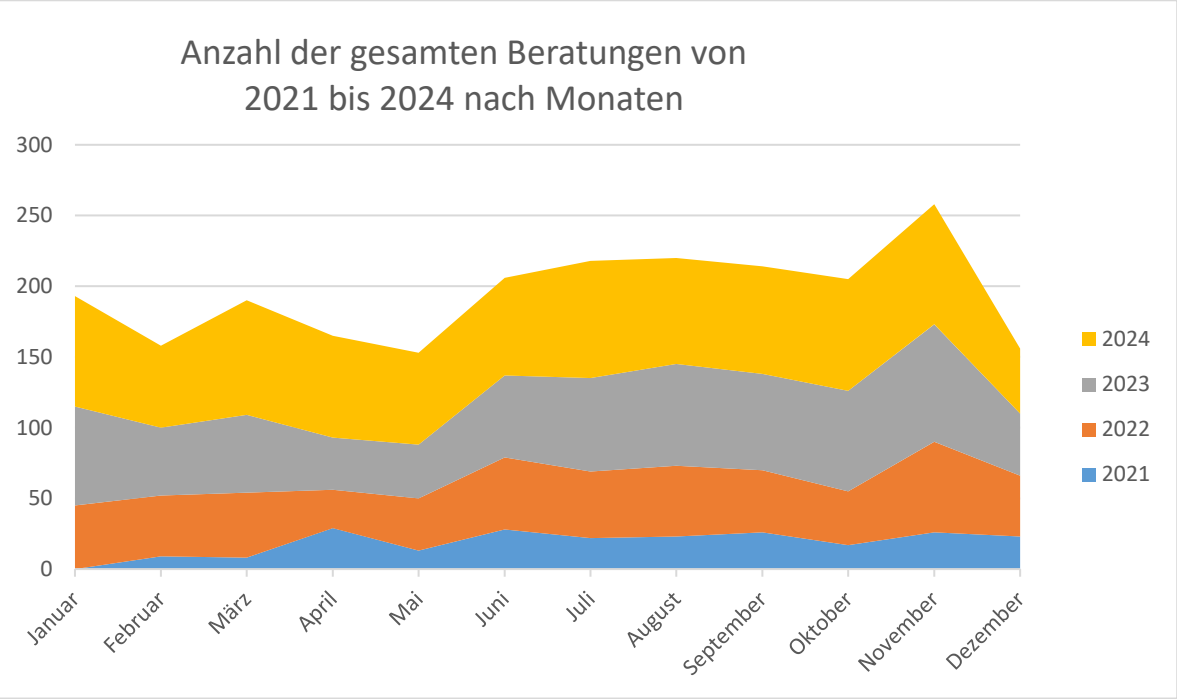

Abbildung 2: Anzahl der gesamten Beratungen von 2021 bis 2024 nach Monaten

2.1 Beratung, Unterstützung und Begleitung in Zahlen und Daten

Das Beratungssetting variierte je nach Ressourcen und Wunsch der Ratsuchenden. Die Kontaktaufnahme erfolgte meist telefonisch. Viele Anfragen konnten bereits im ersten Telefonkontakt bearbeitet und gelöst werden oder es konnte an eine passende (Fach-) Stelle verwiesen werden. Daher war der Anteil der telefonischen Beratung sehr hoch. In der folgenden Darstellung wird nicht unter Erst- und Folgeberatung unterschieden. Es kam immer wieder vor, dass Klientinnen und Klienten im Nachgang an einen persönlichen Termin noch weitere Hilfestellung benötigten. Je nach Selbstständigkeit reichte hier eine weitere telefonische Beratung aus.

Durch die neu eingerichteten Beratungsangebote in Kürten und Odenthal verteilten sich die persönlichen Gespräche nochmal neu. In Kürten gibt es das Angebot seit dem 01.01.2024 in den Räumlichkeiten des Jugendhilfebüros, Karlheinz-Stockhausen-Platz 8, 51515 Kürten, jeden zweiten und vierten Montag im Monat in der Zeit von 9 Uhr bis 12 Uhr. In Odenthal, Bergisch Gladbacher Straße 2, 51519 Odenthal, können Termine seit dem 01.01.2024 am ersten Mittwoch im Monat in der Zeit von 9 Uhr bis 12 Uhr vereinbart werden. Nur einmal genutzt wurde das neu entstandene Beratungsangebot im ZAK Familienzentrum Bensberg, Reginharstraße 40, 51429 Bergisch Gladbach.

Auffallend hoch war im Jahr 2024 mit 121 die Anzahl der Hausbesuche. Hausbesuche werden von den Beratungsfachkräften vor allem bei immobilen Personen oder besonders komplexen Fällen angeboten. Hier hat es mehr als eine Verdoppelung gegeben. Ein Grund hierfür war die intensive Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung des Rheinisch-Bergischen Kreises, deren Mitarbeitenden häufig auf immobile Personen treffen und nicht selten eine Unterversorgung in gleich mehreren Bereichen vorfinden. Ein anderer Grund für die Zunahme an Hausbesuchen waren komplexere Fallkonstellationen, die vor Ort besser bedient werden konnten. Dabei ist es hilfreich, alle wichtigen Informationen und Dokumente parat zu haben.

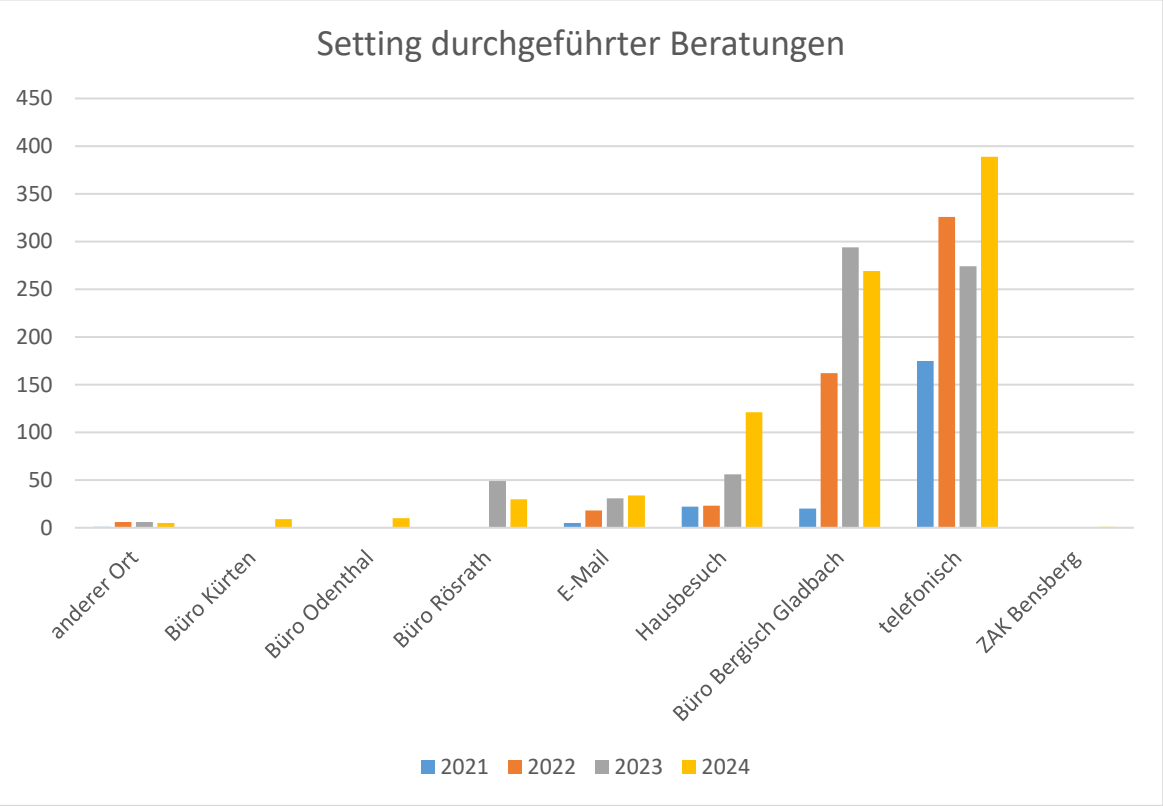

Abbildung 2: Setting durchgeführter Erst- und Folgeberatungen

So unterschiedlich Menschen sind, so unterschiedlich sind auch ihre Lebensgeschichten und Themen, die sie beschäftigen. Dennoch kann festgehalten werden, dass die Schwerpunkte der Beratungsthemen in den vergangenen Jahren ähnlich verteilt waren.

Das Thema „Ämter und Behörden“ spielte bei gut der Hälfte der Ratsuchenden in den Beratungssituationen eine zentrale Rolle. Behördenpost verstehen und adäquat darauf zu reagieren bereitete den Ratsuchenden oftmals Schwierigkeiten. Hinzu kam bei vielen Klientinnen und Klienten die Sorge, Formulare falsch auszufüllen und dadurch Leistungen nicht zu erhalten. Auch Überforderung bei der Suche nach Belegen, die manchmal gar nicht vorhanden waren und auch erst bei anderen Ämtern angefordert werden mussten, waren Gründe der Unterstützungsanfrage. Die Arbeit der ABU-RBK bestand an dieser Stelle vor

allem darin, den Ratsuchenden ihre Post zu erläutern und eine Unterstützung bei der Beantwortung zu geben.

In einem engen Zusammenhang stand das zweite große Beratungsthema „Finanzen“. Es umfasste allerdings nicht nur die Beantragung von Geldern, sondern auch andere finanzielle Sorgen wie zum Bespiel das Thema Schulden.

Das Thema „Wohnen“ befindet sich auf Platz drei. Zwar gab es immer wieder Anfragen bezüglich vorhandenen Wohnraums oder die Bitte, bei der Wohnungssuche zu unterstützen. Jedoch kann die ABU-RBK diesen Bereich nicht abdecken. Eine Unterstützung kann erfolgen bei der Beantragung eines Wohnberechtigungsscheins oder bei der Formulierung eines Anschreibens an Vermietende. Der Wohnungsmarkt war wie auch in den Jahren zuvor angespannt und steigende Mieten, Kündigung wegen Eigenbedarf, zu teuer gewordene Wohnungen wegen Auszugs eines Familienmitgliedes oder Verlust des Arbeitsplatzes waren häufige Gründe, warum sich Menschen auf die Wohnungssuche machten. Aber auch Themen wie Betreutes Wohnen oder Seniorenwohnen kamen in der Beratung immer wieder vor.

Alle weiteren in der Statistik erfassten Themen zeigen nochmal die Vielfältigkeit und Komplexität der Beratungsgespräche auf. Da hier Mehrfachnennungen möglich waren, ist zu erkennen, dass viele Ratsuchende mehrere Themen mitbrachten. In den 867 geführten Gesprächen wurden 1.248 Beratungsthemen angeführt.

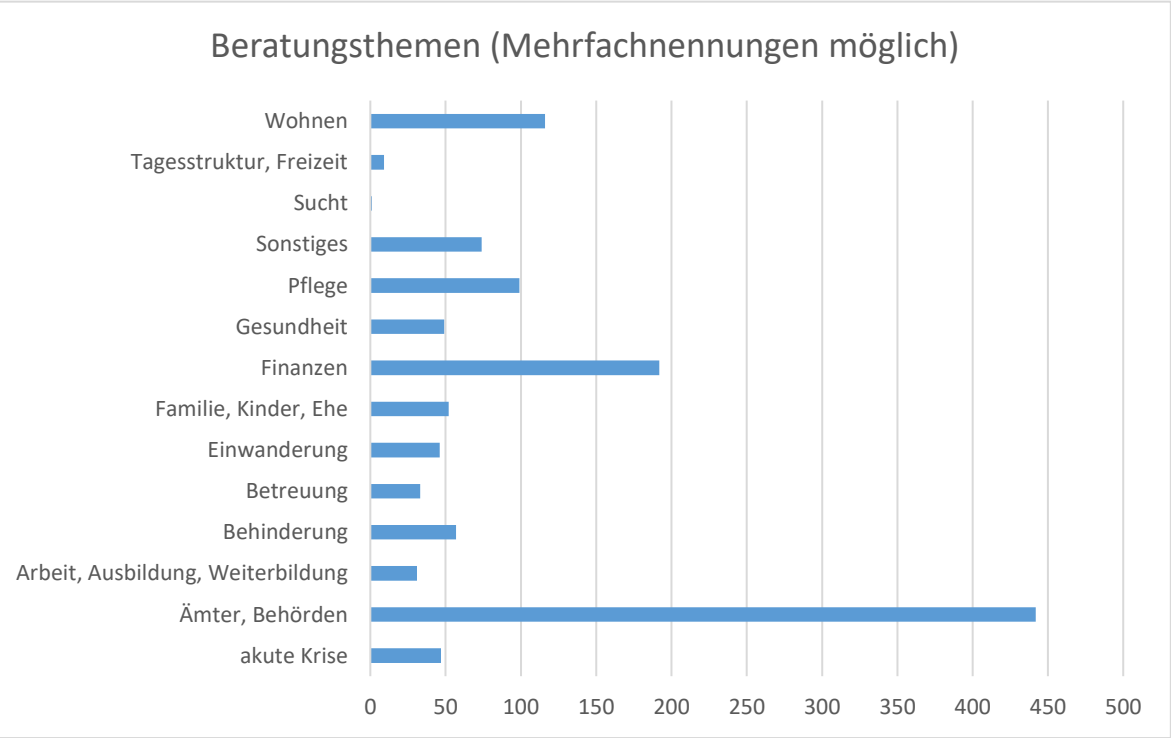

Abbildung 4: Beratungsthemen in der Erstberatung

Seit dem 01.01.2024 wurden aufgrund des extrem hohen Beratungsthemas „Ämter und Behörden“ zwei weitere Kategorien erfasst. Wie bereits erläutert, ging es häufig um die Beantragung von Leistungen und der Bearbeitung von Behördenpost. Jedes Amt und jede Behörde hat grundsätzlich die Aufgabe zu ihren eigenen Anträgen zu beraten und Ratsuchende bei der Geltendmachung von Ansprüchen zu unterstützen. Um einerseits herauszufinden, mit welchen Anträgen die Hilfesuchenden die ABU-RBK 2024 aufsuchten und andererseits aus welchem Grund nicht die zuständige Behörde zu Rate gezogen wurde, wurden die beiden entsprechenden Unterkategorien mit in die Statistik aufgenommen.

Wohngeld, Kinderzuschlag, Bürgergeld, Hilfe zur Pflege (stationär) und Rente waren in dieser Reihenfolge die meist beantragten Leistungen in der ABU-RBK im abgelaufenen Jahr. Die Beratungskräfte nahmen sich die Zeit, Anträge zu erläutern und beim Ausfüllen anzuleiten. Hinzu kam bei Bedarf die Unterstützung beim Zusammenstellen der nötigen Belege. Mehrfachnennungen waren hier möglich. So kam es häufig vor, dass Personen mit eigenem Erwerbseinkommen im Bürgergeldbezug durch das Jobcenter dazu aufgefordert wurden, sowohl Wohngeld als auch Kinderzuschlag als vorrangige aufstockende Leistung zu beantragen. Dies geschieht, wenn aufgrund des erzielten Einkommens in einer Bedarfsgemeinschaft berechnet wurde, dass diese Leistungen insgesamt höher ausfallen würden als Bürgergeld.

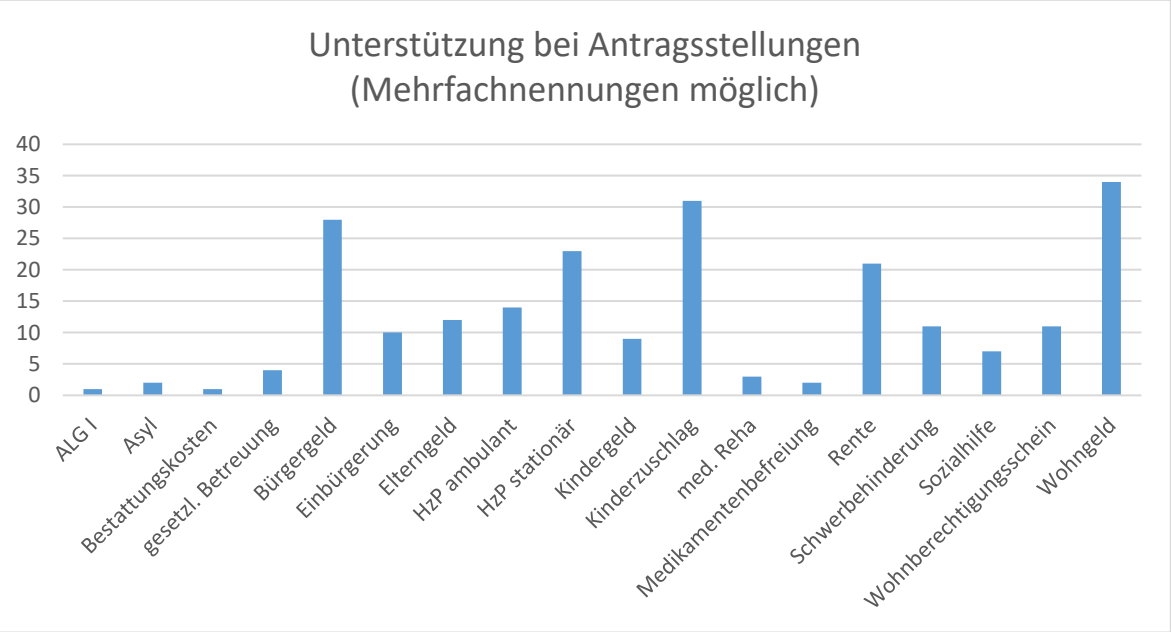

Abbildung 5: Unterstützung bei Antragstellungen

Als zweites neues Feld wurde im Folgenden erfasst, warum die ABU-RBK und nicht das zuständige Amt oder die zuständige Behörde bei der Beratung zu oder Beantragung einer Leistung miteinbezogen wurde. Dieses ist in erster Linie auf drei hervorstechende Gründe einzugrenzen. Personen mit kommunikativen Barrieren schätzten den persönlichen Kontakt und die Zeit, die sich die Beratungsfachkräfte nahmen. Im persönlichen Kontakt ließen sich sprachliche Barrieren und Verständnisprobleme leichter überwinden und das Anleiten zum

selbstständigen Ausfüllen von Formularen konnte den Lernerfolg und die Sicherheit im Umgang mit Anträgen langfristig steigern.

Immobile Personen, die in Form eines Hausbesuches unterstützt wurden, hatten oft gar nicht die Möglichkeit, die zuständigen Ämter zu kontaktieren oder diese aufzusuchen. Sie waren auf Hilfen bei sich zu Hause angewiesen. Oftmals fehlte bei diesem Personenkreis auch Unterstützung im privaten Umfeld. In anderen Fällen gab es zwar Nachbarn oder Familienangehörige, die erst den Kontakt zur ABU-RBK aufgenommen hatten, aber selbst mit der Lebenssituation der Betroffenen oder dem Finden von Problemlösungen überfordert waren.

Es ist bereits an mehreren Stellen deutlich geworden, dass viele Hilfesuchende mehrere Anliegen und Themen in die Beratung mitbrachten. Allein der Schritt, sich überhaupt Hilfe zu holen, war für viele schwierig, insbesondere wenn sie bislang im Leben ohne Unterstützung ausgekommen waren. In vielen Fällen war dann zunächst ein Vertrauensaufbau notwendig, um komplexe Lebenssituationen zu erfassen und zielgerichtet andere Fachstellen mit einzubeziehen.

Gute Erreichbarkeit und Terminvergaben innerhalb eines angemessenen Zeitraumes waren auch Gründe, die zum Beratungsaufkommen in der ABU-RBK beigetragen haben. Die Personen, die Unterstützung wünschen, haben häufig Fristen einzuhalten, um Anträge zu stellen oder Dokumente einzureichen. Termine können in der Regel innerhalb einer Woche angeboten werden. Da Leistungsträger häufig deutlich längere Wartezeiten für Antragsberatungen haben oder diese aufgrund von personellen Engpässen gar nicht anbieten, übernahm die ABU-RBK mitunter auch Beratungen, für die andere Stellen dem Grunde nach zuständig gewesen wären.

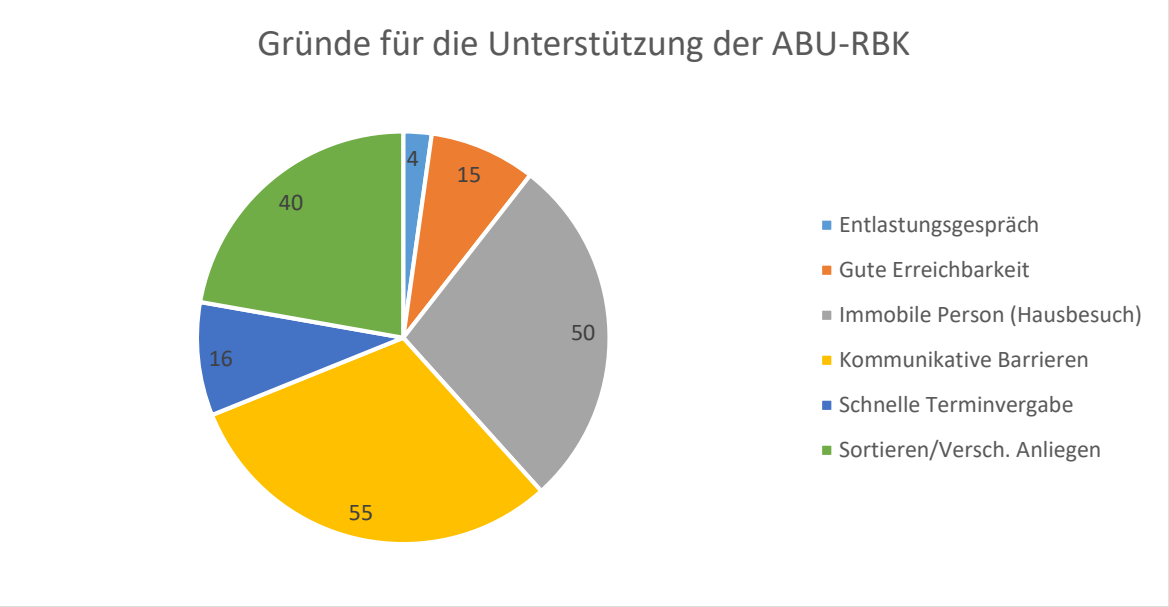

Abbildung 6: Gründe für die Unterstützung der ABU-RBK

Hieran anschließend soll nun differenzierter auf die kommunikativen Barrieren eingegangen werden. Wie bereits im Jahr 2023 betraf dieses Thema auch 2024 knapp ein Drittel aller Beratungssituationen. Nicht nur Menschen mit Migrationshintergrund, die aufgrund nicht-ausreichender deutscher Sprachkenntnisse Hilfe benötigten, fanden den Weg in die Beratung. Auch Menschen, die Probleme hatten, die deutsche Amtssprache zu verstehen oder kognitive Einschränkungen haben, nahmen gerne die Unterstützung der ABU-RBK an.

Die Angst, etwas falsch zu machen oder falsch zu verstehen, wurde immer wieder geäußert. Dazu zählten auch das adäquate Beantworten von Briefen und das Führen von Telefonaten mit Behörden und Ämtern. Die Beraterinnen und Berater versuchen hier den Menschen einen entsprechenden vertrauensvollen Rahmen zu schaffen und damit Unsicherheiten abzubauen.

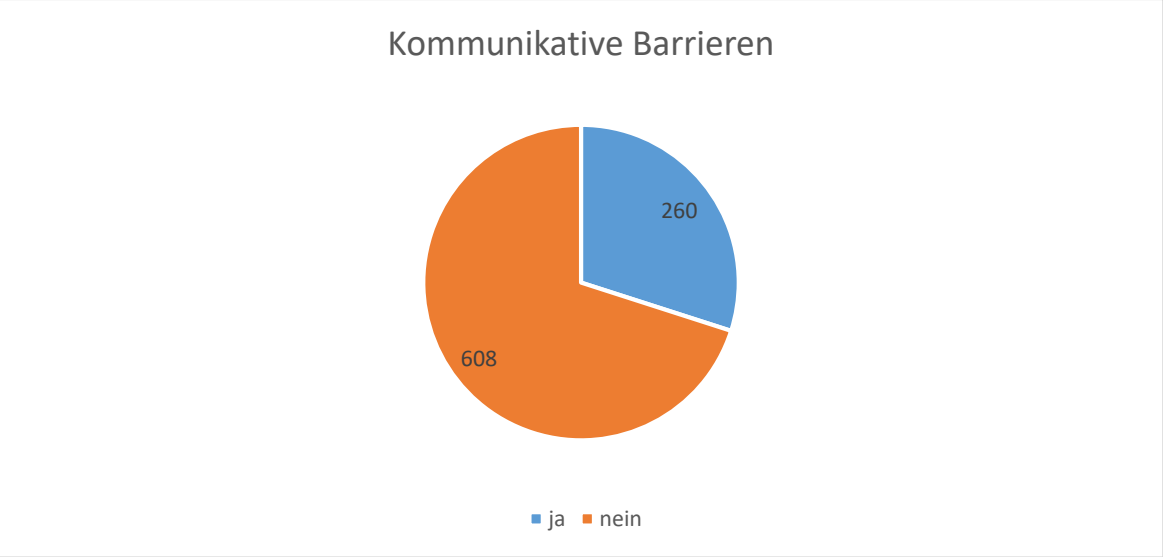

Abbildung 7: Kommunikative Barrieren

Die ABU-RBK berät, unterstützt und vermittelt alle Einwohnerinnen und Einwohner des Rheinisch-Bergischen Kreises, die sich mit ihrer Problemlage an die Beratungsstelle wenden. In der folgenden Abbildung lassen sich jedoch deutliche Unterschiede in den Kommunen erkennen. Um eine Vergleichbarkeit zu erlangen, wurden die Erstberatungen pro 10.000 Einwohnerinnen und Einwohnern gegenübergestellt.

Herausragend waren hier Bergisch Gladbach und Odenthal zu nennen. In Bergisch Gladbach verdoppelten sich die Beratungen je 10.000 Einwohner. Hier befindet sich der Sitz der Beratungsstelle.

In Odenthal verfünffachten sich nach der Einführung des Beratungsangebotes vor Ort die Zahlen sogar. Dies zeigt, wie wichtig den Menschen Angebote in ihrer Nähe sind, die dann dementsprechend auch gut angenommen werden. Personen, die kein Auto besitzen oder für die die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel eine Hürde darstellt, nehmen Termine in der Außenstelle gerne in Anspruch. Ähnlich war dies bereits bei der Einführung des Ange-

botes in Rösrath im Jahr 2023 zu beobachten. Es wird deutlich, dass für die relativ niedrigeren Beratungszahlen im nördlichen Kreisgebiet, zu dem Wermelskirchen, Leichlingen und Burscheid gehören, auch die Entfernung zur Beratungsstelle eine Rolle spielen. Der Großteil der Beratungen, die dort stattfanden, wurden als Hausbesuche durchgeführt und wurden durch die Pflegeberatung oder die Betreuungsbehörde an die ABU-RBK vermittelt. Hier ist das Beratungsaufkommen genauso wie in Overath und Kürten relativ konstant geblieben.

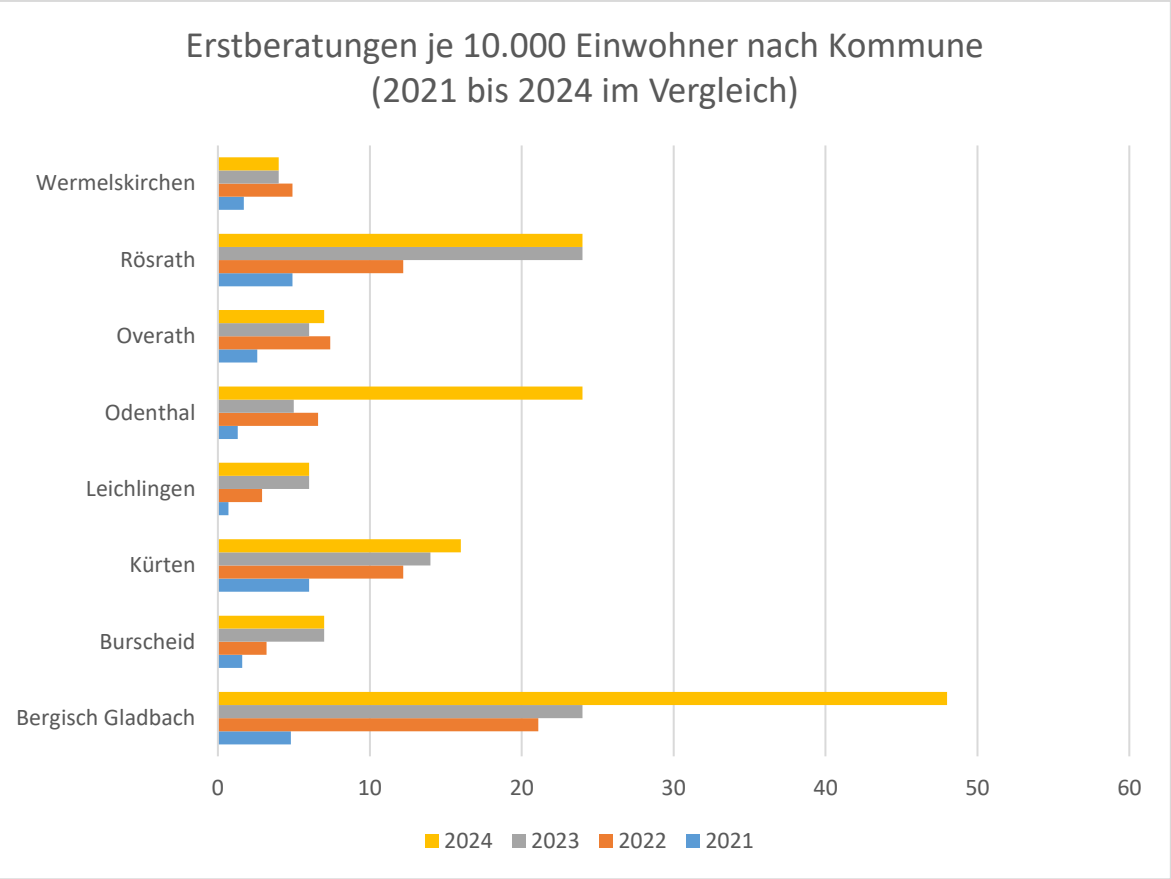

Abbildung 8: Erstberatungen pro 10.000 Einwohner nach Kommune (2021 bis 2024 im Vergleich)

Das 2021 in einer Kennzahl entwickelte Ziel, dass aus allen Kommunen im Verhältnis zur Einwohnerzahl etwa gleich viele Beratungsanfragen an die ABU-RBK herangetragen werden, wurde weiterhin verfehlt. Wie die obenstehende Grafik zeigt, sind die Unterschiede im Beratungsaufkommen aufgeteilt nach Städten und Gemeinden weiterhin groß. Auch wenn gemäß der Kennzahl maximal fünf Prozent Abweichung zwischen den einzelnen Kommunen angestrebt ist, ist eine entsprechende Annäherung der statistischen Werte zeitnah nicht zu erwarten.

Generell lässt sich festhalten, dass die ABU-RBK ein fester Bestandteil der Beratungslandschaft im Rheinisch-Bergischen Kreis geworden ist. Die Vernetzung im Kreisgebiet war und bleibt ein wichtiger Bestandteil in der täglichen Arbeit. Aus dem folgenden Diagramm lässt

sich ableiten, dass die Allgemeine Beratungs- und Unterstützungsstelle auch einen festen Platz bei anderen (Fach-) Beratungsstellen gefunden hat.

Die Anzahl der Menschen, die von externen Stellen an uns verwiesen wurden, hat sich im vergangenen Jahr mehr als verdoppelt. Gründe hierfür waren in der Regel die Überschreitung des eigenen Aufgabengebietes der einzelnen Fachstelle und fehlenden Alternativen in der regionalen Beratungslandschaft. Als thematisch sehr breit aufgestellte Beratungsstelle war die ABU-RBK im vergangenen Jahr in diesen Fällen vermehrt eine Anlaufstelle. Eine gemeinsame Fallbearbeitung mit anderen Fachstellen hat im Laufe des Jahres insbesondere in komplexeren Fallkonstellationen immer wieder stattgefunden.

Die meisten Hilfesuchenden fanden den Weg zur ABU-RBK jedoch weiterhin selbstständig. Oft waren es Bekannte oder Freunde, die die Beratungsstelle weiterempfohlen hatten, aber auch ausgelegte Flyer oder durch Internetrecherche gelangten die Menschen im Rheinisch-Bergischen Kreis zur ABU-RBK. In dieser Statistik wird nicht unter Erst- und Folgeberatung unterschieden, so dass Folgeberatungen in der Regel in der Kategorie „eigenständig“ geführt wurden. Dies bedeutet aber auch, dass Personen, die bereits früher schon mal in der Beratung waren, sich erneut an die ABU-RBK wandten. Rückläufig war hingegen der Weg über interne Vermittlungen, die innerhalb des Amtes für Soziales und Inklusion stattfanden.

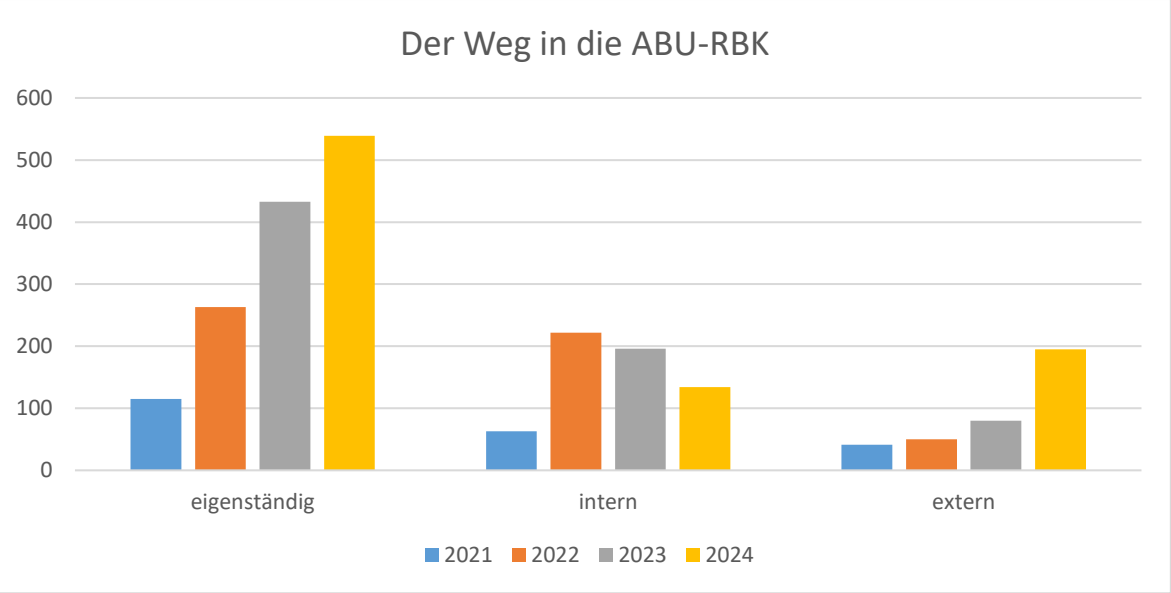

Abbildung 9: Der Weg in die ABU-RBK

Der Verlauf von Erst- und Folgeberatungen verlief das ganze Jahr über fast gegensätzlich. Stiegen die Erstberatungen in einem Monat, verringerten sich die Folgeberatungen. Ein gleichmäßiger Verlauf war nur in den Monaten Dezember bis März zu erkennen. Im Februar wie im Dezember gingen die Beratungszahlen zurück, hingegen im Januar und März war eine Steigung zu erkennen. Ähnlich den letzten Jahren fanden jedoch deutlich mehr Erstberatungen als Folgeberatungen statt. Die meisten Erstberatungen fanden im Dezember statt und die meisten Folgeberatungen im Januar.

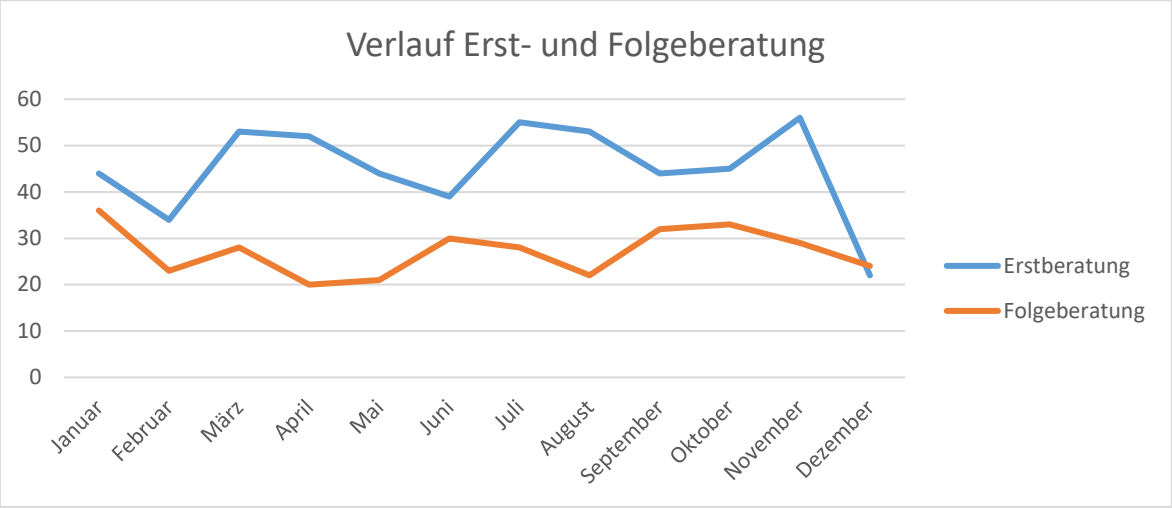

Abbildung 10: Verlauf der Erst- und Folgeberatungen

Der größte Anteil der zu Beratenden waren die Betroffenen selbst. Für die Beratung ist die Freiwilligkeit von großer Bedeutung, da eine Veränderung der Lebenssituation nur unter der Mitwirkung und des Willens der Person möglich ist. Dabei ist es egal, auf welche Weise sie den Weg in die Beratungsstelle gefunden hat. Im Vergleich zum Jahr 2023 gab es hier eine Steigerung um etwa 20 Prozent.

Eine Verdreifachung der Beratungszahlen gab es in der Kategorie der „Unterstützer". Hierzu zählten zum Beispiel Personen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis oder ehrenamtlich Tätige. Sie wandten sich an die ABU-RBK oftmals mit der Frage, wie sie eine Person besser unterstützen und ihr helfen können.

Nur ganz leichte Steigerungen gab es bei der Beratung von Angehörigen, Betreuern und Fachkräften. Angehörige möchten den hilflosen Personen in ihrer Familie gerne helfen und sie unterstützen. Oft bestanden sogar Vollmachten, die sie dazu verpflichteten. Einige suchten Entlastungsmöglichkeiten für sich selber, da sie mit der Situation der nahstehenden Person körperlich und/ oder psychisch überfordert waren.

In bestimmten Kontexten wandten sich Fachkräfte von anderen Fach- und Beratungsstellen oder auch Ämtern an die ABU-RBK, um auf ihre Expertise oder das bestehende Netzwerk zurückzugreifen.

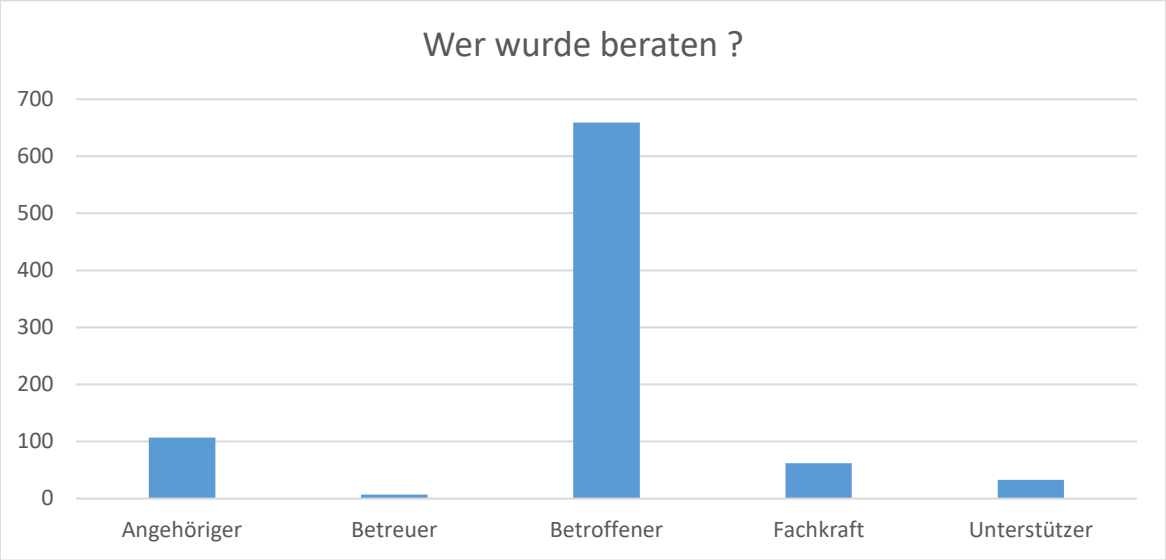

Abbildung 11: Wer wurde beraten?

In den Altersspannen ab 18 Jahren war der Anteil der weiblichen Hilfesuchenden deutlich höher. Ab 66 Jahren war er sogar mehr als doppelt so hoch. Männer wie Frauen wandten sich am häufigsten zwischen 31 und 50 Jahren an die Beratungsfachkräfte. In vielen Fällen waren ganze Familiensysteme in die Beratung involviert, erfasst wurde in der Statistik nur die Person, die den Kontakt aufgenommen hatte. In der mittleren Altersklasse war das Spektrum der Problemthemen am weitesten gefächert. Nicht nur Themen wie Geld, Arbeit und Familie traten auf, sondern auch Anliegen zu Gesundheit, Pflege und Rente spielten eine wichtige Rolle. Im Rentenalter ab 66 Jahren traten vor allem die Themen Gesundheit, Pflege und auch Geldsorgen in den Vordergrund.

Zwar ist die ABU-RBK Ansprechpartner für alle Einwohnerinnen und Einwohner im Rheinisch-Bergischen Kreis, jedoch fanden Jugendliche unter 18 Jahren eher selten den Weg zu ihr. Die Problemlagen bei den Jugendlichen waren oft sehr spezifisch und drehten sich um Konflikte mit Eltern, Berufsfindung, Schulprobleme und dem Wunsch nach Auszug. Hier scheint es genügend Anlaufstellen zu geben, die genau auf diese Bedürfnisse ausgerichtet sind. Schulen verweisen Jugendliche daher gezielt direkt an die richtige Adresse.

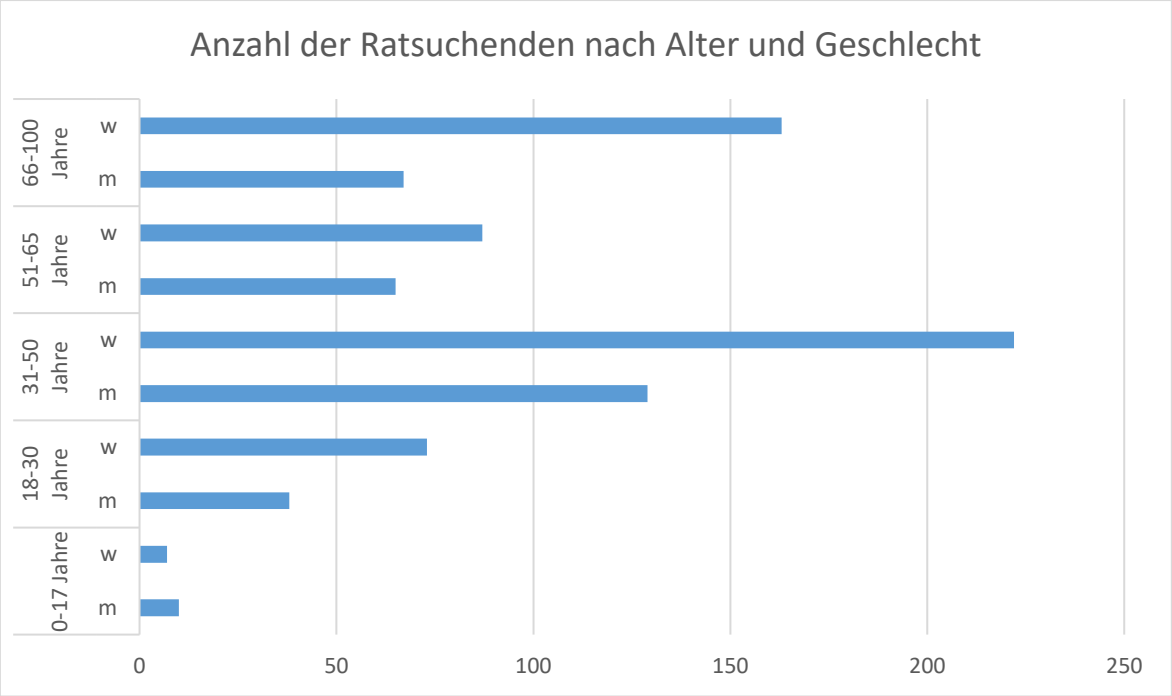

Abbildung 12: Anzahl der Ratsuchenden nach Alter und Geschlecht

3. Aktueller Stand und Ausblick

In der vorangegangenen Darstellung und Auswertung wird deutlich, dass die Arbeit der ABU-RBK eine Lücke in der Beratungslandschaft füllt und sich auch 2024 weiter als zusätzliches Angebot im Rheinisch-Bergischen Kreis etabliert hat. Insbesondere wenn grundzuständige Ämter oder Behörden im Rahmen der Erbringung einer Leistung ihrer Beratungspflicht nicht nachkommen, stellt sie eine Anlaufstelle für Ratsuchende dar. Lücken im Hilfesystem haben sich umso mehr bemerkbar gemacht, als die Caritas Rhein-Berg ihre Sozialberatung in Bergisch Gladbach vollständig einstellte. Der in diesem Bericht beschriebene Zuwachs an Beratungen in Bergisch Gladbach ist vermutlich auch darauf zurückzuführen, dass viele Einrichtungen in vergleichbaren Fällen an die immer bekannter werdende ABU-RBK verweisen. Ebenso hat sich gezeigt, dass Präsenz in den Kommunen vor Ort zu einer Zunahme der Beratungszahlen führt.

Der Weg von Ratsuchenden in die ABU-RBK war dabei sehr unterschiedlich. Viele wurden an die Beratungsstelle vermittelt, andere meldeten sich selbständig, da sie im Internet oder über Bekannte von der Beratungsstelle erfahren hatten. Einerseits gab es Menschen, die dankend Hilfe annahmen und entsprechend offen auf das Angebot der ABU-RBK zukamen. Andererseits erreichten die ABU-RBK Anfragen von Personen, die anfangs große Hemmungen hatten, die angebotene Hilfe anzunehmen, da sie in ihrem Leben noch nie auf Hilfe angewiesen waren und ihnen die Situation unangenehm war. Da sich die Beratungskräfte

als Generalisten verstehen, wurde zunächst jede Anfrage aufgenommen. Die vorgetragenen Anliegen waren dementsprechend vielfältig.

Im Jahr 2024 wurde auch ein Anstieg der Menschen verzeichnet, die komplexe Problemlagen mitbrachten und Beratung und Unterstützung in verschiedenen Themenbereichen benötigten. Die ABU-RBK agierte in vielen Fällen als Case Manager.

Neben finanziellen Sorgen spielte auch 2024 der angespannte allgemeine Wohnungsmarkt in der Region eine wesentliche Rolle. Insbesondere im unteren Preissegment war die Konkurrenz weiterhin enorm. Immer wieder kamen auch 2024 Menschen in die Beratung, die aufgrund von Eigenbedarfskündigungen nach einer anderen Wohnung in der Region suchten. Eine Veränderung der Lebenssituation, beispielsweise der Auszug eines Familienmitglieds aus dem Haushalt, kann dazu führen, dass eine Wohnung von Personen im Sozialleistungsbezug durch Jobcenter oder Sozialamt als nicht mehr angemessen akzeptiert wird. Leistungsbeziehende werden dann aufgefordert, sich eine günstigere Wohnung zu suchen.

In den Beratungen war festzustellen, dass insbesondere der Personenkreis, der auf Sozialleistungen angewiesen ist, besonders benachteiligt bei der Wohnungssuche zu sein scheint. Dies ist ein Umstand, dem auch die ABU-RBK kaum Abhilfe verschaffen konnte. Die Beratungskräfte konnten gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten die Beantragung eines Wohnberechtigungsscheines angehen oder einen Text verfassen, mit dem sie sich auf Wohnungsanzeigen bewerben. Die aktive Wohnungssuche auf einem Wohnungsmarkt, der wenig Angebote hergibt, musste von den Hilfesuchenden selber durchgeführt werden.

Unter- und Mangelversorgung der Ratsuchenden in der häuslichen Umgebung konnte durch die ABU-RBK selbst als auch in der Zusammenarbeit mit Fachstellen und Netzwerkpartnern festgestellt werden. Insbesondere Rückmeldungen aus der Pflegeberatung des Rheinisch-Bergischen Kreises lassen den Rückschluss zu, dass der Bedarf für ein aufsuchendes Hilfsangebot für Menschen in Krisensituationen groß ist. Regelmäßig kommt die Pflegeberatung in Haushalte, in denen Strom oder Heizung bereits abgestellt wurden oder Hilfebedürftige keine finanziellen Ressourcen mehr haben, sich Lebensmittel zu beschaffen. Weitere Beispiele sind Personen ohne Krankenversicherungsschutz oder völlig verwahrloste Messie-Wohnungen. In der Regel sind es Dritte, die auf die Problemlagen aufmerksam machen, da Betroffene in der Krise oftmals gar nicht in der Lage sind, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Aus diesen und ähnliche Sachlagen lässt sich ein hoher Bedarf an einem kommunalen Angebot eines Allgemeinen Sozialen Dienstes für Erwachsene ableiten.

Die teilweise hohe Komplexität der Fälle, die in der ABU-RBK ankommen, spiegelt gleichzeitig den hohen Bedarf an sozialer Beratung wider. Menschen in kritisch belasteten Lebenssituationen sind oft nicht in der Lage mehrere verschiedene Beratungsangebote wahrzunehmen. Manchmal kostet die Wahrnehmung eines Angebots bereits Überwindung. Hilfen aus einer Hand sind deshalb von großer Bedeutung. Insbesondere die steigenden Zahlen in den Außenberatungsstellen zeigen, wie wichtig eine gute Erreichbarkeit ist. Daher wird im Frühjahr 2025 eine weitere Außenstelle in Overath angeboten. Jeden ersten Montag im Monat wird zwischen 9-12 Uhr im Burgholzweg 6, 51491 Overath eine Beratungskraft

vor Ort sein. Inwieweit in weiteren Kommunen und Stadtteilen von Bergisch Gladbach Beratungen angeboten werden können, ist in Prüfung.

Auch für das Jahr 2025 sind die Beratungszahlen weiter gestiegen. So fanden bis Ende April deutlich mehr Beratungen statt als im Vorjahreszeitraum. Als zusätzliches Beratungsangebot und Bindeglied zu den Fachstellen im Rheinisch-Bergischen Kreis hat sich die ABU-RBK fest etabliert. Immer häufiger verzeichnen die Beratungskräfte eine Vermittlung von Ratsuchenden durch andere Fachstellen hin zur ABU-RBK. Dies geschieht insbesondere, wenn Problemlagen offenkundig werden, die den Tätigkeitsbereich der eigenen Fachstelle überschreiten. Rückmeldungen der Ratsuchenden selbst verdeutlichen immer wieder, dass diese - nach manchmal längerer Zeit auf der Suche nach der „richtigen“ Beratungsstelle - sprichwörtlich ankommen.

Die Beratung und Unterstützung durch die Allgemeine Beratungs- und Unterstützungsstelle des Rheinisch-Bergischen Kreises (ABU-RBK) ist aus mehreren Gründen sinnvoll, notwendig und wirtschaftlich:

Sinnvoll – weil sie Orientierung und Entlastung bietet

- Komplexität von Lebenslagen: Viele Menschen, die zur ABU-RBK kommen, stehen vor Herausforderungen, die mehrere Lebensbereiche gleichzeitig betreffen – z. B. Alter, Krankheit, Armut oder familiäre Krisen. Die ABU-RBK hilft, diese Situationen ganzheitlich zu erfassen und strukturierte Schritte zur Problemlösung zu entwickeln.

- Niedrigschwelliger Zugang: Als zentrale, offene Anlaufstelle bietet sie einen unkomplizierten Zugang zu Beratung, auch für Menschen, die sonst kaum Unterstützung suchen würden (z. B. wegen Scham, Unwissenheit oder fehlenden Sprachkenntnissen).

Notwendig – weil sie Versorgungslücken schließt

- Zunehmende soziale Belastungen: Der Bericht hebt hervor, dass 2024 viele Ratsuchende durch steigende Lebenshaltungskosten besonders belastet waren. In einer schwierigen finanziellen Lage sind soziale Isolation oder prekäre Wohnsituationen häufig begleitende belastende Faktoren.

- Lotsenfunktion im Hilfesystem: Die ABU-RBK hilft Menschen, sich in einem oft undurchsichtigen Netz aus Zuständigkeiten, Ämtern und Förderprogrammen zurechtzufinden – das ist gerade für ältere oder benachteiligte Personen entscheidend für einen Zugang auf die ABU-RBK.

- Reichweite und Präsenz: Mit festen Sprechstunden in mehreren Städten (u. a. Rösrath, Kürten, Odenthal) ist sie direkt vor Ort präsent – das verhindert Versorgungslücken im ländlichen Raum.

Wirtschaftlich – weil sie Kostenfolgen vorbeugt

- Frühzeitige Intervention statt teurer Spätfolgen: Durch das Eingreifen der Fachkräfte können schlimmere Situationen, wie das Abstellen der Energieversorgung oder der Verlust des Wohnraums, für die Betroffenen abgewendet werden. Wenn Probleme frühzeitig erkannt und gelöst werden (z. B. drohende Wohnungslosigkeit, psychische Krisen, Pflegebedarfe), können hohe Folgekosten für das Sozialsystem vermieden werden.

- Effiziente Ressourcennutzung: Die ABU-RBK koordiniert vorhandene Hilfen und vermittelt gezielt weiter – sie verhindert damit ineffiziente Mehrfachnutzung oder falsche Inanspruchnahme von Leistungen und verhindert auch die Beratung durch hilfesuchende Menschen bei mehreren Ämtern oder Einrichtungen.

- Bürgernahe Verwaltung: Die Beratungsstelle entlastet andere Behörden durch vorbereitete Antragsstellungen, koordinierte Abläufe und gut informierte Klientinnen und Klienten. Das spart auch verwaltungsinterne Zeit und Ressourcen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die ABU-RBK seit ihrer Etablierung eine wichtige Funktion innerhalb der sozialen Infrastruktur des Rheinisch-Bergischen Kreises erfüllt. Sie bietet Ratsuchenden Orientierung in herausfordernden Lebenssituationen und trägt dazu bei, passgenaue Unterstützungsangebote zugänglich zu machen. Ihre Arbeit steht beispielhaft für einen modernen, bürgernahen Sozialstaat, der nicht nur reagiert, wenn Notlagen eskalieren, sondern präventiv wirkt und individuelle Lebenslagen ernst nimmt.

Ihr niedrigschwelliger Zugang und die breite Themenabdeckung – von Fragen rund um Alter, Pflege und Behinderung bis hin zu Vorsorge – machen sie zu einer zentralen Anlaufstelle für viele Menschen, die ansonsten Schwierigkeiten hätten, sich im Hilfesystem zurechtzufinden.

Die ABU-RBK schließt Lücken, die durch Spezialisierung oder Überlastung anderer Hilfesysteme entstehen. Sie fungiert als „Lotsin“ durch das soziale System, vermittelt passgenau, vernetzt verschiedene Leistungsträger und sorgt dafür, dass Menschen nicht durchs Raster fallen. Gerade in Zeiten steigender wirtschaftlicher Belastung und wachsender sozialer Ungleichheit ist ein solches Angebot ein Anker der sozialen Daseinsvorsorge. Gleichzeitig steigert sie die Effizienz innerhalb der kommunalen Verwaltungen, weil sie gezielte Hilfe ermöglicht und Bürokratie vereinfacht.

Die Erweiterung des Angebots auf zusätzliche Standorte zeigt, dass der Bedarf vorhanden ist – und dass solche dezentralen, bürgernahen Unterstützungsangebote ein effizienter Weg sind, um soziale Teilhabe zu fördern und kommunale Ressourcen gezielt einzusetzen. In diesem Sinne ist die ABU-RBK ein pragmatisches Instrument, um sowohl individuelle Anliegen wirksam zu bearbeiten als auch das soziale Gefüge vor Ort zu stärken.

Die ABU-RBK ist kein "nice to have", sondern ein effektiver Baustein einer sozial verantwortlichen, handlungsfähigen Kommune. Sie leistet konkrete Hilfe für Einzelne und gleichzeitig einen Beitrag zur Stabilität und Effizienz des Gemeinwesens – menschlich und wirtschaftlich klug.