



Jahresbericht 2021 Besonderer Sozialer Dienst

ANLAUFSTELLE FÜR ERWACHSENE
UND DEREN ANGEHÖRIGE IN
BESONDERS SCHWIERIGEN LEBENSLAGEN

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	3
1. Auftrag und Rahmenbedingungen	4
2. Einzelfallhilfe – Auswertungen	5
2.1 Gesamtzahlen und Alters-/Geschlechterverteilung.....	5
2.2 Initiierung und Vermittlung des Erstkontaktes.....	7
2.3 Kontaktart und -häufigkeiten.....	9
2.4 Hauptprobleme und Lebensumstände	10
2.5 Beratungsarbeit.....	11
3. Vernetzende Arbeit und Gremien.....	12
Ausblick	13

Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird in diesem Bericht bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt. Diese gilt jedoch für alle Geschlechter (m/w/d), außer es ist explizit erwähnt.

EINLEITUNG

Auch das Jahr 2021 war von der Corona-Pandemie und den ergriffenen Maßnahmen bestimmt. Die Auswirkungen machten sich in allen Lebensbereichen bemerkbar. Auch die Beratungsarbeit des Besonderen Sozialen Dienstes war davon berührt.

Um Kontakte zu vermeiden, arbeiteten die Mitarbeiterinnen des BSD teils wechselnd im Homeoffice. Wenn trotzdem ein persönlicher Kontakt mit Hilfesuchenden nötig war, konnten diese nach den Hygienevorschriften weiterhin sowohl im Büro als auch bei Hausbesuchen beraten werden.

Für viele Klienten waren die Kontaktbeschränkungen und wiederholten Schließungen von Tagesstätten oder Absagen der Selbsthilfegruppen zum Teil sehr belastend. In dieser Zeit waren Telefongespräche oft eine wichtige Entlastung in angespannten Situationen.

Durch die finanzielle Unterstützung der Stiftung „Kartei der Not“ konnte bei einigen Bürgern unbürokratisch Not gelindert und die Situation verbessert werden.

Im ersten Halbjahr sowie gegen Ende des Jahres unterstützten zwei Mitarbeiterinnen des Besonderen Sozialen Dienstes die Arbeit des Staatlichen Gesundheitsamtes bei der Quarantänetelefonie und in der Impf-Hotline, ab Ende des Jahres erfolgte die Mithilfe stundenweise.

Anfang des Jahres unterstützte der BSD die Pressestelle des Landratsamtes bei der Zusammenstellung von Anlaufstellen im Landkreis Augsburg für Menschen in besonderen Lebenslagen. Diese Übersicht mit verschiedenen Hilfsangeboten für die Landkreisbürger wurde auf der Internetseite des Landratsamtes für alle zugänglich gemacht.

Der nachfolgende Bericht bildet die Situation der Beratungstätigkeit in Zahlen ab.

1. AUFTRAG UND RAHMENBEDINGUNGEN

Der Besondere Soziale Dienst (BSD) besteht seit 1997 beim Landratsamt Augsburg. Er ist eine Informations- und Beratungsstelle für alle volljährigen Bürger im Landkreis Augsburg bis zum 60. Lebensjahr, die sich in einer besonderen Notlage befinden, sowie deren Angehörige. Der Personenkreis ab 60 Jahre, der von 2009 bis August 2019 bei bestimmten Fragestellungen dem BSD zugeordnet war, wird seit September 2019 in allen Belangen von der Seniorenberatung und Fachstelle für pflegende Angehörige beraten.

Die gesetzlichen Grundlagen ergeben sich aus dem Sozialgesetzbuch – Zwölfter Teil – Sozialhilfe (SGB XII), das die Möglichkeit vorsieht, für Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, Leistungen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu erbringen, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind.

Im Rahmen des Gesetzes zur „Stärkung der Funktionen der Betreuungsbehörden“ bietet der Besondere Soziale Dienst Beratung und Weitervermittlung anderer Hilfen für Menschen an, bei denen im Verlauf eines Betreuungsverfahrens durch die Betreuungsstelle ein Betreuungsbedarf festgestellt wurde. Dadurch soll die Bestellung eines Betreuers vermieden werden (§ 4 Betreuungsbehördengesetz). Können innerhalb eines Zeitraumes von drei Monaten erfolgreich andere Hilfen vermittelt werden, wird die Beratung beim BSD abgeschlossen. Sind die Hilfen nicht erfolgreich oder nicht ausreichend, um eine gesetzliche Betreuung zu vermeiden, regt der Besondere Soziale Dienst in Abstimmung mit der betroffenen Person erneut ein Betreuungsverfahren an. Die Abklärung des Hilfebedarfs im Rahmen der Vermittlung anderer Hilfen übernahm der Besondere Soziale Dienst 2021 zum Teil noch bei Bürgern über 60 Jahre.

Das Büro des Besonderen Sozialen Dienstes befindet sich im Hauptgebäude des Landratsamtes, Prinzregentenplatz 4 in Augsburg.

Die Stellenbesetzung erfolgte 2021 durch zwei Sozialpädagoginnen (Dipl. und B.A.) und einer Diplom-Pädagogin (Univ.) mit einem Stellenanteil von 2,33 und seit April 2021 mit einer weiteren Sozialpädagogin (B.A.) mit einem Gesamtstellenanteil von 2,71.

Die Zuständigkeit bei der Beratung im Landkreis Augsburg erfolgt nach Gebietseinteilung.

2. EINZELFALLHILFE – AUSWERTUNGEN

2.1 GESAMTZAHLN UND ALTERS-/ GESCHLECHTERVERTEILUNG

2021 wurden beim Besonderen Sozialen Dienst insgesamt 385 Menschen mit Hilfebedarf registriert.

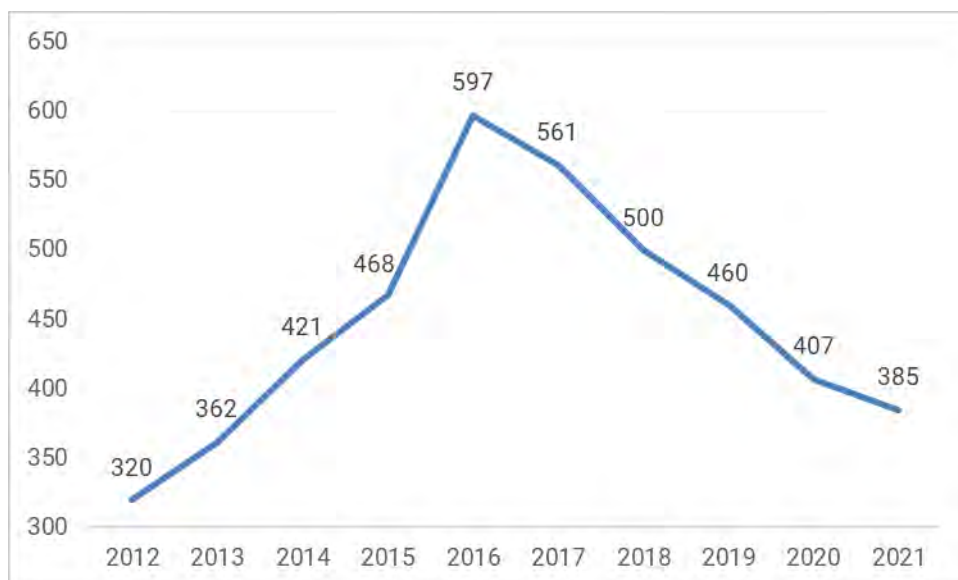


Abbildung 1: Anzahl der Klienten im Jahresvergleich

Zusammensetzung der Gesamtzahl:

2021 wurden insgesamt 337 Klienten neu erfasst, 48 aus den Vorjahren weiterhin unterstützt. Die Gesamtzahl ging seit 2019 zurück, weil Hilfesuchende über 60 Jahre zur Seniorenberatung zugeordnet wurden.

Vier Klienten wurden im Rahmen der Vermittlung anderer Hilfen zur Vermeidung einer Betreuung beraten, davon ein Klient aus dem Vorjahr. Hier werden nur die Klienten erfasst, bei denen am Betreuungsgericht ein Betreuungsverfahren angeregt wurde.

Im Durchschnitt wurden **monatlich 73,75** Klienten beraten.

Verteilung nach Gemeinden:

Der BSD war 2021 in 40 von 46 Gemeinden des Landkreises Augsburg aktiv.

Bei der Beratung der Bürger zeigt sich folgende Verteilung:

- aus den Städten des Landkreises: 173 Klienten oder 44,94 Prozent (Vorjahr: 46,19 Prozent)
- aus den Marktgemeinden: 98 Klienten oder 25,45 Prozent (Vorjahr: 23,09 Prozent)
- aus den übrigen Gemeinden: 102 Klienten oder 26,49 Prozent (Vorjahr 27,27 Prozent)

Prozentual stieg in einigen Märkten die Zahl im Vergleich zu den Vorjahren noch weiter an (2019: 15,7 Prozent). Dies lässt sich dadurch erklären, dass den Bewohnern in einem Markt im Vergleich zur kleineren Gemeinde oft die nachbarschaftliche und familiäre Unterstützung fehlt und im Vergleich zur Stadt nicht so viele Hilfeangebote existieren. Andererseits besteht seitens des BSD eine gute Vernetzung zu Mitarbeitern der Gemeindeverwaltungen, so dass er häufiger für Hilfen angefragt wird.

Im Gegensatz dazu waren die Zahlen in einigen Städten im Landkreis weiter rückläufig (2019: 58,3 Prozent), was sich teils auf erweiterte Beratungsangebote vor Ort zurückführen lässt, wie beispielsweise die Fachstelle für ambulante Wohnungslosenhilfe der Diakonie im Auftrag der Städte in Gersthofen und Neusäß oder Angebote wie die „Begegnungsstätte du & hier“ in Gersthofen, die als neuer sozialer Ort fachliche Angebote und Ehrenamt vereint.

Zwölf Personen wurden beraten, die außerhalb des Landkreises leben. Dabei handelte es sich meist um Angehörigenberatung oder Unterstützung bei der Suche nach einer Wohnung im Landkreis.

Alters- und Geschlechterverteilung:

Die Altersverteilung zeigt, dass das Beratungsangebot hauptsächlich Menschen zwischen 25 und 59 Jahren erreicht. Im Jahr 2021 waren dies 319 Bürger oder 82,86 Prozent (Vorjahr: 81,81 Prozent). Ein Schwerpunkt lag in diesem Jahr zwischen dem 51. und dem 55. Lebensjahr. Hierbei handelt es sich häufig um Menschen, die teils schon länger aus dem Arbeitsprozess gefallen sind und ohne Struktur oft den Halt im Leben verlieren. Dazu kommen oft noch chronische Erkrankungen oder Folgeschäden durch Suchterkrankungen. Nicht selten fallen auch die bisher unterstützenden Eltern weg, wenn diese selbst gebrechlich werden.

Jünger als 25 Jahre waren 44 Hilfesuchende oder 11,43 Prozent (Vorjahr 10,81 Prozent). In dieser Altersspanne werden im Vergleich zu den älteren Klienten Probleme häufig noch im familiären Kontext abgefangen. Aber auch hier zeigt eine Zunahme der Hilfesuchenden, dass der Rückhalt in den Familien fehlt. Oft steht der Wunsch nach Verselbständigung im Raum, der aber aufgrund der Wohnungsnot nicht realisierbar ist und damit das Konfliktpotential steigen lässt.

60 Jahre und älter waren 22 Klienten oder 5,71 Prozent. Hierbei handelte es sich in den meisten Fällen um eine Beratung, bei der es hauptsächlich um die jüngeren Angehörigen ging.

Die Geschlechterverteilung zeigt, dass beim BSD 199 Männer und 186 Frauen erfasst wurden.

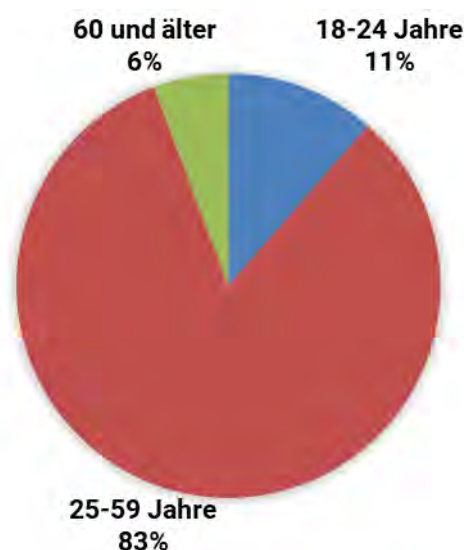


Abbildung 2: Altersstruktur der beratenen Klienten

2.2 INITIIERUNG UND VERMITTLUNG DES ERSTKONTAKTES

Über das Amt für öffentliche Sicherheit und Ordnung erhält der BSD Informationen über polizeiliche Mitteilungen einer Unterbringung in einem Bezirkskrankenhaus nach Artikel 10 des Bayerischen Unterbringungsgesetzes (UnterbrG). Hierbei handelt es sich um Menschen, die in einer akuten Krisensituation von der Polizei in ein Bezirkskrankenhaus gebracht wurden. Nach der oft raschen Entlassung aus dem Krankenhaus bietet der BSD schriftlich Beratung und Unterstützung an und weist auf weitere Anlaufstellen und Hilfeangebote hin. 2021 zählte der BSD weniger Meldungen als im Vorjahr. Dies könnte möglicherweise mit der Einrichtung des „Krisendienst Schwaben“ zusammenhängen, dessen Angebot helfen soll, Klinikeinweisungen zu vermeiden.

Die Anzahl der Klienten, die 2021 über das staatliche Gesundheitsamt zum BSD kamen, ist von sieben im Vorjahr auf 24 gestiegen. Der Kontakt zu den Ärzten des Gesundheitsamtes wurde 2021 intensiviert, sodass diese die Bedarfe der Bürger, die sich primär an das Gesundheitsamt gewandt haben, den Unterstützungsmöglichkeiten gut zuordnen und die Hilfsuchenden direkt an den BSD weiterleiten konnten.

Leicht gestiegen ist die Zahl der Klienten, bei denen die Betreuungsstelle den ersten Kontakt herstellte mit 19 zu 13 im Vorjahr.

Ein großer Teil der Klienten wandte sich jedoch von selbst an den Besonderen Sozialen Dienst (Siehe Abbildung 3). Die „Bestandskunden“ vom Vorjahr wurden 2021 weitergeführt.

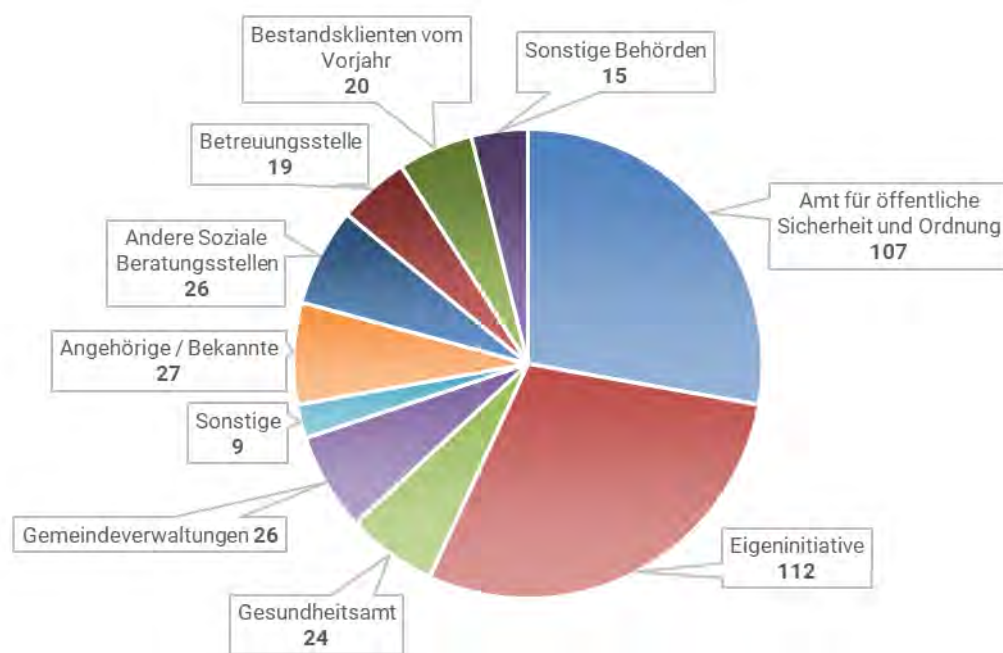


Abbildung 3: Initiierung des Erstkontaktes - Gesamtzahl 385 (wie der Kontakt zum Betroffenen zustande kam)

Anregung zur Kontaktaufnahme

„Abbildung 4“ zeigt, über welche Wege Klienten, ihre Angehörigen oder Bekannten und weitere Anrufer (Gesamtzahl 177) vom Angebot des BSD erfahren haben bzw. wer sie zur Kontaktaufnahme angeregt hat. Durch die gute Vernetzung mit anderen Fachstellen kommt es in vielen Fällen zu einer Vermittlung eines anderen Fachdienstes an den BSD, zum Beispiel, weil der Fachdienst keine Hausbesuche anbieten kann oder die Schwerpunkte bei anderen Themen liegen. 2021 wurden die Hilfesuchenden im Vergleich zum Vorjahr vermehrt von ihren Angehörige zur Kontaktaufnahme beim BSD motiviert.

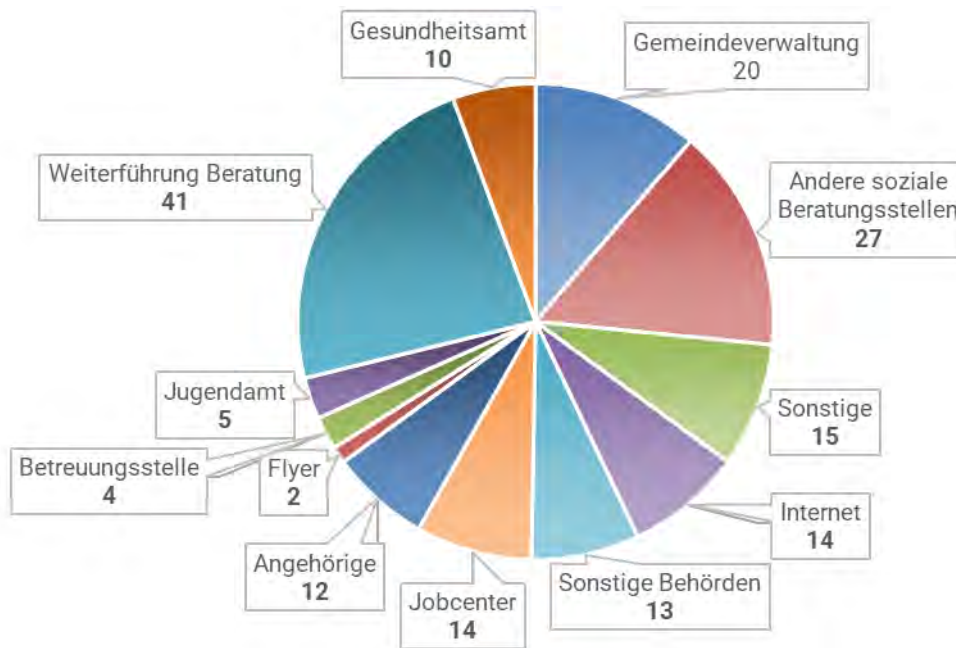


Abbildung 4: Anregung zur Kontaktaufnahme beim BSD
(Gesamtzahl 177)

2.3 KONTAKTART UND -HÄUFIGKEITEN

Bei insgesamt 4.411 Kontakten fand der häufigste Kontakt telefonisch mit und für die Klienten statt. 2021 haben die Mitarbeiterinnen des BSD im Vergleich zum Vorjahr öfter mit den Klienten telefoniert: 1.585-mal (zu 1.493 im Jahr 2020). Die Zahl der E-Mails mit Klienten war rückläufig. Möglicherweise suchten Klienten im zweiten Corona-Krisenjahr lieber das direkte Gespräch, das in schwierigen Zeiten auch Entlastung bieten kann, v.a. als andere Hilfsstrukturen schließen mussten. Die Hausbesuche waren leicht rückläufig, was den eingeschränkten Kontakten geschuldet war.

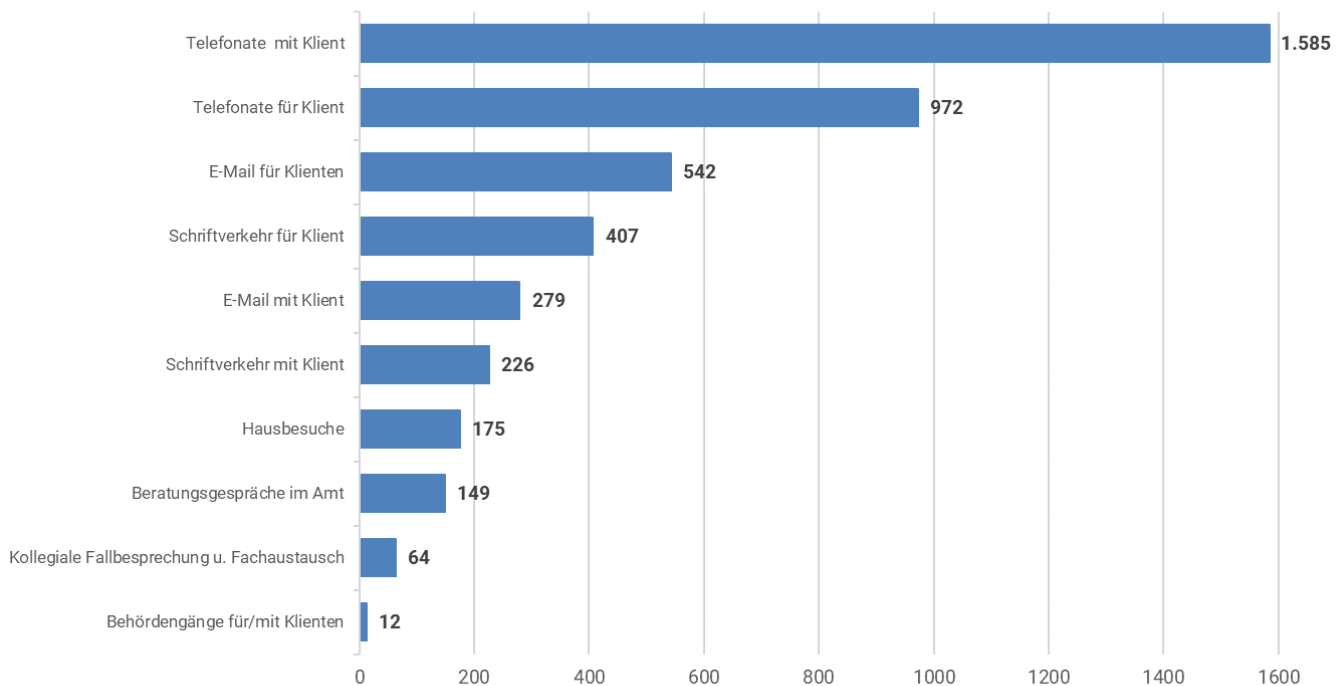


Abbildung 5: Kontaktart - Anzahl der Kontakte

Die **Häufigkeit der Kontakte** verteilte sich 2021 wie folgt:

- ein bis zwei Kontakte fanden bei 170 Klienten statt
- drei bis zehn Kontakte bei 126 Klienten
- elf bis 50 Kontakte bei 69 Klienten
- mehr als 50 Kontakte bei 20 Klienten

Bei einem Großteil der Klienten reichten in der Regel ein bis zehn Beratungen, bis sich die Situation geklärt und wieder stabilisiert hat. Bei Klienten, die mehr als 50 Kontakte pro Jahr benötigen, liegt in der Regel ein umfassender Hilfebedarf zu Grunde, der eine Unterstützung über einen längeren Zeitraum erfordert, zum Beispiel im Vorfeld einer gesetzlichen Betreuung oder um diese abzuwenden. Der Anteil dieser Klienten ist im Vergleich zum Vorjahr ganz leicht gestiegen, wir verzeichneten darunter fünf Klienten, die mehr als 100 Kontakte im Berichtsjahr benötigten.

2021 zählte der BSD durchschnittlich **11,46 Kontakte pro Klienten**, was im Vergleich zu den Vorjahren gestiegen ist (2020: 11,33 und 2019: 9,9).

2.4 HAUPTPROBLEME UND LEBENSUMSTÄNDE

Die nachfolgend aufgeführten Lebensumstände der Klienten, die 2021 beraten wurden, zeigen die Hauptprobleme der Betroffenen. Es kann hier zu Mehrfachnennungen kommen.

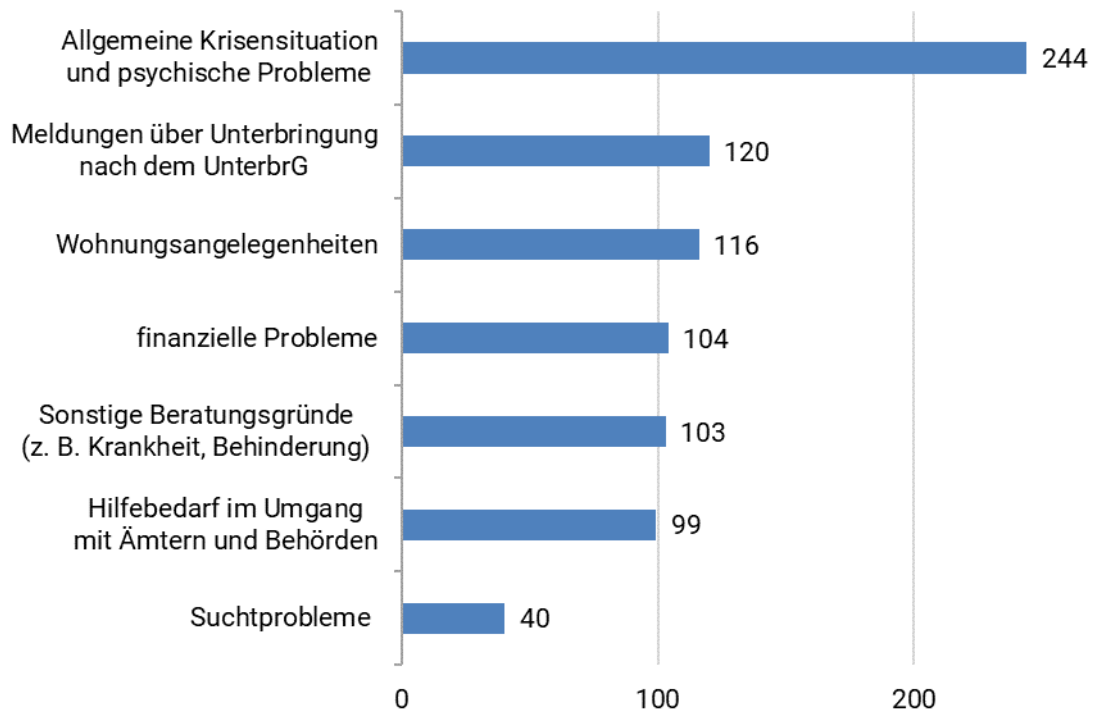


Abbildung 6: Hauptprobleme und Lebensumstände, Anzahl der Klienten
(Mehrfachnennung möglich)

Menschen in Krisensituationen und mit psychischen Problemen zählten auch 2021 zu den häufigsten Klienten. Krisen können durch Trennung, familiäre Konflikte, Überforderungssituationen oder auch destabilisierte psychiatrische Erkrankungen wie Depressionen oder Wahnerkrankungen ausgelöst werden. Bei Meldungen über Unterbringungen nach dem Unterbringungsgesetz handelt es sich meist um Menschen, die äußerten oder versuchten, sich das Leben zu nehmen.

Zum Thema Wohnungsangelegenheiten zählen in der Hauptsache die Wohnungssuche, aber auch Räumungsklagen und Zwangsräumungen. Die Suche nach einer bezahlbaren Wohnung ist trotz vieler Bemühungen oft nicht erfolgreich. Es kommt auch häufig vor, dass Paare, die sich trennen wollen dadurch gezwungen sind, weiter zusammen wohnen zu bleiben. Immer mehr Menschen müssen aus der Not heraus in Wohngemeinschaften leben oder sind bei Wohnungsverlust darauf angewiesen, bei Freunden oder Bekannten zu übernachten.

Fällt dies alles weg, bleibt nur noch der Weg in eine Notunterkunft, wobei es sich meist um Sammelunterkünfte oder Zwangswohngemeinschaften handelt, was oft zu großen Problemen im Zusammenleben führt.

Der Besondere Soziale Dienst hat oft mit Bürgern zu tun, die an der Grenze zum Existenzminimum leben oder ihren Lebensunterhalt durch soziale Leistungen beziehen müssen. Häufig kommt es dann zu finanziellen Notlagen, vor allem dann, wenn dringende Anschaffungen nötig werden.

Für viele Bürger ist der BSD eine wichtige Anlaufstelle, wenn es um Kontakte zu anderen Behörden, Leistungsträgern oder Versicherungen geht. In schwierigen Lebenslagen gibt es häufig eine Überforderung mit dem Antragswesen.

2.5 BERATUNGSARBEIT

Ein großer Anteil der Beratungsarbeit war 2021 die Beratung in Krisensituationen und bei psychischen Problemen.

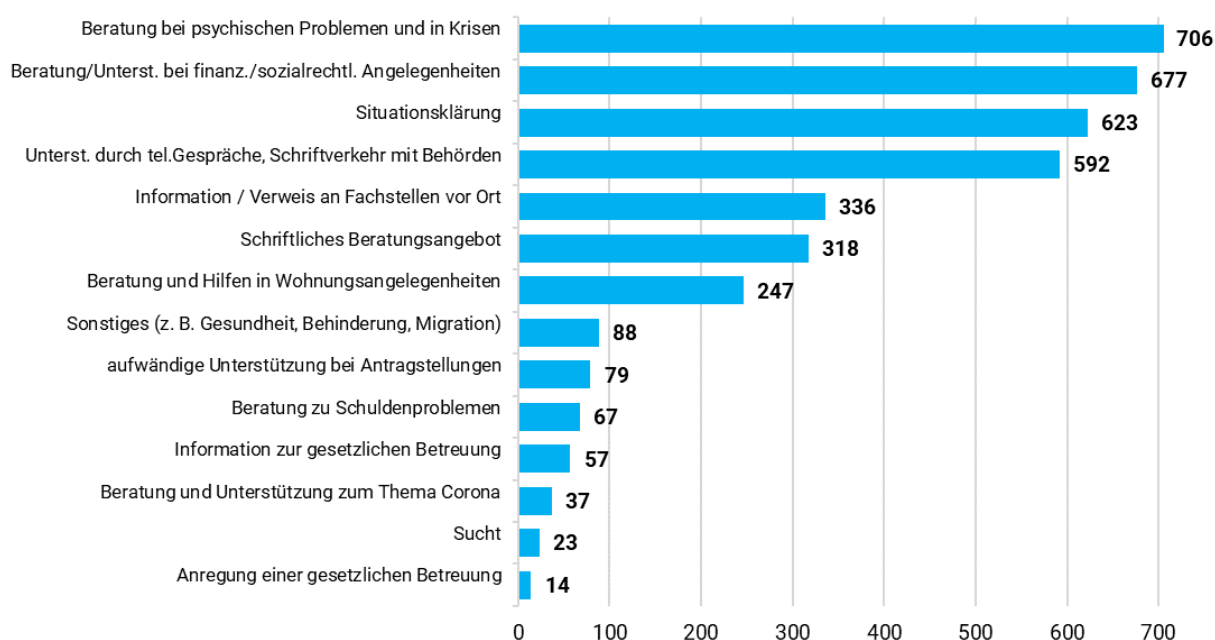


Abbildung 7: Inhalte der Beratungskontakte
(Anzahl der Kontakte)
(Mehrfachnennungen möglich)

Darunter fallen auch Beratungen in Familienangelegenheiten oder Gespräche zur Entlastung in Krisen oder schwierigen Situationen. Ziel ist es, in den verschiedensten Lebenslagen Ressourcen für die Hilfesuchenden aufzuzeigen und gemeinsam Lösungsstrategien zu entwickeln.

Ein weiterer Teil der Hauptarbeit bestand in der Beratung bei finanziellen Problemen und in sozialrechtlichen Angelegenheiten. Dies beinhaltet die Informationen über mögliche Ansprüche, Hilfestellungen beim Schriftverkehr mit Leistungsträgern wie zum Beispiel dem Jobcenter, aber auch Krankenversicherungen. Diese Unterstützung ist auch nötig, wenn es um Wohnungsangelegenheiten geht, zum Beispiel bei Fragen der Finanzierung einer Wohnung, bei drohendem Wohnungsverlust oder in der Beratung von obdachlosen Bürgern, die von den Gemeinden in Notunterkünfte eingewiesen wurden.

Der BSD berät auf Nachfrage durch die Gemeindeverwaltungen und Rathäuser auch Bürger, die in Notunterkünften leben. Nicht alle Menschen möchten bei einem Wohnungsverlust in eine Notunterkunft einziehen. Viele kommen vorübergehend bei Freunden, Verwandten, im Auto oder in selbstbeschafften Pensionszimmern unter.

Durch eine Antragstellung bei der Stiftung „Kartei der Not“ konnte der BSD 2021 zwölf Klienten und deren Familien, die unverschuldet in eine Notlage geraten sind, unterstützen.

Durch die finanzielle Hilfestellung konnten die Klienten dann zum Beispiel dringend benötigtes Mobiliar, Elektrogeräte oder weitere Bedarfsmittel anschaffen.

Aufgrund der Corona-Pandemie bestand für den BSD auch im Jahr 2021 nochmals die Möglichkeit, über die Stiftung „Kartei der Not“ sogenannte „Kleine Hilfen“ an Bürger in Not auszubezahlen. Der BSD konnte hierüber 19 Einzelpersonen und Familien mit einem Budget von 500 Euro plus einem Restbestand aus dem Vorjahr aus einer akuten Notlage helfen. Die Bürger erhielten hierzu entweder Bargeld oder Einkaufsgutscheine.

203 Beratungen waren besonders zeitintensiv, das heißt, ein Telefonat nahm mehr als 30 Minuten und ein Hausbesuch mehr als 60 Minuten in Anspruch. Dies hat sich im Vergleich zum Vorjahr, auf die Anzahl der Klienten bezogen, gesteigert.

3. VERNETZENDE ARBEIT UND GREMIEN

Um den vielfältigen Problemlagen der Hilfesuchenden gerecht zu werden, ist ein enger Kontakt zu den verschiedenen Fachstellen nötig. Dies waren innerhalb des Landratsamtes die Betreuungsstelle, das Gesundheitsamt, die Seniorenberatung – Fachstelle für pflegende Angehörige und der Fachbereich Soziale Leistungen.

Außerhalb des Landratsamtes gibt es seit Jahren eine sehr gute Zusammenarbeit mit den Kollegen der Schuldnerberatung des Diakonischen Werks Augsburg, des Sozialpsychiatrischen Dienstes der Caritas in Schwabmünchen, Königsbrunn und Zusmarshausen; des Sozialpsychiatrischen Dienstes der Diakonie in Gersthofen und Meitingen sowie mit vielen Mitarbeitern der Gemeindeverwaltungen.

Gute Kontakte gibt es zu Mitarbeitern der Jobcenter, der Offenen Behindertenarbeit (Caritas und Bayerisches Rotes Kreuz), der Kirchlichen allgemeinen Sozialberatung der Caritas und der Diakonie sowie weiteren sozialpädagogischen Beratungsstellen.

2021 wurde das Arbeitstreffen der Fachkollegen der sozialen Beratungsstellen und Hilfen im südlichen sowie im nördlichen / nordwestlichen Landkreis Augsburg aufgrund der Corona-Pandemie als virtuelles Meeting abgehalten. Der BSD pflegt weiterhin die Kontaktdaten der Teilnehmer und stellte diese den Fachstellen zur Verfügung.

Der BSD hat 2021 bei zwei Online-Terminen der „Arbeitsgruppe Krisendienst“ im Januar und im Juli teilgenommen. Die Arbeitsgruppe berät und berichtet über den Stand und die Erfahrungen beim Implementieren und Ausführen des Krisendienstes Schwaben, der am 1. März 2021 seinen Dienst aufgenommen hat. Seit 1. Juli 2021 gibt es den Krisendienst Schwaben 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche.

Im November 2021 nahm der BSD am virtuellen Sozialen Runden Tisch der Stadt Gersthofen teil.

Am 30. November 2021 wurde der BSD an der Praxisbörse der Hochschule für Soziale Arbeit in Augsburg vorgestellt. Hier kann das Landratsamt als möglicher Arbeitgeber für Hochschulabsolventen der Sozialen Arbeit beworben und gleichzeitig der BSD als mögliche Praktikumsstelle für Sozialpädagogik-Studenten angeboten werden.

AUSBLICK

Um Kontakte zu reduzieren, wurden im vergangenen Jahr viele Besprechungen, Fortbildungen und Vernetzungstreffen als Videokonferenzen durchgeführt. Diese Form der Kommunikation hat sich inzwischen gut etabliert. Denkbar sind in naher Zukunft auch Beratungen per Videoschaltungen, die beim BSD bisher noch nicht durchgeführt wurden. Oft scheitert dies an den technischen Möglichkeiten der Hilfesuchenden, nicht selten ist es für viele wichtiger, den persönlichen Kontakt zu haben, für manche fühlt es sich jedoch „neutraler“ an, wenn man nur telefoniert und beispielsweise keinen Einblick in die Wohnsituation erhält.

Am 1. Januar 2023 wird das neue Betreuungsorganisationsgesetz des Bundes in Kraft treten. Die Betreuungsbehörde hat dann im Rahmen der Erstellung des Sozialberichtes zusätzlich zu prüfen, ob zur Vermeidung einer Betreuung eine erweiterte Unterstützung in Betracht kommt. Die Betreuungsstelle des Landratsamtes nimmt am bayernweiten Modellprojekt zu dieser erweiterten Unterstützung teil, das in geeigneten Fällen die Durchführung einer erweiterten Unterstützung innerhalb des Gerichtsverfahrens vorsieht.

Da der Besondere Soziale Dienst bereits seit 2015 im Rahmen des Gesetzes zur „Stärkung der Funktionen der Betreuungsbehörden“ die Vermittlung anderer Hilfen für Bürger innerhalb Gerichtsverfahren zur Vermeidung von Betreuungen durchführt, würde mit der Implementierung des Modellprojektes eine Ausweitung der Aufgaben des BSD stattfinden.

Damit kann weiterhin Menschen geholfen werden, im Alltag ihre Angelegenheiten zu erledigen, ohne dass eine gesetzliche Betreuung eingerichtet werden muss.

Unabhängig davon werden die Mitarbeiterinnen des BSD weiterhin Ansprechpartner für hilfesuchende Bürger aber auch für Mitarbeiter der Rathäuser und Verwaltungsgemeinschaften sein.