

Positionspapier zur Beratungssituation in Wien

In den letzten Jahren beobachten wir - besonders im Zusammenhang mit der Pandemie und steigenden Lebenserhaltungskosten - eine Veränderung in Wien. Der Bedarf an Sozialberatung nimmt zu, insbesondere in Fragen der materiellen Grundsicherung. Gleichzeitig sind viele sozialarbeiterische Beratungsstellen überlastet. Fehlende personelle und finanzielle Ressourcen führen zu langen Wartezeiten und eingeschränkter Betreuung. Für uns wird es zunehmend schwieriger, Menschen an spezialisierte Beratungsstellen weiterzuleiten. Dadurch übernehmen wir Aufgaben, die eigentlich in andere Zuständigkeiten fallen, werden selbst überlastet und können den Betroffenen nicht immer jene spezialisierte Unterstützung vermitteln, die sie benötigen.

Problemlagen der Zielgruppen

Viele Familien leben aufgrund der Teuerungen unter der Armutsgrenze und können oft nicht genug für den Lebensunterhalt aufbringen. Die steigenden Wohnkosten und Energiepreise verschärfen ihre prekäre Situation. Besonders bei Menschen, die bereits von Wohnungsverlust bedroht sind, manifestiert sich eine Abwärtsspirale. Beratungsstellen der Wohnungslosenhilfe sind überlastet und es fehlt an Ressourcen für individuelle Betreuung. Zudem stellen komplexe Anträge und fehlende Übersetzungsangebote als bürokratische Hürden eine große Barriere für viele Betroffene dar. Die bestehenden Ressourcen sozialer Beratungsstellen decken die steigende Nachfrage nicht ab.

Besondere Beratungsbedarfe bestehen in den Bereichen:

- Materielle Grundsicherung und finanzielle Absicherung von Familien und Menschen in prekären Lebenssituationen Beratung bei Armutsgefährdung und Schulden
- Hilfe für Menschen in prekären Wohnsituationen, insbesondere sog. nicht-anspruchsberechtigte Personen
- Niederschwellige Unterstützungsangebote bei psychischen Belastungen und Erkrankungen
- Angebote für unbegleitete minderjährige Geflüchtete und Careleaver ab 18 Jahren
- Beratungsangebote zu Asyl- und Aufenthaltsrecht
- Rechtsberatung für benachteiligte Gruppen wie bettelnde Personen, aber auch Jugendliche

Strukturelle Probleme von Beratungsstellen und zuständigen Behörden

Kommunikation und individuelle Betreuung: In immer noch zu vielen Stellen ist die Kommunikation unpersönlich und ohne Übersetzungsangebote schwer verständlich, besonders für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen. Wir erleben, dass sich die Kommunikation

verändert, wenn eine Jugendarbeiter*in oder Sozialarbeiter*in dabei oder mit am Telefon ist. Bürokratische Prozesse sind für viele Menschen kaum durchschaubar, es braucht Zeit damit Betroffene verstehen können, worum es geht und was wichtig ist.

Wartezeiten: Bescheide von MA 40, MA 35, AMS oder Finanzamt brauchen häufig Monate. Diese Ungewissheit belastet die Betroffenen massiv, erschwert andere Unterstützungsmaßnahmen und kann existenzbedrohend sein. Bestimmte Beratungsstellen, wie z.B. zur Wohnungssicherung, kommen mit der Bearbeitung von Anliegen nicht nach und können nur mehr besonders dringende Fälle bearbeiten. Beratungsangebote zu Wohnbeihilfen haben ebenfalls lange Wartezeiten.

Bürokratische Hürden: Manche Unterstützungsangebote sind so komplex, dass sie kaum genutzt werden können. Ein Beispiel ist der Energiewohnschirm, dessen Antragstellung für viele Menschen unverständlich ist und für den es zu wenige Beratungsangebote gibt, die Unterstützung bieten.

Was es braucht

Unsere Arbeit zeigt, dass niederschwellige Angebote und verlässliche Beziehungsarbeit oft entscheidend sind, um Menschen den Zugang zu nachhaltigen Beratungsprozessen zu erleichtern. Gleichzeitig können diese Angebote nicht jene Aufgaben übernehmen, die spezialisierte Beratungsstellen leisten müssten. Daher braucht es grundlegende Reformen im Bereich sozialer Sicherung, um ein breites Angebot an Unterstützungsleistungen leichter zugänglich zu machen. Nur wenn niederschwellige und spezialisierte Beratungsstellen ausreichend mit Ressourcen ausgestattet sind, können unterschiedliche Angebote so zusammenspielen, dass Menschen bestmöglich unterstützt werden.