

Benedikt Labre e.V. OASE  
Alfred-Schütte-Allee 4  
50679 Köln  
Telefon 0221 – 989 353 – 0  
Fax 0221 – 989 353 – 16  
Email kontakt@oase-koeln.de  
Internet www.oase-koeln.de



## **Sachbericht 2018**

### **Einrichtung „OASE“ mit Ambulanter Begleitung**

#### **Träger: Benedikt-Labre e.V.**

#### **Inhalt**

1.	Auftrag und Zielgruppen	2
2.	Angaben zur Einrichtung OASE und der ambulanten Begleitung	2
3.	Umfeld und Rahmenbedingungen	3
4.	Personal	4
5.	Organisation	4
6.	Leistungselemente	5
7.1.	Quantitative und qualitative Entwicklung im Berichtsjahr der Kontakt- und Beratungsstelle	7
7.2.	Quantitative und qualitative Entwicklung im Berichtsjahr der ambulanten Begleitung	7
8.	Ansprechpartner/in für die Einrichtung	9
9.	Einsatz von Instrumenten und Verfahren zur Qualitätssicherung und Entwicklung der Einrichtung	9
10.	Probleme der Einrichtung, deren absehbare Folgen und mögliche Lösungsansätze darstellen.	9

## 1. Auftrag und Zielgruppe

Der Benedikt Labre e.V. - OASE ist seit 1990 als mildtätiger und gemeinnütziger Verein anerkannt und setzt sich besonders für die Belange von Menschen in Wohnungsnot, vor allem aber für Menschen ohne festen Wohnsitz ein. Aus diesem Grund liegen die Aufgaben vorwiegend in der Arbeit gemäß §§67-69 des 12. Sozialgesetzbuches. Schwerpunkte hierbei sind die Führung der Kontakt- und Beratungsstelle „OASE“ und der ambulanten Begleitung nach §§67-69 SGB XII mit den Wohnprojekten. Weitere Aufgaben liegen in der Herausgabe des Straßenmagazins Draussenseiter, das eine Beschäftigungsmöglichkeit und Einkommensquelle für Bedürftige bietet und damit eine echte Alternative zum Betteln ist. Seit Mai 2018 wird in Kooperation mit den ReSo-Diensten der Stadt Köln und der Diakonie zusätzlich Streetwork im Bereich der Wohnungslosenhilfe durchgeführt. Hierzu wird ein gesonderter Bericht vorgelegt.

Zielsetzung und Angebote des Vereins:

Die OASE möchte durch ihre Arbeit den Kontakt zu betroffenen Menschen herstellen und einen Raum für die persönliche Stabilisierung zur Verfügung stellen. Bei der Bewältigung der besonderen Lebenssituationen werden im Rahmen der Kontakt- und Beratungsstelle und der Ambulanten Begleitung folgende Unterstützungen angeboten:

- Beratung bei Wohnungslosigkeit oder drohendem Wohnungsverlust
- Hilfestellung beim Umgang mit Suchtverhalten, Verschuldung und Erwerbslosigkeit
- Förderung der Motivation und Hilfestellung bei der Suche nach einer geeigneten Unterkunft
- Förderung der Eigeninitiative und einer konstruktiven Lebenseinstellung
- Geldverwaltung sowie Kontenführung
- Bereitstellung einer postalischen Erreichbarkeitsadresse
- Psychosoziale Krisenintervention
- Basisversorgung mit Nahrung, Kleidung und Duschköglichkeit
- Bereitstellung von Schließfächern für Wohnungslose
- Kostenfreie Nutzung der Informationsquellen des Internets
- Angebote der Begegnung und Gestaltung der freien Zeit im Rahmen des offenen Treffs
- Angebot einer tagesstrukturierenden Beschäftigung im Rahmen der Verkaufstätigkeit für das Straßenmagazin „Draussenseiter“

## 2. Angaben zur Einrichtung „Oase“

### ➤ Öffnungszeiten

- Kontaktstelle „Offener Treff“

Montag	10:30-13:00 Uhr
Dienstag	13:00-16:00 Uhr
Donnerstag	13:00-16:00 Uhr
Freitag	11:30-13:00 Uhr

- Fachberatungsstelle

Montag	09:00 - 13:00 Uhr
Dienstag	09:00 - 16:00 Uhr
Donnerstag	09:00 - 16:00 Uhr
Freitag	09:00 - 13:00 Uhr

Montag – und Mittwochnachmittag mit Terminvereinbarung

## „Oase“ – Kontakt- und Beratungsstelle für Personen mit Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII

- Ambulante Begleitung  
Persönliche Vorsprache i.d.R. während der Zeiten des offenen Treffs (s.o.) ohne Termin, sonst mit Terminvereinbarung möglich.

### ➤ **Angebotszeiten für Gruppen und Dienste**

- Beratungsangebot und Zugang zum Postfach  
Während der Öffnungszeiten der Fachberatungsstelle ohne Termin und mittwochs nach Vereinbarung.
- Clearinggespräche zur Aufnahme in die Ambulante Begleitung  
Werktäglich nach telefonischer Terminvereinbarung.
- Zugang zur Geldverwaltung  
Während der Öffnungszeiten der Fachberatungsstelle vormittags ohne Termin und nach Vereinbarung.
- Kleiderkammer und Duschen, Präsenz des MMD (mobilen medizinischen Dienstes) und Präsenz der Obdachlosenseelsorge „Gubbio“.  
Montags 10:30 bis 12:30 Uhr  
Donnerstags 13:00 bis 15:30 Uhr
- Nutzung der kostenfreien Internetarbeitsplätze  
Während der Öffnungszeiten der Kontaktstelle „Offener Treff“.
- Zugang zu den Schließfächern  
Während der Öffnungszeiten der Kontaktstelle „Offener Treff“.
- Nahrungsangebote  
Frühstück: Montags 10:30 -12:30 Uhr.  
Warme Mahlzeit: Dienstags, donnerstags 13:00 bis 15:30 Uhr und freitags 11:30 -12:30 Uhr.

### ➤ **Vermittelnde und zuführende Stellen**

- ReSo-Dienste der Stadt Köln/Fachstelle Wohnen
- Jobcenter Köln
- Notschlafstellen n. SGBXII  
(Johannesbund Annostraße, SKF „Comeback“, Elisabeth-Frey-Haus, Hs. Rosalie)
- Notschlafstelle n. OBG /Winterhilfe (SKM, Thieboldsgasse/Vorgebirgsstraße)
- Angebote vernetzter Träger der Wohnungslosenhilfe
- Mobiler medizinischer Dienst des Gesundheitsamtes

## 3. Umfeld und Rahmenbedingungen

### ➤ **Lage der Einrichtung und verkehrsmäßige Anbindung**

Die OASE liegt auf der Alfred-Schütte-Allee 4 an den Poller Wiesen in Deutz (50679 Köln) und ist über die historische Drehbrücke fußläufig von der gleichnamigen Haltestelle der Straßenbahn Linie 7 gut erreichbar. Als Kontakt- und Beratungsstelle für wohnungslose Menschen im Rechtsrheinischen bilden sie einen wichtigen Baustein des Kölner Hilfesystems.

### ➤ **Ausstattung**

Die Einrichtung liegt im Hochparterre. Für gehbehinderte Besucher wird eine Rampe zur Überwindung der Eingangstreppe bereitgestellt. Im Inneren finden sich geradeaus nach den Besuchertoiletten der Aufenthaltsraum des „Offenen Treffs“ mit 40 Sitzplätzen und einem separaten Raucherraum. Zur Rechten findet sich die Beratungsstelle mit vier Büros für die

## „Oase“ – Kontakt- und Beratungsstelle für Personen mit Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII

Beratungs- und Verwaltungstätigkeiten. Im Kellergeschoss befindet sich ein Raum mit den Schließfächern und drei Arbeitsplätzen mit Internetzugängen für die Besucher. Im Jahr 2018 wurden die PCs modernisiert und der Internetzugang erheblich beschleunigt. Ebenfalls im Keller befinden sich Kleiderkammer und Duschkabine für die Besucher und eine weitere Toilette.

### 4. Personal

#### ➤ Fachpersonal

- Susanne Alff, Kontakt- und Beratungsstelle, Diplom Sozialarbeiterin
- Rudolf Fronczek, Kontakt- und Beratungsstelle, Diplom Sozialpädagoge
- Judith Gerling, Kontakt- und Beratungsstelle, Diplom Sozialarbeiterin
- Martina Jühlke, Verwaltung, Verwaltungsfachkraft
- Ingo Leis, Ambulante Begleitung, Diplom Sozialpädagoge
- Petra Hastenteufel, Streetwork für Wohnungslose, Sozialpädagogin BA
- Christina Bacher, Redaktion „Draussenseiter“, Journalistin, Autorin und Pädagogin

#### ➤ Praktikanten

- Im laufenden Jahr 2018 hat die Oase keine Praktikanten beschäftigt.

#### ➤ Fremdsprachenkundige Mitarbeiter

- Friederike Bender (seit 7.1.2019), englisch, französisch und rumänisch, gute Kenntnisse
- Rudolf Fronczek, englisch, fließend

#### ➤ Ehrenamtliche Mitarbeiter

- Ali Baran, Offener Treff und Betreuung des „Draussenseiter“ Verkaufs
- Detlev Schlichting, Offener Treff und Stadtführungen
- Loretta Tüllner, Offener Treff
- Ivan Arnaudov, Kleiderkammer
- Slawek Nowak, Kleiderkammer
- Christel Wirges, Kleiderkammer
- Ute Weber-Eisengarten, Kleiderkammer
- Agnes Busch, Kleiderkammer
- Robert Hahn, Koch und Garten
- Werner Müller, Koch und Offener Treff
- Wechselnde redaktionelle und grafische Mitarbeiter des Straßenmagazins

### 5. Organisation

#### ➤ Interne Kooperation

- Die Geschäftsführung der Einrichtung der Oase wird einvernehmlich zwischen dem Team der Fachkräfte und dem Vorstand des Benedikt-Labre e.V. aufgeteilt.
- Die Oase übernimmt die Betreuung der Verkäufer und des Vertriebs der Straßenzeitung „Draussenseiter“.

#### ➤ Externe Kooperation

Je nach Anlass arbeiten die Fachkräfte der Oase und die Geschäftsleitung der Oase mit einer Vielzahl von Trägern und Einrichtungen zusammen. Die wichtigsten Kooperationen sollen im Folgenden aufgeführt werden.

## „Oase“ – Kontakt- und Beratungsstelle für Personen mit Hilfebedarf nach §§ 67 ff. SGB XII

- Diakonie Michaelshoven (im gemeinsamen Projekt Streetwork für Wohnungslose)
  - Kontakt- und Beratungsstellen im Netzwerk der Kölner Wohnungslosenhilfe
  - Notschlafstellen (Annostraße, Comeback, Elisabeth-Frey Haus, Hs. Rosalie, SKM)
  - ReSo-Dienste der Stadt Köln
  - Fachstelle Wohnen
  - Gesundheitsamt und MMD (Präsenz in der Einrichtung)
  - Gubbio Obdachlosenseelsorge (Präsenz in der Einrichtung)
  - Jobcenter Köln
  - Betreuungsvereine und amtliche Betreuer
  - Bewährungshelfer
  - Sozialdienste der Krankenhäuser
  - Vermieter
  - Rechtsanwälte
- **Externe Kooperation im Rahmen des Streetworks für Wohnungslose**
- Gemeinsam koordinieren die ReSo-Dienste, der LVR, die Diakonie und die Oase das Streetwork für Wohnungslose (67er-Bereich) und das Streetwork für die humanitären Hilfen. Für diese Projekte werden separate Sachberichte erstellt.

## 6. Leistungselemente

- **Kontaktaufnahme**  
Die Kontaktaufnahme ist jederzeit während der jeweils angegebenen Öffnungszeiten ohne vorherige Terminabsprache persönlich oder telefonisch möglich.
- **Akuthilfe**  
Akuthilfe, sofern sie Grundversorgung und Beratung übersteigt, geschieht durch unmittelbare Weiterleitung des Hilfebedürftigen an die jeweiligen Notdienste ggf. unter Hinzuziehung der ReSo-Dienste (Notschlafstellen, Rettungsdienst, Krankenhäuser etc.).
- **Prävention**  
Präventiv wirken wir durch das Angebot von niedrigschwelliger Beratung bereits bei der Entwicklung von Problemlagen z.B. drohender Wohnungsverlust, Unterstützung bei der Regelung von Behördenangelegenheiten etc. Seit Mai 2017 wird die Prävention besonders durch das eingerichtete Streetwork für Wohnungslose unterstützt und seit Ende 2018 durch das neu eingerichtete Streetwork im Rahmen der humanitären Hilfen ergänzt.
- **Beratung /Fachberatung**  
Die Beratung wird nach Bedarf des Klienten angeboten und durchgeführt. D.h. es werden in der Regel die Problemlagen bearbeitet, die die Klienten angeben und bezüglich derer sie einen Hilfebedarf nennen. Der Zugang ist niedrigschwellig, daher müssen die Klienten keine weiteren Angaben machen. Die Beratung erfolgt auf Wunsch auch anonym. Dabei wird versucht die Ursachen der Hilfebedürftigkeit zu erkennen und auch ursächlich zu beraten soweit es von den Klienten angenommen wird. Zeigt sich ein vertiefter Hilfebedarf und eine ausreichende Kooperationsbereitschaft wird der Klient der ambulanten Begleitung vorgestellt. Zeigt sich ein abweichender Hilfebedarf bzw. ein Hilfebedarf für den andere Fachdienste verfügbar sind, wird entsprechend weitervermittelt – teils auch ergänzend weitervermittelt. Beispiele: Drogenberatungsstellen, Beratung und Begleitung nach §§53 ff. SGB XII, Schuldnerberatung.

➤ **Besondere Angebote**

▪ **Herausgabe des Straßenmagazins Draussenseiter**

Niederschwelliges Beschäftigungsangebot für Wohnungslose und Personen mit geringem Einkommen, Sprachrohr und Öffentlichkeitsarbeit für die Wohnungslosenhilfe in Köln.

- Vorrangiges Ziel der Straßenzeitung ist es, unseren „Oase“-Verkäufern eine tagesstrukturierende Aufgabe zu ermöglichen und eine Möglichkeit niederschwellig durch eigene Arbeit einen geringen Verdienst zu erzielen. Die Verkäufer erhalten in der OASE nach einem Vorgespräch einen Ausweis mit Nummer und Namen und können dann die Hefte für je 80 Cent erwerben und für 1,70 Euro verkaufen. Auch in 2018 haben sich wieder einige neue Verkäuferinnen und Verkäufer in der OASE vorgestellt.
- Für 2018 haben wir wieder über Themen die bewegen geschrieben: u.a. über Neuanfänge, Flucht und Verbote. Mit Unterstützung von einem ca. zwanzigköpfigen ehrenamtlichen Mitarbeiterstab, der sich monatlich in der OASE traf, erstellten Chefredakteurin Christina Bacher und ihre Assistentin Sabrina Burbach die 11 Ausgaben im Jahr.
- Mit 96 Abonnenten aus dem Kölner Umland und ca. 2000 weiteren Abnehmern monatlich durch den Straßenverkauf blieben die Verkaufszahlen etwa gleich.

▪ **Feste, Fahrten und Veranstaltungen**

- **Los mer singe** - Alkoholfreie Karnevalsveranstaltung am 7.1.2018, ca. 65 Teilnehmer aus Klientel und Stadtteil.
- **Phantasialand** - Die Fahrt wurde als verbindendes Gemeinschaftserlebnis am 25.04.2018 mit 18 Teilnehmern und zwei Mitarbeiterinnen aus unserer Einrichtung durchgeführt.
- **Ferienfreizeit** – Mit 13 Klienten und zwei Mitarbeitern wurde eine Ferienfreizeit nach Elkhausen, Westerwald durchgeführt.
- **Sommerfest** - Etwa 130 Klienten, Freunde, Förderer und Mitarbeiter der Oase feierten mit uns am 7.9.2018 das mit Musik und Grillwürstchen.

➤ **Vernetzung und Kooperation**

Die Oase war in folgenden Gremien und Arbeitsgruppen anwesend und aktiv

- Stadt AG Wohnungslosenspolitik
- Fachgruppe Wohnungslosensarbeit
- Arbeitskreis der Kontakt- und Beratungsstellen
- Arbeitskreis der ambulanten Begleitung n. §§67 ff. SGBXII
- AK Umbruch / (Kölner Strassennetz – Bündnis gegen Wohnungslosigkeit)

➤ **Sozial-Sponsoring lt. Öffentlichkeitsarbeit**

- Keine Aktivitäten in 2018.

➤ **Grundversorgung (Essen, Information, Sicherheit, Hygiene, WC)**

- **Kleiderkammer und Duschen** und Präsenz des **MMD** (mobilen medizinischen Dienstes). Montags 10:30 bis 12:30 Uhr und donnerstags 13:00 bis 15:30 Uhr. Angebote kostenlos.
- **Kostenfreier Internetzugang und Zugang zu den Schließfächern (monatlich 2€)**  
Während der Öffnungszeiten des „Offenen Treffs“.
- **Nahrungsangebote (pro Mahlzeit 1€ / Getränke 0,30 – 0,50€)**

Frühstück: montags 10:30 -12:30

Warme Mahlzeit: dienstags, donnerstags 13:00 - 15:30 Uhr, freitags 11:30 -12:30 Uhr.

- **Toiletten**

Zugang zu den getrennten WCs (m/f) während der gesamten Öffnungszeit. Ein weiteres WC bei der Dusche im Keller.

## 7. 1. Quantitative und qualitative Elemente der Kontakt- und Beratungsstelle in 2018

- **Anzahl der Besucher**

8.707 Besucher der Einrichtung wurden im Kalenderjahr 2018 gezählt.

- **Anzahl der Beratungskontakte**

3.676 gezählte Beratungskontakte fanden in 2018 statt. Hierbei werden kurze Beratungsgespräche und Kontakte mit der Poststelle gezählt.

- **Anzahl der Beratungen**

1.624 Klienten wurden im Kalenderjahr 2018 in der Fachberatungsstelle beraten davon 861 ausführlicher.

- **Erstkontakt/Folgekontakt**

Wird in der Kontakt- und Beratungsstelle nicht statistisch erfasst.

- **Persönlich oder Telefonisch**

Der erste Kontakt erfolgt fast ausschließlich durch persönliche Vorsprache während der Öffnungszeiten. Auch bei bestehendem Kontakt erfolgt Beratung nur selten telefonisch. Telefonische Beratungskontakte werden statistisch nicht erfasst.

- **Anzahl der Vermittlungen /und Auflistung wohin vermittelt wurde**

Wird in der Kontakt- und Beratungsstelle nicht statistisch erfasst.

- **Durchschnittliche Besucher pro Öffnungstag**

35 Besucher besuchten die Oase im Durchschnitt pro Tag.

- **Altersgruppen**

Werden in der Kontakt- und Beratungsstelle nicht statistisch erfasst.

- **Weiblich/männlich**

Werden in der Kontakt- und Beratungsstelle nicht statistisch erfasst. Die Oase wird geschätzt von 85 % - 90 % männlichen Besucher aufgesucht.

- **Postadresse**

Ganzjährig werden durchschnittlich 250 Postreichbarkeitsanschriften für Wohnungslose in der Oase geführt. Die Post wurde im Verlauf des Jahres 2.943-mal abgeholt. Telefonische Nachfragen wurden nicht erfasst.

- **Treuhandkonto**

Ganzjährig werden durchschnittlich 24 Treuhandkonten in der Oase geführt.

- **Schwerpunktproblematiken:** Soziale Schwierigkeiten, Alkohol, Drogen, psychische Auffälligkeit, psychische Krankheit, körperlichen Beeinträchtigungen, andere

Die prozentuale Häufigkeit der Problematiken wird in der Kontakt- und Beratungsstelle nicht statistisch erfasst.

## 7. 2. Quantitative und qualitative Elemente der ambulanten Begleitung in 2018

- **Durchschnittliche Anzahl der Klienten**

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 18 Kunden im Rahmen der Ambulanten Begleitung unterstützt (13 Personen aus 2017, 5 Neuaufnahmen). Alle Neuaufnahmen konnten zu

Beginn der Hilfe mit Wohnraum versorgt werden (Wohnprojekte der OASE oder Wohnungen auf dem freien Wohnungsmarkt):

Hilfen 1:12: 10 Kunden

Hilfen 1:15: 5 Kunden

Hilfen 1:30: 3 Kunden

Für 6 Kunden konnte die Ambulante Begleitung 2018 beendet werden.

Anzahl der Klienten zum 31.12.2018: 12 Kunden

- **Durchschnittliche Anzahl der Beratungen**

- **Erstkontakt**

- Hilfesuchende Menschen finden zunächst in der Kontakt- und Beratungsstelle, mit zahlreichen Angeboten, einen kompetenten Ansprechpartner. Sorgfältiges Clearing und Motivationsarbeit, eröffnen gute Wege für einige Kunden, sich intensiver mit vorhandenen sozialen Schwierigkeiten auseinanderzusetzen.

- Die Interessenten können sich in einem offenen Gespräch im Fachbereich AB/Wohnprojekte über das Angebot der intensiven Unterstützung informieren. Im Jahr 2018 kam es dabei zu 14 Erstkontakten/-vorstellungen. 5 Personen davon entschieden sich für eine Ambulante Begleitung durch die OASE (3 Personen mit zusätzlicher Wohnraumversorgung in einem Wohnprojekt und 2 Personen direkt in eigener Wohnung).

- **Folgekontakt**

- Neukunden benötigten in den ersten Monaten durchschnittlich 2-3 Termine pro Woche. Nach Einrichtung der Wohnung, orientieren sich regelmäßige Folgetermine an Inhalten und Zielen der differenzierten Hilfeplanung. Klienten erhalten einen wöchentlichen Termin (Wohnung/Büro) und können je nach Bedarf zusätzlich vorsprechen. Eine genaue Statistik für 2018 wurde nicht erfasst.

- **Persönlich/Telefonisch**

- Klienten benötigen etwa 1-2 telefonische Kontakte im Monat und suchen eher den zusätzlichen persönlichen Kontakt.

- **Anzahl der Vermittlungen und Auflistungen, wohin vermittelt wurde (beendete**

- **Ambulante Begleitungen:**

- 3 Kunden leben in eigenem Wohnraum
    - 2 Personen wurden an langfristige Hilfen vermittelt (Pflegeheim, Langzeitwohnheim usw.)
    - 1 Person befindet sich längerfristig in der JVA.

- Für die beendigten Hilfen wurde ein Abschlussbericht erstellt.

- **Altersstruktur der Klienten**

- Alter männlich weiblich

- 21-30 Jahre

- 31-40 Jahre 5

- 41-50 Jahre 6

- 51-60 Jahre 5

- 61-70 Jahre 2

- **Migrationshintergrund**

- Von 18 Ambulanten Begleitungen haben 3 Personen einen Migrationshintergrund (slowenisch, türkisch und tunesisch).

- **Schwerpunktproblematiken**



- 1. Wohnungslosigkeit: 100%
- 2. Sucht
  - Alkohol: 60%
  - Drogen: 15%
  - Spiel 20%
- 3. Psychische Auffälligkeiten: 70%
- 4. Psychische Erkrankung: 5,6%
- 5. Schulden: 80%
- 6. Körperliche Beeinträchtigung: 50%
- 7. Arbeit: 100%

**8. Ansprechpartner für die Einrichtung (gegenwärtige Zuständigkeiten ab 2018)**

- Susanne Alff, [alff@oase-koeln.de](mailto:alff@oase-koeln.de), Kontakt- und Beratungsstelle – 98 93 53 14
- Rudolf Fronczek, [fronczek@oase-koeln.de](mailto:fronczek@oase-koeln.de), Kontakt- und Beratungsstelle – 98 93 53 15
- Ingo Leis, [leis@oase-koeln.de](mailto:leis@oase-koeln.de), Ambulante Begleitung – 98 93 53 12
- Martina Jühlke, [juehlke@oase-koeln.de](mailto:juehlke@oase-koeln.de), Verwaltung – 98 93 53 17, Fax – 98 93 53 16
- Petra Hastenteufel, [streetwork@oase-koeln.de](mailto:streetwork@oase-koeln.de), Streetwork §§67ff.SGBXII, 0163–2186489
- Christina Bacher, [bacher@draussenseiter-koeln.de](mailto:bacher@draussenseiter-koeln.de), Redaktion Straßenzeitg., 0178–8924343
- Friederike Bender, [bender@oase-koeln.de](mailto:bender@oase-koeln.de), Streetwork – humanitäre Hilfen, 0177–3433505

**9. Einsatz von Elementen zur Qualitätssicherung und Entwicklung der Einrichtung**

- Intranet mit zentraler Dateiablage (Server) für alle Fachkräfte
  - Richtlinien zur Durchführung wiederkehrender Arbeiten und Abläufe
  - Zentrale Sammlung von Musterschreiben, Anträgen und Vorlagen
  - Zentrale Klienten Kartei zur Ablage erstellter Schriftstücke
  - Zentrale Erfassung der Postereichbarkeitsadressen
  - Zentrale Erfassung von Hausverboten und Sperrvermerken
  - Zentrale Ablage von Handbüchern und technischen Anleitungen
- Supervision bei Bedarf
- Weiterbildung bei Bedarf

**10. Probleme mit möglichen Folgen und Lösungsansätzen**

Aufgetretenes Problem	Folgen / Auswirkungen	Lösungsansätze
Unterfinanzierung der Kontaktstelle	Mangelnde Kostendeckung für Reinigungskosten, Wareneinkauf und Aufwandsentschädigungen für Ehrenamtler	Verbesserung der Finanzierung durch die Kostenträger
Probleme mit der Versorgung mit Wohnraum im Anschluss an die Ambulante Begleitung/ Wohnprojekt	Kein Abfluss in den Wohnprojekten führt zu verzögerter Aufnahme von Neukunden	Weitere Kontakte zu Vermietern auf dem freien Wohnungsmarkt zur Wohnraumakquise