



WAS MACHT EIGENTLICH ... DER BESONDERE SOZIALE DIENST?

Im Landratsamt Augsburg gibt es etliche Geschäftsstellen, Fachbereiche und Tätigkeitsfelder. Da ist es für Außenstehende manchmal gar nicht so einfach, den Überblick zu behalten. Damit Sie uns und unsere Mitarbeitenden besser kennen lernen, stellen wir Ihnen in jedem Newsletter einen Bereich vor. Sie haben sich bestimmt schon einmal gefragt, was eigentlich der Besondere Soziale Dienst macht. In dieser Ausgabe beantwortet Bernadette Klopff, Mitarbeiterin des Besonderen Sozialen Diensts diese und weitere Fragen.



Bernadette Klopff

Frau Klopff, was macht eigentlich der Besondere Soziale Dienst?

Wir sind eine ganz allgemein ausgerichtete erste Anlauf- und Beratungsstelle für alle Bürgerinnen und Bürger im Landkreis, die zwischen 18 und 60 Jahre alt sind, und um Rat oder Unterstützung bitten.

Oft geht es in unserer Arbeit um ganz existenzielle Sorgen der Menschen: „Welches Amt ist für mich zuständig?“, „Wie beantrage ich Arbeitslosengeld II oder Wohngeld?“, „Was kann ich bei (Miet-)Schulden machen?“, „Ich brauche einfach mal jemandem, dem ich von meinen Problemen erzählen kann“.

Manchmal machen sich die Menschen auch Sorgen um jemanden aus dem Umfeld, der „komische“ Verhaltensweisen zeigt, seine Post nicht mehr öffnet, oder darauf zusteuert, seine Wohnung zu verlieren. Dann können wir als erstes die bei uns nachfragende Person beraten. Oft bieten wir im zweiten Schritt auch dem bzw. der Betroffenen unsere Unterstützung an. Ob diese dann angenommen wird, muss abgewartet werden. Wir setzen auf eine Freiwilligkeit und zwingen niemandem unsere Hilfe auf.

Was sind die wichtigsten Pfeiler Ihrer Arbeit?

Unsere Hauptaufgabe sind die Beratungsgespräche mit den Klientinnen und Klienten. Diese finden entweder bei uns im Büro, telefonisch oder im Außendienst bei Hausbesuchen statt.

Wir haben aber auch nach jedem Gespräch klassische Büroarbeiten zu erledigen. Das bedeutet beispielsweise einen Antrag an die richtige Stelle zu schicken, weiterführende Informationen zusammenzutragen oder ein Telefonat mit einer Fachstelle zu führen. Notwendig ist dabei auch die Dokumentation für unsere Jahresstatistik, um einen Überblick zu bekommen, welche Themen in bestimmten Bevölkerungsgruppen aktuell sind. Mit diesem Wissen können wir uns stetig verbessern und unsere Arbeitsweise anpassen.

Wir sind insgesamt vier (Sozial-)Pädagoginnen. Jede von uns hat zwar einen eigenen Zuständigkeitsbereich und führt die Beratungen eigenverantwortlich aus, aber ohne eine gute Teamstruktur funktioniert die Fallarbeit nicht. Wir sind in regelmäßigem Austausch über Neuerungen und unterstützen uns bei Bedarf in Fallbesprechungen gegenseitig.

Ein weiterer wichtiger Pfeiler ist die Zusammenarbeit mit den verschiedensten Fachstellen (z. B. Schuldnerberatung, Offene Behindertenarbeit, Suchtberatung, Betreuungsstelle), mit denen wir im Einzelfall kooperieren. Wir haben grundsätzlich eine Schweigepflicht. Wenn wir zusätzliche Stellen einbeziehen, geschieht das stets im Einverständnis und mit dem Auftrag unserer Klienten. So entwickelt sich innerhalb des Amtes, aber auch mit vielen externen Stellen ein großes Netzwerk, für das wir auch regelmäßig Vernetzungstreffen zum Fachaustausch organisieren.

Hat sich die Arbeit in den letzten Jahren verändert?

Ich habe den Eindruck, dass die Sorgen der Menschen existenzieller geworden sind. Gerade die Krisen, die unsere Gesellschaft zu meistern hat, sei es die Pandemie oder jetzt die wirtschaftlichen und emotionalen Belastungen durch den Ukrainekrieg, sind deutlich spürbar geworden. Insgesamt werden die Problemlagen der Menschen komplexer. Das bedeutet, dass wir im Einzelfall öfters mehrere Fachstellen miteinbeziehen müssen und auch die Beratungshäufigkeit pro Klient deutlich zunimmt.

Was macht Ihnen besonders viel Freude an Ihrer Arbeit?

Die Unterschiedlichkeit der Menschen und die Freude an einem wertschätzenden Umgang mit ihnen. Jede Lebensgeschichte ist anders. Das macht die Arbeit abwechslungsreich und interessant. Oft lernen auch wir Beratende in unserer Arbeit jeden Tag dazu. Manchmal ist schon ein einfaches Gespräch hilfreich, bei dem es „nur“ ums Zuhören geht. Beim nächsten Fall geht es dann wieder um einen komplexen Sachverhalt, bei dem viel Fachwissen, Vermittlungs- oder Behördenarbeit erforderlich ist.

Am schönsten ist es natürlich, Erfolge zu sehen. Wenn es gelungen ist, z. B. den Lebensunterhalt zu sichern, die richtige, langfristige Hilfestellung installiert werden kann oder eine Entwicklung in die Selbstständigkeit sichtbar wird, wo es uns dann im Optimalfall gar nicht mehr braucht.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft für Ihren Bereich?

Ich wünsche mir, dass die Politik in der Krisenbewältigung gerade auch den sozialen Bereich nicht vergisst. Zum einen braucht es gute Rahmenbedingungen, um Fachkräfte zu halten und zu gewinnen. Zum anderen dürfen auch die Menschen am unteren Rand der Gesellschaft nicht vergessen werden. Bei uns im Landkreis und im Landratsamt, gerade auch in unserem Fachbereich, habe ich den Eindruck, dass es ganz gut funktioniert. Ich möchte auch weiterhin in einem so engagierten und ideenreichen Team arbeiten können.