



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Bezirksversammlung Altona

Drucksachen-Nr.: 22-1652

### Auskunftsersuchen

| Beratungsfolge |                    |            |
|----------------|--------------------|------------|
|                | Gremium            | Datum      |
| Öffentlich     | Bezirksversammlung | 29.01.2026 |
| Öffentlich     | Sozialausschuss    | 03.02.2026 |

### **Arbeitsweise, Kapazitäten und sozialrechtliche Beratung der ÖRA in Hamburg/Altona**

#### **Auskunftsersuchen von Karsten Strasser, Yavuz Fersoglu, Julia Koppke, Andrea Benkert, Claudia Dyroff und Ricardo Bolaños González (alle Fraktion DIE LINKE)**

Die Öffentliche Rechtsauskunft- und Vergleichsstelle Hamburg (ÖRA) leistet für einkommensschwache und sozial benachteiligte Hamburger:innen eine niedrigschwellige Rechtsberatung.

In Altona wie auch in anderen Bezirksstellen mehrten sich Hinweise auf hohe Wartezeiten, überlastete Beratungskapazitäten und begrenzte personelle wie räumliche Ressourcen. Zudem ist unklar, inwieweit sozialrechtliche Fragestellungen angemessen bedient und der tatsächliche Bedarf gedeckt werden.

**Ziel dieser Anfrage ist es, Transparenz über Personal- und Sachmittel, Arbeitsbelastung, Engpässe im Sozialrecht und geplante Maßnahmen zur Kapazitätserweiterung zu schaffen.**

#### **FRAGEN**

##### **1. Beratungszahlen**

- 1.a Wie viele Rechtsberatungen hat die ÖRA in den Jahren 2019 bis 2024 jährlich durchgeführt? Bitte für 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 und 2024 angeben.
- 1.b Wie viele davon entfielen jeweils auf die Bezirksstelle Altona/Alte Königstraße? Und welche Rechtsgebiete werden dort bearbeitet? Bitte für alle Jahre von 2019-2024 (s.o.) angeben.
- 1.c Wie viele fielen auf die Bezirksstelle Lurup- Osdorf? Welche Rechtsgebiete werden dort bearbeitet? Bitte für die jeweiligen Jahre von 2019-2024 (s.o.) angeben.
- 1.d Wie viele fielen auf die Bezirksstelle Blankenese? Welche Rechtsgebiete werden dort bearbeitet? Bitte für die jeweiligen Jahre (s.o.) angeben.
- 1.e Falls die Bezirksstellen geschlossen sind, wann wurde welche Stelle geschlossen?
- 1.f Aus welchen Gründen wurde die jeweilige Bezirksstelle geschlossen?

##### **2. Wartezeiten**

- 2.a Wie lang war im Durchschnitt die Wartezeit von Ratsuchenden bis zum 1. Beratungstermin in Haupt- und Bezirksstellen insgesamt? Bitte jeweils für die Standorte ÖRA Hauptstelle, Dammtorstraße, Alte Königstraße, Blankenese und Lurup-Osdorf aufschlüsseln.
- 2.b Wie hat sich die durchschnittliche Wartezeit in Altona im gleichen Zeitraum, jeweils in den

Jahren von 2019-2024 entwickelt? Bitte für die jeweiligen Bezirksstellen ÖRA Hauptstelle Dammtorstraße, Alte Königstraße und Lurup-Osdorf angeben.

- 2.c Wie viele Anfragen erreichen durchschnittlich täglich die ÖRA-Hauptstelle Dammtorstraße und die Bezirksstellen Lurup-Osdorf, Alte Königstraße und Blankenese jeweils?
- 2.d Die ÖRA-Hauptstelle spricht bei dringlichen Angelegenheiten inzwischen von einer "Notfallliste" für dringende sozialrechtliche Fälle, inwieweit können diese Notfälle zeitnah bedient werden?
- 2.e Bitte geben Sie Durchschnittswartezeiten und die Quote der erfolgreich betreuten Notfälle an.

### **3. Personalressourcen**

3.a Wie viele hauptamtliche und wie viele ehrenamtliche Jurist:innen standen der ÖRA in den Jahren 2019 bis 2024 jeweils zur Verfügung?

- 1. In der Hauptstelle Dammtorstraße?
- 2. In der Alten Königstraße?
- 3. Lurup-Osdorf?
- 4. Blankenese?

3.b Wie viele Verwaltungskräfte (haupt- und ehrenamtlich) waren in diesem Zeitraum tätig? Bitte nach Vollzeitäquivalenten bzw. Stundenumfang und je nach Haupt- und Bezirksstellen (s.o.) aufschlüsseln.

### **4. Offene Beratungsfälle**

- 4.a Wie viele Beratungsanfragen waren zum 30.11.2025 noch unbearbeitet (Backlog) – gesamt Dammtorstraße, und für Altona, Alte Königstraße, Lurup Osdorf und Blankenese?
- 4.b Wie viele Anfragen gingen bis zu 30.11.2025 bislang ein, und wie viele konnten an den jeweiligen Standorten bereits bearbeitet werden?

### **5. Finanzielle Mittel**

- 5.a Welche Haushaltsmittel wurden der ÖRA in den Jahren 2019 bis 2024 zugewiesen (Personal, Sachmittel, IT)? Bitte getrennt nach Hauptstelle Dammtorstraße und Bezirksstellen Alte Königstraße, Lurup-Osdorf, Blankenese angeben.
- 5.b In welchem Umfang wurden diese Mittel jeweils ausgeschöpft?

### **6. Räumliche und technische Ausstattung**

- 6.a Über welche Räume (Beratungszimmer, Wartebereiche) und welche Öffnungszeiten verfügt die 4 Stellen jeweils (s.o.)?
- 6.b Welche IT-Infrastruktur (z. B. Terminsystem, Video-/Telefonberatung) steht jeweils zur Verfügung, und wie beurteilt die Behörde deren Ausreichung zur Entlastung der Präsenztermine jeweils, aufgeschlüsselt nach den 4 Standorten?

### **7. Qualitäts- und Feedback-Management**

- 7.a Gibt es regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen oder andere Feedback-Mechanismen für Ratsuchende?
- 7.b Wie werden die Ergebnisse systematisch ausgewertet, und welche Verbesserungsmaßnahmen wurden daraus abgeleitet?

### **8. Kooperation und Verbindungen**

- 8.a In welcher Form arbeitet die ÖRA mit zivilgesellschaftlichen Organisationen, Sozialverbänden und Ehrenamtlichen zusammen, um Beratungsangebote zu erweitern?
- 8.b Liegen der Behörde Kapazitätsanalysen oder Prognosen vor, nach denen das aktuelle Angebot in Altona ausreicht oder zu Engpässen führt?

### **9. Maßnahmen zur Kapazitätserweiterung**

- 9.a Welche kurz-, mittel- und langfristigen Schritte plant die Behörde, um Personal- und Sachkapazitäten der ÖRA und ihrer Bezirksstellen – zu erhöhen?
- 9.b Sind Stellenplanerhöhungen, zusätzliche Schulungsangebote oder digitale

Beratungsformen vorgesehen?

## **10. Rechtliche Grundlagen**

- 10.a Welche gesetzlichen oder verwaltungsinternen Vorgaben regeln die Mindestpersonalausstattung und Beratungsfrist der ÖRA?
- 10.b Plant der Senat Änderungen in den Rechtsgrundlagen oder Verordnungen, um Kapazitätsengpässe künftig zu vermeiden?

## **11. Sozialrechtliche Beratung**

- 11.a Welchen Anteil der insgesamt durchgeführten Beratungen entfällt auf sozialrechtliche Fragestellungen (z. B. SGB II, SGB XII, Grundsicherung)?
- 11.b Wie viele Sozialrechtler:innen (haupt- und ehrenamtlich) stehen gesamt, Dammtorstraße, und in Altona, Alte Königstraße, Lurup-Osdorf und Blankenese für diese Themen zur Verfügung?
- 11.c Wie beurteilt die Behörde, ob die Kapazitäten für sozialrechtliche Beratung jeweils dem aktuellen Bedarf entsprechen? Liegen hierzu Evaluierungsberichte oder Nutzerbefragungen vor?
- 11.d Welche Maßnahmen sind geplant, um Engpässe in der sozialrechtlichen Beratung zu beseitigen?
- 11.e Inwieweit kann der tatsächliche Bedarf an sozialrechtlicher Beratung derzeit gedeckt werden? Bitte geben Sie an, welcher Prozentsatz der Anfragen bedient wird und welche Lücken verbleiben.

**Die Behörde für Gesundheit, Soziales und Integration (Sozialbehörde) beantwortet die Fragen wie folgt:**

### **Einleitung für die Antworten:**

Grundsätzlich tritt in der Freien und Hansestadt Hamburg die Öffentliche Rechtsauskunft- und Vergleichsstelle (ÖRA) an die Stelle der Beratungshilfe nach dem Beratungshilfegesetz (BerHG). Die ÖRA leistet als Teil der für Soziales zuständigen Behörde Rechtsberatung für einkommensschwache Hamburgerinnen und Hamburger gemäß § 12 Absatz 1 BerHG sowie außergerichtliche Streitbeilegung nach § 794 Absatz 1 Nummer 1 der Zivilprozessordnung (ZPO), als strafrechtliche Sühnestelle gemäß § 380 der Strafprozessordnung (StPO) sowie als außergerichtliche Mediationsstelle.

Beratungen in sozialrechtlichen Angelegenheiten (einschließlich des Sozialversicherungsrechts) werden ausschließlich in der ÖRA-Hauptstelle angeboten, um die notwendige Beratungskontinuität in diesem fachlich anspruchsvollen Rechtsgebiet zu gewährleisten. Die ÖRA-Hauptstelle ist aufgrund ihrer zentralen und mit allen öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbaren Lage in der Dammtorstraße auch gut geeignet, diese Aufgabe für Ratsuchende aus dem gesamten Stadtgebiet zu erfüllen.

Als bundesweit einzigartige Institution gewährleistet die ÖRA die individuelle Rechtsberatung überwiegend durch ehrenamtliche Beraterinnen und Berater, die als Volljuristinnen und -juristen über die Befähigung zum Richteramt (§ 3 Absatz 3 Satz 2 ÖRA-Gesetz) und entsprechend ihrem Tätigkeitsfeld über fachliche Expertise verfügen. Daneben erteilen in der ÖRA-Hauptstelle auch hauptamtliche Beraterinnen und Berater Rechtsrat, jedoch ausschließlich im öffentlichen Recht, insbesondere im Migrationsrecht und im Sozialrecht.

In den ÖRA-Bezirksstellen sind ausschließlich Ehrenamtliche aktiv, sowohl im Bereich der Rechtsberatung als auch in der Verwaltung der jeweiligen Bezirksstelle.

Zwischen 2009 und 2014 wurden drei hauptamtliche Rechtsberaterstellen für öffentliches Recht und Sozialrecht geschaffen. Angesichts des Zustroms von Schutzsuchenden im Jahre 2015 wurden fünf weitere hauptamtliche Beratungsstellen für die Migrationsrechtsberatung geschaffen. Eine Rekrutierung von ehrenamtlichen Rechtsberaterinnen und Rechtsberatern aus diesen Rechtsgebieten konnte trotz umfangreicher Bemühungen bei der Rechtsanwaltskammer, dem Anwaltsverein und den Gerichten bislang keinen bedarfsgerechten Erfolg verzeichnen.

Sowohl die ehrenamtlichen als auch die hauptamtlichen Beraterinnen und Berater sind unabhängig in der Anwendung des Rechts (§ 3 Absatz 2 Satz 2 ÖRA-Gesetz). Anders als nach dem sonst im BerHG vorgesehenen Verfahren, bei dem die Ratsuchenden einen Beratungshilfeschein beim zuständigen Amtsgericht beantragen müssen und zur Beratung an die Anwaltschaft verwiesen werden, prüft die ÖRA auch die Voraussetzungen für den Zugang zur Rechtsberatung (d.h. die Bedürftigkeit der Ratsuchenden) in eigener Verantwortung. Damit ist der Zugang zum gesetzlichen Anspruch auf außergerichtliche Rechtsberatung für die Ratsuchenden bürgernaher und niedrigschwelliger ausgestaltet als in dem üblichen Verfahren nach dem BerHG. Zudem war und ist die ÖRA von Anbeginn auf Streitvermeidung und Schlichtung ausgerichtet und leistet damit einen wertvollen Beitrag zur gesellschaftlichen Befriedung und zur Entlastung der Gerichtsbarkeit.

**Zu den Fragen:**

Zu 1.a:

| <b>Jahr</b> | <b>Beratungen</b> |
|-------------|-------------------|
| 2019        | 32.756            |
| 2020        | 20.326            |
| 2021        | 25.495            |
| 2022        | 23.873            |
| 2023        | 18.166            |
| 2024        | 21.119            |

Zu 1.b:

| <b>Jahr</b> | <b>Beratungen</b> |
|-------------|-------------------|
| 2019        | 883               |
| 2020        | 430               |
| 2021        | 526               |
| 2022        | 555               |
| 2023        | 554               |
| 2024        | 577               |

Es finden Beratungen in den Rechtsgebieten (allgemeines) Zivilrecht, Erbrecht, Familienrecht, Mietrecht und Strafrecht statt.

Zu 1.c:

| <b>Jahr</b> | <b>Beratungen</b> |
|-------------|-------------------|
| 2019        | 519               |
| 2020        | 164               |
| 2021        | 397               |
| 2022        | 382               |
| 2023        | 283               |
| 2024        | -                 |

Es fanden Beratungen in den Rechtsgebieten (allgemeines) Zivilrecht, Erbrecht, Familienrecht, Mietrecht und Strafrecht statt.

Zu 1.d:

| <b>Jahr</b> | <b>Beratungen</b> |
|-------------|-------------------|
| 2019        | 177               |
| 2020        | 31                |
| 2021        | -                 |
| 2022        | -                 |
| 2023        | -                 |
| 2024        | -                 |

Es fanden Beratungen in den Rechtsgebieten (allgemeines-) Zivilrecht, Erbrecht, Familienrecht,

Mietrecht und Strafrecht statt.

Zu 1.e:

Die Bezirksstelle Blankenese wurde im November 2020 geschlossen.  
Die Bezirksstelle Lurup wurde im Oktober 2023 geschlossen.

Zu 1.f:

Die Bezirksstellen Blankenese und Lurup wurden geschlossen, da nicht länger ausreichend ehrenamtliche Beratende und ehrenamtliche Verwaltungskräfte zur Verfügung standen, um den Betrieb zu gewährleisten.

Zu 2.a:

Das im Jahr 2020 eingeführte System der Terminvergabe trägt entscheidend dazu bei, Termine bei der ÖRA zeitnah und zielgerichtet zu vergeben. Die durchschnittlichen Wartezeiten werden dabei statistisch nicht erfasst. Informationen oder Beschwerden über die Wartezeiten auf einen Termin liegen der Sozialbehörde derzeit nicht vor.

Zu 2.b:

Siehe Antwort zu 2.a.

Zu 2.c:

Die Anzahl der Anfragen wird statistisch nicht erfasst. In der ÖRA-Hauptstelle werden pro Tag ca. 70 bis teils 100 Beratungen durchgeführt. In der Bezirksstelle Altona, wo Beratungen an zwei Nachmittagen wöchentlich stattfinden, sind es ca. 5 - 6 Beratungen pro Tag.

Zu 2.d:

Eine „Notfallliste für dringende sozialrechtliche Fälle“ existiert nicht.

Für die sozialrechtliche Beratung und die Beratung in allen anderen Rechtsgebieten in der ÖRA-Hauptstelle haben Ratsuchende die Möglichkeit, über den telefonischen Hamburg Service Termine zu buchen, bei Erstberatungen zusätzlich auch online in den Rechtsgebieten Arbeitsrecht, Mietrecht, Strafrecht und Migrationsrecht. Am Telefon werden Ratsuchende nach möglichen Fristen gefragt. Stellt sich heraus, dass telefonisch aktuell kein fristgerechter Termin buchbar ist, wird das Anliegen durch den telefonischen Hamburg Service aufgenommen und per E-Mail an die ÖRA weitergeleitet (sog. Anliegenweiterleitung). Dann werden Ratsuchende seitens der ÖRA aktiv kontaktiert und es werden Sondertermine vergeben, damit kein Fristablauf droht. So wird sichergestellt, dass Fristen eingehalten werden und rechtzeitig ein Beratungstermin angeboten wird.

Bei weniger dringlichen Anliegen werden Ratsuchende gebeten, sich erneut telefonisch zur nächsten Freischaltung der Termine zu melden, falls aktuell kein freier Termin angeboten werden konnte. Bei persönlicher Vorsprache in Notfällen und drohendem Fristablauf wird ebenfalls ein Beratungsgespräch noch am selben Tag beziehungsweise innerhalb bestehender Fristen durch die Vergabe von Sonderterminen vor Ort angeboten. Ratsuchende, die in ÖRA-Bezirksstellen wegen einer sozialrechtlichen Beratung anfragen, werden an die ÖRA-Hauptstelle verwiesen.

Zu 2.e:

Siehe Antwort zu Frage 2. a und 2. d.

Zu 3.a:

Die Anzahl der Ehrenamtlichen umfasst den Gesamtbestand. Der Einsatz an den unterschiedlichen Standorten wird statistisch nicht abgebildet, sondern müsste händisch ausgewertet werden. Die Entwicklung der Zahlen kann anhand der jährlichen Bestellungen durch den Präses der für Justiz zuständigen Behörde auf Vorschlag der ÖRA-Leitung nachvollzogen werden (§ 3 Abs. 3 ÖRA-Gesetz). Aktuell sind regelmäßig ca. 70 in der ÖRA Hauptstelle aktiv.

Zu 3.a.1.:

| <b>Jahr</b> | <b>Hauptamtliche Jurist:innen</b> | <b>Ehrenamtliche Jurist:innen</b> |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 2019        | 8 bzw. 7,39 VZÄ                   | 200                               |
| 2020        | 8 bzw. 7,39 VZÄ                   | 197                               |
| 2021        | 8 bzw. 7,72 VZÄ                   | 193                               |
| 2022        | 8 bzw. 7,72 VZÄ                   | 171                               |
| 2023        | 8 bzw. 7,75 VZÄ                   | 170                               |
| 2024        | 10 bzw. 7,89 VZÄ                  | 169                               |

Zu 3.a.2.:

In den Bezirksstellen sind ausschließlich ehrenamtlich Mitarbeitende im Einsatz (siehe Einleitung). In der Bezirksstelle Altona waren in den zurückliegenden Jahren von 2019 bis 2024 konstant 4 ehrenamtliche Beraterinnen und Berater im Einsatz.

Zu 3.a.3. und 3.a.4.:

Diese Besetzung der Bezirksstellen Blankenese und Lurup kann statistisch nicht nachvollzogen werden. Im Übrigen hat die Corona-Pandemie zahlreiche Ehrenamtliche aus unterschiedlichen Gründen dazu veranlasst, ihr Engagement in der ÖRA zu beenden. Die Bezirksstelle Blankenese konnte infolge dessen nicht wieder eröffnet werden. In der Bezirksstelle Lurup war zuletzt im Jahr 2023 nur noch eine Person tätig. Mit deren Ausscheiden musste die Bezirksstelle trotz Bemühungen, eine Nachfolge zu finden, geschlossen werden.

Zu 3.b.:

Zu den ehrenamtlichen Verwaltungskräften kann nur der aktuelle Gesamtbestand angegeben werden, dieser umfasst 72 Personen (34 Aufnahmekräfte und 38 Schreibkräfte). Anders als bei den ehrenamtlichen Beraterinnen und Beratern kann mangels jährlicher Bestellung auch die Dauer des Einsatzes nicht statistisch nachvollzogen, sondern ausschließlich die aktuelle Ist-Situation dargestellt werden. Der Einsatz an den unterschiedlichen Standorten wird statistisch nicht abgebildet, sondern müsste durch händische Auswertung ermittelt werden. In der Bezirksstelle Altona waren in den zurückliegenden Jahren 2019 bis 2024 durchgängig 3 ehrenamtliche Verwaltungskräfte in der Aufnahme der Ratsuchenden und im Schreibdienst aktiv.

| <b>Jahr</b> | <b>Hauptamtliche Verwaltungskräfte in der ÖRA Hauptstelle</b> |
|-------------|---|
| 2019        | 17 bzw. 15,02 VZÄ   |
| 2020        | 15 bzw. 14,16 VZÄ   |
| 2021        | 14 bzw. 13,44 VZÄ   |
| 2022        | 13 bzw. 12,44 VZÄ   |
| 2023        | 14 bzw. 12,44 VZÄ   |
| 2024        | 17 bzw. 16,17 VZÄ   |

Zu 4.a.:

Die Beratungsanfragen werden bei der ÖRA-Hauptstelle und bei den Bezirksstellen durch Terminvergabe sofort bearbeitet. Es waren keine Beratungsanfragen offen. Im Übrigen siehe Antworten zu Frage 2.

Zu 4.b.:

Siehe Antwort zu Frage 4. a.

Zu 5.a.:

| <b>Haushaltsjahr</b> | <b>Ist-Kosten</b> | <b>Fortg. Plan</b> |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| <b>2019</b>          | 2.223.480,64 Euro | 2.344.000,00 Euro  |
| <b>2020</b>          | 2.525.089,08 Euro | 2.267.000,00 Euro  |

|             |                   |                   |
|-------------|-------------------|-------------------|
| <b>2021</b> | 3.066.055,03 Euro | 2.533.000,00 Euro |
| <b>2022</b> | 2.914.112,21 Euro | 2.556.000,00 Euro |
| <b>2023</b> | 3.252.584,42 Euro | 3.126.000,00 Euro |
| <b>2024</b> | 3.023.083,48 Euro | 3.160.000,00 Euro |

Wegen der weiteren Einzelheiten darf auf die entsprechenden Haushaltsrechnungen verwiesen werden:

2019: siehe Anlage 2 zu Drs. 22/1260; Einzelplan 4.0; Punkt 2.1.1.1.4 „Kosten und Erlöse der Produktgruppe 252.01 Steuerung und Service“

2020: siehe Anlage 1 zu Drs. 22/5575; Einzelplan 4.0; Punkt 2.1.1.1.4 „Kosten und Erlöse der Produktgruppe 252.01 Steuerung und Service“

2021: siehe Anlage 2 zu Drs. 22/9200; Einzelplan 4.0; Punkt 2.1.1.1.4 „Kosten und Erlöse der Produktgruppe 252.01 Steuerung und Service“

2022: siehe Anlage 2 zu Drs. 22/12621; Einzelplan 4.0; Punkt 2.1.1.1.4 „Kosten und Erlöse der Produktgruppe 252.01 Steuerung und Service“

2023: siehe Anlage 2 zu Drs. 22/15999; Einzelplan 4.0; Punkt 2.1.1.1.4 „Kosten und Erlöse der Produktgruppe 252.01 Steuerung und Service“

2024: siehe Anlage 2 zu Drs. 23/1200; Einzelplan 4.0; Punkt 2.1.1.1.4 „Kosten und Erlöse der Produktgruppe 252.01 Steuerung und Service“

Eine Differenzierung zwischen der ÖRA-Hauptstelle und den Bezirksstellen erfolgt hierbei nicht. Aus den Haushaltsrechnungen ergeben sich auch die Begründungen für Kostenabweichungen sowie die Deckung von Mehrbedarfen.

Zu 5.b:

Die Mittel wurden jeweils voll ausgeschöpft bzw. waren für das jeweilige Haushaltsjahr auskömmlich.

Zu 6.a:

In der ÖRA-Hauptstelle (Dammtorstraße) wird von Montag bis Freitag jeweils circa von 9 Uhr bis 13 Uhr Rechtsrat erteilt. Es stehen 21 Beratungsräume, ein Wartebereich sowie 3 Arbeitsplätze für Schreibkräfte zur Verfügung.

Die Öffnungszeiten der Bezirksstelle Altona (Alte Königsstraße) sind montags und donnerstags von 17:00 – 19:00 Uhr. Es stehen ein großer Saal mit zwei Beratungsplätzen, einem Arbeitsplatz für die Aufnahme und einem Wartebereich sowie weitere zwei Beratungszimmer und zwei Zimmer für Schreibkräfte zur Verfügung.

Im Übrigen siehe Antwort zu Frage 1.e.

Zu 6.b:

Die Terminvergabe erfolgt im Wesentlichen telefonisch. In den Rechtsgebieten Mietrecht, Strafrecht, Arbeitsrecht oder Migrationsrecht können Ratsuchende Termine für eine Beratung in der ÖRA-Hauptstelle online buchen. Siehe im Übrigen die Antwort auf Frage 2d.

Die Auswahl der online zu buchenden Rechtsgebiete erfolgte unter der Annahme, die Ratsuchenden ihren Anliegen hier am besten den jeweiligen Rechtsgebieten zuordnen können. Trotzdem kommt es hierbei zu Fehlbuchungen, deren Anzahl statistisch nicht erfasst wird. Zusätzlich hat die händische Auswertung der ausgefallenen Termine ergeben, dass die online vereinbarten Termine zu knapp 30 Prozent nicht wahrgenommen werden, so dass derzeit keine weitere Ausweitung geplant ist.

Die Beratung findet grundsätzlich in Präsenz statt. Die Erfahrungen mit der telefonischen Beratung während der Corona-Pandemie aus Gründen des Infektionsschutzes haben gezeigt, dass die telefonischen Beratungen die Notwendigkeit von Präsenzterminen nach sich gezogen haben, da die Beratungen allein telefonisch nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnten (etwa weil Unterlagen vor Ort sortiert und eingesehen werden mussten oder Verständigungsschwierigkeiten im direkten Gespräch besser bewältigt werden konnten). Um die

Beratungszeit möglichst effizient und effektiv zu nutzen, werden Beratung nur noch in Präsenz durchgeführt, es sei denn dieser Beratungsform stehen im Einzelfall unüberwindbare Hindernisse entgegen.

#### Zu 7. a und b:

Bei der Einführung der telefonischen Terminvergabe wurde kurzzeitig eine Befragung durchgeführt, die durchweg positive Rückmeldungen ergab. Darüber hinaus werden eine Zufriedenheitsbefragung oder ein anderer Feedback-Mechanismus nicht aktiv angeboten. Die Leitung der ÖRA reagiert auf situationsabhängiges Feedback im Einzelfall.

#### Zu 8.a:

Die ÖRA steht mit zahlreichen Organisationen wie der Diakonie Hamburg, der Verbraucherzentrale und anderen Beratungsstellen in Austausch. Sie nimmt an Netzwerktreffen teil und präsentiert das Beratungsangebot bei anderen Einrichtungen. Zudem besteht ein Austausch durch gegenseitige Fortbildungsangebote. Dieser Austausch erfolgt unter den Aspekten, das Beratungsangebot aktuell und bedarfsgerecht zu gestalten.

#### Zu 8.b:

Siehe Einleitung: In der Bezirksstelle Altona wird nicht im Sozialrecht beraten. Im Übrigen siehe Antwort auf die Fragen 2. und 4.

#### Zu 9.a:

Die ÖRA ist kontinuierlich bestrebt, ihre Öffentlichkeitsarbeit fortzuführen und auszubauen, insbesondere mit dem Ziel, neue ehrenamtliche Beraterinnen und Berater zu gewinnen. Sie tritt insbesondere an die Leitungen der Gerichte in der Freien und Hansestadt Hamburg heran, um auf diese Weise Richterinnen und Richter als Ehrenamtliche zu gewinnen. Daneben entwickelt die ÖRA ein neues Fachverfahren, das die Basis für die digitalen Modernisierung und Verbesserung der technischen Infrastruktur einschließlich einer geplanten Anbindung der ÖRA-Bezirksstellen bilden wird.

#### Zu 9.b:

Die ÖRA ist von ihrem gesetzlichen Konzept her eine Rechtsberatung durch ehrenamtlich engagierte Juristinnen und Juristen. Sämtliche Beraterinnen und Berater sind ausgebildete Volljuristen.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass im Aufgabenbereich der ÖRA persönliche Beratungsgespräche zwingend erforderlich sind. Digitale Beratungsformen haben sich nicht als zielführend erwiesen und führen regelmäßig nicht zu einer Kapazitätsentlastung, da auf digitale Erstkontakte in der Praxis nahezu immer ein persönliches Beratungsgespräch folgt (siehe auch Beantwortung der Frage 6.b). Daher werden digitale Beratungen nur im Ausnahmefall angeboten.

Die ÖRA bietet den Ehrenamtlichen regelmäßig fachspezifische Schulungen an.

#### Zu 10. a und b:

Es gibt keine gesetzlichen oder untergesetzlichen Regelungen oder Vorgaben und deren Einführung ist derzeit nicht beabsichtigt.

#### Zu 11.a:

Der Anteil der sozialrechtlichen Beratungen hat in den zurückliegenden drei Monaten 12,33 % (558 Beratungen absolut) betragen, was die Beratungen im SGB II und im SGB XII angeht, sowie 7,13 % (323 absolut), was die Beratungen im Sozialversicherungsrecht angeht. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum 4527 Beratung durchgeführt.

#### Zu 11.b:

Insgesamt 8 hauptamtliche Juristinnen und Juristen beraten sowohl im Migrations-, als auch im Sozialrecht. Darüber hinaus beraten aktuell regelmäßig 16 ehrenamtliche Juristinnen und Juristen je im Sozial- bzw. Sozialversicherungsrecht sowie 4 weitere Ehrenamtliche für den Vertretungsfall.

Siehe im Übrigen die Einleitung.

Zu 11.c bis e:

Wie bereits ausgeführt, kommt es dank des Systems der Anliegenweiterleitung nicht dazu, dass Anliegen – ganz gleich in welchem Rechtsgebiet – über einen substantiellen Zeitraum unbearbeitet bleiben. Daneben verschafft sich die Leitung der ÖRA permanent einen Überblick über die Nachfragesituation und die zur Verfügung stehenden Kapazitäten, um insoweit rasch reagieren zu können.

**Petition:**

**Die Bezirksversammlung wird um Kenntnisnahme gebeten.**

**Anlage/n:**

ohne