

**Gute Beratung und Unterstützung in den
Sozialbürgerhäusern !**

Antrag Nr. 14-20 / A 02698

von Herrn StR Christian Müller, Frau StRin Anne
Hübner, Frau StRin Dr. Constanze Söllner-Schaar,
Frau StRin Verena Dietl, Frau StRin Simone Burger,
Herrn StR Cumali Naz vom 29.11.2016

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 08035

2 Anlagen

Beschluss des Sozialausschusses vom 30.03.2017 (SB)
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

Anlass und Zusammenfassung

Herr Stadtrat Christian Müller, Frau Stadträtin Anne Hübner, Frau Stadträtin Dr. Constanze Söllner-Schaar, Frau Stadträtin Verena Dietl, Frau Stadträtin Simone Burger und Herr Stadtrat Cumali Naz haben am 29.11.2016 in ihrem Antrag gebeten darzustellen, wie die Kundinnen und Kunden, die Unterstützung bei Behördengängen benötigen, derzeit von der Bezirkssozialarbeit (BSA) und den Verwaltungsfachlichkeiten bei diesen unterstützt oder inwieweit diese Aufgaben inzwischen durch Externe (freie Träger) übernommen werden. Insbesondere sei dies für die Personengruppen zu erläutern, die auf viel Unterstützung angewiesen sind: z.B. Migrantinnen und Migranten sowie Seniorinnen und Senioren (vgl. Anlage 1).

Manche Zielgruppen der öffentlichen und freien Sozialen Dienste, wie zum Beispiel Seniorinnen und Senioren, Menschen mit Migrationshintergrund oder Menschen mit psychiatrischen Auffälligkeiten benötigen weitergehende Unterstützung, um ihre Ansprüche überhaupt erkennen und realisieren zu können. Die notwendige Hilfe beginnt hier lange vor der unmittelbaren Antragstellung. Die Betroffenen sind häufig von der Komplexität der Behörden oder des medizinischen Systems überfordert. Sie haben sprachliche und interkulturelle Verständnis- und Verständigungsschwierigkeiten. Sie brauchen gezielte Informationen, welche Leistungen für sie in Frage kommen. Sie müssen motiviert werden, ihre Ansprüche einzufordern oder die notwendigen Vorarbeiten zur Klärung ihrer Ansprüche in Angriff zu nehmen.

Die benötigten Hilfen und Art der Unterstützung sind vielfältig, entsprechend den Voraussetzungen und dem Bedarf im Einzelfall sind sie sehr unterschiedlich. Aufgrund der demografischen Entwicklung leben immer mehr alte Menschen mit Migrationshintergrund in München, die aufgrund ihrer Biografie trotz langer Aufenthaltsdauer über schlechte Deutschkenntnisse verfügen. In diesen Fällen reicht die Unterstützung und Beratung bei Behördengängen, im Sinne der Abklärung von Bedarf und Anspruchsgrundlagen, häufig nicht aus. Um beispielsweise diese Personengruppe überhaupt zu erreichen, hat sich der Zugang über Muttersprachlerinnen und Muttersprachler als sehr zielführend erwiesen. Jenseits der Überwindung der Sprachschwierigkeiten ist oft auch interkulturelle Übersetzung, „wie funktionieren deutsche Behörden“, notwendig. Es braucht Motivationsarbeit, um Vertrauen zu den Systemen der sozialen Sicherung zu schaffen und Ermutigung zur grundsätzlichen Inanspruchnahme. Häufig ist es auch erforderlich, dass Unterlagen gesichtet und sortiert oder überhaupt erst angefordert werden. In anderen Konstellationen ist die persönliche Begleitung zu unterschiedlichen Dienststellen wie Kreisverwaltungsreferat, Rentenversicherung oder dem ärztlichen Dienst der Krankenkassen gefordert.

Ähnliche Bedarfslagen in unterschiedlichen Ausprägungen gibt es bei den anderen genannten Personengruppen. Gemeinsam sind diesen Fallkonstellationen die Gelingensfaktoren alltagspraktische Begleitung, nachgehende persönliche Beratung und der Aufbau von Vertrauen zwischen Betroffenen und Unterstützenden. Weitere förderliche Faktoren können die gemeinsame Muttersprache oder geteilte Erfahrung der Problemlage sein. Unverzichtbar sind jedoch ausreichende Zeitressourcen sowie in vielen Fällen Kenntnisse und Erfahrungen des deutschen Sozialsystems auf Seiten der Unterstützungspersonen.

Unterstützungsleistungen der Bezirkssozialarbeit und der Sozialbürgerhäuser

In den Sozialbürgerhäusern (SBH) der Stadt München werden die sozialen Dienstleistungen wohnortnah und ganzheitlich für die Bürgerinnen und Bürger erbracht. Die Fachkräfte der Verwaltung und der Pädagogik beraten zu gesetzlichen und freiwilligen Leistungen, vermitteln geeignete Hilfen und an andere Beratungsstellen, sie begleiten in wirtschaftlichen und psychosozialen Notlagen, sie unterstützen bei der Entwicklung und Stabilisierung eigener Ressourcen. Durch die interdisziplinäre Organisation und Arbeitsweise erhalten die Bürgerinnen und Bürger ein ganzheitliches Hilfsangebot. Dazu gehört selbstverständlich die grundsätzliche Beratung und Unterstützung im Umgang mit Behörden oder beim Ausfüllen der notwendigen Formulare.

Die Fachlichkeiten in den Sozialbürgerhäusern können jedoch den eingangs beschriebenen individuellen Bedarf der oben genannten Zielgruppen weder aufgrund ihres Aufgabenprofils noch mit den darauf basierenden Personalressourcen ausreichend erfüllen.

Gemäß dem geltenden BSA-Profil (siehe Anlage 2) ist die psychosoziale Unterstützung der Bezirkssozialarbeit auf die Hilfe in gefährdenden Lebenslagen oder existenziellen Notlagen für Menschen, die sich nicht selbst helfen können, ausgerichtet (Sekundärprävention). Sie wird tätig, wenn ihr eine bereits bestehende oder sich abzeichnende Gefährdungslage bekannt wird oder wenn sich Betroffene hilfesuchend an sie wenden. Vorrangiges Ziel ist immer die Abwendung bzw. Vermeidung einer Gefährdung und die Unterstützung der selbstständigen Lebensführung. Zur Erfüllung dieser Aufgaben gehört es selbstverständlich, Bürgerinnen und Bürger über ihre Ansprüche zu informieren, sie zielorientiert zu beraten, gemeinsam passgenaue Hilfen zu entwickeln und die geeigneten Hilfen zu vermitteln – bei Bedarf durch Begleitung der Bürgerinnen und Bürger an die hilfebringende Stelle. Vereinbarte Hilfen koordiniert die BSA bei Bedarf im Rahmen des Casemanagements oder sichert noch nicht umgesetzte Schutzkonzepte durch nachgehende Kontrolle ab.

Weitergehende, nachgehende Hilfen und Angebote im Sinne der Primärprävention sind aus Sicht der BSA häufig durchaus wünschenswert, bräuchten aber deutlich mehr Zeit- und damit auch Personalressourcen.

Im Personalplanungsinstrument (PPI) der BSA sind beispielsweise die Dienstleistungen Clearing, Information und Beratung bei Pflegebedürftigkeit und Behinderung (inklusive der Problemlagen Sucht und psychische Erkrankung) mit insgesamt 120 Minuten pro Fall hinterlegt. Für das Clearing, Information und Unterstützung zur Inanspruchnahme von Bildungs- und Teilhabeleistungen sind es 40 Minuten pro Fall. Mit diesen Zeitressourcen sind die geschilderten niedrigschwelligen, aber zeitintensiven Unterstützungs- und Beratungsleistungen nicht zu verwirklichen.

An sich besser stellt sich die Situation in der Sachbearbeitung SGB XII dar, zu deren Aufgabe die Beratungs- und Unterstützungsleistungen für die Grundsicherung im Alter gehört. Aufgrund der Fallzahlautomatik werden hier bedarfsgerecht neue Stellen geschaffen. Allerdings gelingt es aufgrund des Fachkräftemangels nicht, diese Stellen auch ausreichend und zeitnah zu besetzen.

Unterstützungsleistungen und Angebote freier Träger

Die Strukturen in den Projekten des bürgerschaftlichen Engagements und geförderten Facheinrichtungen sowohl der städtischen als auch der freien Träger können dem Bedarf der fraglichen Zielgruppen oftmals viel mehr entsprechen. Die Rahmenbedingungen und spezialisierten Angebote ermöglichen niedrigschwelligere und zeitintensivere Arbeit, die sich viel stärker am alltagspraktischen Bedarf ausrichten kann.

Die Angebote der Sozialbürgerhäuser und der Projekte städtischer und freier Träger unterscheiden sich strukturell, ergänzen sich aber auch in diesem Sinn. Beispielhaft genannt seien hier das Pontis-Lotsenprojekt für Migrantinnen und Migranten (Diakonie Hasenberg); das schwule Patenprojekt /Begleit- und Besuchsdienst für schwule Seniorinnen und Senioren (SUB); das Post-Paten-Projekt für ältere Menschen (DPWV); Löwenherz München/Begleitung und Unterstützung von bedürftigen Kindern und

Jugendlichen (Lions Hilfswerk); das Patenprojekt „Aktiv für Wohnungslose“ (Amt für Wohnen und Migration) oder das Projekt „ehrenamtliche Behördenlotsen“ (Fachstelle Bürgerschaftliches Engagement im Sozialreferat).

Neben den genannten existieren allerdings noch zahlreiche weitere Projekte und Angebote. Gerade im Bereich der Unterstützung von Geflüchteten entstanden viele neue Hilfsangebote.

Weitergehender Bedarf und weiteres Vorgehen

Die Projekte und Angebote werden auf Seiten der Landeshauptstadt München von unterschiedlichen Stellen wie der Trägersteuerung der Ämter oder der Fachstelle bürgerschaftliches Engagement gesteuert bzw. geleitet. Durch verbesserte Koordination könnten die Angebote gebündelt, Synergieeffekte erzeugt und die verwendeten Mittel zielgerichteter verwendet werden. In diese Richtung zielt auch das Gesamtkonzept Münchner Altenhilfe, das die gemeinsame Beratung und Unterstützung von alten Menschen und ihren Angehörigen in München durch die Alten- und Service-Zentren, die Beratungsstellen für alte Menschen und Angehörige sowie durch ein eigenes Angebot für alte Menschen in den Sozialbürgerhäusern gewährleistet und dazu die Schnittstellen zwischen den Akteuren beschreibt und Aufgaben klar zuordnet. Eine abschließende Beschlussvorlage zum Gesamtkonzept wird das Sozialreferat dem Stadtrat im 2. Halbjahr zur Entscheidung vorlegen. Um darüber hinaus das Zusammenspiel weiterer verschiedener Akteure, sowohl stadintern als auch auf Trägerseite, zu optimieren, plant das Sozialreferat die Entwicklung eines eigenen Steuerungsmechanismus. Im ersten Schritt soll im Jahr 2017 ein Überblick über die Angebote und Aktivitäten von öffentlichem und freien Trägern geschaffen werden. Auf dieser Basis wird die gezielte Steuerung und Vernetzung des Vorhandenen ermöglicht. Etwaige fehlende Angebote, strukturelle Lücken, aber auch Mehrfachangebote werden auf diese Weise besser identifiziert.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Abstimmung mit anderen Referaten und Stellen

Die Beschlussvorlage ist mit der Frauengleichstellungsstelle abgestimmt.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, dem Verwaltungsbeirat Herrn Stadtrat Zeilinhofer, der Stadtkämmerei, der Frauengleichstellungsstelle und dem Sozialreferat/Stelle für interkulturelle Arbeit ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag der Referentin

1. Die Ausführung des Sozialreferats zum Antrag „Gute Beratung und Unterstützung in den Sozialbürgerhäusern“ werden zur Kenntnis genommen.
2. Das Sozialreferat wird beauftragt, einen eigenen Steuerungsmechanismus zur gezielten Steuerung und Vernetzung der Angebote und Aktivitäten öffentlicher und freier Träger zu entwickeln.
3. Der Antrag Nr. 14-20 / A 02698 von Herrn StR Müller, Frau StRin Hübner, Frau StRin Dr. Söllner-Schaar, Frau StRin Dietl, Frau StRin Burger, Herrn StR Naz vom 29.11.2016 ist geschäftsordnungsgemäß behandelt.
4. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über D-II-V/SP

an das Direktorium – Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z.K.

V. Wv. Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An das Sozialreferat, S-III-MI/IK

An die Frauengleichstellungsstelle

An den Seniorenbeirat

An den Mirgationsbeirat

An die Koordinierungsstelle für gleichgeschlechtliche Lebensweisen

z.K.

Am

I.A.