

Vorlage Nr. 13/0240

Federf. Stadttamt: Amt für Soziales und Wohnen

Vorlage für den	Berichterstatter	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Ausschuss für Soziales, Senioren und Gesundheit	Erster Beigeordneter Rainer Weichelt	Entscheidung	11.06.2013	6

öffentliche Sitzung

Betrifft:

Haus der sozialen Leistungen

hier: Statusbericht "Lotsin"

Begründung:

(ggf. zusätzlich)

I. Umsetzung des Auftrages

In der Sitzung des Ausschusses für Soziales, Senioren und Wohnen vom 24.04.2012 wurde das Konzept des Hauses der sozialen Leistungen einschließlich der zentralen Aufgabe der Lotsin (Vorlage Nr. 12/0190) vorgestellt.

Durch die Beschäftigung von Lotsen sollen die Bürgerinnen und Bürger einen bedarfsgerechten und besseren Zugang zu den jeweiligen Angeboten der verantwortlichen Stellen erhalten.

Die Lotsin hat folgenden Auftrag:

- In der Startphase kümmert sie sich ausschließlich um den Aufbau einer Netzwerkstruktur.
- Sie entwickelt Regeln für die Zusammenarbeit, die in eine gemeinsame Vereinbarung aller Akteure im Haus der sozialen Leistungen münden.
- Danach nimmt sie ihre Tätigkeit für die Kunden auf, kümmert sich um deren Anliegen, versteht und berät sie, gibt ihnen Orientierungshilfe, indem sie die richtigen Wege weist und Kontakte anbaut.
- Sie versteht es, die richtigen Prioritäten zu setzen und diese dem Kunden zu vermitteln.

Mitzeichnungen					
Bürgermeister:	Erster Beigeordneter:	Stadtkämmerer:	Beigeordneter	Stadtbaurat:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Zahl der erforderlichen Protokollauszüge: _____

- Sie ist verantwortlich für den Beratungsprozess, indem sie die Kunden darüber aufklärt, welche Akteure für welche Dienstleistungen verantwortlich sind.
- Sie vermittelt und schlichtet, aber sie entscheidet und urteilt nicht.
- Sie bietet sich an, im Bedarfsfall wieder zur Verfügung zu stehen.

Für die Tätigkeit der Lotsin gab es keine einfach übertragbare Blaupause im Sinne einer gemeinsamen Lösung für alle kreisangehörigen Städte, da jede Stadt in ihrem Haus der sozialen Leistungen ihre individuelle Struktur hat. Daher galt es zunächst, alle kommunalen Leistungen der Daseinsvorsorge festzuhalten und die Zusammenarbeit mit den Fachdienststellen festzulegen. Ein entsprechender Flyer und eine schriftliche Übersicht des Netzwerkes der sozialen Leistungen zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurden erstellt.

Dieses Angebot ist stark abhängig von seinem Bekanntheitsgrad. Es braucht ein aktives Netzwerk, das es aufzubauen und zu pflegen gilt.

Mit Beginn des III. Quartals 2012 begann die aktive Phase der Lotsentätigkeit.

II. Entwicklung der bisherigen Tätigkeit

a) Aufbau des Netzwerkes

Nach Feststellung der Leistungen haben mehrere Besprechungen mit den Fachdienststellen stattgefunden, um das Haus der sozialen Leistungen zu erstellen, Ansprechpartner zu benennen, Vereinbarungen untereinander verbindlich zu treffen und die Art und Weise der Bewerbung der Angebote abzustimmen. Das Organigramm sowie der erstellte Flyer wurden der Einladung beigelegt. Dieses Netzwerk mit den Fachdienststellen hat in jedem Quartal eine Besprechung, um das Angebot der Lotsentätigkeit zu reflektieren und zu verbessern.

Darüber hinaus wurden intensive Kontakte im Rahmen von Vorstellungsgesprächen mit den einzelnen Fachdienststellen aufgenommen, z.B. dem Familienbüro Anfang September 2012, den Schulsozialarbeitern Ende September 2012.

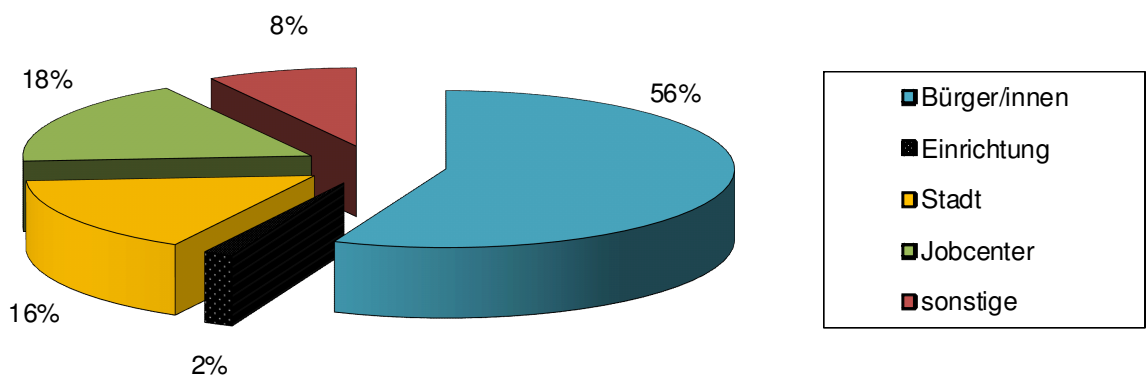
Alle Partner des Hauses der sozialen Leistungen wurden nach ihren Angeboten befragt und erhielten zu ihrer Information den Flyer der Lotsin. Die Zusammenarbeit gestaltet sich sehr positiv.

Die ersten Netzwerkkontakte wurden mit der Frühförderstelle der Caritas als einer der Partner des Hauses der sozialen Leistungen Anfang Oktober 2012 geknüpft, Anfang November kam es zum ersten Gespräch mit der Frauenberatungsstelle und pro familia. Der Kontakt mit der Schwangerschaftsberatung der Caritas folgte Mitte Oktober.

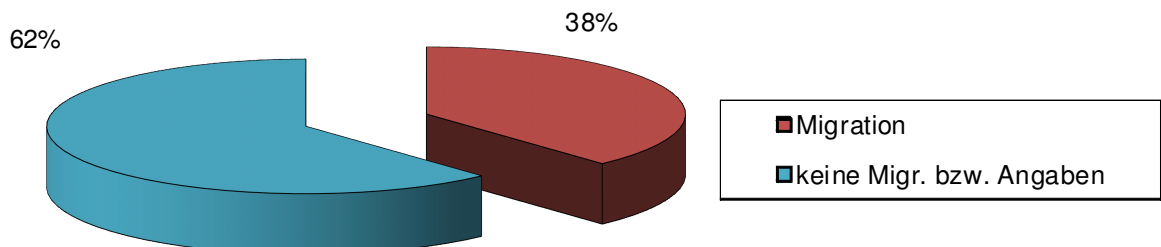
b) In den letzten drei Quartalen ergaben sich folgende Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern

- III./2012 34 Kontakte
- IV./2012 85 Kontakte
- I./2013 75 Kontakte

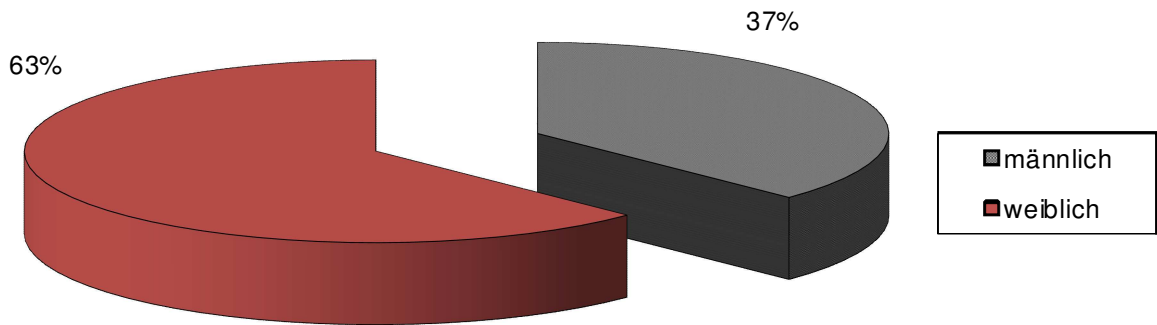
Die meisten Kontakte sind durch die Bürgerinnen und Bürger selbst entstanden. Der Kontakt zu den Einrichtungen (Caritas, Frauenberatungsstellen etc.) entstand durch die Zusammenarbeit im Netzwerk.



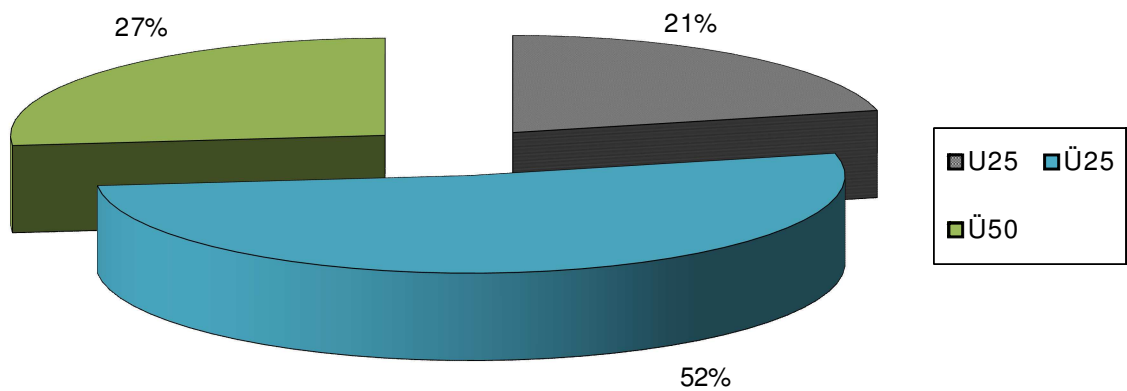
Bei 38 % der Kontakte im I. Quartal 2013 konnte ein Migrationshintergrund festgestellt werden.



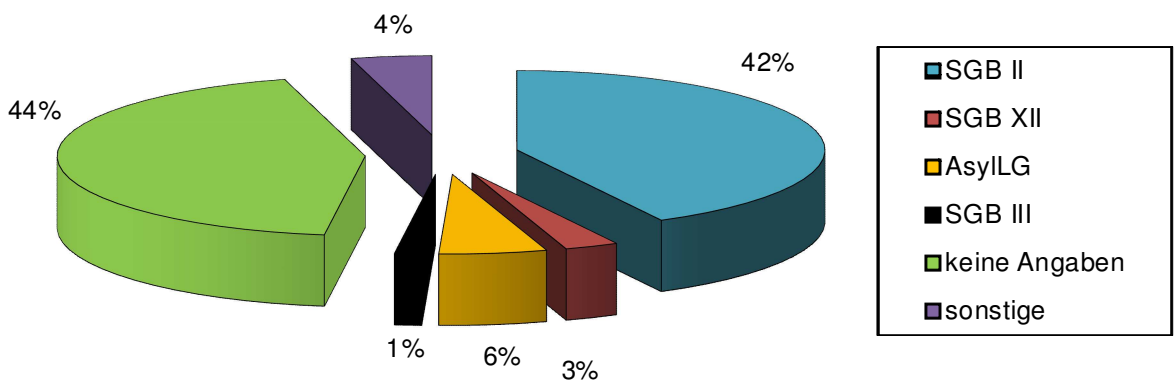
Im I. Quartal 2013 betrug der Frauenanteil 63 %.



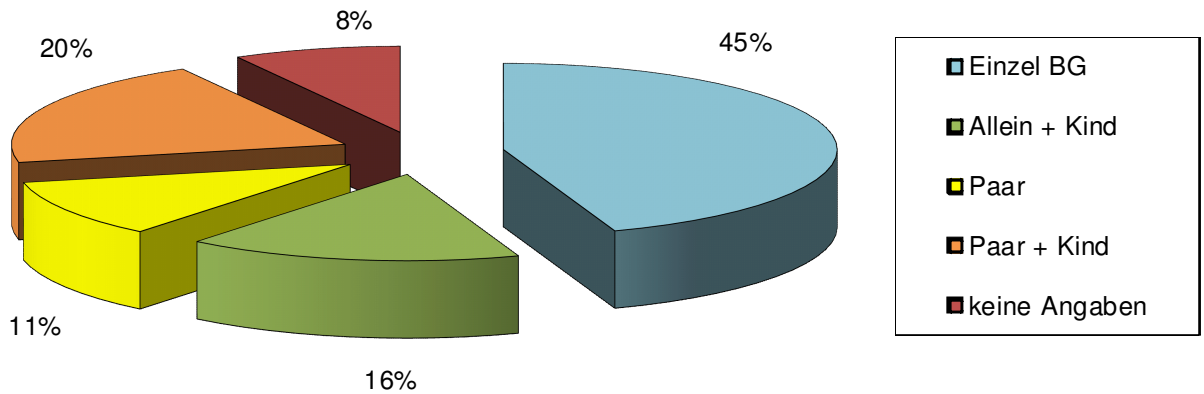
Mehr als die Hälfte der Kunden zählten im I. Quartal 2013 zu der Altersgruppe zwischen 25 und 50 Jahren.



Aufgrund der Anliegen konnten im I. Quartal 2013 zum Teil Rückschlüsse auf unterschiedliche Leistungsbereiche (z.B. SGB II, III und XII) gezogen werden, 44 % machten keine Angaben bzw. erhielten keine staatlichen Leistungen. Mit 42 % bildeten die Bezieherinnen und Bezieher von SGB II-Leistungen die größte Gruppe.



Soweit im I. Quartal 2013 Angaben von den Kunden hinsichtlich der Familienstruktur gemacht wurden, waren die meisten alleinstehende Personen (45 %).



III. Ausblick

Festzustellen ist, dass das Haus der sozialen Leistungen kein „Selbstläufer“ ist. Trotz intensiver Öffentlichkeitsarbeit und erheblicher Anstrengungen auf dem Gebiet der Netzwerkarbeit ist für den Bekanntheitsgrad und die Akzeptanz des Angebotes letztlich die Qualität der Dienstleistung ausschlaggebend. Hier hilft insbesondere Mund-zu-Mund-Propaganda. Fühlt sich ein Kunde mit seinem Problem angenommen und erhält er die nötige Hilfe, wird er darüber positiv berichten. Auch wenn häufig unterschiedliche Erwartungen gegenüber der Lotsin bestehen, z.B. die einer Ombudsfrau innerhalb des Jobcenters, kam es in den meisten Fällen zu einer WIN-WIN-Situation für alle Beteiligten.

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Ergebnisrechnung

Ertrag	€
einmalig	
jährlich	

Aufwand	€
einmalig	
Jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Sach- und Dienstleistungen	
Transferaufwand	

investiver Finanzplan

Einzahlung	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

Auszahlung	€
einmalig	
jährlich	

Haushaltsmittel stehen:

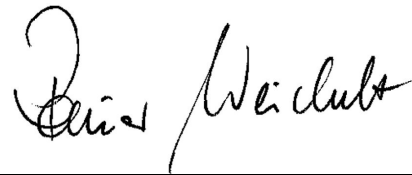
zur Verfügung

nicht zur Verfügung

Beschlussentwurf:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Der Bürgermeister
I.V.



- Rainer Weichelt –
Erster Beigeordneter

In der Sitzung des

☒ _____-Ausschusses

☒ Rates

☒ Haupt- und Finanzausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: