

Berichtsvorlage

zur Behandlung im **Ausschuss für Kultur, Bildung und Soziales**
zur Kenntnis im **Alle Ortschaftsräte**
zur Kenntnis im **Alle Ortsbeiräte**

Betreff: **Allgemeiner Sozialer Dienst und Sozialraumorientierung im Bereich Sozialhilfe**
Bezug: 294/2019
Anlagen: Anlage 1: ASD-Konzept-Sozialhilfe
Anlage 2: Aufteilung Sozialräume Karten

Zusammenfassung:

Im Sachgebiet Sozialhilfe wurde zum 1. Februar 2024 eine Umorganisation vorgenommen: anstelle alphabetischer Zuständigkeiten der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter tritt eine sozialräumliche Einteilung. Drei große Bezirke Nord, Süd und Mitte/West wurden für die Kernstadt gebildet; die Teilorte haben ebenfalls klare Zuständigkeiten. Ziel der Umstellung ist, die jeweils im Wohn-Quartier vorhandenen sozialen Angebote und Netzwerke besser nutzen zu können. Dies ermöglicht eine bessere direkte Betreuung der Hilfesuchenden im Rahmen des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD). Ein gemeinsames fachliches Grundverständnis, Eckpunkte und Zielsetzungen für den ASD wurden mit dem Team erarbeitet. Die Einführung der Sozialraumorientierung im Sachgebiet ist Voraussetzung dafür, dass dies auch gut greifen kann.

Finanzielle Auswirkungen

Die Vorlage hat keine finanziellen Auswirkungen.

Bericht:

1. Anlass / Problemstellung

Im Rahmen des Organisations-Entwicklungs-Prozesses (OE-Prozesses) in der Fachabteilung Soziale Hilfen wurden neben der Personalbemessung auch die Strukturen und Abläufe in den einzelnen Sachgebieten beleuchtet – auch im Sachgebiet Sozialhilfe. Bisher wurden die Sozialhilfebezirke durch Zuordnung der Antragstellenden nach einer Buchstaben-Aufteilung gebildet. Das hatte zwar den Vorteil, dass alphabetische Anpassungen bei Veränderung der Fallzahlen einfach möglich waren. Da alle Mitarbeitenden dadurch für das gesamte Stadtgebiet tätig waren, fehlten jedoch die Bezüge zum Lebensumfeld der Betroffenen.

Im Rahmen des OE-Prozesses wurde als erster Schritt mit Unterstützung der Fachbereichsleitung ein gemeinsames Grundverständnis und Konzept für den Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) entwickelt. Es wurde entschieden, dass künftig eine sozialräumliche Zuständigkeit und Fallzuordnung erfolgen soll. Dadurch können die sozialen Netzwerke und Angebote in den jeweiligen Stadtteilen und Teilorten im Rahmen der Beratung und Betreuung in der Sozialhilfe besser genutzt werden.

Mit dieser Vorlage soll über den Umstellungsprozess und die ersten Erfahrungen berichtet werden.

2. Sachstand

2.1. Konzeption Allgemeiner Sozialer Dienst

Im Juli 2022 wurden das Leitbild und die Konzeption für den Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) im Sozialhilfebereich gemeinsam mit dem Sozialhilfe-Team entwickelt und als fachliche Grundlage festgelegt. Darin wurde definiert, welche Aufgaben zu einem guten Fallmanagement gehören und in welchen Situationen Hausbesuche angezeigt sind. Die wichtigen Bereiche der Prävention und Information wurden ebenfalls als Aufgaben aufgenommen. Es wurde festgelegt, wie Qualitätssicherung und ständige Weiterentwicklung erfolgen.

Zum Fallmanagement gehört das Verschaffen eines Überblicks zur Gesamtsituation, zu den Problemlagen der Einzelperson bzw. Familie oder Haushaltsgemeinschaft. Neben dem sozialhilferechtlichen Bedarf geht es auch um andere Lebenslagen und -fragen, wie z.B. soziale Teilhabe, Schulden, Sucht, Krankheit, Pflegebedarf, Wohnraum, Sprache, Integration, Überforderungen im Alltag und Tagesstrukturierung. Das Lebensumfeld, wichtige Ansprechpersonen der Klienten (z.B. Vermieter) sind einzubeziehen und, wo angezeigt, weitere Stellen.

Information, Beratung und ggf. gezielte Vermittlung von Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfeleistungen (z.B. Schuldnerberatung, Tübinger Hilfswerk, Jugendamt, Tafel) gehören zum Auftrag. Fallbezogene Zusammenarbeit erfolgt mit den maßgeblichen Stellen im Hilfenetzwerk. Wo sinnvoll und möglich, werden andere aufsuchende soziale Dienste vermittelt (z.B. Stadtteilsozialarbeit, Pflegedienste) und Begegnungsmöglichkeiten (z.B. in Stadtteil-treffs).

Hausbesuche erfolgen in begründeten Fällen, z.B. bei akuten Gefahren- und Notlagen, wenn keine Angehörigen oder Betreuungspersonen erreichbar sind, bei fehlender Mobilität der Hilfesuchenden, zur leistungsrechtlichen Beurteilung (z.B. Energieverbrauch), bei drohender Obdachlosigkeit und aus anderen sozialen Aspekten. In Einzelfällen kann auch bei Verdacht auf Missbrauch von Leistungen ein Hausbesuch erfolgen.

Informationsveranstaltungen (z.B. in Stadtteiltreffs oder auch im Café Sozial) werden, soweit leistbar, angeboten, um den Zugang zu Sozialleistungen zu erleichtern.

Um diese über die Pflichtaufgaben hinausgehenden Aufgaben zu erfüllen zu können und als Kommune eine hohe fachliche Qualität in der Sozialhilfe gewähren zu können, wurde bei der Personalbemessung eine halbe Stelle über den regulären Fallschlüssel (1:140 bzw. 1:160 je nach Leistungsart) hinausgehend eingeplant. Diese halbe Stelle ist im Stellenplan bereits verankert und besetzt.

2.2 Einführung der Sozialraumorientierung

Um das Konzept des ASD „mit Leben zu füllen“, wurde für die künftige Gliederung der Bezirke im Rahmen eines Workshops gemeinsam mit dem Sozialhilfe-Team entschieden, dass drei Großraum-Bezirke entstehen sollen: Die Gebiete Nord, Mitte/West und Süd. Nur mit einer sozialräumlichen Orientierung kann es gut gelingen, die sozialen Netzwerke und Angebote in den jeweiligen Regionen gut zu nutzen. Es setzt eine gute Informationslage voraus, auch persönliche Kontakte zu Schlüsselstellen. Innerhalb der drei Bezirks-Teams von jeweils drei bis vier Personen gibt es wiederum klare räumliche Zuständigkeiten für jedes Teammitglied.

Eine solche organisatorische Umstellung ist nicht trivial, da für ein gutes Gelingen viele Faktoren einzubeziehen sind. Es wurde darauf geachtet, dass die drei Teams eine Mischung an Erfahrungen und Kompetenzen mitbringen (Personen mit viel Erfahrung und neue Mitarbeitende, Ausbildungshintergrund Verwaltungsrecht und Soziale Arbeit). Zu berücksichtigen war auch die Vertretung bei den Sonderaufgaben Bestattungskosten und Pflege.

Die genaue Festlegung der sozialräumlichen Bezirke wurde mit Unterstützung der Sozialplanung unter Auswertung der Fallzahlen vorgenommen und an bestehende Quartierseinteilungen angelehnt. So entstand eine Zuordnung sämtlicher Tübinger Adressen zu den jeweiligen künftig zuständigen Personen aus dem Sozialhilfe-Team.

Wichtig ist eine gute Information für die Bürgerschaft und für Kooperationspartner. Hierfür wurde in Zusammenarbeit mit der Öffentlichkeitsarbeit ein interaktives Tool entwickelt. Auf der städtischen Homepage kann über die Eingabe einer konkreten Adresse die zuständige Person aus dem Sozialhilfe-Team jederzeit abgefragt werden.

3. Vorgehen der Verwaltung

Soll eine solche Veränderung gelingen, ist das Team mitzunehmen und zu gewinnen. Hierzu gehören neben vielen Gesprächen und auch einer nötigen Vorlaufzeit verschiedene Schritte. Bereits erfolgt sind allgemeine Informationen zu den Stadtteiltreffs und zur Stadtteil-Sozialarbeit. Drei halbtägige Exkursionen der Fachbereichsleitung mit den drei

künftigen Teams dienen dem persönlichen Kennenlernen der wichtigsten Angebote und Schlüsselpersonen im jeweiligen Bezirk Süd, Nord und Mitte/West. Natürlich ist damit nur ein Ausschnitt der Hilfestrukturen abgedeckt; weitere Informationen werden folgen bzw. sind auch von den neuen Teams eigenständig zu generieren. Eine Teilnahme am sozialen Arbeitskreis im jeweiligen Bezirk ist vorgesehen, um die Vernetzung zu stärken. Die Zusammenarbeit an Schnittstellen, z.B. mit dem ebenfalls sozialräumlich aufgestellten Team Integrationsmanagement, wird nun erheblich erleichtert. Da viele ältere und nicht erwerbsfähige Geflüchtete aus der Ukraine Sozialhilfe beziehen, kommt die neue Aufteilung hier zum Tragen.

Der Umstellungszeitpunkt wurde mit längerem Vorlauf auf 1. Februar 2024 festgelegt, da in 2023 zunächst mehrere neue Teammitglieder einzuarbeiten waren. Alle Klientinnen und Klienten wurden zum Jahresbeginn darüber informiert, dass ab Februar ein Wechsel bei den Ansprechpersonen ansteht. Die Akten- und Fallübergabe wurde sehr sorgfältig vorbereitet und abgestimmt, so dass die neu Zuständigen nahtlos und mit gutem Einblick die Betreuung und die Leistungsgewährung fortsetzen konnten. Bereits am ersten Öffnungstag nach der Umstellung konnte das Publikum anhand der Neuverteilung durch das Sekretariat problemlos an die neuen Ansprechpersonen vermittelt werden. Bei erstmaligen Vorsprachen ermittelt das Sekretariat die jeweilige Bezirkszuordnung, sodass neue Personen an die richtige Stelle vermittelt werden.

Der Wechsel der persönlichen Zuständigkeiten oft nach vielen Jahren Zusammenarbeit und Vertrauensaufbau stellt natürlich eine gewisse Herausforderung für beide Seiten dar, die Mitarbeitenden und die Hilfesuchenden. Die Umstellung ist mit Mehrarbeit verbunden. Erfreulicherweise gab es in den ersten sechs Wochen seit der Umstellung keine negativen Reaktionen oder Rückmeldungen. Dies zeigt, dass diese Veränderung erfolgreich und reibungslos funktioniert hat.

Positive Wirkungen und „Früchte“ werden sich in den kommenden Monaten zeigen. Schon jetzt hat die Zusammenarbeit mit der Stadtteilsozialarbeit zugenommen, es kommen konkrete fallbezogene Anfragen. Dass die zuständigen Ansprechpersonen persönlich bekannt sind und jederzeit adressbezogen auf der Homepage gefunden werden können, wird von den Kooperationspartnern als hilfreich erachtet.

Für die Zukunft ist geplant, dass die wichtige Rolle der zahlreichen Stadtteiltreffs und auch der jeweiligen Kirchengemeinden für eine gute Zusammenarbeit genutzt werden soll, um die Personen aus dem Sozialhilfebereich bestmöglich zu unterstützen und Zugang zu den vielfältigen Angeboten zu eröffnen. Das Team wird im Veränderungsprozess von der Leitung und ggf. mit Supervision unterstützt. Für den Sommer, nach knapp einem halben Jahr, ist ein Workshop zur Zwischenauswertung geplant.

Die neuen Räume in der Derendinger Straße 50, die räumliche Nähe aller Fachabteilungen kommen diesem Prozess sehr zugute, die kurzen Wege fördern den fachlichen Austausch z.B. auch zu den Themen Senioren und Gesundheitsförderung und damit eine ganzheitliche Hilfeleistung.

4. Lösungsvarianten

Die Verwaltung sieht keine Lösungsvarianten.

