

„Infopoint Sozialleistungen“

Inhalt

1. Auftrag des Gemeinderats.....	2
2. Auftrag des „Infopoint Sozialleistungen“	2
3. Träger.....	2
4. Ausgangslage	3
5. Handlungsbedarf	4
6. Ziele	4
a) Hauptziele.....	4
b) Unterziele	4
7. Zielgruppen.....	5
8. Ergebnisse.....	5
9. Aktivitäten	6
a) Leistungen und Angebote für die Stuttgarter Bevölkerung	6
Offener Bereich	6
Information über existenzsichernde Hilfen.....	7
Beratung zu Sozialleistungen.....	7
Orientierungshilfen.....	7
E-Services.....	8
b) Dokumentation.....	8
c) Öffentlichkeitsarbeit.....	8
d) Kooperationspartner*innen	8
10. Methoden, Rahmenbedingungen und Ausstattung.....	9
a) Methoden/Strategien.....	9
b) Standort, Räumlichkeiten, Ausstattung.....	10
c) Öffnungs- und Sprechzeiten	10
d) Personal	10
e) Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung	11
11. Evaluation und Indikatoren	12

1. Auftrag des Gemeinderats

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss hat die Erstellung eines Konzeptes für eine Clearingstelle beauftragt. Die Clearingstelle trägt den Arbeitstitel „Infopoint Sozialleistungen“.

2. Auftrag des „Infopoint Sozialleistungen“

Im „Infopoint Sozialleistungen“ werden Einwohnerinnen und Einwohner dahingehend niedrigschwellig beraten, auf welche existenzsichernden Sozialleistung (Bürgergeld, Sozialhilfe bzw. zweckgebundenen Sozialleistungen -Wohngeld) ein persönlicher Anspruch bestehen könnte. Es wird geprüft, auf welche Sozialleistung im Einzelfall (vorrangig) ein Anspruch besteht. Mitarbeitende im „Infopoint Sozialleistungen“ prüfen die rechtlichen Voraussetzungen und mittels überschlägiger Berechnung die voraussichtliche Leistungshöhe. Sie informieren und beraten dazu und vermitteln gezielt an den zuständigen Sozialleistungsträger. Damit verbunden wird dann die persönliche Unterstützung bei der Antragsstellung zu der in Frage kommenden Sozialleistung (u. a. Antragsausfüllhilfe). Soweit Sozialleistungen anderer Leistungsträger vorrangig in Betracht kommen (Arbeitslosengeld, BAföG, Kinderzuschlag, Rente u. a.), werden die Einwohner*innen an die zuständige Behörde niedrigschwellig weitervermittelt (Agentur für Arbeit, Familienkasse oder andere). Bei Bedarf unterstützt der „Infopoint Sozialleistungen“ bei der Terminvereinbarung oder durch die Einbindung aufsuchender Sozialdienste.

Der Zugang wird auch digital möglich sein (Angebot auf der Homepage, Erreichbarkeit per E-Mail u. a.). Über entsprechende PC-Stationen in den Räumlichkeiten des „Infopoints Sozialleistungen“ können auch Online Anträge gestellt werden. Damit werden gleichzeitig die Möglichkeiten des Onlinezugangsgesetzes ab 01.01.2023 auch besser für Menschen verfügbar, die sich diese bisher aus den unterschiedlichsten Gründen nicht erschließen konnten. Bei Bedarf könnten weitere Sozialleistungen hinzugefügt werden.

Das Know-How und eine hohe Beratungsqualität werden von den Fachämtern (Jobcenter, Sozialamt) sichergestellt z. B. durch Zugriffe auf bereits vorhandene Informationsquellen (Wissensmanagement – QuWIS, Schulungen, gemeinsame Dienstbesprechungen). Verantwortlich für die Inhalte der Beratung bleibt der „Infopoint Sozialleistungen“.

3. Träger

Träger ist die Landeshauptstadt Stuttgart vertreten durch das Jobcenter und das Sozialamt.

Kooperationen mit anderen Institutionen und Trägern der Wohlfahrtspflege werden angestrebt. Die Form der Zusammenarbeit wird prozesshaft geklärt.

Die Hinzunahme Dritter (z. B. DGB, Wohlfahrtspflege, Mieterverein, Verbraucherschutzzentrale, Energieberatungsstellen, Schuldnerberatungsstellen) bedarf eigener Regelungen hinsichtlich Ausübung hoheitlicher Aufgaben, Datenschutz, Rechtsdienstleistungsgesetz (hier u.a. § 8) u. ä. rechtliche Grundlagen.

4. Ausgangslage

In Folge des Krieges der Russischen Föderation gegen die Ukraine ist eine Energiekostenkrise entstanden. Die Preise sind gestiegen, was zu höheren Abschlagszahlungen für Strom, Gas sowie zu höheren Lebenshaltungskosten geführt hat.

Leistungsempfänger*innen der Rechtskreise SGB II und XII bekommen die angemessenen Heizungskosten und Kosten für die Heizung und Warmwasserbereitung übernommen, allerdings nicht den Teil des Haushaltsstroms (Kochen, Beleuchtung u.a.), der durch den zu geringen Anteil im Regelsatz nicht mehr abgedeckt wird.

Nicht-Leistungsempfänger*innen können z. T. aufgrund der Preiserhöhungen ihre Nebenkosten bzw. hohe Nachzahlungsforderungen aus der Jahresabrechnung nicht mehr bezahlen, werden aber dadurch zu Leistungsempfänger*innen.

Unabhängig davon und bereits vor der Erhöhung der Energiekosten und der Inflation nimmt nach Schätzungen verschiedener Institute (z. B. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung) ein Teil der Berechtigten dennoch keine Leistungen in Anspruch. Geschätzt wird für das SGB II eine Größenordnung i. H. v. 30 % verdeckter Armut (vor der Energiekostenkrise). Gründe für fehlende Inanspruchnahme von Sozialleistungen nach dem SGB II aus der Fachliteratur:

- fehlendes Wissen
- Scham
- fehlende persönliche Kompetenzen (z. B. Aufmerksamkeit für eigene Probleme, Selbstregulation, Fähigkeit Bindungen einzugehen)
- unzureichende kognitive Kompetenzen (z. B. um Lösungswege für die eigenen Probleme zu finden, Überforderung mit Anträgen, etc.)
- negative Haltungen gegenüber dem Sozialleistungssystem (z. B. fehlendes Vertrauen, Aversionen gegenüber zuständigen Personen)
- unzureichende rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit und fehlendes Zuständigkeitsgefühl der Sozialleistungsträger

Auch beim SGB XII gibt es Schwellenadressat*innen und sog. hard to reach-Personen. Das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung geht für 2018 davon aus, dass rund 60 Prozent der anspruchsberechtigten Seniorinnen und Senioren die Grundsicherung nicht in Anspruch nehmen (www.bpb.de/themen/soziale-lage/verteilung-von-armut-reichtum/237438/empfaengerzahlen-der-grundsicherungsleistungen-und-dunkelziffer-der-nicht-inanspruchnahme/).

Auch beim Wohngeld gibt es Schwellenadressat*innen, die keinen Antrag stellen. Sie sind aufgrund der größeren gesetzlichen Veränderungen im Wohngeldgesetz zum 1.1.2023 noch nicht quantifizierbar.

Sofern Berechtigte keine Sozialleistungen beantragen, ist ihr soziokulturelles Existenzminimum nicht gewahrt. Kinder in solchen Haushalten sind gefährdet. Die verdeckte Armut wird durch die Energiekostenkrise und Inflation verschärft und so stehen viele Betroffene vor einer Überforderung, den Alltag zu meistern. Oftmals ist die Armut mit anderen Problemlagen verbunden wie z. B. psychische Belastungen oder unzureichende Deutschkenntnisse.

Die vorgenannten Gründe machen deutlich, weshalb es Ämtern und auch Beratungsstellen bei den von verdeckter Armut betroffenen nicht durchgängig gelungen ist, diesen Sozialleistungen zu gewähren. Vorhandene Angebote in Stuttgart, die vor allem arme Menschen auf Behörden und die Wohlfahrtspflege verweisen oder lediglich eine Lotsenfunktion ausüben, waren in größerem Umfang nicht erfolgreich. Weiterverweisen wird oft als Zurückweisen erlebt.

5. Handlungsbedarf

Zur Lösung soll ein „Infopoint Sozialleistungen“ dienen. Er ist ein niedrigschwelliges und dauerhaftes Angebot, das Informationen über existenzsichernde Sozialleistungen vermittelt, dazu berät und bei der erfolgreichen Antragsstellung unterstützt. Dabei werden die Gründe für die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen berücksichtigt. Das Angebot im „Infopoint Sozialleistungen“ schließt deshalb die Überwindung von Sprachbarrieren oder die Begleitung zu Behörden ein, um die Hinderungsgründe zu überwinden. Vorrangig werden die bestehenden Angebote der aufsuchenden Sozialdienste genutzt z.B. Bürgerservice Leben im Alter (für ältere Menschen), Allgemeiner Sozialdienst des Jugendamts (für Jüngere), Angebote der Freien Träger. Bei angenommenen 30 % verdeckter Armut (ohne Energiekostenkrise) können auf Basis von 21.000 Bedarfsgemeinschaften ein Potenzial von 9.000 Bedarfsgemeinschaften für das SGB II abgeleitet werden.

Bei angenommenen 60 % verdeckter Armut (ohne Energiekostenkrise) können auf Basis von 8.495 Grundsicherung im Alter u. b. Erwerbsminderung n. d. SGB XII (2020) ein Potenzial von 12.700 Personen für das SGB XII abgeleitet werden.

Zusammengefasst ergeben sich unterversorgte 21.700 Personen. Nimmt man die Haushalte mit Wohngeldberechtigung hinzu, ist die Ausgangszahl noch höher. Diese Schätzung basiert auf Daten, die vor der Zuwanderung der Geflüchteten aus der Ukraine erhoben wurden.

Von erhöhten Nebenkostenabschlägen und Nachzahlungen für Energiekosten sowie gestiegener Inflation sind Personen betroffen, die bisher nicht in den Studien zur Nichtinanspruchnahme von Leistungen berücksichtigt wurden.

Von den mindestens 21.700 Personen sollen 1.700 Personen erreicht werden, was ca. 8 Prozent des Potenzials entspricht. Die ermittelten 1.700 Ratsuchenden verteilen sich gleichmäßig auf beide Ämter.

6. Ziele

a) Hauptziele

Hauptziele sind

1. Schutz der Menschenwürde (GG) und Förderung sozialer Gerechtigkeit und sozialer Sicherheit (SGB I)
2. Armut beenden – Armut in all ihren Formen und überall beenden – SDG 1 (Sustainable Development Goal, Ziele für nachhaltige Entwicklung)
3. Nachhaltige und moderne Energie für alle – Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und zeitgemäßer Energie für alle sichern – SDG 7

b) Unterziele

Unterziele sind

- Absicherung des verfassungsgemäß garantierten sozio-kulturellen Existenzminimums (Sozialstaatsprinzip)
- Prävention von Überschuldung und daraus resultierenden Folgen
- Zugang zu bezahlbarer Energiekosten

7. Zielgruppen

Grundsätzlich kann der „Infopoint Sozialleistungen“ von allen Menschen, die in Stuttgart ihren Wohnsitz bzw. ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, und sich nicht sicher sind, ob und in welchem Rechtskreis sie einen Anspruch haben, in Anspruch genommen werden.

Zur Vermeidung von Doppelstrukturen sind Ausnahmen vorgesehen:

- Wer bereits Leistungen nach dem SGB II, XII und beim Wohngeld beim Jobcenter bzw. Sozialamt erhält, wendet sich an die zuständige Dienststelle des Jobcenters bzw. beim Sozialamt. Hilfesuchende, die von einem anderen Sozialdienst der LHS beraten werden, werden ggf. direkt an das Jobcenter bzw. Sozialamt angebunden.
- Durchwanderer*innen werden durch die Fachstelle für Menschen in Wohnungsnot des Jobcenters (29-Wohnungslose) beraten.
- Selbständige mit Mitgliedschaft in einer Kammer wenden sich an ihre Kammer (für sie gibt es andere Energiekostenbeihilfen und Fördermöglichkeiten, die vermutlich vorrangig sind).

Die Prüfung eines Leistungsanspruchs erfolgt dem gesetzlichen Auftrag entsprechend dann nach dem SGB II, XII und Wohngeldgesetz durch das entsprechende Fachamt. Andere Leistungsberechtigungen müssen Ratsuchende bei anderen Stellen prüfen lassen, werden aber dorthin entsprechend weitervermittelt (bei Bedarf auch dorthin begleitet).

8. Ergebnisse

Folgende Ergebnisse werden für ein Kalenderjahr angestrebt:

Ziel	Indikator	Output Ratsuchende	Resultate
Absicherung des sozio-kulturellen Existenzminimums	Beratung zum SGB II von Erwerbsfähigen	850	20 % stellen einen SGB II-Antrag
Absicherung des sozio-kulturellen Existenzminimums	Beratung zum SGB XII von Nicht-Erwerbsfähigen	850	20 % stellen einen SGB XII-Antrag

Für das Wohngeld wird kein eigener Indikator gebildet, da es sich dabei um eine vorrangige Leistung vor dem SGB II und dem SGB XII handelt. Bei der „Prävention bei drohendem Wohnungsverlust und Überschuldung der Stuttgarter Bevölkerung“ wird vorläufig davon ausgegangen, dass dies das Jobcenter und das Sozialamt in gleicher Weise betrifft.

Die Mitarbeitenden informieren und beraten rechtskreisübergreifend (SGB II, SGB XII, Wohngeld) und auch fremdsprachlich. Wo fremdsprachliche Kenntnisse fehlen, werden in Abstimmung mit den Ratsuchenden Dolmetscher*innen hinzugezogen. Es wird davon ausgegangen, dass mindestens 50% der Ratsuchenden Migrationshintergrund haben.

Es ist von einer Anlaufzeit von bis zu zwei Jahren auszugehen, bis der „Infopoint Sozialleistungen“ bei der Zielgruppe bekannt und akzeptiert ist. Danach wird ein höheres Resultat erwartet.

9. Aktivitäten

a) Leistungen und Angebote für die Stuttgarter Bevölkerung

Der „Infopoint Sozialleistungen“ ist die kostenlose, niedrighschwellige Anlauf-, Koordinations-, Beratungs- und Vermittlungsstelle für Hilfesuchende in Stuttgart, der spontan und ohne Voranmeldung aufgesucht werden kann.

Er hat fünf Schwerpunkte für die Ratsuchenden

1. Offener Bereich
2. Information über existenzsichernde Hilfen inkl. Unterstützung bei Antragsstellung
3. Beratung und Prüfung, auf welche Sozialleistung (vorrangig) ein Anspruch besteht sowie überschlägige Ermittlung der voraussichtlichen Leistungshöhe
4. Orientierungshilfen
5. E-Services

Schwerpunktübergreifend werden Terminvereinbarungen bei Leistungen unterstützt, die nicht im „Infopoint Sozialleistungen“ beantragt werden können.

Offener Bereich

Ein adäquat ausgestatteter offener Bereich dient dazu, dass Ratsuchende die Räumlichkeiten und die Angebote des „Infopoint Sozialleistungen“ unverbindlich kennenlernen, auch ohne mit dem Personal sprechen zu müssen, und baut so Hürden auf dem Weg zur Beratung ab. Mitarbeitende des „Infopoints Sozialleistungen“ können im Offenen Bereich von Besucher*innen stets angesprochen werden. Wichtiger ist, dass die Mitarbeitenden Ratsuchende im Offenen Bereich ansprechen und ihren Hilfebedarf identifizieren. Dabei können die Mitarbeitenden von externen Dritten (s. Kapitel 3) oder peers unterstützt werden.

Angebote im Offenen Bereich:

- Antragsformulare zu verschiedenen Sozialleistungen werden ausgelegt und können auch ohne Ansprache des Personals des „Infopoint Sozialleistungen“ mitgenommen werden.
- Ausfüllhilfen für Antragsformulare (Papier, online) werden angeboten. Diese können technischer Art sein, z. B. durch zu erstellende Erklärvideos, oder persönlich zusammen mit den Berater*innen des „Infopoint Sozialleistungen“.
- Über entsprechende PC-Stationen können Ratsuchende Online Anträge stellen oder mit einem Drucker ausdrucken.
- Listen mit den Ansprechstellen der Behörden und Zuständigkeiten liegen aus.
- Anträge zu Sozialleistungen werden im „Infopoint Sozialleistungen“ entgegengenommen und an die zuständigen Behörden und Ämter weitergeleitet werden. Antragsunterlagen können mit Eingangsstempel abgegeben werden.
- Scanner-Stationen erleichtern einen digitalen Workflow (notfalls in gut belüfteten Außenanlagen/ Zelten bei Pandemie-bedingten Einschränkungen).

- Kopier-Stationen können eine serviceorientierte Ergänzung darstellen.
- Darüber hinaus besteht die Möglichkeit hier Wartezeiten (Mobiliar) zu überbrücken.

Die Mitarbeitenden betreuen den Offenen Bereich und kümmern sich auch um PC-, Drucker-, Scanner- und Kopier-Stationen (z. B. technische Einweisung, Hilfe bei technischen Problemen, Bereitstellen von Kopierpapier).

Der Offene Bereich kann auch Mitarbeitende entlasten (z. B. muss ein Mitarbeiter kein Formular aushändigen, wenn es ausliegt).

Information über existenzsichernde Hilfen

Das Angebot „Information über existenzsichernde Hilfen“ bezieht sich auf Menschen, die ihren Alltag gut selbst organisieren können, allerdings bei einer speziellen Fragestellung oder bei einer nicht alltäglichen Problemstellung Informationen benötigen. Informiert können sie sich selbst helfen.

Dabei findet ein Clearing bei unklaren Zuständigkeiten statt.

Eine Prüfung der Aufstockerleistung bei Arbeitslosengeld I (Agentur für Arbeit) ist möglich.

Auskünfte über den Stand der Antragsbearbeitung geben die zuständigen Dienst-/Zweigstellen des Jobcenters / Sozialamts u.a. und nicht der „Infopoint Sozialleistungen“.

Personen mit vermutlichen SGB IX-Ansprüchen werden informiert und weitervermittelt, aber nicht beraten. Für das SGB IX verfügt das Jobcenter / das Sozialamt bereits über Ansprechstellen.

Beratung zu Sozialleistungen

Die Beratung erfolgt zu existenzsichernden Sozialleistungen und bietet Hilfestellung bei der Antragstellung, vor allem für jene Ratsuchenden, die sich nicht gut selbst helfen können oder deren Problemsituation komplexer und langwieriger als die der lediglich zu informierenden Ratsuchenden ist. Der „Infopoint Sozialleistungen“ zeigt auf, welche Sozialleistung(en) grundsätzlich und vorrangig in Betracht kommen, inkl. Ermittlung der voraussichtlichen Leistungshöhe mittels Überschlagsberechnung um eine Einschätzung abgeben zu können, ob im Einzelfall tatsächlich ein Anspruch auf eine bestimmte Leistung (Sozialhilfe, Wohngeld, Bürgergeld, Arbeitslosengeld und aufstockendes Bürgergeld) besteht und bietet seine Unterstützung bei der Antragstellung an. Es bleibt jedoch letztlich alleine die Entscheidung der Antragsteller*innen, ob sie einen Antrag stellen oder nicht. Die Prüfung inwieweit ein Rechtsanspruch tatsächlich besteht fällt in die Zuständigkeit des Fachamts bzw. des zuständigen anderen Sozialleistungsträgers.

Die Ratsuchenden sollen befähigt werden, über aktuelle Anlässe hinaus generell besser Hilfeleistungen zu suchen und in Anspruch zu nehmen.

Orientierungshilfen

Sofern Menschen, z. B. in psychischen Belastungssituationen, im Kontext der Ausgangslage mit anderen als sozialleistungsrechtlichen Problemen Rat suchen, wird an die Psychosoziale Beratung, an Krisenintervention oder Schuldnerberatung u. a. Fachdienste weitergeleitet und dabei bedarfsgerecht begleitet (Krisenintervention). Trägern diese Angebote kann bei

entsprechenden Raumkapazitäten eine räumliche Zusammenarbeit in der „Infopoint Sozialleistungen“ in Aussicht gestellt werden.

E-Services

Auf einer Internetseite werden online-Rechner zu verschiedenen Sozialleistungen verlinkt.

Eine Telefon-Hotline (soweit möglich) wird zusätzlich bereitgestellt.

Neben der persönlichen Information und der Öffentlichkeitsarbeit kann eine Chat-Beratung eingesetzt werden, die räumlich und zeitlich unabhängig genutzt werden kann.

b) Dokumentation

Zur Qualitätssicherung und zur Gewährleistung einer Kontinuität wird eine angemessene Aktenführung und Dokumentation in der einzelnen Beratung mit abgestimmte Formularen und Checklisten vorgesehen und angewandt. Der „Infopoint Sozialleistungen“ ist an das städtische Intranet angebunden.

Zur Evaluation führen die Fachkräfte entsprechende Statistiken.

c) Öffentlichkeitsarbeit

Ziel der Öffentlichkeitsarbeit ist, dass die Berechtigten Kenntnis von der Existenz vom „Infopoint Sozialleistungen“ bekommen und dass es dort Beratung gibt, um eine Beratung überhaupt in Anspruch nehmen zu können. Bisherige Öffentlichkeitsarbeit ist bei Personen mit verdeckter Armut nicht erfolgreich gewesen. Die Mitarbeitenden des „Infopoint Sozialleistungen“ müssen deshalb eine zielgruppeneignete Öffentlichkeitsarbeit leisten.

Die Öffentlichkeitsarbeit vermittelt das Wissen, um welche Art von Beratung und für wen es sich beim „Infopoint Sozialleistungen“ genau handelt, und in welchen Fällen er für die Ratsuchenden in Frage kommt. Und sie informiert auch darüber, dass Kommunikationsmittel (PC, Drucker, Internet...) bereitgestellt werden.

Zudem kann die Öffentlichkeitsarbeit sozialräumliche Schwerpunkte erhalten, damit Berechtigte über ihre Nachbarschaften vom „Infopoint Sozialleistungen“ erfahren. Dies kann ein Infopoint on Tour sein, bei dem der „Infopoint Sozialleistungen“ bei Veranstaltungen in Bezirken und Stadtteilen sich bekannt macht.

Die Öffentlichkeitsarbeit soll zielgruppengerecht Wissen vermitteln, wie man Kontakt mit dem „Infopoint Sozialleistungen“ aufnimmt (z. B. ob man sich anmelden muss oder nicht).

Öffentlichkeitsarbeit wird im Rahmen der städtischen Regeln umgesetzt. Abweichend davon können die Mitarbeitenden Accounts des „Infopoints Sozialleistungen“, die dieser für Kurznachrichten- und Messengerdienste (soweit technisch und datenschutzrechtlich möglich) u. ä. erhält, eigenständig nutzen. Eine leicht auffindbare Internetseite, die die Mitarbeitenden des „Infopoints Sozialleistungen“ pflegen können, rundet die Öffentlichkeitsarbeit ab.

d) Kooperationspartner*innen

Mitarbeitende des „Infopoints Sozialleistungen“ klären innerhalb der Schnittstellen- und Kooperationsarbeit die jeweiligen Kompetenz- und Verantwortungsbereiche. Dabei arbeiten sie mit den thematisch erforderlichen Partner*innen fallbezogen und fallübergreifend abgestimmt zusammen.

Die Weiterentwicklung von Kontakt- und Kooperationsstrukturen trägt zur Zielerreichung bei. Den Fachämtern und Partnern geben die Fachkräfte des „Infopoint Sozialleistungen“ ihre Erkenntnisse aus ihrer Arbeit weiter und geben Impulse.

Peers können mitwirken.

10. Methoden, Rahmenbedingungen und Ausstattung

a) Methoden/Strategien

Ratsuchende werden als Individuum ernst genommen, geachtet und dabei unterstützt, ihre Interessen zu vertreten und sich Zugänge zu den dafür relevanten sozialen Hilfeleistungen zu erschließen. Die Kommunikations- und Arbeitsweisen werden auf die Zielgruppen ausgerichtet. So tragen bspw. Mitarbeitende Namensschilder oder wird auf Ziehen einer Nummer verzichtet, um Anonymität und Unpersönlichkeit (der Ratsuchende als eine Nummer) zu vermeiden. Dabei gilt es auch neue Methoden zu erproben um die Zielgruppe zu erreichen.

Behördliche Vorgänge und Zuständigkeiten werden transparent gemacht und dadurch verständlich. Dies kann in der persönlichen Kommunikation erfolgen wie auch durch Plakate in den Räumlichkeiten, die von den Mitarbeitenden konzipiert werden.

Aufgrund der begrenzten Zeit, die die Mitarbeitenden haben, sollten sie die Ratsuchenden bei der Planung für die nähere Zukunft unterstützen.

Die Mitarbeitenden kommunizieren nicht nur mit den Ratsuchenden, sondern agieren mit ihnen (Bsp.: füllen bei jemandem, der nicht gut schreiben kann ein Formular aus) und mutet ihnen nicht alleine den Transfer vom Kommunikation (Bsp: to-do-Liste) in Aktion zu.

Eine Unterstützung bei der Terminvereinbarung, eine Begleitung zu Ämtern oder Fachstellen sind möglich. Vorrangig wird die Unterstützung aufsuchender Sozialdienste genutzt für das SGB II oder SGB XII. Bei Schambehaftung oder Verständigungsschwierigkeiten werden die Menschen oft durch Fehlversuche (Nicht-Erreichbarkeit) demotiviert einen zweiten Versuch zur Terminvereinbarung zu unternehmen.

Die Berater*innen beraten in vertraulichen Settings und sind zum Datenschutz verpflichtet.

Die Mitarbeitenden konzipieren offene Gruppeninformationsveranstaltungen für Berechtigte und Ratsuchende und setzen diese um, sowohl in den Räumlichkeiten des „Infopoints Sozialleistungen“ als auch in den Sozialräumen Stuttgarts (Infopoint on Tour). Für Fachkräfte führen die Mitarbeitenden Sensibilisierungsveranstaltungen durch, damit die Zielgruppen auch von Dritten besser erreicht werden können.

Sonstige Punkte:

- Ratsuchende können Begleitpersonen mitbringen.
- Die Fachkräfte können nach abgestimmten Standards Ratsuchende Zugänge zu Peers / Selbsthilfegruppen oder anderen vermitteln.
- Bei Erstgesprächen und längeren Gesprächen soll es ermöglicht werden, Videodolmetscher (mind. Telefondolmetscher) dazu zu schalten.
- Es wird eine Vorlage für Vollmachten zur Verfügung gestellt, sodass sichergestellt ist, dass diese von allen Mitarbeitenden akzeptiert werden und Auskünfte erteilt werden können.

b) Standort, Räumlichkeiten, Ausstattung

Der Standort soll zentral und verkehrsgünstig liegen und barrierefrei sein.

Für einen professionellen „Infopoint Sozialleistungen“ werden angemessene und ansprechende Räumlichkeiten mit entsprechender bürotechnischer Ausstattung der Beratungsräume gewährleistet. Hierzu zählt insbesondere pro Fachkraft ein Büroarbeitsplatz und ein Tisch für die Beratungssituation mit mindestens zwei Stühlen und einem abschließbaren Aktenschrank. Drei Besprechungsräume, die auch von Externen genutzt werden können, ergänzen geschützte Gesprächssituationen.

Die Räumlichkeiten sind „Pandemie“-geeignet (Testmöglichkeiten, Durchreiseschalter, Lüftung usw.) und vermeiden optisch ein „Behörden“-Image.

Analog zu den Mitarbeitenden in den Fachämtern stehen Sachmittel zur Verfügung.

Einen Seminarraum für Veranstaltungen oder Fachbesprechungen stellen die beteiligten Fachämter zur Verfügung.

Ein adäquat ausgestatteter und großer offener Bereich schafft Niedrigschwelligkeit und entlastet die Mitarbeitenden.

c) Öffnungs- und Sprechzeiten

Als Öffnungszeiten sind geplant

Montag 08:30 – 13:00

Dienstag 08:30 – 12:00 und 14:00 – 16:00

Mittwoch 08:30 – 13:00

Donnerstag 08:30 – 12:00 und 14:00 – 18:00

Freitag 08:30 – 13:00

Darüber hinaus gibt es zusätzliche Sprechzeiten.

d) Personal

Die Leitung des „Infopoint Sozialleistungen“ wird von den Fachämtern einvernehmlich festgelegt. Vorläufig soll das Jobcenter die Leitung innehaben.

Die Fachkräfte verfügen über eine themen- und aufgabenspezifische Ausbildung mit (Fach-) Hochschulabschluss mit Qualifikationen in Gesprächsführung und vorzugsweise mit mehrjähriger Berufserfahrung. Sie verfügen über rechtskreisübergreifende Rechtskenntnisse und beherrschen relevante Fremdsprachen.

Neben fundierten, auch interkulturellen, Beratungskompetenzen ist eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung aufgrund des dynamischen Sozialrechts vorgesehen. Diese können die Fachämter übernehmen. Der Transfer soll durch die Nutzung von bestehenden Formaten, z. B. Dienstbesprechungen, Schulungen und Zugriffe auf das Wissensmanagement (QuWIS) sichergestellt werden. Die Fort- und Weiterbildung wird durch einen akteursübergreifenden Fachaustausch für die Mitarbeitenden ergänzt.

Sie kooperieren mit externen Dritten im „Infopoint Sozialleistungen“ und anderen Fachdiensten außerhalb davon.

Soweit erforderlich arbeiten Dolmetscher*innen mit oder werden bei Bedarf als Honorarkräfte hinzugezogen.

Da die Fachkräfte regelmäßig auf Menschen in Krisen und Notsituationen zu tun haben, ist neben der Kompetenz von Krisenintervention evtl. auch eine Supervision nötig.

Neben Information und Beratung von Ratsuchenden sind folgende Aufgaben zu erledigen:

- Betreuung des Offenen Bereichs einschließlich der dort vorhandenen technischen Infrastruktur (PC-, Drucker-, Kopie-, Scannerstationen)
- Spezifische Öffentlichkeitsarbeit einschließlich der Konzeptionierung für die Zielgruppe
- Umsetzung der E-Services (Telefon-Hotline, Beantworten von Scheiben per Mail und anderen Kanälen, Pflege einer Internetseite)
- Vorbereitungszeit
- Nachbereitungszeit
- Konzipierung und Umsetzung von Gruppeninformations- und Sensibilisierungsveranstaltungen
- Netzwerk- und Gremienarbeit, Vorstellungen und Präsentationen der Arbeit des Info-Point Stuttgart in Fachgremien, für Delegationen und Kooperationspartner*innen
- Dokumentation
- Analyse der Beratungskontakte
- Statistik
- Evaluation
- Qualitätssicherung
- Bearbeitungszeiten ohne Ratsuchenden, auch mit den Fachämtern
- Zeiten für Teambesprechungen und Weiterbildungen
- Weitervermittlung an andere Fachstellen bei spezifischen Fragen,
- Koordinierung und inhaltliche Impulse von Informationen für unterschiedliche Zielgruppen im Info-Point.

Vorgesehen sind im Pilotbetrieb 1,0 Stellen Leitung und 7,0 Stellen Sachbearbeitung (3,5 Stellen Sozialamt und 3,5 Stellen Jobcenter). Es wird davon ausgegangen, dass mit dieser Personalausstattung der für die ersten zwei Jahre geschätzte Output möglich sein wird. Eine Vollzeitkraft würde damit rund 240 Ratsuchende in den Bereichen SGB II und SGB XII und zusätzlich eine nicht bezifferte Zahl Ratsuchender für den Bereich Wohngeld beraten und unterstützen. Es handelt sich um eine Einheitssachbearbeitung mit großer Bandbreite, von der noch nicht abschließend angegeben werden kann, welche Aufgaben wie oft und in welcher Tiefe bearbeitet werden müssen. Hiervon wird abhängen, wie viele Ratsuchende von dem vorgesehenen Personal tatsächlich beraten und unterstützt werden können.

Der Aufgabenkatalog der Sachbearbeitung wird vorläufig nach EG 9c TVöD, die Aufgaben der Leitung nach EG 11 TVöD bewertet.

e) Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Das strukturierte Qualitätsmanagement basiert auf dem EFQM Modell (European Foundation for Quality Management). Im Mittelpunkt des Qualitätsverständnisses des „Infopoint Sozialleistungen“ stehen die Ratsuchenden mit ihren Interessen und Bedürfnissen. Die Qualität der angebotenen Beratungen ergibt sich aus der Ko-Produktion von Fachkräften und Ratsuchenden und den Rahmenbedingungen.

Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität sind Indikatoren für die nachhaltige Wirkung des „Infopoints Sozialleistungen“, die regelmäßig evaluiert werden. Erkenntnisse fließen in die Weiterentwicklung ein.

Das System der „Gelben Karten“ für Beschwerden, Lob und Anregungen gilt auch hier.

11. Evaluation und Indikatoren

Die Arbeit des „Infopoint Sozialleistungen“ wird formativ evaluiert. Herangezogen werden Indikatoren, die aus den Zielen abgeleitet werden (s. o.) oder bei den SDG bereits formuliert sind. Weitere Indikatoren ergeben sich aus den Anforderungen des Qualitätsmanagements. Eine externe Evaluation wird vorgesehen.

Die formative Evaluation sollte so früh wie möglich starten. Eine wissenschaftliche Begleitung ist vor allem wichtig, da über die Zielgruppe wenig bekannt ist und so schon früh Informationen und Erkenntnisse eine Nachsteuerung des Zugangs und des Angebots des „Infopoint Sozialleistungen“ ermöglichen. Eine Kernaufgabe der formativen Evaluation ist die Analyse der Wirksamkeit der Angebote und der Faktoren, die zu einem Abbau von Armut führen. Ergänzend soll die Evaluation auswerten, welche Aufgaben in Breite und Tiefe sowie welches Organisationsmodell für den „Infopoint Sozialleistungen“ angemessen ist und Hinweise zur Aufgabenentwicklung (u. a. Fallzahlen für die einzelnen Rechtsbereiche) und einen Ausblick auf ein optimiertes Organisationsmodell geben. Die Ergebnisse werden dem Gemeinderat berichtet.