



Handbuch der sozialraumorientierten Quartierssozialarbeit

 www.bielefeld.de



Impressum

Herausgeber:



Stadt Bielefeld
Amt für soziale Leistungen
– Sozialamt –

Redaktion:

Silke Aron

Verantwortlich:

Ingo Nürnberger

Stand: November 2019

I	Einleitung	5
1	Vorwort.....	5
2	Intention und Aufbau	8
3	Zusammenfassung	9
II	Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit im Quartier	12
1	Ausgangslage und Handlungsbedarf.....	14
1.1	Gesetzlicher Auftrag	14
1.2	Komplexe Hilfe- und Versorgungslandschaft	15
1.3	Neuorganisation im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt	17
1.4	Resümee	18
2	Daraus resultierende Ziele	18
2.1	Mehr Teilhabe	20
2.2	Mehr Prävention	21
2.3	Mehr Ko-Produktion	22
2.4	Mehr Ressourcenorientierung, mehr Nachbarschaft	23
3	Zielgruppen.....	24
4	Definitionen	25
5	Das Fachkonzept der Sozialraumorientierung – Grundlagen sozialraumorientierten Handelns in der Quartierssozialarbeit	28
6	Arbeitsstruktur zur Umsetzung – methodisches Vorgehen	30
6.1	Zusammenlegung der sozialarbeiterischen Hilfen für die Zielgruppen Seniorinnen und Senioren und Menschen mit Behinderungen	32
6.2	Schulungen.....	32
6.3	Projektstruktur.....	32
6.4	Schwerpunktbildung in der Quartierssozialarbeit in Einzelfallhilfe und Ressourcenarbeit	35
6.5	Zeitstrahl von 2016 bis jetzt	38
III	Die Quartierssozialarbeit stellt sich vor.....	42
1	Vorstellung der Teams der fünf Regionen	44
2	Arbeitsinhalte	49
2.1	Fallspezifische Arbeit	49
2.1.1	Präventive Beratungen und Hausbesuche.....	50
2.1.2	Interventionen bei Gewalt in Beziehungen	52
2.1.3	Einzelfallhilfen	54
2.1.4	Bedarfsfeststellungen.....	56
2.1.5	Spenden	57
2.2	Fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit im gesamten Stadtgebiet	58
2.2.1	Kooperationen, Netzwerke und Koproduktion	60
2.2.1.1	Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung.....	60

4 | Inhalt

2.2.1.2	Stadtteile-Teams, Runde Tische, Stadtteilkonferenzen.....	62
2.2.1.3	Projekt „Pflege stationär – Weiterdenken!“	65
2.2.1.4	Begegnungs- und Servicezentren	67
2.2.2	Mehr Präsenz im Stadtteil – Quartierssprechstunde.....	68
2.2.3	Öffentlichkeitsarbeit	70
2.2.4	Aufbau von Präventions- und Beratungsketten.....	71
2.3	Modulbaukasten – Fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit in den Regionen	73
2.3.1	Region Ost.....	73
2.3.1.1	Sozialraum-Fonds	74
2.3.1.2	Einkaufsdienst.....	76
2.3.1.3	„Heeper helfen Heepern“	78
2.3.2	Region Süd	81
2.3.2.1	Tauschmarkt	82
2.3.2.2	„Beratungsallianz“	84
2.3.2.3	Marktbussennestadt	86
2.3.3	Region Nord-West	88
2.3.3.1	Quartiersgespräch „Jöllenbeck wird älter“.....	90
2.3.3.2	Neue Netzwerke, Präsenz im Stadtteil und Öffentlichkeitsarbeit in Jöllenbeck...	92
2.4	Module und Maßnahmen in Planung	94
2.5	Verknüpfung der Einzelfallhilfe mit der fallübergreifenden Arbeit	98
3	Qualitätssicherung und Controlling	99
3.1	Ausbildung.....	99
3.2	Fortbildung	101
3.3	Fallkonferenz.....	102
3.4	Kollegiale Beratung	104
3.5	Auf dem Weg zur e-Akte – AKDNsozial	105
3.6	Prozessabhängige und prozessunabhängige Kontrolle	106
3.7	Ressourcenerhebung.....	107
4	Resümee und Ausblick.....	108
IV	Anhang.....	112
1	Fallbeispiele der Einzelfallhilfe	114
2	Auszug Bielefelder Interventionsprojekt „Gewalt in Beziehungen“	120
3	Netzwerkerklärung.....	121
4	Formblatt Fallkonferenz	123
5	Leistungsabsprache.....	124
6	Anschreiben Präventiver Hausbesuch/Präventive Beratung	126
7	Notizen.....	127
8	Literatur	128

1 Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

die Begriffe „Sozialraum“ und „Quartier“ sind zurzeit in aller Munde und werden fast inflationär genutzt. Auch der Begriff der „Sozialraumorientierung“ ist ein schillernder Terminus, der – obwohl wissenschaftlich etabliert – keineswegs einheitlich verwendet wird. Es gibt de facto keine allgemeingültigen Definitionen für diese Begriffe.



Für das Sozialdezernat der Stadt Bielefeld bedeutet Sozialraumorientierung mehr als die Reduktion auf örtliche Zuständigkeiten. Es ist eine ganzheitliche Strategie, bei der es im Kern darum geht, die Lebensbedingungen der Menschen in einem Quartier zu verbessern. Sie setzt an den Stärken der Quartiere und der Menschen an. Diese Ressourcen werden gesucht, aktiviert, vernetzt und zugänglich gemacht. Vielerorts in Bielefeld wird dieses Prinzip schon umgesetzt.

Für die Quartierssozialarbeit bedeutet Sozialraumorientierung ein Arbeitsprinzip, bei der es über die herkömmlichen Einzelfallhilfen hinaus darum geht, das Umfeld stärker miteinzubeziehen.

Ab 2017 wurde daher die Soziale Arbeit in der Abteilung Senioren und Menschen mit Behinderung konsequent an den Prinzipien der Sozialraumorientierung ausgerichtet. Dabei war es uns wichtig, kein neues Projekt zu initiieren, das solitär neben anderen steht, sondern uns mit anderen Akteuren und Projekten zu vernetzen und uns gegenseitig mit unserem Wissen über die Quartiere zu unterstützen.

Warum sahen wir Handlungsbedarf? Und welchen?

Ganz ohne Zweifel: In manchen Stadtteilen kumulieren die sozialen Herausforderungen unserer Stadt. Das sind u.a. steigende Armutsrisiken überwiegend bei Langzeitarbeitslosen und in der Gruppe älterer und erwerbsgeminderter Menschen, die zunehmende Alterung der Gesellschaft mit einer stetig steigenden Zahl von pflegebedürftigen Menschen und verstärkte Vereinsamungstendenzen.

Ausgangslage

Der Handlungsdruck ist hoch und gleichzeitig sind Handlungsspielräume durch die Haushaltslage begrenzt. Bielefeld verfügt aber über eine leistungsstarke, vielfältige Hilfe- und Versorgungslandschaft, eine aktive Zivilgesellschaft sowie eine innovationsfähige Verwaltung. Das heißt, gemeinsam können präventive Ansätze in den Fokus genommen und vorhandene Ressourcen noch besser gebündelt werden.

Ausgangslage der Quartierssozialarbeit

In diesem Kontext arbeitete die Quartierssozialarbeit bisher überwiegend einzelfallbezogen. Dabei kennen die Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter „ihre“ Quartiere sehr gut. Sie haben Zugang zu Menschen, die nur schwer erreichbar und im Hilfesystem häufig noch gar nicht angekommen sind.

Alleinstellungsmerkmal

Als Lotsen in der komplexen Hilfe- und Versorgungslandschaft ist es seit jeher ihre Aufgabe, durch soziale Notlagen gefährdete Menschen den Weg in diese Helfelandschaft zu ebnen und sie auf die Inanspruchnahme von Unterstützungen der freien Träger, des Quartieres sowie Transferleistungen vorzubereiten.

Vier Leitziele

Vor dieser Ausgangslage kristallisierten sich vier Leitziele heraus:

- Mehr Teilhabe
- Mehr Prävention
- Mehr Koproduktion
- Mehr Nachbarschaft

Was bedeutet dann Sozialraumorientierung für uns konkret?

Grundsätze der Sozialraumorientierung

Angewandte Sozialraumorientierung in der Quartierssozialarbeit wird sichtbar, wenn folgende Grundsätze verinnerlicht und umgesetzt werden:

Ressourcenorientierung

1. Sozialraumorientierung heißt, an den Bedürfnissen, Möglichkeiten und Ressourcen der Bürgerinnen und Bürger sowie ihrer Lebenswelt anzusetzen und mit den Stärken jeder/jedes Einzelnen zu arbeiten.

Frühwarnsysteme

2. Sozialraumorientierung heißt, präventiv zu arbeiten und Frühwarnsysteme zu entwickeln.

Vom Fall zum Feld

3. Sozialraumorientierung heißt, einzelfallbezogen, fallübergreifend und fallunspezifisch zu arbeiten.

Netzwerke und Koproduktionen

4. Sozialraumorientierung heißt, vorhandene Ressourcen in den Sozialräumen zu vernetzen. Sozialräume werden „vor dem sozialhilferechtlichen Fall“ zum gemeinsamen Planungs- und Gestaltungsraum – von Bürgerinnen und Bürgern, freien Trägern, Politik und Verwaltung.

Wie dies geschehen kann, dafür gibt es keine fertigen Lösungen. Das ist in Heepen anders als in Sennestadt und in Jöllenbeck anders als in Stieghorst. Sozialraumorientierung ist vielmehr ein gemeinsamer Lern- und Entwicklungsprozess.

Dieser dient in der Quartierssozialarbeit nicht dazu, die Einzelfallhilfe zu vernachlässigen. Sondern das Sozialamt und seine Quartierssozialarbeit nehmen neben der Klärung individueller Hilfebedarfe auch die sozialen Milieus in den Blick, aus denen diese individuellen Hilfebedarfe erwachsen. Ein solcher Paradigmenwechsel verlangte und verlangt von den Mitarbeitenden ein hohes Maß an Engagement, Veränderungs- und Entwicklungsbereitschaft.

Warum dieses Handbuch?

Das vorliegende Handbuch hat das Ziel, die bisher erarbeitete Umsetzung der Sozialraumorientierung deutlich zu machen und die verschiedenen Aufgaben, Angebote und Projekte in einem einheitlichen und transparenten Gesamtkonzept zusammenzufassen. Diese Transparenz ist Grundvoraussetzung sowohl für eine gelingende interne Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Fachkräften, als auch für Kooperationen mit freien Trägern.

**Transparentes
Vorgehen**

Denn Sozialraumorientierung ist eine gemeinsame Aufgabe!

Das Handbuch soll dazu dienen, die operative Umsetzung der genannten Grundsätze systematisiert und verbindlich festzuschreiben und eine einheitliche Qualität dieser Arbeit sicherzustellen.

**Festlegung von
Fachstandards**

Das Handbuch soll also

- die politischen Vertreterinnen und Vertreter
- Mitarbeitende der freien Träger
- Fachkräfte aus anderen Abteilungen über die Arbeit der städtischen Quartierssozialarbeit informieren und
- insbesondere auch „neuen“ Quartierssozialarbeiterinnen und -arbeitern den Einstieg erleichtern.

Die Umsetzung ist entsprechend den Veränderungen der sozialen Lebenswelten weiterzuentwickeln. Fortschritte in diesem Prozess sind ständig zu überprüfen. Daher ist dieses Handbuch nicht in dem Sinne „fertig“, sondern selbst ein Schritt auf dem langen Weg hin zur sozialräumlichen Arbeitsweise. Es wird stetig ergänzt, angepasst und fortgeschrieben werden.

Ihre Hinweise und Erfahrungen sind hier ausdrücklich erwünscht!

Liebe Leserinnen und Leser,

das Handbuch ermöglicht es Ihnen, die Abläufe der sozialräumlichen Quartierssozialarbeit Schritt für Schritt nachzuvollziehen oder auch nur einzelne Aspekte nachzulesen. Letztlich stellt es einen Ist-Stand unserer derzeitigen Arbeitsweise dar und dient dazu, Ihnen unsere Arbeit zu präsentieren.

Ich freue mich über Ihr Interesse an der Arbeit der städtischen Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter und wünsche uns für die Zukunft viele gelungene „Koproduktionen“ in den Quartieren für und mit den Menschen in Bielefeld.

Ihr



Ingo Nürnberger

2 Intention und Aufbau

Das vorliegende Handbuch wurde von Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern, Leitungskräften und der Abteilung für Fachstandards gemeinschaftlich geschrieben. Es soll dazu dienen, die Umsetzung der Sozialraumorientierung (SRO) in der Quartierssozialarbeit zu beschreiben.

Das Handbuch bildet gleichermaßen die fallspezifische Arbeit mit ihren verschiedenen Aufgabenbereichen als auch die fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit mit ihren sozialraumorientierten Strukturen und Handlungen ab.

Fallspezifische Arbeit Die fallspezifische Arbeit wird mit ihren verschiedenen Facetten von der präventiven Beratung über die Einzelfallhilfe bis hin zum Komplexfall mit umfassender Bedarfsfeststellung dargestellt.

Fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit Um die fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit zu veranschaulichen, werden Praxisbeispiele in einem Modulbaukasten aufgeführt. Diese sind ausdrücklich exemplarisch, ihre Anwendbarkeit auf andere Regionen nicht zwingend möglich, sondern im Einzelfall zu prüfen.

Vier Bereiche Das Handbuch gliedert sich in vier Bereiche:
Teil I: Einleitung
Teil II: Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit im Quartier
Teil III: Die Quartierssozialarbeit stellt sich vor
Teil IV: Anhang

Teil II dient der Einführung in das Thema, beschreibt die Ausgangslage und den daraus folgenden Handlungsbedarf, benennt die Leitziele und erläutert die Grundlagen des sozialraumorientierten Handelns der Quartierssozialarbeit. Abschließend wird die strukturelle Umsetzung dargestellt.

Teil III stellt praxisorientiert die Einzelfallhilfen und die sozialraumorientierten Projekte (sogenannte Module) vor und erklärt die Verknüpfung von Einzelfallhilfe und sozialraumorientierter Stadtteilarbeit.

Die Module sind wie folgt aufgebaut:

Aufbau der Module

- Kurzbeschreibung
- Anlass und Ziel
- Zielgruppe
- Raumbezug
- beteiligte Akteure
- Verfasserin/Verfasser
- Arbeits- und Kommunikationsstruktur
- Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung
- zeitlicher Ablauf
- Schwerpunkt der Leitziele
- Umsetzungsprozess und Ergebnisse
- Verantwortlichkeit
- Nachhaltigkeit/Kontinuität
- Stolpersteine
- Merkmale der Übertragbarkeit

In Teil IV werden exemplarisch Fallbeispiele geschildert. Außerdem werden Dokumente aus der praktischen Arbeit der Quartierssozialarbeit (u.a. Anschreiben an Bürgerinnen und Bürger, Leistungsabsprache und Netzwerkerklärung) zur Veranschaulichung der Arbeit vorgestellt.

So sollen die Leserinnen und Leser einen bestmöglichen Einblick in das komplexe Tätigkeitsfeld der Quartierssozialarbeit erhalten.

3 Zusammenfassung

Verfasserin: Silke Aron

Sozialraumorientierung ist die bedeutendste Reformstrategie der Sozialen Arbeit der vergangenen Jahrzehnte und war in den letzten Jahren der bestimmende sozialarbeiterische Diskurs. Es beschreibt eine konzeptionelle Ausrichtung Sozialer Arbeit, bei der es über die herkömmlichen Einzelfallhilfen hinaus darum geht, Lebenswelten zu gestalten und Verhältnisse zu schaffen, die es Menschen ermöglichen, in schwierigen Lebenslagen besser zurechtzukommen. Vier Gründe sprachen in 2016 dafür, das Fachkonzept der Sozialraumorientierung auch in der städtischen Quartierssozialarbeit einzuführen, nämlich:

- die Stärken und Ressourcen der Menschen und ihrer Quartiere mehr in den Blick zu nehmen,
- verstärkt präventiv zu arbeiten,
- fallübergreifend und fallunspezifisch zu arbeiten, weil Fallarbeit alleine keine strukturellen sozialen Probleme löst und
- belastbare Kooperations- und Verbundstrukturen „vor dem Fall“ aufzubauen und zu pflegen.

Vier gute Gründe für das Fachkonzept der Sozialraumorientierung

In der Praxis waren mit der konsequenten Umsetzung grundlegende Neujustierungen in der Quartierssozialarbeit verbunden. Es galt, vorhandene Kompetenzen in der Einzelfallarbeit und gutes langjähriges Erfahrungswissen über die Quartiere mit dem Fachkonzept in Einklang zu bringen. Dafür mussten die methodischen Kompetenzen von allen Sozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern – also das fachliche Handwerkszeug – ebenso weiterentwickelt werden wie die organisatorischen Verfahrensabläufe.

Methodentraining und veränderte organisatorische Verfahrensabläufe

Das waren u.a.:

- die Zusammenlegung der sozialarbeiterischen Hilfen für die Zielgruppen Seniorinnen und Senioren sowie Menschen mit Behinderungen,
- die Einführung von Steuerungsprozessen mit Zielen, Maßnahmen und veränderten Controllingverfahren,
- neue Kooperationsformen und Arbeitsstrukturen und letztlich
- auch die Erweiterung der Zielgruppen, also eine neue Falldefinition.

Neue Steuerung und Netzwerke

Entscheidend war und bleibt aber die mit diesem Change-Prozess angestoßene Weiterentwicklung der sozialarbeiterischen Grundhaltung, die zu einem veränderten Selbstverständnis der Quartierssozialarbeit führte.

Verändertes Selbstverständnis

Von der traditionellen Rolle der Fürsorge und ab den 90er Jahren der Beratung und Vermittlung von Dienstleistungen im Einzelfall galt es nun, sich als Motor einer inklusiven Quartiersgestaltung im Sinne der Menschen vor Ort zu verstehen.

Inklusionsvermittlerin/ -vermittler

Wer aus Einzelfällen Rückschlüsse auf die soziale Infrastruktur in Bielefeld zieht, wem es gelingt, aus diesen Rückschlüssen in Kooperation mit anderen Akteuren teilhabeorientierte Angebote aus dem Sozialraum zu generieren und wer dabei den Status der Adressaten als gestaltende Bürgerinnen und Bürger wahr, der bzw. die ist in der neuen Rolle angekommen (*Rollenmodell der Quartierssozialarbeit* Teil III, Punkt 4).

Zu den häufigsten Missverständnissen bei der Einführung der Sozialraumorientierung gehörte die Vorstellung, dass die sozialraumorientierte Herangehensweise zusätzlich zur Fallarbeit geleistet werden soll. Stattdessen sind zukünftig bewährte Arbeitsweisen und Kooperationsstrukturen zu verstärken und erworbene Methodenkenntnisse zu erweitern, die die Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter unterstützen, den „Fall im Feld“ zu bearbeiten. Das bedeutet, Lösungen nicht nur in professionellen Hilfen und den Ressourcen der Person zu suchen, sondern verstärkt auch auf die Ressourcen des Sozialraums zurückzugreifen:

Denn nur gute Fallarbeit führt zum Feld – und umgekehrt.

Es handelte sich also um einen Prozess, der Methoden, Haltungen, Verfahren und anderes mehr veränderte. Nach diversen Schulungen, Workshops und dem Schaffen von weiteren strukturellen Voraussetzungen (Finden von Kooperationspartnern, Bilden von Stadtteileteams etc.) sind seitdem in der Praxis des sozialräumlichen Umbaus eine Fülle innovativer Ideen und Projekte entwickelt worden:

- Highlights**
- **Neue Beratungsketten** ermöglichen eine integrierte Versorgung, weil interne und externe Angebote enger miteinander verzahnt wurden. Das bedeutet, dass nicht Ratsuchende die nächste passende Stelle finden müssen, sondern – wenn gewünscht – werden sie verbindlich von den Profis übergeleitet. Strukturierte Absprachen und konkrete Vereinbarungen im Sozialamt und zwischen Sozialamt und freien Trägern ermöglichen sog. „warme“ Übergeben – und das ist mehr als das Aushändigen eines Flyers (Teil III, Punkt 2.2.4 Aufbau von Präventions- und Beratungsketten).
 - Die Quartierssozialarbeit ist **präsender im Quartier**. Es gibt mehr Sprechzeiten vor Ort (mittlerweile 8, Stand November 2019) und vor allem mehr abgestimmte Sprechzeiten – intern und mit der freien Wohlfahrtspflege. Das Wissen voneinander (wer macht was, wann und wo) ist erweitert worden (Teil III, Punkt 2.2.2).
 - **Frühwarnsysteme** wie z. B. präventive Hausbesuche und Beratungen konnten qualitativ und quantitativ ausgeweitet werden (Teil III, Punkt 2.1.1).
 - Durch Methoden wie z. B. das *Café auf halber Treppe* soll zukünftig (noch) **mehr Nachbarschaft** initiiert werden (Teil III, Punkt 2.4). Ob es gelingt, Hausnachbarinnen und -nachbarn dadurch in Kontakt zu bringen? Wir sind gespannt.
 - **Nachhaltige sozialraumorientierte Projekte**, z. B. Einkaufsdienste für Seniorinnen und Senioren und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen entstehen in unterschiedlichen Quartieren. Sie werden in Inhalt und Ausgestaltung unterschiedlich entwickelt (vgl. Marktbus in Sennestadt in Teil III, Punkt 2.3.2.3 oder Fahrdienst zur Hauptgeschäftsstraße in Brackwede). Bei beiden steht das Einkaufserlebnis und damit der Teilhabegedanke im Vordergrund.

Das Wissen, wie machen es die anderen, hilft dabei, Ideen weiterzuentwickeln und ggf. anzupassen.

Konkrete Fallbeispiele verdeutlichen die Auswirkungen sozialräumlicher Quartierssozialarbeit:

- Frau M., Besucherin eines Service- und Begegnungszentrums der Freien Wohlfahrtspflege, wurde wegen Fragen zu einer hauswirtschaftlichen Hilfe an die zuständige Quartierssozialarbeiterin vermittelt, indem die Mitarbeiterin des Begegnungszentrums für Frau M. einen Termin bei der Quartierssozialarbeiterin vereinbart hat. Dort wurde sie umfassend zu möglichen Sozialleistungen beraten. Im Laufe des Gesprächs stellte sich heraus, dass sie einen Anspruch auf Wohngeld hat.
- Frau L., 74 Jahre, wurde im präventiven Hausbesuch vom zuständigen Quartierssozialarbeiter beraten. Schnell war klar, es lag kein sozialhilferechtlicher Hilfebedarf vor, aber im Gespräch wurde deutlich, dass sie sehr zurückgezogen lebt und sich oft einsam fühlt. Der Quartierssozialarbeiter stellte den Kontakt zur Initiative Nachbarschaft her. So wurde aus einer Klientin mit Vereinsamungstendenzen eine Ehrenamtliche, die in ihrer Nachbarschaft noch heute eine über 90-jährige alte Dame besucht.
- Diverse Informationsveranstaltungen in den Quartieren wurden seit der Umstrukturierung von freien Trägern und Quartierssozialarbeit geplant. In Heepen konnten sich Bürgerinnen und Bürger – bunt gemischt aus Klientinnen und Klienten der Quartierssozialarbeit und Besucherinnen und Besuchern des Begegnungszentrums – über soziale Angebote, Pflegeleistungen und Vorsorgemöglichkeiten informieren. Die hohe Nachfrage von über 50 Gästen zeigt die Dringlichkeit des Themas *Vorsorge* für die Bielefelder Bevölkerung. Öffentlichkeitsarbeit und Informationsveranstaltungen sind daher auch zukünftig für ganz Bielefeld sinnvoll und notwendig.
- Eine 80-jährige Dame, die am Rollator geht, kann durch den Marktbuss Sennestadt endlich wieder samstags den Markt besuchen. Die Autofahrt entwickelt sich zu einer munteren Plauderstunde.

Projekte bergen selbstverständlich auch die Möglichkeit des Nichterfolgs. So gelang es bei einigen Projekten wegen zu geringer Nachfrage nicht, diese dauerhaft zu implementieren.

Scheitern erlaubt

Das Controlling über die Web-Anwendung *AKDNsozial Fallmanagement* ermöglicht, die Erfolge einzelfallbezogen abzubilden. Das sind z.B. die Anbindung von Ratsuchenden an niedrigschwellige Angebote im Quartier oder die Verzögerung von professionellen Hilfen.

Auch in der Quartierssozialarbeit selbst ist bemerkbar: Mehr Bürgerinnen und Bürger wissen, dass es Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter als kommunale Ansprechpartner in den Quartieren gibt.

Eine sozialraumorientierte kommunale Quartierssozialarbeit bedeutet in und für Bielefeld keinen zu einem bestimmten Zeitpunkt abgeschlossenen Prozess. Lediglich der als Projekt angelegte Change-Prozess zur Einführung der Sozialraumorientierung ist Ende 2019 beendet. Vielmehr ist sozialraumorientierte Quartierssozialarbeit ein dynamisches, lernendes System, dessen Leitsätze, Module und Maßnahmen immer wieder überprüft und aktualisiert werden müssen.

VER
KOSTENLOS
UNABHÄNGIG
PRÄVENTIV



BI

Stadt Bielefeld
Quartierssozial

www.bielefeld.de

FRE
VERT
KOSTEN
UNA

Teil II

Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit im Quartier



1 Ausgangslage und Handlungsbedarf

Verfasserin: Silke Aron

Die damalige Ausgangslage in 2016 wurde durch drei wesentliche Entwicklungen geprägt:

- den gesetzlichen Auftrag,
- die komplexe Hilfe- und Versorgungslandschaft in Bielefeld und
- eine Neuorganisation im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt.

1.1 Gesetzlicher Auftrag

Der gesetzliche Auftrag für sozialräumlich ausgerichtete Handlungskonzepte findet sich an zahlreichen Stellen auf bundesgesetzlicher Ebene.

Grundgesetz	Schon das Grundgesetz benennt in Art. 28, Abs. 2 die soziale Daseinsfürsorge als kommunale Pflichtaufgabe. Darunter wird das Bereitstellen aller notwendiger Güter und Leistungen für ein sinnvolles menschliches Leben verstanden (vgl. Maurer 2011).
SGB I und SGB XII	Da es in der Praxis nicht nur um die Bereitstellung von Leistungen geht, finden sich in den Sozialgesetzbüchern (SGB I und SGB XII) konkretere Ausführungen. Zur Daseinsvorsorge gehören demnach sowohl die Aufklärung, Beratung und Auskunft (§§ 13, 14 und 15 SGB I) als auch die Beratung, Unterstützung und Aktivierung (§ 11 SGB XII). Das Sozialamt berät, unterstützt und aktiviert Bürgerinnen und Bürger dahingehend, sich selbst zur aktiven Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft zu verhelfen und wie sich aktive Teilnahme auch auf gesellschaftliches Engagement erstrecken kann (§ 11 SGB XII). Dabei soll die Unterstützung Leistungsberechtigte soweit wie möglich befähigen, unabhängig von Sozialhilfe zu leben; darauf haben auch die Leistungsberechtigten nach ihren Kräften hinzuarbeiten (§ 1 SGB XII).
Bundesteilhabegesetz und Pflegestärkungsgesetze	Impulse für die Kommune ergaben sich zudem aus den veränderten Gesetzeslagen wie den Pflegestärkungsgesetzen (PSG) und dem Bundesteilhabegesetz (BTHG). Gerade das BTHG mit seinem Grundsatz „ Weg von der Fürsorge hin zu mehr Teilhabe “ macht den Perspektivwechsel deutlich. So wurde im BTHG als neuer Begriff der „Sozialraum“ in das Sozialgesetzbuch IX aufgenommen: Leistungsberechtigte sind zu einer möglichst selbstbestimmten und eigenverantwortlichen Lebensführung im eigenen Wohnraum sowie in ihrem Sozialraum zu befähigen oder sie sind hierbei zu unterstützen (§ 76, Abs. 1, Satz 2 SGB IX).

Auch im 7. Altenbericht **„Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften“** wird betont, „dass den Kommunen als Lebensort für ein selbstbestimmtes Leben im Alter und als Akteure bei der Gestaltung des demografischen Wandels eine besondere Bedeutung zukommt“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2016, S. VII). Die Sachverständigenkommission gibt Handlungsempfehlungen, „wie es auf der lokalen Ebene durch den Aufbau von Strukturen, die Steuerung von Prozessen, die Vernetzung und verantwortungsbereiter Akteure gelingen kann, ein gutes Älterwerden zu ermöglichen“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2016, S. IV).

7. Altenbericht der Bundesregierung

Die Verantwortung für die Daseinsfürsorge, der Auftrag im BTHG, aber auch die mit dem PSG III und dem 7. Altenbericht eingeführte Stärkung der kommunalen Rolle waren Anlass, die Quartierssozialarbeit neu auszurichten.

Stärkung der kommunalen Rolle

Was heißt der Gesetzesauftrag konkret für die Quartierssozialarbeit?

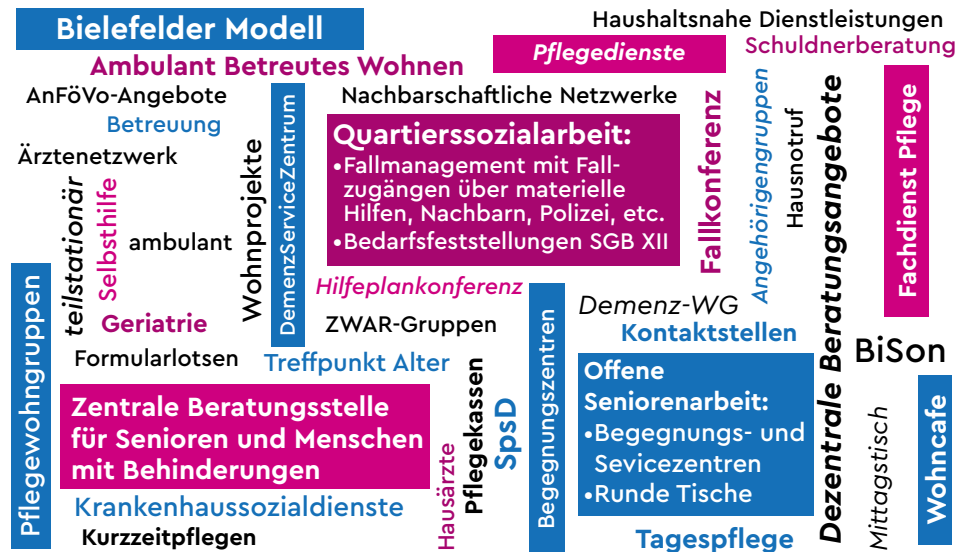
Der Gesetzesauftrag impliziert ein frühzeitiges, aktivierendes Handeln. Frühzeitige und aktivierende Hilfen basieren auf Freiwilligkeit und können nicht verordnet werden. Hier ist es Gestaltungsauftrag der Quartierssozialarbeit, präventive Beratungen und Hilfe zur Selbsthilfe kontinuierlich anzubieten und Zugangswege fortwährend zu ermöglichen und zu erweitern. Weil die Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter den direkten Kontakt zu den Menschen in „ihren“ Quartieren haben, können sie frühe Interventionsansätze planen und anbieten.

Neben der präventiven Beratung mischt sich die Quartierssozialarbeit zukünftig stärker in „ihre“ Quartiere ein und übernimmt eine Mitverantwortung zur Entwicklung der Sozialräume in Bielefeld. Sie beobachtet die Entwicklungen sozialer Problemlagen in den einzelnen Wohnquartieren und führt gemeinsam mit Kooperationspartnerinnen und -partnern vor Ort quartiersbezogene Projekte durch. Dabei initiiert sie vernetzende Stadtteilarbeit oder wirkt daran mit.

AGIEREN + AKTIVIEREN

1.2 Komplexe Hilfe- und Versorgungslandschaft

Die Hilfe- und Versorgungslandschaft in Bielefeld ist vielfältig und komplex. Es ist für Bürgerinnen und Bürger aber auch für Profis eine große Herausforderung, die vielen Angebote im Blick zu haben. Dem gelingenden Zusammenspiel der Angebote und Akteure kommt daher eine große Bedeutung zu, da nur so Versorgungslücken und -brüche vermieden werden können.



HELFEN + VERNETZEN

Was heißt das für die Quartierssozialarbeit?

Die Quartierssozialarbeit kann entscheidend dazu beitragen, dass dieses Zusammenspiel gelingt. Es war schon immer ihre Aufgabe, Menschen zu helfen, sich im Dschungel der verschiedenen Angebote und Sozialleistungen zurecht zu finden. Zudem gilt es, das Know-how der Quartierssozialarbeit für strukturelle Planungen zu nutzen.

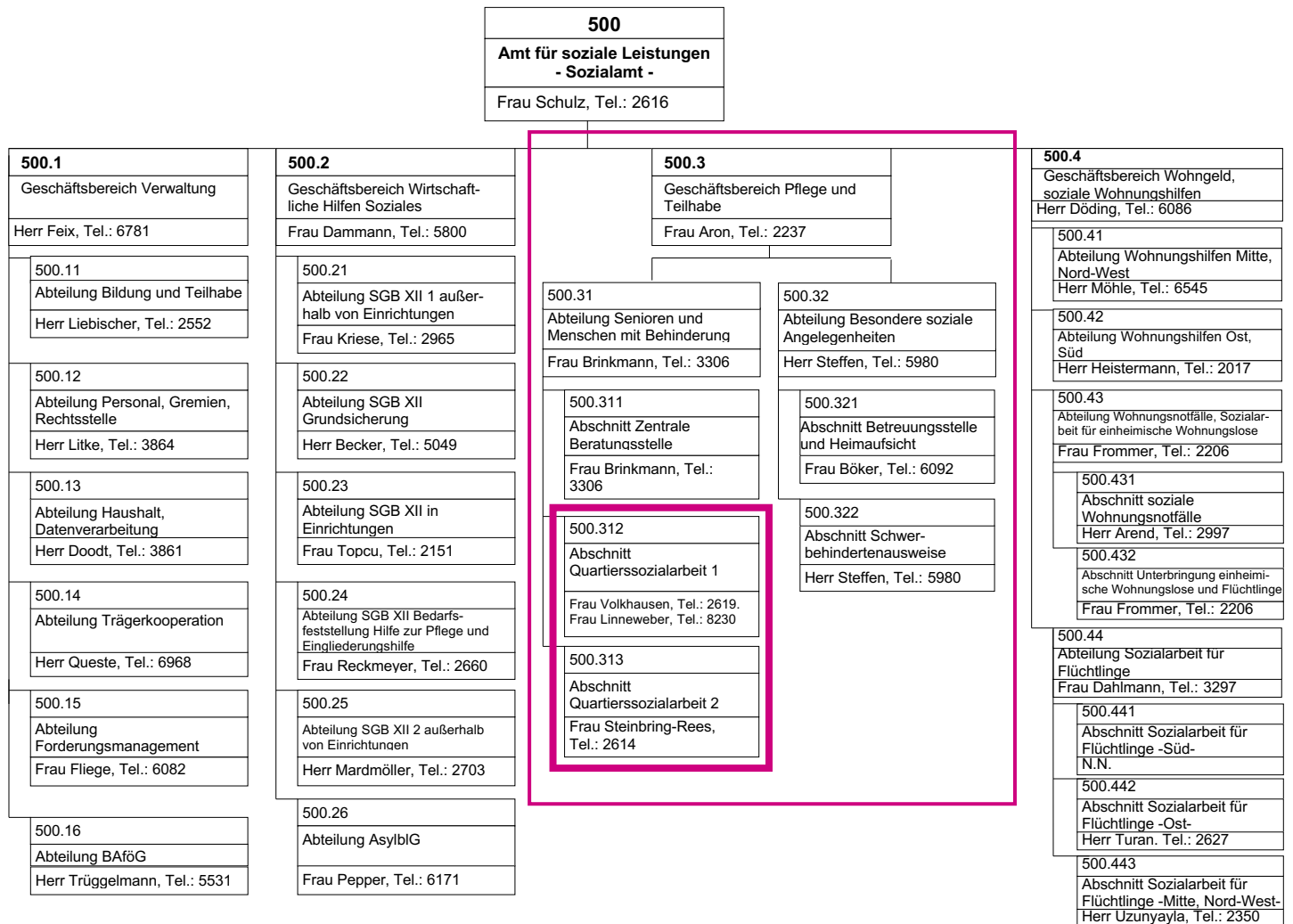
Der Perspektivsprung von Profis im sozialraumorientierten Konzept:



Quelle: Puls-Heckersdorf, 2016, S. 17.

1.3 Neuorganisation im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt

Im Zuge der Neustrukturierung des Sozialamtes zum 01.04.2016 wurden die Quartierssozialarbeit und die Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung zusammengelegt.



Grafik: Amt für soziale Leistungen – Sozialamt, September 2019

Was heißt das für die Quartierssozialarbeit?

Die Zusammenlegung der Bereiche ermöglichte neue Formen der Kooperation für die gemeinsame Zielgruppe der Senioren und Menschen mit Behinderungen. Diese Bündelung eröffnete die Möglichkeit, die Quartierssozialarbeit zu modifizieren und die Rolle der sozialarbeiterischen Hilfen im Sozialamt für diese Zielgruppen aktiver zu gestalten.

**STEUERN +
KOOPERIEREN**

1.4 Resümee

Das Problem unseres Systems – nicht nur in Bielefeld – ist:

Es wird gesetzlich verankert DAS finanziert, was eigentlich verhindert werden soll! Es soll verhindert werden, dass Menschen in Notsituationen kommen. Hilfen in Form von Geld- und Fachleistungen fließen aber häufig erst dann, wenn sich Menschen bereits in Notsituationen befinden. Vielfach setzt die Hilfe erst dann ein, wenn das Defizit attestiert ist (vgl. Hinte 2000, S. 930–942).

Genau hier gilt es anzusetzen:

Weg von der Defizitorientierung hin zu der Aufgabe, gemeinsame gute Lebensverhältnisse in den Quartieren zu schaffen, um Notlagen im Vorfeld zu verzögern bzw. zu verhindern – und das als Koproduktion gemeinsam mit freien Trägern, Bürgerinnen und Bürgern vor Ort und Quartierssozialarbeit.

2 Daraus resultierende Ziele

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, hat das Sozialdezernat die Neuausrichtung der Quartierssozialarbeit nach dem Fachkonzept der Sozialraumorientierung mit folgenden übergeordneten Leitzielen initiiert:

MEHR TEILHABE ● **Förderung der Teilhabe und Selbständigkeit aller Menschen mit dem Fokus auf armutsgefährdeten Menschen**
Insbesondere Menschen mit erschwerten Hilfesuchverhalten werden zur Eigeninitiative motiviert und unterstützt.

MEHR PRÄVENTION ● **Aufbau von Frühwarnsystemen**
Frühwarnsysteme, z. B. der Präventive Hausbesuch oder die Schaffung von „warmen“ Übergängen (Präventions- und Beratungsketten) zwischen den Versorgungsformen, stärken die Betroffenen und bewirken die Vermeidung oder Verzögerung weitergehender Hilfen.

MEHR KO-PRODUKTION ● **Aufbau und Verstetigung von Kooperationen**
Die Akteure im Stadtteil arbeiten zusammen und nutzen Synergieeffekte. Damit ist ausdrücklich nicht nur die Vernetzung der professionellen Akteure gemeint, sondern eine Ko-Produktion von Bewohnerinnen und Bewohner des Stadtteils, insbesondere auch den Adressaten von sozialer Arbeit, freien Trägern, Politik, Wohnungsbaugesellschaften und Verwaltung.

MEHR NACHBARSCHAFT ● **Initiierung und Verstetigung sozialer Netzwerke im Stadtteil**
Soziale Netzwerke und der Aufbau sorgender Gemeinschaften dienen der Zusammenarbeit und begünstigen die Eigenverantwortung, die Selbstorganisation und das bürgerschaftliche Engagement in den Quartieren.

4 Leitziele

Mehr Teilhabe

- Klient/innen befähigen, „ihr Leben“ zu leben
- Die „Unerreichbaren“ besser inkludieren
- Ressourcen der Klient/innen und des Quartiers aktivieren
- Teilhabefreundliche Sozialräume gestalten
- ...

Mehr Prävention

- frühzeitige Interventionen planen
- Klient/innen ermöglichen „solange wie möglich zuhause zu wohnen“
- „Brücken“ an Schnittstellen planen
- Zugänge zu präventiven Leistungen erleichtern
- ...

Mehr Ko-Produktion

- QSA + ZeB wachsen zusammen
- Kooperation AGW Bi + kommunale Sozialarbeit
- Gemeinsame Netzwerke bilden
- Gemeinsame Präventionsketten aufbauen
- ...

Mehr Nachbarschaft

- Nachbarschaftshilfe fördern
- „Bürger-Profi-Mix“ generieren
- für Bürger/innen mehr Identifikation mit „ihrem“ Quartier erreichen
- ...

Module Q1, Q2, Q3 + Qn

2.1 Mehr Teilhabe

Die Teilhabe aller Zielgruppen ist nicht nur in Politik und Verwaltung, sondern auch bei Bürgerinnen und Bürgern und in den Quartieren an bestimmte Bedingungen geknüpft. Welche Bedingung wie wirksam ist, hängt von der jeweiligen Gruppe ab. Alter, Geschlecht, Bildung, ethnische Zugehörigkeit, Art und Schwere der Beeinträchtigungen und viele andere Faktoren bedingen jeweils unterschiedliche Voraussetzungen für eine gelingende Teilhabe.

Das erste Leitziel bedeutet daher, die Ver-

besserung der Lebensbedingungen in den Quartieren durch eine stärkere Bewohner- und Sozialraumorientierung; und zwar mit dem besonderen Fokus auf schwer erreichbare Menschen. Sie sollen mehr Chancen haben, Teil dieser Gemeinschaft zu werden.



Exkurs zu „Schwer erreichbaren Menschen“:

Häufig sind das chronisch psychisch kranke Menschen mit einem umfassenden Hilfebedarf und einem damit einhergehenden eingeschränkten bis fehlenden Hilfesuchverhalten. Aber auch Menschen, die von Armut betroffen sind, leben aus Scham oft völlig isoliert. Insbesondere sie benötigen zur Bewältigung ihres Alltags ein niederschwelliges, ambulant aufsuchendes, flexibles und/oder Disziplin-übergreifendes Netz an Hilfe und Unterstützung, das aus dem Sozialraum der Menschen generiert wird.

Konkret für die Quartierssozialarbeit heißt das:

Verstärkt notwendig werden kooperative Ansätze, um diese Zielgruppen zu erreichen. Die Quartierssozialarbeit ist hierzu im Gespräch mit den Begegnungs- und Servicezentren als wesentlichem Bestandteil des Rahmenkonzeptes Seniorenarbeit (Begegnungszentren siehe unter <https://www.bi-s-on.de>). Gemeinsam sollen die Begegnungs- und Servicezentren als Treffpunkte im Quartier stärker als bisher auch für diese Zielgruppen etabliert werden (Teil III, Punkt 2.2.1.6).

Denn klar ist: je mehr Teilhabe wir im Quartier ermöglichen – je inklusiver, je barrierefreier wir den Sozialraum gestalten, desto weniger individuelle Leistungen müssen erbracht werden.

2.2 Mehr Prävention

„Prävention“ (lat. praevenire für „zuvorkommen, verhüten“) bedeutet dem Sinne nach, „die Entstehung von Problemen zu verhindern“ (Vobruba zit. nach Wohlgemuth 2009, S. 29). Der Begriff „Prävention“ wird häufig in der Medizin (Krankheitsvorbeugung) oder der Jugendhilfe („Frühe Hilfen“, „Präventionsketten“) verwendet. Präventionsarbeit im Quartier für ältere Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen unterstützt nicht nur Menschen, die z.B. aufgrund einer präventiven Beratung länger in ihrer Wohnung verbleiben können, sondern dient auch einem wirtschaftlicheren Mitteleinsatz. Denn stärkere Präventionsarbeit führt mittel- bis langfristig zu geringerem Aufwand bei den Einzelhilfen (Stichwort: wirkungsorientierte Steuerung). Zu differenzieren ist dabei zwischen

- primärer Prävention (= Verhinderung von Bedarfslagen) und
- sekundärer Prävention (= Verhinderung von Verschlechterungen von Bedarfslagen)

Vor allem für die sekundäre Prävention können Wirkungen plausibel dargestellt werden, währenddessen Wirkungen von primärer Prävention nur sehr schwer ermittelbar sind.

Das 2. Leitziel heißt daher, das Sicherungsnetz höher zu spannen, also mehr präventive Maßnahmen initiieren!



Genau hier gilt es, mit der Quartierssozialarbeit anzusetzen:

Weg vom „Warten auf den Fall“ hin zur Aufgabe, gute Lebensverhältnisse in den Quartieren zu schaffen – und das gemeinsam mit freien Trägern und Bürgerinnen und Bürgern vor Ort!

Das heißt vom „Fall“ zum „Feld“ zu denken und nicht zu warten, bis die Menschen eine Akte im Sozialamt haben. Dafür werden die Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter mehr „im Feld“ – also vor Ort – sein, um mit den Akteuren vor Ort Präventions- und Beratungsketten aufzubauen. Dabei geht es nicht in erster Linie darum, professionelle Hilfen einzusparen. Es geht nicht um vielfache Heimvermeidungen, sondern um viele lebens- und alltagsnahe kleine Wirkungen, z. B. wenn es gelingt, eine Hilfe zur Pflege um drei Monate zu verzögern, weil durch eine präventive Beratung die Betreuungsleistungen der Pflegeversicherung ausgeschöpft werden können. Oder wenn das Einkaufen nicht vom Pflegedienst, sondern von der Nachbarin übernommen wird.

Frühwarnsysteme aufbauen

Exkurs zu Präventionsketten:

Soziale Risikofaktoren und ihre Folgen erkennen, verhindern, erleichtern und begleiten

Der Kerngedanke von Frühwarnsystemen ist, auf eine Gefährdung nicht erst zu reagieren, wenn sie akut eingetreten ist, sondern bereits im Vorfeld anhand von Risiken und Warnsignalen das Entstehen einer Gefährdung zu erkennen, um das Eintreten einer Akutsituation zu verhindern oder negative Folgen zu mindern. Voraussetzungen für soziale Frühwarnsysteme sind daher

1. vulnerable Zielgruppen zu identifizieren,
2. Signale, Merkmale oder Risikofaktoren dieser Zielgruppen rechtzeitig zu erkennen (u.a. Alter, drohende Pflegebedürftigkeit, Behinderung, Vereinsamung und/oder Armut) und
3. präventive Strategien zu entwickeln, sodass vorhandene Hilfestrukturen zielgerichtet genutzt und Zugangs- und Wirksamkeitsbarrieren abgebaut werden können (erkennen – warnen – helfen).

Frühwarnsysteme sind keine neue, separate Säule neben gegebenen Strukturen, sondern führen vorhandene Ressourcen im lokalen Kontext produktiv zusammen – und das nicht nur von professionellen Diensten, sondern auch von Möglichkeiten des ehrenamtlichen Engagements und niedrigschwelliger Angebote im Quartier.

Vertiefend hierzu siehe Teil III, Punkt 2.2.3

2.3 Mehr Ko-Produktion

Definition von Ko-Produktion:

„Wirkungsorientierte Formen der Zusammenarbeit zwischen Verwaltung, Rat und Bürgerschaft, die darauf angelegt sind, die Fähigkeiten, Ressourcen und Stärken aller Beteiligten besser zu nutzen, um gemeinsam erwünschte Wirkungen oder Effizienzgewinne zu erzielen.“

Quelle: Governance International zit. nach Löffler, Timm-Arnold, Bovaird, Gregg, Van Ryzin 2015, S. 15

Bildung und Steuerung von Netzwerken aus Bürgerinnen und Bürgern, freien Trägern und Kommune

- Netzwerke aller Akteure im Stadtteil
- Nutzung von Synergieeffekten
- Im „Fall“ **und** bevor der Mensch zum „Fall“ wird!
- Themen- und bereichsübergreifender Blick auf die Quartiere

Das dritte und mit wichtigste Leitziel, weil sich daraus die Erfüllung der drei anderen Leitziele automatisch ergeben kann, heißt „Mehr Ko-Produktion“ – Ko-Produktionen von Bürgerinnen und Bürgern, freien Trägern, Politik und Verwaltung. In Anbetracht der Tatsache, dass bei allen die personellen und finanziellen Ressourcen knapp sind, kann es nur heißen: Verstärkt zusammen zu arbeiten, Synergien zu nutzen und Schnittstellen zu verbessern.

Konkret für die Quartierssozialarbeit heißt das:

In den Quartieren arbeitet sie mit freien Trägern, Wohnbaugesellschaften und anderen Akteuren in Stadtteile-Teams zusammen. Für einige Kooperationen wurden schriftliche Vereinbarungen erarbeitet und geschlossen. Ziel ist, dass durch eine enge und themenübergreifende Zusammenarbeit zwischen den Profis keine ratsuchende Bürgerin/kein ratsuchender Bürger „verloren geht“.

2.4 Mehr Ressourcenorientierung, mehr Nachbarschaft

Das vierte Leitziel bedeutet, eine defizitorientierte Sichtweise zu verlassen und verstärkt die Ressourcen in den Blick zu nehmen; denn jeder Mensch kann etwas. Selbst vermeintliche Schwächen können sich unter einem anderen Blickwinkel als Stärke darstellen.

Konkret für die Quartierssozialarbeit heißt das:

In der Fallarbeit ist nicht mehr die erste Frage im Hausbesuch: „Wobei braucht Frau X Unterstützung?“ oder „Welche Hilfe ist die richtige?“ sondern: „Was kann bei Frau X selbst angeregt werden? Wie kann das soziale Umfeld miteinbezogen werden? Welche Unterstützungsangebote im Sozialraum können genutzt werden?“ Erst danach stellt sich die Frage: „Wo ist noch professionelle Unterstützung notwendig?“

Von der Problembearbeitung hin zu mehr Ressourcenaktivierung

Ressourcen und Unterstützungsmöglichkeiten liegen aber nicht nur in den Menschen selber, sondern auch im Umfeld: im Quartier. Fast alle Menschen haben Nachbarn, Freunde, Bekannte oder Familienangehörige, die bereit sind, sie im Alltag zu unterstützen. Das können wertvolle Hilfen sein, die dazu führen, dass Menschen mit Unterstützungsbedarf mehr am Leben der Gesellschaft teilhaben können.

Konkret für die Quartierssozialarbeit heißt das:

Sie arbeitet verstärkt mit Nachbarn, Ehrenamtlichen, Freunden und Verwandten. Und bezieht Ressourcen aus dem Quartier stärker als bisher mit ein, z.B. den Einkaufsservice des Supermarktes, den Bringdienst der Apotheke, Kirchengemeinden, aber auch die Begegnungs- und Servicezentren der freien Träger.

Weg von der Defizitorientierung, hin zu mehr Nachbarschaft



3 Zielgruppen

Für wen? Im Rahmen der Neuausrichtung wurde die Falldefinition der Quartierssozialarbeit geändert. Die Zielgruppen wurden erweitert um die Menschen, die präventiv beraten werden (Teil III, 2.2.1).

Grundsätzlich richtet sich die Beratung und Begleitung an alle Menschen in Bielefeld über 18 Jahren, die einen (drohenden) Unterstützungsbedarf an Pflege und/oder Teilhabe haben.

Das können Menschen sein,

- die Information, Beratung und Unterstützung in alltagspraktischen Dingen benötigen
- die Informationen über ihr Quartier wünschen
- die Fragen zum Themenkomplex Alter, Pflege, Wohnen und Behinderung haben
- die sich engagieren wollen

und Menschen,

- die arm oder von Armut bedroht sind
- die vereinsamt sind
- die Schwierigkeiten haben, „ihr Leben“ zu führen

aber auch Menschen,

- die verwahrlost sind
- die hilfsbedürftig sind
- die pflegebedürftig und/oder behindert sind
- die eine psychosoziale Grundversorgung brauchen
- die in Bezug auf ihre Lebens- und Wohnsituation gefährdet sind
- die in unserer Gesellschaft „nicht mithalten können“.

In der Einzelfallarbeit mit komplexem Fallmanagement geht es häufig um Menschen mit unterschiedlichsten persönlichen Hintergründen oder verschiedenen kulturellen, ethnischen, religiösen Herkunft, die sich in sehr belasteten Lebenssituationen befinden.

Sie weisen oft chronifizierte psychiatrische Erkrankungen, Suchterkrankungen, körperliche oder geistige Beeinträchtigungen oder auch Demenzerkrankungen auf. Häufig ist ihnen eine adäquate Bewältigung ihres Alltags nicht oder nur eingeschränkt möglich, was sie an den Rand der Gesellschaft drängt und sie an der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft behindert. Den betroffenen Personen fehlt meistens ein soziales oder familiäres Netz und sie sind von Armut bedroht oder betroffen. Viele dieser Menschen sind häufig „nur“ im Sozialamt bekannt, weil sie Hilfen von freien Träger (noch) gar nicht annehmen können.

Die Vielzahl der oben genannten Zielgruppen zeigt die Komplexität der Aufgaben. Es gehört zum Selbstverständnis aller Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter, sich aller Anfragen oder Notsituationen anzunehmen, die an die Quartierssozialarbeit herangetragen werden. Ein „Ich bin nicht zuständig!“ gehört nicht zum Vokabular.

Für alle Bielefelderinnen und Bielefelder ab 18 Jahren außerhalb der Jugendhilfe

4 Definitionen

Begriffe wie Sozialraum, Quartier und Stadtbezirk sind in der Fachliteratur umfangreich beschrieben. Für die Quartierssozialarbeit der Stadt Bielefeld sind die im Folgenden dargestellten Definitionen handlungsleitend.

Es gibt nur wenige Begriffe, die in der Sozialen Arbeit einen ähnlichen Aufstieg erlebt haben wie der Begriff „Sozialraum“. Er ist in den letzten Jahren zum Leitbild von Sozialer Arbeit geworden (vgl. Schubert 2015, S. 343). Dennoch gibt es keine allgemeingültige Definition. Häufig werden die Begriffe „Sozialraum“, „Quartier“ und „Stadtteil“ synonym verwendet.

SOZIALRAUM

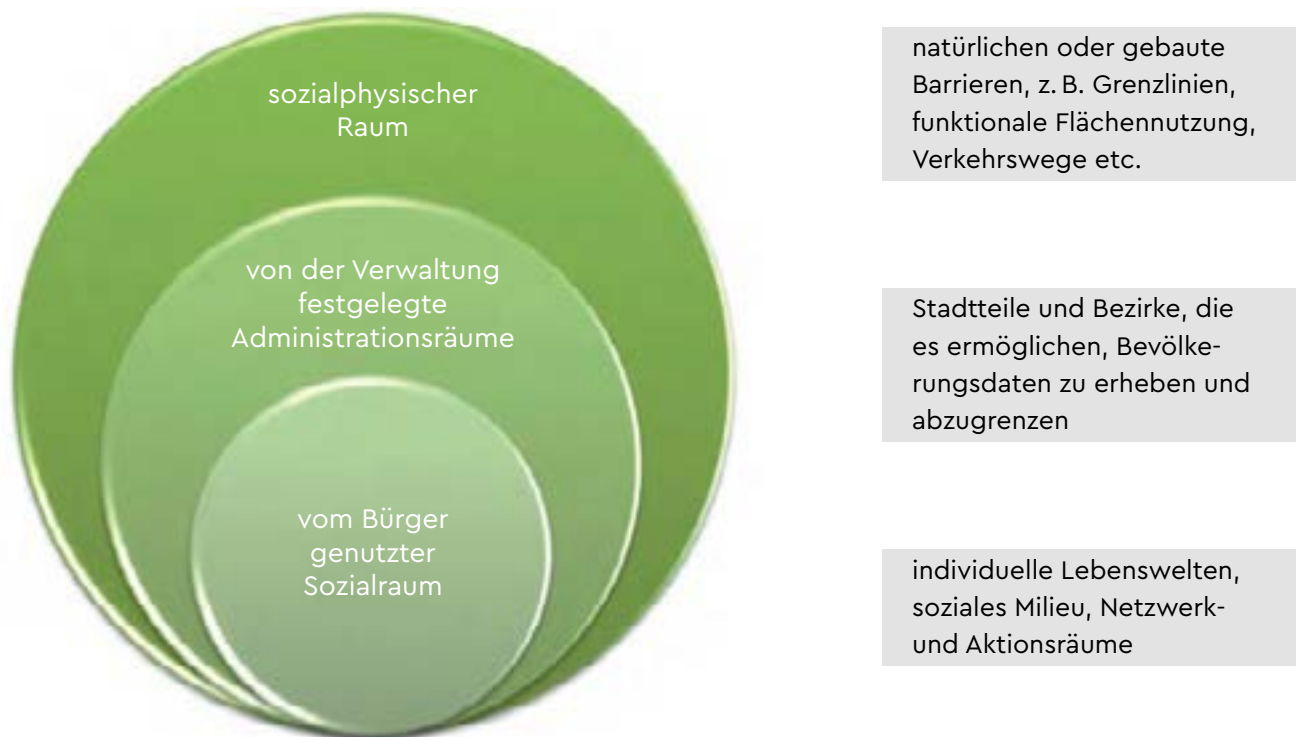
Zitat von Prof. Wolfgang Hinte (2012, S. 668) dazu:

„Der zentrale Fokus [der Sozialraumorientierung] ist ... der soziale Raum. ‚Sozialraum‘ wird hier im doppelten Sinne verstanden. Zum einen wird der Sozialraum definiert durch die Individuen selbst. Im Grunde gibt es so viele Sozialräume wie Individuen. Für eine allein stehende Rentnerin ohne verwandtschaftliche Bezugspersonen, die relativ isoliert lebt und wegen ihrer Gehbeschwerden von einem Einkaufsdienst versorgt wird, ist der Sozialraum vielleicht das Haus, in dem sie wohnt; für manche libanesischen oder türkischen Familie, die über einen größeren Stadtbezirk verteilt wohnt, ist dieser Bezirk der Sozialraum [...]. Je nach Alter, Lebensphase, Interessen usw. werden höchst individuell Sozialräume definiert. Dennoch gibt es Überlappungen, an denen sich zahlreiche individuelle Sozialräume überschneiden; es gibt, auch beeinflusst von Straßenführung, Bebauung, Infrastruktur usw., Verdichtungen von Einzeldefinitionen, die dann von einem Teil der Bevölkerung als ‚ihr‘ Sozialraum bezeichnet werden: Stadtteile, Straßen, Dörfer, Bezirke. Dort bilden sich sozialräumlich identifizierbare Interessen, Problemlagen und Ausdrucksformen von Alltagsstrukturen ab (vgl. Springer 1995). Zum anderen dient der Sozialraum als territoriale Steuerungsgröße, definiert von Institutionen, die dort Personal und Geldströme konzentrieren.“

Je nach Perspektive kann der Sozialraum

- ein von der Verwaltung vorgegebenes Gebiet (= statistischer Bezirk als Steuerungsgröße),
 - ein durch natürliche oder gebaute Barrieren wie Straßen oder Grenzlinien abgegrenzter Raum,
 - ein durch einen Organisations- bzw. Versorgungsauftrag der freien Träger definierter Bereich oder
 - ein nach subjektiven Kriterien emotional empfundener Zusammenhang (= Quartier, Nachbarschaft, Kiez, Veddel, ...)
- sein.

Daher schließen wir uns – wie im Handbuch „Moderne Sozialplanung“ des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen empfohlen – der Definition der Fachhochschule Köln an, die Sozialräume in verschiedene Typen einteilt:



Quelle: Reichwein et al., 2011, S. 39 zitiert die Fachhochschule Köln, 2002

Diese verschieden definierten und erlebten Sozialräume sind demnach nur in Teilen deckungsgleich.

Daraus folgt für die Quartierssozialarbeit:

Die Grenzen des Sozialraums sind fließend und werden von den jeweiligen Perspektiven und Bezügen der Menschen bestimmt. Da die Zuständigkeiten der Quartierssozialarbeit nach statistischen Bezirken erfolgt, ist es erforderlich, dass diese Grenzen durchlässig sind, um sinnvolle, den Lebenswelten entsprechende Kooperationen bilden zu können.

Unter Quartier verstehen wir einen kleinräumlichen Lebensraum innerhalb von Bielefeld, der in der Größe mit einem Dorf vergleichbar ist. Traditionell kennzeichnet das Quartier eine überdurchschnittlich hohe Interaktionsdichte informeller Aktivitäten (Familie-, Nachbarschafts- und Vereinsleben) und ein Zusammengehörigkeitsgefühl.

(vgl. Handbuch „Moderne Sozialplanung“ des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, S. 41)

QUARTIER

Das heutige Stadtgebiet Bielefelds ist in zehn Stadtbezirke aufgeteilt; diese entsprechen in etwa den früheren selbständigen Gemeinden, die im Zuge der Gebietsreformen von 1930 und der weitergehenden Reform, die zum 1. Januar 1973 in Kraft trat, nach Bielefeld eingemeindet wurden. Die zehn Stadtbezirke Brackwede, Dornberg, Gadderbaum, Heepen, Jöllenbeck, Mitte, Schildesche, Senne, Sennestadt und Stieghorst untergliedern sich in 72 statistische Bezirke (bis 2017 in 92).

STADTBEZIRKE und REGIONEN

Die Quartierssozialarbeit arbeitet mit räumlichem Bezug und teilt sich in fünf sogenannte sozialarbeiterische Regionen auf; diese Regionen (Süd, Ost, Nord-West, Mitte-West, Mitte-Ost) korrespondieren mit den oben beschriebenen Stadtbezirken.

Die Zusammensetzung der Stadtteile-Teams ergibt sich aus der neuen Organisationsstruktur der zusammengelegten Bereiche „Quartierssozialarbeit“ und „Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung“ sowie aus der Auswahl der vier Pilotquartiere (Teil II, Punkt 6.3). Freie Träger, die in den Pilotquartieren bereits Beratungs- und Begegnungsangebote vorhalten, sind in einem frühen Stadium der Neuausrichtung eingeladen worden, am Prozess der Neuausrichtung der Quartierssozialarbeit teilzunehmen und aktiv zur Entwicklung beizutragen.

STADTTEILE-TEAM

Zu Beginn des Prozesses setzen sich daher die Stadtteile-Teams zusammen aus

- einem oder mehreren Vertreterinnen und Vertretern der im Pilotquartier ausgewählten freien Träger
- der zuständigen Quartierssozialarbeiterin bzw. dem -sozialarbeiter und
- einer Mitarbeiterin der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung.

Im weiteren Verlauf ist vorgesehen, die Zusammensetzung der Stadtteile-Teams – wenn die Themen dies erfordern – zu erweitern, z. B. durch Wohnbau-gesellschaften, Bürgerinnen und Bürger etc.. In Heepen ist dies bereits erfolgt.

5 Das Fachkonzept der Sozialraumorientierung – Grundlagen sozialraumorientierten Handelns in der Quartierssozialarbeit in Bielefeld

Das Fachkonzept wurde in Anlehnung an die wissenschaftlichen Erkenntnisse von Prof. Wolfgang Hinte in der Quartierssozialarbeit eingeführt. Danach ist Sozialraumorientierung fünf Prinzipien verpflichtet (*Hinte, 2019, S. 19*).

- „Ausgangspunkt jeglicher Arbeit sind der Wille/die Interessen der leistungsberechtigten Menschen (in Abgrenzung zu Wünschen oder naiv [oder wissenschaftlich] definierten Bedarfen).
- Aktivierende Arbeit hat grundsätzlich Vorrang vor betreuender Tätigkeit [...]
- Bei der Gestaltung einer Hilfe spielen personale und sozialräumliche Ressourcen eine wesentliche Rolle [...].
- Aktivitäten sind immer zielgruppen- und bereichsübergreifend angelegt.
- Vernetzung und Integration der verschiedenen sozialen Dienste sind Grundlage für funktionierende Einzelhilfen [...].“

Auf dieser Grundlage wurden folgende Handlungsgrundsätze von den Leitungskräften der sozialarbeiterischen Hilfen im Sozialamt und dem Sozialdezernenten (= Steuerungsteam) in der zweiten Jahreshälfte 2016 abgestimmt. Sie wurden in Meilensteingesprächen erarbeitet und stellen den Rahmen des sozialraumorientierten Handelns der Quartierssozialarbeit dar.

Grundsätze Strukturelle Rahmenbedingungen schaffen:

- Sozialraumorientierung wird als neue Strategie eingeführt. Damit wird ein Change-Prozess angestoßen, der eine Personal- und Organisationsentwicklung darstellt, die auf drei Jahre angelegt ist.
- Mit der Einführung dieser Strategie werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult.
- Das praktische Handeln ist zukünftig durch drei Arbeitsmethoden bestimmt: Einzelfallarbeit, fallübergreifende Arbeit und fallunspezifische Arbeit.
- Die quartiersbezogene Zuständigkeit wird beibehalten und nach außen bekannter gemacht (*Stichwort: Öffentlichkeitsarbeit, Teil III, Punkt 2.2.3*).
- Die veränderte Arbeitsweise wird an Modellstandorten erprobt, das sind vier Pilot-Quartiere in Sennestadt, Heepen, Stieghorst und Jöllenbeck.
- Um ein nachhaltiges Handeln zu sichern, wird ein Controlling entwickelt, das den Grad des Erfolges misst.
- Die Umsetzung erfolgt stellenneutral. Vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltssituation ist die Implementierung der Sozialraumorientierung in der Quartierssozialarbeit ohne weitere Kosten zu verursachen zu realisieren.

Sozialarbeiterisches Handeln erweitern:

- Alle Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter kennen die Ressourcen und Potenziale „ihrer“ Quartiere, erfassen sie systematisch (wenn noch nicht erfolgt) und setzen sie verstärkt ein. **Ressourcenorientierung**
- Das bürgerschaftliche Engagement wird in enger Zusammenarbeit mit der Initiative Nachbarschaft der Stadt Bielefeld weiter ausgebaut.
- Die Quartierssozialarbeit ist präsenter im Sozialraum und steigert die Sprechzeiten (*Quartierssprechstunde, Teil III, Punkt 2.2.2*).
- Wichtig ist zukünftig neben der betreuend beratenden Tätigkeit die aktivierende Tätigkeit. Dabei agiert die Quartierssozialarbeit durch frühzeitige Interventionen (*Stichwort: Präventions- und Beratungsketten, Teil III, Punkt 2.2.4*). **Mehr Prävention**
- Der präventive Hausbesuch bzw. die präventive Beratung wird modifiziert (Erweiterung der Zielgruppe durch Multiplikatoren, veränderte Ansprache durch Ressourcenblick), *Beratung an verschiedenen Orten, Prüfung der Nachhaltigkeit, Teil III, Punkt 2.1.1*.
- Die Quartierssozialarbeit wird stärker mit anderen internen Abteilungen verknüpft, wie z. B. der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung oder der Abteilung der Grundsicherung (*Stichwort: Präventions- und Beratungsketten, Teil III, Punkt 2.2.4*). **Mehr Koproduktion**
- Die Quartierssozialarbeit kooperiert mit freien Trägern „vor dem Fall“ und „mischt“ sich in die Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen in den Quartieren ein.
- Wenn keine belastbaren Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen vorhanden sind, initiiert die Quartierssozialarbeit diese und pflegt sie (*Stichwort: Runde Tische, Teil III, Punkt 2.2.1.2*).
- Insbesondere die Zusammenarbeit mit den Begegnungs- und Servicezentren wird intensiviert (*Teil III, Punkt 2.2.1.4*).
- Ein regelmäßiger Austausch mit anderen Projekten wie „Pflege stationär – Weiterdenken!“ oder dem INSEK-Prozess wird angestrebt; denn diese Vernetzung schont personelle wie ideelle Ressourcen und hilft, Doppelstrukturen zu vermeiden.

Diese Grundsätze werden im vorliegenden Handbuch erläutert und konkretisiert.

6 Arbeitsstruktur zur Umsetzung – methodisches Vorgehen

Umsetzung der Sozialraumorientierung

Die Einführung der Sozialraumorientierung wurde Anfang 2016 aufgrund der in Punkt II.1 geschilderten Ausgangslage mit dem Sozialdezernenten und den beteiligten Leitungskräften beschlossen. Es folgten in der ersten Jahreshälfte 2016 erste Konzeptüberlegungen zu den Zielen, den Grundsätzen und der Strategie.



aus dem „Meilensteingespräch“ im Sozialdezernat im April 2016

Ab Mitte 2016 wurden alle Fachkräfte nach einer Kick-off-Veranstaltung in mehreren Schulungen, Workshops und Methodenwerkstätten mit dem Konzept vertraut gemacht und auf die Neuausrichtung vorbereitet.

Die operative Umsetzung wurde als dreijähriger Prozess von Anfang 2017 bis Ende 2019 geplant.

Definition von Erfolg

Das Fachkonzept der Sozialraumorientierung ist dann erfolgreich umgesetzt, wenn die Quartierssozialarbeit in ganz Bielefeld sozialraumorientiert sowohl im Einzelfall als auch fallübergreifend bzw. fallunspezifisch arbeitet. Etliche sozialraumorientierte Projekte werden bis Ende 2019 umgesetzt und neue Kooperationen entstanden sein. Der Umgang mit Zielen, Maßnahmen und Controlling-Werkzeugen hat sich im Alltag eingespielt. Erste wirkungsorientierte Erfolge sind sichtbar (z. B. Ressourcen aus dem Quartier eingesetzt, dadurch weitergehende Hilfen vermieden).

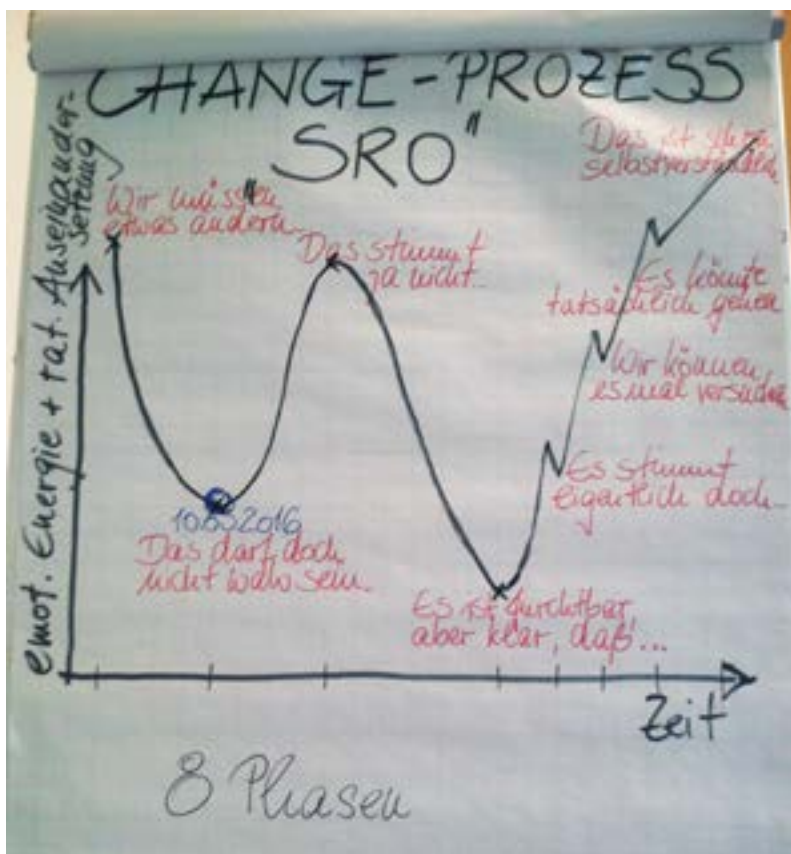
Verwaltungsintern betrachtet, stellt die Einführung des Fachkonzeptes der Sozialraumorientierung in der Quartierssozialarbeit eine Maßnahme der Personal- und Organisationsentwicklung dar. Das Steuerungsteam war sich einig, dass die konkrete Umsetzung der Sozialraumorientierung in den Stadtteilen partizipativ mit den Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern erarbeitet werden sollte; denn sie sind die Expertinnen und Experten für ihre Quartiere. Daher wurden „nur“ Leitziele und Handlungsgrundsätze festgelegt (Teil II, Punkt 2 und 5).

Maßnahme der Personal- und Organisationsentwicklung

Die inhaltliche Ausgestaltung erfolgte und erfolgt als prozesshafte Konzeptionsentwicklung mit allen Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern. Das diente dazu, die Motivation aller Beteiligten zu fördern, ihre Fähigkeiten durch Fortbildungen und Beratung weiter zu entwickeln und so eine möglichst hohe Identifikation mit dem geplanten Change-Prozess zu erreichen.

Dieser Bottom-up-Ansatz ist ein noch andauernder Aushandlungs- und Abstimmungsprozess, der sowohl auf Leitungsebene als auch bei den Praktikerinnen und Praktikern Disziplin, Kooperationswillen sowie eine große Bereitschaft zu Veränderungen und eine gehörige Portion Akzeptanz erfordert. Denn im Grunde ist Sozialraumorientierung nicht nur Methode, sondern es geht auch um die gemeinsame Erarbeitung einer Haltung.

Bottom-up-Ansatz



aus dem „Meilensteingespräch“ im Sozialdezernat am 10. März 2016

Die Umsetzung des neuen Arbeitskonzeptes erforderte strukturelle, organisatorische und inhaltliche Rahmenbedingungen, die zunächst zu schaffen waren.

6.1 Zusammenlegung der sozialarbeiterischen Hilfen für die Zielgruppen Seniorinnen und Senioren und Menschen mit Behinderungen

Die Neuorganisation im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt zum 01. 04. 2016 ermöglichte die Fusion der Quartierssozialarbeit und der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung zur Abteilung „Senioren und Menschen mit Behinderung“. Aus fachlich-inhaltlicher Sicht bietet diese Zusammenlegung die Möglichkeit, Präventions- und Beratungsketten in und zwischen den Arbeitsbereichen aufzubauen (*Stichwort „Keine Bürgerin, kein Bürger geht verloren“*).

6.2 Schulungen

Die fachliche Begleitung erfolgte anfänglich durch Bildung & Beratung Bethel, später durch die Fachhochschule Bielefeld, Fachbereich Sozialwesen. In einer eintägigen Auftaktveranstaltung mit allen Mitarbeitenden der Abteilung und anschließenden Workshops und Methodenwerkstätten in Kleingruppen wurden alle Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter geschult:

- Workshop 1: Sozialraumorientierte Fallkonstruktion und Fallarbeit
- Workshop 2: Präventiver Hausbesuch
- Workshop 3: Die Arbeit mit dem Willen
- Workshop 4: Netzwerken
- Methodenwerkstatt 1: Ressourcenarbeit
- Methodenwerkstatt 2: Arbeiten in und mit Nachbarschaften

Die Zusammenarbeit zwischen Fachhochschule und Quartierssozialarbeit wird auch zurzeit weiter fortgeführt. In regelmäßigen Abständen absolvieren Studierende ihr sogenanntes „P2-Praktikum“ in der Quartierssozialarbeit (*Teil III, Punkt 3.1.*). Mitarbeitende der Quartierssozialarbeit nehmen gelegentlich an deren FH-Seminaren teil. Dadurch ist ein ständiger Wissenstransfer zwischen Theorie und Praxis gewährleistet.

6.3 Projektstruktur

Um den inhaltlichen und organisatorischen Aufgaben entsprechend gewachsen zu sein, wurde ab Mitte 2016 ein Prozess gestartet. Dieser hat eine Projektstruktur mit folgenden Bausteinen:

● **Interne Kick-Off-Veranstaltung am 04.05.2016**

Die Kick-off-Veranstaltung wurde mit allen internen Stakeholdern durchgeführt. Das waren der Sozialdezernent, die beteiligten Leitungskräfte (Amtsleiterin, Geschäftsbereichsleiterin, Abteilungsleiterin und Abschnittsleiterinnen), alle Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter, die Fachberaterinnen der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung, das Büro für integrierte Sozialplanung und Prävention und der

Personalrat sowie der externen Trainerin und Expertin für Sozialraumorientierung von Bildung & Beratung Bethel.

- **Interne Schulungen, Workshops und Methodenwerkstätten mit allen Beteiligten bis Ende 2016**

Darauf folgten in den kommenden Monaten Schulungen, Workshops und Methodenwerkstätten, um das Fachkonzept der Sozialraumorientierung in der praktischen Arbeit anwenden zu können.

- **Start der internen AG Sozialraum im Juli 2016**

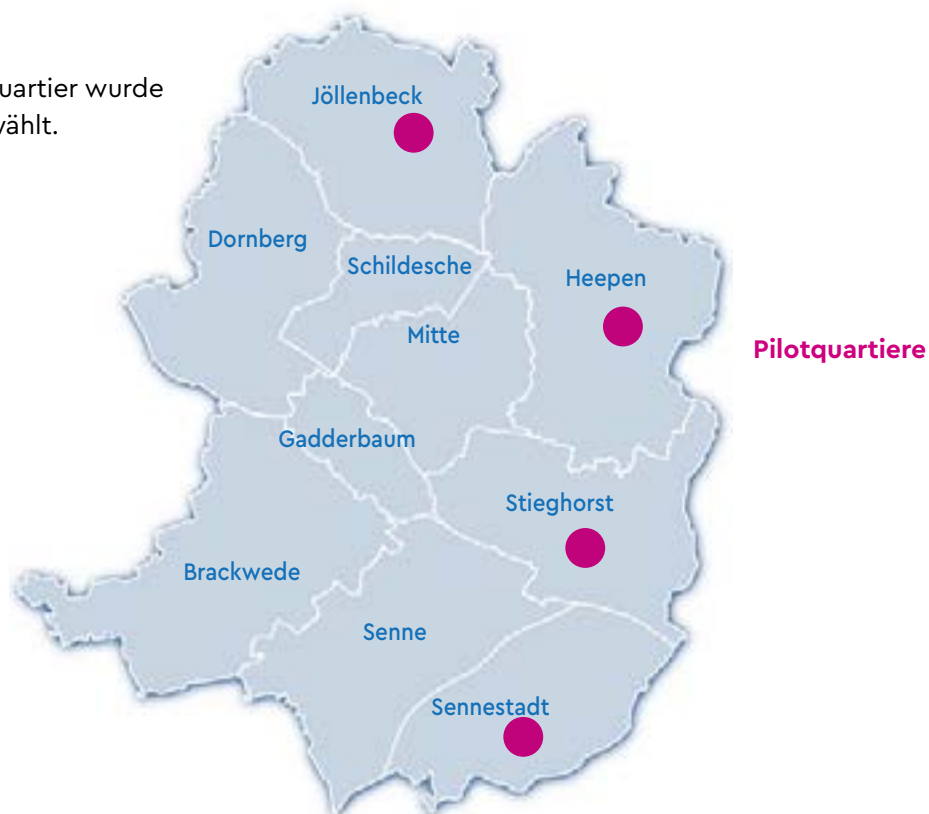
Die AG Sozialraum setzte sich zusammen aus der Abteilung für Fachstandards, Fachberaterinnen der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung, Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern der jeweiligen Pilotquartiere. Sie brachten ihre Fähigkeiten, Ideen und Kenntnisse über „ihre“ Quartiere in den Prozess ein und beteiligten sich an der Konzeptionsentwicklung. Die Arbeitsgruppe entwickelte und überprüfte die neuen Ansätze auf Anwendung in der Praxis. Hier wurden Anregungen, Bedenken und Sorgen der Mitarbeitenden aufgenommen. Es wurden Hürden und Barrieren bei der Umsetzung benannt sowie an Lösungen gearbeitet.

- **Auftakt- und Infoveranstaltung für externe Partner am 08.12.2016**

Die Neuausrichtung der Quartierssozialarbeit wurde der Arbeitsgemeinschaft der Wohlfahrtsverbände in Bielefeld (AGW) und Bethel.regional vorgestellt. Eine Zusammenarbeit wurde zunächst in drei von vier Pilotquartieren vereinbart:

- ▶ in **Heepen** mit dem Deutsches Rotes Kreuz (DRK)
- ▶ in **Sennestadt** mit dem AWO Kreisverband und Bethel.regional
- ▶ in **Stieghorst** (und im weiteren Verlauf auch in **Sieker**) mit der Diakonie für Bielefeld.

Als weiteres Pilotquartier wurde **Jöllenberg** ausgewählt.



- **Bildung von Stadtteile-Teams ab Mai 2017**

Die operative Projektphase startete im Februar 2017. Themenübergreifend arbeiten seit Mai 2017 Stadtteile-Teams sozialraumorientiert in konkreten Projekten zusammen (*Modulbaukasten Teil III, Punkt 2.3*). Die Teams setzen sich mittlerweile unterschiedlich zusammen – aus Quartierssozialarbeit, Zentraler Beratungsstelle, freien Trägern und Wohnungsbaugesellschaften.

- **Interne Meilenstein-Veranstaltungen**

Die Grundideen, die Arbeitsstruktur und die Ergebnisse der Arbeit der Sozialraum-Teams sowie der AG Sozialraum werden in regelmäßigen stadttinternen Austauschtreffen präsentiert, diskutiert und überprüft. Diese finden je nach Bearbeitungsstand und Projekttiefe mit unterschiedlichen Ebenen des Sozialdezernates statt (Sozialdezernent, Fachplanerinnen und -planer des Büros für integrierte Sozialplanung und Prävention, Führungskräfte des Sozialamtes und der operativen Ebene der Abteilung für Senioren und Menschen mit Behinderung).

- **Lernwerkstatt mit externen Partnern am 22.11.2017**

Die Lernwerkstatt diente der Darstellung der bisherigen Erfolge der jeweiligen Sozialraum-Teams mit dem Ziel, Anregungen für die Übertragbarkeit und Entwicklung der neuen Ansätze zu bekommen. Ziel war ein gemeinsamer Dialog mit freien Trägern über die Weiterentwicklung der neuen Zusammenarbeit anhand der Fragen

- Was ist gut gelaufen?
- Wo gab es Stolpersteine?
- Welche Anregungen bzw. welches Entwicklungspotenzial gibt es?
- Welche Ideen gibt es für das weitere Vorgehen?

- **Berichterstattung in den politischen Gremien und Austausch in 2017**

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss, der Beirat für Behindertenfragen und der Seniorenrat wurden einbezogen.

- **AG Ressourcen ab 2018**

Die noch theoretisch arbeitende AG Sozialraum wurde 2018 nach dem Start von neuen Abschnittsleitungen in die AG Ressourcen überführt, in der nun nach Abschluss der Konzeptentwicklung konkrete Projekte entstehen.

Neue Formen der Kooperation

Einer der wichtigsten Bausteine ist die Bereitschaft aller beteiligten kommunalen Sozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter, neue Formen der Kooperation in den Sozialräumen Bielefelds einzugehen. Das sind das Arbeiten in partnerschaftlichen Netzwerken „vor dem Fall“ und „im Fall“ sowie das fach- und zielgruppenübergreifendes Arbeiten in Projekten.

6.4 Schwerpunktbildung in der Quartierssozialarbeit in Einzelfallhilfe und Ressourcenarbeit

Verfasserin: Bianca Volkhausen

Im Laufe des Prozesses wurde deutlich, dass sowohl die Kompetenzen als auch die Fokussierung vieler Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter die Einzelfallarbeit ist – und gleichzeitig für viele ihre Herzensangelegenheit.

Eine Spezialisierung in den Aufgabengebieten war daher nötig, um allen Anforderungen gerecht zu werden und die Tätigkeiten in den Quartieren qualitativ und quantitativ besser umsetzen zu können. Auch um das oberste Prinzip der Sozialraumorientierung – die Arbeit mit Stärken und Ressourcen – auf die innerstädtische Arbeitsorganisation anzuwenden, wurde der Prozess Sozialraumorientierung nach einem Meilensteingespräch mit der Amtsleiterin und dem Sozialdezernenten in 2018 korrigiert:

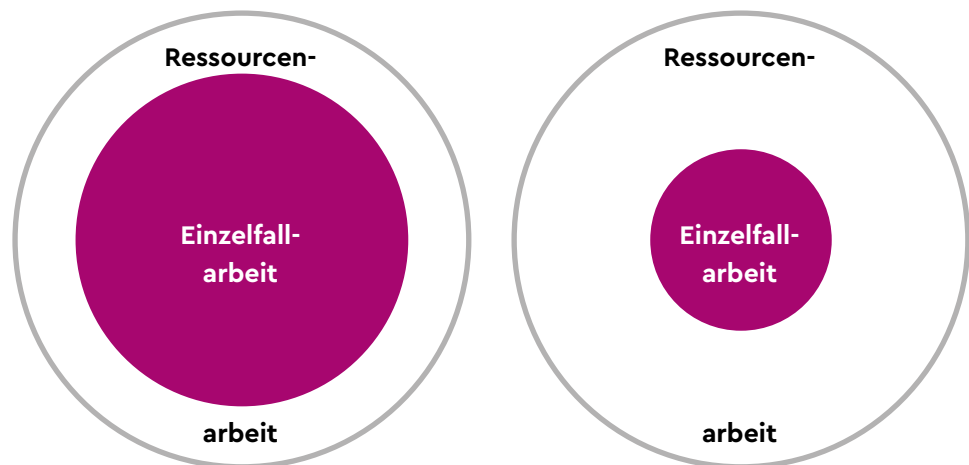
Nicht jede/jeder Quartierssozialarbeiterin und -sozialarbeiter sollte, wie ursprünglich geplant, fallspezifisch, fallübergreifend und fallunspezifisch arbeiten, sondern es kristallisierten sich **zwei Schwerpunkte** heraus, die personenbezogen aufgeteilt wurden: **Die Einzelfallhilfe und die Ressourcenarbeit**. So können zukünftig die Stärken der Quartierssozialarbeiterin und -sozialarbeiter besser genutzt und gefördert werden.

15 Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter sind für die Einzelfallarbeit zuständig, behalten aber ihre Netzwerke im Stadtteil.

Spezialisten und Generalisten

5 Quartierssozialarbeiterinnen, die ihr Interesse für diesen Arbeitsschwerpunkt anmeldeten, sind fortan für die fallunspezifische Stadtteilarbeit, die Arbeit mit Ressourcen, zuständig. Sie behalten einen kleinen Anteil an Einzelfällen, um die „Bodenhaftung“ und das Gespür für die Bedarfe der Menschen nicht zu verlieren. Sie unterstützen vernetzend und mit umfangreichem Stadtteilwissen die Einzelfallhilfen und fungieren als Ansprechpartnerinnen für freie Träger und Sozialplanerinnen und -planer. Die Quartierssozialarbeiterinnen der Ressourcenarbeit

- informieren über bestehende Ressourcen und vermitteln diese,
- unterstützen den/die Fallverantwortliche/n bei der Erschließung von Ressourcen,
- schaffen ggf. auch neue Maßnahmen und Angebote in Koproduktion mit anderen im Quartier und
- klären perspektivisch in Zusammenarbeit mit der Sozialplanung Finanzierungsmöglichkeiten.



15 Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter für die **Einzelfallarbeit** mit einem kleinen Anteil Ressourcenarbeit

5 Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter für die **Ressourcenarbeit** mit einem kleinen Anteil Einzelfallarbeit

Um die Aufgaben der beiden Bereiche näher zu beschreiben, wurde im zweiten Halbjahr 2018 eine Arbeitsgruppe aus Quartierssozialarbeit, Zentraler Beratungsstelle und Initiative Nachbarschaft gegründet: die **AG Ressourcen**.

Diese Arbeitsgruppe

- definierte die Zielgruppen (wer übernimmt welche Fälle?),
- regelte die Zusammenarbeit,
- entwickelte Verfahren für die Fallübergaben und
- legte die Zuständigkeiten in den Quartieren neu fest (Neuaufteilung der Bezirke).

Ausweitung der neuen Arbeitsweise (SRO) auf ganz Bielefeld

Die Umsetzung dieser Überlegungen erfolgt seit dem 01.01.2019. Das Bielefelder Stadtgebiet bleibt weiterhin in fünf Regionen aufgeteilt. Neu war, dass nun für jede Region ein Stadtteile-Team gebildet wurde (nicht mehr „nur“ die 4 Pilotquartiere), das aus einer Quartierssozialarbeiterin für die Ressourcenarbeit, einem/einer Quartierssozialarbeiterin/-sozialarbeiter für die Einzelfallhilfe und einer Fachberaterin der Zentralen Beratungsstelle besteht. Dieses Team „kümmert“ sich gemeinsam um eine der fünf Regionen, indem personenbezogene Zuständigkeiten in den Quartieren bestehen bleiben, Informationen, die fallübergreifend sind, jedoch von je einer Quartierssozialarbeiterin der Ressourcenarbeit gebündelt werden.

Die Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter der Einzelfallhilfe sind weiterhin in ihren Quartieren unterwegs. Sie beraten Klientinnen und Klienten vor Ort im Hausbesuch, begleiten sie und organisieren Hilfen für Personen, die ihren Alltag nicht alleine bewältigen können. Dabei arbeiten sie selbstverständlich mit vielen Akteuren im Quartier zusammen (*Teil III, Punkt 2.1*).

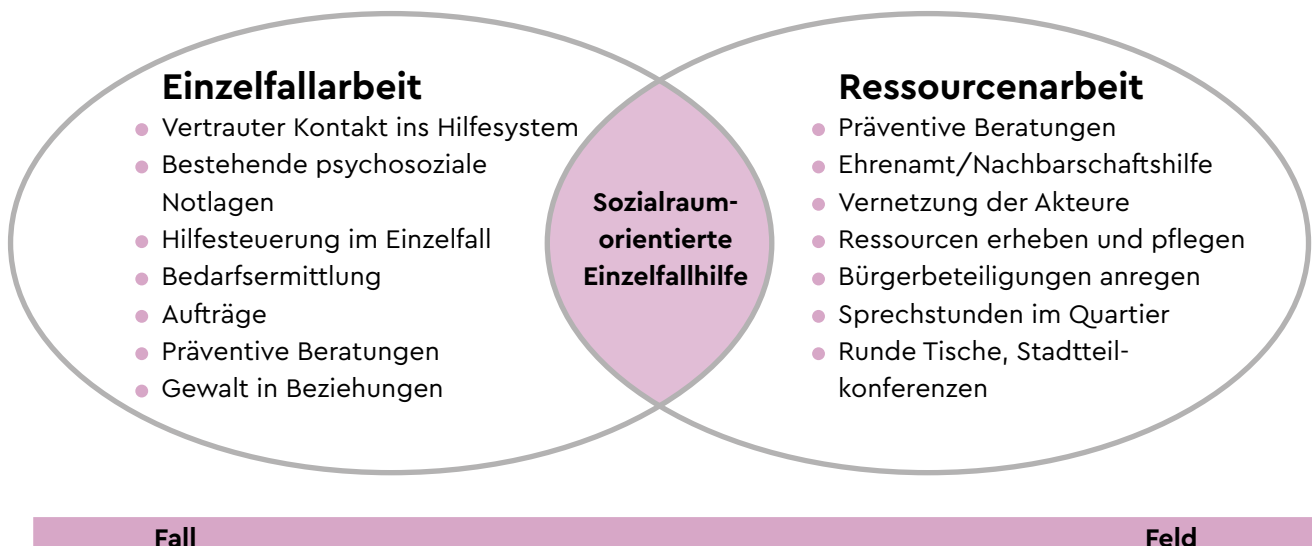
Einzelfallarbeit

Die Quartierssozialarbeiterinnen der Ressourcenarbeit haben ihren Schwerpunkt in der vernetzenden Stadtteilarbeit. Sie verschaffen sich einen detaillierten Überblick über Netzwerke, Ressourcen, unterschiedliche Angebote im Quartier und informieren hierüber. Ebenfalls versuchen sie dort, wo Angebote fehlen, Kooperationspartnerinnen und -partner zu finden, um Bedarfslücken gemeinsam zu schließen. Dabei ist der Wille der Bürgerinnen und Bürger immer Wegweiser für die Arbeitsinhalte.

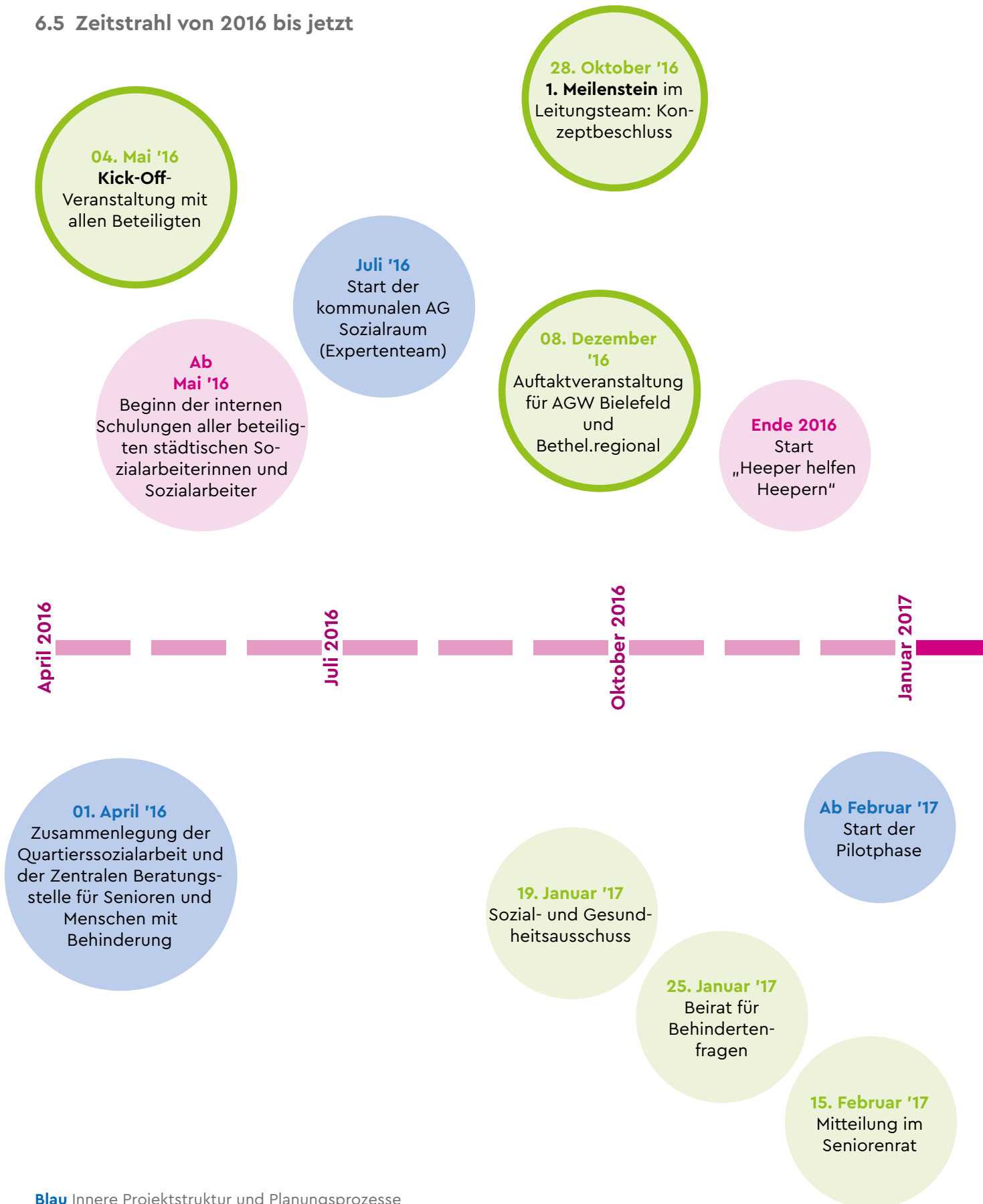
Ressourcenarbeit

Auch wenn der Blick der Ressourcenarbeit aus dem Stadtteil heraus erfolgt: Der Kern der Ressourcenarbeit liegt im Bezug zum Einzelfall, erst daraus resultierend können und sollen sich auch fallübergreifende Projekte, Themenbereiche oder Fragestellungen ergeben.

Die beiden Arbeitsschwerpunkte innerhalb der Quartierssozialarbeit sind eng miteinander verzahnt und gehören zwingend – gleichberechtigt in ihren Aufgaben – zusammen. Denn nur so kann die fachliche Ausrichtung der Quartierssozialarbeit über die herkömmlichen Einzelfallhilfen hinausgehen, Alltagsbereiche gestalten und Verhältnisse schaffen, die es Menschen ermöglichen, in schwierigen Lebenslagen besser zurechtzukommen.



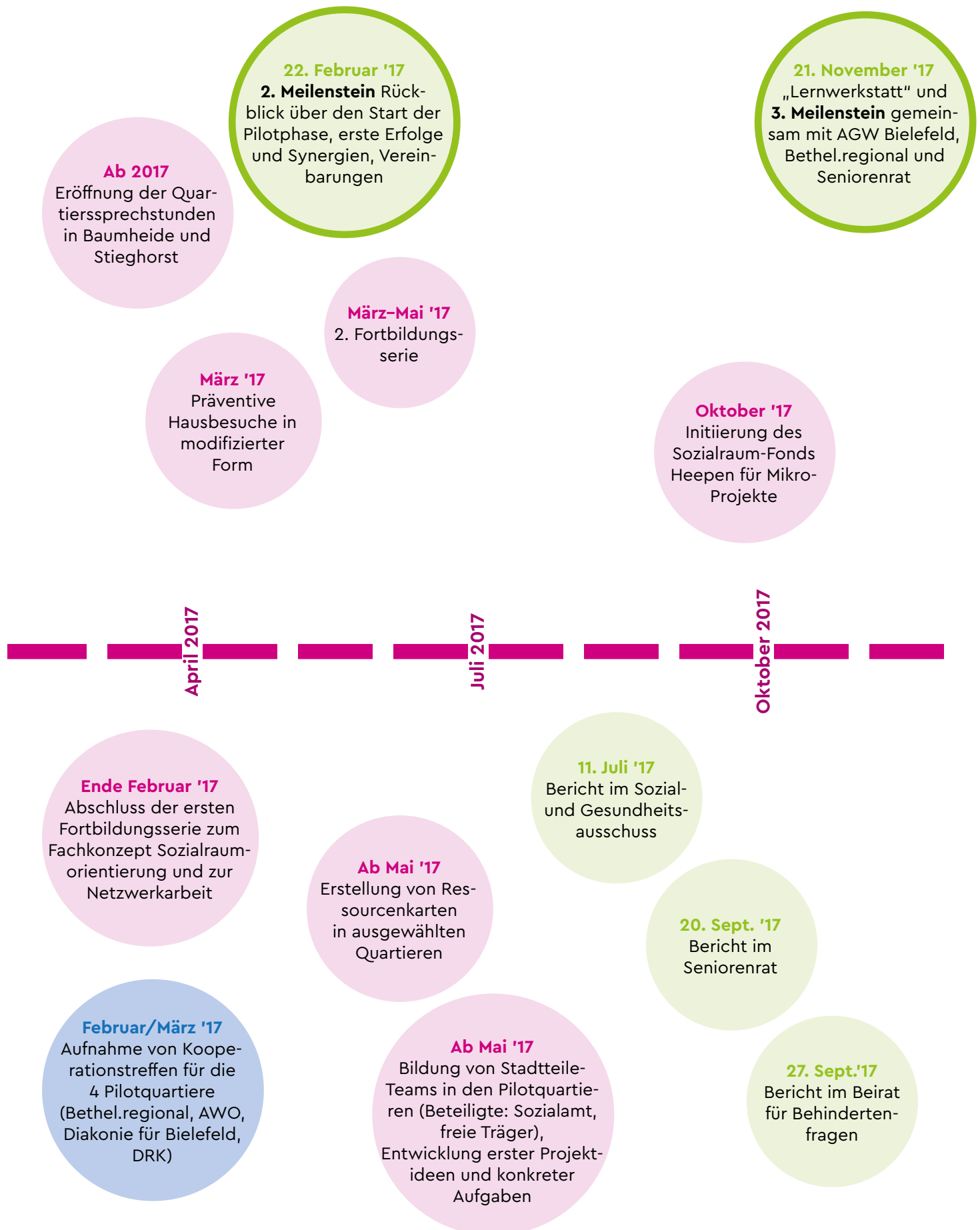
6.5 Zeitstrahl von 2016 bis jetzt

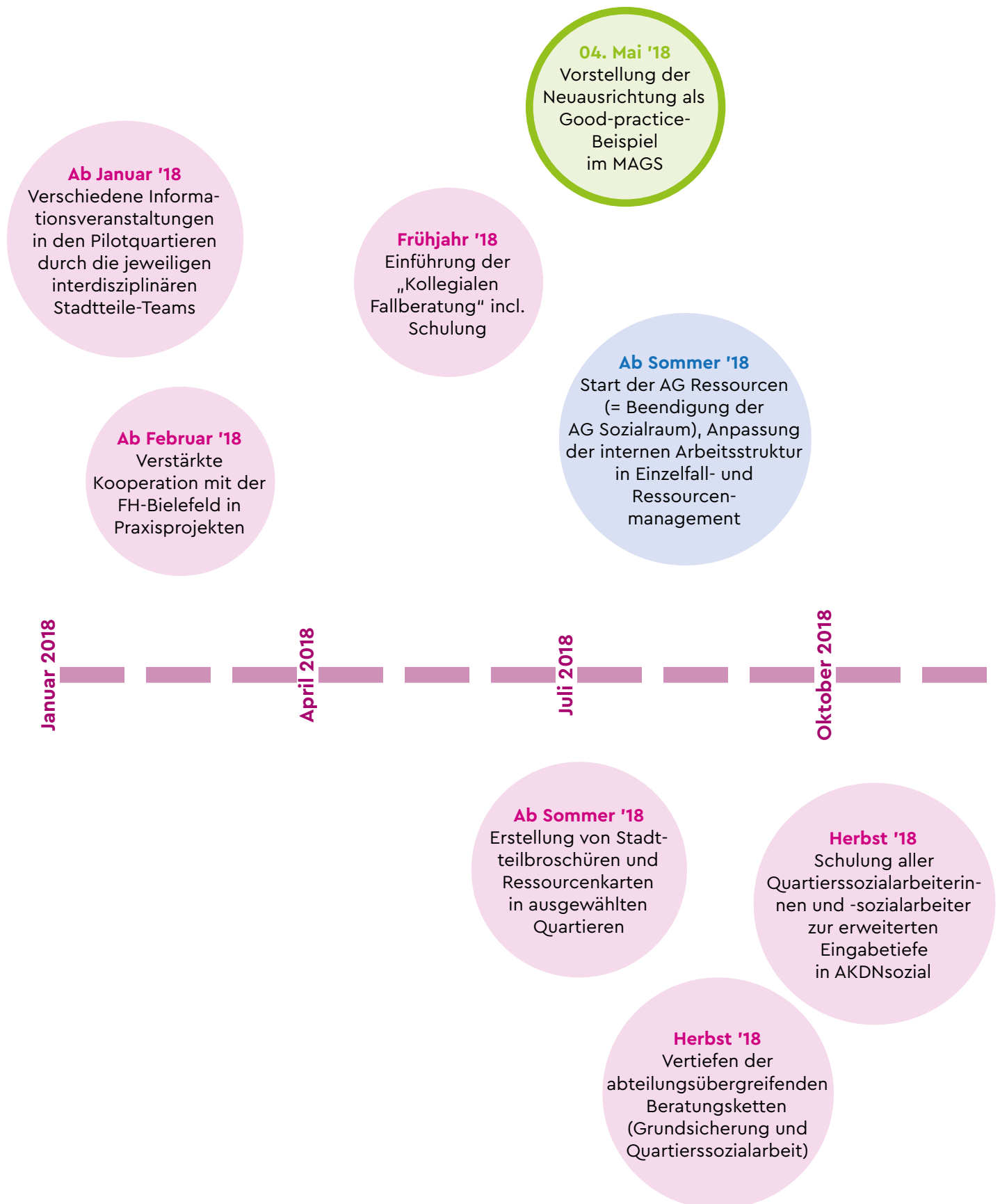


Blau Innere Projektstruktur und Planungsprozesse

Grün Interne Meilensteine, Gremienarbeit, Lernwerkstatt, Info an Träger

Magenta Praktische Umsetzung: Maßnahmen, Qualitätssicherung, Fortbildung, Kooperation FH Bielefeld

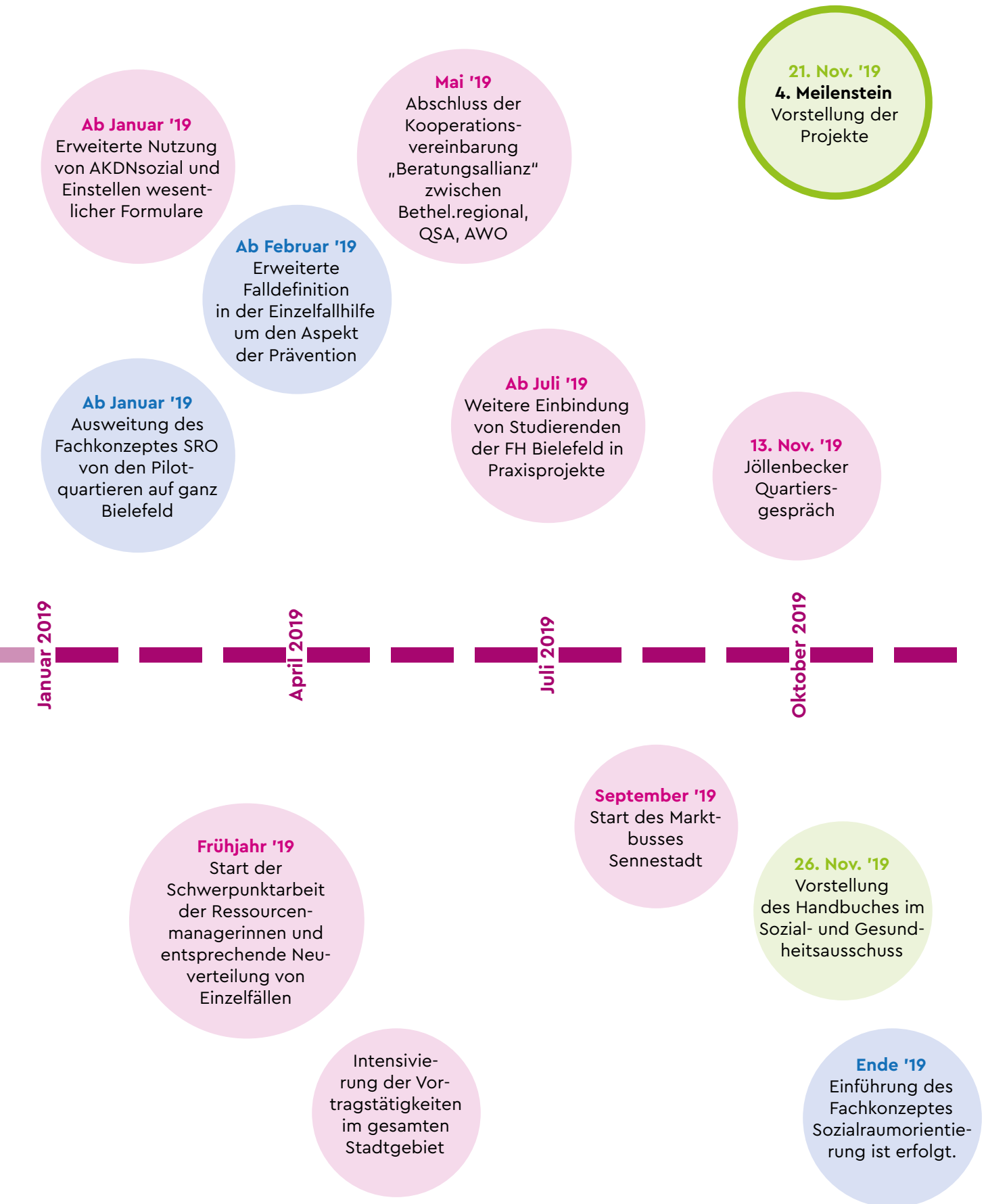




Blau Innere Projektstruktur und Planungsprozesse

Grün Interne Meilensteine, Gremienarbeit, Lernwerkstatt, Info an Träger

Magenta Praktische Umsetzung: Maßnahmen, Qualitätssicherung, Fortbildung, Kooperation FH Bielefeld



VER
KOSTENLOS
UNABHÄNGIG
PRÄVENTIV



BI

Stadt Bielefeld
Quartierssozial

www.bielefeld.de

FRE
VERT
KOSTEN
UN

Teil III

Die Quartierssozialarbeit stellt sich vor



1 Vorstellung der Teams der fünf Regionen

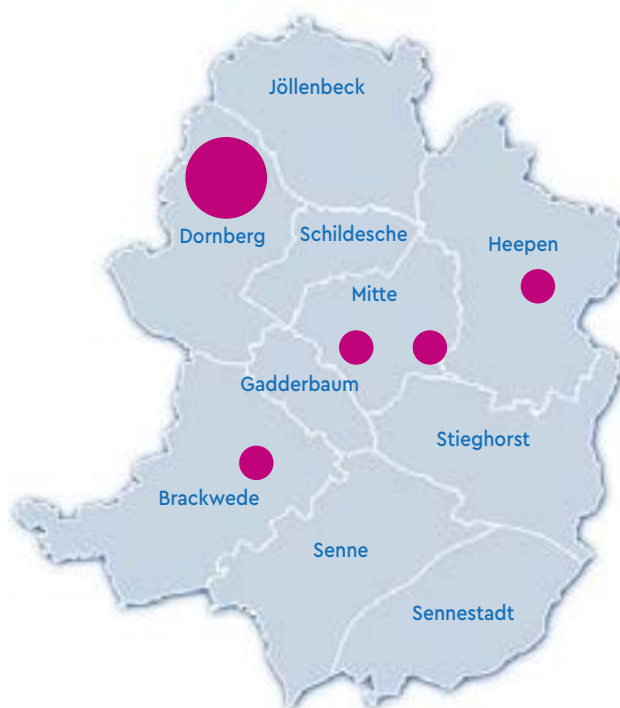


Region Nord-West

Silvia Engelmann, Sabine Kloger-Poggenpohl, Ursula Otting, Liba Brestrich

„Ich gehe raus zu den Menschen im Stadtteil, mache Hausbesuche und führe Gespräche. Diese Arbeit empfinde ich als gewinnbringend und ich freue mich, am Leben der Menschen teilhaben zu können.“

„Ich mag den hohen Grad an selbständiger Arbeit.“

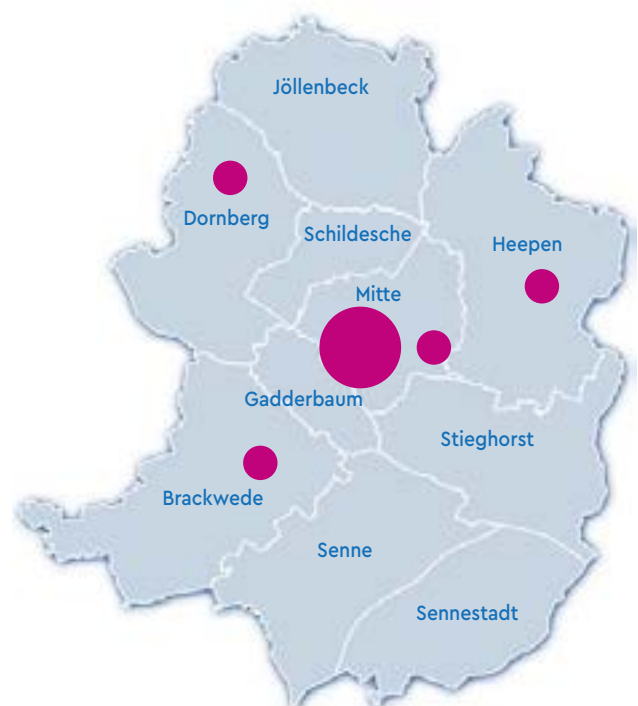




Region Mitte-West

Jürgen Beyer, Elke Ramhorst, Johanna Rudorf, Nina Laser

*„Nachbarschaft ist der Raum,
der den Menschen vertraut ist.“*



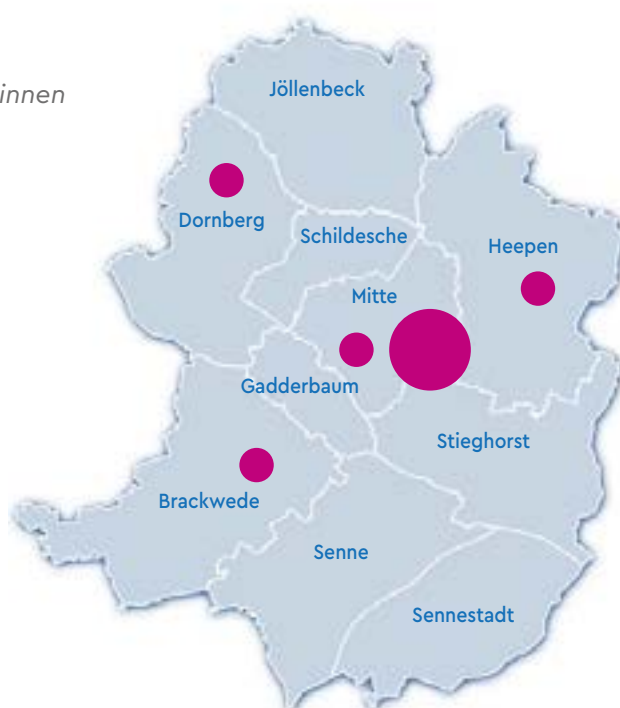


Region Mitte-Ost

Angelina Wiescholek, Dieter Krings, Elisabeth Kaufmann-Hosse

*„Der eigene Wille der Klient*innen
ist die wichtigste Ressource
im Arbeitsprozess.“*

*„Ich kümmere mich um Personen,
die sonst oft vergessen werden.“*

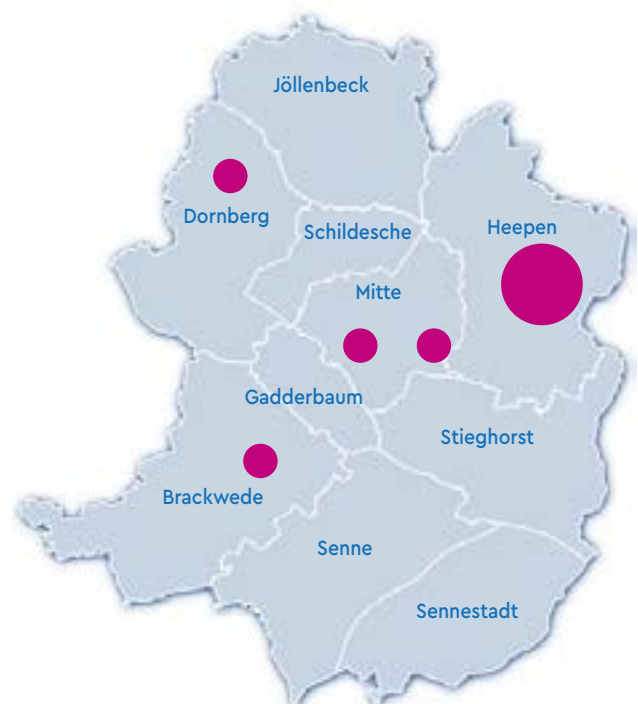




Region Ost

Julia Tiemann, Silke Großmann, Magdalena Walter, Heike Lahr

*„So viel Selbständigkeit wie möglich
bei so viel Beratung und Begleitung
wie nötig.“*

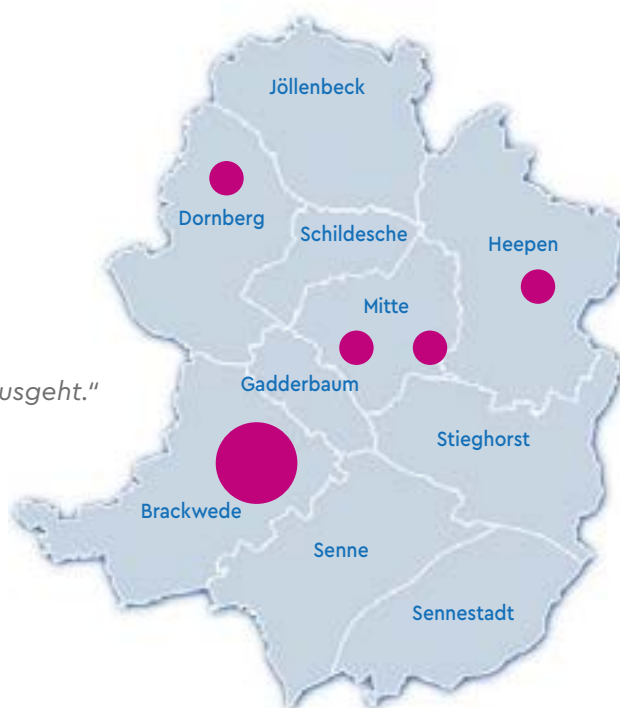




Region Süd

Kerstin Wiebracht, Dirk Wiedey, Susanne Killguss
(nicht im Bild: Christa Niedenführ-Siniveer)

*„Soziale Arbeit ist nicht nur eine Profession,
sie lebt von der Faszination, die vom Menschen ausgeht.“*



2 Arbeitsinhalte

Verfasserin: Sabine Brinkmann

Die Quartierssozialarbeit besteht inhaltlich aus der Einzelfallarbeit, der fallübergreifenden Arbeit und der fallunspezifischen Arbeit. Diese werden im Folgenden vorgestellt:

2.1 Fallspezifische Arbeit

Die Quartierssozialarbeit steht in der langjährigen Tradition der Einzelfallhilfe. Diese war und ist das klassische Herzstück der Sozialarbeit im Quartier.

Hervorgegangen aus der früheren „Fürsorge“, einer überwiegend von Frauen übernommenen karitativen Tätigkeit für Arme und Bedürftige, wandelte sich diese im Laufe der Jahre zu einer modernen kommunalen, auf inhaltlich-fachlichen Standards fußenden Sozialarbeit, die auf Augenhöhe mit den Menschen in den einzelnen Quartieren basiert.

Neue Fachkonzepte sozialarbeiterischen Handelns wie z.B. das Arbeiten in den früher sogenannten „Sozialen Brennpunkten“ zum Ende der 1980er Jahre, Veränderungen in der Gesetzgebung mit Auswirkungen auf die Art und die Finanzierung unterschiedlicher Hilfen (Einführung ambulanter Eingliederungshilfen für Menschen mit Behinderungen, Pflegeweiterentwicklungsgesetz und Pflegestärkungsgesetze I, II und III) blieben nicht ohne Auswirkungen und führten immer wieder zu Anpassungen in der Einzelfallhilfe.

Weitere Zielgruppen – wie unter Punkt 2.1.1 *Präventive Beratungen und Hausbesuche* und Punkt 2.1.2 *Gewalt in Beziehungen* beschrieben – kamen hinzu, auch durch die Einführung des Fachkonzeptes der Sozialraumorientierung in 2016.

Durchschnittlich werden in der Bearbeitung der Einzelfälle über die Quartierssozialarbeit jährlich ca. **1.500 Menschen in Bielefeld** erreicht. Mit jeder dieser Personen stehen Menschen als Angehörige, rechtliche Betreuerinnen und Betreuer, Nachbarn und/oder Freunde in Kontakt, die zu einem unterstützenden Netz gehören.

Hinzu kommen Personen wie sozialarbeiterische Fachkolleginnen und -kollegen in Dienststellen im Rathaus, der materiellen Hilfen und weiterer Verwaltungsabteilungen, zu denen im Rahmen der Einzelfallbearbeitung Kontakt aufgenommen wird, um ein fachlich qualifiziertes Vorgehen zu gewährleisten. Daneben finden weitere telefonische oder persönliche Kontakte, z. B. im Kontext von Hilfeplangesprächen, statt. Daran sind in der Regel Beschäftigte der freien Träger, Pflegedienste, Krankenkassen aber auch Ärzte und Pfarrer beteiligt.

Die Quartierssozialarbeit erreicht somit allein über die Bearbeitung der Einzelfälle eine Anzahl von circa 9.000 Menschen.

Zahlen – Radius der Quartierssozialarbeit

Bezieht man die Zahl der Bielefelder Bürgerinnen und Bürger mit ein, die im Rahmen der Sozialraumorientierung in verschiedenen Stadtteilen über Projekte und Veranstaltungen angesprochen werden, kann davon ausgegangen werden, dass **insgesamt rund 10.000 Bielefelderinnen und Bielefelder** angesprochen werden (Stichtagsbetrachtung).

2.1.1 Präventive Beratungen und Hausbesuche

Ziel der präventiven Beratung ist es, Menschen dabei zu unterstützen, so lange wie möglich selbständig zu bleiben und am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Ebenso kann sie Menschen auf eine mögliche Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit vorbereiten, indem bereits im Vorfeld Entlastungsmöglichkeiten thematisiert und angeboten werden. So dient die präventive Beratung der Stärkung der Ratsuchenden sowie deren Angehörigen und der Stabilisation des häuslichen Settings.

Frühwarnsysteme Innerhalb der Beratung werden gemeinsam Be- und Entlastungsfaktoren identifiziert, damit die Betroffenen eigenständig Entscheidungen treffen können, ob und welche Unterstützungen sie in Anspruch nehmen möchten. Das Angebot richtet sich an alle Bielefelder Bürgerinnen und Bürger ab 18 Jahren mit und ohne Bezug von Leistungen der Grundsicherung, die besonderen Unterstützungsbedarf haben und/oder von Armut bedroht sind oder in Armut leben.

Elemente und Ziele der präventiven Beratung der Quartierssozialarbeit

- Wunsch und Wille der Ratsuchenden zu ergründen und einzubeziehen
- Ressourcen zu erkennen, sichtbar zu machen, zu stärken und zu erweitern
- Informelle Netzwerke im Stadtteil zu erkennen und zu stärken
- Wissen der Ratsuchenden über „ihre“ Quartiere zu erfragen
- Hilfen zur Entscheidungsfindung zu geben
- Professionelle Hilfe zu verzögern bzw. vermeiden > Unterstützung bevor „ein Mensch zum Fall“ wird
- Auf evtl. eintretende Hilfe- und Pflegebedürftigkeit vorzubereiten

Die 2013 eingeführten Präventiven Hausbesuche wurden im Zuge der Sozialraumorientierung modifiziert. Wesentliche Weiterentwicklungen waren:

Öffnung der Zielgruppe ● Die Zielgruppe, die ursprünglich auf Grundsicherungsempfängerinnen und -empfänger, die das 65. Lebensjahr erreicht hatten, gerichtet war, wurde erweitert. Durch Multiplikatoren wie z.B. Hausärzte, Kirchengemeinden, Apotheken oder freie Träger können Beratungsbedarfe identifiziert werden. So können Personen in kritischen Lebenssituationen erreicht und ihnen zielgerichtet Angebote unterbreitet werden.

- Das Anschreiben an die oben genannte ursprüngliche Zielgruppe wurde verändert: Weg von der Defizitorientierung – einem auf Hilfebedarf ausgerichteten Anschreiben – hin zur Ressourcenorientierung – einem Anschreiben, das Menschen mit ihren Fähigkeiten und ihrem Wissen über die Quartiere in den Blick nimmt.
- Die präventive Beratung findet seitdem an verschiedenen Orten statt. Sie erfolgt telefonisch, im persönlichen Kontakt in der Sprechstunde vor Ort oder im Hausbesuch.
- Die Nachhaltigkeit wird geprüft und der Erfolg erfasst (Teil III, Punkt 3.5 *Auf dem Weg zur e-Akte – AKDNsozial*).

Ressourcenblick

Verschiedene Zugänge

Wirkung messen

Diese modifizierte Form der präventiven Beratungen wurde zuerst in vier Pilot-Quartieren erprobt und seit 2018 in ganz Bielefeld durchgeführt. Seitdem gibt es also zwei unterschiedliche Konstellationen präventiver Beratung:

1. Regelmäßiges Anschreiben mit dem Angebot einer präventiven Beratung für Menschen im Bezug von Grundsicherung im Alter und anschließende Beratung auf Wunsch
2. Beratung für Menschen, die über Multiplikatoren (s.o.) identifiziert werden oder, die über Vorträge und Öffentlichkeitsarbeit von dem Angebot erfahren haben und sich an die Quartierssozialarbeit wenden. (*Anschreiben präventiver Hausbesuch/präventive Beratung*: Teil IV, Punkt 6).

Eine 65-jährige Frau, Grundsicherungsempfängerin, hatte ein schriftliches Beratungsangebot erhalten. Sie meldete sich daraufhin beim zuständigen Quartierssozialarbeiter im Bezirksamt Brackwede. Es wurde ein Hausbesuch für den nächsten Tag vereinbart. Sie berichtete dann im Gespräch, dass es ihr an Kontakt und Geselligkeit fehle, da sie erst vor zwei Jahren nach Bielefeld gezogen sei. Sonst käme sie trotz geringem Einkommen gut zurecht und sei auch gesundheitlich beschwerdefrei. Der Quartierssozialarbeiter vermittelte daraufhin den Kontakt zur Initiative Nachbarschaft im Sozialamt (Stichwort: Beratungskette). Hier konnte sie als Ehrenamtliche gewonnen und in dieser Rolle an eine ebenfalls einsame, gebrechliche alte Dame vermittelt werden. Seitdem sind die beiden ein gutes Tandem und treffen sich in der Regel einmal in der Woche zum Gespräch.

Präventiver Beratungsfall zu Punkt 1.

Hier kommen häufig Menschen ab 80 Jahre in Kontakt mit der Quartierssozialarbeit. Im Unterschied zur erst genannten Zielgruppe werden hier Personen in allen sozialen Schichten und Milieus erreicht. Ein Thema, das fast alle eint, ist der Wunsch, so lange wie möglich in der eigenen Häuslichkeit zu bleiben und die damit verknüpften Fragen nach Unterstützungsleistungen. Aber auch der Umgang mit Themen wie Einsamkeit und Isolation sowie dem Entgegenwirken dieser Phänomene spielen eine große Rolle.

Präventiver Beratungsfall zu Punkt 2.

Exkurs in die praktische Umsetzung – Datenerfassung und Auswertung

Alle präventiven Beratungen werden in der kommunalen Software für das Einzelfallmanagement (AKDNsozial) erfasst. Monatlich werden Auswertungen betrachtet und halbjährlich in einer Matrix erfasst. Ein besonderes Augenmerk liegt hierbei auf:

- der Anzahl der erfolgten Beratungen als Folge auf das Anschreiben
- der Anzahl der Beratungen, die über Multiplikatoren erfolgten
- der Frage, ob und welche Ressourcen eingesetzt wurden (aus dem Sozialraum, aus der Nachbarschaft, aus dem persönlichen Umfeld)
- der Frage, ob professionelle Hilfen verzögert oder vermieden werden konnten.

Präventive Beratungen, die auf Wunsch der Ratsuchenden anonym erfolgen (z.B. in der Sprechstunde vor Ort) werden am Ende jedes Halbjahres dem Zielwert aus AKDNsozial hinzugefügt.

Zahlen

Im Jahr 2019 werden ca. 300 präventive Beratungen durchgeführt. Das entspricht ca. 24 präventiven Beratungen pro Vollzeitstelle.

Zur Datenerfassung in AKDNsozial (siehe hierzu auch Teil III, Punkt 3.5) wurde von der Abteilung DV-Koordination/Benutzerservice ein Handbuch zur Verfügung gestellt.

2.1.2 Interventionen bei Gewalt in Beziehungen

Das Interventionsprojekt „Gewalt in Beziehungen“ in Bielefeld existiert seit Mai 2001. Die Absicht des Projektes ist einerseits eine zeitnahe Gefahrenabwehr (Wohnungsverweisung, Gefährderansprachen der Täter u.a.) und andererseits eine konsequente Strafverfolgung. Opfern werden durch die Polizei Beratungsmöglichkeiten empfohlen. Auf Wunsch wird auch Kontakt zu einer Interventionsstelle gegen Häusliche Gewalt hergestellt. Handelt es sich um erwachsene Bielefelder Bürgerinnen und Bürger ohne minderjährige Kinder, erfolgt die Überleitung an die Quartierssozialarbeit. Hier gestaltet sich der Beratungsprozess wie folgt:



Die Kontaktaufnahme und das Beratungsangebot durch Sozialamt und Jugendamt sind wichtige Bausteine, um zu zeigen: „Häusliche Gewalt ist kein privates Problem“.
Zitat der Opferschutzbeauftragten Frau Krüger in einem Gespräch in 2018 mit der Quartierssozialarbeit

Laut Jahresbilanz Kriminalität 2018 für die Stadt Bielefeld wurden **835 Fälle** **Zahlen 2018** von Häuslicher Gewalt registriert und **220 Wohnungsverweise** ausgesprochen (vgl. Polizeipräsidium Bielefeld o.D., S.15). Der Quartierssozialarbeit wurden insgesamt **243 Fälle** gemeldet.

In allen Fällen, in denen minderjährige Kinder in den betroffenen Haushalten leben, ist das Jugendamt zuständig und erhält die Meldungen der Polizei.

Die Quartierssozialarbeit hat beim Thema *Gewalt in Beziehungen* häufiger Kontakt mit jungen Erwachsenen als in der üblichen Arbeit. Oft erfahren Frauen im jungen Erwachsenenalter Gewalt in den „ersten“ Partnerschaften oder im Zusammenleben mit gewalttätigen Familienmitgliedern. Eine finanzielle Abhängigkeit (durch den Status als Schülerin, Auszubildende, Studierende) erschwert die ohnehin belastende psychische Situation. An dieser Stelle kann die Quartierssozialarbeit den Weg der Verselbständigung konkret unterstützen. **Aus der Praxis**

Die Sicherstellung der materiellen Grundlagen ist in der Beratung ein wichtiges Thema. Für den Unterstützungsbedarf zur Bewältigung der psychischen Belastungen übernimmt die Quartierssozialarbeit, wenn nötig, die Lotsenfunktion zur Vermittlung zu Beratungsstellen etc.. In Einzelfällen, wenn die Gewaltproblematik weiterhin besteht und/oder andere Probleme (z. B. Schulden) hinzukommen, wird der Fall in das reguläre Einzelfallmanagement übernommen. Siehe hierzu auch im Anhang Teil IV, Punkt 2.

2.1.3 Einzelfallhilfen

Die Sicherstellung der psychosozialen Grundversorgung Erwachsener, in Krisen auch die Überlebenssicherung, ist ein Kerngeschäft der Einzelfallhilfe. Eine Umfrage bei den Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern: „Wie sieht die typische Klientin/der typische Klient in der Einzelfallhilfe aus?“ ergab folgendes Bild:

Mann/Frau, alleinlebend, abhängig von Transferleistungen, häufig mit chronischen gesundheitlichen Einschränkungen (Sucht, Behinderungen, psychische Belastungen, pflegebedürftig), oft im mittleren bis höheren Lebensalter, Einschränkungen in mehreren Lebensbereichen, isoliert und ohne professionelles oder privates Hilfenetz

Konkrete Fallbeispiele finden Sie im Anhang (Teil IV, Punkt 1).

Maßnahmen in der Einzelfallarbeits

- **Kontaktaufnahme und Information**

Ratsuchende Menschen werden über ihre Rechtsansprüche und Hilfsangebote informiert und beraten. Dadurch werden ihnen Zugänge zum Hilfesystem ermöglicht oder erleichtert. Erreicht werden hier insbesondere Personen, die Schwierigkeiten haben, sich selbständig in der Angebotslandschaft zurecht zu finden, die armutsgefährdet sind und keinen oder wenig Zugang zum Hilfesystem finden (die sogenannten „schwer Erreichbaren“). Im Bedarfsfall fungiert die Quartierssozialarbeit hier als Lotse oder Türöffner.

- **Beratung**

Die Beratung erfolgt in Form von Anschreiben, Telefonaten und Quartiers-Sprechstunden, meistens aber durch das Aufsuchen der hilfesuchenden Menschen in ihrem gewohnten Umfeld/ihrem Zuhause.

aufsuchende Beratung

Oft geht es um die Durchführung praktischer Hilfen für Menschen, die nicht (mehr) zur selbständigen Alltagsbewältigung in der Lage sind. Dies geschieht unter Berücksichtigung sozialer, gesundheitlicher sowie finanzieller Aspekte, insbesondere bei Fragen zu hauswirtschaftlicher Versorgung, Pflege, Heimaufnahme, Sicherung adäquater materieller Lebensgrundlagen sowie des angemessenen Wohnens.

Es werden sozialarbeiterische Anamnesen und Diagnosen erstellt, Hilfebedarfe erhoben, Ziele formuliert sowie die verschiedenen erforderlichen Hilfen im Einzelfall koordiniert. Die Menschen werden zur Annahme der richtigen Hilfen motiviert, vorhandene Selbsthilfepotentiale eruiert und praktische Hilfen, wie z. B. die Aufnahme von Anträgen auf materielle Hilfen gemäß SGB XII (Sozialhilfe, Grundsicherung u. ä.) geleistet. Auch gutachtliche Stellungnahmen für andere Dienststellen im Haus sowie weitere Behörden, z. B. für die Wohnungshilfen, Jobcenter etc. werden erstellt.

● **Einzelfallmanagement – Durchführung und Evaluation des Hilfeplanverfahrens**

Konkrete Hilfebedarfe nach dem SGB XII werden im Einzelfall erhoben, fachlich geprüft und anschließend Entscheidungen über die geeignete Art der Hilfen sowie deren Leistungsumfänge getroffen.

Diese werden in Form von schriftlichen Leistungsabsprachen/Hilfeplänen niedergelegt, in denen konkrete (Hilfe-) Ziele vereinbart werden. Die Zielerreichung wird nach festgelegten Zeiträumen überprüft, dabei werden auch die Hilfepläne regelmäßig fortgeschrieben. Die Steuerung des gesamten Hilfeplanprozesses im Einzelfall obliegt der zuständigen Quartierssozialarbeiterin/dem Quartierssozialarbeiter unter fachlichen und finanziellen Aspekten.

Die Moderation von oder die Teilnahme an Hilfeplangesprächen, Fallkonferenzen und/oder kollegialen Fallerörterungen gehören beim Einzelfallmanagement zu den regelmäßigen auszuführenden Tätigkeiten.

Es kann davon ausgegangen werden, dass in rund 2/3 der gesamten Fälle (ca. 1000) ein Einzelfallmanagement mit allen oben dargestellten Facetten durchgeführt wird.

**Leistungsabsprache
nach § 12 SGB XII**

Zahlen

● **Interventionen in Krisensituationen**

In Krisen interveniert die Quartierssozialarbeit und bietet Beratung, Begleitung und konkrete Hilfen an. Hinweise zu Menschen, die sich in Not befinden, erreichen die Quartierssozialarbeit in der Regel über die Polizei, Nachbarn, Angehörige und Ärzte. Auch die Betroffenen selbst wenden sich an „ihre“ Quartierssozialarbeiterin/ihren Quartierssozialarbeiter.

In Fällen, in denen Notsituationen in der Versorgung (z.B. Pflege, Verwahrlosung, Lebensführung) sich zuspitzen, wird akut eingegriffen und entsprechende Maßnahmen werden eingeleitet. Dies kann darin bestehen, dass kurzfristig Pflegedienste eingesetzt, rechtliche Betreuungen angeregt und/oder ärztliche Versorgung sichergestellt wird. Hierbei kooperiert die Quartierssozialarbeit eng mit internen und externen Fachdiensten.

Für Menschen in finanziellen Notlagen wird Überlebenssicherung geleistet, z.B. in Form der Zurverfügungstellung von Lebensmittelpaketen oder der Beantragung von Spendenmitteln.

Eine weitere Hilfe im Akutfall ist die sozialarbeiterische Begleitung dieser Menschen und die Aufnahme in das Einzelfallmanagement zur Sicherstellung des selbständigen Lebens und Wohnens in der eigenen Häuslichkeit.

Zahlen Es kann davon ausgegangen werden, dass in rund 1/7 der gesamten Fälle (rund 200 Fälle) ein derartiges Einzelfallmanagement durchgeführt wird.

Anforderungen In der sozialarbeiterischen Einzelfallarbeit handelt es sich um Soziale Arbeit mit Menschen unterschiedlichster persönlicher Hintergründe oder verschiedener kultureller, ethnischer, religiöser Herkunft, die sich oft in sehr belasteten und prekären Lebenssituationen befinden.

Menschen, die ins Einzelfallmanagement der Quartierssozialarbeit aufgenommen werden, oder bei denen Kriseninterventionen stattfinden, weisen oft chronifizierte psychiatrische Erkrankungen, Suchterkrankungen und/oder körperliche oder geistige Beeinträchtigungen oder auch Demenzerkrankungen auf.

Oft geht es um Menschen mit eingeschränkter intellektueller oder emotionaler Leistungsfähigkeit, deren mangelnde soziale Kompetenz ihnen eine adäquate Bewältigung ihres Alltags nicht oder nur eingeschränkt ermöglicht, sie an den Rand der Gesellschaft drängt und sie an der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft hindert oder ihnen den Zugang zur Teilhabe erschwert. Häufig fehlt den Betroffenen ein soziales oder familiäres Netz oder es mangelt ihnen an Selbsthilfepotentialen oder eigenen Ressourcen.

Für jede Quartierssozialarbeiterin/jeden Quartierssozialarbeiter bedeutet das, täglich ein hohes Maß an Verständnis und Akzeptanz für diesen beschriebenen Personenkreis aufzubringen sowie mit der geeigneten Fachlichkeit vorzugehen.

In jedem Einzelfall gilt es, immer wieder neu einen Zugang zu diesen Menschen zu finden, adäquat zu kommunizieren und ihnen die erforderlichen Hilfen anzubieten und zukommen zu lassen. Dies erfordert viel Einfühlungsvermögen für den Personenkreis, aber auch Durchsetzungsfähigkeit.

Die Schnittstelle der Einzelfallhilfe zur fallübergreifenden und fallunspezifischen Arbeit, die durch fünf Quartierssozialarbeiterinnen im Bereich Ressourcenarbeit erfolgt, wurde im Prozess *Schwerpunktbildung in der Quartierssozialarbeit in Einzelfallhilfe und Ressourcenarbeit* geklärt (Teil II, Punkt 6.4).

2.1.4 Bedarfsfeststellungen

Wird ein sozialhilferechtlicher Hilfebedarf bekannt (z. B. durch einen eingehenden Antrag im Sozialamt auf Sozialhilfe, Grundsicherung oder Eingliederungshilfe sowie auch auf Anfrage von anderen Behörden, wie z. B. dem Jobcenter), wird ein Hilfeplanverfahren eingeleitet und durchgeführt:

- Bei einem der ersten Kontakte wird in einem persönlichen Gespräch in der Dienststelle oder auch in einem Hausbesuch eine Anamnese erhoben. Es werden Fragestellungen erörtert, die als Grundlage für eine qualifizierte Bearbeitung des Einzelfalles sowie der passgenauen Feststellung der Hilfe-

bedarfe dienen und somit für den weiteren Verlauf eines gelingenden Hilfeprozesses notwendig sind.

Die Anamnese umfasst Themenkomplexe zur allgemeinen Lebens- und Wohnsituation sowie Fragen nach für den betroffenen Menschen relevanten sozialen Kontakten, zu Einkommens- und Vermögensverhältnissen, zu Schul- und Ausbildungshintergrund sowie gegebenenfalls nach der derzeitig ausgeübten Tätigkeit oder einer anderen Form von Tagesstruktur.

Anamnese

Den ausführlichsten Teil nehmen die Beschreibung der gesundheitlichen Situation des betroffenen Menschen sowie die Frage nach vorliegenden Einschränkungen und Diagnosen ein. Die Problemlagen, die für die Hilfesuchende/den Hilfesuchenden am dringlichsten im Vordergrund stehen sowie ihre/seine persönlichen Fähigkeiten und die zur Verfügung stehenden Ressourcen werden in der Anamnese ebenso erhoben wie eventuell bereits durch professionelle oder auch durch nichtprofessionelle oder ehrenamtliche Hilfen bestehenden Unterstützungsleistungen.

Die Quartierssozialarbeit erhebt die konkreten Hilfebedarfe, prüft sie und trifft abschließende Entscheidungen über die geeignete Art und den Umfang der Hilfen. Ziele, Maßnahmen, Leistungsumfänge und Dauer der Hilfen werden in Form von schriftlichen Leistungsabsprachen festgelegt. Nach Ablauf des Bewilligungszeitraumes wird der Grad der Zielerreichung überprüft und der Hilfeplan fortgeschrieben. Zur Qualitätssicherung dient die Fallkonferenz, die in enger Kooperation mit den Materiellen Hilfen im Sozialamt erfolgt (Teil III, Punkt 3.3).

**Leistungsabsprachen
und Fallkonferenz**

- Entscheidungen werden im Spannungsfeld zwischen Bedürfnissen der Antragstellerinnen und Antragsteller, ihrer Angehörigen, den Leistungserbringern und fiskalischen Erwägungen getroffen.
- Der gesamte Prozess erfolgt in enger Zusammenarbeit und Abstimmung mit den Antragstellerinnen und Antragstellern, den Leistungserbringern (Pflegerdienste, Anbieter ambulanter Eingliederungshilfen, hauswirtschaftliche Hilfen, Betreuungsdienste etc.) sowie weiteren Beteiligten wie z. B. rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern oder Angehörigen.
- Bei komplexen Hilfebedarfen sorgt die Quartierssozialarbeit für die Koordination und Abstimmung der Hilfen und moderiert bei Konflikten.

2.1.5 Spenden

Verfasserin: Traude Steinbring-Rees

Viele Menschen leben in (relativer) Armut oder nah an der Armutsgrenze. Dabei stellen fortgeschrittenes Alter oder eine Behinderung besondere Risikofaktoren dar. Die Situation in Bielefeld ist der im Gesamtdurchschnitt unseres Landes vergleichbar.

Die umfassende Prüfung der persönlichen oder wirtschaftlichen Verhältnisse im Rahmen einer formellen Antragstellung stellt für viele Menschen in Not- oder schwierigen Lebenssituationen eine unüberwindbare Hürde dar oder ist mit Scham verbunden. Zudem führt nicht jede der vorgenannten Prüfungen zu einer (finanziellen) Zuwendung durch das Sozialamt, z. B. wenn das Einkommen knapp über der sozialhilferechtlichen Grenze liegt. In solchen Situationen kann aus den zur Verfügung stehenden Spendenmitteln in der Regel kurzfristig und unbürokratisch geholfen und die akute Notlage entschärft werden. Dies trägt dazu bei, dass Selbsthilfepotentiale der Betroffenen angeregt, Ressourcen (wieder) entdeckt und Krisen auf diesem Weg überbrückt werden können.

Die Quartierssozialarbeit kann auf finanzielle Mittel zurückgreifen, die sich aus Mitteln unterschiedlicher Spendentöpfe (u. a. der Bröker-Stiftung, Spendentöpfen der Bielefelder Lions-Vereinigung sowie der Bielefelder Rotarier, aus Mitteln der „Stiftung Solidarität“ der GAB oder der Mirow-Stiftung) sowie aus hauseigenen Stiftungserträgen speisen. Besondere Maßnahmen, wie z.B. die Weihnachts-Paket-Aktion einer Bielefelder Zeitung, ermöglichen es, bedürftigen Menschen Sachspenden zukommen zu lassen.

In der Regel hat die Quartierssozialarbeit Kontakt zu diesen Personengruppen oder deren Angehörigen und kann in Kenntnis der bestehenden Notlagen, Spendenmittel zielgerichtet vergeben.

2.2 Fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit im gesamten Stadtgebiet

Verfasserin: Inken Linneweber

Fallübergreifende Arbeit

Bei der fallübergreifenden Arbeit „sucht“ die Quartierssozialarbeit Ansätze bzw. Lösungen, die mehrere Menschen betreffen, z.B. Angebote für alleinstehende ältere oder psychisch erkrankte Menschen. Sie mobilisiert Ressourcen, bündelt Informationen und richtet ihren Fokus über die Bedürfnisse des Einzelfalles hinaus auf den umgebenden sozialen Raum. Dazu gehört auch die Arbeit in und mit Nachbarschaften oder der Aufbau und die Pflege von Netzwerken, die dann wiederum dem Einzelfall zu Gute kommen.



Foto: „Heeper helfen Heepern“, Flyerentwurf 2017

Was heißt das für die Quartierssozialarbeit konkret?

Bei der fallübergreifenden Arbeit geht es darum, „sein“ Quartier gut zu kennen und daraus entwickelnd Angebote zu schaffen, die dazu beitragen, soziale Kontakte zu knüpfen. Menschen können so vielfältige Unterstützung in ihrem Quartier erhalten.

Beispiel aus der Praxis:

Herr K. ist im Sozialamt als engagierter Bürger aus der Flüchtlingshilfe bekannt. Schon immer wollte er etwas in „seinem“ Stadtteil für ältere Menschen tun. Die Quartierssozialarbeiterin initiiert und moderiert ein Treffen mit ihm und dem vor Ort ansässigen Träger. Mit Unterstützung der beiden Profis und der Initiative Nachbarschaft der Stadt gründet Herr K. die Nachbarschaftshilfe „Heeper helfen Heepern“ Bielefeld (Teil III, Punkt 2.3.1.3).

Vom Fall zum Feld

Bei der fallunspezifischen Arbeit werden Kenntnisse im Quartier gesammelt und erschlossen, ohne vorher genau zu wissen, ob diese Ressourcen für einen zukünftigen Fall benötigt werden. Fallunspezifische Arbeit meint also Tätigkeiten, die die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter im Bereich der Einzelfallhilfe zu einem Zeitpunkt vornehmen, da sie noch nicht wissen, in welchem konkreten Fall dieses Wissen einmal zu Anwendung kommen wird.

Fallunspezifische Arbeit findet im Bereich der Organisations- und Planungsebene statt und beinhaltet in der Quartierssozialarbeit u. a. die Arbeit mit oder Erstellung von Ressourcenkarten, die Planung und Teilnahme von Runden Tischen, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die Organisation von sozialraumorientierten Projekten und die Aktivierung von Ressourcen eines bestimmten Stadtteils.

Fallunspezifische Arbeit

2.2.1 Kooperationen, Netzwerke und Koproduktion

Die Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter handeln nicht allein, sondern agieren innerhalb verschiedener interner und externer Kooperationen und Netzwerke. Intern ist die Quartierssozialarbeit durch die Neuausrichtung seit 2016 stärker als bislang mit weiteren Abteilungen verbunden, um Beratungsketten zu bilden, mit deren Hilfe Bürgerinnen und Bürger umfassend, komplikationslos und adäquat beraten werden können.

In den Quartieren geht es darum, sich in Netzwerke einzubringen oder sie dort, wo sie fehlen, gemeinsam mit freien Trägern aufzubauen. Eine besondere Rolle spielen dabei die Bielefelder Begegnungs- und Servicezentren, mit denen eine enge Zusammenarbeit angestrebt wird.

Im Folgenden werden einige interne und externe Kooperationen, Netzwerke und Koproduktionen vorgestellt.

2.2.1.1 Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung (ZeB)

Verfasserin: Nina Laser

Das Konfrontiert-Sein mit dem Älterwerden, Pflegebedürftigkeit und/oder einer Behinderung ist oftmals verbunden mit Einschränkungen der Selbstständigkeit sowie unter Umständen auch der Selbstbestimmung. Dies bedeutet sowohl für die Betroffenen als auch für Angehörige oftmals eine große (organisatorische) Herausforderung und kann eine weitreichende Belastung darstellen. Unterstützung in unterschiedlicher Form und in unterschiedlichem Ausmaß ist nötig, um den Alltag gelingend gestalten zu können. Dies wiederum setzt voraus, über unterschiedliche Leistungen, Unterstützungsmöglichkeiten und Angebote gut informiert zu sein.

zentrale Anlaufstelle

Die Stadt Bielefeld hält mit der Zentralen Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung (ZeB) eine **zentrale Anlaufstelle** mit fünf spezifizierten Fachberatungen vor (Pflegeberatung, Wohnberatung, Beratung für Menschen mit Behinderung, Initiative Nachbarschaft, Fachstelle für behinderte Menschen im Beruf). Neben einer Lotsenfunktion obliegt der ZeB die Aufgabe, Ratsuchende zu allen Themen, die mit dem Älterwerden, der Pflegebedürftigkeit, einer Behinderung oder dem Thema Wohnen einhergehen, zu beraten und zu informieren.

Die Zielgruppen und Inhalte der Quartierssozialarbeit und der ZeB haben Schnittmengen, die eine Zusammenarbeit obligatorisch machen. Daher war die in 2016 erfolgte Zusammenlegung beider Stellen zur Abteilung „Senioren und Menschen mit Behinderung“ der logische Schritt auch auf organisatorischer Ebene.

In der Praxis bedeutet das

- in Beratungssituationen aufeinander zurückgreifen zu können,
- das gegenseitige Nutzen der jeweiligen Kompetenzen und
- Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern umfassend und passgenau(er) begegnen zu können.

Gemeinsame Beratungen und Öffentlichkeitsarbeit erweisen sich als gewinnbringend für alle Beteiligten.

Pflegestützpunkt Mobil

Der *Pflegestützpunkt mobil* ist ein Angebot der städtischen Pflegeberatung mit den Pflegestützpunktpartnern der AOK NordWest, der Barmer und der BKK Gildemeister Seidensticker. In Kooperation mit verschiedenen Partnern und Akteuren, sowohl intern als auch extern, referieren die Beraterinnen und Berater zu unterschiedlichen Inhalten flächendeckend im gesamten Stadtgebiet vor Ort in den Quartieren. Die Inhalte variieren und reichen von den Möglichkeiten der häuslichen Pflege und ihrer Finanzierung, über Wohnformen bis hin zu aktuellen Gesetzesänderungen und damit verbundenen Fragestellungen.

**Flächendeckende
Beratung**

Das Anliegen ist stets, die Bürgerinnen und Bürger umfassend zu den umfangreichen Möglichkeiten und Ansprüchen zu informieren, um sie zu befähigen selbständig(er) zu leben und gegebenenfalls Unterstützung in Anspruch nehmen oder initiieren zu können.

In der Praxis bedeutet die Koproduktion im Pflegestützpunkt mobil:

Bürgerorientierung

- das Wissen der Quartierssozialarbeit zu nutzen, um die Vorträge inhaltlich an den Bedarfen der Bürgerinnen und Bürger ausrichten zu können,
- durch gemeinsame Vorträge den Bürgerinnen und Bürgern die Expertenkenntnisse der Quartierssozialarbeit über das jeweilige Quartier bereit zu stellen,
- die vielfältigen Beratungs- und Unterstützungsangebote bekannt(er) zu machen und gegebenenfalls bestehende Hemmschwellen, diese Angebote in Anspruch zu nehmen, abzubauen.

Initiative Nachbarschaft



Die Initiative Nachbarschaft der Stadt Bielefeld knüpft mit ihrem Konzept an die Tradition nachbarschaftlicher Beziehungen und Hilfen an und wirkt damit der zunehmenden Anonymität und Vereinzelung in einer Großstadt entgegen. Sie besteht seit 1990 und erstreckt sich über das ganze Stadtgebiet. Als Bindeglied zwischen professionellen Angeboten und den Bedürfnissen, Wünschen und Sorgen der Menschen in ihren alltäglichen Lebenszusammenhängen kooperiert die Initiative Nachbarschaft eng mit der Quartierssozialarbeit und anderen Akteuren im Stadtteil. Denn die Zielgruppen sind häufig identisch: Ältere Menschen, Alleinerziehende, Menschen mit Behinderungen.

**Menschen in
Kontakt bringen**

Die ehrenamtlich Tätigen der Initiative Nachbarschaft übernehmen unterschiedliche Aufgaben wie z.B. Besuche, Vorlesen, kleine Besorgungen und Einkäufe, Begleitung beim Spaziergang, Kinderbetreuung oder Hausaufgabenhilfe. Neben diesen kleinen Alltagshilfen sind es gerade die persönlichen Kontakte und die gemeinsamen Erlebnisse, die einem Menschen trotz zunehmenden Alters, trotz Krankheit, trotz Behinderung oder anderer persönlicher Probleme ein Stück mehr Lebensqualität vermitteln können.

Kern der Zusammenarbeit von Initiative Nachbarschaft und Quartierssozialarbeit ist der gezielte Austausch im Einzelfall. Wenn der sozialhilferechtliche Bedarf über professionelle Dienste gedeckt ist, besteht über die Initiative Nachbarschaft mit ihren 350 ehrenamtlich Engagierten die Möglichkeit, Wünsche und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger zu erfüllen. In der Praxis bedeutet diese Koproduktion:

- Menschen erreichen und als Ehrenamtliche zu gewinnen und
- Menschen erreichen, die von einem Kontakt zu einem Ehrenamtlichen profitieren, da ihnen anderweitige soziale Kontakte fehlen.

2.2.1.2 Stadtteile-Teams, Runde Tische, Stadtteilkonferenzen

Verfasserinnen: Traude Steinbring-Rees und Inken Linneweber

„Berge kommen nicht zusammen, aber Menschen“ (jüdisches Sprichwort)

Eine zentrale Aufgabe der Daseinsfürsorge der Stadt Bielefeld ist es, den Auswirkungen sozialer Ungleichheit und Armut entgegenzuwirken. Sie möchte darauf hinwirken, die Zugangschancen zu sozialer Teilhabe, gesundheitlicher und pflegerischer Versorgung und zum freiwilligen Engagement auch Menschen mit geringem Einkommen zu ermöglichen. Dafür braucht es Foren, in denen den Wünschen und Bedürfnissen dieser Menschen Ausdruck verliehen und Gehör verschafft wird. Dies ist nicht nur alleiniges Anliegen der Stadt Bielefeld, sondern auch vieler weiterer Akteure im gesamten Stadtgebiet. Um das umfangreiche Wissen und die unterschiedlichen Perspektiven aller Akteure zusammenführen zu können, braucht es einen gemeinsamen Marktplatz, einen Treffpunkt, ein Datum – eine Arbeitsgruppe, einen Runden Tisch oder eine Stadtteilkonferenz.

Stadtteile-Teams Die Stadtteile-Teams gründeten sich ursprünglich in den Pilotquartieren Heepen, Sennestadt, Stieghorst und Jöllenbeck. Allen Stadtteile-Teams zugrunde liegt die Überzeugung, dass die Stärken eines Quartiers wirksamer genutzt werden können, wenn sich die darin agierenden Personen und Dienste kennen und miteinander verknüpfen. Aus den Stadtteile-Teams heraus sind die jeweils in Punkt 2.3 vorgestellten Projekte entstanden. Um den Besonderheiten des jeweiligen Stadtteils Rechnung zu tragen, sind sie in ihrer jeweiligen Ziel- und Zusammensetzung unterschiedlich.

Runde Tische Runde Tische haben in Bielefeld eine jahrzehntelange Tradition. Beinahe in jedem Stadtteil gibt es Runde Tische bzw. Stadtteilkonferenzen. Einige sind öffentlich, andere sind nur für bestimmte Personengruppen zugänglich. In der

einen sind „nur“ professionelle Akteure vertreten, andere sind aus Bürgervereinigungen oder Vereinen erwachsen. Wieder andere sind historisch oder aus politischen, städtebaulichen oder planungstechnischen Gründen entstanden. Die Quartierssozialarbeit ist an vielen dieser Runden Tische im gesamten Stadtgebiet beteiligt, in denen der Fokus auf den sozialen, aber auch städtebaulichen Belangen der Bürgerinnen und Bürger liegt.

Der Großteil der Runden Tische setzt sich zusammen aus Vertreterinnen und Vertretern der:

- Sozialen Institutionen vor Ort (Pflegedienste, Pflegeheime, Vertreter der freien Wohlfahrtspflege)
- ortsansässigen Vereine
- politischen Parteien
- (Bürger-) Initiativen
- Wohnungsbaugesellschaften
- Quartierssozialarbeit der Stadt Bielefeld

Runde Tische bearbeiten in der Regel konkrete, inhaltliche Themen und realisieren dazu verschiedene Projekte wie z.B. zu den Themen Demenz, Öffentlichkeitsarbeit, Mobilität im Stadtteil oder zur gemeinsamen Beratung. Im Folgenden seien einige Ziele genannt, die aus den Vereinbarungen Runder Tische in Bielefeld gesammelt wurden:

- „Bedarflücken in der Quartiersentwicklung erkennen und benennen, die bisher von keinem Akteur gedeckt werden“
- „Im Vordergrund steht die Vision einer solidarisch gelebten und sorgenden Nachbarschaft, wo sich Menschen im Quartier wohlfühlen und von einer guten Infrastruktur in den Bereichen Versorgung, Betreuung und Begleitung profitieren.“
- „Nachbarschaftliche Hilfen und Ehrenamt sollen gestärkt und ausgebaut werden!“
- „Angebotsstrukturen werden für die Bürgerinnen und Bürger transparent gemacht.“
- „Die Angebote der verschiedenen Träger werden vernetzt.“
- „Mögliche Lücken in der Angebotsstruktur sollen erkannt und entsprechende Angebote aufgebaut werden.“
- „Das ehrenamtliche Engagement im Quartier soll gefördert, ausgebaut und gestärkt werden.“
- „Es werden Zielvereinbarungen getroffen, wie Akteure der Soziallandschaft besser auf die Bedarfslagen älterer und unterstützungsbedürftiger Menschen eingehen können.“
- „Wir organisieren gemeinsam Aktivitäten für die Bürgerinnen und Bürger im Stadtteil, in denen Begegnung, gesellschaftliche Teilhabe und generationenübergreifendes Miteinander gelebt werden.“

Wo keine Runden Tische vorhanden sind, initiiert die Quartierssozialarbeit diese (z.B. in Heepen).

Als Reaktion auf den demografischen und wirtschaftsstrukturellen Wandel in Bielefeld hat der Rat der Stadt die Bauverwaltung beauftragt, ein gesamtstädtisches integriertes städtebauliches Entwicklungskonzept „Stadtumbau Bielefeld“ zu erarbeiten. In diesem Zusammenhang entstanden weitere Stadtteil-

INSEK

konferenzen, die nicht nur die sozialen, sondern auch städtebauliche Aspekte und Entwicklungskonzepte im Fokus haben.

„Um den Herausforderungen der demografischen und wirtschaftlichen Veränderungen gerecht werden zu können, hat die Stadt Bielefeld ein integriertes städtebauliches Entwicklungskonzept zum Stadtumbau West (INSEK Stadtumbau) erarbeitet. Auf der Basis des INSEK Stadtumbau wurden die Gebiete „Nördlicher Innenstadtrand“, „Baumheide“ und „Bethel“ in das Programm „Stadtumbau West“ und die Gebiete „Sennestadt“ und „Sieker-Mitte“ in das Programm „Soziale Stadt NRW“ aufgenommen“ (Stadt Bielefeld o. D.).

Im Rahmen dieser Entwicklungsprozesse entstanden – zum Teil neue – (Stadtteil-)Konferenzen, in denen in den Stadtteilen Mitte-West (Ostmannurturmviertel), Baumheide, Sennestadt und Sieker auch die Quartierssozialarbeit mitwirkt und somit aktiv an den Stadtentwicklungsprozessen teilnimmt.

Exkurs INSEK:

Im Kontext der INSEK-Prozesse wurden je Stadtteil Projektgruppen initiiert, in denen professionelle Akteure sowie aktive Bürgerinnen und Bürger aus den Stadtteilen spezifische Kenntnisse über ihre Quartiere einbringen konnten und können. In diesen Prozessen wurden unter Moderation von Stadtentwicklungsbüros Maßnahmen und Projekte für die einzelnen Quartiere entwickelt, beschrieben und als Vorschläge zur Verbesserung und Aufwertung der Stadtteile eingebracht.

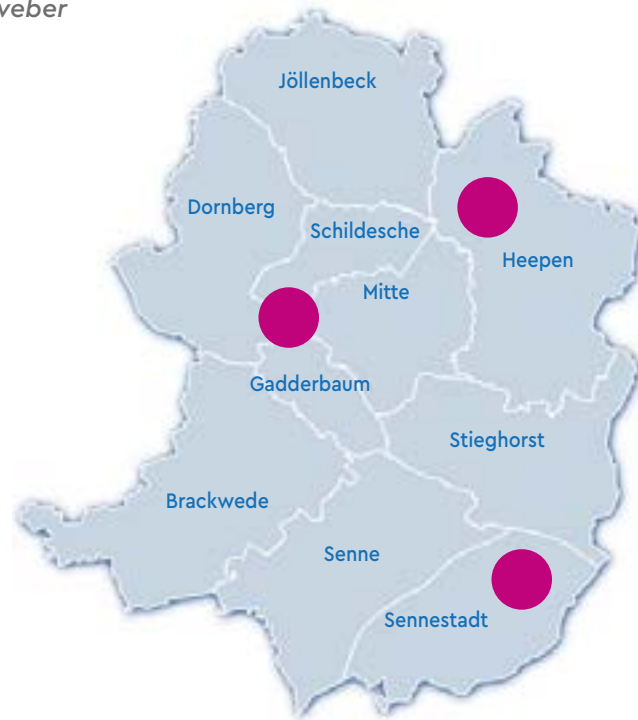
Einige der Ziele, die mit diesen Projektideen verfolgt werden, seien hier beispielhaft genannt:

- Einrichtung einer Quartiersbetreuung (zur Verfügung stellen direkter Ansprechpersonen für die Menschen im Quartier als Mittlerin oder Mittler unter den verschiedenen Bewohnerinnen- und Bewohnergruppen, aber auch zu den beteiligten Behörden oder weiteren Aktiven vor Ort)
- das Quartier als Beschäftigungsraum (Finden von Beschäftigungsmöglichkeiten, Abbau von Erwerbslosigkeit im Stadtteil)
- die Planung von Quartiers- oder Bürgerbussen (Verbesserung der Mobilität, vor allem für ältere Menschen)
- regelmäßige Präsenz des Jobcenters im Quartier (Anbieten einer Sprechstunde, um die Menschen direkt vor Ort erreichen zu können)
- die Einrichtung von Begegnungsflächen (Gartenflächen, auch für interkulturelle Begegnung) sowie
- weitere Projektideen zur Unterstützung von Kindern, Jugendlichen und Familien (Stadtteilmütter, Projekte in Kitas).

In den Stadtteilen Sennestadt und Sieker konnten bereits viele Projekte über die INSEK-Mittel realisiert werden; eine Baumaßnahme in Sieker, die „Stadtteilküche“ soll noch in dieses Jahr begonnen werden. Im Bereich der Baumheide sind die Planungen weitgehend abgeschlossen und erste Baumaßnahmen, so der Umbau des Freizeitentrums Baumheide sowie der Stadtbahn-Haltestelle, stehen kurz bevor.

2.2.1.3 Projekt „Pflege stationär – Weiterdenken!“

Verfasserin: Inken Linneweber



Von April 2016 bis März 2019 führte das Alters-Institut in Kooperation mit der AWO Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe, den von Bodelschwingschen Stiftungen Bethel, dem Evangelischen Johanneswerk, den Städten Bielefeld und Herford und der Universität Bielefeld das Projekt „Pflege stationär – Weiterdenken!“ durch. Das Ziel des von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW geförderten Modellprojekts war die Weiterentwicklung von stationären Pflegeeinrichtungen hin zu sektorenübergreifenden, multiprofessionellen Pflegezentren.

„Pflege stationär – Weiterdenken!“

Bislang eher autonom agierende und noch nicht in den Stadtteil wirkende Pflegeheime entwickeln sich zu Treffpunkten, die neben der eigentlichen pflegerischen Versorgung eine Vielzahl von Angeboten für umliegend wohnende Bürgerinnen und Bürger bereitstellen. Das konkrete Angebot kann in Baumheide anders aussehen als in Herford und in der Senne anders als im Bielefelder Westen. Allen Standorten gemein ist, dass sie neben stationären Pflegeplätzen auch eine Anlaufstelle im Quartier bieten und ihr bestehendes Angebot für Anwohner und Anwohnerinnen öffnen. In der Regel richtet sich diese Öffnung an ältere, alleinstehende, chronisch kranke und/oder bereits pflegebedürftige Menschen, die aber noch in ihrer eigenen Wohnung leben. In diesem Zusammenhang verwirklicht das Projekt „Pflege stationär – Weiterdenken!“ den Anspruch „ambulant vor stationär“. Das bedeutet, Menschen, die mit der notwendigen Unterstützung noch zu Hause leben können, dies durch frühzeitige Beratung und niedrigschwellige Angebote so lange wie möglich zu erhalten. Die Öffnung der Pflegezentren sorgt auch dafür, Vorbehalte gegenüber stationärer Versorgung abzubauen.

Das kann durch ganz unterschiedliche Angebote erfolgen, z. B. durch:

- eine „integrierte“ Tagespflege, in der Menschen, die zwar einen Pflegebedarf haben, aber ansonsten noch gut in ihrer eigenen Wohnung leben können, tagsüber an den Angeboten des jeweiligen Pflegezentrums teilnehmen können und gepflegt werden
- die Öffnung des Mittagstisches für Besucherinnen und Besucher, die dort das Mittagessen zusammen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern der Einrichtung einnehmen
- den hauseigenen Friseur, der sein Angebot auch für die Menschen in der Umgebung öffnet.

In diesen Prozess war und ist die Quartierssozialarbeit eingebunden. Das Beispiel Baumheide zeigt, dass eine gelingende Zusammenarbeit im Quartier, gute Vernetzung und das Teilen von Ressourcen zu neuen Formen der Kooperation führen kann:

Exkurs Baumheide

Verfasserin: Silke Großmann

Im Seniorenzentrum Baumheide als ein Standort des Projektes „Pflege stationär – Weiterdenken!“ stellt die Quartierssozialarbeit eine wöchentliche Sprechzeit zur Verfügung und vermittelt neben der Beratung im Einzelfall Angebote, Erfahrungswissen und Dienstleistungen aus dem Quartier in das Quartier.

Die Sprechstunde ist räumlich angebunden an das Seniorenzentrum Baumheide, es nahmen aber nur wenige Bürgerinnen und Bürger das Angebot wahr, da das Pflegezentrum örtlich und räumlich nicht als Kontaktpunkt wahrgenommen wurde.

In Zusammenarbeit im Projekt „Pflege stationär – Weiterdenken!“ wurde die Sprechzeit beworben und das Angebot deutlich mehr nach außen getragen.

Koproduktion

Koproduktion Durch die Zusammenarbeit mehrerer Akteure im Stadtteil und der gemeinsamen Tätigkeit im Quartier konnten mehr Bürgerinnen und Bürger angesprochen werden, die bisher nicht über die Sprechstunde erreicht werden konnten.

Prävention

Prävention Auf diesem Weg werden die Menschen frühzeitiger erreicht, Unterstützungsangebote greifen früher und helfen somit, gravierende Folgen für die Menschen zu mindern oder zu vermeiden (zum Beispiel Heimpflegebedürftigkeit) und somit auch Kosten für den Sozialhilfeträger zu senken.

Teilhabe

Teilhabe Die Menschen werden über die ihnen zustehenden Leistungen beraten, sie werden aktiviert und durch die örtliche Anbindung an das Pflegezentrum erhalten sie die Möglichkeit, Kontakte untereinander zu knüpfen.

2.2.1.4 Begegnungs- und Servicezentren

Verfasserin: Inken Linneweber

Bereits im September 2006 wurde das Rahmenkonzept „Seniorenarbeit in der Stadt Bielefeld“ verabschiedet. Die bisherigen Altentagesstätten wurden zu gemeinwesenorientierten Begegnungs- und Servicezentren der offenen Seniorenarbeit weiterentwickelt. Entstanden ist eine aus dem Stadtbild nicht mehr wegzu-denkende Infrastruktur mit insgesamt 12 über das gesamte Stadtgebiet verteilten Zentren, sowie kleineren „Ablegern“ und einem mobilen Angebot für den Stadtbezirk Dornberg (zukünftig auch Senne).



Neben festen Gruppen gibt es in den meisten Begegnungszentren verschiedene offene Angebote, an denen jede und jeder teilnehmen kann. Anzahl und Ausgestaltung hängen von den Interessenslagen der Bürgerinnen und Bürger und den Gegebenheiten des jeweiligen Stadtteils ab. Sie beinhalten unter anderem Gesprächs- und Hobbygruppen, Beratungsangebote, Vorträge zu unterschiedlichen Themen, Sprach- und EDV-Kurse, sportliche Aktivitäten, Fahrten, Ausflüge und vieles mehr.

2019 hat der Rat der Stadt Bielefeld beschlossen, vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Veränderungen die bestehenden Begegnungs- und Servicezentren zu stärken. In diesem Rahmen sollen auch unter präventiven Aspekten Zielgruppen angesprochen werden, die bislang keinen Zugang zu den Angeboten der Begegnungs- und Servicezentren hatten.

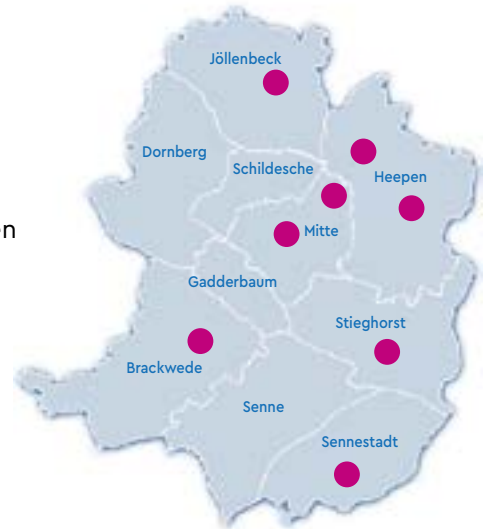
**Stärkung der
Begegnungs- und
Servicezentren**

Beide Prozesse – die Neuausrichtung der Quartierssozialarbeit und die Weiterentwicklung des Rahmenkonzeptes Seniorenarbeit (vgl. Teil II, Punkt 2) – werden miteinander eng verknüpft. Denn eine Verzahnung der offenen Altenhilfe und der Einzelfallarbeit ermöglicht es, Dienstleistungs- und Versorgungsketten für die Menschen in den Quartieren aufzubauen. Auch durch die Erweiterung der Zielgruppe der Quartierssozialarbeit um die präventive Beratung ist die Schnittmenge beider Prozesse größer geworden. Durch wöchentliche Quartierssprechstunden – auch in den Begegnungs- und Servicezentren – wird die Präsenz im Stadtteil zukünftig erhöht.

2.2.2 Mehr Präsenz im Stadtteil – Quartierssprechstunde

Sprechzeiten In vielen Stadtteilen haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, sich durch die Quartierssozialarbeit direkt vor Ort beraten zu lassen. Die Sprechzeiten sind offen und können ohne Anmeldung an folgenden Orten besucht werden:

- Meinfolzzentrum Bielefeld-Mitte
- Rathaus Mitte
- Bezirksamt Jöllenbeck
- Sennestadthaus
- Seniorenzentrum Baumheide
- Wohncafé Salzufler Straße, Heepen
- Café Kunz, Stieghorst
- Bezirksamt Brackwede



Ziel Ziel ist nicht nur eine leichtere Erreichbarkeit. Auch eine genauere Kenntnis der Lebenswelten der Menschen vor Ort kann nur erlangt werden, wenn man präsent ist. So können auf den Einzelfall bezogene Lösungen aus dem Sozialraum generiert werden. Präsenz zeigt die Quartierssozialarbeit auch durch:

- | | |
|-------------------------------|---|
| aufsuchende Beratung | • Hausbesuche |
| lokale Veranstaltungen | • Teilnahme an Bürgerversammlungen und Vorträgen |
| informelle Kontakte | • Regelmäßige Kontakte zu den Institutionen vor Ort |

Eine regelhafte, verbindliche und nach außen sichtbare Präsenz ist sowohl für ratsuchende Bürgerinnen und Bürger als auch für Akteure vor Ort hilfreich, um die gemeinsame Identität mit dem Quartier zu stärken.

„Neben der Beratungstätigkeit erfahre ich auch viel drumherum. Was aktuell so passiert, wo etwas Neues entsteht oder ein Angebot beendet wird. Das alles sind wichtige Informationen, die sich in meinem Kopf zu einer „inneren Landkarte“ meines Quartiers zusammensetzen.“
Heike Lahr, Quartierssozialarbeiterin

Themen In den Sprechzeiten vor Ort sieht sich die Quartierssozialarbeit als Ansprechpartnerin für alle Fragen – ganz gleich, wo der Schuh drückt. Das können z.B. Fragen zur Pflege, zur hauswirtschaftlichen Versorgung, zur Alltagsgestaltung, zu Angeboten und Unterstützungsmöglichkeiten in der Nachbarschaft, zum Wohnen oder zu Gewalt in Beziehungen sein. Dank der guten Zusammenarbeit mit freien Trägern, weiteren Akteuren vor Ort und internen Stellen der Stadt Bielefeld ist es in der Regel möglich, kurzfristig konkrete Schritte einzuleiten.

Zum Teil werden die Sprechzeiten vor Ort in Kooperation mit freien Trägern durchgeführt. Im Sinne der Koproduktion werden Ressourcen gebündelt, um bereits vorhandene Potentiale bestmöglich zu nutzen. In einigen Stadtteilen nutzen freie Träger und Quartierssozialarbeit gemeinsame Räumlichkeiten, um sich gut zu ergänzen. Gelungene Beispiele sind u.a. die Sprechstunde im Wohncafé des Betreuten Wohnens des DRK in Heepen, die Sprechstunde im Meinolfzentrum, die Sprechstunde im Café Kunz der Diakonie für Bielefeld in Stieghorst oder auch die Sprechstunde im Seniorenzentrum Baumheide.

Koproduktion

Exkurs: Gemeinsame Beratungsbesuche in Stieghorst (Verknüpfung von 37.3-Hausbesuchen und präventiven Beratungen)

Verfasserin: Julia Tiemann

Im Rahmen der Pflegeversicherung sind pflegebedürftige Menschen ab dem Pflegegrad 2, die Pflegegeld erhalten, verpflichtet, in regelmäßigen Abständen Beratungsbesuche durch einen Pflegedienst ihrer Wahl zuzulassen. Diese Beratungsbesuche, die immer in der Häuslichkeit der Menschen stattfinden, dienen zunächst dazu, die Qualität der Pflege zu sichern. Weiterhin soll durch eine gezielte Beratung die bestehende Situation sowohl für die Pflegeperson als auch für die zu pflegende Person verbessert werden. Dies nahmen die Diakonie für Bielefeld als Anbieter dieser Beratungsleistung und die Quartierssozialarbeit, die präventive Beratungen und Hausbesuche durchführt, zum Anlass, ihr Expertenwissen zusammenzuführen und in gemeinsamen Hausbesuchen die Menschen zu beraten. Denn wer Fragen zur Pflege hat, dem können auch Informationen zu Angeboten aus dem Quartier oder zu weitergehenden Ansprüchen hilfreich sein. So entstand die Idee zu gemeinsam durchgeführten Hausbesuchen durch die Pflegefachkraft der Diakonie für Bielefeld und der zuständigen Quartierssozialarbeiterin.

Vor jedem gemeinsamen Besuch erfolgte ein kurzer Sachstands austausch und der Gesprächsverlauf für den Hausbesuch wurde vorbesprochen. Die Menschen wurden im Vorfeld über den gemeinsamen Besuch in Kenntnis gesetzt und ihre Zustimmung eingeholt. Nach jedem Hausbesuch erfolgte ein kollegialer Austausch und Inhalte der geführten Gespräche wurden reflektiert.

Erfolge:

Durch die Bündelung des Fachwissens beider Expertinnen und die umfassende integrierte Beratung entstand ein hoher Mehrwert für die Menschen vor Ort:

- sie wurden frühzeitig erreicht und kompetent beraten,
- die Pflege-Situation wurde aus zwei Blickwinkeln betrachtet,
- durch die umfassende, integrierte Beratung erhielten Menschen wertvolle Hinweise auf weitergehende Hilfen (z. B. Angebote im Stadtteil, Anspruch auf Schwerbehindertenausweis, weitergehende finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten).

2.2.3 Öffentlichkeitsarbeit

Verfasserin: Inken Linneweber

Durch Netzwerke erhalten Personen oder Gruppen Handlungsmöglichkeiten, die sie allein nicht haben. Netzwerken erfordert die Bereitschaft, mit dem eigenen Tun nach außen zu gehen, sich zu präsentieren und für Anregungen von außen zu öffnen.

**Öffentlichkeitsarbeit =
Verbreitung von Wahr-
heit in verschönerter
Form (Conrad Ahlers)**

Die Rolle der Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter hat sich durch das Konzept der Sozialraumorientierung von einem „auf etwas reagieren“ zu einem „agieren“ entwickelt. Daher ist es für die Arbeit im Sozialraum von entscheidender Bedeutung, dass die Umgebung die Aufgabenfelder und die Unterstützungsangebote der Quartierssozialarbeit kennt – und das in einem höheren Maße als bislang.

In 2017 starteten zunächst in den Pilotquartieren in Heepen, Stieghorst, Senne-
stadt und Jöllenbeck erste gemeinsame Veranstaltungen. In den jeweiligen
Stadtteile-Teams stellen sich die Zentrale Beratungsstelle für Senioren und
Menschen mit Behinderung, die Quartierssozialarbeit und der jeweils betei-
ligte freie Träger mit ihren Angeboten vor. Weitere Veranstaltungen folgten im
Jahr 2018, z.B. in Kirchengemeinden und beim Hausärzteverbund.

Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit hilft, mehr Menschen zu erreichen.
Neben den Informationsveranstaltungen sind zahlreiche Koproduktionen von
Quartierssozialarbeit, freien Trägern und Seniorenrat im Bereich Öffentlich-
keitsarbeit initiiert und durchgeführt worden:

- Erstellung von Flyern
- Steckbriefe und Infos in Stadtteilzeitungen, z.B. im „Blickpunkt Jöllenbeck“
- Info-Stände auf Märkten und Veranstaltungen in den Stadtteilen

Damit einher geht die Anforderung, die Bewohnerinnen und Bewohner in den
Quartieren bestmöglich zu erreichen, sie fortwährend auf die Angebote auf-
merksam zu machen und einen niedrigschwelligen Zugang zu bieten.

2.2.4 Aufbau von Präventions- und Beratungsketten

Armut bedeutet nicht nur ein geringes Einkommen, sondern auch oft eine Unterversorgung in weiteren Lebens- und Alltagsbereichen, wie z.B. Wohnen, Mobilität und gesellschaftlicher Teilhabe. Vielen Empfängerinnen und Empfängern von Grundsicherungsleistungen fehlt eine realistische Perspektive, neben einer bestehenden materiellen Not auch eine gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe zu erreichen. Aufgabe des Sozialamtes ist es, diese Menschen zu beraten und, soweit erforderlich, sie zu unterstützen, die Ihnen zustehenden Sozialleistungen zu erhalten. Die dafür notwendige Beratung umfasst nicht nur eine Budgetberatung, sondern auch eine Unterstützung, wie diese Menschen ihre eigenen Mittel und Kräfte sowie ihre Selbsthilfepotentiale zur Verbesserung ihrer Situation einsetzen können (dazu der Gesetzauftrag unter Teil II, Punkt 1).

Diese Beratungen standen jedoch häufig getrennt nebeneinander. Das hatte zur Folge, dass viele Menschen zwar über die Leistung „Grundsicherung“ informiert sind und diese ggf. auch erhalten, aber die Chancen auf eine weiterführende Aufklärung über ein „Mehr“ an sozialer Teilhabe im Quartier nicht genutzt werden.

Durch eine organisierte Zusammenarbeit der Grundsicherung und der Quartierssozialarbeit können diese beiden Dimensionen von Armut sinnvoll miteinander verknüpft werden. Die „Beratung wie aus einer Hand“ kann Begleitscheinungen wirtschaftlicher Armut wie z.B. Vereinsamung, sozialer Rückzug, Informationsdefizite oder auch drohende Verwahrlosung verringern.

Aber nicht nur innerhalb der Stadtverwaltung sind Beratungsketten sinnvoll. Wenn es erklärtes Ziel der Quartierssozialarbeit ist, präventiv zu arbeiten, Menschen „abzuholen“, bevor sie ein „Fall“ werden, dann gehört dazu auch, Informationen frühzeitig zu geben. Insbesondere in der Kooperation mit freien Trägern zeigt sich das Potential gut laufender Zusammenarbeit:

Erfolgreiche Beratungen laufen dort gut, wo sich die beteiligten Akteure gut kennen, sich gegenseitig gut informieren und gemeinsam verlässliche Brücken für die Menschen bauen.

Erst dann wird eine Kooperation zur Koproduktion, von der alle Beteiligten profitieren. Denn eine integrierte Beratung ist mehr als das Mitgeben eines Flyers.

Exkurs Mitte-Ost:

Koproduktion im Meinolfzentrum oder wie soziale Angebote zukünftig ineinandergreifen

Verfasserin: Angelina Wiescholek

Bereits seit einigen Jahren bietet die AWO innerhalb des Aktivitätszentrums Meinolfstraße Fortbildungskurse für Bürgerinnen und Bürger an. Das Angebot richtet sich an Personen, die hauswirtschaftsnahe, niederschwellige Dienstleistungen erbringen möchten (z. B. Einkaufshilfen, hauswirtschaftliche Unterstützung oder Begleitungen im Alltag). Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern werden darin Kenntnisse vermittelt, die sie benötigen, um sich gut um Menschen im Alter oder mit Betreuungsbedarf kümmern zu können.

In einem Baustein der Fortbildung stellte sich die Quartierssozialarbeit mit folgenden Zielen vor:

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen die Hilfen der Stadt Bielefeld, insbesondere der Quartierssozialarbeit, kennen und können sich im Bedarfsfall dort Unterstützung und Beratung suchen.
- Die Quartierssozialarbeit lernt im Gespräch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kennen und kann in Einzelfällen direkt eine Vermittlung mit einer Hilfesuchenden/einem Hilfesuchenden vereinbaren.

Erfolge

Durch diese Zusammenarbeit konnte eine der Teilnehmerinnen erfolgreich an einen Klienten der Quartierssozialarbeit vermittelt werden. Diese Teilnehmerin unterstützt nun den Klienten bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und bekommt dafür im Rahmen der Leistungen der Pflegeversicherung des Klienten einen kleinen Geldbetrag.

Darüber hinaus ist es gelungen, eine Klientin der Quartierssozialarbeit an den Fortbildungskurs zu vermitteln. Die Klientin war derzeit arbeitslos und suchte eine Möglichkeit, in geringem Umfang wieder am Arbeitsleben teilzunehmen und andere Menschen kennenzulernen.

Die gute Koproduktion im Aktivitätszentrum Meinolfstraße wird auch in Zukunft weitergeführt und ausgebaut.

„Ich bin mittendrin, werde wahrgenommen und lerne die Menschen im Stadtteil kennen. Ich erfahre im Meinolfzentrum auf kurzem Wege, was im Quartier gerade aktuell ist und oft entstehen daraus neue, gemeinsame Ideen.“

Angelina Wiescholek, Quartierssozialarbeiterin

2.3 Modulbaukasten – Fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit in den einzelnen Regionen (Pilotquartiere)

Verfasserin: Traude Steinbring-Rees

In Kooperation mit den Partnern der freien Wohlfahrtspflege arbeiten die Quartierssozialarbeit und die Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung in den vier Stadtteilen Heepen, Sennestadt, Jöllenbeck und Stieghorst fallübergreifend zusammen. Im Rahmen der vier Leitziele (Teil II, Punkt 2)

- Mehr Nachbarschaft
- Mehr Teilhabe
- Mehr Prävention
- Mehr Koproduktion

sind dabei vielfältige, auf die einzelnen Quartiere zugeschnittene Projekte und Aktionen entstanden. In der Regel sind dies Projekte, die aus den „Pilotquartieren“ hervorgegangen sind.

Im Folgenden werden exemplarisch einige dieser Projekte vorgestellt. Einführend wird die jeweilige Region mit ihrer Bevölkerungsstruktur und Rahmenbedingungen kurz beschrieben.

4 Stadtteile

2.3.1 Region Ost

Die Stadtbezirke Heepen und Stieghorst bilden die Region Ost mit einer Gesamt-Einwohnerzahl von rund 80.000 Menschen. Gekennzeichnet ist die Region, ähnlich wie der Bereich Süd, durch Grünflächen und Parks, wie z.B. das Naherholungsgebiet „Obersee“ und etliche Bachläufe.

Heepen ist mit seiner Einwohnerzahl von etwa 47.600 der zweitgrößte Bielefelder Stadtbezirk. Zu Heepen gehört Baumheide/Halhof. Hier liegt die Zahl der Menschen mit Zuwanderungsgeschichte bei 70,7 %. Darüber hinaus weist die Baumheide die in Bielefeld höchste Mindestsicherungsquote von 36,7 % auf (vgl. Lebenslagenbericht Stadt Bielefeld 2019, S.24). Sieker, zugeordnet zum Stadtbezirk Stieghorst, liegt mit einer Mindestsicherungsquote von 36,2 % (vgl. ebd.) nur knapp dahinter.

Das bedeutet, dass sich von fünf Quartieren mit den höchsten Mindestsicherungsquoten in Bielefeld (vgl. ebd.) drei in der Region Ost befinden.

Um diese Bezirke für die in ihnen lebenden Menschen attraktiv und l(i)ebenswert zu erhalten, erhielten Sieker sowie Baumheide einen Zuschlag für ein sogenanntes „Integriertes städtebauliches Entwicklungs-Projekt“ (kurz INSEK). Baumheide und Sieker wurden somit als Stadtquartiere definiert, die einen hohen Erneuerungsbedarf aufweisen und in die über die INSEK-Programme erhebliche Finanzmittel fließen. Diese speisen sich aus Landes-, Bundes- und EU-Mitteln sowie Mitteln der Stadt Bielefeld und sind sowohl für infrastrukturelle als auch (städte-)bauliche Maßnahmen gedacht.



Das Team der Region Ost

2.3.1.1 Sozialraum-Fonds

Kurzbeschreibung Die Einrichtung eines Sozialraum-Fonds wurde als Modellprojekt in Heepen umgesetzt. Das DRK Heepen und die Stadt Bielefeld trugen einmalig mit jeweils 500 Euro zum Sozialraum-Fonds bei. Er dient der Förderung von Seniorenselbsthilfe, Sozialraumaktionen, Nachbarschaftsnetzwerken, generationsübergreifenden Projekten und des bürgerschaftlichen Engagements.	
Anlass und Ziel Mit dem Sozialraum-Fonds werden Mikroprojekte gefördert, die in direktem Zusammenhang mit ehrenamtlichem Engagement stehen. Unbürokratisch sollen kleinere Beträge z.B. für Druckkosten von Flyern für Angebote im Stadtteil oder andere Auslagen ausgezahlt werden können.	Zielgruppe Ehrenamtlich tätige Unterstützerinnen und Unterstützer Bürgerinnen und Bürger in Heepen
Raumbezug Heepen Zentrum	
Beteiligte Akteure ● DRK Heepen ● Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld	
Verfasserinnen Heike Lahr Christine Förster	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur Jeweils eine Mitarbeiterin des DRK und der Stadt Bielefeld sind Ansprechpartnerinnen. Nach Erstellen einer kurzen Projektbeschreibung und eines Kostenplans entscheiden beide gemeinsam, ob dem Antrag stattgegeben wird. Anschließend kann der beantragte Betrag überwiesen werden. Das Budget wird durch das DRK verwaltet.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung Ein Betrag von jeweils 500 Euro wurde vorerst einmalig sowohl vom DRK Heepen als auch der Stadt Bielefeld finanziert. Vorhandenes Personal des DRK Heepen und der Stadt Bielefeld	

Zeitlicher Ablauf Der Fonds wurde im Herbst 2017 eingerichtet, eine erste Auszahlung erfolgte im Juni 2018.	Schwerpunkt der Leitziele Flexible Förderung von Mikroprojekten ohne größeren Verwaltungsaufwand: Mehr Nachbarschaft Mehr Ko-Produktion
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Der Fonds wurde bisher genutzt für: • Druckkosten eines Flyers für die Nachbarschaftsinitiative „Heeper helfen Heepern“ und • Druckkosten einer Einladung für ein stadtteilweites Netzwerktreffen	
Verantwortlich • DRK Heepen • Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld	Stadtteillfonds zur Unterstützung der sozialräumlichen Entwicklung in Heepen Vom Antragsteller auszufüllen: Wofür wird die Unterstützung beantragt? Antragsteller und Ansprechpartner für Rückfragen: _____ Organisation: _____ Tel.: _____ E-Mail: _____ Höhe der beantragten Mittel: _____ € Haben Sie für das Vorhaben noch bei einer anderen Stelle eine Förderung beantragt? ☐ ja ☐ nein Wenn ja, in welcher Höhe? _____ Wo: _____ ☐ Ich versichere mit meiner Unterschrift, dass die beantragte Förderung notwendig ist und keine gesetzliche Verpflichtung zur Übernahme der Kosten für die beantragte Hilfe besteht und z. Zt. auch keine anderen Möglichkeiten zur Kostenübernahme vorhanden sind. Datum, Unterschrift, ggf. Stempel Antragsteller: _____ Bewilligung und ggf. Abholerschein Der Antrag wurde am _____ entgegengenommen. ☐ Dem Antrag wird stattgegeben. ☐ Der Betrag wird überwiesen: an IBAN _____ Kontoinhaber _____ ☐ Der Betrag kann bar abgeholt werden bei _____ Datum, Unterschrift, Sozialraumteam Heepen: _____
Nachhaltigkeit/Kontinuität • Modellprojekt • Auswertung erforderlich • Weiterführung und Ausweitung über das ganze Stadtgebiet werden in 2020 angestrebt.	
Stolpersteine Die Verwaltung des Fonds und das Verfahren zur Auswahl der Projekte anhand von festgelegten Kriterien müssen im Vorfeld gut geklärt sein, sonst ist die Nutzung zeitaufwändig und nicht flexibel.	Merkmale der Übertragbarkeit Ein Sozialraum-Fonds ist grundsätzlich in allen Stadtteilen denkbar, wenn sowohl die Finanzierung, die Verwaltung des Sozialraum-Fonds als auch das Verfahren zur Auswahl der Projekte geklärt sind.

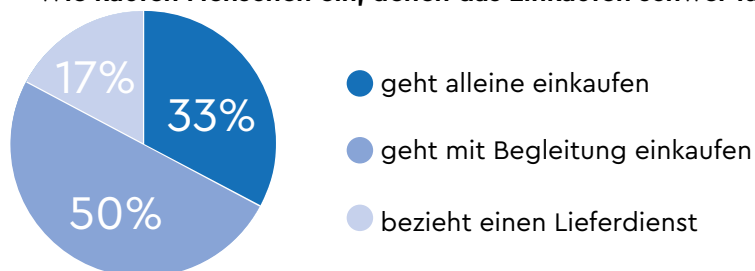


2.3.1.2 Einkaufsdienst

Kurzbeschreibung Ältere Heeper Bürgerinnen und Bürger, die in ihrer Mobilität stark eingeschränkt sind und keine anderen Hilfsangebote in Anspruch nehmen können, erhalten Unterstützung durch Ehrenamtliche, die sie zum Einkaufen fahren und begleiten.	
Anlass und Ziel In den verschiedenen Arbeitsbereichen gibt es immer wieder Anfragen von älteren Menschen, die in ihrer Mobilität stark eingeschränkt sind. Sie sollen bei der unabhängigen Lebensführung in ihrer gewohnten Umgebung unterstützt werden.	Zielgruppe Mobilitätseingeschränkte Seniorinnen und Senioren, die noch keinen Pflegegrad und wenig finanzielle Ressourcen haben, um sich eine Unterstützung zu organisieren.
Raumbezug Stadtteil Heepen	
Beteiligte Akteure • Pflegeberatung, Initiative Nachbarschaft und Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld • Begegnungszentrum Rüggesiek des DRK • Quartiersmanagerin des DRK • BGW • Studierende der FH Bielefeld	
Verfasserin Heike Lahr	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur In der Arbeitsgruppe aus Mitarbeitenden des DRK, der BGW und der Stadt Bielefeld zusammensetzt, wurde die Vorgehensweise erörtert und von einzelnen Verantwortlichen umgesetzt. Um den Bedarf genauer zu ermitteln, wurden quantitative und qualitative Umfragen durchgeführt. Es wurde schriftlich und telefonisch Kontakt zu anderen Kommunen aufgenommen, die zu diesem Thema bereits Erfahrungen sammeln konnten.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung • Vorhandenes Personal der Stadt Bielefeld • Personal der beteiligten Kooperationspartner • Verstärkung durch Studierende der FH Bielefeld • Weitere Ressourcenbedarfe werden derzeit erhoben und diskutiert	

Zeitlicher Ablauf Fortlaufendes Projekt seit 2018	Schwerpunkt der Leitziele Mehr Teilhabe Mehr Prävention
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Seit 2018 beschäftigt sich die Arbeitsgruppe mit diesem Thema. Im Sommer 2018 und im Winter 2018/2019 erfolgten eine quantitative und eine qualitative Befragung. In dem gleichen Zeitraum setzte sich die Arbeitsgruppe mit möglichen Lösungsansätzen auseinander.	
Verantwortlich ● Begegnungszentrum des DRK Heepen ● Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld	An die Mieterinnen und Mieter der BGW 33719 Bielefeld Sehr geehrte Mieterinnen und Mieter der BGW, Sie alle wohnen selbstständig in einer Wohnung der BGW im Stadtteil Heepen. Vielleicht haben Sie sich aber schon das eine oder andere Mal Unterstützung bei verschiedenen Dingen gewünscht. Wir haben uns gefragt, ob Sie besonders beim Einkauf Unterstützung benötigen. Vielleicht brauchen Sie jemanden, der Sie zu ihrem Lieblingsladen bringt. Oder jemanden, der Ihnen dabei hilft, die Einkäufe nach Hause zu tragen. Mit der angefügten Umfrage möchten wir das gerne herausfinden und dabei brauchen wir Sie. Durch das Ausfüllen des Fragebogens ermöglichen Sie es uns, bedarfsgerechte Hilfen aufzubauen. Aber wer sind wir eigentlich? Das Stadtteilteam ist 2017 durch eine Kooperation der Stadt Bielefeld und des Deutschen Roten Kreuzes entstanden. Seit Kurzem verstärkt die BGW unser Team. Mit Ihrer Unterstützung möchten wir Heepen bürgerfreundlicher gestalten. Um möglichst viele verschiedene Menschen für unsere Umfrage zu erreichen, haben wir beschlossen, Sie als Mieter der BGW anzuschreiben. Damit die Rückgabe möglichst unkompliziert für Sie abläuft, können Sie die ausgefüllten Fragebögen bis zum 15.06.2018 bei • Herrn Thielemann, Servicemitarbeiter der BGW vor Ort, Domshove 2 oder • im Wohncafé des DRK, Salzulier Straße 19 abgeben oder in den Briefkasten werfen. Wir danken Ihnen vielmals für Ihre Unterstützung! Mit freundlichen Grüßen, gez. Frau Berkemann (DRK Bielefeld Soziale Dienste gGmbH) Herr Klingelberg, Herr Helm (BGW) Frau Zilken (DRK Ortsverein Bielefeld-Zentrum e.V.) Frau Huber, Frau Lahr (Stadt Bielefeld)
Nachhaltigkeit/Kontinuität Aus dem bisher Ermittelten wird ein Modellprojekt entwickelt. Ziel ist, dauerhaft einen Fahrdienst anbieten zu können.	
Stolpersteine Es werden engagierte Bürgerinnen und Bürger benötigt, die bereit sind, ältere Menschen bei ihrem Einkauf zu unterstützen. Ein weiterer Stolperstein könnte sein, dass sich die Idee, für diese Unterstützung Fahrzeuge einer Verleihfirma zu nutzen, nicht umsetzen lässt.	Merkmale der Übertragbarkeit Das Modell lässt sich auch auf andere Stadtteile übertragen. In Sennestadt gibt es dazu das Projekt „Marktbus“.

Wie kaufen Menschen ein, denen das Einkaufen schwer fällt?



2.3.1.3 „Heeper helfen Heepern“

Kurzbeschreibung Das Bürgerprojekt „Heeper helfen Heepern“ möchte die Nachbarschaft im Stadtteil beleben. Im Rahmen der Nachbarschaftsinitiative setzen sich Heeperinnen und Heeper vorwiegend für ältere Menschen ein und übernehmen wohnungsnahe Aufgaben wie Begleitung zu Veranstaltungen oder zum Arzt, Unterstützung beim Einkauf, Besuche, Austausch, Informationen über bestehende Angebote, Vorlesen oder auch Formularhilfen.	
Anlass und Ziel Anlass war das Interesse einer kleinen Gruppe von Ehrenamtlichen, die nachbarschaftliche Unterstützung durch ein Bürgerinnen- und Bürgerprojekt zu intensivieren. Das Projekt soll einen Gewinn für alle darstellen, indem es gegenseitiges Kennenlernen fördert, wertvolle Kontakte schafft und die Vertrautheit mit dem eigenen Stadtteil stärkt.	Zielgruppe Alle älteren Bürgerinnen und Bürger im Quartier – unabhängig von Herkunft, Alter oder Einkommen
Raumbezug Stadtteil Heepen	
Beteiligte Akteure • Ehrenamtlicher Koordinator • Heeper Ehrenamtliche • DRK Heepen • Initiative Nachbarschaft und Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld	
Verfasserinnen Christine Förster Heike Lahr	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur Zu Beginn fanden Arbeitstreffen mit dem Koordinator, dem DRK in Heepen, der Quartierssozialarbeit und der Initiative Nachbarschaft statt. Im weiteren Verlauf nahmen auch Ehrenamtliche an den Treffen teil. Nachfragen, Bedarfe und Angebote werden untereinander per Mail oder Telefon ausgetauscht. Interessierte Ehrenamtliche melden sich bei dem ehrenamtlichen Koordinator oder der Initiative Nachbarschaft der Stadt Bielefeld.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung Vorhandenes Personal der Stadt Bielefeld Personal der beteiligten Kooperationspartner Vorhandene Räumlichkeiten des DRK in Heepen	

Zeitlicher Ablauf Fortlaufendes Projekt seit Ende 2016	Schwerpunkt der Leitziele Mehr Teilhabe Mehr Nachbarschaft
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Das Projekt besteht seit 2016. Nach Startschwierigkeiten wird es gut angenommen. Die Beteiligten sind weiterhin im Austausch. Sowohl Menschen, die Unterstützung suchen als auch Ehrenamtliche werden gesucht.	
Verantwortlich • Begegnungszentrum Rüggesiek des DRK • Initiative Nachbarschaft und Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld	
Nachhaltigkeit/Kontinuität Die regelmäßig stattfindenden Netzwerktreffen dienen der weiteren Bekanntmachung des Projektes und sorgen für eine erwünschte Verstetigung.	
Stolpersteine Es werden weitere engagierte Heeper Bürgerinnen und Bürger benötigt, die das Projekt eigenverantwortlich vorantreiben. Seniorinnen und Senioren sollten ihren Unterstützungsbedarf eher bekannt geben.	Merkmale der Übertragbarkeit Das Bürgerprojekt lässt sich auch auf andere Stadtteile übertragen.
Auf gute Nachbarschaft	<i>„Wir Heeper unterstützen uns gegenseitig“</i> Zitat eines beteiligten Ehrenamtlichen

SRO **Sozialraumorientierung**

(im Überblick)

Sozial

- Individuum
- Ressourcen
- Netzwerke

Raum

- Wohnung
- Näheres Umfeld
- Stadtteil/Gemeinde

Bürgerperspektive

- . Teilhabe
- . Teilgabe

Leitprinzipien

- Orientierung am Willen
- Eigeninitiative/Selbsthilfe
- Ressourcensicht
- Zielgruppenübergreifende Sichtweise
- Kooperation/Koordination

Arbeitsebenen

- Personenspezifisch
- Personenübergreifend
- Personenunspezifisch

Unterstützungsmix

- . Profis
- . Ehrenamt
- . Gemeinwesen

2.3.2 Region Süd

Die Region Süd ist der größte Flächenbereich Bielefelds und gliedert sich in die Stadtbezirke Sennestadt, Senne und Brackwede. In dieser Region leben rund 82.000 Menschen; das bedeutet circa ein Viertel aller Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Bielefeld.

In der Senne lassen sich viele ländliche und weitläufige Gebiete mit annähernd dörflichen Strukturen und viel Grünanteil finden. Bekannt sind zum Beispiel die „Windelschen Rieselfelder“, ein Naturschutzgebiet, und auch der große und parkähnliche Sennefriedhof ist vielen ein Begriff. Bekannt ist die Senne auch durch ihre Städte-Partnerschaft mit der bretonischen Stadt Concarneau.

Im Stadtteil Brackwede leben rund 40.500 Menschen. Somit ist Brackwede der viertgrößte Bielefelder Stadtbezirk. Der Anteil an Ein-Personen-Haushalten ist mit durchschnittlich 43,4 % (vgl. Stadt Bielefeld 2019, S. 82) recht hoch. Brackwede ist geprägt durch seine bunte und vielfältige Bevölkerungsstruktur. Hier leben Menschen aus vielen verschiedenen Nationen zusammen; der Anteil der Menschen mit Zuwanderungsgeschichte liegt bei rund 41 % und bei den unter 18jährigen bei rund 63 %.

In Sennestadt, einem Stadtteil, der im Zeitraum Mitte der 1950er bis in die Mitte der 1960er Jahre nach Entwürfen des Stadtplaners Reichow gebaut wurde und in den zur damaligen Zeit viele Familien zogen, ergaben sich im Laufe der Jahre deutliche Veränderungen in der Bevölkerungsstruktur. So leben heute im Kernbereich der Sennestadt so viele hoch betagte Menschen wie in fast keinem anderen Bielefelder Stadtteil.



*Das Team der
Region Süd*

2.3.2.1 Der besondere Markt

Kurzbeschreibung Der Markt funktioniert ohne Geld: Geben, was man nicht mehr braucht – aber noch schön ist und nehmen, was man nicht unbedingt braucht – aber zu schön zum Liegenlassen ist. Es handelt sich um Bekleidung, Deko-Sachen, Kinderspielzeug und alle Sachen, die sich gut tragen lassen. Ein von Ehrenamtlichen betriebenes Café mit selbstgebackenen Kuchen bietet Raum für Austausch und Geselligkeit.	
Anlass und Ziel Es gibt so vieles, was wir nicht mehr anziehen oder in Gebrauch haben wollen. Dennoch können wir es nicht einfach wegwerfen. Ziel ist eine nachhaltige Verwertung funktionstüchtiger Sachen.	Zielgruppe Alle Bürgerinnen und Bürger im Quartier – unabhängig von Herkunft, Alter oder Einkommen
Raumbezug Der besondere Markt findet mitten in Sennestadt vor dem Bezirksamt statt. Das Bezirksamt ist allen Bürgern bekannt und gut erreichbar.	
Beteiligte Akteure • Begegnungszentrum Bethel.regional • Initiative Nachbarschaft Stadt Bielefeld • Ehrenamtliche aus dem Quartier • Stiftung Solidarität – SolidarShop	
Verfasserin Claudia Offelnotto	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur Die Vorbereitung wird von den Hauptamtlichen geleistet. Am Markttag selber bilden wir Gruppen von Ehrenamtlichen mit jeweils einer/einem Verantwortlichen, die dann selbständig im Saal, im Café, beim Einlass und in der Küche agieren. Die Sachen werden entgegengenommen und auf vorbereitete Tische verteilt. Jeder Tisch wird durchgehend von einer ehrenamtlichen Person betreut und aufgeräumt.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung In der Regel sind zwei Hauptamtliche mit ca. 15 Ehrenamtlichen vor Ort, um für den reibungslosen Ablauf des Marktes zu sorgen. Finanziell trägt sich das Projekt selbst, weil Kaffee und Kuchen gegen kleines Geld abgegeben werden und dieses Geld wieder für Anschaffungen eingesetzt wird.	

Zeitlicher Ablauf Der besondere Markt findet zweimal im Jahr – jeweils vor Ostern und vor Weihnachten – an einem Sonntagnachmittag statt. Die Veranstaltung dauert jeweils ca. 2,5 Stunden. Dazu kommen Zeiten für den Auf- und Abbau und das Aufräumen.	Schwerpunkt der Leitziele Mehr Teilhabe Mehr Nachbarschaft Mehr Ko-Produktion
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Der besondere Markt wird in Zusammenarbeit der von Bodelschwingschen Stiftungen Bethel und der Stadt Bielefeld mit Unterstützung der Stiftung Solidarität durchgeführt. Ca. 300 Menschen profitieren im Jahr von diesem „Markt ohne Geld“. Im SolidarShop Sennestadt werden übrig gebliebene Sachen angenommen und sortiert. Viele dieser Sachen können im SolidarShop der Stiftung Solidarität für kleines Geld weiterverkauft werden.	
Verantwortlich jeweils Haupt- und Ehrenamtliche von • Bethel.regional • Stiftung Solidarität • Initiative Nachbarschaft Stadt Bielefeld	 Wir laden Sie herzlich ein: „Der besondere Markt in Sennestadt“ schenken – tauschen – sich beschenken lassen Termin: Sonntag, 10.11.2019 14:30 Uhr – 17:00 Uhr „Bürgertreff“ im Sennestadthaus Idee: „Der besondere Markt“ funktioniert ohne Geld. Jeder gibt und nimmt, was ihm Freude macht. Für weitere Informationen sind wir gerne für Sie da: . Claudia Offelotto, Stadt Bielefeld . Initiative Nachbarschaft 0521/51-3893 . Vera Klein, Begegnungszentrum Bethel in Sennestadt 05205/9679514 . Garnet Leik, Soziales Netzwerk Sennestadt „SONNE“ 05205/729784  
Nachhaltigkeit/Kontinuität Die Ressourcen von Bekleidung, Deko, Kinderspielzeug und ähnlichem werden nachhaltig geschont. Die regelmäßigen Termine halten die Bürgerinnen und Bürger dazu an, die Sachen zu sammeln und an dem Markt teilzunehmen.	
Stolpersteine Das Prinzip des Gebens darf nicht ausgenutzt werden (2 Großfamilien haben sehr ruppig versucht, riesige Mengen hinaus zu tragen); ein Kontrollsystem ist notwendig.	Merkmale der Übertragbarkeit Voraussetzungen: Großer Saal – möglichst mit Nebenraum für den Café-Betrieb und Kooperationspartnerinnen und -partner, die auch Ehrenamtliche aktivieren können; außerdem einen „sozialen Abnehmer“ aller übrig gebliebenen Sachen.
<i>„Es ist so ein schönes Gefühl, Sachen loszulassen, wenn ich sie nicht wegwerfen muss. Sondern ich weiß, sie gehen in andere, gute Hände.“</i> Vera Klein, Mitarbeiterin Begegnungszentrum Bethel.regional	

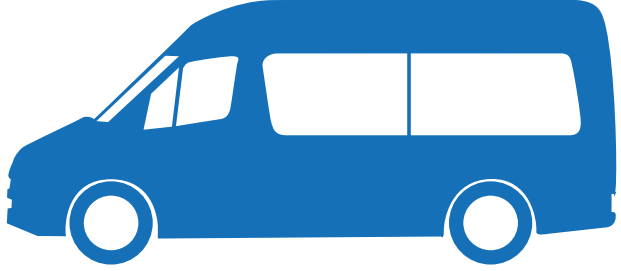
2.3.2.2 „Beratungsallianz“

Kurzbeschreibung In Sennestadt wird durch eine Kooperation kommunaler Beratungsangebote mit den Hauptakteurinnen und -akteuren der Freien Wohlfahrtspflege vor Ort eine „Beratungsallianz“ aufgebaut. Die aufsuchende Arbeit der Quartierssozialarbeit soll mit den bereits bestehenden standortgebundenen Angeboten besser vernetzt und die „Versäulung“ der Hilfen aufgehoben werden.	
Anlass und Ziel Sennestadt ist ein Stadtteil mit einem hohen Anteil von Menschen über 60 Jahren, sowie hochaltrigen Menschen. Das Ziel ist die Vernetzung von Beratungsangeboten und eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.	Zielgruppe Ältere Menschen und ihre Angehörigen, Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen, Menschen mit Teilhabeeinschränkungen auf Grund von Risikofaktoren wie z.B. Alter, Einsamkeit etc.
Raumbezug Sennestadt – rund um den Marktplatz	
Beteiligte Akteure • Service- und Begegnungszentrum am Reichowplatz AWO Kreisverband Bielefeld e.V. • Service- und Begegnungszentrum Bethel.regional • Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld • Pflegeberatung Stadt Bielefeld	
Verfasserin Sandra Seydel	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur Eine Netzwerk-Erklärung für Sennestadt wurde auf Leitungsebene abgeschlossen und von allen Beteiligten unterzeichnet. Die operative Umsetzung der „Beratungsallianz“, d. h. die strukturierte Vernetzung der Beratungsangebote wird seit Mail 2019 intensiviert. Inhaltlich liegt der Fokus auf qualifizierten Überleitungen zwischen den Beratungsstellen und gegebenenfalls gemeinsamen Beratungen. Das „Netzwerkteam“ trifft sich weiter regelmäßig.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung Es werden vorhandene Ressourcen eingesetzt. Die Kosten für einen Flyer werden auf das Netzwerk umgelegt.	

Zeitlicher Ablauf Die Netzwerkarbeit startete im Mai 2017 und ist ein fortlaufender Prozess, die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit begann im Mai 2019.	Schwerpunkt der Leitziele Mehr Koproduktion Mehr Prävention
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Weitere Akteure sind zur Beteiligung an der „Netzwerk-Beratung“ bereit und unterzeichnen die „Netzwerk-Erklärung“. Die Beratungsallianz ist fester Bestandteil am Runden Tisch „Alter in Sennestadt“. Es finden gemeinsame Veranstaltungen für die Öffentlichkeit statt. Die Beratungswege innerhalb der Allianz werden durch einen Überleitungsbogen dokumentiert und sollen ausgewertet werden.	
Verantwortlich • AWO Kreisverband • Bethel.regional • Sozialamt der Stadt Bielefeld • Ab Sommer 2019: Weitere Akteure, engagierte Bürgerinnen und Bürger	
Nachhaltigkeit/Kontinuität Ressourcen schonend: Jede/jeder Beteiligte bringt ein was sie/er kann. Bürgerinnen und Bürger, Hilfesuchende erhalten passgenaue Angaben im „Dschungel der Angebote“.	
Stolpersteine Der Blick über den Tellerrand erfordert manchmal ein wenig Mut.	Merkmale der Übertragbarkeit • Verzahnung von aufsuchenden und standortgebundenen Angeboten • Netzwerk-Erklärung als Rahmen für die Arbeit der Handelnden vor Ort
<i>„Ich kenne meine Kompetenzen und die der Anderen“</i> Sandra Seydel, Pflegeberaterin Stadt Bielefeld	

2.3.2.3 Marktbus Sennestadt

Kurzbeschreibung Mithilfe eines Bullis werden Menschen einmal in der Woche zu Hause abgeholt und zum Wochenmarkt auf den Reichowplatz gefahren.	
Anlass und Ziel Menschen, die zwar ausreichende Hilfen zuhause bekommen, aber kein aktives Einkaufserlebnis haben, soll die Teilhabe an dem öffentlichen Treiben auf dem Marktplatz mit den entsprechenden sozialen Kontakten ermöglicht werden.	Zielgruppe Sennestädter Bürgerinnen und Bürger, die Klientinnen und Klienten der agierenden Kooperationspartner und Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind
Raumbezug Bürgerinnen und Bürger sollen das Einkaufserlebnis in Sennestadt wahrnehmen können.	
Beteiligte Akteure • Bethel.regional • AWO Kreisverband Bielefeld e.V. • Alt und Jung e.V. • Gesellschaft für Sozialarbeit Bielefeld • Soziales Netzwerk Sennestadt „SONNE“ • Initiative Nachbarschaft Stadt Bielefeld • Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld • Stadtteilkordinator	
Verfasserin Claudia Offelnotto	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur Verschiedene Träger bilden ein Netzwerk. In regelmäßigen Arbeitstreffen werden die wöchentlichen Einkaufstouren geplant. Die Marktbesucherinnen und Marktbesucher sollen von Ehrenamtlichen der teilnehmenden Träger abgeholt und nach vereinbarter Zeitspanne wieder nach Hause gebracht werden können. Anmeldungen erfolgen telefonisch über ein Mobiltelefon, das von den Ehrenamtlichen besetzt wird. Ein ehrenamtlicher Koordinator wird die Fahrtrouten zusammenstellen. Regelmäßige Austausch-treffen mit Ehrenamtlichen und Trägern werden stattfinden. Ein Mitarbeiter, der die Fahrten mit übernimmt und den Einsatz des Busses koordiniert, konnte nach dem Teilhabechancengesetz (§16i, SGB II) eingestellt werden.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung • hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Träger und ein ehrenamtlicher Koordinator • Pool von 8–10 Ehrenamtlichen • Transportfahrzeug, Mobiltelefon, Besprechungsräume • Finanzierung der Fahrtkosten über Spenden	

Zeitlicher Ablauf Fortlaufendes Projekt	Schwerpunkt der Leitziele Mehr Teilhabe Mehr Prävention
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Erste ehrenamtliche Fahrerinnen und Fahrer sind gefunden. Es fehlen noch ehrenamtliche Begleiterinnen und Begleiter, die über einen Presseaufruf angesprochen werden. Angedacht ist zunächst eine Planung für 6 Monate aufzustellen. Gestartet wurde im September 2019.	
Verantwortlich Alle beteiligten Akteure	
Nachhaltigkeit/Kontinuität Das Projekt ist als dauerhaft fortlaufende Maßnahme geplant. Die regelmäßigen Austauschtreffen dienen der weiteren Ausgestaltung und dem reibungslosen Ablauf im Alltag.	
Stolpersteine Es besteht ein hoher organisatorischer Aufwand, auch ein hoher Einsatz der Ehrenamtlichen ist gefordert. Die Bereitstellung und Finanzierung des Transportmittels sind immer wieder neu zu prüfen.	Merkmale der Übertragbarkeit Unter Berücksichtigung der Stolpersteine ist es denkbar, das Projekt auf andere Stadtteile zu übertragen.
„Ich würde so gerne zum Wochenmarkt gehen und bin so froh, dass mich jemand dorthin bringt!“ Eine Sennestädterin	



**Das Team der
Region Nord-West**

2.3.3 Region Nord-West

In der Region Nord-West werden in der Quartierssozialarbeit die Stadtbezirke Dornberg, Jöllenbeck und Schildesche zusammengefasst. In dieser Region Nord-West leben rund 83.000 Menschen. In Schildesche leben etwa 42.000 Personen; somit ist Schildesche der drittgrößte Stadtbezirk.

Der Ortsteil Jöllenbeck mit etwa 22.200 Einwohnerinnen und Einwohnern ist der einzige Stadtbezirk Bielefelds ohne eine Stadtbahn oder Regionalzugang; jedoch besteht eine Anbindung an andere Bezirke oder die Bielefelder Innenstadt durch Buslinien.

Der Bereich Dornberg ist eine Wohngegend, die sowohl durch die Nähe zur Universität Bielefeld als auch durch die direkte Lage am Teutoburger Wald geprägt wird.



Jöllenbecker Quartiersgespräch

 www.bielefeld.de

Wir laden Sie ein!

**„Jöllenbeck wird älter“
13.11.2019, 15:00 – 16:30 Uhr
AWO Aktiv-Punkt, Dorfstraße 35**

Impulsreferat:

Dr. Wolfgang Aubke, Vorsitzender des
Seniorenrates und Nora Gäbel,
Altenhilfeplanerin der Stadt Bielefeld
stellen den Altenbericht 2017 vor.

Gesprächsrunde:

Ihre Meinung ist uns wichtig! Wir freuen uns
auf Ihre Fragen und Ideen sowie Anregungen.

2.3.3.1 Quartiersgespräch „Jöllenbeck wird älter“

Kurzbeschreibung Für den Bereich Bielefeld Nord-West wird ein Beteiligungsformat geplant, welches die Bürgerinnen und Bürger zu einem offenen Gespräch einlädt. Bürgerinnen und Bürger sollen so die Möglichkeit bekommen, sich in ihrem Stadtteil zu vernetzen und Probleme und Wünsche zu äußern, um langfristig Angebote zu erarbeiten.	
Anlass und Ziel Im Altenbericht der Stadt Bielefeld werden für den Stadtteil Jöllenbeck Handlungsfelder im Bereich Pflege, Betreuung, Hausärzteversorgung u.ä. benannt. Mit der Veranstaltung sollen Bedarfe gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern konkretisiert werden.	Zielgruppe Bürgerinnen und Bürger der Stadtteile Jöllenbeck, Vilsendorf und Theesen, die sich mit ihrem Umfeld vernetzen möchten, Interesse an ehrenamtlichem Engagement haben oder selbst nach Angeboten und Hilfen suchen.
Raumbezug Jöllenbeck, Vilsendorf und Theesen	
Beteiligte Akteure • Seniorenrat Stadt Bielefeld • Bürgerinnen und Bürger in den Stadtteilen • AWO Kreisverband Bielefeld e.V. • Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld • Initiative Nachbarschaft Stadt Bielefeld • Pflegeberatung Stadt Bielefeld	
Verfasserinnen Liba Brestrich Claudia Baumgartner Christine Förster	
Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur Die Bürgerinnen und Bürger sind Expertinnen und Experten in eigener Sache und können wertvolle Informationen aus erster Hand geben, die Planungen noch bedarfsgerechter machen und individuelle Lösungswege aufzeigen. Das bürgerschaftliche Engagement schafft Identifikation mit dem eigenen Sozialraum und seinen Nachbarschaften. Es hilft, soziale Netze zu festigen, Vereinsamung vorzubeugen und einen Beitrag zum Aufbau selbsttragender sowie selbstorganisierter Strukturen im Quartier zu leisten. Dieser Erfahrungsschatz muss zunächst initiiert und die Menschen zusammengebracht werden.	
Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung • Ressourcen in Form von Expertenwissen der Bürgerinnen und Bürger • Die Veranstaltung kann durch bestehendes Personal der Stadt Bielefeld und den beteiligten Akteuren organisiert werden.	

Zeitlicher Ablauf Die Veranstaltung findet am 13. November 2019 statt.	Schwerpunkt der Leitziele • mehr Teilhabe • mehr Prävention
Umsetzungsprozess und Ergebnisse Die Veranstaltung ist geplant und wird im November stattfinden.	
Verantwortlich Alle beteiligten Akteurinnen und Akteure Die Koordination übernimmt die Quartierssozialarbeit.	 The flyer is for a 'Jöllennecker Quartiersgespräch' (Jöllennecker Neighborhood Conversation). It features the Bielefeld logo (BI) and the text 'Jöllennecker Quartiersgespräch'. Below this, it says 'Wir laden Sie ein!' (We invite you!). The event is titled '„Jöllenneck wird älter“' (Jöllenneck is getting older) and is scheduled for '13.11.2019, 15:00 – 16:30 Uhr' at 'AWO Aktiv-Punkt, Dorfstraße 35'. It lists an 'Impulsreferat' (Impulse presentation) by Dr. Wolfgang Aubke and Nora Gäbel, and a 'Gesprächsrunde' (Conversation round) where residents' opinions are valued. Logos for the City of Bielefeld and AWO are at the bottom.
Nachhaltigkeit/Kontinuität Falls erforderlich soll ein Runder Tisch „Seniorinnen und Senioren“ eingerichtet werden.	
Stolpersteine keine	Merkmale der Übertragbarkeit Die Projektmethodik ist in anderen Gebieten bei ähnlicher Klientel ebenfalls anwendbar.
<i>„Der eigene Wille ist die wichtigste Ressource, wenn es darum geht, Ziele zu erarbeiten.“</i> Liba Brestrich, Quartierssozialarbeiterin der Stadt Bielefeld	

2.3.3.2 Neue Netzwerke, Präsenz im Stadtteil und Öffentlichkeitsarbeit in Jöllenbeck

Kurzbeschreibung

Seit 2017 werden in Jöllenbeck im Rahmen der Neuausrichtung der Quartierssozialarbeit neben der Einzelfallarbeit, die präventive Beratung und die fallübergreifende Arbeit in den Fokus gerückt. Wie unter Punkt 2.2 beschrieben (2.2.1. Kooperationen, Netzwerke und Koproduktion, 2.2.2 Mehr Präsenz im Stadtteil und 2.2.3 Öffentlichkeitsarbeit) verdeutlicht die Quartierssozialarbeit in Jöllenbeck, dass das sozialräumliche Handeln eine große Rolle spielt. Durch mehr Präsenz im Stadtteil sind neue Netzwerke entstanden und Öffentlichkeitsarbeit ist initiiert worden.

Anlass und Ziel

Die Quartierssozialarbeit greift den präventiven Ansatz auf, um vor dem sozialhilferechtlichen „Fall“ zu informieren.

Zielgruppe

Alle älteren Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen sowie deren Angehörige, die sich zum Thema „Rund ums Alter“ vernetzen wollen.

Raumbezug

Jöllenbeck

Beteiligte Akteure

- Quartierssozialarbeit Stadt Bielefeld
- Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung Stadt Bielefeld
- Initiative Nachbarschaft Stadt Bielefeld
- Seniorenrat der Stadt Bielefeld
- Hausärzte
- Kirchengemeinden u. v. a.

Verfasserinnen

Liba Brestrich
Claudia Baumgartner
Christine Förster

**Arbeits- (Organisations-) und Kommunikationsstruktur**

- Teilnahme an der Stadtteilkonferenz
- Sprechstunde im Bezirksamt Jöllenbeck
- Gemeinsame Info-Veranstaltungen
- Gemeinsame Hausbesuche mit Akteuren vor Ort

Ressourcenbedarf/Finanzierung/Ressourcenbündelung

Bestehende Personalressourcen der Stadt Bielefeld

Zeitlicher Ablauf Seit 2017 fortlaufend	Schwerpunkt der Leitziele Mehr Prävention Mehr Koproduktion
Umsetzungsprozess und Ergebnisse • Gemeinsame Veranstaltungen zum vernetzten Handeln im Quartier von Quartierssozialarbeit und Zentraler Beratungsstelle mit dem Seniorenrat in Kirchengemeinden und im Hausärzterverbund • Verteilung der Flyer im Quartier zur Bekanntmachung des Angebotes • Teilnahme an der Stadtteilkonferenz Oberlohmanshof • Intensivierte persönliche und telefonische Kontaktaufnahme mit freien Trägern vor Ort, z. B. Einrichtungen und Angeboten der Diakonie für Bielefeld • Steckbrief über die Quartierssozialarbeit in der Stadtteilzeitung „Blickpunkt“ • Veröffentlichung der Quartierssprechstunde in „Bielefeld Jöllenbeck kompakt“ • Stadtteilbegehung von Quartierssozialarbeit und Zentraler Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung der Stadt Bielefeld zur Ideensammlung für die Erfassung einer Ressourcenkarte	
Verantwortlich Das gesamte Stadtteile-Team der Stadt Bielefeld, bestehend aus: • Quartierssozialarbeit • Pflegeberatung • Initiative Nachbarschaft	
Nachhaltigkeit/Kontinuität Durch gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit ist eine Kooperation und Vernetzung mit anderen Fachkräften aber auch nicht-professionellen, ehrenamtlichen sowie auch privaten Schlüsselpersonen aus dem Umfeld der Klientinnen und Klienten initiiert worden und wird kontinuierlich weiterentwickelt.	
Stolpersteine keine	Merkmale der Übertragbarkeit Diese Art der Zusammenarbeit ist auf andere Stadtteile Bielefelds übertragbar.
<i>„Mehr Leben ins Quartier!“</i> Liba Brestrich, Quartierssozialarbeiterin der Stadt Bielefeld	

2.4 Module und Maßnahmen in Planung

Verfasserin: Sabine Brinkmann

Einbeziehung der Quartierssozialarbeit in das Gesamtplanverfahren im Rahmen des Bundesteilhabegesetzes (BTHG)

Am 01.01.2018 trat das BTHG in Kraft. Die Umsetzung erfolgt in einzelnen Stufen bis 2023 und vollzieht einen Paradigmenwechsel in der Eingliederungshilfe. Die Lebenssituation von Menschen mit Behinderungen soll durch mehr Teilhabe und mehr Selbstbestimmung verbessert werden. Das heißt, Hilfen sollen personen- und nicht institutionsbezogen erbracht werden und sich an der Lebenswelt der Leistungsberechtigten orientieren. Dies gilt insbesondere für das sogenannte Gesamtplanverfahren.

Die Chancen kommunaler Gestaltung von Prozessen der Teilhabepanung müssen auch im Gesamtplanverfahren wahrgenommen werden. Das sind u.a.

- eine umfassende, die Grenzen der Sozialgesetzbücher überwindende Beratung
- die räumliche Nähe
- das sozialräumliche Wissen
- die Verknüpfung mit anderen Leistungsbereichen.

So muss die individuelle Teilhabepanung mit örtlicher Inklusionspanung, d. h. der Entwicklung eines bedarfsgerechten Angebotssystems und inklusiver Infrastruktur sowie lokalem (Beratungs-)Wissen verknüpft werden.

Um den Forderungen des BTHG nach Sozialraumorientierung und Personenzentrierung gerecht zu werden, ist nicht nur ein auf den jeweiligen Menschen zugeschnittenes Hilfeanangement notwendig, sondern dieses muss jeweils aus dem Sozialraum generiert und zusammengestellt werden.

Die zentrale finanzielle Stellschraube der Eingliederungshilfe liegt im Quartier. Klar ist: je inklusiver, je barrierefreier der Sozialraum ist, desto weniger individuelle Leistungen müssen erbracht werden.

Seit dem 01.07.2003 wird der Bedarf dieser Personenkreise in Hilfeplan-konferenzen in Abstimmung zwischen dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) als Träger der Eingliederungshilfe, der Stadt Bielefeld und Vertreterinnen und Vertretern der stationären und ambulanten Leistungserbringer festgestellt. Für den Personenkreis der Menschen mit einer psychischen Erkrankung oder Suchterkrankung wurde in der ersten Fassung der Geschäftsordnung vom 01.07.2005 die Geschäftsführung der Hilfeplankonferenz an die Stadt Bielefeld delegiert. Diese Geschäftsordnung ist bis zum heutigen Tag in einigen Punkten angepasst, aber nicht entscheidend geändert worden. Eine grundlegende Änderung steht nun aktuell im Rahmen des Bundesteilhabegesetzes, hier der Umstellung auf das Gesamtplanverfahren an.

Die Stadt Bielefeld verfolgt das Ziel, diese bewährte Kooperation auch für die Gesamtpanung fortsetzen. Denn die Kenntnisse der Quartierssozialarbeit, nicht nur im Einzelfall, sondern auch über die Quartiere und Milieus in der Stadt

Exkurs zu Daten der Eingliederungshilfe zum Stichtag 31.12.2017

Laut Datenbasis des Ministeriums für Arbeit und Gesundheit NRW liegt der gewichtete Mittelwert der bewilligten Fachleistungsstunden für NRW in der ambulanten Eingliederungshilfe bei 3,11; für die Mitgliedskörperschaften des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe bei 3,03 und bei der **Stadt Bielefeld bei 2,78**.

Bielefeld liegt bereits im unteren Quartal der bewilligten Fachleistungsstunden der Mitgliedskörperschaften.

(entnommen aus: Basisdaten zur weiteren Evaluation der Entwicklung der Eingliederungshilfe sowie der Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten, abgestimmt in der Fachkommission zur Förderung des selbständigen Wohnens von Menschen mit Behinderungen am 23. Februar 2010, Kap. 5.1, S. 9)

Weiterentwicklung des Fachkonzeptes der Sozialraumorientierung im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt

Das Konzept der Sozialraumorientierung soll auch in anderen Abteilungen des Sozialamtes verankert werden. Im November 2019 fand ein gemeinsamer Workshop mit dem Fachdienst Pflege aus der Abteilung Bedarfsfeststellung SGB XII – Hilfe zur Pflege statt. Derzeit geschieht die bewährte Zusammenarbeit überwiegend im Einzelfall. Das Ziel ist, Ideen zum besseren Austausch über den Einzelfall hinaus zu entwickeln und gegenseitig von der Expertise zu profitieren. Eine Anpassung der Regionalisierung würde die Informationen und den Austausch besser bündeln.

Vergleichbar wird in 2020 eine Abstimmung der sozialräumlichen Arbeit mit der Fachstelle für Flüchtlinge erfolgen. Hier ist geplant, Außenstandorte und Sprechstunden mit ihren Inhalten sowie sozialräumlichen Aktionen und Projekte abzugleichen. Kriterien für die Übernahme von Einzelfällen wurden entwickelt.

Café auf halber Treppe

Der Kooperationskreis Alter in Brackwede (Beteiligte: Diakonieverband Brackwede, Kreisverband AWO und die Quartierssozialarbeit der Stadt Bielefeld) hat im Herbst 2019 drei verschiedene Projekte gestartet, die Einsamkeit im Alter verhindern sollen. Eines der Projekte ist das *Café auf halber Treppe*.

Hier ein Auszug aus der Vorstellung des Projektes:

*Das Café auf halber Treppe wandert von Haus zu Haus und findet für zwei bis drei Stunden im Treppenhaus der „Auftraggeber*innen“ statt. Um eine gemeinschaftliche Atmosphäre im Haus zu schaffen, besuchen die Projektbeteiligten Treppenhäuser in Brackwede und laden dort alle Bewohner*innen zu gemeinsamen Kaffee und Kuchen ein. In ungezwungener Umgebung kann dort ein ganzes Haus (ggf. auch die Bewohner*innen eines Nachbarobjekts) miteinander ins Gespräch kommen. Ziel ist es, die Nachbarschaft zu entdecken und die Anonymität der Großstadt zu verlassen. Dies gibt den Menschen, die zusammen in einem Haus wohnen, die Möglichkeit, sich in ungezwungener Atmosphäre bei Kaffee und Kuchen kennen zu lernen. Einzelpersonen oder eine kleine Gruppe planen einen gemeinsamen Cafénachmittag auf „halber Treppe“ im Hausflur eines Wohnhauses. Hier treffen sich Nachbar*innen mit selbstgebackenem Kuchen und Kaffee zum Plausch und Austausch über Kleinigkeiten im und ums Haus. Die Veranstalter*innen bringen Stühle und Tische, Kissen und Decken, Blumen, Musik, Kaffee und Kuchen mit und verwandeln das jeweilige Treppenhaus für ein paar Stunden in ein gemütliches Café. Am besagten Veranstaltungstag klingeln die Veranstalter*innen anschließend noch mal bei allen Nachbar*innen und laden sie persönlich ein. Auch während des Treffens ist das Team anwesend und vermittelt bei Gesprächen, berät bei Problemen. Zurück bleibt ein Wohnhaus mit Bewohner*innen, die sich besser kennen und sich in Zukunft auch leichter gegenseitig aushelfen können.*



aus: Flyer des „Café auf halber Treppe“

Sozialraum-Fonds für Stadtteilarbeit

Im Haushalt des Sozialamtes wird künftig für die Quartierssozialarbeit ein kleiner Fonds zur Förderung von gemeinwesenorientierten Projekten zur Verfügung stehen – wie in Heepen erprobt. Schnell und unbürokratisch sollen hier Beträge für Auslagen für Kaffee, Kuchen, Kekse etc. erstattet werden. Ein kleiner, aber nicht unwichtiger Baustein in der Sozialen Arbeit im Quartier.

2.5 Verknüpfung der Einzelfallhilfe mit der fallübergreifenden und fallunspezifischen Arbeit

Umfassend wurde im vorangegangenen Teil die Einzelfallhilfe und die fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit vorgestellt. Für die fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit wurde der Schwerpunkt „Ressourcenarbeit“ gebildet, den 5 Quartierssozialarbeiterinnen wahrnehmen.

Alle Handlungsdimensionen sind im Praxisalltag eng miteinander verknüpft, denn eine erfolgreiche Arbeit im Quartier nutzt die Synergien aus allen Arbeitsbereichen.

Wie die Bereiche der Einzelfallhilfe und der Ressourcenarbeit in der Quartierssozialarbeit miteinander im Team arbeiten, ist in Teil II, Punkt 6.4 beschrieben.

Das Leitungsteam



Von links:

Sabine Brinkmann, Traude Steinbring-Rees, Silke Aron,
Bianca Volkhausen, Inken Linneweber

3 Qualitätssicherung und Controlling

Verfasserin: Claudia Hanisch

Die Neuausrichtung der Quartierssozialarbeit ist eingebettet in die Qualitätssicherung und das Controlling im Rahmen der Sozial- und Jugendpolitik 2023 des Sozialdezernates. Die in diesem Zusammenhang formulierten operativen Ziele, Maßnahmen und Kennzahlen werden in regelmäßigen Abständen hinsichtlich ihrer Erreichung bzw. Wirksamkeit überprüft und ggf. fortgeschrieben.

Daneben gibt es verschiedene Bausteine einer internen Qualitätssicherung. Das reicht von der qualifizierten Ausbildung über sozialarbeiterische Methoden wie Fallkonferenzen und kollegiale Fallberatungen bis hin zu einem EDV-gestützten Controlling.

3.1 Ausbildung

Verfasserinnen: Silvia Engelmann und Inken Linneweber

Den Ausbildungsauftrag, Sozialarbeiterinnen und -arbeiter im Anerkennungsjahr umfassend und gut zu qualifizieren, nimmt die Stadt Bielefeld ausgesprochen ernst. Gerade vor dem Hintergrund des in den kommenden Jahren zu erwartenden Fachkräftemangels im Bereich Soziale Arbeit kommt dieser Aufgabe größere Bedeutung denn je zu. Kernelemente der Ausbildung sind:

- Drei Einführungstage
- 14-tägige Austausch- und Reflexionstreffen
- Anleitung und Begleitung im jeweiligen Arbeitsgebiet durch erfahrene Praxisanleiterinnen und -anleiter

Praxisstellen sind im Amt für soziale Leistungen – Sozialamt in den Bereichen:

- | | |
|------------------|--|
| 500.3 | Geschäftsbereich Pflege und Teilhabe |
| ● 500.311 | Zentrale Beratungsstelle für Senioren und Menschen mit Behinderung |
| ● 500.312 | Quartierssozialarbeit |
| 500.313 | Quartierssozialarbeit |
| ● 500.32 | Betreuungsbehörde |
|
500.4 |
Geschäftsbereich Wohngeld und soziale Wohnungshilfen |
| ● 500.44 | Sozialarbeit für Flüchtlinge |
| ● 500.431 | Sozialarbeit in Unterkünften für einheimische Wohnungslose |

Außerdem werden Praxisstellen im Jugendamt und im Kommunalen Integrationszentrum vorgehalten.

Im Rahmen der Einführungstage begrüßt der Sozialdezernent alle neuen Sozialarbeiterinnen und -arbeitern im Anerkennungsjahr. Die Stadt Bielefeld stellt sich als neuer Arbeitgeber vor und informiert u.a. über Gleichstellungsstelle, Personalrat und Jugendvertretung. Die Sozialarbeiterinnen und -arbeiter

Einführungstage

im Anerkennungsjahr haben in diesen Einführungstagen die Möglichkeit, sich kennenzulernen, auszutauschen und zu einer Gruppe zusammen zu wachsen, die sich ein Jahr lang alle 14 Tage trifft.

Austausch- und Reflexionstreffen

14-tägige, von erfahrenen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern begleitete Gruppentreffen dienen dazu, in unterschiedliche Arbeits- und Einsatzfelder hineinzuschauen, sich kollegial auszutauschen, durch Fallvorstellungen die Arbeit der Anderen kennenzulernen und sich zu vernetzen. Hospitationen ermöglichen Einblicke in andere städtische Arbeitsbereiche. Im Rahmen von Exkursionen (z.B. JVA, Psychiatrie, Drogenberatungsstelle) können zahlreiche Einsatzmöglichkeiten kennengelernt werden.

Anleitung und Begleitung in der Quartierssozialarbeit

Fallbesprechungen, Fallkonferenzen, Hilfeplankonferenzen, kollegiale Fallberatungen, Dienstbesprechungen, Weiterentwicklung von Fachstandards, Beratungsgespräche, Hausbesuche, Hilfeplanungen, Bedarfsfeststellungen und Reflexionsgespräche mit der Praxisanleitung sind wichtige Elemente der Ausbildung. Daneben werden gesetzliche Grundlagen der SGB XII, SGB XI, SGB IX, SGB II und SGB VIII und angrenzender Rechtsgebiete sowie deren Anwendung in der Praxis vermittelt.

P2-Praktika

Im sogenannten P2-Projekt der Fachhochschule Bielefeld, Fachbereich Sozialwesen, verknüpfen Studierende der Sozialen Arbeit (in der Regel ab dem 3./4. Semester) theoretische Kenntnisse mit der praktischen kommunalen Sozialarbeit. Dafür stellt die Stadt Bielefeld Praktikumsplätze und eine fachliche Anleitung bereit, in der Regel für 60 Praxistage.

Verlauf

Die Studierenden erhalten so bereits schon während des Studiums Einblicke in die quartiersbezogene Soziale Arbeit. Dazu werden die Studierenden im Vorfeld der Praxisphase in der FH geschult und nehmen auch während der Praxisphase an vertiefenden Theorie-Seminaren teil. Methoden des Fachkonzeptes Sozialraumorientierung werden projekthaft im „Feld“ ausprobiert.

Ziele

Ziel ist es, systematisch Stadtteile fallunspezifisch zu erfassen, Barrieren, Problemlagen und Ressourcen des Sozialraumes zu erkennen und Potentiale eines Quartiers wahrzunehmen. Die Wahl der Methoden ist dabei abhängig von den Gegebenheiten des jeweiligen Quartiers. Sie können von strukturierten Stadtteilbegehungen, „village storming“- Aktionen, aktivierenden Befragungen bis hin zu Fremdbilderkundungen reichen. Im Rahmen der Koproduktion können in Zusammenarbeit mit einzelnen Diensten und Einrichtungen auch sozialraumbezogene Angebote im Quartier evaluiert werden. Die gesammelten Daten und Erkenntnisse werden analysiert und von den Studierenden und ihren Praxisanleiterinnen und Praxisanleitern so aufbereitet, dass sie für die Quartierssozialarbeit im praktischen Alltag als Handwerkszeug genutzt werden können.

Koproduktion

Diese zeitaufwändigen Sozialraumanalysen der Studierenden ermöglichen der Quartierssozialarbeit neue Erkenntnisse über „ihre“ Quartiere. Dabei ist der unvoreingenommene Blick der Studierenden wertvoll, weil er in der Praxis z. B. Fallberatungen um die sozialräumliche Perspektive ergänzen kann. Die Auswertungen der Projekte geben Impulse für weitere Handlungsideen, während die Studierenden über das Praxisprojekt klären können, ob kommunale Sozialarbeit und damit die Stadt Bielefeld als Arbeitgeber für sie in Frage kommt.

3.2 Fortbildung

Verfasserin: Sabine Brinkmann

Zum Ausbau des vorhandenen Wissens und als ein Bestandteil des Wissensmanagements sind Fortbildungen und Schulungen ein unverzichtbarer Bestandteil für alle städtischen Beschäftigten. Dieses Handbuch soll einen Beitrag zur Wissenssicherung und zur Information von neuen Mitarbeitenden in der Quartierssozialarbeit leisten.

Allen städtischen Beschäftigten steht das interne Fortbildungsangebot der Stadt Bielefeld offen. Dort werden Seminare z.B. in Methodenkompetenz, Nutzung der IT, aber auch zum Thema Kommunikation und Gesundheit angeboten. Für Mitarbeitende mit Publikumskontakt sind Schulungen zum Thema „Deeskalation – Umgang mit Aggressionen am Arbeitsplatz“ vorgesehen. Die Teilnahme ist für die Quartierssozialarbeit obligatorisch und wird in jährlichen Gesprächen zur Arbeitssicherheit durch die Vorgesetzten nachgehalten.

**Fortbildungen
allgemein**

Zur Einführung des Fachkonzeptes der Sozialraumorientierung wurden ab Mai 2016 alle Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der Quartierssozialarbeit und der Zentralen Beratungsstelle in mehreren Veranstaltungen durch eine Expertin der Fachhochschule Bielefeld, Fachbereich Soziale Arbeit, geschult (Teil II Punkt 6.2.). Diese Kooperation wurde verstetigt. Es besteht das Angebot für die Mitarbeitenden der Quartierssozialarbeit an den Theorieseminaren zum Thema Sozialraumorientierung teilzunehmen – im Gegenzug ermöglicht das Sozialamt Praktikumsplätze (s. o.).

**Gemeinsame Fort-
bildungen mit
externen Trainerinnen
und Trainern**

Auch in den Stadtteile-Teams wird auf die Kompetenz der Fachhochschule Bielefeld zurückgegriffen; so wurde z. B. in Heepen eine Veranstaltung zum Thema Netzwerkarbeit mit Akteuren vor Ort durchgeführt.

- **Für den Schwerpunkt Ressourcenarbeit**

Die Arbeit erfordert Kompetenzen in Öffentlichkeitsarbeit, Vortragstechnik, Moderation von unterschiedlichen Gruppen usw. So besuchten Mitarbeiterinnen mit diesem Schwerpunkt die Fortbildung „Ihr Auftritt bitte“ zur Stärkung ihrer Auftrittspräsenz und zum Selbstmarketing.

**Fachspezifische Fort-
bildungen für die
unterschiedlichen
Schwerpunkte**

- **Für den Schwerpunkt Einzelfallarbeit**

Außerhalb des internen Fortbildungsangebotes können auch Seminare/Fortbildungen in Abstimmung mit Vorgesetzten besucht werden.

Die landesweite Einführung des neuen Instrumentes zur Bedarfsfeststellung in der Eingliederungshilfe im Rahmen des Bundesteilhabegesetzes wird eine entsprechende Fortbildung einzelner Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter erfordern. Fortbildungen zum Thema „Case-Management“ sind geplant.

3.3 Fallkonferenz

Verfasserin: Traude Steinbring-Rees

Allgemeines Die wöchentlich stattfindende Fallkonferenz Pflege und Teilhabe ist Instrument und Bestandteil der Gesamthilfeplanung.

Alle Neufälle im Kontext Pflege und hauswirtschaftliche Versorgung, sämtliche Erstanträge auf Eingliederungshilfe für Menschen über 65 Jahre, für die der örtliche Kostenträger zuständig ist, Fälle mit Beantragung von Nachtbereitschaften sowie alle Erstfälle zum Persönlichen Budget, in denen die Stadt Bielefeld die Kosten trägt, und auch Fälle mit komplexen Hilfebedarfen werden in der Konferenz vorgestellt, erörtert und fachlich entschieden. Außerdem werden diejenigen Einzelfälle diskutiert, in denen erhebliche Bedarfserhöhungen im laufenden Bewilligungszeitraum auftreten.

In diesem Gremium erfolgt die Erörterung und abschließende Festlegung über Art und Umfang der Hilfen und somit die Steuerung – zum Teil auch kostenintensiver – sozialarbeiterischer Einzelfälle; diese Entscheidungen haben somit auch Auswirkungen auf das Gesamtkostenvolumen der Ausgaben im Bereich des SGB XII.

Die Fallkonferenz steht darüber hinaus auch allen Kolleginnen und Kollegen im Sozialamt zur Beratung in schwierigen fachlichen Einzelfragen zur Verfügung, hat jedoch keinen Supervisionscharakter.

In der Fallkonferenz treten sowohl sozialarbeiterische und pflegerische Fach- als auch Leitungskräfte in interdisziplinärer Runde zusammen. Folgende Professionen sind vertreten:

- Besetzung**
- Je ein/e Vertreter/in der Quartierssozialarbeit pro Team,
 - eine Fachkraft des Fachdienstes Pflege sowie
 - ein/e Vertreter/in der materiellen Hilfen.

Aus den Bereichen der Quartierssozialarbeit und des Fachdienstes Pflege nimmt in der Regel eine Leitungskraft teil.

Je nach Besonderheit des Einzelfalles kommen zur fachlichen Erörterung auch Sozialarbeiterinnen und -arbeiter aus den Bereichen der Fachstellen für geflüchtete oder wohnungslose Menschen oder des Sozialpsychiatrischen Dienstes des Gesundheitsamtes hinzu.

Ablauf Die Darstellung der Einzelfälle folgt stets demselben Ablaufschema (pro Fallvorstellung stehen in der Regel 15 Minuten zur Verfügung):

1. Personenrelevante Daten, Erkrankungen, Diagnosen sowie bereits bestehende Unterstützungsleistungen, die Lebenssituation und die Ressourcen, auf die der/die Betroffene zurückgreifen kann, werden von der/dem Fallgebenden detailliert dargelegt und die beantragten Hilfen beschrieben. Hierzu wird ein standardisierter Vordruck verwendet (Teil IV, Punkt 4).

2. Es folgt eine erste Einschätzung der/des zuständigen Fallvorstellenden zum Bedarf, ggf. schon zu geplanten Maßnahmen sowie den angestrebten Zielen.
3. Die Darstellung wird in der Regel mit einer Fragestellung beendet. Es handelt sich hierbei häufig um Fragen nach der Nachvollziehbarkeit der geplanten Hilfen. Auch besteht Erörterungsbedarf, wenn Art und Umfang nach sozialarbeiterischer oder pflegefachlicher Einschätzung deutlich von dem von der Klientin/dem Klienten gewünschten oder dem vom Anbieter beantragten Hilfeumfang abweichen.
4. Die Fallerörterung unter der genannten Fragestellung schließt sich an.
5. Das Ergebnis dieser Fallerörterung wird in einer Leistungsabsprache, die allen Beteiligten zugeht, schriftlich niedergelegt; diese Leistungsabsprache ist die Grundlage für den im Bereich der materiellen Hilfen erstellten Bescheid.

Ziele der Fallkonferenz sind die fachliche und fiskalische Steuerung im Einzelfall im Bereich Pflege und Teilhabe sowie die Qualitätssicherung in den Bereichen Bedarfsfeststellung und Hilfeplanung.

Ziele der Fallkonferenz

Den Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern werden Handlungssicherheit und Orientierung im Hinblick auf ihre fachlichen Einschätzungen geboten. Es besteht die Möglichkeit des gemeinsamen Lernens, vor allem bei der Umsetzung neuer gesetzlicher Vorgaben oder Bestimmungen, wie z. B. bei der Einführung der Pflegestärkungsgesetze und damit neuer Leistungskomplexe in der Pflege. So kann über die Erörterung der Einzelfälle auch eine Abstimmung zu Grundhaltungen in fachlich relevanten Fragen erfolgen.

Die professionelle Kompetenz aller Teilnehmenden wird gestärkt und gefestigt; die Erörterung der Fälle mit dem Einbringen der Sichtweisen, die die verschiedenen Professionen interdisziplinär beisteuern, führt zu einer fachlich abgewogenen Entscheidung über die richtigen und passgenauen Hilfen im Einzelfall.

Die Fallkonferenz dient überdies der Transparenz sowohl nach innen, den angrenzenden Sachgebieten im eigenen Haus, als auch nach außen, den Klientinnen und Klienten und ihren Angehörigen sowie auch Anbietern gegenüber.

Letztlich dient die Fallkonferenz auch dazu, dass Leistungen im Stadtgebiet einheitlich gewährt werden und z. B. in Heepen nicht anders als in Sennestadt ausfallen.

3.4 Kollegiale Beratung

Verfasserin: Inken Linneweber

„Kollegiale Beratung ist ein systematisches Beratungsgespräch, in dem Kollegen (etwa Führungskräfte oder Projektleiter) sich nach einer vorgegebenen Gesprächsstruktur wechselseitig zu beruflichen Fragen und Schlüsselthemen beraten und gemeinsam Lösungen entwickeln“ (Tietze o. D.).

Der Arbeitsalltag innerhalb der Abteilung Senioren und Menschen mit Behinderungen ist geprägt von Situationen, die sich durch komplexe Einzelfälle, Entscheidungsdilemmata, Zielwidersprüche und Rollenkonflikte auszeichnen. Die Interaktion – sowohl im Bereich der Einzelfallhilfe als auch in der Ressourcenarbeit – erfordert ständige Kommunikation und Überprüfung bestehender Handlungsmaximen. Der Einzelfall und auch dessen Einbindung in den sozial-räumlichen Kontext kann besser von einer Gruppe von Expertinnen und Experten beurteilt werden, in der verschiedene Blickwinkel, Professionen und Kompetenzen zusammengeführt werden. Das strukturierte Vorgehen in der kollegialen Beratung hat das Ziel, die Qualität, die Reflexion beruflichen Handelns und die interdisziplinäre Zusammenarbeit zu steigern.

Aus diesem Grund wurde ein „Kernteam“, bestehend aus Vertreterinnen der Zentralen Beratungsstelle (Pflegeberatung, Wohnberatung und Initiative Nachbarschaft) und der Quartierssozialarbeit zusammengestellt. Es war besonders wichtig, sowohl einen Mix der Fachbereiche als auch einen Mix aus Verwaltungskräften und Sozialarbeiterinnen und -arbeitern zu generieren, um eine multiprofessionelle Sicht auf einen Fall zu erleichtern.

Seit Januar 2019 trifft sich diese Gruppe einmal monatlich, um einzelne Problemlagen oder Fragen eines Einzelfalles systematisch zu betrachten. Schritt für Schritt wird nach dem Multiplikatoren-Prinzip die Gruppe erweitert werden, sodass perspektivisch bis 2020 alle an dem Verfahren teilnehmen.

Ausgehend von einem Einzelfall geht es auch immer um die Frage, ob und wie sozialräumliche Ressourcen in die Fallarbeit eingebunden werden können.

Qualitätssicherung Innerhalb des Sozialamtes dient diese Methode der Qualitätssicherung, der Vermeidung „blinder Flecken“ in der Fallbearbeitung, aber auch dem Zusammenwachsen und der Kooperation zwischen unterschiedlichen Teams.

3.5 Auf dem Weg zur e-Akte – AKDNsozial

Verfasserin: Sabine Brinkmann

Die Software für das Einzelfallmanagement von AKDNsozial wurde speziell von erfahrenen Praktikerinnen und Praktikern für die Belange von Sozialämtern entwickelt. Sie bietet Unterstützung für Planung, Implementierung, Koordination und Evaluation des Versorgungsbedarfes von Klientinnen und Klienten kommunaler Sozialarbeit.

Die Schulungen, Auswertungen und Betreuung erfolgt durch die IT-Abteilung des Sozialamtes. Von dort können auch einzelne Parameter (u.a. Alter, Geschlecht, Migrationshintergrund, Fallkonstellation) spezifisch ergänzt oder angepasst werden.

Im Rahmen der Sozialraumorientierung wurden etliche Modifizierungen und eine weitere Eingabetiefe forciert. So wurde z.B. aufgrund der Neuausrichtung und damit veränderter Zielgruppen die Falldefinition erweitert und in AKDNsozial um die Kategorie präventive Beratungen/präventive Hausbesuche als eigene Fallgruppe ergänzt.

Aktueller Stand (Oktober 2019):

- Alle auf den Einzelfall bezogenen Formulare sind in AKDNsozial eingestellt, dadurch werden Vertretungssituationen erleichtert.
- Wiedervorlagen werden in AKDNsozial eingepflegt.
- Vermerke und Gesprächsnotizen können in der Dokumentation hinterlegt werden.
- Ziele und Maßnahmen werden vierteljährlich evaluiert; aufwändige parallele Methoden zur Abfrage von Maßnahmen und Zielen, wie z.B. Excel-Tabellen, entfallen.
- In einer Zentralkartei ist auch die Fallführung in anderen Abteilungen (aktuell: Fachstelle für Flüchtlinge und geplant in 2019: Fachdienst Pflege) erkennbar; Dopplungen und Überschneidungen werden so vermieden.

Die Perspektive (kurz- und mittelfristig):

- Übernahmemöglichkeiten von Einzelfällen in andere Abteilungen
- Erweiterung der Abfrage von Maßnahmen und Zielen auf weitere ausgewählte Fallgruppen
- Umfassende Darstellung der Hilfeplanung

Die Perspektive (langfristig):

- Wegfall der Papier-Handakte

The screenshot displays the AKDNsozial software interface. At the top, the user 'Mustermann, Max' is logged in, with a date of '30.08.2019'. The main window is titled 'Personenübersicht' (Person Overview). On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Zentralkartei', 'Fall', 'Allgemein', 'Anwender', 'Hilfe', 'Verwaltung', and 'System'. The central area shows details for a case named 'Mustermann, Max', including 'Fallstatus' (active), 'Fallnummer' (123456), 'Status' (normal), and 'Startdatum' (30.08.2019). Below this, there are sections for 'Hilfeplanung' (Help Planning) and 'Finanzen' (Finance). On the right, a table lists 'Personen' (Persons) with columns for 'Person', 'Fallzugehörigkeit' (Case Affiliation), and 'Dok.' (Documentation). The table shows 'Mustermann, Max' as 'Hilfesuchend' (Seeking Help) and 'Laser, Nina' as 'Führung' (Supervision). At the bottom, there is a section for 'Maßnahmen' (Measures) and 'Ziele' (Goals), with a table showing 'Keine Daten' (No Data).

3.6 Prozessabhängige und prozessunabhängige Kontrolle

Verfasserin: Traude Steinbring-Rees

Als Instrument der Qualitätssicherung wird neben der prozessabhängigen Kontrolle (PaK) die prozessunabhängige Kontrolle (PuK) eingesetzt.

Prozessabhängige Kontrolle Die Prozessabhängige Kontrolle findet im jeweiligen Einzelfall im Rahmen des Hilfeprozesses statt und wird als Fallgespräch, als kollegiale Beratung oder als interdisziplinär besetzte Fallkonferenz durchgeführt. Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und sind Bestandteil der Fallakte.

Prozessunabhängige Kontrolle Daneben wird seit 2002 die prozessunabhängige Kontrolle durchgeführt. Dabei werden in halbjährlicher Frequenz pro Team der Quartierssozialarbeit sechzehn laufende sowie fünf als abgeschlossen gekennzeichnete Fallakten nach dem Zufallsprinzip durch die jeweilige Teamleitung nach einem festgelegten standardisierten Verfahren geprüft.

Die Inhalte der Prüfung verteilen sich auf zwei Schwerpunkt-Bereiche. Zunächst erfolgt eine Prüfung formaler Punkte, etwa zur Einhaltung vorgeschriebenen Aspekte bei der Aktenanlage, der Erfassung in AKDNsozial oder der Frage nach der Dokumentation des aktuellen Bearbeitungsstandes. Der zweite Teil der Prüfung beschäftigt sich mit inhaltlichen Fragestellungen, wie z. B. ist eine sozialarbeiterische Diagnose im Einzelfall erstellt, sind Ziele klar formuliert oder wurden Vorgaben zur Durchführung des Hilfeplanverfahrens eingehalten.

Die Ergebnisse der Einzelüberprüfungen werden in einem Berichtsbogen zusammengefasst und gehen der Abteilungsleitung zur Kenntnis zu. Sich bei der PuK-Prüfung der Einzelfälle ergebende Auffälligkeiten oder Abweichungen werden festgehalten und fließen in den Bericht ein. Die fallverantwortlichen Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter werden aufgefordert, entsprechend der gegebenen Hinweise der Prüfenden/des Prüfenden, die Beanstandungen zu korrigieren.

Beide Instrumente dienen der Einhaltung von Standards und Verfahrensregeln sowie der Transparenz von Verwaltungshandeln. Auf diese Weise wird eine einheitliche, vergleichbare Fallbearbeitung sichergestellt und gewährleistet, dass über das gesamte Stadtgebiet Bielefelds Hilfebedarfe nach identischen, verbindlichen Kriterien ermittelt werden.

3.7 Ressourcenerhebung

Verfasserin: Bianca Volkhausen

Im Fachkonzept der Sozialraumorientierung haben Ressourcen einen zentralen Stellenwert. Hierzu zählt alles, was aus dem persönlichen, sozialen, materiellen und infrastrukturellen Bereich nützlich ist bzw. werden könnte, um die eigenen Ziele zu erreichen.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Differenzierung zwischen

- einerseits Menschen, Institutionen oder Fähigkeiten, die eine Klientin/ ein Klient für sich selbst als hilfreich und förderlich erlebt und
- andererseits Potenzialen, welche die Fachkraft „von außen“ erkennt, die Klientin/der Klient aber für sich nicht als Ressource wahrnimmt. Diese Potenziale können irgendwann zu Ressourcen werden, sind es jedoch zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht.

**Man kann nur
Ressourcen nutzen,
die man kennt.**

Ressourcen gelten als Grundlage für die Handlungsfähigkeit eines jeden Individuums. Der Mangel an Ressourcen führt demzufolge zu einer Einschränkung der Handlungsfähigkeit. Das Sichtbarmachen vorhandener und neuer Ressourcen dient somit der Aufwertung des Lebensgefühls der Menschen, stärkt und erweitert ihr soziales Netz und schafft häufig Synergieeffekte.

Im Rahmen der Quartierssozialarbeit wurden und werden in verschiedenen Stadtteilen Ressourcen erhoben.

Exkurs in die Praxis der Zusammenarbeit mit der FH Bielefeld im Rahmen des P2-Praktikums:

Eine Studierende erprobte Methoden der Sozialraumorientierung und startete mit einer Sozialraumanalyse. Zunächst wurde ein sogenanntes „Village Storming“ durchgeführt, um erste Eindrücke über den Sozialraum und die Lebenswelt der Bewohnerinnen und Bewohner des Quartiers zu erhalten und systematisch zu erfassen. Interviews mit Lebensweltexpertinnen und -experten, Schlüsselpersonen sowie Fachleuten wurden ebenfalls geführt. Die Studierende erhielt umfangreiche Aussagen und Informationen über den Sozialraum aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Mit einer sekundären Datenanalyse wurden zusätzliche Angaben erhoben, um anschließend im Abgleich mit den erhaltenen Informationen, die Ressourcenkarte zu visualisieren. Diese Ressourcenkarte existiert in Form des Flyers „Im Herzen von Mitte-Ost. Das gibt's in Ihrem Stadtteil“.

Die Erkenntnisse aus der Sozialraumanalyse werden von der Quartierssozialarbeit aktiv genutzt, um den Handlungsspielraum der Menschen in den Quartieren zu erweitern.

4 Resümee und Ausblick

Verfasserin: Silke Aron

RESÜMEE Die vielfältigen Projektberichte im Modulbaukasten zeigen, dass sich der Einsatz der Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeitern gelohnt hat. In vielen Bereichen ist es durch den neuen sozialräumlichen Blick gelungen, einen wirkungsvollen Beitrag für die Quartiere und ihre Menschen zu erbringen. Durch die geschaffenen Netzwerkstrukturen werden neue Initiativen, Ideen und Maßnahmen zukünftig nicht bei „Null“ beginnen, sondern es kann an vorhandene Koproduktionen angedockt werden.

Bewährt hat sich auch die Arbeitsschwerpunktsetzung in *Einzelfallarbeit* und *Ressourcenarbeit*. Denn es ist folgerichtig, den dem Fachkonzept Sozialraumorientierung zugrundeliegenden Ressourcenblick auch auf die eigene Arbeitsstruktur anzuwenden:

So können Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter gemäß ihren Fähigkeiten, Ressourcen und Interessen arbeiten, indem die einen mehr in der Fallarbeit und die anderen mehr in der Stadtteilarbeit eingesetzt sind.

Die Quartierssozialarbeit hat mit diesen zwei neu definierten Schwerpunktausprägungen und den damit veränderten Aufgaben und Haltungen im Frühjahr 2019 eine weitere Stufe im Prozess der Sozialraumorientierung erreicht. Damit einher gingen veränderte Bezirkszuordnungen und Fallverteilungen. Nun braucht es Zeit zur Verstetigung, um Projektideen auszuprobieren; Raum für Umwege, Irrtümer, Fehler, Korrekturen und auch Erfolge.

Rollen der Quartierssozialarbeit Quartierssozialarbeit erfordert zugleich eine hohe Fachlichkeit, ausgeprägte Fähigkeit zur Reflexion der eigenen Rolle sowie eine große Portion Fingerspitzengefühl. Sie arbeitet täglich in einem Spannungsfeld aus:

Kontrolle 1. sozialhilferechtlichen Bedarf ermitteln und feststellen

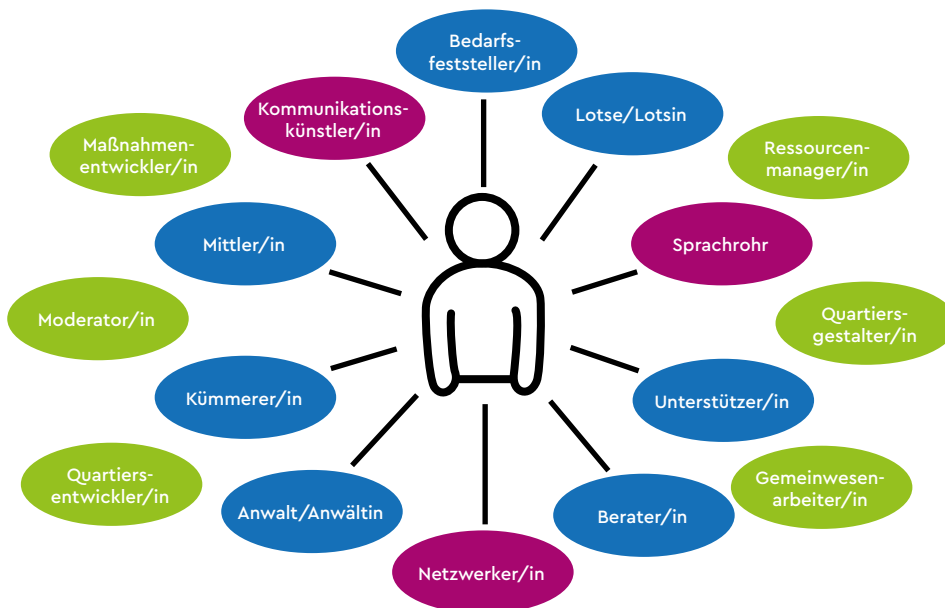
Hilfe 2. Menschen unterstützen und ihre Lebenswege begleiten

Anregung zur Selbsthilfe 3. Arbeiten mit dem Wunsch und Willen der Betroffenen und ihren individuellen Ressourcen

Ressourcenorientierung 4. Ressourcen des Stadtteils entdecken und für die Menschen nutzbar machen

Koproduktionen 5. Maßnahmen mit anderen Akteuren im Stadtteil entwickeln

Somit haben Quartierssozialarbeiterinnen und -sozialarbeiter mehrere Rollen inne:



Die Neuausrichtung und der dafür angestoßene Change-Prozess ab 2016 machten eine Neupositionierung und Veränderungen des Selbstverständnisses der Quartierssozialarbeit erforderlich. Es galt, verschiedene Rollen der Quartierssozialarbeit zu schärfen und neu zu entwickeln.

Denn die alleinige Absicherung von sozialen und individuellen Risiken durch professionelle Hilfen und damit der Verbleib der Adressatinnen und Adressanten in einer passiven Rolle wird zukünftig durch Rahmenbedingungen abgelöst, die es der/dem Einzelnen ermöglichen, Verantwortung für sich und andere zu übernehmen.

Daraus ergeben sich folgende Konsequenzen für die Quartierssozialarbeit: Nach wie vor sichert sie im Zusammenspiel mit anderen Abteilungen und Fachdiensten die Daseinsfürsorge. Allerdings muss sie dabei stärker als in der Vergangenheit in und mit Netzwerken arbeiten – und das auch präventiv, sich also entsprechend neu orientieren. Daneben muss sie sich statt auf den Ausgleich von Defiziten auf die Förderung von Kompetenzen und die Aktivierung der Menschen für die eigene Lebensführung konzentrieren. Es geht darum, Ressourcen der bzw. des Einzelnen zu fördern und zu fordern sowie Ressourcen im Stadtteil einzusetzen und auch neu zu initiieren.

Der Change-Prozess der Einführung des Fachkonzeptes der Sozialraumorientierung ist Ende 2019 abgeschlossen, aber das Erlernte, die Aufgaben sowie die Methoden und Module werden weiterentwickelt und fortgeschrieben werden.

Das geschaffene Innovationsklima ist notwendig, um kommunale Soziale Arbeit ständig an sich verändernde gesellschaftliche Herausforderungen anzupassen.

AUSBLICK Aus der langen Tradition der Quartierssozialarbeit heraus wird in den nächsten Jahren weiterhin das Thema „Armut“ im Vordergrund stehen:

Armut Hier wird es zum einen darum gehen, arme und armutsgefährdete ältere, alleinstehende oder behinderte Menschen bestmöglich zu unterstützen, damit sie eine größtmögliche Teilhabe am Leben in der Gesellschaft erreichen.

Zum anderen bleibt es das Ziel, verdeckte Armut in Bielefeld zu vermindern. Gemeint sind damit Menschen, die ihren Anspruch auf Grundsicherungs- bzw. Sozialhilfeleistungen aus Scham, Unkenntnis oder anderen Gründen nicht einlösen. Die Gründe dafür sind vielfältig, lassen sich aber dennoch zwei Bereichen zuordnen. Wesentliche Ursachen sind offenbar,

1. dass viele bedürftige Menschen die relevanten gesetzlichen Regelungen nicht kennen und/oder
2. mit der Inanspruchnahme staatlicher Hilfeleistungen Stigmatisierungsängste verbinden.

Dem kann entgegengewirkt werden, indem offensiv über bestehende Ansprüche informiert und ein vorurteils- und diskriminierungsfreies Klima im Umgang mit Hilfebedürftigen gefördert wird.

Hierauf werden die Quartierssozialarbeit gemeinsam mit dem Büro für Integrierte Sozialplanung und Prävention und den Materiellen Hilfen des Sozialamtes sowie den freien Trägern der AGW Bielefeld ab 2020 ihren Fokus legen. Geplant ist u. a. eine Informationskampagne, die dieser Unkenntnis entgegenwirkt. Das bedeutet, aktiv auf Bedürftige zuzugehen und Leistungen möglichst niedrigschwellig zugänglich zu machen.

Außerdem ist eine Sensibilisierung der Öffentlichkeit notwendig, die staatliche Unterstützung als Bürgerrecht und nicht als Almosen propagiert (vgl. Becker 2007, S. 17). Insbesondere die Zielgruppe der schwer erreichbaren Menschen soll auf diesem Weg in den Blick genommen werden.

Verknüpfung mit der Sozialberichterstattung

Das Büro für Integrierte Sozialplanung und Prävention legt in regelmäßigen Abständen den Lebenslagenbericht auf und schreibt diesen fort. Er stellt einen Auftrag an Politik, freie Träger, Bürgerschaft und Verwaltung dar, in ihrem gemeinsamen Engagement gegen Armut und soziale Ungleichheiten nicht nachzulassen. Aus den Daten und Ergebnissen ergeben sich wichtige Fragestellungen und neue Themen für ein lebenswertes inklusives Bielefeld. Hier kann zukünftig eine Verbindung von sozialplanerischer und operativer Ebene zu neuen Ansätzen der Armutsprävention bzw. zur Armutsbewältigung führen. Dafür ist eine enge Zusammenarbeit der Quartierssozialarbeit mit dem Büro für Integrierte Sozialplanung und Prävention anvisiert. **Denn der Lebenslagenbericht ist partizipativ ausgerichtet.**

Ressourcenarbeit

Die Anfang 2019 eingeführte Ressourcenarbeit – das sind fünf Quartierssozialarbeiterinnen, die in fünf Regionen Bielefelds für die fallübergreifende und fallunspezifische Arbeit zuständig sind (vgl. Teil II, Punkt 6.4) – wird sich weiter etablieren und für Kooperationen öffnen. So soll ermöglicht werden, dass auch andere Akteure im Stadtteil, z.B. freie Träger oder Wohnungsbaugesellschaften, auf das Wissen und Handeln der sogenannten Ressourcenmanagerinnen zurückgreifen können.

Dafür gilt es, die Ressourcenarbeit der Quartierssozialarbeit bekannter zu machen. Perspektivisch soll z. B. auch ein Pflegedienst mit der Frage anrufen können, welche Unterstützung neben der pflegerischen Grundversorgung für eine Klientin bzw. einen Klienten aus dem Quartier akquiriert werden kann (u. a. Vorlesen der Lokalzeitung, Quartiersspaziergang, Angebote der Begegnungszentren etc.).

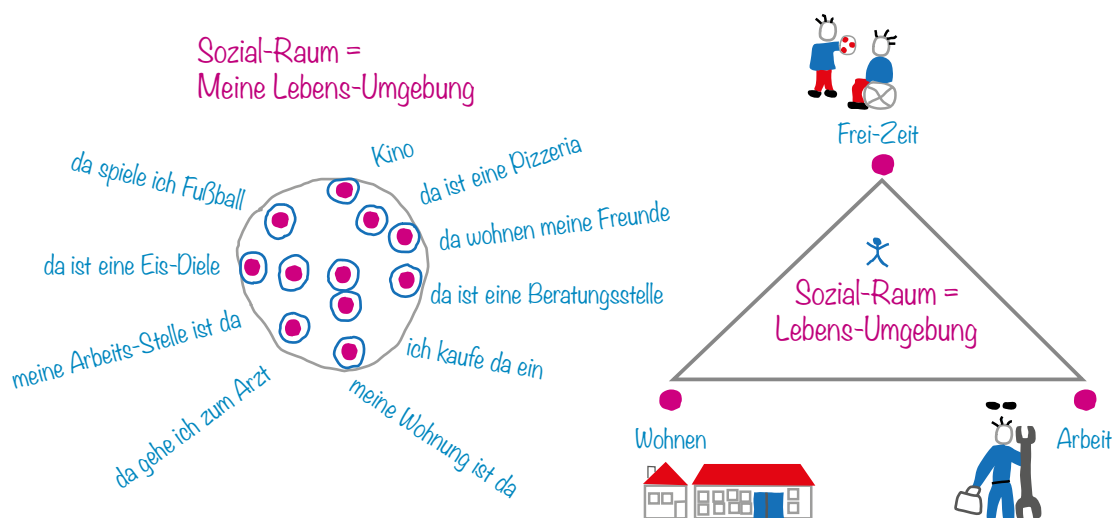
Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) wird sich auch auf die Quartierssozialarbeit auswirken. Mehr denn je wird bei den Leistungen zur Sozialen Teilhabe der Sozialraum hervorgehoben.

Zusammenarbeit mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe im Rahmen des BTHG

„Die Leistungen sollen dazu beitragen, dass Leistungsberechtigte möglichst selbstbestimmt und eigenverantwortlich in ihrem Sozialraum leben können“
(Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. o. D)

In der Praxis bedeutet das, dass der Landschaftsverband Westfalen-Lippe und die Stadt Bielefeld sowohl bei der Gestaltung inklusiver Sozialräume als auch im Einzelfall – im sogenannten Gesamtplanverfahren – eng kooperieren werden. Die Ausgestaltung der Zusammenarbeit wird zurzeit inhaltlich vorbereitet und in einer Kooperationsvereinbarung festgelegt (Teil III, Punkt 2.5. Module und Maßnahmen in Planung).

Dieses Umfeld nennt man: Sozial-Raum



Quelle: Inklusionskataster NRW 2018, S. 3



Stadt Bielefeld
Amt für
soziale Leistungen
– Sozialamt –

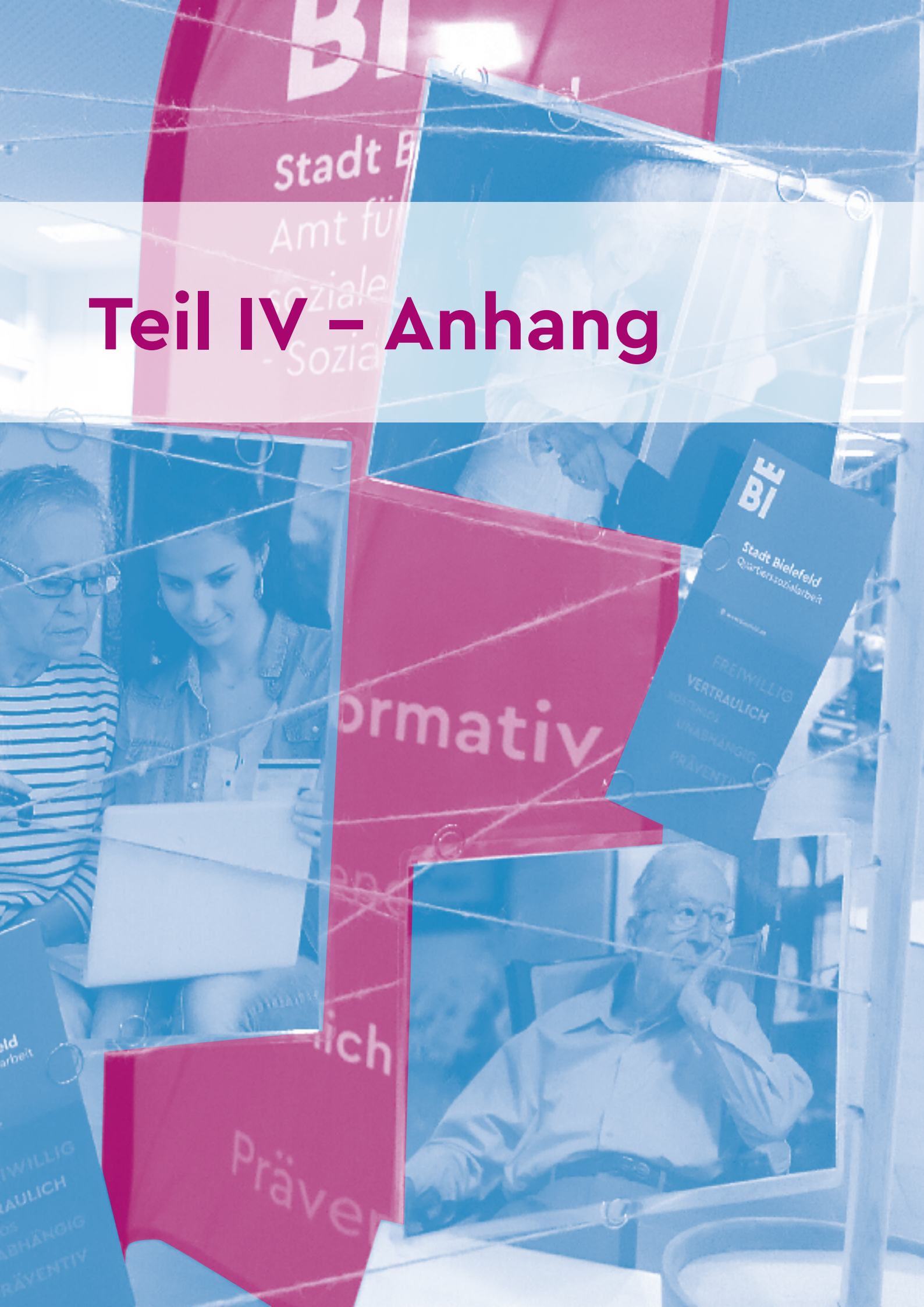
Informativ
Freiwillig
Vertraulich
Kostenlos
Unabhängig
Präventiv



Stadt Bielefeld
Quartierssozial

FRE
VERT
KOSTEN
UN

Teil IV – Anhang



1 Fallbeispiele der Einzelfallhilfe

Fallbeispiel: Koproduktion

Handlungsbedarf Anruf einer Sozialberaterin aus einem Seniorenzentrum:

Es handelt sich um das Ehepaar B., das vor ca. 12 Jahren aus der Türkei nach Deutschland gekommen ist.

Herr B. befindet sich zurzeit in einer psychiatrischen Klinik und soll sobald wie möglich in die Kurzzeitpflege übergeleitet werden. Ein Platz im Seniorenzentrum vor Ort steht zur Verfügung. Organisatorische Angelegenheiten sind noch zu regeln. Die Ehefrau benötigt laut der Sozialberaterin Unterstützung bei der Umsetzung der nächsten Schritte. Ebenfalls wirkt Frau B. desorientiert, so dass vereinbart wird, dass die Quartierssozialarbeit Kontakt aufnimmt.

Vorgehen Im ersten Telefonat zeigt sich, dass Frau B. nur teilweise adäquat auf Fragen der Quartierssozialarbeit antworten kann. Ob dieses auf eine körperliche oder dementielle Erkrankung oder Sprachschwierigkeiten zurückzuführen ist, lässt sich am Telefon nicht erkennen. Aus diesem Grund vereinbart die Quartierssozialarbeiterin für den Nachmittag desselben Tages einen Hausbesuch.

Der Hausbesuch zeigt eine aufgeräumte, saubere Wohnung. Aus der Küche kommt jedoch ein strenger Geruch. Ein späterer Blick in den Kühlschrank bestätigt, dass sämtliche Lebensmittel verdorben sind.

Des Weiteren wird im Gespräch deutlich, dass Frau B. keine Aussagen bezüglich behandelnder Ärzte, zuständiger Krankenkasse, Pflegekassengutachten, Pflegegraden, Ort der potentiellen Kurzzeitpflege ihres Ehemannes oder aktuellem Kontostand machen kann. Kontoauszüge findet Frau B. erst nach längerem Suchen ungeordnet in einer Schublade.

In dem Beratungsgespräch über die ungedeckten Kurzzeitpflegekosten erhärtet sich der Eindruck, dass Frau B. neben der Organisation der Pflege des Ehemannes, selbst einen Bedarf an Unterstützung im Alltag und der persönlichen Angelegenheiten hat. Dieses wird durch die Mitarbeiterin des ortsansässigen Pflegedienstes, die während des Hausbesuchs vorbeikommt, bestätigt. Das Ehepaar ist dem Pflegedienst in der Vergangenheit bereits aufgefallen, so dass dieser seit längerer Zeit unverbindlich Kontakt hält. Im Zusammenspiel von Quartierssozialarbeit, Pflegedienst und Frau B. wird festgehalten, dass durch die plötzliche Erkrankung des Ehepartners weder Tagesablauf, noch Selbstversorgung ausreichend sichergestellt ist.

Maßnahmen Es wird folgendes mit Frau B. vereinbart:
Frau B. möchte künftig an den Angeboten der Tagespflege in der Nachbarschaft teilnehmen. So hat sie einen Zugang zu pflegerischen Angeboten. Des Weiteren stellt die Quartierssozialarbeit den Bedarf der Säuberung des Kühlschranks und der Entsorgung der verdorbenen Lebensmittel fest. Dieses wird über den bereits von Frau B. vertrauten Pflegedienst übernommen. Ebenso wird mit Hilfe der Quartierssozialarbeit die Beantragung eines Pflegegrades,

sowie einer rechtlichen Betreuung, die für die Bereiche Finanzen und Behördengänge zuständig ist, eingeleitet.

Die gute und schnelle Kooperation und das effektive Zusammenwirken des Pflegeheimes, des örtlichen Pflegedienstes, der Klientin sowie der Quartierssozialarbeit haben den Effekt, dass für beide Eheleute zeitnah die passgenauen Hilfen eingesetzt werden.

Ergebnis

Fallbeispiel: Haushaltshilfen

Auftrag der materiellen Hilfen zwecks Bedarfsfeststellung:

Handlungsbedarf

Es handelt sich um Frau X., 59 Jahre alt, alleinlebend, wenig Kontakt zu den zwei erwachsenen Söhnen. Kontakt zu einem Sohn besteht ausschließlich darüber, dass Frau X. ihm Geld leiht, obwohl sie selbst nur über ein geringes Einkommen aus ihrer Arbeit in einer Werkstatt für behinderte Menschen (WfbM)-Tätigkeit bezieht. Ergänzend erhält sie Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes.

Frau X. hat keinen Pflegebedarf, es liegt jedoch eine gesundheitliche Beeinträchtigung durch die Folgen eines Schlaganfalles und eines Herzinfarktes vor. Seit mehreren Jahren ist eine gesetzliche Betreuung für Behördenangelegenheiten eingerichtet, da eine leichte geistige Einschränkung vorliegt.

Die gesetzliche Betreuerin ist von Frau X.s Vermieter angerufen worden und bekommt den Hinweis, dass die Kündigung des Mietverhältnisses droht. Der Vermieter deutet Verwahrlosung und Überforderung von Frau X. an und ist sehr daran interessiert, die Wohnung in einem tragbaren Zustand zu erhalten. Aus diesem Grund stellt die gesetzliche Betreuerin einen Antrag beim Sozialamt der Stadt Bielefeld auf unterstützende Haushaltshilfeleistungen.

Die materiellen Hilfen schalten die Quartierssozialarbeit ein.

Vorgehen

Es wird ein gemeinsamer Hausbesuch bei Frau X. mit dem Quartierssozialarbeiter und der gesetzlichen Betreuerin vereinbart.

In diesem Termin mit Frau X. wird festgestellt, dass es ihr neben der Tätigkeit in der WfbM schwerfällt, den Haushalt ausreichend zu bewältigen. Dadurch zeigen sich deutliche Verwahrlosungstendenzen in der Wohnung und ebenfalls bezüglich der Wäschepflege.

Gesetzliche Betreuung und Sozialarbeiter unterbreiten Frau X. gemeinsam die Vorteile, wenn sie einen Dienst zur Unterstützung zulässt bzw. schildern, was passieren würde, wenn die Verwahrlosung bestehen bleibt oder sich verschlimmert. Der Quartierssozialarbeiter erhebt den Bedarf an benötigten Haushaltshilfen, sobald Frau X. Hilfe zulässt.

Maßnahmen

Im gemeinsamen Gespräch kann Frau X. sich trotz der vorher geäußerten Ablehnung darauf einlassen, dass einmal wöchentlich ein Dienst zu ihr kommt. Sie wird zukünftig gemeinsam mit der Fachkraft die notwendigen Tätigkeiten im Haushalt durchführen, so dass den Verwahrlosungstendenzen begegnet werden kann und der Vermieter das Mietverhältnis bestehen lässt.

Ergebnis

Fallbeispiel: Komplexe Hilfebedarfe

Handlungsbedarf Anruf bei der Quartierssozialarbeit durch einen Vermieter, da Wohnungskündigung droht:

Herr B. ist 71 Jahre alt, verwitwet, mehrere Jahre alkoholabhängig, alleinlebend in einer 2-ZKB-Dachgeschoss-Wohnung. Nach dem Tod seiner Frau erlitt er eine schwere psychische Krise. Zu den zwei erwachsenen Kindern besteht seit Jahren kein Kontakt. Er ist weitgehend sozial isoliert, hat gelegentlichen Kontakt zu einem seiner Nachbarn.

Vorgehen Nach dem Telefonat mit dem Vermieter, in dem die Lebensumstände von Herrn B. und die drohende Wohnungskündigung geschildert wurden, kündigt die Quartierssozialarbeit schriftlich einen Hausbesuch bei Herrn B. an.

Herr B. erscheint im Hausbesuch sehr verlangsamt, trägt verschmutzte Kleidung, auch die Wohnung ist seit längerer Zeit nicht gereinigt oder aufgeräumt worden. Er hat Schwierigkeiten beim Laufen und ist generell in seinen Bewegungen unsicher und langsam. Herr B. berichtet, dass er seine Wohnung so gut wie nie verlasse, Termine bei einem Arzt gab es seit langer Zeit nicht. Der einzige Kontakt besteht zu einem Nachbarn, der ab und zu Lebensmittel für ihn besorgt. Haushaltsführung und Selbstversorgung gelingen laut Herrn B. nicht mehr selbständig.

Maßnahmen Bereits im ersten Gespräch werden Vereinbarungen getroffen. Herr B. stimmt zu, dass sofort ein Dienst engagiert wird, der mit Einkaufshilfen und hauswirtschaftlichen Leistungen unterstützt. Der hilfsbereite Nachbar wird von der Quartierssozialarbeiterin kontaktiert und zuverlässig in das Helfernetz eingebunden. Herr B. stimmt der Teilnahme an einem niedrigschwelligen tagesstrukturierenden Angebot zu, so dass dieses sofort organisiert werden kann. Des Weiteren werden in einem längeren Prozess weitere, flankierende Hilfen initiiert: die Anbindung an ärztliche Versorgung, die Beantragung eines Pflegegrades und Leistungen der Eingliederungshilfe aufgrund der bestehenden Suchtproblematik. Flankierend zu den initiierten Diensten werden regelmäßige Gespräche mit der Quartierssozialarbeiterin zur Überprüfung der Wirksamkeit der Hilfen vereinbart.

Ergebnis In den Beratungsgesprächen zeigen sich die Erfolge der Hilfen: Die drohende Verwahrlosung und der Wohnungsverlust konnten abgewendet werden. Die regelmäßigen Kontakte im tagesstrukturierenden Angebot und zu seinem Eingliederungshelfer motivieren Herrn B., nüchtern zu Terminen zu erscheinen, soziale Kontakte aufzubauen und grundsätzlich seinen Alkoholkonsum zu reduzieren. Notwendige ärztliche Behandlungen finden ebenfalls regelmäßig statt, Herr B. gewinnt nach eigener Aussage ein Stück Lebensqualität zurück und schmiedet wieder Pläne für die Zukunft.

Fallbeispiel: Quartierssozialarbeit als Ressource

Herr S., 63 Jahre alt, geschieden, alleinlebend in sanierungsbedürftiger Altbauwohnung, langjähriger Alkoholmissbrauch, Depressionen, Gehbehinderung, Störung des Kurzzeitgedächtnisses, Missempfindungen in den Extremitäten sowie Beeinträchtigungen des Sprachvermögens, vermutlich unbehandelter Schlaganfall.

Handlungsbedarf

Herrn S. ist bereits seit einigen Jahren Klient der Quartierssozialarbeit. Immer wieder spricht Herr S. in der Sprechstunde vor Ort vor. Es geht häufig um Behördenangelegenheiten, Streit in der Nachbarschaft o.ä.. Bislang hat Herr S. darüber hinaus gehende Hilfestellungen oder Hausbesuche abgelehnt und seine Selbständigkeit betont.

Im laufenden Kontakt werden die vorliegenden Einschränkungen in der Alltagskompetenz, die kritischen Lebensverhältnisse mit massiven psychosozialen und gesundheitlichen Problemen und der damit verbundene soziale Rückzug immer offensichtlicher. Es kommen zudem Hinweise aus der Nachbarschaft, dass die Wohnung zu verwahrlosen drohe und es immer wieder zu Streit kommt, wenn Herr S. alkoholisiert ist. Ebenfalls meldet sich der Vermieter und kündigt an, das Mietverhältnis zu beenden, wenn sich keine Veränderung einstellt. Diese Information wurde ebenfalls Herrn S. durch den Vermieter schriftlich mitgeteilt.

Anlässlich des Telefonats mit dem Vermieter versucht der Quartierssozialarbeiter zunächst vergeblich, Kontakt zu Herrn S. aufzunehmen (Anrufe, Briefe mit Termin für Sprechstunde, Ankündigung von Hausbesuchen).

Vorgehen

Schließlich kann der Sozialarbeiter Herrn S. doch noch in seiner Wohnung erreichen. Im Gespräch, das Herr S. nach anfänglicher Ablehnung zulässt, wird deutlich, dass ihm noch nicht bewusst ist, in welcher Lage er sich befindet. Der drohende Wohnungsverlust überrascht ihn sichtlich.

Es werden weitere Beratungsgespräche zur Klärung der Situation vereinbart. In den folgenden Gesprächen werden mit Herrn S. Schritt für Schritt Perspektiven und Lösungsmöglichkeiten entwickelt. Das vorrangige Ziel ist der Erhalt der Wohnung. Der Vermieter zeigt sich einverstanden, Herrn S. als Mieter zu behalten, wenn dieser ein gewisses Mindestmaß an Unterstützung zulasse. Weitergehendes Ziel ist die Heranführung an ärztliche Versorgung, zunächst mit Begleitung durch die Quartierssozialarbeit. Mittelfristig ist die Schaffung eines stabileren sozialen Umfelds, sowie eine verbesserte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben geplant. All diese Ziele werden sehr kleinschrittig angegangen.

Maßnahmen

Es benötigt mehrere Gespräche zwischen Quartierssozialarbeiter und Herrn S., bis dieser zögernd zulassen kann, dass ihn ein sozialer Dienst bei der Haushaltsführung unterstützt. Somit ist der Wohnungsverlust abgewendet.

Ergebnis

Auch ist es Herrn S. bereits gelungen, einmal an dem Nachmittagscafé des örtlichen Begegnungszentrums in Begleitung des Quartierssozialarbeiters teilzunehmen, um soziale Kontakte aufzubauen. Ebenfalls möchte Herr S. über eine Eingliederungshilfe unterstützt und stabilisiert werden. Er beabsichtigt, seine Alkoholproblematik zu bearbeiten.

Die lange Kontinuität des Beratungsangebots und die Beharrlichkeit des Sozialarbeiters, die eingeräumte längere Zeit des Vertrauensaufbaus und die Akzeptanz des eigenen Willens, ermöglicht Herrn S. Unterstützungsmöglichkeiten anzunehmen, obwohl er bisher alle Wege ins Hilfesystem verweigerte.

Fallbeispiel: Verdeckte Armut

Handlungsbedarf Eigenmeldung eines Bürgers bei der Quartierssozialarbeit:

74 Jahre alter Rentner, lebt sozial sehr zurückgezogen, bisher keine Kontakte zu einem Hilfesystem, bezieht eine kleine Rente plus Wohngeld, gesperrtes Konto, keine Lebensmittel im Haushalt vorhanden, keinen gültigen Personalausweis

Vorgehen Nachdem Herr L. sich telefonisch bei einer Teamleitung der Quartierssozialarbeit gemeldet und beschrieben hat, dass er seit zwei Wochen „unfreiwillig faste“, da er keine Lebensmittel mehr im Haus habe und auch keine neuen aufgrund des gesperrten Kontos kaufen könne, nimmt die für den Stadtteil zuständige Quartierssozialarbeiterin Kontakt auf.

Maßnahmen Im Hausbesuch wird Herrn L. als erste praktische Unterstützung ein Lebensmittelpaket übergeben. In diesem Gespräch berichtet Herr L. von seiner kleinen Rente und dem Wohngeld. Er hat zudem Schulden bei der GEZ, da er seit drei Jahren weder seine Rundfunkgebühren bezahle, noch auf Briefe der GEZ reagiere. In der Folge kam es zur Pfändung seines Kontos, das nun gesperrt sei. Neben dem fehlenden Geld besitzt Herr L. auch keinen gültigen Personalausweis. Die Quartierssozialarbeiterin ermöglicht Herrn L. über eine kurzfristige Spende, Passfotos fertigen zu lassen, um damit einen neuen Personalausweis beantragen zu können.

In einem weiteren Schritt wird geprüft, ob weitere Ansprüche, z. B. auf Grundsicherung, bestehen. Es stellt sich heraus, dass dieser Anspruch vorliegt. Somit kann rückwirkend die Rundfunkgebührenbefreiung erwirkt werden.

Ergebnis Durch den Anspruch auf Grundsicherung hat Herr L. nun monatlich etwas mehr Geld zur Verfügung als bisher. Mit Hilfe der Quartierssozialarbeit wird ein Pfändungsschutzkonto für ihn eingerichtet. Durch die Beratungs- und Unterstützungsleistung gelangt Herr L. an für ihn neue Informationen über bestehende Angebote. Er nutzt die Tafel im Stadtteil sowie soziale und informative Angebote des naheliegenden Service- und Begegnungszentrums.

Die finanzielle Notlage, zumindest sehr angespannte finanzielle Situation, liegt bei Herrn L. bereits seit Langem vor. Schamgefühle verhindern jedoch ein Inanspruchnehmen bzw. Aufsuchen von Hilfen. Erst als die Situation für ihn existenziell bedrohlich wird und sich keine Lebensmittel mehr kaufen lassen, gelingt es ihm, nach Unterstützung zu suchen und bei der Quartierssozialarbeit vorzusprechen.

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass Armut mit Scham verbunden ist und das öffentliche Bekenntnis dazu eine große Hemmschwelle darstellt. Es zeigt auch die Notwendigkeit, entsprechende Informationen über bestehende Hilfen weiterhin bekannter zu machen und Abklärung von Ansprüchen möglichst unbürokratisch und niederschwellig zu gestalten.

*„Armut beschämt nicht die betroffenen Menschen,
Armut beschämt die Gesellschaft.“*

Ruth Dreifuss

2 Das Bielefelder Interventionsprojekt gegen Gewalt von Männern in Beziehungen

Aus: <http://www.skpr-bielefeld.de/haeuslichegewalt.html>

Häusliche Gewalt ist in erster Linie Männergewalt. Sie findet zwar überwiegend im häuslichen Rahmen der Familie statt, wird aber seit einigen Jahren nicht mehr nur zur Privatsache erklärt. Nun werden die Gewalttatbestände mit ihren verheerenden Wirkungen auf die Opfer, das Familienleben und die Entwicklung vorhandener Kinder offiziell festgestellt. Um jedoch effektiv und nachhaltig reagieren zu können ist es erforderlich, dass alle staatlichen und gesellschaftlichen Institutionen, die mit häuslicher Gewalt befasst sind, koordiniert und vernetzt intervenieren. Diese Vernetzung und Koordination stellt das Bielefelder Interventionsprojekt sicher.

Entstehung des Projekts

In den Jahren 1995 bis 1999 wurde im Regierungsbezirk Detmold eine Studie über Tötungsdelikte zum Nachteil von Frauen durchgeführt. Sie ergab, dass in über 50 % der Fälle im sozialen Umfeld der Opfer schon zum Teil weit vor der Tat Gewaltexzesse zwischen Täter und Opfer bekannt waren. In etwa 25 % der Fälle gab es vor den Taten auch schon Polizeieinsätze aus Anlass dieser Gewalt. Diese Erkenntnis führte unter anderem zu der Überlegung, dass eine Gewalteskalation nur vermieden werden kann, wenn schon beim ersten Bekanntwerden von häuslicher Gewalt wirkungsvoll und nachhaltig eingegriffen wird. So wurde das Interventionsprojekt von der Leiterin des Kommissariates Vorbeugung der Bielefelder Polizei und der Leiterin der Gleichstellungsstelle der Stadt Bielefeld im Januar 1999 in einer Arbeitsgruppe „Gewalt gegen Frauen“ des Sozial- und Kriminalpräventiven Rates Bielefeld initiiert und seitdem koordiniert und geleitet.

Ziele des Projekts

Primäres Ziel des Interventionsprojektes ist die Verbesserung des Opferschutzes und die Stärkung und Unterstützung der Opfer. Die Ächtung der Taten, die schnelle und konsequente Sanktionierung der Täter durch die Justiz und nicht zuletzt auch Hilfeangebote für die Täter waren weiter notwendige und ergänzende Ziele.

Um diese Ziele in Bielefeld zu erreichen war es erforderlich, die polizeilichen, kommunalen, sozialarbeiterischen und therapeutischen Interventionsmöglichkeiten zusammenzuführen, zu optimieren und die beteiligten Institutionen zu vernetzen. Erfahrungen und Orientierung zu diesem Projekt ergaben sich aus anderen, bereits bestehenden Projekten und hier in erster Linie aus dem in Berlin durchgeführten BIG-Projekt.

Organisation des Projekts

Die Komplexität des Phänomens „Häusliche Gewalt“ und die unterschiedlichen Orientierungen und Interessen der Netzwerkpartner und -partnerinnen führten zu einer abgestuften Entwicklung des Gesamtprojektes in Teilprojekten, in denen jeweils in separaten Arbeitsgruppen teilprojekt-spezifische Konzepte erarbeitet wurden. Die Teilprojekte erfassen im Wesentlichen die einzelnen Phasen staatlicher Intervention bei häuslicher Gewalt. Aus diesem Grund sind auch in den jeweiligen Arbeitsgruppen die Interventionspartner und -partnerinnen vertreten, die in der Praxis in den jeweiligen Phasen agieren.

3 Netzwerkerklärung „Beratungsallianz“ für Sennestadt

Beratung und Initiativen vor Ort für Menschen im Alter und Menschen mit Behinderungen

Ein Projekt entstanden im Rahmen des Fachkonzeptes „Sozialraumorientierung – Zusammenarbeit im Quartier“

zwischen der
Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband Bielefeld e.V.,
Mercatorstr. 10, 33602 Bielefeld

Stiftung Bethel, Stiftungsbereich Bethel.regional,
Maraweg 9, 33617 Bielefeld

und dem
Amt für soziale Leistungen – Sozialamt –, Stadt Bielefeld,
Niederwall 23, 33602 Bielefeld

Was wollen wir für Sennestadt?

Im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit und Nutzung der vorhandenen Ressourcen soll ein Beratungsnetzwerk aufgebaut und weiterentwickelt werden. Denn es profitieren sowohl ältere Menschen als auch Menschen mit Behinderungen, wenn Unterstützungsleistungen für Ratsuchende ineinandergreifen.

Der Netzwerk-Erklärung zur Förderung der Zusammenarbeit in Sennestadt liegen folgende Ziele zu Grunde:

- Aktive Gestaltung des demographischen Wandels mit seinen Herausforderungen und Chancen
- Förderung eines inklusiven Gemeinwesens
- Ausweitung und Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements und konkreter Nachbarschaftshilfe
- Gestaltung von teilhabefreundlichen Sozialräumen

Welche Schwerpunkte setzen wir?

Beratung:

- Ratsuchende werden trägerunabhängig, kostenlos und vertraulich zu allen Fragen rund um die Themen Pflege, Wohnen, Alter, Behinderung und Teilhabe beraten.
- Die Leitlinien der Beratung werden von allen Unterzeichner*innen der Netzwerkerklärung anerkannt (s. Anhang).

Sozialraumorientierte Projekte:

- Bei Bedarf werden sozialraumorientierte Projekte in Sennestadt initiiert, begleitet und/oder unterstützt.

Wie arbeiten wir zusammen?

Das Netzwerk wird zu einem festen Bestandteil des Runden Tisches in Sennestadt.
Die Akteure des Netzwerkes nehmen regelmäßig am Runden Tisch teil.

Für die Weiterentwicklung des Beratungsnetzwerkes steht das Netzwerk einer Aufnahme weiterer Akteure offen gegenüber, die den Grundsätzen dieser Erklärung zustimmen und Beiträge für die Zusammenarbeit in Sennestadt leisten möchten.

Die Zusammenarbeit erfolgt unter Beachtung der jeweiligen Standpunkte, Grundsätze und Aufgaben der Netzwerkpartner und der ihre Tätigkeit bestimmenden rechtlichen Regelungen. Die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Bielefeld e.V., Bethel.regional und das Amt für soziale Leistungen – Sozialamt der Stadt Bielefeld benennen jeweils eine Ansprechpartnerin/einen Ansprechpartner.

Diese Erklärung kann durch Vereinbarungen, die konkrete Maßnahmen betreffen, ergänzt werden.

Bielefeld, den _____

AWO Kreisverband

Bethel.regional

Stadt Bielefeld
Amt für soziale Leistungen
– Sozialamt –

Anlage zur Netzwerkerklärung für Sennestadt**Grundsätze der Beratung**

- Lebensweltbezogen und Lebenslaufbegleitung
- Ressourcen- und Netzwerkorientiert
- Freiwilligkeit
- Alltagsorientierung – die Hilfe zur Selbsthilfe steht im Vordergrund
- Beratung als natürliche Unterstützung bei der Alltags- und Lebensbewältigung
- Partizipativ
- Rat- und Hilfesuchende bei der Teilhabe unterstützend
- Zeitlich begrenzte Beratung
- Professionelle Grundhaltung
- Gemeinsame Lösungssuche
- Präventiv
- Selbstbestimmung als wesentliches Grundziel
- Niedrigschwellig
- Selbsthilfeförderung und Empowerment
- Vermittlung von Experten- und Alltagswissen mit Kontextbezug
- Förderung von informeller Hilfe und sozialer Unterstützung
- Beratung als Bewältigungshilfe

4 Formblatt Fallkonferenz

Fallvorstellung in der Fallkonferenz

(im Regelfall 15 Minuten)

Datum der FK:

Name:

Alter:

Familienstand:

Adresse:

Rechtliche Betreuung:

Wohnform:

Migrationshintergrund:

Diagnosen/Einschränkungen/Pflegegrad:

Grund der Fallvorstellung:

Vorstellung der Person/Lebenssituation/Pflegesituation/Ressourcen:

Bestehende Hilfen:

Anbieter:

Beantragte Hilfen:

Anbieter:

Eigene Einschätzung

Ziele:

Umfang:

Ergebnis der Fallkonferenz:

5 Leistungsabsprache

Leistungsabsprache gemäß § 12 und 70 SGB XII

Amt für soziale Leistungen – Sozialamt – 500.312/313

Federführende Fachkraft:

Name, Vorname [REDACTED]	Geburtsdatum [REDACTED]
Anschrift [REDACTED]	Krankenkasse [REDACTED]

Antrag vom: [REDACTED]

Hausbesuch am: [REDACTED]

Fallkonferenz am: [REDACTED]

	Beteiligte Personen in der Fallkonferenz	Institution bzw. Verhältnis zum/zur Antragsteller/in	Tel. und ggf. Adresse
1	[REDACTED]	500.312/313	51-
2	s. Teilnehmerliste Fallkonferenz	[REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
4	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Ergebnis:

Hilfearten und Umfang

Ambulante Betreuung im Rahmen der Eingliederungshilfe nach §§ 53 und 54 SGB XII in Verbindung mit § 55 SGB IX

Bewilligungszeitraum

[REDACTED]

Institution / Leistungserbringer

[REDACTED]

1. **Besondere Bemerkungen:**

2. **Die Leistungsabsprache wird seitens 500.312/313 folgenden Beteiligten zugesandt:**
 - 500.2
 -
 -

3. **Die Leistungsabsprache soll im überprüft werden.**

Unterschrift der federführenden Fachkraft / Datum

Zusatz:

Bei dieser Leistungsabsprache handelt es sich inhaltlich um eine Bedarfsfeststellung, aus der keine Bindungswirkung abgeleitet werden kann. Die einzelnen Leistungen der Sozialhilfe werden rechtsverbindlich erst durch Verwaltungsakt (Bescheid) bewilligt.

6 Anschreiben

Präventiver Hausbesuch/Präventive Beratung



Stadt Bielefeld | Sozialamt 500.312 | 33597 Bielefeld

Frau/ Herr

...

...

...

Stadt Bielefeld
Der Oberbürgermeister

Amf für soziale Leistungen
Sozialamt
Geschäftsbereich
Pflege und Teilhabe
- Quartierssozialarbeit -
Neues Rathaus
Niederwall 23

Auskunft gibt Ihnen:
Herr / Frau
Neues Rathaus
2. Etage, Flur C, Zimmer

Telefon 0521/51-...
Telefax 0521/51-2950
Name@bielefeld.de
www.bielefeld.de

Datum und Zeichen Ihres Schreibens	Bitte bei der Antwort angeben Mein Zeichen 500.312/ 313	Bielefeld 29.08.2019
------------------------------------	---	-------------------------

Sehr geehrte Frau/ sehr geehrter Herr...,

Ihnen ist es sicher wichtig, solange wie möglich auch im Alter selbständig leben zu können. Dies ist nicht immer einfach, denn mit dem „Alter werden“ kann sich die eine oder andere Veränderung ergeben.

Damit Sie auch in Zukunft Ihren Alltag daheim gut bewältigen können, biete ich Ihnen ein **kostenloses Informations- und Beratungsgespräch im Rahmen eines Hausbesuches oder in meiner Sprechstunde** an.

Selbstverständlich nur, wenn Sie es wünschen.

In dem Gespräch kann es um Fragen gehen:

- Wie kann ich meinen Alltag gestalten?
- Wie möchte ich im Alter wohnen?
- Wie gestalte ich mein zu Hause barrierefrei?
- Welche Angebote gibt es in meiner Nachbarschaft?
- Welche Unterstützungsmöglichkeiten gibt es z. B. im Haushalt?
- Welche Unterstützung gibt es bei persönlichen Anliegen?

Die Inhalte des Gespräches werden vertraulich behandelt.

Sollten Sie einen Termin wünschen, melden Sie sich bitte unter der Rufnummer 0521 51-

Sollten Sie den Besuch nicht wünschen, geben Sie bitte ebenfalls Bescheid.

Ich würde mich freuen, wenn Sie dieses Angebot zu einem persönlichen Gespräch nutzen.

Mit freundlichen Grüßen
I. A.

Sozialarbeiter/-in



Lieferanschrift
Stadt Bielefeld
Niederwall 23
33602 Bielefeld

Rechnungsanschrift
Stadt Bielefeld
Postfach 10 29 31
33529 Bielefeld

Sprechzeiten
Montag
08.00 - 12.00 Uhr
Donnerstag
08.00 - 12.00 Uhr
14.30 - 18.00 Uhr
und nach Vereinbarung

Konten der Stadtkasse Bielefeld
Sparkasse Bielefeld
IBAN: DE09 4805 0161 0000 0000 26
BIC: SPBIDE33XXX
Postbank Hannover
IBAN: DE52 2501 0030 0000 0203 07
BIC: PBNKDEFF
Gläubiger-Identifikationsnummer:
DE 192000000017669

7 Notizen

Handwriting practice area with 25 horizontal dotted lines.

8 Literatur

Literaturverzeichnis

- Becker, Irene (2007): Verdeckte Armut in Deutschland. Ausmaß und Ursachen. In: Friedrich-Ebert-Stiftung (Hrsg.): Fachforum Analyse & Kommentare. Arbeitspapier Nr. 2 des Projekts „Gesellschaftliche Integration“: <https://library.fes.de/pdf-files/do/04656.pdf> [Zugriff 02.09.2019].
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (2016): Siebter Altenbericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften und Stellungnahme der Bundesregierung. Drucksache 18/10210. Berlin.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V (o. D.): BTHG-Kompass. Sozialraum: <https://umsetzungsbegleitung-bthg.de/bthg-kompass/bk-soziale-teilhabe/sozialraum/> [Zugriff 18.08.2019]
- Hinte, Wolfgang (2000): Jugendhilfe im Sozialraum. Plädoyer für einen nachhaltigen Umbau. In: Der Amtsvormund, Jg. 73, H. 11, S. 930–942.
- Hinte, Wolfgang (2019): Das Fachkonzept „Sozialraumorientierung“. Grundlagen und Herausforderungen für professionelles Handeln. In: Fürst, Roland/ Hinte, Wolfgang (Hrsg.): Sozialraumorientierung. Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten. 3. aktualisierte Auflage. Wien.
- Inklusionskataster NRW (2018): Einladung zu einer Tagung zum Thema Bundesteilhabegesetz und Sozialraum: https://www.ksl-nrw.de/public/2018/05/Save%20The%20Date_Bad%20Sassendorf%209.11.2018.pdf [Zugriff 18.08.2019].
- Landschaftsverband Westfalen-Lippe – Inklusionsamt soziale Teilhabe (2019): Einführungsveranstaltung BEI_NRW. Kreis Coesfeld, Kreis Recklinghausen: https://www.lwl-inklusionsamt-soziale-teilhabe.de/media/filer_public/17/7a/177a2dce-5622-4152-ba37-2255eee7256b/2019_03_18_praesentation-einfuehrung_tb.pdf [Zugriff 21.08.2019]
- Löffler, Elke/ Timm-Arnold, Peter/ Bovaird, Tony/ Gregg, Van Ryzin (2015): Koproduktion in Deutschland. Studie zur aktuellen Lage und den Potenzialen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Bürgerinnen und Bürgern: https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/Studie_Koproduktion_in_Deutschland_Web.pdf [Zugriff 31.08.2019]

Maurer, Hartmut (2011): Allgemeines Verwaltungsrecht. 18. Auflage. München.

Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (2011): Moderne Sozialplanung. Ein Handbuch für Kommunen. Düsseldorf.

Nicola Puls-Heckersdorf (2016): Sozialraumorientierung. Einführung in ein pädagogisches Handlungskonzept. PowerPoint-Präsentation zur Auftaktveranstaltung „Sozialraumorientierung – 500.31“ bei der Stadt Bielefeld Amt für soziale Leistungen – Sozialamt.

Polizeipräsidium Bielefeld (o. D.): Jahresbilanz Kriminalität 2018: https://bielefeld.polizei.nrw/sites/default/files/2019-02/190213_Brosch%C3%BCre%20Kriminalit%C3%A4t_2018.pdf [Zugriff 27.08.2019]

Schubert, Herbert (2015): Definitionen: Sozialraum und Sozialraumorientierung. In: Joachim Merchel (Hrsg.): Handbuch. Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD), 2., aktualisierte und erweiterte Auflage. München.

Stadt Bielefeld (o. D.): Stadtumbau – Soziale Stadt – Sanierung: <https://www.bielefeld.de/de/pbw/mup/musta/> [Zugriff 27.08.2019]

Stadt Bielefeld, Büro für Integrierte Sozialplanung und Prävention (Hrsg.) (2019): Lebenslagen und soziale Leistungen 2017/2018: [http://www.bielefeld.de/ftp/dokumente/LebenslagenundsozialeLeistungen2017-2018\(2\).pdf](http://www.bielefeld.de/ftp/dokumente/LebenslagenundsozialeLeistungen2017-2018(2).pdf) [Zugriff 28.08.2019]

Tietze, Kim-Olliver (o. D.): Kollegiale Beratung – Die Methode: <http://www.kollegiale-beratung.de/Ebene1/methode.html> [Zugriff 18.08.2019]

Wohlgemuth, Katja (2009): Prävention in der Jugendhilfe – Annäherung an eine Zauberformel. Wiesbaden.

Dieses Handbuch ist als „Lernbuch“ entwickelt worden.

Anregungen und Hinweise nimmt das Redaktionsteam gerne auf:



von links:

Traude Steinbring-Rees, Nina Laser, Inken Linneweber,
Claudia Hanisch, Silke Aron

Sie können sich auch an uns wenden, wenn Sie Unterstützung für ein soziales Projekt in den Quartieren Bielefelds wünschen oder mehr über die Ressourcen in den Stadtteilen erfahren möchten.

Kontakt: Inken Linneweber, Bianca Volkhausen und Traude Steinbring-Rees

