

**In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern**

Antrag Nr. 20-26 / A 03177

von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 20.10.2022

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957**

5 Anlagen

**Beschluss des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses in der gemeinsamen Sitzung vom 06.02.2024 (VB)**

Öffentliche Sitzung

**Kurzübersicht**

zur beiliegenden Beschlussvorlage

<b>Anlass</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antrag Nr. 20-26 / A 03177 vom 20.10.2022</li></ul>
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weiterentwicklung der SBH/SBH-Konzept</li><li>• Verbesserung der Eingangsbereiche der SBH</li><li>• Verbesserung des Erstanliegenmanagement der SBH</li><li>• Barrierefreie SBH</li><li>• Einrichtung von Interaktiven Info-Panels in den SBH</li><li>• Ausbau des W-LAN in den SBH</li><li>• Überprüfung des Angebots an Kultur- und Sprachmittler*innen in den SBH</li><li>• Überprüfung der bestehenden Öffnungszeiten der SBH</li><li>• Überprüfung und Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der SBH</li><li>• Weitergehende Öffentlichkeitsarbeit zu den sozialen Leistungen in München</li><li>• Bessere Verankerung der SBH in der Sozialregion/ Angebot an Außensprechstunden</li></ul>
<b>Gesamtkosten/ Gesamterlöse</b>	-/-
<b>Entscheidungsvorschlag</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zustimmung zur Umsetzung der dargestellten Maßnahmen für eine bessere Zugänglichkeit der SBH</li><li>• Geschäftsordnungsmäßige Behandlung des Antrags Nr. 20-26 / A 03177 vom 20.10.2022</li></ul>
<b>Gesucht werden kann im RIS auch unter:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SBH-Konzept</li><li>• Weiterentwicklung SBH</li><li>• Barrierefreie SBH</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sozialraumorientierung der SBH</li><li>• Eingangsbereiche SBH</li><li>• Erstanliegenmanagement SBH</li></ul>
<b>Ortsangabe</b>	-/-

Telefon: 0 233-40888  
Telefax: 0 233-48575

Telefon: 0 233-40888  
Telefax: 0 233-48575

**In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern**

Antrag Nr. 20-26 / A 03177

von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 20.10.2022

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957**

5 Anlagen

Vorblatt zum

**Beschluss des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses in der gemeinsamen Sitzung vom 06.02.2024 (VB)**

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
<b>I. Vortrag der Referentin.....</b>	<b>1</b>
1 Anlass.....	1
2 Ausgangslage - Das SBH-Konzept: Bürger*innenorientierung als oberstes Ziel.....	2
3 Überprüfung des SBH-Konzeptes und Weiterentwicklung.....	2
3.1 Das Sozialbürgerhaus der Zukunft – eine Standortfrage.....	3
3.2 Die bestehenden Sozialbürgerhäuser weiterentwickeln.....	4
3.3 Erneute Evaluation und Verbesserung der Eingangsbereiche in allen SBH, um die Aufenthaltsqualität und die Zugänglichkeit zu erhöhen.....	5
3.4 Anforderungen an die Eingangsbereiche und Publikumsbereiche im SBH.....	6
3.5 Qualifizierte Erstberatung - die erweiterte Infothek mit Antragsberatung.....	8
3.5.1 Die erweiterte Infothek.....	9
3.5.2 Antragsberatung.....	11
3.5.3 Evaluation/Befragung der Kund*innen.....	12
3.6 Interaktive Infoscreens.....	12
3.7 Gut ausgebautes WLAN in allen SBH.....	13
3.8 Barrierefreiheit zu und in den Häusern.....	14
3.9 Barrierefreie Kommunikation.....	15
3.10.....Bedarfsgerechtes Angebot an Kultur- und Sprachmittlern für die SBH sicherstellen	16
3.11.....Bessere räumliche Bedingungen für die Orientierungsberatung schaffen.....	16
3.12.....Überprüfung der bestehenden Öffnungszeiten.....	17
3.13.....Überprüfung der telefonischen Erreichbarkeit – Abschaffung der telefonischen Sprechzeiten.....	18

3.14.....Online - Terminvergabe.....	19
3.15.....Die SBH besser in den Sozialregionen als erste zugängliche und barrierearme Anlaufstelle des kommunalen Sozialstaats verankern/Außensprechstunden in ASZ, Nachbarschaftstreffe und großen Wohngebieten durchführen.....	20
3.16.....Eine weitergehende Öffentlichkeitsarbeit zu den sozialen Leistungen in München	22
3.17.....Finanzierung.....	24
<b>II. Antrag der Referentin.....</b>	<b>26</b>
<b>III. Beschluss.....</b>	<b>27</b>

Stadtratsantrag Nr. 20-26 / A 03177 vom 20.10.2022  
Stellungnahme des Baureferats vom 03.01.2024  
Stellungnahme des Kommunalreferats vom 04.01.2024  
Stellungnahme des IT-Referats vom 17.01.2024  
Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 05.01.2024

Anlage 1  
Anlage 2  
Anlage 3  
Anlage 4  
Anlage 5

Telefon: 0 233-40888  
Telefax: 0 233-48575

Telefon: 0 233-40888  
Telefax: 0 233-48575

**In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern**

Antrag Nr. 20-26 / A 03177

von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 20.10.2022

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957**

5 Anlagen

**Beschluss des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses in der gemeinsamen Sitzung vom 06.02.2024 (VB)**

Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag der Referentin**

**1 Anlass**

Mit dem als Anlage beigefügten Stadtratsantrag Nr. 20-26 / A 03177 vom 20.10.2022 wurde das Sozialreferat gebeten, das Modell der Münchner Sozialbürgerhäuser (SBH) weiter zu verbessern.

In der Vollversammlung am 21.12.2022 mit der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07436 und in der Vollversammlung am 28.06.2023 mit der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09605 wurde der Antrag aufgegriffen.

Dabei wurde über den Antrag wie folgt entschieden:

„Der Antrag Nr. 20-26 / A 03177 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 20.10.2022 ist hinsichtlich des beantragten ersten Schrittes - Sanierung und Umsetzung von umfangreichen Verbesserungen im Eingangsbereich des SBH Orl sowie der Zentrale des Sozialreferats (Standort Orleansplatz 11) - geschäftsordnungsgemäß behandelt.

Der Antrag Nr. 20-26 / A 03177 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 20.10.2022 bleibt hinsichtlich aller weiteren beantragten Schritte aufgegriffen. Die Frist zur Bearbeitung des Antrags wird verlängert bis 30.11.2023.“

Da Ende des Jahres 2023 alle haushaltsrelevanten Beschlussvorlagen in den Stadtrat eingebracht werden mussten, hat sich das Sozialreferat auf Grund der Fülle an Beschlussvorlagen und zur Schonung der Ressourcen aller entschieden, diese Beschlussvorlage wenig später, Anfang 2024 in den Stadtrat einzubringen.

Ebenfalls in der Vollversammlung am 21.12.2022, im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830 - Münchner Armutsbericht 2022

Gegen Armut und Einsamkeit im Alter: Verdeckte Armut wirksam bekämpfen! -, wurde Folgendes vom Stadtrat beschlossen: „Das Sozialreferat wird beauftragt, die Zugänglichkeit der Leistungen der Sozialbürgerhäuser zu verbessern. Dafür werden dauerhaft ab dem Haushaltsjahr 2023 250.000 Euro p. a. zur Verfügung gestellt. Einzelheiten sind dem Stadtrat per Beschluss vorzulegen.“

Das Sozialreferat finanziert die im Folgenden beschriebenen Maßnahmen, sofern sie einen finanziellen Mehraufwand bedeuten, soweit wie möglich aus diesen Geldern, da sie die Zugänglichkeit zu den Leistungen der SBH verbessern und damit vom Stadtratsbeschluss gedeckt sind.

Sollten für die Umsetzung der im Folgenden dargestellten, geplanten Maßnahmen über die 250.000,- Euro p. a. hinaus, weitere finanzielle Mittel benötigt werden, werden diese zusätzlich in Folgebeschlussvorlagen beantragt.

Das Sozialreferat berichtet dem Stadtrat mit dieser Beschlussvorlage über die Ergebnisse der Bearbeitung des Stadtratsantrags und über die weiteren Planungen. Zusätzlich stellt das Sozialreferat dem Stadtrat Erfordernisse für eine weitergehende Verbesserung der Zugänglichkeit in das in München herausragend aufgebaute soziale Netz mit all seinen Angeboten dar.

## **2 Ausgangslage - Das SBH-Konzept: Bürger\*innenorientierung als oberstes Ziel**

Seit über 20 Jahren gilt das Konzept der Sozialbürgerhäuser (SBH-Konzept). Das SBH-Konzept ist zum einen ein Organisationskonzept. Es bildet die Grundlage für die sozialregionsbezogene Dezentralisierung vieler unmittelbar bürger\*innenbezogener Dienste aus den Ämtern in die Sozialbürgerhäuser. Mit dem SBH-Konzept wird zum anderen auch die spezielle Aufbau- und Ablauforganisation durch Ziele, Kernelemente und Leitlinien ausgestaltet. Das SBH-Konzept beschreibt damit auch das „Wie“ der Leistungserbringung in den Sozialbürgerhäusern (SBH) über alle Fachlichkeiten und alle fachlichen Vorgaben hinaus.

Es bildet damit die Basis für die Aufgabenerfüllung und beschreibt im Wesentlichen das Ziel und die Arbeitsweise im SBH:

Die\*der Bürger\*in steht im Mittelpunkt des Handelns. Mit einem ganzheitlichen Ansatz, vor allem durch eine interdisziplinäre Arbeitsweise sowie durch die Nutzung der Ressourcen im Sozialraum, werden den Bürger\*innen wohnortnah bedarfsgerechte Hilfen und Unterstützungsmöglichkeiten angeboten, damit ein Leben in Würde und die Teilhabe an der Stadtgesellschaft trotz Armut, Behinderung oder anderer schwieriger Lebenslagen möglich ist.

Das SBH-Konzept gilt für das gesamte SBH und damit auch für das Jobcenter München, welches in den 12 SBH mitverortet ist. Es ist auch Bestandteil der Kooperationsvereinbarung zwischen der Landeshauptstadt München (LHM) und der Bundesagentur für Arbeit (BA).

## **3 Überprüfung des SBH-Konzeptes und Weiterentwicklung**

Das SBH-Konzept und seine Wirkung auf die Bürger\*innen werden seit März 2023 im Rahmen eines Gremiums auf oberster Ebene des Sozialreferats unter Federführung der Sozialreferentin in der Rolle der Steuerung des SBH-Konzeptes, unter Beteiligung

aller Amts- bzw. Bereichsleitungen, der Geschäftsführung des Jobcenters sowie der zuständigen Personal- und Behindertenvertretungen und unter Anlehnung an die beantragten Punkte des oben genannten Stadtratsantrags auf den Prüfstand gesetzt. Ziel des Sozialreferats ist die Stärkung der Bürger\*innenorientierung durch die erneute Schwerpunktsetzung der Organisation auf die Kerngedanken und Leitlinien des SBH-Konzeptes sowie der Entwicklung neuer Ideen und Konzepte für eine zukunftsfähige, in der Sozialregion fest verankerte und geschätzte Anlaufstelle für Bürger\*innen in sozialen Notlagen und mit sozialen Unterstützungsbedarfen.

Das Sozialreferat differenziert bei seinen Bemühungen eine bessere Zugänglichkeit und damit Niederschwelligkeit und Offenheit im Sinne der Bürger\*innenorientierung zu erreichen, nicht zwischen Kund\*innen der SBH/Soziales und Kund\*innen des Jobcenters, da alle anfragenden Bürger\*innen Kund\*innen der SBH sind, oftmals mit multiplen Anliegen, die im Sinne der ganzheitlichen Betrachtung und Anliegenbearbeitung gemeinsam gemäß des SBH-Konzeptes vom SBH/Soziales und dem Jobcenter bedient werden.

Zu bedenken ist, dass das Jobcenter zur Steigerung der Effizienz bestimmte Verfahren und Vorgänge standardisiert und digitalisiert hat. Diese technischen Möglichkeiten gehen zum Teil mit einer reduzierten Anzahl an persönlichen Vorsprachen der Bürger\*innen im SBH einher. Nichtsdestotrotz gehören persönliche Gespräche und Beratungen zum Kerngeschäft des JC, weshalb das Sozialreferat die rege Beteiligung des JC am oben genannten Steuerungsgremium sehr begrüßt. Das Sozialreferat geht davon aus, dass sich dies auf beide Teile des SBH positiv auswirkt, auch in der Außenwirkung.

Das Sozialreferat stellt im Folgenden erste Ergebnisse der Überprüfung und Weiterentwicklung vor.

### **3.1 Das Sozialbürgerhaus der Zukunft – eine Standortfrage**

Bürger\*innen, die sich an die SBH wenden, befinden sich einer sozialen Notlage und/oder haben soziale Unterstützungsbedarfe. Sie können ihre Situation aus den verschiedensten Gründen meist nicht allein oder nicht aus eigenen Kräften verbessern.

Die Frage nach sozialer Unterstützung bei einer Behörde ist noch immer verbunden mit Ängsten und Scham. Der Weg ins SBH stellt daher für viele Bürger\*innen eine große Herausforderung dar. Das Etikett Behörde, vor allem verbundenen mit der Anfrage nach sozialem Unterstützungsbedarf, ist eines mit vielen negativen Zuschreibungen. Eine diesen Zustand berücksichtigende Öffentlichkeitsarbeit sowie offene, einladende Eingangsbereiche mit einer freundlichen Erstberatung auf Augenhöhe und die verstärkte Kooperation mit anderen Einrichtungen im Sozialraum sind aus Sicht des Sozialreferats geeignete Maßnahmen, um dem entgegenzuwirken und die vorhandenen Hemmschwellen abzumildern.

Dies reicht aber für einen echten Wandel nicht aus. Das langfristige Ziel der Landeshauptstadt München sollte aus Sicht des Sozialreferats sein, zentral im Stadtviertel gelegene, integrierte Einrichtungen zu schaffen, nämlich eine Kombination aus Sozialbürgerhaus und anderen sozialen Einrichtungen im

Sozialraum wie Nachbarschaftstreffe, Alten- und Service-Zentren (ASZ) und Familienzentren aber auch kulturellen Einrichtungen, um breite Bevölkerungsgruppen anzusprechen und um dadurch die SBH in die alltäglichen Begegnungsmöglichkeiten zu integrieren. Damit könnte eine echte Niederschwelligkeit erreicht werden und die SBH könnten zu einem Treffpunkt und Mittelpunkt in der Sozialregion werden, in dem Beratung und Sozialleistung selbstverständlich und integriert mit anderen Leistungen angeboten werden, weg vom Amtsscharakter, der für viele Bürger\*innen noch immer eine Hemmschwelle darstellt.

Auch insgesamt ist in einer stetig wachsenden Stadt, die auf vielen Ebenen auch Anonymität mit sich bringt, das Modell von synergetischen, kleinen Stadtteilzentren mit mehreren öffentlichen Angeboten unter einem Dach ein zukunftsfähiges und sinnvolles Modell.

Damit entstünde eine zentrale Anlaufstelle in der jeweiligen Sozialregion. Voraussetzung hierfür ist vor allem, dass zentral im Viertel gelegene und auf Begegnung und Aufenthalt angelegte Dienstgebäude hierfür zur Verfügung stehen. Eine zentrale Lage ist wesentlich für die Sichtbarkeit und Integration im Sozialraum und für die selbstverständliche Begegnung bei alltäglichen Besorgungen und Freizeitaktivitäten im Viertel.

Dem Sozialreferat ist bewusst, dass ein solches „Stadtteilzentrumskonzept“ nicht aus dem Stand umsetzbar ist, weder mit Blick auf die dafür nötigen Liegenschaften und Areale, noch mit Blick auf die dafür nötigen Finanzmittel. Somit stellt diese Konzeption, Vorbereitung und Umsetzung einer entsprechenden Strategie inklusive der Möglichkeit der Landeshauptstadt München geeignete, zentral im jeweiligen Sozialraum gelegene Standorte zu finden und zu finanzieren ein Zukunftsprojekt dar, das Jahre für seine Realisierung brauchen wird. Das Sozialreferat möchte aber dennoch dafür ein Bewusstsein und eine Offenheit schaffen: Die Frage einer wirklichen und nachhaltigen Verbesserung der Zugänglichkeit in das soziale Netz ist nicht unwesentlich eine Standortfrage der SBH und wie die SBH, im Verbund mit anderen Einrichtungen als Ganzes positiv besetzt, sichtbar und eingebettet sind.

### **3.2 Die bestehenden Sozialbürgerhäuser weiterentwickeln**

Für die Gegenwart ist das Ziel des Sozialreferats die bereits bestehenden bzw. die sich aktuell in Planung befindenden Gebäude freundlich(er) und einladend(er) zu gestalten und mit einer qualifizierten, weitergehenden Erstberatung, über die sozialen Angebote, die im SBH verortet sind, hinaus auszustatten sowie die SBH verstärkt in der Sozialregion zu vernetzen. Im Rahmen einer ersten Bestandsaufnahme hierzu wurde deutlich, dass dabei für die einzelnen SBH und die konkrete Sozialregion passgenaue und bedarfsgerechte Antworten gefunden werden müssen.

Nicht jede konkret anzukündigende Maßnahme passt zu den Gegebenheiten jedes SBH. SBH, die sich in einer zentralen Lage im Viertel befinden, erleben nicht die Situation, dass sie nicht bekannt sind oder zu wenig auf persönlichem Wege angefragt werden. Hier gibt es auch die sogenannte Laufkundschaft und über (neue) Beratungsangebote kann leichter vom Standort SBH aus in die



Sozialregion hinein informiert werden. Für SBH, die jedoch entfernt vom Kern des Stadtviertels liegen, an nicht gut erreichbaren Standorten mit wenig Laufkundschaft, müssen andere Schwerpunkte bei der Frage der Sichtbarkeit und Zugänglichkeit gesetzt werden. Demnach will das Sozialreferat ein breites Portfolio an Verbesserungsmöglichkeiten aufstellen, mit verschiedensten Maßnahmen, die passgenau und bedarfsorientiert für und in den einzelnen SBH umgesetzt werden können.

Zentral für die Verankerung aller SBH im Sozialraum ist es, das Angebot an Außensprechstunden in den verschiedensten sozialen und/oder kulturellen Einrichtungen im Sozialraum (z. B. in Alten- und Servicezentren, Familienberatungsstellen, Nachbarschaftstreffs, Bibliotheken) auszuweiten sowie die Kooperationen mit Schulen und mit vom Sozialreferat bezuschussten Projekten bzw. Einrichtungen zu stärken, da erfahrungsgemäß in diesem Rahmen die meisten Fragen hinsichtlich weiterer sozialer Unterstützungsleistungen -oder Bedarfe aufkommen.

Neben dem Angebot der Außensprechstunden ist zudem die Teilnahme an Facharbeitskreisen mit Kooperationspartner\*innen im Sozialraum, z. B. über das Regionale Netzwerk für soziale Arbeit in München (REGSAM) von großer Bedeutung, um so mit anderen Dienststellen und Einrichtungen in den Dialog zu treten, Bedarfe zu ermitteln und eine angemessene Sozialraumorientierung sicherzustellen.

Auch ist eine verstärkte Öffnung der SBH für ein breiteres Publikum im Sinne der Öffentlichkeitsarbeit eine passende Maßnahme. Das Sozialreferat hat sich hierfür bereits am Tag der Offenen Tür der Landeshauptstadt München 06.05.2023 mit sieben SBH beteiligt.

Hierzu berichtet das Sozialreferat später in dieser Vorlage ausführlicher.

### **Einzelne Themenfelder der Weiterentwicklung des SBH-Konzeptes gemäß der Antragspunkte und eigene Vorschläge des Sozialreferats**

Neben den Antragspunkten in der Anlage wurde das Sozialreferat ebenfalls gebeten, eigene Vorschläge für die Verbesserung der Zugänglichkeit zu erarbeiten. Im Folgenden werden die aus den Antragspunkten resultierenden Bearbeitungsstände und Maßnahmen sowie weitere, eigene Vorschläge erläutert. Der Stadtrat wird um Zustimmung gebeten.

### **3.3 Erneute Evaluation und Verbesserung der Eingangsbereiche in allen SBH, um die Aufenthaltsqualität und die Zugänglichkeit zu erhöhen.**

Mit dem Stadtratsantrag „Zugang in die Sozialbürgerhäuser erleichtern“ vom 08.03.2019 (Antrag Nr. 14-20 / A 05071) wurde das Sozialreferat beauftragt, den Zugang in die Sozialbürgerhäuser zu optimieren.

Mit der Beschlussvorlage „Bürgeroffensive - Maßnahmen zur Verbesserung des bürgernahen Dienstleistungsangebots des Sozialreferates“ der Vollversammlung vom 27.11.2019 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16497) wurde dieser Stadtratsantrag bearbeitet. Die darin vorgestellten Modell-Projekte mussten

jedoch aufgrund der vergangenen Haushaltskonsolidierungen zurückgestellt werden, da die Haushaltsmittel nicht mehr zur Verfügung standen. Auch die konzeptionellen Teile konnten aufgrund der Arbeitsmehrbelastung für die Mitarbeiter\*innen des Sozialreferates, die sich aus den Auswirkungen der Corona-Pandemie und des Angriffskriegs auf die Ukraine ergeben haben, leider nicht umgesetzt werden.

Mit dem Stadtratsantrag „In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern“ vom 20.10.2022 (Antrag Nr. 20-26 / A 03177, Anlage) wird dieser Gedanke wieder aufgegriffen. Das Sozialreferat beschäftigt sich daher seit März 2023 prioritär mit dem Thema Eingangsbereiche und einer qualifizierten Erstberatung im Sinne der Bürger\*innenorientierung. Hierbei nimmt das Sozialreferat allerdings Abstand von den 2019 vorgestellten Modellprojekten, da im Rahmen einer aktuellen Bedarfserhebung und Bedarfsklärung sowohl die Sozialbürgerhausleitungen (SBH-L) als auch die Steuerungsbereiche rückgemeldet haben, dass es aus heutiger Sicht eine andere Art der Erstberatung benötigt. Dies resultiert daraus, dass sich sowohl die Bedarfe als auch die Angebote der SBH - gerade in den letzten krisenhaften Jahren - weiterentwickelt haben. Diese neu konzeptionierte Art der Erstberatung wird, neben den Anforderungen an einladende Eingangsbereiche, im Folgenden vorgestellt und dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt.

### **3.4 Anforderungen an die Eingangsbereiche und Publikumsbereiche im SBH**

Den Eingangsbereichen der SBH, die die Erstanlaufstelle in der Sozialregion für soziale Notlagen sind, kommt eine wichtige Rolle zu, da sie den ersten Kontakt der\*des Bürger\*in mit den Unterstützungsleistungen und Beratungsangeboten im SBH darstellen und damit ein Aushängeschild für die weitere Fallarbeit und vertrauensbildende Komponente sind.

Dementsprechend sollten sie offen, transparent und freundlich gestaltet sein und die\*der Bürger\*in sollte hier die ersten wichtigen Informationen für ihre\*seine sozialen Unterstützungsbedarfe erhalten.

Die Eingangssituation der SBH stellt sich aufgrund der baulichen Konzeption der unterschiedlichen Dienstgebäude sehr unterschiedlich dar. Gibt es in einigen SBH weiträumige Eingangsbereiche, die eine veränderte Gestaltung der Eingangsbereiche im großen Rahmen ermöglichen, sind in anderen Gebäuden auch andere Dienststellen untergebracht, was bedeutet, dass der Eingangsbereich eher einer Pforte gleicht oder von einem Sicherheitsdienst bedient wird, von der aus die Bürger\*innen im zweiten Schritt in den Eingangsbereich des SBH gelangen. Diese baulichen und organisatorischen Gegebenheiten müssen bei allen weiteren Überlegungen berücksichtigt werden.

Angepasst an die baulichen Möglichkeiten der Dienstgebäude und der organisatorischen Erfordernisse sieht das Sozialreferat für die Eingangs- und Publikumsbereiche in allen SBH Optimierungsmöglichkeiten und

- Notwendigkeiten. Bisher sind die Eingangs- und Publikumsbereiche wenig einladend gestaltet. Dies kann sich als Hürde für Bürger\*innen darstellen, im SBH vorzusprechen. Das Sozialreferat geht davon aus, dass je einladender und freundlicher sich der Erstkontakt gestaltet, umso eher soziale Unterstützungsbedarfe angesprochen werden. Die Wirkung einer freundlich gestalteten Umgebung, angepasst an die verschiedenen Zielgruppen der SBH, von den Jüngsten bis zu den Ältesten, darf nicht geringgeschätzt werden. Deshalb hat das Sozialreferat folgende Anforderungen an die Eingangs- und Publikumsbereiche der SBH erarbeitet und festgeschrieben:

- Alle Sozialbürgerhäuser müssen nach der DIN-Norm schnellstmöglich barrierefrei gestaltet werden.
- Die Eingangsbereiche bzw. Publikumsbereiche sollen offen, ansprechend, freundlich und ausgestattet mit Café-Bars eingerichtet werden, sofern dies baulich und organisatorisch möglich ist.
- Die Infothek als Aushängeschild und Erstkontakt für die Bürger\*innen, die das SBH aufsuchen, soll auch räumlich der erste Kontakt sein. Der für das SBH zuständige Wachdienst soll sich im Hintergrund befinden und zukünftig, wie es aktuell in einigen SBH der Fall ist, nicht mehr den Erstkontakt übernehmen.
- Es soll Wartebereiche für Kund\*innen geben, die aber nicht direkt im Eingangsbereich liegen, da der Eingangsbereich ein Willkommens- und (Erst-)Anliegenmanagement-Bereich sein soll.
- Es soll Wasserspender für die Kund\*innen in den Eingangs- und Wartebereichen geben.
- Eine Kinderspielecke soll gut in den Wartebereich integriert und für Kinder ansprechend gestaltet sein.
- Die Orientierungsberatung der BSA-Dienste und die Eingangszone des Jobcenters sollen im Eingangsbereich/in der Nähe des Eingangsbereichs verortet sein.
- Es soll einen Aushang am Sozialbürgerhaus (vor der Tür/außen) mit den Ansprechpartner\*innen (allgemeine Anlaufstellen) in Notfällen geben.
- Die einfache Auffindbarkeit der SBH aus dem öffentlichen Raum heraus muss gewährleistet sein.
- Im Sinne der besseren Sichtbarkeit der SBH für die Bürger\*innen sollen, soweit baulich möglich und von der\*dem Vermieter\*in gestattet, im einheitlichen Design (farblich und textlich) gestaltete Panels mit „Sozialbürgerhaus xy“ an den Eingangsbereichen (im Außenbereich) angebracht werden.
- Jedes SBH soll einen kindgerecht gestalteten Begegnungsraum vorhalten.
- Es soll einen Wickel- und Stillraum geben.
- Behindertentoiletten sowie Toiletten für alle Geschlechter sollen, wenn baulich möglich, in jedem Stockwerk vorhanden und frei zugänglich sein.

Diese Anforderungen sollen für alle anstehenden Neubauten konkret ausgestaltet und umgesetzt werden:

SBH Laim - Schwanthalerhöhe (Bezug voraussichtlich 2028)

SBH Berg-am-Laim - Trudering - Riem (Bezug frühestens 2028)

SBH Ramersdorf - Perlach (Bezug frühestens 2028)

Sie sollen ebenfalls in Bestandsbauten, die gerade fertig gebaut und eingerichtet werden bzw. einer Neuausrichtung und Neuplanung der Büroräumlichkeiten unterliegen, konkret ausgestaltet und umgesetzt werden:

SBH Pasing (Bezug Anfang 2024)

SBH Orleansplatz (Bezug neuer Eingangsbereich Ende 2025)

In allen anderen Bestandsbauten sollen die Anforderungen nach baulichen und organisatorischen Möglichkeiten sukzessive ausgestaltet und umgesetzt werden:

SBH Giesing - Harlaching

SBH Nord

SBH Sendling - Westpark

SBH Neuhausen - Moosach

SBH Mitte

SBH Schwabing - Freimann

SBH Süd

Sollte im Rahmen der Ausgestaltung und/oder Umsetzung eine erneute Befassung des Stadtrates notwendig sein, wird das Sozialreferat eine Folgebeschlussvorlage einbringen.

### **3.5 Qualifizierte Erstberatung - die erweiterte Infothek mit Antragsberatung**

#### **Ausgangslage**

Die Konzeption der Sozialbürgerhäuser sieht Infotheken vor, an die sich die Bürger\*innen bei einer persönlichen Vorsprache als erstes wenden. Wenn ein\*e Bürger\*in das erste Mal im SBH vorspricht, erfolgt an der Infothek das sogenannte Vorclearing. Die Mitarbeiter\*innen an der Infothek erfragen das konkrete Anliegen der\*des Bürger\*in und vermitteln dann entweder in die Orientierungsberatung für die BSA-Dienste, die Eingangszone des Jobcenters oder an die zuständige Fachlichkeit (z. B. an die Sachbearbeitung Hilfe zum Lebensunterhalt/Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung - SGB XII). Da die Fachlichkeiten im SBH mit Terminvereinbarungen arbeiten, kann nicht jede weitergehende Beratung und Antragsaufnahme gleich am selben Tag in der zuständigen Fachlichkeit erfolgen. Eine Terminvereinbarung mit der\*dem zuständigen Sachbearbeiter\*in erfolgt i. d. R. telefonisch. Entweder die Mitarbeiter\*innen an der Infothek übernehmen die Kontaktaufnahme oder die\*der Bürger\*in wird gebeten, bei ihrer\*seiner zuständigen Sachbearbeitung anzurufen, um einen Termin zu vereinbaren.

Möchten Bürger\*innen nicht gleich persönlich im SBH vorsprechen, können sie sich auch seit März 2020 als erstes an das Service-Telefon des Sozialreferats wenden. Das Servicetelefon im Sozialreferat ist für die Bürger\*innen erste telefonische Anlaufstelle mit einer zentralen Servicetelefonnummer für soziale Unterstützungsbedarfe und die Klärung von Erstanliegen in sozialen Notlagen. Es vermittelt nach einem ersten Kontaktgespräch in eines der 12 SBH - abhängig

vom Wohnort der Betroffenen. Die Vermittlung richtet sich nach den beschriebenen Problemlagen bzw. den erforderlichen Unterstützungsbedarfen. Die Qualität der Beratung und das Feedback von Bürger\*innen sind durchweg positiv, daher werden weitere Bereiche des Sozialreferats für die Übernahme der telefonischen Beratung in Betracht gezogen. Derzeit wird die telefonische Beratung für den Bereich Einkommensorientierte Zusatzförderung (EOZF) des Amtes für Wohnen und Migration vorbereitet.

Die Infotheken in den SBH sowie das Service-Telefon sind daher Schlüsselbereiche für die Ansprechbarkeit der Sozialverwaltung und stellen eine wichtige Lotsenfunktion dar.

Bürger\*innen, die Bürgergeld nach dem SGB II beantragen möchten, können sich zudem als Erstkontakt zum Jobcenter auch an das Service Center des Jobcenters wenden oder selbstständig einen Termin über den digitalen Kundentermindesk des Jobcenters vereinbaren.

Das Geschäftsprozess-, Projekt- und Anforderungsmanagement (S-GL-GPAM) hat gemeinsam mit dem IT-Referat darüber hinaus daran gearbeitet, dass ein allgemeines Kontaktformular für die Bürger\*innen zur Verfügung gestellt wird. Dieses Kontaktformular ermöglicht den Bürger\*innen online unter <https://www.muenchen.de/soz-online> Fragen zu allen Leistungen des Sozialreferats zu stellen. Sofern für ausgewählte Leistungen auf Basis der getroffenen Auswahl bereits eigene Online-Formulare oder gar eigene Anwendungen (SoWoN oder Mietspiegel) zur Verfügung stehen, wird auf diese direkt verlinkt. Das allgemeine Kontaktformular sowie alle weiteren Online-Formulare und Online-Anwendungen stellt einen weiteren Schritt zu einer umfänglicheren und barriereärmeren Zugänglichkeit zu den sozialen Leistungen des Sozialreferats dar.

### **Pilotierung eines neuen Konzeptes zur Erstberatung**

Das Sozialreferat sieht die Notwendigkeit, perspektivisch in den SBH die Bürgerschaft noch besser und bedarfsorientierter zu beraten. Daher sollen Menschen, die im SBH erstmalig vorstellig werden oder mit einem neuen Anliegen an die Verwaltung herantreten, zukünftig umfänglicher zu den Verwaltungsverfahren und den im Sozialraum bestehenden Angeboten beraten werden.

#### **3.5.1 Die erweiterte Infothek**

Um eine größere Bürger\*innenfreundlichkeit zu erreichen, soll zukünftig in neuen SBH in jedem Fall eine sogenannte erweiterte Infothek etabliert werden. Hier soll neben den bisherigen Infothekenmitarbeiter\*innen weiteres Personal zur Verfügung stehen, um die Bürger\*innen bei ihren Anliegen gut zu beraten. Ziel ist es hier nicht, den einzelnen Fall zu bearbeiten (dies wird weiterhin von den Sachbearbeiter\*innen übernommen), sondern eingangs die richtigen Anlaufstellen, Zuständigkeiten und Abläufe zu erklären sowie einen ersten, vertrauensbildenden Kontakt herzustellen, der dabei unterstützt, ggf. bestehende

Barrieren und Ängste abzubauen. Dazu werden in einem ersten Schritt räumlich die Mitarbeiter\*innen des bestehenden, eingangs beschriebenen, Servicetelefons an der Infothek unterstützen, da das Servicetelefon schon jetzt umfangreicher berät. Den Servicetelefonmitarbeiter\*innen wird vorerst hier auch eine Coachingaufgabe bzw. Unterstützungsaufgabe obliegen. Auf lange Sicht soll ein größeres Spektrum in den Aufgaben der Infothekenmitarbeiter\*innen etabliert werden, auch um die Attraktivität dieser Aufgabe, vor allem auch im Hinblick auf den bestehenden Fachkräftemangel, zu erhöhen. In dem Zusammenhang wird eine erneute Überprüfung der Einwertung der Infothekenmitarbeiter\*innen erfolgen. Davon profitieren die Bürger\*innen, die eine qualifizierte Erstberatung erhalten, als auch die Mitarbeiter\*innen, die ein attraktiveres Aufgabenportfolio mit angemessener Einwertung vorfinden. Modellhaft soll diese Form des Infothek-Erstanliegenmanagements im neugestalteten Sozialbürgerhaus am Orleansplatz (SBH Orl) ab voraussichtlich 2025 realisiert werden. Hier wird im Rahmen der baulichen Veränderung die Infothek im Erdgeschoß eingerichtet und ein freundlicher, niederschwellig gestalteter Eingangsbereich nach den unter Nr. 3.4 Anforderungen an die Eingangsbereiche und Publikumsbereiche im SBH genannten Kriterien etabliert werden. Es besteht daher auch die Möglichkeit, den Infothekenbereich für mehr Arbeitsplätze zu vergrößern. Insofern bietet es sich an, eine erweiterte Infothek für die Bürger\*innenanliegen an dieser Stelle erstmals zu etablieren und modellhaft auszuprobieren. Hauptaugenmerk an dieser erweiterten Infothek wird eine umfänglichere Beratung sein, wie es sie auch schon am Servicetelefon des Sozialreferates gibt. Es soll demnach, neben der Erstberatung zu den Leistungen im SBH, umfänglich zu weiteren Leistungen der Sozialverwaltung beraten werden. Die Kolleg\*innen an der erweiterten Infothek sollen beispielsweise auch die Verfahren zum Wohngeldbezug, zum Unterhaltsvorschuss oder zur Kindertagespflege, deren Bearbeitung nur in einzelnen SBH verortet ist, zu den Beistandschaften und auch zu speziellen Angeboten im Sozialraum und anderen Leistungen erläutern können und an die richtigen Ansprechpartner\*innen verweisen können. Auch das Jobcenter wird sich an diesem Pilotprojekt beteiligen. Erste Anliegen und Informationsbedarfe zum Bürgergeld sollen durch eine\*n Anliegensmanager\*in, die\*der ebenfalls an der Infothek verortet ist, geklärt werden. Sollte sich dieses neue Infothekenkonzept als erfolgreich erweisen, wird in einem nächsten Schritt in dem neu zu errichtenden Sozialbürgerhaus in der Zschokkestraße (SBH Laim/Schwanthalerhöhe) eine zweite erweiterte Infothek mit Erstanliegenmanagement eingerichtet. Der Stadtrat wird über die weiteren Planungen und den Erfolg des Konzeptes rechtzeitig informiert werden.

### **3.5.2 Antragsberatung**

Zweite Komponente des neuen Erstanliegenmanagement soll eine Beratung der Bürger\*innen bei der Antragsstellung und den damit verbundenen Anforderungen

sein. Wie sich immer wieder zeigt, sind viele Bürger\*innen mit dem Ausfüllen von konkreten Anträgen – gerade auch mit Blick auf die verschiedenen Leistungen und Zuständigkeiten – überfordert. Im Rahmen des Modellprojektes im SBH Orll soll daher zusätzlich zur Erstberatung eine Unterstützung für die Bürger\*innenschaft bei konkreten Antragstellungen eingerichtet werden. Diese wird im Rahmen der erweiterten Infothek zur Verfügung stehen und bei Bedarf unterstützen.

Aufgrund der angespannten Personalsituation soll dieses Thema vorerst von ehrenamtlichen Behördenhelfer\*innen unterstützt werden, die entsprechend sichtbar und ausgewiesen die Beratung beim Ausfüllen von Anträgen helfen können.

Das Sozialreferat plant allerdings, hier zu gegebenem Zeitpunkt bei Erfolg dieses Projektes und entsprechenden Bedarfen dem Stadtrat dann zusätzlichen Personalbedarf zur Entscheidung vorzulegen.

Auch bleibt abzuwarten, wie viele Ehrenamtliche für diese kontinuierliche Aufgabe tatsächlich gewonnen werden können. Eine verlässliche, vollumfängliche Abdeckung der Öffnungszeiten durch Ehrenamtliche ist mit Sicherheit nicht möglich.

Der zeitliche Umfang eines freiwilligen Engagements liegt i. d. R. bei circa zwei Stunden pro Woche oder 14-tägig. Um eine Hilfestellung durch Ehrenamt möglichst oft anbieten zu können, bedarf es bereits jetzt einer umfangreichen Ehrenamtskoordination.

Es gibt bereits Erfahrungen mit ehrenamtlichen Behördenhilfekonzerten im Fachbereich Bürgerschaftliches Engagement. Das Projekt „Behördenhelfer\*in“ betreut Ehrenamtliche im SBH, die Bürger\*innen bei Behördenangelegenheiten unentgeltlich unterstützen. Sie bieten Sprechstunden in den SBH an oder engagieren sich dauerhaft für eine Familie oder Einzelperson.

Die Erfahrungen mit diesem Projekt zeigen, dass bei der Umsetzung einer „ehrenamtlichen Behördenhilfe-Sprechstunde“ nicht zuletzt die Koordination und Kommunikation im SBH eine wesentliche Rolle spielen. Zum einen bedarf es einer Terminkoordination, um einen Leerlauf für Ehrenamtliche weitgehend zu vermeiden. Zum anderen muss eine Ansprechperson im SBH für die Belange von Ehrenamtlichen sowie für deren Einarbeitung vor Ort zur Verfügung stehen. Diese Aufgaben erfordern entsprechende Ressourcen und müssen bei der Konzeption der erweiterten Infothek mit bedacht und als Anforderung beschrieben werden.

Darüber hinaus möchte das Sozialreferat auch die Träger der freien Wohlfahrt zur Unterstützung in dieser Angelegenheit gewinnen. Es sollen – wie beim Wohngeld bereits geschehen – ab Januar 2024 Schulungen für interessierte Träger stattfinden, so dass auch hier eine noch konkretere Beratung zur Antragsstellung auf Sozialleistungen in den Einrichtungen der Trägerlandschaft erfolgen kann.

Darüber hinaus wird geprüft werden, inwiefern Behördenhelfer-Projekte der freien Wohlfahrt auch für die Bürgerschaft ausgeweitet werden könnten bzw. sollten. Dabei wird auch gemäß des Beschlusses der Vollversammlung vom 20.12.2023, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11261, ein Vorschlag („wie Menschen,

die bisher nicht alleine den Weg ins Sozialbürgerhaus finden, besser erreicht werden können.“) erarbeitet.  
Dem Stadtrat wird hierzu eine entsprechende Folgebeschlussvorlage vorgelegt werden.

### **3.5.3 Evaluation/Befragung der Kund\*innen**

Das Sozialreferat plant nach der Etablierung des Pilotprojektes der erweiterten Infothek und der Antragsberatung, nach einem Zeitraum von 2 - 3 Jahren, die Bürgerschaft im Zuständigkeitsbereich des SBH Orl zu ihren Erfahrungen hinsichtlich der Zugänglichkeit der Leistungen der SBH und zu ihren weitergehenden Bedarfen, auch hinsichtlich der Willkommenskultur, der Öffnungszeiten oder der Erreichbarkeit zu befragen. Durch die Beschränkung der Befragung auf den speziellen Zuständigkeitsbereich des SBH Orl erwartet das Sozialreferat zum einen, dass die Befragung mit einer dafür notwendigen Beauftragung einer externen Unterstützung finanzierbar bleibt, zum anderen auch für das Sozialreferat personell und organisatorisch stemmbar ist. Ggf. wird das Sozialreferat aber dennoch notwendige Personalressourcen für die Koordinierung der Durchführung/Begleitung der Befragung beim Stadtrat zu gegebener Zeit beantragen müssen. Das Sozialreferat geht davon aus, aus der Befragung auch Rückschlüsse auf das Leistungsspektrum und die Situation der anderen SBH ziehen zu können. Sollte eine Erweiterung der Befragung auf die Zuständigkeitsbereiche anderer SBH dennoch als notwendig erscheinen, wird das Sozialreferat dies selbstverständlich prüfen und ggf. veranlassen, soweit es die Haushaltssituation und die personellen und organisatorischen Möglichkeiten des Sozialreferats zulassen.

Das Sozialreferat schlägt vor, die Kosten für die Befragung in 2027/2028 ebenfalls aus den benannten 250.000 Euro, die dem Sozialreferat für die Verbesserung der Zugänglichkeit zu den Leistungen der SBH jährlich zur Verfügung stehen, zu begleichen.

### **3.6 Interaktive Infoscreens**

Neben der persönlichen Beratung an der erweiterten Infothek sollen zukünftig in sämtlichen SBH, das heißt auch in den bereits bestehenden Häusern, interaktive Informationsangebote über das soziale Netzwerk in der Landeshauptstadt München zur Nutzung im Eingangsbereich und/oder ggf. weiteren Bereichen zur Verfügung stehen. Die interaktiven Infoscreens sollen so konzeptioniert und umgesetzt sein, dass mit einer einfachen Anliegengabe auf dem Touchscreen, zum Beispiel in Form von Stichworten, die hierzu existierenden Einrichtungen und Angebote im jeweiligen Sozialraum, aber auch stadtweit angezeigt werden. Dieses Informationsangebot ist vergleichbar mit einer Angebotsübersicht, wie man diese beispielweise aus großen Einkaufszentren kennt. Das interaktive Angebot der interaktiven Infoscreens soll auch auf der Seite des Sozialreferats unter [muenchen.de](http://muenchen.de) zur Verfügung stehen und Inhalte von weiteren Referaten (z. B. KITA-Finder oder Gesundheitsberatungen) enthalten. Die Entwicklung des Informationsangebots soll dabei auf bestehende



Informationsangebote bzw. Informationsseiten, wie zum Beispiel denen des Dienstleistungsfinders aufsetzen.

Seit Herbst/Winter 2023 wird durch S-GL-GPAM gemeinsam mit dem IT-Dienstleister it@M das Anforderungsmanagement für dieses neue, digitale Informationsangebot durchgeführt. Das heißt, dass u. a. die Anforderungen aus Sicht der verschiedenen Fachdienststellen gesammelt und bewertet werden. Nach Abschluss des Anforderungsmanagements wird die Umsetzung durch den IT-Dienstleister it@M erfolgen. Dafür wird für das Jahr 2024 im Rahmen der rollierenden Planung ein IT-Projekt nachgemeldet. Sofern möglich wird die Finanzierung aus dem vorhandenen IT-Budget des IT-Referats bzw. Eigenbetriebs it@M vorgenommen. Sofern die Budgetgrenzen auf Basis der Ergebnisse des Anforderungsmanagements überschritten werden, würde durch das IT-Referat eine entsprechende Stadtratsbefassung erfolgen.

Der Rollout der interaktiven Infoscreens soll perspektivisch auch an weiteren gut frequentierten Standorten des Sozialreferats erfolgen, z. B. im Amt für Wohnen und Migration.

### **3.7 Gut ausgebautes WLAN in allen SBH**

Zugänglichkeit in das soziale Netz bedeutet auch, den Bürger\*innen die Möglichkeit zu eröffnen, kostenfrei das Internet bei einem Besuch im SBH zu nutzen, vor allem auch um weitergehende Informationen des Sozialreferats und seiner Kooperationspartner\*innen z. B. über [www.muenchen.de](http://www.muenchen.de) über das eigene Mobiltelefon zu erhalten.

Das Sozialreferat hat deshalb entschieden, dass alle Eingangs- bzw. Publikumsbereiche der SBH bedarfsgerecht mit WLAN ausgestattet werden sollen.

Die SBH verfügen über eine derzeit noch nicht vollständige WLAN-Versorgung in allen Eingangszonen und Wartebereichen. Auf Grund des Stadtratsantrags vom 20.11.2022 wird der Ausbau des WLAN-Netztes in den SBH von Seiten des Sozialreferats vorangetrieben.

Die nachfolgende Tabelle stellt den aktuellen Stand der Umsetzung dar:

Sozialbürgerhaus Standort	Ausstattung Eingangszonen	Ausstattung Wartebereiche
Berg am Laim - Trudering - Riem	ja	Keine Notwendigkeit, Eingangszone ausreichend
Giesing - Harlaching	ja	ja
Laim - Schwanthalerhöhe	ja	ja
Mitte	nein	ja
Neuhausen - Moosach	in Umsetzung	in Umsetzung
Nord	ja	ja, Erweiterung in Umsetzung
Orleansplatz	Umsetzung nach Renovierung	Umsetzung nach Renovierung
Pasing	Umsetzung erst mit Umzug an neuen Standort	Umsetzung erst mit Umzug an neuen Standort
Ramersdorf - Perlach	in Umsetzung	ja
Schwabing - Freimann	ja	in Umsetzung
Sendling - Westpark	in Umsetzung	in Umsetzung
Süd	ja, Erweiterung in Umsetzung	in Umsetzung

Die SBH beziehen den IT-Business Service M-WLAN beim IT-Dienstleister it@M gemäß der einstufigen Leistungserbringung direkt im Rahmen der etablierten Abruflwege. Die SBH beauftragen die Anpassung der WLAN-Ausstattung entsprechend sich ändernder Bedarfe (z. B. bei Veränderungen von Wartezonen, fehlender Abdeckung u. ä.) selbstständig. Dadurch ist sichergestellt, dass im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung stets ein optimaler Kundenservice geboten werden kann.

Aufgrund der bekannten langen Lieferzeiten des benötigten Materials, der Vorlaufzeiten für Handwerkeraufträge und weiteren erforderlichen Abstimmungen (z. B. hinsichtlich Brandschutz, Denkmalschutz, Vermieterzustimmungen etc.) ist leider von einer i. d. R. mehrmonatigen Umsetzungsphase auszugehen.

### 3.8 Barrierefreiheit zu und in den Häusern

Die Vollversammlung des Stadtrats vom 17.05.2023 hat die Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07438, Barrieren im Parteiverkehr abbauen, beschlossen. Barrierefreiheit genießt in der öffentlichen Verwaltung einen großen Stellenwert. Somit spiegelt der Antrag Nr. 20-26 / A 01104 der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt - Fraktion vom 01.03.2021 der der Sitzungsvorlage als Anlage 1 zugrunde lag, eine gesamtgesellschaftliche Anforderung wider. Das Sozialreferat beabsichtigt die SBH flächendeckend barrierefrei zu machen und hat sich dafür entschieden, in einem ersten Schritt eine Ist-Erhebung in allen 12 SBH durchzuführen.

Die in der Anlage 2 der o. g. Sitzungsvorlage genannten Standards für barrierefreien Parteiverkehr in den SBH dienen als Grundlage für diese

Erhebung des Ist-Zustandes. Eine dafür notwendige Beauftragung ist über das Kommunalreferat und das Baureferat an eine Architektin bereits 2023 erfolgt. Hierbei wird das Augenmerk auch auf die Wege zum SBH gerichtet. Bisher sind z. B. nur in einigen U-Bahn - Höfen die SBH ausgeschildert. Für eine gute Erreichbarkeit und barrierearme Ankunft ist es aus Sicht des Sozialreferats allerdings unabdingbar, dass in allen Bahnhöfen, die als Haltestelle der SBH dienen, die SBH auch gut beschildert sind.

Die finanziellen Mittel für die Ist-Erhebung (voraussichtlich 50.000 Euro in 2023) werden zuständigkeitshalber durch das Baureferat (mfm) aus dem Haushalt des Sozialreferats beglichen. Hierfür stellt das Sozialreferat dem Baureferat die benötigten finanziellen Mittel aus den eingangs benannten 250.000 Euro in 2023 zu Verfügung.

Damit konnten im Jahr 2023 die Ist-Stände erhoben und die erforderlichen Maßnahmen priorisiert werden.

Eine im zweiten Schritt notwendige konkrete Umsetzung orientiert sich an diesen Ergebnissen und soll ab dem Jahr 2024 beginnen. Eine finale Präsentation der Ergebnisse ist für Ende Januar 2024 geplant.

Das Sozialreferat beabsichtigt, die Kosten für die Umsetzung der Barrierefreiheit ebenfalls aus den benannten 250.000, - Euro zu begleichen. Sollten über diese Gelder hinaus weitere finanzielle Mittel benötigt werden, wird dem Stadtrat eine Folgebeschlussvorlage zum Thema Barrierefreiheit zur Entscheidung vorgelegt.

### **3.9 Barrierefreie Kommunikation**

Barrierefreiheit bezieht sich aber nicht nur auf die Verbesserung der räumlichen/baulichen Gegebenheiten bzw. auf deren Anpassung an die DIN-Normen der Barrierefreiheit. Barrierefreiheit bezieht sich auch auf die Kommunikation.

Das Sozialreferat plant aktuell für die Bereiche der Kinder- und Jugendhilfe (Bezirkssozialarbeit/Vermittlungsstelle) einen online-Lehrgang, der unter anderem auch einen Teil umfassen soll, wie kleinere Kinder und Kinder/Jugendliche mit geistiger Beeinträchtigung besser partizipieren können an Familiengesprächen, Einzelgesprächen und ihren Hilfeplänen. Es soll also zukünftig verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten und -hilfsmittel mit kleineren Kindern und Kindern/Jugendlichen mit geistiger Beeinträchtigung geben.

Dieser inklusive Baustein des online-Lehrgangs soll perspektivisch auch für alle anderen Fachlichkeiten in den SBH geöffnet werden.

Auf lange Sicht hat das Sozialreferat vor, auch seinen Schriftverkehr (z. B. Bescheide an Bürger\*innen) auf eine Vereinfachung der Sprache hin zu überprüfen und zu verbessern.

### **3.10 Bedarfsgerechtes Angebot an Kultur- und Sprachmittlern für die SBH sicherstellen**

Die Nachfrage nach Dolmetschleistungen hat sich im Jahr 2022 durch die Fluchtmigration aus der Ukraine massiv erhöht, die Fallzahlsteigerung beträgt seither 250 %. Die bisherige Entwicklung zeigt, dass mit einem Rückgang der Bedarfe angesichts der anhaltenden Zuwanderung von Geflüchteten - sowohl aus der Ukraine wie auch aus anderen Herkunftsländern - nicht zu rechnen ist. Die hohe Anzahl der Geflüchteten, die bereits in München leben und hier auch überwiegend verbleiben, muss ebenfalls berücksichtigt werden. Es wird mit einer mindestens gleichbleibenden Nachfrage in den folgenden Jahren gerechnet.

Die Bedarfe an Dolmetschleistungen fallen in vielen Bereichen des Sozialreferats an, so auch in den SBH und bei den vom Sozialreferat beauftragten freien Trägern.

Für die Dienstleistung ist die Koordinationsstelle Dolmetschen im Sozialreferat zuständig. Zu den Aufgaben der Koordinationsstelle zählen die Vermittlung von freiberuflichen Dolmetscher\*innen, die Auswahl geeigneter Dolmetscher\*innen, die Beratung und Schulung der Mitarbeiter\*innen zum Dolmetscheinsatz sowie die Abrechnung der Leistungen, Kostenerstattung, Finanz- und Qualitätscontrolling und die fachliche Steuerung.

Mittlerweile ist der Pool an Dolmetschenden von 86 auf aktuell 220 Personen erweitert worden, zusätzliche Dolmetscher\*innen werden fortlaufend unter Vertrag genommen und geschult. Es stehen Dolmetschende für 45 Sprachen zur Verfügung. Bei Bedarf werden auch kurzfristige bzw. telefonische Dolmetscheinsätze vermittelt.

Um dem gestiegenen Bedarf in der aktuell bestehenden Größenordnung gerecht zu werden, wurde mit Stadtratsbeschluss vom 29.11.2023 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11228, Personalmehrbedarf aufgrund des Angriffskrieges auf die Ukraine und der Schaffung von 4.500 zusätzlichen Plätzen für Geflüchtete) der erforderliche Ausbau ab 2024 beschlossen.

Es handelt sich um eine dauerhafte Erhöhung der personellen Kapazitäten der Koordinationsstelle Dolmetschen um 4 VZÄ für Vermittlung und Koordination und um die Ausweitung des Budgets für alle Dolmetschbedarfe um 2,555 Mio. Euro.

Durch diese Beschlussfassung ist auch das bedarfsgerechte Angebot an Kultur-/ Sprachmittler\*innen für die SBH bis auf Weiteres sichergestellt.

### **3.11 Bessere räumliche Bedingungen für die Orientierungsberatung schaffen**

Im Rahmen der Beschreibung der Anforderungen an die Eingangsbereiche der SBH wurde auch der Antragspunkt Orientierungsberatung (OrB) bearbeitet. Die OrB in den SBH findet in einem gesonderten Büro/Einzelzimmer statt und soll i. d. R. in der Nähe der Infothek verortet sein. Die Nähe zur Infothek und zum Wachdienst ist ein Standard, um zum einen den Bürger\*innen direkt und auf kurzem Wege mit ihren Anliegen behilflich sein zu können, zum anderen aber auch um die Sicherheit der Mitarbeiter\*innen der OrB zu gewährleisten.

Nach den aktuellen räumlichen Gegebenheiten ist dies nicht in allen Sozialbürgerhäusern gleichermaßen umzusetzen, soll allerdings bei der

Schaffung von besseren räumlichen Bedingungen in Neubauten und bei Umbauten Berücksichtigung finden.

Ebenso wichtig und notwendig sind in der OrB gut erreichbare Fluchtwege. Die OrB ist oft, nach dem Vorclearing an der Infothek, die erste Beratungsanlaufstelle für Münchner Bürger\*innen in sozialen Notlagen, was u. a. zu unvorhersehbaren Fallverläufen bzw. Beratungsgesprächen führen kann.

Eine generelle Büro- und Beratungs-Grundausrüstung der Räumlichkeiten soll vorhanden sein. Die Räume sollen daneben kind- und jugendgerecht eingerichtet sein (z. B. Kinderspielecken, Beschäftigungsmöglichkeiten für Jugendliche und junge Menschen) sowie einen barrierefreien Zugang ermöglichen. Alle diese Anforderungen werden, wie unter Nr. 3.4 beschrieben, sukzessive im Rahmen der baulichen und organisatorischen Möglichkeiten nach Zustimmung durch den Stadtrat umgesetzt.

### **3.12 Überprüfung der bestehenden Öffnungszeiten**

Seit 01.01.2023 haben die SBH ihre auf Grund der Corona-Pandemie reduzierten Öffnungszeiten wieder erweitert. Die SBH haben aktuell geöffnet von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8 Uhr bis 16 Uhr und am Freitag von 8 Uhr bis 12 Uhr. In dieser Zeit ist sowohl die Infothek erreichbar als auch die Orientierungsberatung der BSA-Dienste.

Die Eingangszone des Jobcenters ist Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag jeweils von 8 Uhr bis 12 Uhr und donnerstags von 8 Uhr bis 12 Uhr sowie 14 Uhr bis 16 Uhr geöffnet.

Die Öffnungszeiten sind vor allem wichtig für die erstmalige Vorsprache im SBH, in der im Rahmen des Vorclearings an der Infothek und ggf. in der Orientierungsberatung die Anliegen besprochen und für eine ggf. notwendige, weitergehende Fallbearbeitung den jeweiligen Fachlichkeiten zugeordnet werden.

Die verschiedenen Fachlichkeiten in den SBH, wie z. B. das SGB XII oder die BSA-Dienste, arbeiten mit Terminvereinbarungen. Die Termine finden auch außerhalb der Öffnungszeiten der SBH statt und werden zwischen der\*dem jeweiligen Sachbearbeiter\*in und der\*dem Bürger\*in direkt vereinbart.

Das Sozialreferat hat die bestehenden Öffnungszeiten überprüft.

Nach Rückmeldung der Steuerungsbereiche und der SBH-L (SBH-Leitungen Soziales und SBH-Leitungen Arbeit) sind die aktuellen Öffnungszeiten, ergänzt durch die Möglichkeit der Terminvereinbarung in den zuständigen Fachlichkeiten ausreichend, in den Randzeiten gibt es schon jetzt kaum Kund\*innen, die diese nutzen.

Das Sozialreferat hat sich dahingehend auch mit dem oft im Raum stehenden Hinweis der längeren Öffnungszeiten des Kreisverwaltungsreferates/Bürgerbüro (KVR/Bürgerbüro) als Beispiel für die SBH beschäftigt. Die SBH sind aus Sicht des Sozialreferats allerdings nicht mit dem KVR/Bürgerbüro vergleichbar. Die Öffnungszeiten der SBH sind, wie oben dargestellt, vor allem wichtig für den Erstkontakt, da dieser an der Infothek und ggf. in der Orientierungsberatung im

Rahmen der Öffnungszeiten und/oder telefonisch über das Servicetelefon hergestellt wird. Für die weitergehende, konkrete Anliegens- und Fallbearbeitung haben die SBH in den jeweiligen Fachlichkeiten feste Ansprechpartner\*innen die nach dem Straßenprinzip oder durch die Fallverteilung festgelegt werden und die mit individuellen und den Bedarf der Bürger\*innen berücksichtigenden Terminvereinbarungen arbeiten. Die\*der Bürger\*in hat damit in der konkreten Fallbearbeitung immer dieselbe\*denselben Ansprechpartner\*in, mit der\*dem sie\*er persönliche Termine, auch außerhalb der Öffnungszeiten der SBH, vereinbaren kann. Dies ist für eine vertrauensvolle, prozesshafte Anliegens- und Fallbearbeitung auch notwendig und sinnvoll.

Ein ausgeweitetes Angebot an den generellen Öffnungszeiten für den Erstkontakt ist in der aktuellen Personalsituation schwer umsetzbar. Vor diesem Hintergrund aber auch auf Grund der o. g. Erfahrungen zu den Randzeiten und zur besseren Erreichbarkeit der Bürger\*innen setzt das Sozialreferat auf folgende Maßnahmen, um die Bürger\*innen noch besser zu erreichen, zu informieren und einladend zu empfangen:

Das Angebot von Außensprechstunden in Einrichtungen und bei Kooperationspartner\*innen im Sozialraum, z. B. ASZ, Familienzentren, Erziehungsberatungsstellen, Schulen, verstärkte Kooperation mit Einrichtungen im Sozialraum, Veranstaltungen des Jobcenters im Viertel mit speziell konzipierten Angeboten für spezifische Personenkreise etc. (vgl. auch Nr. 3.15 Die SBH besser in den Sozialregionen als erste zugängliche und barrierearme Anlaufstelle des kommunalen Sozialstaats verankern/Außensprechstunden in ASZ, Nachbarschaftstreffs und großen Wohngebieten durchführen)

Allerdings möchte das Sozialreferat zu gegebener Zeit die Bürger\*innen auch direkt befragen (siehe Nr. 3.5.3 Evaluation/Befragung der Kund\*innen) ob sie mit dem bisherigen Angebot an Öffnung und Terminvereinbarung zufrieden sind oder andere Möglichkeiten der Vorsprache benötigen.

### **3.13 Überprüfung der telefonischen Erreichbarkeit – Abschaffung der telefonischen Sprechzeiten**

Bürger\*innen wenden sich, wie bereits unter Nr. 3.5 Qualifizierte Erstberatung - die erweiterte Infothek mit Antragsbearbeitung, Ausgangslage beschrieben, telefonisch beim Erstkontakt an das Service-Telefon des Sozialreferats. Das Servicetelefon ist erreichbar

Montag: 8 bis 16 Uhr

Dienstag: 8 bis 16 Uhr

Mittwoch: 8 bis 16 Uhr

Donnerstag: 8 bis 17 Uhr

Freitag: 8 bis 13 Uhr

Die Erreichbarkeit, die Qualität der Beratung und das Feedback von Bürger\*innen sind durchweg positiv, so dass es aus Sicht des Sozialreferats keiner Änderung bedarf.

Das Sozialreferat hat aber auch die Erreichbarkeit der Sachbearbeiter\*innen in den einzelnen Fachlichkeiten der SBH/Soziales auf den Prüfstand gestellt und für diese neue Grundregeln für die Erreichbarkeit festgelegt.

Bisher gab es in den einzelnen Fachlichkeiten der SBH telefonische Sprechzeiten. Diese beinhalteten aus Sicht des Sozialreferats sowohl für die Bürger\*innen als auch für die Mitarbeiter\*innen eine gewisse Starrheit. Die Bürger\*innen richteten sich mit ihren Anliegen nach den Sprechzeiten, die Mitarbeiter\*innen waren zu den Sprechzeiten gebunden.

Das Sozialreferat hat dies evaluiert und ist zu dem Schluss gekommen, die Sprechzeiten aufzuheben. Stattdessen sind die Sachbearbeiter\*innen angehalten, in ihrer Arbeitszeit grundsätzlich ans Telefon zu gehen oder ggf. einen Anrufbeantworter zu schalten, damit Bürger\*innen und Kooperationspartner\*innen eine Nachricht hinterlassen können, falls sie die Sachbearbeitung nicht direkt und persönlich erreichen können. Ein Rückruf hat schnellstmöglich zu erfolgen. Im Falle der Abwesenheit (Urlaub, Krankheit etc.) ist das Telefon verpflichtend auf die Vertretung umgeleitet oder es erfolgt eine Hinweisfunktion mit Angabe der Telefonnummer der Vertretung.

Damit möchte das Sozialreferat zum einen die Erreichbarkeit der SBH weiter verbessern, zum anderen ist diese Maßnahme auch hilfreich zur Erhöhung der Mitarbeiter\*innenzufriedenheit, da mehr Eigenständigkeit und -Verantwortung in der Sachbearbeitung möglich ist.

Kund\*innen, die Bürgergeld-Leistungen beziehen und somit dem Jobcenter zuzuordnen sind, haben die Möglichkeit den telefonischen Erstkontakt über das Service Center in Weiden herzustellen. Die gut qualifizierten Mitarbeiter\*innen sind täglich von 8 Uhr bis 18 Uhr erreichbar (Erreichbarkeitsquote von über 80%). Kann das Kund\*innenanliegen hier nicht abschließend geklärt werden, wird ein Ticket bei der zuständigen Sachbearbeitung im SBH aufgemacht, welche sich innerhalb von 24 Stunden zurückmeldet.

### **3.14 Online - Terminvergabe**

Mit Antrag 20-26 / A 01454 der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste und der SPD/Volt-Fraktion vom 18.05.2021 wurde das Sozialreferat beauftragt, eine Online-Terminvergabe in den SBH zu ermöglichen. Dieser Antrag wurde gemeinsam mit der erforderlichen Ablöse der Bestandsoftware (Lifecycle) bei der Landeshauptstadt München bearbeitet und in den Sitzungsvorlagen 20-26 / V 04425 (öffentlich) und 20-26 / V 04426 (nichtöffentlich) im Kalenderjahr 2021 in den Stadtrat eingebracht. Derzeit arbeiten der Eigenbetrieb it@M mit dem Sozialreferat daran, die Anforderungen des Sozialreferats angemessen in einer IT-Lösung umzusetzen. Hierbei steht vor allem im Fokus, dass die für die Kund\*innen eindeutigen Zuständigkeiten bei der Terminfindung berücksichtigt werden.

Das Sozialreferat weist darauf hin, dass auf Grund der eindeutigen Zuständigkeiten der Sachbearbeiter\*innen im SBH (regionsbezogenen, nach dem Straßenprinzip oder der Fallverteilung etc.) die SBH nicht mit dem KVR/Bürgerbüro und der dort angebotenen Online-Terminvergabe vergleichbar

sind und daher eine neue, für die SBH passende Lösung gefunden werden muss.

### **3.15 Die SBH besser in den Sozialregionen als erste zugängliche und barrierearme Anlaufstelle des kommunalen Sozialstaats verankern/Außensprechstunden in ASZ, Nachbarschaftstreffs und großen Wohngebieten durchführen**

Mit der Einbindung der 12 SBH in die jeweiligen Sozialregionen hat die Landeshauptstadt München ein ganzheitliches und zugleich wohnortnahes und damit bedarfsorientiertes Netz sozialer Hilfen und Angebote geschaffen. Dieser regionsbezogene Teil des SBH-Konzeptes, die sogenannte Sozialraumorientierung, hat das Ziel, die Bürger\*innen noch bedarfsgerechter zu beraten und zu unterstützen, indem auch die speziellen Lebens- und Aktionsräume berücksichtigt und in die Hilfen einbezogen werden. Detaillierte Kenntnisse über die jeweiligen Sozialräume und die Kooperationen der SBH mit anderen sozialen Einrichtungen im Sozialraum sind dafür wesentlich.

Den Sozialbürgerhausleitungen (SBH-Leitungen Soziales und SBH-Leitungen Arbeit) kommt dabei eine besondere Rolle zu.

Die SBH-L hat die Aufgabe, die Belange der SBH in der Sozialregion zu vertreten. Sie ist gleichzeitig Ansprechperson im jeweiligen Sozialraum für die Kooperationspartner\*innen anderer Referate und Dienststellen sowie der unterschiedlichsten weiteren sozialen Einrichtungen in der Sozialregion und für das Regionale Netzwerk für soziale Arbeit in München (REGSAM). Die SBH-L kennt die verschiedenen Akteur\*innen in der Sozialregion und baut Strukturen der Vernetzung und der Kooperation auf.

Diese Kooperationen sind überaus wichtig für die Zusammenarbeit der SBH mit den weiteren sozialen Einrichtungen in der Sozialregion im Sinne der Bürger\*innenorientierung. Ein Ziel der stetigen Vernetzung und Kooperation ist es, die jeweiligen Einrichtungen über die Angebote der SBH so zu informieren, dass diese bei Bedarf die Bürger\*innen in die sozialen Hilfen und Angebote der SBH vermitteln können und dabei eine ggf. vorhandene Scheu vor dem Gang ins SBH abfedern können. Ein weiteres Ziel ist, die Angebote der sozialen Einrichtungen im Viertel zu kennen, um im Rahmen der Beratung und/oder der Fallarbeit im SBH die Bürger\*innen entsprechend ihren Bedarfen gut und/oder ergänzend zu den Leistungen der SBH weitervermitteln zu können.

Folgende Kooperationen finden bisher schon statt und unterstützen die Verankerung der SBH im Viertel:

Allgemein:

- Tag der offenen Tür
- Kooperation mit den Bezirksausschüssen
- Stadtteulfeste



- Anlassbezogene Veranstaltungen (z. B.: Jubiläen)
- Runde Tische in Bezug auf Entwicklungen im Quartier (anlassbezogen), z. B. Runder Tisch Hauptbahnhof
- Austausch mit PONTIS/Migrationsdiensten
- Besuche von Bürger\*innen im SBH, koordiniert durch soziale Einrichtungen im Viertel, z. B. den ASZ
- Teilnahme an der Freiwilligenmesse und dem Tag der Daseinsvorsorge

Im Bereich der Erwachsenenhilfe:

- Jährliche Kooperationsgespräche mit den ASZ und Beratungsstellen
- Regelmäßiger Austausch in der Regionalen Arbeitsgemeinschaft Soziales (RAGS)
- Regelmäßiger Austausch in den verschiedenen REGSAM Facharbeitskreisen (FAKs)
- Austausch mit dem Seniorenbeirat
- Austausch mit dem Gerontopsychiatrischen Dienst
- Austausch mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst
- Austausch mit den verschiedenen Wohngesellschaften
- Kooperationsgespräche mit Gerichtsvollzieher\*innen (Wohnungsräumungen)
- Kooperationsgespräche mit der Polizei
- Austausch mit Beherbergungsbetrieben
- Austausch mit der Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft (PSAG) und Austausch mit dem Krisendienst der Psychiatrie

Im Bereich der Kinder -und Jugendarbeit:

- Kooperationsgespräche mit den Schulen
- Kooperationsgespräche mit den regionalen ambulanten Erziehungshilfen
- Kooperationsgespräche mit der Polizei
- Kooperationsgespräche mit den Erziehungsberatungsstellen
- Austausch mit den Leitungen der jeweiligen Kindertagesstätten bzw. heilpädagogischen Tagesstätten
- Regelmäßiger Austausch in der RAGS
- Regelmäßiger Austausch in den FAKs
- Kooperationsveranstaltungen Frühe Hilfen
- Austausch mit den Beherbergungsbetrieben und Asyleinrichtungen
- Kooperationen mit Einrichtungen der Psychiatrie und Suchthilfe im Rahmen der Münchner Hilfenetzwerke
- Austausch mit Trägern der Sozialpädagogischen Lernhilfen

Die Kooperationsstrukturen mit den verschiedensten Akteur\*innen im Sozialraum sind vielfältig und haben einen großen Mehrwert für die sozialraumbezogene Arbeit der SBH und damit für die Bürger\*innenorientierung.

Allerdings möchte das Sozialreferat auch den direkten Kontakt zu den Bürger\*innen im Sozialraum stärken, in dem vermehrt auch Außensprechstunden in sozialen Einrichtungen, z. B. in den ASZ, Nachbarschaftstreffs, Familienzentren, Gesundheitstreffs, aber auch kulturellen Einrichtungen, z. B. in Kulturzentren, Bibliotheken, EOF-Gemeinschaftsräumen, Schulen und KITAs angeboten werden sollen, um die Bürger\*innen dort anzutreffen, wo sie sich aufhalten.

Das Ziel des Sozialreferats ist es, die SBH sicht- und ansprechbarer für die Bürger\*innen in den einzelnen Sozialregionen zu machen.

Die Steuerungsbereiche haben deshalb den Auftrag erhalten, gemeinsam mit den SBH zu erarbeiten, in welchen Fachlichkeiten und in welchen konkreten Einrichtungen Außensprechstunden sinnvoll und wichtig sind und diese einzuführen.

Die Durchführung von Außensprechstunden ist eine sinnvolle Ergänzung der sozialraum- und damit bürger\*innenorientierten Angebote der SBH.

Seit Herbst 2023 nehmen die SBH auch regelhaft mit einem Infotisch an der Bürger\*innensprechstunde im Vorfeld der jeweiligen Bürgerversammlungen teil.

### **3.16 Eine weitergehende Öffentlichkeitsarbeit zu den sozialen Leistungen in München**

Grundsätzlich ist das Ziel des Sozialreferats, die SBH bei den Bürger\*innen bekannter zu machen und sie im Sozialraum besser zu vernetzen.

Um das zu erreichen, nehmen die SBH bereits jetzt an Veranstaltungen wie Stadtteulfesten u. ä. im Viertel teil. Am 06.05.2023 haben darüber hinaus sieben von insgesamt zwölf SBH erstmalig am „Tag der offenen Tür“ der städtischen Einrichtungen und der Stadtverwaltung teilgenommen und samstags ihre Türen für die Münchner Bürger\*innen geöffnet.

Aus verschiedenen Gründen (z. B. personelle Unterbesetzung, Umbaumaßnahmen) konnten nicht alle SBH an der Veranstaltung teilnehmen. Mit dabei waren die Standorte Berg am Laim/Trudering-Riem, Mitte, Neuhausen-Moosach, Nord, Orleansplatz, Schwabing-Freimann und Sendling-Westpark. Neben den Informationsangeboten zu den Fachlichkeiten und Leistungen des SBH, präsentierten die Mitarbeiter\*innen auch Informationen zu Jobangeboten in den SBH hielten Vorträge und veranstalteten „Haus-Rallyes“ zu den verschiedenen Fachbereichen. Ebenso informierten sie über Angebote und Leistungen des Jobcenters. Auch die Energieberatung der Caritas und Erziehungsberatungsstellen waren an einigen Standorten mit vertreten. Das Unterhaltungsprogramm für Erwachsene und Kinder umfasste unter anderem Live-Musik, Glücksräder, Hüpfburg, Sportangebote wie Tischtennis und Kickerspiel sowie Kinderschminken und Bastelaktionen.

Die Kosten für den Tag der Offenen Tür in 2023 beliefen sich auf insgesamt 47.229, 83 Euro. Sie wurden in 2023 aus den eingangs benannten, dem Sozialreferat dauerhaft zur Verfügung gestellten 250.000 Euro für die Erhöhung der Zugänglichkeit zu den sozialen Leistungen, beglichen.

Mit der erstmaligen Teilnahme der Sozialbürgerhäuser am Tag der offenen Tür sollte getestet werden, ob über diesen Weg die Bekanntheit und Vernetzung der Sozialbürgerhäuser im Sozialraum gesteigert werden kann.

Insgesamt kann die Teilnahme als erfolgreich bewertet werden. Es zeigte sich allerdings, dass diejenigen Standorte, die an gut frequentierten Orten im Viertel liegen, einen deutlich höheren Besucherstrom aufweisen konnten (Beispiel: Neuhausen-Moosach, circa 600 Besucher\*innen) als diejenigen, die beispielweise in Industriegebieten angesiedelt sind und somit kaum Chance auf Laufkundschaft haben (Beispiele: Nord, Schwabing-Freimann, circa 50 Besucher\*innen). Aufwand und Nutzen waren daher teilweise unverhältnismäßig.

Ziel des Sozialreferats ist es, Tage der offenen Tür weiter zu nutzen, um den Sozialbürgerhäusern die Möglichkeit zu geben, Nähe zu den Bürger\*innen aufzubauen und niederschwellige Angebote bekannter zu machen. Aufgrund der unterschiedlichen Voraussetzungen in den einzelnen Stadtvierteln und hinsichtlich der zum Teil abgelegenen Standorte der SBH, ist das Mittel eines Tags der offenen Tür allerdings nicht für alle Standorte geeignet oder es sind angepasste Konzepte für die abgelegeneren Standorte notwendig. Ohne weitere Erfahrungswerte und eine ausführliche Evaluation lässt sich nicht prognostizieren, wie oft ein Tag der offenen Tür in den SBH sinnvoll durchführbar ist. Das Sozialreferat wird deshalb keinen fixen Turnus für die Veranstaltung von Tagen der offenen Tür in den einzelnen SBH festlegen, sondern bei der Öffentlichkeitsarbeit auf eine je nach SBH angepasste Mischung aus Tagen der offenen Tür und der verstärkten Teilnahme an Veranstaltungen im Viertel setzen.

Um bei diesen Maßnahmen ausreichend Flexibilität gewährleisten zu können, schlägt das Sozialreferat vor, aus den jährlich zur Verfügung stehenden 250.000 Euro für 2024 ff einen Pauschalbetrag für die Nutzung im Sinne einer flexiblen Öffentlichkeitsarbeit festzulegen.

Die Kosten für die Durchführung von künftigen Tagen der offenen Tür belaufen sich pro Haus pro Tag auf ca. 11.000 Euro und setzen sich wie folgt zusammen:

- Programm und Verpflegung pro SBH ca. 3.000 Euro
- Werbemittel je Haus ca. 3.500 Euro
- Werbung: ca. 4.500 Euro

Das Sozialreferat schlägt deshalb vor, die Summe von 45.000 Euro als Pauschalbetrag für flexible Öffentlichkeitsarbeit in den SBH zur Verfügung zu stellen und daraus sowohl Tage der offenen Tür aber auch die Teilnahme an Veranstaltungen im Viertel und gegebenenfalls auch andere Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit der SBH zu finanzieren.

Das Sozialreferat beabsichtigt, die Summe von 45.000,- Euro als Pauschalbetrag für flexible Öffentlichkeitsarbeit in den SBH ebenfalls aus den benannten 250.000,- Euro jährlich zur Verfügung zu stellen.

### **3.17 Finanzierung**

Die Finanzierung erfolgt soweit möglich aus dem eigenen Referatsbudget aus den in der Vollversammlung am 21.12.2022 im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830 vom Stadtrat beschlossen 250.000 Euro p. a. zur Verbesserung der Zugänglichkeit zu den sozialen Leistungen:

Maßnahme	Jahr	Betrag
Nr. 3.8 Barrierefreiheit zu und in den Häusern Erhebung des Ist-Standes in 2023	2023	bis zu 50.000, - Euro
Nr. 3.8 Barrierefreiheit zu und in den Häusern Umsetzung von Maßnahmen für barrierefreie SBH	2024 ff.	Noch nicht bezifferbar
Nr. 3.16 Eine weitergehende Öffentlichkeitsarbeit zu den sozialen Leistungen in München Teilnahme der SBH am stadtweiten Tag der Offenen Tür 2023	2023	47.229,83 Euro
Nr. 3.16 Eine weitergehende Öffentlichkeitsarbeit zu den sozialen Leistungen in München Regelmäßige Teilnahme der SBH an Tagen der Offenen Tür, Veranstaltungen im Stadtviertel etc.	2024 ff.	45.000,- Euro p. a.
Nr. 3.5.3 Evaluation/Befragung der Kund*innen	2027/2028	Noch nicht bezifferbar

Sollten über die jährlich zur Verfügung gestellten 250.000,- Euro hinaus weitere Mittel benötigt werden, wird das Sozialreferat mit Folgebeschlussvorlagen auf den Stadtrat zukommen.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

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

### **Abstimmung mit anderen Referaten und Stellen**

Die Beschlussvorlage ist mit der Stadtkämmerei, dem Baureferat, dem Kommunalreferat und dem IT-Referat abgestimmt.

Die Stellungnahme des Baureferats (Anlage 2) vom 03.01.2023 ist in vorliegender Beschlussvorlage berücksichtigt. Für die Verwendung der im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830 vom Stadtrat beschlossen 250.000 Euro p. a. sind Einzelheiten dem Stadtrat per Beschluss vorzulegen. Deshalb wird auch die Mittelumschichtung (Antragspunkt 5) dem Stadtrat per Beschluss vorgelegt.

Zu den Stellungnahmen des Kommunalreferats (Anlage 3) vom 04.01.2023 sowie des IT-Referats vom 17.01.2024 (Anlage 4) nimmt das Sozialreferat wie folgt Stellung:

Das Sozialreferat ist dankbar für die Zustimmung des Kommunalreferats und sichert im Gegenzug zu, dass die Einbindung bei künftigen Standortkonzepten wie gewünscht

frühzeitig erfolgen wird. Damit kann gemeinsam eine bedarfsgerechte und dabei möglichst wirtschaftliche Standortplanung sichergestellt werden.

Das Sozialreferat dankt dem IT-Referat für die Unterstützung in den vorgestellten Maßnahmen sowie dem Vorschlag, geplante Informationsangebote zunächst auf anderen Endgeräten etc. zu pilotieren. Dieser Ansatz wurde bereits im Rahmen des noch laufenden Anforderungsmanagements aufgegriffen. Aufgrund der Tatsache, dass das im Beschluss beschriebene Zielbild für die Sozialbürgerhäuser noch nicht abschließend in der Arbeitsgruppe bekannt gemacht werden konnte und sich die benannten Diskussionen vorwiegend auf den Status quo der Sozialbürgerhäuser bezogen, wird der Vorschlag erst im späteren Verlauf einer erneuten Prüfung unterzogen. Im Rahmen des Anforderungsmanagements wird auch ein möglicher stufenweiser (standortbezogener) Rollout betrachtet werden.

Die Stellungnahme der Stadtkämmerei ist als Anlage 5 beigelegt.

Der Korreferentin, Frau Stadträtin Nitsche, der Stadtkämmerei, der Gleichstellungsstelle für Frauen, dem Migrationsbeirat, dem Behindertenbeirat, dem Sozialreferat/Fachstelle für Migrationsgesellschaftliche Diversität, dem Kommunalreferat, dem Baureferat und dem IT-Referat ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

## II. Antrag der Referentin

1. Den beschriebenen Anforderungen an die Eingangs- und Publikumsbereiche der SBH inklusive der beschriebenen Anforderungen an die Räumlichkeiten der Orientierungsberatung wird zugestimmt.
2. Der beschriebenen Pilotierung einer erweiterten Infothek und der Pilotierung der Antragsberatung wird zugestimmt.
3. Der beschriebenen Kund\*innenbefragung im Zuständigkeitsbereich des SBH Orl nach Etablierung des Pilotprojektes erweiterte Infothek und Antragsberatung wird zugestimmt. Die dafür notwendigen finanziellen Mittel werden in den Jahren 2027/2028 aus den bereits vorhandenen 250.000 Euro aus dem Beschluss Münchner Armutsbericht vom 21.12.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830) beglichen. Sollten diese Mittel nicht ausreichen, wird das Sozialreferat beauftragt, weitere benötigte Mittel zum jeweiligen Eckdatenbeschluss anzumelden und den Stadtrat mit einer Folgebeschlussvorlage zu befassen.
4. Das Sozialreferat wird gebeten zu prüfen, inwiefern bereits bestehende Behördenhelfer-Projekte der freien Wohlfahrt auf weitere Zielgruppen ausgeweitet werden können und dem Stadtrat einen entsprechenden Vorgehensvorschlag vorzulegen.
5. Die erfolgte Beauftragung eines Planungsbüros mit der Erhebung des Ist-Standes zur Umsetzung der Barrierefreiheit in den SBH wird zur Kenntnis genommen.  
Das Sozialreferat wird nachträglich beauftragt, die dem Baureferat für die Erhebung des Ist-Standes im Jahr 2023 entstandenen Sachkosten in Höhe von bis zu 50.000 Euro durch Umschichtung aus eigenen Budgetmitteln (aus den zur Verfügung gestellten 250.000,- Euro aus dem Beschluss zum Münchner Armutsbericht vom 21.12.2022) zu erstatten.
6. Das Sozialreferat wird gebeten, den Stadtrat über die Ergebnisse der Erhebung des Ist-Standes und über die daraus resultierenden Maßnahmen zur Umsetzung der Barrierefreiheit in den SBH zu informieren. Das Sozialreferat wird ferner gebeten, die für die Maßnahmen zum Erreichen barrierefreier SBH notwendigen finanziellen Mittel in einer Folgebeschlussvorlage 2024 darzustellen und beschließen zu lassen.
7. Dem beschriebenen Vorgehen zu einer weitergehenden Öffentlichkeitsarbeit für die SBH, insbesondere der Teilnahme der SBH am Tag der Offenen Tür und an anderen Veranstaltungen im Viertel wird zugestimmt.

8. Sachkosten Tag der Offenen Tür der SBH 2023

Das Sozialreferat wird nachträglich beauftragt, die im Jahr 2023 erforderlichen zahlungswirksamen Haushaltsmittel in Höhe 47.229,83 Euro für die Teilnahme der SBH am Tag der Offenen Tür aus den bereits vorhandenen 250.000 Euro aus dem Beschluss zum Münchner Armutsbericht vom 21.12.2022 zu finanzieren.

9. Sachkosten Öffentlichkeitsarbeit der SBH 2024 ff.

Das Sozialreferat wird beauftragt, ab 2024 jährlich 45.000 Euro als Pauschalbetrag für eine flexible Öffentlichkeitsarbeit in den SBH zur Verfügung zu stellen und daraus sowohl Tage der offenen Tür aber auch die Teilnahme an Veranstaltungen im Viertel und gegebenenfalls auch andere Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit der SBH zu finanzieren. Die Mittel werden aus den bereits vorhandenen 250.000 Euro aus dem Beschluss zum Münchner Armutsbericht vom 21.12.2022 zur Verfügung gestellt und sind dafür vorzuhalten.

10. Der Antrag Nr. 20-26 / A 03177 von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 20.10.2022 ist geschäftsordnungsgemäß behandelt.

11. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München  
Kinder- und Jugendhilfeausschuss  
Sozialausschuss

Die Vorsitzende

Die Referentin

Verena Dietl  
3. Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy  
Berufsmäßige Stadträtin

**IV. Abdruck von I. mit III.**

über D-II-V/SP (2x)  
an das Revisionsamt  
z. K.

**V. Wv. Sozialreferat**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An das Sozialreferat, Fachstelle für Migrationsgesellschaftliche Diversität  
An die Gleichstellungsstelle für Frauen  
An das Kommunalreferat  
An das Baureferat  
An das IT-Referat  
An den Migrationsbeirat  
An den Behindertenbeirat  
z. K.

Am