

**Zugänge der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern:
Barrierefreie Sozialbürgerhäuser; Grobkonzept „Behörden-Café“**

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 15334

**Beschluss des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses
in der gemeinsamen Sitzung vom 14.01.2025 (VB)**

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zum beiliegenden Beschluss

Anlass	Beschluss des Stadtrats vom 21.12.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830) über 250.000 Euro p. a. für die Verbesserung der Zugänge der Sozialbürgerhäuser; Beschluss des Stadtrates vom 28.02.2024 zur Verbesserung der Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957); Beschluss des Stadtrats vom 20.12.2023 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11261) über die Beauftragung zur Vorlage eines Vorschlags zur besseren Erreichbarkeit der Bürger*innen, die bisher nicht den Weg allein ins SBH finden
Inhalt	Weiterentwicklung der Sozialbürgerhäuser: Barrierefreie SBH: <ul style="list-style-type: none"> • Bericht über die Ist-Erhebung des Stands der Barrierefreiheit in den SBH • Vorstellung der weiteren Planungen und Finanzierung Menschen besser erreichen, die bisher den Weg nicht allein ins SBH finden • Grobkonzept Behörden-Café
Gesamtkosten / Gesamterlöse	./.
Klimaprüfung	Eine Klimaschutzrelevanz ist gegeben: Nein
Entscheidungsvorschlag	Zustimmung zur Umsetzung der dargestellten Maßnahmen für barrierefreie SBH Beauftragung zur Erarbeitung eines detaillierten Konzeptes für ein Behörden-Café in den SBH
Gesucht werden kann im RIS auch unter	SBH-Konzept Weiterentwicklung SBH Barrierefreie SBH Behördenhelferprojekte

Ortsangabe	-/-
-------------------	-----

**Zugänge der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern:
Barrierefreie Sozialbürgerhäuser; Grobkonzept „Behörden-Café“**

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 15334

6 Anlagen

**Beschluss des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses
in der gemeinsamen Sitzung vom 14.01.2025 (VB)**

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Vortrag der Referentin	3
1. Zusammenfassung.....	3
2. Barrierefreie SBH.....	3
2.1 Ausgangslage	3
2.2 Ergebnisse der Erhebung des Ist-Standes und weiteres Vorgehen.....	3
2.3 Darstellung der Finanzierung	4
2.4 Entscheidungsvorschlag	5
3. Menschen erreichen, die bisher nicht allein den Weg ins SBH finden	6
3.1 Ausgangslage	6
3.2 Behördenhelferprojekte	6
3.2.1 Bestandsaufnahme und Prüfung einer Ausweitung.....	6
3.2.2 Vorschlag zur Weiterentwicklung	9
3.3 Grobkonzept Behörden-Café im SBH.....	9
3.4 Entscheidungsvorschlag	11
4. Klimaprüfung.....	12
5. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten.....	12
II. Antrag der Referentin	13
III. Beschluss.....	14

Quick-Win-Liste 2024 - Barrierefreie Sozialbürgerhäuser	Anlage 1
Quick-Win-Liste 2025 - Barrierefreie Sozialbürgerhäuser	Anlage 2
Umsetzungsstand Barrierefreie SBH - Stand November 2024	Anlage 3
Größere Maßnahmen Barrierefreie SBH - Stand November 2024	Anlage 4
Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 09.12.2024	Anlage 5
Stellungnahme des Behindertenbeirates vom 17.12.2024	Anlage 6

I. Vortrag der Referentin

1. Zusammenfassung

In der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957 (Beschluss des Kinder- und Jugendhilfeausschusses und des Sozialausschusses in der gemeinsamen Sitzung vom 06.02.2024 und der Vollversammlung des Stadtrates vom 28.02.2024 „In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern“) wurden dem Stadtrat die Eckpfeiler und darauf basierenden Planungen des Sozialreferats zur Weiterentwicklung des Sozialbürgerhauskonzeptes (SBH-Konzept) und der Sozialbürgerhäuser (SBH) hin zu mehr Zugänglichkeit, Niederschwelligkeit und damit zu mehr Bürger*innenfreundlichkeit dargestellt.

Mit dieser Beschlussvorlage informiert das Sozialreferat den Stadtrat über die aktuellen Sachstände und weiteren Planungen zu den in der Sitzungsvorlage benannten Themen Barrierefreie SBH und Ausweitung bestehender Behördenhelferprojekte, um Menschen, die bisher nicht allein den Weg ins SBH finden, besser zu erreichen. Gleichzeitig bittet das Sozialreferat den Stadtrat, die weiteren Planungen mit Finanzierung durch vorhandene Mittel zu beschließen.

2. Barrierefreie SBH

2.1 Ausgangslage

Mit Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957 „In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern“ wurde der Stadtrat darüber informiert, dass das Sozialreferat beabsichtigt, die SBH flächendeckend barrierefrei zu machen. Dafür sollte in einem ersten Schritt eine Ist-Erhebung in allen zwölf SBH durchgeführt werden. Eine im zweiten Schritt notwendige konkrete Umsetzung orientiert sich an diesen Ergebnissen.

Gemäß Beschluss der Vollversammlung vom 28.02.2024, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957, wurde das Sozialreferat dazu wie folgt beauftragt:

- 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.

Das Sozialreferat führt hierzu Folgendes aus:

2.2 Ergebnisse der Erhebung des Ist-Standes und weiteres Vorgehen

Für alle zwölf SBH wurde von einer Facharchitektin eine detaillierte Erhebung des Ist-Standes durchgeführt. Als Maßstab für die Einschätzung wurde die DIN 18040-1 herangezogen. Dabei hat sich gezeigt, dass die Anforderungen der DIN 18040-1 in allen SBH weitgehend erfüllt sind.

Insbesondere in den Bereichen der Auffindbarkeit des Gebäudes im öffentlichen Raum, der Erschließung, der Sanitärräume, des Leitsystems zur Orientierung und der Alarmierung und Evakuierung sind die Erfordernisse der Barrierefreiheit in den SBH umfassend eingerichtet worden.

Die SBH als Einrichtungen mit einer hohen Besucher*innenfrequenz stehen in Hinblick auf die Barrierefreiheit in besonderem Maße im Blickfeld der Öffentlichkeit. Die noch erforderlichen Verbesserungen verwirklichen den Anspruch der Landeshauptstadt München (LHM), den bestmöglichen Umsetzungsstand beim Thema Barrierefreiheit in den SBH zu erreichen.

Mit den Ergebnissen der Ist-Erhebung fanden unter Federführung des Sozialreferats im Frühjahr/Sommer 2024 Besprechungstermine mit dem Kommunalreferat, dem Baureferat, der Facharchitektin und dem Beraterkreis für barrierefreies Planen und Bauen statt. Aufgrund der vorliegenden Daten wurde die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen in einem dreistufigen Verfahren geplant. Alle von der Architektin benannten Punkte wurden abgestimmt, deren Umsetzung besprochen und sogenannte Quick-Win-Listen für die Jahre 2024 und 2025 erstellt (siehe Anlagen 1 und 2).

In den Quick-Win-Listen sind Maßnahmen aufgelistet, die voraussichtlich schnell und ohne großen Kostenaufwand umgesetzt werden können. Darunter fallen z. B. das Tiefersetzen eines Briefkasteneinwurfs, die Verlängerung eines Spiegels in einer Aufzugskabine, kontrastreiche Stufenmarkierungen oder die Anschaffung/Aufstellung unterfahrbarer Tische im Infotheken-/Wartebereich. Mit der Umsetzung dieser Maßnahmen wurde durch das Kommunalreferat sowie die SBH bereits begonnen. Die in Anlage 3 aufgelisteten Maßnahmen wurden bereits umgesetzt (Stand 11/2024).

Zur Umsetzung der größeren Maßnahmen wurde für die drei stadteigenen SBH ein standortbezogenes Vorgehen entwickelt. Zu den größeren Maßnahmen gehören z. B. der Austausch eines Pflasterbelages im Außenbereich, die Automatisierung von Flurtüren, bauliche Veränderungen in einem Kassenraum oder der Neubau eines barrierefreien WC. Demnach wurde eine Priorisierung mit folgender Reihenfolge vorgesehen:

1. Sozialbürgerhaus Sendling/Sendling-Westpark
2. Sozialbürgerhaus Mitte
3. Sozialbürgerhaus Nord

Für die SBH-Standorte in angemieteten Gebäuden wurde keine Reihenfolge festgelegt. Diese werden durch das Kommunalreferat aus organisatorischen Gründen gleichzeitig bearbeitet. Dem Kommunalreferat steht in seiner Rolle als stadtinternes Vermieterreferat gegenüber dem Sozialreferat für jedes SBH eine eigene objektverantwortliche Person für die operative Abwicklung der Maßnahmen zur Verfügung.

2.3 Darstellung der Finanzierung

Der Stadtrat hat dem Sozialreferat für die Verbesserung der Zugänglichkeit der Leistungen der SBH, wozu auch die Maßnahmen zur Steigerung der Barrierefreiheit gehören, dauerhaft 250.000 Euro pro Jahr zur Verfügung gestellt (Beschluss der Vollversammlung des Stadtrats vom 21.12.2022, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830). Des Weiteren hat der Stadtrat in dieser Beschlussfassung festgelegt, dass die Einzelheiten dem Stadtrat per Beschluss vorzulegen sind.

Mit der unter 2.1 – Ausgangslage – benannten Sitzungsvorlage hat das Sozialreferat angekündigt, dass die benötigten Mittel zur Umsetzung der Barrierefreiheit in den SBH aus diesen 250.000 Euro erfolgen sollen. Die konkrete Finanzierung würde dem Stadtrat in einer Folgebeschlussvorlage zur Entscheidung vorgelegt werden.

Nachdem der Stadtrat ebenfalls im Rahmen der Behandlung der unter 2.1 – Ausgangslage – benannten Sitzungsvorlage bereits beschlossen hat, dass jährlich 45.000 Euro aus diesen 250.000 Euro für die weitergehende Öffentlichkeitsarbeit der SBH, insbesondere für den Tag der Offenen Tür in den SBH und der Teilnahme der SBH an Veranstaltungen

im Viertel, (Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 28.02.2024 „In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern) eingesetzt werden, darf das Sozialreferat für die weiteren Planungen der Verbesserung der Zugänglichkeit der SBH, worunter auch die Barrierefreiheit gehört, bis zu 205.000 Euro jährlich verausgaben.

Die unter dem Entscheidungsvorschlag dargestellten Maßnahmen haben folgende finanzielle Auswirkungen:

Die Finanzierung der Maßnahmen, die in der Quick-Win-Liste 2024 (Anlage 1) dargestellt sind, erfolgte in 2024 bisher vollständig durch das Kommunalreferat im Rahmen des Bauunterhaltes.

Darüber hinaus wird die weitere Finanzierung der Maßnahmen, die in den Quick-Win-Listen 2024 und 2025 (Anlage 2) aufgelistet sind, aus dem Budget des Sozialreferats/Sozialbürgerhäuser bzw. durch die Vermieter*innen im Wege der Mietvertragsverhandlungen oder ebenfalls durch das Kommunalreferat im Rahmen des Bauunterhaltes erfolgen.

Für die größeren Maßnahmen, aufgelistet in Anlage 4, sind Mittel, soweit sie nicht ebenfalls durch das Kommunalreferat im Rahmen des Bauunterhaltes finanziert werden, aus den noch verbliebenen 205.000 Euro erforderlich.

Das Sozialreferat hat das Kommunalreferat in seiner Rolle als innerstädtischer Vermieter (für Mietobjekte) und Gebäudeeigentümer (für stadteigene Objekte) um Kostenermittlung für die oben beschriebenen Maßnahmen zur Steigerung der Barrierefreiheit der SBH gebeten. Die Kostenermittlung für größere bauliche Maßnahmen erfolgt durch das Baureferat. Dieses wurde bereits mit der Kostenermittlung beauftragt. Bis zum Zeitpunkt der Erstellung der Sitzungsvorlage (Stand 11/2024) lagen dem Kommunalreferat noch keine Kostenschätzungen des Baureferates vor.

Da Einzelheiten dem Stadtrat per Beschluss vorzulegen sind, muss dem Grunde nach jede Finanzierung einer größeren Maßnahme zur Steigerung der Barrierefreiheit gesondert dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt werden. Aufgrund der städtischen Vorlaufzeiten von ca. sechs Monaten (u. a. vorgegebene Fristen nach der AGAM, vorgeschriebene Beteiligungen nach Satzungen und vorgeschriebenen Abstimmungen mit Fachstellen) für die Erstellung einer Sitzungsvorlage, ist es für die praktische Umsetzung und im Sinne eines schnellen Fortschritts in der Zielerreichung, der Verbesserung der Barrierefreiheit der SBH, allerdings nicht praktikabel, zu jeder Maßnahme der Anlage 4 eine Stadtratsentscheidung herbeizuführen.

Das Sozialreferat bittet demzufolge den Stadtrat, der Umsetzung der in Anlage 4 aufgeführten Maßnahmen zuzustimmen und die Verwendung der bereits genehmigten Mittel in Höhe von bis zu 205.000 Euro jährlich (Innenauftrag 600900025) für die Umsetzung der in Anlage 4 aufgeführten Maßnahmen der Verwaltung des Sozialreferats als laufendes Geschäft der Verwaltung zu übertragen.

2.4 Entscheidungsvorschlag

Der Stadtrat nimmt das dargestellte weitere Vorgehen zur Umsetzung der Maßnahmen (Anlagen 1 +2) zur Barrierefreiheit in den SBH zur Kenntnis.

Der Stadtrat stimmt der Umsetzung der größeren Maßnahmen (Anlage 4) zu und übergibt dafür den Mittelabruf im Rahmen der bereits genehmigten Mittel in Höhe von bis zu 205.000 Euro jährlich bis zur vollständigen Umsetzung aller Maßnahmen der Verwaltung des Sozialreferats (Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 21.12.2022, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07830).

3. Menschen erreichen, die bisher nicht allein den Weg ins SBH finden

3.1 Ausgangslage

Mit Beschluss der Vollversammlung vom 20.12.2023 im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11261 „Haushalt 2024 des Sozialreferats“ wurde das Sozialreferat beauftragt, dem Stadtrat „einen Vorschlag vorzulegen, wie Menschen, die bisher nicht alleine den Weg ins Sozialbürgerhaus finden, besser erreicht werden können. Dafür erhält das Sozialreferat dauerhaft 200.000 Euro, die im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2024 anzumelden sind.“

Mit Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957 „In der Krise für München da: Zugänge und Eingangsbereiche der Sozialbürgerhäuser weiter verbessern“ wurde der Stadtrat sodann im Februar 2024 darüber informiert, dass das Sozialreferat in Bearbeitung dieses Auftrags prüfen wird, inwiefern Behördenhelfer-Projekte der freien Wohlfahrt ausgeweitet werden könnten bzw. sollten.

Gemäß Beschluss der Vollversammlung vom 28.02.2024, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11957, wurde das Sozialreferat dazu wie folgt beauftragt:

- 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.

Das Sozialreferat führt hierzu Folgendes aus:

3.2 Behördenhelferprojekte

Unter dem Begriff der Behördenhilfe werden Unterstützungsangebote zusammengefasst, die das Ziel verfolgen, Bürger*innen bei der Bewältigung bürokratischer Herausforderungen und dem Zugang zu sozialen Leistungen und Angeboten zu unterstützen. Die Angebote der Behördenhilfe umfassen sowohl Beratung und Information, Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen, Begleitung zu Terminen oder auch sprachliche Unterstützung. Die Behördenhilfe richtet sich oft an spezielle Zielgruppen, besonders an Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf.

Die folgenden Ausführungen betreffen die Behördenhilfe, die das Sozialreferat fördert oder die es selbst anbietet.

3.2.1 Bestandsaufnahme und Prüfung einer Ausweitung

In Bearbeitung des Stadtratsauftrags hat das Sozialreferat im Frühjahr/Sommer 2024 eine Bestandsaufnahme der bestehenden Behördenhelferprojekte durchgeführt und auf eine mögliche Ausweitung im Sinne des Stadtratsauftrags überprüft. Dabei wurden sowohl Behördenhelferprojekte, die das Sozialreferat fördert, in den Blick genommen als auch sozialreferatseigene Projekte, um die gesamte Palette der bereits bestehenden Behördenhelferprojekte zu beleuchten.

In München gibt es vielfältige Angebote der Behördenhilfe, die Bürger*innen beim Zugang zu sozialen Leistungen unterstützen. Soziale Einrichtungen wie beispielsweise Familienberatungsstellen oder die Alten- und Service-Zentren bieten in ihrem Portfolio grundsätzlich Aspekte der Behördenhilfe an, in dem sie etwa zu sozialen Leistungen und Angeboten beraten und unterstützen. Daneben gibt es auf die Behördenhilfe spezialisierte Projekte.

Dieses vielfältige Angebot der Behördenhilfe in München spiegelt das hohe Engagement der Landeshauptstadt München wider, ihre Bürger*innen beim Zugang zu sozialen Leistungen und Angeboten zu unterstützen und damit gesellschaftliche Teilnahme und Chancengleichheit zu fördern. Es besteht ein breites Netz an bedarfs- und auch zielgruppenspezifischen Angeboten, welches von den Bürger*innen gern und gut angefragt wird.

Das Sozialreferat bietet zukünftig den Mitarbeiter*innen der freien Träger zur Umsetzung der Behördenhilfe auch besondere Informations- und Schulungsangebote zu den Leistungen der SBH an, damit diese als „Brückenbauer“ in die SBH fungieren können, das heißt gut über die Modalitäten der Inanspruchnahme der Leistungen und Angebote der SBH beraten können. Dies wurde im Spitzengespräch des Sozialreferats mit der ARGE Freie am 09.10.2024 bereits vereinbart.

In seiner Prüfung im Sinne des Stadtratsauftrags hat sich das Sozialreferat auf drei stadtweit tätige Projekte fokussiert. Diese werden folgend dargestellt und bewertet:

Ehrenamtliche Behördenhilfe

Die ehrenamtliche Behördenhilfe ist ein zentrales Element des Fachbereichs Bürgerschaftliches Engagement im Sozialreferat. Hierbei unterstützen Ehrenamtliche die Bürger*innen bei verschiedensten behördlichen Angelegenheiten. Dazu gehört beispielsweise, Formulare richtig auszufüllen oder Unterlagen zu sortieren. In der Behördenhilfe gibt es zum einen die Unterstützung in der Sprechstunde direkt im SBH und zum anderen die Unterstützung im Einzelfall über einen längeren Zeitraum bei behördlichen Angelegenheiten und Behördengängen. Grundsätzlich versteht sich das Projekt als Hilfe zur Selbsthilfe. Es wird versucht, jedes SBH mit einer ehrenamtlichen Behördenhilfe auszustatten.

Ehrenamtliche Engagements sind per Definition freiwillig. Ehrenamtliche können jederzeit entscheiden, ihre Tätigkeit zu beenden oder zu pausieren, was dazu führt, dass es schwierig ist, stabile und kontinuierliche Strukturen aufzubauen. Veränderungen im persönlichen Lebensumfeld der Ehrenamtlichen können ebenfalls dazu führen, dass die Unterstützung unregelmäßig oder zeitweise nicht verfügbar ist. Um den Stadtratsauftrag mit einem Behördenhelferprojekt umzusetzen, empfiehlt das Sozialreferat aber zusätzlich feste und verlässliche Strukturen.

Die ehrenamtliche Behördenhilfe soll zudem in der Antragsberatung im Rahmen der erweiterten Infothek – die Erarbeitung eines entsprechenden Konzeptes hat der Stadtrat bereits in der unter 1 benannten Sitzungsvorlage beschlossen – unterstützen. Die Erarbeitung des Konzeptes dauert noch an. Der Stadtrat wird hierüber zu gegebener Zeit informiert.

PONTIS

Das Amt für Wohnen und Migration im Sozialreferat fördert vier der sogenannten PONTIS Projekte (PONTIS Hasenberg, PONTIS Pasing, PONTIS Schwabing-Freimann, PONTIS Ukraine). Hierbei werden Migrant*innen von Lots*innen mit Migrationsgeschichte unter Berücksichtigung des kultursensiblen Ansatzes unterstützt bei der Antragstellung und Erklärung von Amtsbriefen und deren benötigten Unterlagen. Ein weiterer essenzieller Baustein der PONTIS-Projekte ist die AGH-Förderung (Arbeitsgelegenheiten nach § 16 d SGB II) des Jobcenters für langzeitarbeitslose Menschen mit Migrationshintergrund.

PONTIS-Projekte sind für die besonderen Bedarfe von Migrant*innen konzipiert. Sie sind auf Sprachbarrieren ausgelegt und bedienen mehr als 60 Nationalitäten in 18 Sprachen. Jährlich werden von allen vier PONTIS-Projekten knapp 7.000 Personen erreicht mit über 19.000 Anliegen. Dadurch wird Partizipation am öffentlichen Leben ermöglicht und gefördert.

Besonders Behördenhelferprojekte für spezielle Zielgruppen spielen eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung von Menschen in herausfordernden Lebenslagen. Sie bieten nicht nur Begleitung und Unterstützung, sondern auch einen Raum für Austausch und Verständnis. Durch ihre spezifische Ausrichtung können sie gezielt auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe eingehen und somit einen wertvollen Beitrag zur sozialen

Integration leisten. Dies kommt insbesondere bei PONTIS zum Tragen. Dieses Projekt ist speziell darauf ausgerichtet, Migrant*innen bei der Bewältigung behördlicher Angelegenheiten zu unterstützen. Die PONTIS-Lots*innen, die selbst einen Migrationshintergrund haben, spielen eine entscheidende Rolle in diesem Prozess. Sie fungieren nicht nur als Integrationshelfer*innen und Multiplikator*innen, sondern auch als Vertrauenspersonen, die den Kontakt zu verschiedenen Communities herstellen und den Migrant*innen helfen, sich in ihrem neuen Umfeld zurechtzufinden. Die PONTIS-Projekte erreichen also nicht die gesamte Zielgruppe der SBH. Das Sozialreferat sieht aber die bisherige Zielgruppenspezifizierung für notwendig an, um dringend benötigte, passgenaue und bedarfsorientierte Unterstützung für Migrant*innen anbieten zu können.

Des Weiteren sind die PONTIS-Projekte auf Grund ihrer mehrfachen Zielsetzung begründet kostenintensiv. Die AGH-Förderung von langzeitarbeitslosen Menschen benötigt sozialpädagogische Fachkräfte pro Standort; das Aus- und Fortbildungsprogramm für die Lots*innen ist aufwendig und muss regelmäßig durchgeführt werden, da die Lots*innen aus der AGH-Förderung beispielsweise in den ersten Arbeitsmarkt wechseln. PONTIS erreicht die Migrant*innen, die Unterstützung benötigen, über Anlaufstellen außerhalb von Behörden in der jeweiligen Region, wie z. B. ein angemietetes Ladenlokal oder auch die Mitnutzung von Einrichtungen gegen Entgelt.

So werden die bestehenden vier Standorte vom Sozialreferat 2024 mit der vorhandenen Zielgruppenspezifizierung mit einem produktorientierten Ansatz von rund 675.000 Euro gefördert. Der Stadtrat hat mit Beschluss der Vollversammlung vom 20.12.2023 im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11261 „Haushalt 2024 des Sozialreferats“ dem Sozialreferat jährlich 200.000 Euro zur Verfügung gestellt, um Menschen, die bisher nicht den Weg allein ins SBH finden, besser zu erreichen. Insofern ist finanziell eine Ausweitung auf alle Bürger*innen, die Leistungen im SBH erhalten, mit den vorhandenen Mitteln aus Sicht des Sozialreferats nicht realistisch umsetzbar.

Aus diesen Gründen sieht das Sozialreferat keine finanzielle und organisatorisch darstellbare Möglichkeit einer Ausweitung von PONTIS auf weitere Zielgruppen.

UnS – Unterstützung im Sozialraum

Ein weiteres Projekt im Rahmen der Behördenhilfe ist die Unterstützung im Sozialraum (UnS). UnS unterstützt und berät Bürger*innen im jeweiligen Sozialraum in angemieteten Räumlichkeiten, teilweise im Rahmen einer offenen Sprechstunde und teilweise mit Terminvereinbarung. Dabei stehen niederschwellige Angebote wie das Sichten und Sortieren von Unterlagen sowie das Ausfüllen von Anträgen und damit verbundene offene Fragen im Vordergrund. Die Mitarbeiter*innen von UnS sind städtische Beschäftigte.

Dabei hat sich die im Jahr 2022 entstandene Kooperation zwischen UnS und dem SBH Sendling/Sendling-Westpark (SBH SW) als besonders erfolgreich in Bezug auf die Zugänglichkeit zu den SBH erwiesen. Direkt im SBH SW beraten UnS-Mitarbeitende in Kooperation mit Mitarbeiter*innen der Infothek und der Bezirkssozialarbeit an einem Vormittag in der Woche zu Antragsfragen, Formularhilfe und Sortierungsthemen. Das Angebot wird gut angenommen, vor allem auch von Menschen, die andernfalls den Weg ins SBH nicht gefunden hätten bzw. diesen nicht gegangen wären.

Aus dieser erfolgreichen Kooperation heraus möchte das Sozialreferat dem Stadtrat vorschlagen, ein regelmäßiges SBH-internes Angebot der Behördenhilfe zu schaffen, welches die Bürger*innen dort niederschwellig unterstützt, wo sie die Unterstützung direkt benötigen: im SBH.

3.2.2 Vorschlag zur Weiterentwicklung

Auf Grundlage der positiven Rückmeldungen aus der Kooperation von UnS mit dem SBH SW beabsichtigt das Sozialreferat, ein neues, erweitertes Modell der Behördenhilfe direkt im SBH zu entwickeln. Dieser Vorschlag wird dem Stadtrat in dieser Beschlussvorlage als Grobkonzept präsentiert. Es zielt darauf ab, die bereits bestehende und erfolgreiche Unterstützung der Behördenhilfe der freien Träger und die des Sozialreferats zu ergänzen, mit dieser zu kooperieren und den Bürger*innen damit ein Angebot zu bieten, bei dem sie direkt im SBH eine niederschwellige Unterstützung erhalten, die ihnen den Weg zu den Leistungen und Angeboten der SBH erleichtert.

Im Herbst 2024 hat das Sozialreferat an diesem Grobkonzept gearbeitet. Aufgrund der städtischen Vorlaufzeiten für Sitzungsvorlagen konnte die Vorlage jedoch nicht mehr im Jahr 2024 im Stadtrat eingebracht werden. Das Sozialreferat bittet um Verständnis.

3.3 Grobkonzept Behörden-Café im SBH

Das Sozialreferat schlägt zur Zielerreichung des Stadtratsauftrags vor, ein Behörden-Café (Arbeitstitel) in den Eingangs- und Publikumsbereichen der SBH einzurichten. Diese Idee zielt darauf ab, einen einladenden Raum für niederschwellige Unterstützung in behördlichen Angelegenheiten zu schaffen, der allen Bürger*innen des Stadtteils offensteht – unabhängig davon, ob sie bereits Kund*innen der SBH sind oder ob sie das erste Mal Information und Unterstützung suchen. Der Vorschlag, ein solches Café zu etablieren, ist das Ergebnis einer gründlichen Analyse der bestehenden Behördenhelferprojekte und deren Erfahrungen sowie der Herausforderungen, mit denen viele Menschen konfrontiert sind, wenn sie mit bürokratischen Institutionen interagieren.

Damit Menschen, die bisher nicht allein den Weg ins SBH finden, besser erreicht werden können, muss zunächst denjenigen, die das SBH zwar aufsuchen, aber Überforderung spüren und niederschwellige Unterstützung zur Orientierung benötigen, der Zugang erleichtert werden. Das Sozialreferat geht davon aus, dass dies auch einen Multiplikator*inneneffekt haben wird. Bürger*innen, die sich auch niederschwellig gut beraten und unterstützt fühlen, berichten dies auch in ihrem Bekanntenkreis. Zusätzlich können auch die Einrichtungen der freien Träger an das Behörden-Café verweisen – damit wäre der erste, niederschwellige Schritt ins SBH auch für diejenigen getan, die eine formelle Antragstellung im SBH zu Beginn überfordert.

Zielsetzung und gesellschaftlicher Kontext

Das Hauptziel des Behörden-Cafés ist es, die Zugänglichkeit zu den sozialen Leistungen und Angeboten der SBH zu erhöhen und Barrieren abzubauen, die viele Menschen davon abhalten, Hilfe im SBH zu suchen. In vielen Fällen empfinden Bürger*innen den Besuch einer Behörde als einschüchternd oder belastend. Dies kann besonders für vulnerable Gruppen, wie Migrant*innen, Alleinerziehende, ältere Menschen oder Menschen mit niedrigem Einkommen, eine erhebliche Hürde darstellen. Das Behörden-Café soll diesen amtlichen Charakter aufbrechen und eine freundliche, informelle Umgebung schaffen, in der Hilfesuchende sich wohlfühlen, offen über ihre Anliegen sprechen können und niederschwellige Unterstützung erhalten.

Mitarbeiter*innen und Steuerung des Behörden-Cafés

Das Behörden-Café soll von städtischen Mitarbeiter*innen (kulturmittelnde Unterstützungskräfte in E5 in Anlehnung an die Mitarbeitenden der sozialräumlichen niederschweligen Beratung von UnS) betreut werden, damit das Angebot regelmäßig und eingebettet in eine feste Struktur zur Verfügung gestellt werden kann.

Die Mitarbeitenden des Behörden-Cafés werden aktiv auf die SBH-Besucher*innen zugehen und Unterstützung anbieten. Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre ohne Zeitdruck und führen niederschwellige Gespräche durch. Sie tragen dabei auch zu einer ersten Anliegenklärung bzw. -schärfung bei. Daneben sollen sie an die Infothek im SBH zur weiteren Bearbeitung vermitteln und mit dieser kooperieren sowie zu passenden Einrichtungen im Stadtteil verweisen.

Die Mitarbeiter*innen werden mehrsprachig sein. Diese Mehrsprachigkeit ist von entscheidender Bedeutung, um die Diversität des Stadtteils widerzuspiegeln und sicherzustellen, dass alle Bürger*innen, unabhängig von ihrer Herkunft, die Unterstützung im SBH erhalten, die sie benötigen.

Die Steuerung des Behörden-Cafés würde das Sozialreferat, zumindest zu Beginn, im Amt für Wohnen und Migration/Sachgebiet UnS ansiedeln, welches durch seine niederschwellige Beratung im Rahmen von UnS an verschiedenen Standorten seit 2019 vielfältige Erfahrungen und Kompetenzen in dem Bereich gesammelt hat.

Gestaltung und Atmosphäre des Behörden-Cafés

Idealerweise geht die Einrichtung des Behörden-Cafés Hand in Hand mit der Neugestaltung der Eingangs- und Publikumsbereiche der SBH hin zu einem offeneren, freundlicheren Setting mit Café-Möglichkeit, Wasserautomaten und Kinderspielecke. Dafür hat das Sozialreferat bereits Anforderungen formuliert, die sukzessive in den SBH – soweit baulich und organisatorisch möglich – umgesetzt werden. Der Stadtrat hat diese Anforderungen im Rahmen der unter 1 benannten Sitzungsvorlage bereits beschlossen. Sollte das Behörden-Café vor der Umsetzung der Anforderungen starten können oder ist eine umfassende Umsetzung der Anforderungen auf Grund baulicher oder organisatorischer Hemmnisse nicht möglich, ist geplant, den Eingangs-/Publikumsbereich temporär zu den Öffnungszeiten des Behörden-Cafés mit flexiblem, gemütlichem, buntem Sitzmobiliar auszustatten. Es soll dabei auch ein Angebot von Kaffee/Tee und Gespräch geben, auch ohne konkretes Anliegen.

Unterstützung bei Anträgen und Formularen

Ein Element des Behörden-Cafés wird auch die Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen sein. Viele Menschen, insbesondere die, die nicht mit dem deutschen Bürokratiesystem vertraut sind und sich auf Grund anderer persönlicher oder sozialer Herausforderungen mit Anträgen schwertun, stehen oft vor Herausforderungen, wenn es darum geht, Anträge korrekt auszufüllen. Im Café soll es daher spezielle Angebote geben, die sich auf die Hilfe bei Antragsverfahren konzentrieren. Dies könnte insbesondere bei Erstanliegen von großem Nutzen sein.

Hierbei kann auch die zuvor beschriebene ehrenamtliche Behördenhilfe im SBH eine partnerschaftliche Rolle spielen. Eine Kooperation zwischen dem Behörden-Café und dem Fachbereich Bürgerschaftliches Engagement würde z. B. dazu führen, dass beide Projekte voneinander lernen, Erfahrungen und Expertise austauschen und auch quantitativ besser aufgestellt sind, um möglichst viele Bürger*innen, die Bedarfe haben, zeitnah zu unterstützen. Dabei gilt es Doppelstrukturen zu vermeiden, in dem die Prozesse der Zusammenarbeit gut definiert und aufeinander abgestimmt werden sowie die Angebote beider Behördenhilfeprojekte zueinander passgenau zu halten.

Auch die Erarbeitung eines Konzeptes zur Pilotierung einer Antragsberatung an der erweiterten Infothek, welche der Stadtrat in der unter 1 benannten Sitzungsvorlage beschlossen hat, wird bei der Erarbeitung des Detailkonzeptes des Behörden-Cafés eng verknüpft werden, um Doppelstrukturen zu vermeiden.

Netzwerkbildung und Kooperation

Ein weiterer wichtiger Aspekt des Behörden-Cafés ist der Aufbau von Netzwerken und Kooperationen mit anderen sozialen Einrichtungen in der Region. Träger der Freien Wohlfahrtspflege wie beispielsweise PONTIS, die Alten- und Service-Zentren oder Familienzentren sollen aktiv in das Angebot eingebunden werden. Diese Zusammenarbeit erhöht die verfügbaren Ressourcen und stärkt die partnerschaftliche Zusammenarbeit, was letztendlich den Bürger*innen zugutekommt. Durch den Austausch mit diesen Organisationen können Synergien geschaffen werden, die die Qualität und Reichweite aller angebotenen Dienstleistungen verbessert.

Pilotierung und Evaluation des Angebots

Um den Erfolg des Behörden-Cafés sicherzustellen, plant das Sozialreferat, das Projekt zunächst als Pilot zu starten. Dabei wird eine Evaluation durchgeführt, um die Wirksamkeit des Angebots, auch im Hinblick auf die Gesamtkonzeption im Zusammenspiel mit der „Erweiterten Infothek“, zu überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.

Aktuelle Herausforderungen

Besonders in krisenhaften Zeiten, wie auch München sie aktuell erlebt, in denen viele Menschen und auch die Stadtverwaltung mit erheblichen Herausforderungen konfrontiert sind, ist die Schaffung eines niederschweligen Zugangs zu Sozialleistungen von entscheidender Bedeutung. Angesichts der aktuellen Problemlagen, wie wirtschaftlichen Unsicherheiten und sozialen Spannungen, benötigen Bürger*innen dringend einfache und unbürokratische Möglichkeiten, um Unterstützung zu erhalten. Ein solcher Zugang ermöglicht es ihnen, schnell und unkompliziert Hilfe in Anspruch zu nehmen, ohne zusätzliche Barrieren überwinden zu müssen. Dies fördert nicht nur die soziale Teilhabe, sondern stärkt auch das Vertrauen in die sozialen Systeme und trägt zur Stabilität der Gemeinschaft bei. Es ist daher aus Sicht des Sozialreferats unerlässlich, gerade in diesen herausfordernden Zeiten weitere Maßnahmen zu ergreifen, die die Zugänglichkeit zu sozialen Dienstleistungen vereinfachen. Das Behörden-Café kann eine dieser Maßnahmen sein, die das Sozialreferat als wertvolle Unterstützung, insbesondere in diesen Zeiten, ansieht.

Finanzierung

Der Stadtrat hat mit Beschluss der Vollversammlung vom 20.12.2023 im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11261 „Haushalt 2024 des Sozialreferats“ dem Sozialreferat jährlich 200.000 Euro zur Verfügung gestellt, um Menschen, die bisher nicht den Weg allein ins SBH finden, besser zu erreichen.

Das Sozialreferat beabsichtigt für die Pilotierung des Behörden-Cafés diese 200.000 Euro einzusetzen. Diese ursprünglich für die Finanzierung von Sachkosten vorgesehenen Mittel sollen größtenteils in den Personalhaushalt umgeschichtet werden.

Die konkrete Finanzierung wird dem Stadtrat im Rahmen der Erläuterung des detaillierten Konzeptes in einer Folgebeschlussvorlage in 2025 zur Entscheidung vorgelegt.

3.4 Entscheidungsvorschlag

Der Stadtrat beauftragt das Sozialreferat mit der Ausgestaltung eines detaillierten Konzeptes eines Behörden-Cafés und zur Vorlage dieses Konzeptes mit Finanzierung im Rahmen einer Folgebeschlussvorlage im Jahr 2025. Dabei bildet die Grundlage der Finanzierung die Ziffer 9 des Beschlusses der Vollversammlung vom 20.12.2023 im Rahmen der Behandlung der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11261 „Haushalt 2024 des Sozialreferats“.

4. Klimaprüfung

Eine Klimaschutzrelevanz ist nicht gegeben.

Die Themen unter Nr. 2 und Nr. 3 sind laut dem Leitfaden zur Klimaschutzprüfung nicht klimarelevant. Eine Einbindung des Referates für Klima- und Umweltschutz ist nicht erforderlich.

5. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten

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

Die Stellungnahme der Stadtkämmerei ist als Anlage 5 beigefügt.

Ferner wurde die Beschlussvorlage dem Behindertenbeirat zugeleitet.

Zur Stellungnahme des Behindertenbeirats (Anlage 6) nimmt das Sozialreferat wie folgt Stellung:

Das Sozialreferat bedankt sich ausdrücklich für die Fragen und Hinweise des Behindertenbeirates.

Mit dieser Beschlussvorlage erfüllt das Sozialreferat unter anderem den Auftrag des Stadtrats, ihn über die Ergebnisse der Erhebung des Ist-Standes sowie über die daraus resultierenden Maßnahmen zur Umsetzung der Barrierefreiheit in den SBH zu informieren. Dabei liegt der Fokus ausschließlich auf den baulichen Aspekten der Barrierefreiheit. Das Sozialreferat bittet darum, dies nicht als Vernachlässigung gegenüber dem Thema Barrierefreiheit im Allgemeinen zu verstehen, sondern als eine konsequente Antwort auf den Auftrag des Stadtrats. Daher werden andere relevante Aspekte der Barrierefreiheit, wie beispielsweise der generelle Umgang mit Menschen mit Behinderung und deren Bedarfe, in dieser Beschlussvorlage nicht behandelt. Das Sozialreferat wird darüber hinaus die spezifischen Fragen des Behindertenbeirats gesondert beantworten.

Das Pilot-Projekt Behörden-Café wird dem Stadtrat mit dieser Beschlussvorlage im ersten Schritt als Grobkonzept vorgestellt. Daher sind noch keine Details, insbesondere auch über detaillierte Angebote des Behörden-Cafés in der Beschlussvorlage enthalten. Soweit der Stadtrat das Sozialreferat mit der Erarbeitung eines detaillierten Konzeptes für ein Pilot-Projekt Behörden-Café beauftragen wird, wird das Sozialreferat die Hinweise des Behindertenbeirates gern und dankend berücksichtigen. Daneben wird das Sozialreferat die aufgeworfenen weiteren Fragen ebenfalls gesondert beantworten.

Die Gleichstellungsstelle für Frauen und der Migrationsbeirat wurden ebenfalls um Stellungnahme/Zustimmung gebeten. Bis zur Drucklegung sind noch keine Rückmeldungen eingegangen. Sollten diese im Nachgang noch eingehen, werden sie als Ergänzung zur Beschlussvorlage nachgereicht.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

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 Personal- und Organisationsreferat ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag der Referentin

1. Der Stadtrat stimmt der dargestellten Vorgehensweise zur Steigerung der Barrierefreiheit der Sozialbürgerhäuser (Quick-Win-Listen für die Jahre 2024 und 2025, standortbezogenes Vorgehen bei stadteigenen Objekten, keine Priorisierungen für angemietete Objekte) zu.
2. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung der Maßnahmen in der Anlage 4 zu und billigt dafür den Mittelabruf im Rahmen der bereits genehmigten Mittel bis zu einer Höhe von 205.000 Euro pro Jahr (Innenauftrag 600900025) als laufendes Geschäft der Verwaltung. Ziffer 6 Satz 3 des Beschlusses der Vollversammlung des Stadtrates vom 21.12.2022, Sitzungsvorlage 20-26 / V 07830 wird insofern modifiziert.
3. Das Sozialreferat wird beauftragt, dem Stadtrat in einer gesonderten Beschlussvorlage in 2025 ein detailliertes Konzept für ein Pilot-Projekt Behörden-Café zur Entscheidung vorzulegen. Das Pilot-Projekt Behörden-Café soll zunächst erprobt und ausgewertet werden.

Im vorzulegenden Konzept soll neben der inhaltlich-fachlichen Ausgestaltung des Angebots auch ein Personalkonzept vorgelegt werden. Die Finanzierung für das Pilotprojekt im Rahmen der bereits dauerhaft im Sachhaushalt zur Verfügung stehenden Mittel i. H. v. 200.000 Euro (Sitzungsvorlage 20-26 / V11261 „Haushalt 2024 des Sozialreferats“, VV 20.12.2023, Ziffer 9) soll größtenteils eine Umschichtung von Mitteln für Sachkosten in den Personalhaushalt zur Finanzierung der erforderlichen Stellen beinhalten und dem Stadtrat ebenfalls zur Entscheidung vorgelegt werden.

4. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss
nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung über den Beratungsgegenstand obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München
Kinder- und Jugendhilfeausschuss
Sozialausschuss

Die Vorsitzende

Die Referentin

Verena Dietl
3. Bürgermeisterin

Dorothee Schiwy
Berufs. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.
über Stadtratsprotokolle (D-II/V-SP)

an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
z. K.

V. Wv. Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung des vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An die Gleichstellungsstelle für Frauen
An das Sozialreferat, Fachstelle für migrationsgesellschaftliche Diversität
An den Behindertenbeirat
An das Baureferat
An das Kommunalreferat
An das Personal- und Organisationsreferat
An das Sozialreferat, Personalrat Sozialbereich
An das Sozialreferat, Schwerbehindertenvertretung
An den Städtischen Beraterkreis für Barrierefreies Planen und Bauen
z. K.

Am