

## Lotsinnen und Lotsen in den Häusern der Sozialen Leistungen – eine soziale Innovation und ihre Bedeutung für die interkulturelle Öffnung der Verwaltung

Sabine Fischer & Hans Uske

Der Kreis Recklinghausen und seine zehn Städte haben in den letzten Jahren eine Neuorganisation ihrer sozialen Leistungen vorgenommen. Der Kreis ist „Optionskommune“ geworden, übernimmt also jetzt den SGB II – Bereich in Eigenregie. In den Städten des Kreises wurden „Häuser der Sozialen Leistungen“ eingerichtet, um kundengerechter und effektiver auf soziale Notlagen der Bürgerinnen und Bürger reagieren zu können. Und es wurden „Lotsinnen und Lotsen“ eingestellt, die in solchen Notlagen kompetent Wege durch die komplexe Leistungs- und Beratungslandschaft aufzeigen können. Einen Vorteil davon sollen auch und insbesondere Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund haben. Das XENOS-Projekt „Option – Kultur“ des Kreises Recklinghausen heißt deshalb in der Langfassung „Der Kreis Recklinghausen wird Optionskommune und will sich interkulturell öffnen“. Die Lotsinnen und Lotsen in den Häusern der Sozialen Leistungen sind dabei eine besonders interessante Zielgruppe.

### Die Vorgeschichte: Der Kreis Recklinghausen wird Optionskommune

Das Bundesverfassungsgericht hat mit Urteil vom 20.12.2007 entschieden, dass die seit dem 01.01.2005 im Aufgabenbereich der Grundsicherung für Arbeitsuchende eingerichtete Funktionsform der ARGEN (Zusammenarbeit von Agentur für Arbeit und der Kommune im SGB II) nicht mit dem Grundgesetz vereinbar ist. Mit der daraufhin im Juli 2010 von Bundestag und Bundesrat verabschiedeten Organisationsreform der Grundsicherung für Arbeitsuchende war für bundesweit 41 Kreise und kreisfreie Städte die

Chance gegeben, in Ergänzung zu den bisherigen 69 bestehenden Optionskommunen die Wahrnehmung der Aufgaben nach dem SGB II alleinverantwortlich zu übernehmen.



Abb. 1: Lotsinnen und Lotsen im Kreis Recklinghausen

Am 22.12.2010 hat der Kreis Recklinghausen, die durch den Gesetzgeber eingeräumte Chance genutzt und einen entsprechenden Antrag bei der obersten Landesbehörde gestellt, um ab dem 01.01.2012 alleinverantwortlicher Träger für den SGB II-Aufgabenbereich zu werden. Dem Kreis ist es seinerzeit gelungen, mit seinem Optionsantrag die in der Kommunalträger Eignungsfeststellungsverordnung enthaltenen Kriterien zu erfüllen und zu überzeugen, dass er geeignet ist, Optionskommune zu werden. Der Kreis hat mit seinem Konzept, das eine ausführliche Darstellung des arbeitsmarktpolitischen Engagements, der organisatorischen Leistungsfähigkeit, der kommunalen Eingliederungsleistungen, der überregionalen Arbeitsvermittlung und ein transparentes Kontrollsystem beschreibt, den dritten von insgesamt acht zu vergebenden Plätzen in Nordrhein-Westfalen erreicht. Das zeigt deutlich, dass das Konzept des Kreises überzeugt hat.

Die Entscheidung des Kreises Recklinghausen, ab 2012 Optionskommune zu werden, war eng verknüpft mit der Idee, die kommunalen Leistungen insgesamt zu reorganisieren. In allen zehn Kommunen des Kreises sollte es ein „Haus der Sozialen Leistungen“ geben, in dem soziale Leistungen gebündelt und auf kurzen Wegen erreichbar sein sollten. Zentrale Figur sollte ein Lotse bzw. eine Lotsin sein, der/die dafür Sorge trägt, dass die Kundinnen und Kunden z.B. bei multiplen Problemlagen möglichst ohne Reibungsverluste die richtigen Ansprechpartner finden. Der Anspruch dieses Modells war und ist, die Arbeitsverwaltung im SGB II effektiver, effizienter und bürgerfreundlicher zu machen.

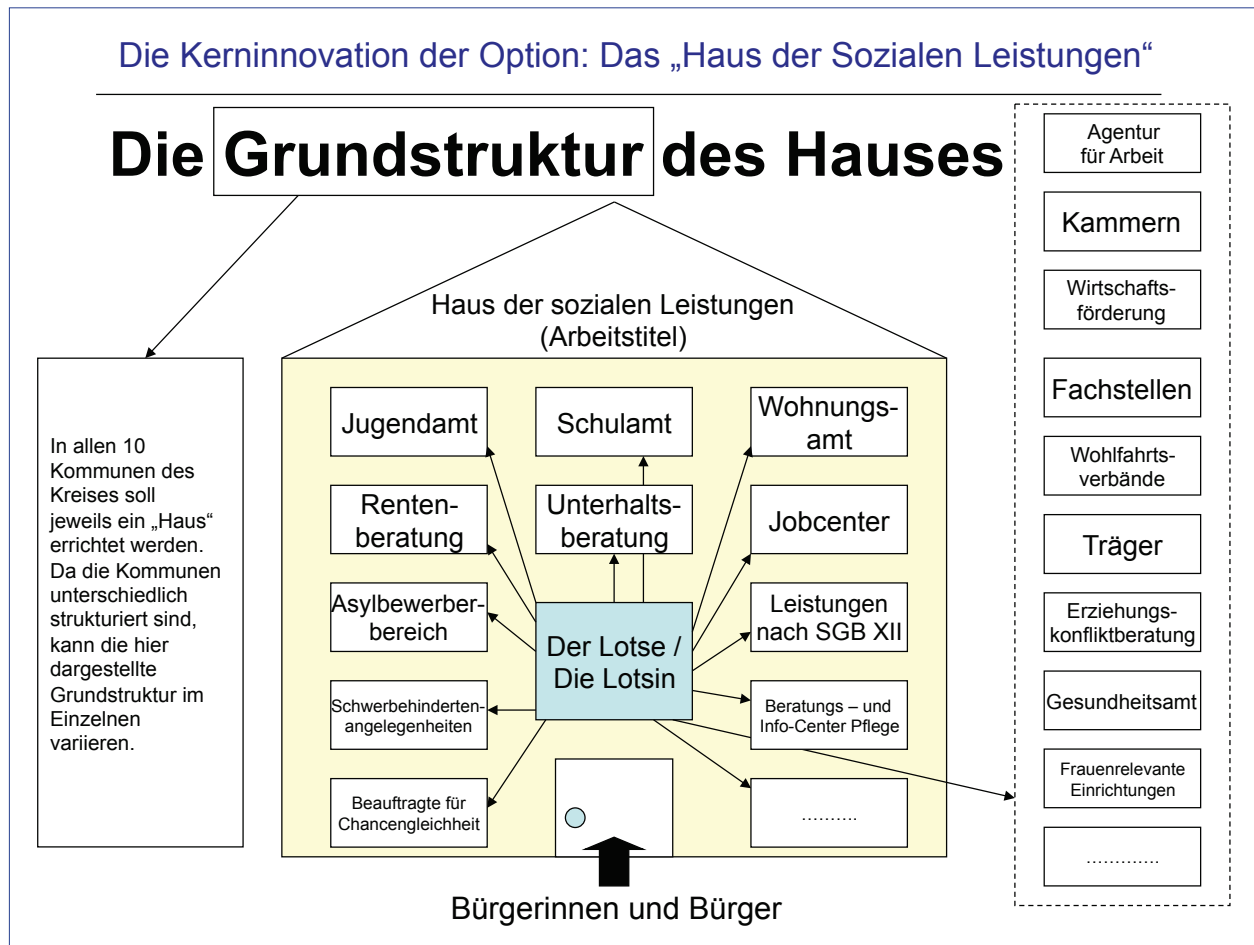
Mit dem Übergang zur Optionskommune war einer der größten Umorganisationsprozesse des Kreises verbunden. Die Beschäftigten des Kreises haben sich durch die Option von 1.300 auf rund 2.000 erhöht und der Kreishaushalt verdoppelte sich. Alle Aufgaben, die vorher von der Agentur für Arbeit übernommen wurden, wie z.B. Beschaffung, Forderungseinzug, Kassenwesen, Hard- und Software u.v.m. mussten ab dem 01.01.2012 durch die Kommune allein sichergestellt werden. Dieser Umstellungsprozess war Grundlage für das seinerzeit beantragte XENOS – Projekt „Option – Kultur“. Im Rahmen der Neuorganisation zur Optionskommune wurde über „Option – Kultur“ die Chance ergriffen, in Kreis- und zehn Stadtverwaltungen von Beginn an die Beratungskompetenz der Beschäftigten kundengerecht für Einheimische und Zugewanderte, Männer und Frauen, Alte und Junge, sowie für Menschen mit Beeinträchtigungen anzubieten. Im Vordergrund standen die Lotsinnen und Lotsen im Haus der Sozialen Leistungen und der gesamte SGB-II Bereich.

## Das Konzept: Lotsinnen und Lotsen im Haus der Sozialen Leistungen

Das Konzept für die geplante Reorganisation der sozialen Leistungen im Kreis Recklinghausen wurde im damaligen Optionsantrag mit dem Titel „Auf dem Weg zu einer effektiveren Arbeitsmarktpolitik im Kreis Recklinghausen“ entwickelt. Dort wurde das „Haus der Sozialen Leistungen“ als „Kerninnovation“ der Umstellung beschrieben. In dem Antrag wurde folgende Vision vorgestellt:

*„Die verschiedenen sozialen Leistungen werden unter einem Dach zusammengefasst und wohnortnah für die Bürgerinnen und Bürger erbracht. Sozialpädagogische Fachkräfte, Verwaltungskräfte, Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler, der medizinische Dienst und psychologische und andere Fachdienste arbeiten hier eng zusammen. Der Leistungskatalog im SGB II-Bereich wird um die wirtschaftlichen und sozialpädagogischen Hilfen im Wege einer optimierten Hilfe erweitert und somit verbessert. Bürgerinnen und Bürger werden in einem ersten Gespräch beraten, welche Hilfen sie erwarten können und was von ihnen für die jeweilige Leistungsgewährung zu tun ist. Den Bürgerinnen und Bürgern wird so ein niederschwelliger Zugang zu Informationen, Beratung und wirtschaftlicher Grundsicherung geboten. Werden mehrere Hilfen benötigt, werden sich die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Team absprechen und die sozialen Dienste und Leistungen aufeinander abstimmen.“*

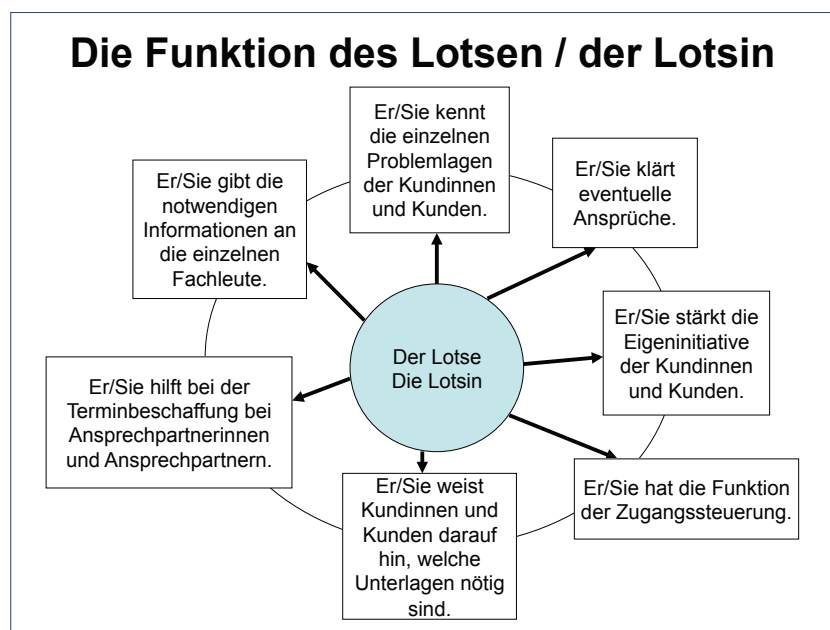
Die Grundstruktur des Hauses wurde in dem Antrag wie folgt visualisiert:



Weiter hieß es in dem Antrag:

„Zentrale Funktion des „Hauses der Sozialen Leistungen“ ist der „Lotse“ bzw. die „Lotsin“. Er oder sie ist künftig der/die erste Ansprechpartner(in) für die Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger. Der Lotse/die Lotsin kennt die einzelnen Problemlagen der Hilfesuchenden, klärt eventuelle Ansprüche, weist den Kunden/die Kundin darauf hin, welche Unterlagen nötig sind, hilft bei der Terminbeschaffung bei den richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern und gibt zeitnah die notwendigen Informationen an die einzelnen Fachleute innerhalb des „Hauses der Sozialen Leistungen“.“

Auch diese Funktion wurde damals visualisiert:



Der Lotse/die Lotsin ist erste Anlaufstelle für Einwohnerinnen und Einwohner, die nicht sofort wissen, welchen Anspruch sie haben oder wo sie einen entsprechenden Antrag stellen können, bzw. an wen sie sich wenden müssen. Lotsinnen und Lotsen können unabhängig von „Sachzwängen“ beraten, da sie nicht die bewilligende Stelle sind. Dadurch ist die Beratung oft inhaltlich und vom zeitlichen Umfang her anders. Menschen fassen hier eher Vertrauen und dadurch kann der Lotse/die Lotsin ihn anders beraten.

Neben der Anlaufstelle für Einwohnerinnen und Einwohner ist eine weitere wichtige Aufgabe der Lotsinnen und Lotsen der Aufbau und die Betreuung eines ämterübergreifenden sozialen Netzwerkes. Das soziale Angebot einer Stadt steht dem Lotse/der Lotsin als „breiter Fächer“ zur Verfügung. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wiederum können das Wissen des Lotsen/der Lotsin hinzuziehen.

Die Lotsinnen und Lotsen im Kreis Recklinghausen stehen für kurze Wege, umfassende Beratung und Unterstützung und einen schnellen und einfachen Kontakt zur Verwaltung. Sie sollen nicht die zuständigen Kollegen und Kolleginnen in den Fachbereichen ersetzen, aber die Wege zu ihnen aufzeigen und gegebenenfalls dorthin begleiten.

## Erste Erfahrungen

Seit über zwei Jahren existieren die Häuser der sozialen Leistungen in den 10 Städten des Kreises Recklinghausen. In einer ersten Bestandsaufnahme kann gesagt werden, dass das Konzept jeweils unterschiedlich umgesetzt wird, mit zunächst vielen Anfangsschwierigkeiten und dann aber jeweils anderen – aber insgesamt gesehen sehr positiven – Erfahrungen.

Es ist ein Verfahren der kurzen Wege entstanden. Fachbereiche innerhalb einer Verwaltung arbeiten selbständig und entwickeln dabei im

Rahmen des rechtlich und organisatorisch Möglichen ihren eigenen Arbeits- und Darstellungsstil. Die verschiedenen „Kulturen“ der beteiligten Fachbereiche können sich in den Häusern der Sozialen Leistungen durch den Lotsen/die Lotsin angleichen. Die Entscheidungswege und das Verwaltungshandeln werden transparenter. In den ersten zwei Jahren als Optionskommune mussten zunächst Ansprechpartner aller Fachbereiche intern und extern benannt und die enge Zusammenarbeit der unterschiedlichen Fachbereiche weiter optimiert werden.

Die Lotsinnen und Lotsen wirken somit nach außen, für den besseren Zugang der Menschen zur Verwaltung und ihrem Angebot und gleichzeitig auf die interne Organisation der Verwaltung ein. Sie sind für eine bessere Zusammenarbeit der unterschiedlichen Aufgabenbereiche der Verwaltung im sozialen Bereich verantwortlich. Sie erkennen die Probleme, die Menschen im Zugang zu den Leistungen der Verwaltung haben und zeigen diese auf. Darüber können interne Entwicklungsprozesse angestoßen werden, die von den verantwortlichen Aufgabenbereichen selbst nicht immer erkannt werden. Allein die bessere Verzahnung der Aufgabenbereiche untereinander hilft bei der Entscheidung, welche erforderliche Hilfe im Einzelfall gewährt werden kann und wo sie unter welchen Voraussetzungen beantragt werden kann.

Die Menschen kommen mit allen Problemen zur Lotsin/zum Lotsen. Ihre Aufgabe ist es, ihnen aufzuzeigen, wo sie eventuelle Ansprüche stellen können, welche Beratung sie in Anspruch nehmen können und welches Problem zuerst angegangen werden muss. Bei den Lotsinnen und Lotsen melden sich auch Menschen, denen Obdachlosigkeit oder Stromsperrern drohen, die Probleme mit der Rente haben oder sich gerade in einer Ausbildung befinden und finanzielle Probleme haben. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Jobcenters rufen die Lotsen/Lotsinnen an und verweisen die Bürgerinnen und Bürger an sie, weil sie in der Beratung feststellen, dass

noch weitere Probleme und Hilfen zu klären sind bzw. beantragt werden können. Die Lotsinnen und Lotsen begleiten Bürgerinnen und Bürger auch zu Terminen.

Die Häuser der Sozialen Leistungen mit den Lotsinnen und Lotsen gibt es im Kreis Recklinghausen seit Mitte 2012. In der Anfangsphase haben sich die Lotsinnen und Lotsen über die örtliche Presse den Menschen in ihrer Stadt, in den Fachbereichen der Städte und bei den unterschiedlichen Institutionen und Verbänden vorgestellt. Es wurde eine intensive Öffentlichkeitsarbeit betrieben, um sie und ihre Tätigkeiten bekannter zu machen. Die Lotsinnen und Lotsen berichten in den politischen Gremien der Städte über ihre Arbeit. Auf der Grundlage einer vereinfachten Form der Dokumentation ihrer Arbeit, die sie selber entwickelt haben, kann festgestellt werden, dass sich die Inanspruchnahme der Lotsinnen und Lotsen teilweise verdoppelt hat. Sie sind bekannter geworden und werden häufiger angefragt.

## Fallbeispiele

Wie diese Hilfe konkret aussieht, wird an den folgenden Fallbeispielen aus der Praxis deutlich. Es sind Fallbeispiele, die die multiplen Problemlagen zeigen, mit denen die Menschen die Lotsinnen und Lotsen aufsuchen:

### **Welche Formalitäten muss ich erledigen, wenn ich plötzlich alles allein regeln muss, weil mein Partner krank ist?**

Eine Frau hat beim Jobcenter ihre leistungsrechtlichen Ansprüche geklärt und der Vorgang ist für das Jobcenter damit abgeschlossen. Momentan befindet sich der Ehemann in einer psychiatrischen Klinik und die Frau weiß nicht genau, was sie regeln muss, welche Vollmachten sie benötigt und wie sie diese beantragen muss. Hier kann die Lotsin oder der Lotse unterstützen, indem er die Betreuungsstelle des Kreises kontaktiert, dort die Formalitäten klärt

und anschließend gemeinsam mit der Frau die erforderlichen Anträge durchgeht.

### **Welche Stellen unterstützen bei Fragen zu Wohnungsauflösung, Bestattungskosten, Pflegebedürftigkeit der Eltern?**

Ein junger Mann meldet sich, dass sein Bruder momentan völlig überfordert sei und er ihm, da er im Ausland wohne, nicht helfen könne. Der Bruder erhält SGB II – Leistungen, gerade ist die Mutter verstorben und der Vater ist pflegebedürftig und muss ins Altenheim. Der Mann muss sich nun um die Bestattungskosten der Mutter, den Antrag auf Übernahme der Heimkosten für den Vater und die Auflösung der elterlichen Wohnung kümmern. Auch hier unterstützen Lotsin oder Lotse, zeigen die zuständigen Stellen auf, vereinbaren Termine und begleiten auch zum Termin.

### **Ich habe Sucht- oder Schuldenprobleme und wie bekomme ich jetzt die richtige Beratungsstelle und einen Termin für eine Beratung?**

Bei Problemen im Bereich Sucht /Schulden vereinbaren Lotsinnen und Lotsen die Termine mit den zuständigen Beratungsstellen.

### **Wenn die einzelnen Fachbereiche nicht mehr wissen, was sie noch tun können, wenden sie sich an die Lotsinnen und Lotsen**

Das Ordnungsamt meldet sich bei der Lotsin/ dem Lotsen und teilt mit, dass die Wohnung eines älteren Bürgers geräumt werde. Der Räumungstermin wurde von der Vollstreckungsbehörde schriftlich mitgeteilt und im Vorfeld Kontakt zu den Angehörigen aufgenommen. Die Angehörigen sahen keine Möglichkeit, den Mann aufzunehmen, was die Unterbringung in einer Notunterkunft bedeutet hätte. Um dies zu verhindern, wendet sich das Ordnungsamt vor dem Räumungstermin an die Lotsin/den Lotsen, die/der Kontakt zu dem älteren Herrn aufnahm. Im persönlichen Gespräch zeigte sich, dass kürzlich die Ehefrau, die sich immer um die Finanzen gekümmert hatte, verstorben war. Angehörige hatten die Betreuung des älteren

Herrn übernommen. Die Durchsicht der Unterlagen ergab, dass das Einkommen zur Deckung der laufenden Kosten eigentlich ausreichend war, jedoch alle Daueraufträge (Miete usw.) wegen mangelnder Deckung zurückgewiesen wurden und auch die Bestattungskosten für die Ehefrau noch nicht beglichen waren, obwohl eine Sterbegeldkasse ausgezahlt worden war. Zum Zeitpunkt des Hausbesuches hat der Mann weder Geld noch Nahrungsmittel und es wurde schnell deutlich, dass das Geld des Mannes von anderen ausgegeben wurde.

Wie kann eine Lotsin /eine Lotse hier unterstützen/helfen?

Über die Lotsin/den Lotsen wurde der Kontakt zur Kirchengemeinde hergestellt, die eine Lebensmittelpende und Batterien für das Hörgerät organisierte, etwas Geld zum Lebensunterhalt gab und den älteren Herrn einige Tage begleitete. Die Lotsin/der Lotse nahm Kontakt zum Vermieter auf, erreichte, dass die Kirchengemeinde auch die Mietrückstände beglich und der Vermieter die Räumungsklage zurücknahm. Die Lotsin/der Lotse änderten, nachdem nochmals die Miete nicht vom Konto an den Vermieter angewiesen wurde, die Verfügungsberechtigungen für das Konto, sodass die Angehörigen keinerlei Zugang mehr zum Konto des älteren Herrn hatten.

Der sozialpsychiatrische Dienst des Gesundheitsamtes wurde durch die Lotsin/den Lotsen eingeschaltet und eine Betreuung angeregt, die gemeinsam mit dem älteren Herrn beim Amtsgericht beantragt und eingerichtet wurde.

Heute lebt der ältere Herr immer noch in der ehelichen Wohnung und hat einen Betreuer, der seine finanzielle Situation in den Griff bekommen hat. Er erhält selbst Pflegegeld und finanziert darüber einen ambulanten Pflegedienst. Gegen die Angehörigen wird ermittelt.

### **Wie wird man Lotsin oder Lotse in einer der zehn Städte im Kreis Recklinghausen?**

Ende 2011/Anfang 2012 wurde die Auswahl der Lotsinnen und Lotsen in den kreisangehörigen Städten durchgeführt. In einer Stellenbeschreibung wurde die umfangreiche Lotsenaufgabe dargestellt und intern in der jeweiligen Stadt ausgeschrieben. In einem Auswahlverfahren der jeweiligen Stadt wurde eine Bewerberin oder ein Bewerber ausgesucht. Dabei wurde darauf geachtet, dass diese schon einige Jahre in der Verwaltung arbeiten, die Verwaltung kennen und überwiegend im sozialen Bereich (Jobcenter, Sozial- oder Jugendamt) tätig waren. Nach einer kurzen Einführung in die Tätigkeit haben die Lotsinnen und Lotsen ihre Arbeit aufgenommen. Fast alle Städte haben in Form eines Presseggesprächs zu Beginn oder nach kurzer Laufzeit auf die Funktion des Lotsen/der Lotsin in ihrer Verwaltung hingewiesen. Dadurch wurden diese bekannter und mehr Menschen nahmen ihre Unterstützung in Anspruch.

### **Die Bedeutung der Lotsinnen und Lotsen für die interkulturelle Öffnung**

Die Lotsinnen und Lotsen nehmen eine Funktion in ihrer jeweiligen Verwaltung wahr, die für die Prozesse der interkulturellen Öffnung einer Verwaltung eine enorme Bedeutung hat. Mit Hilfe des XENOS-Projektes sollten die Häuser der Sozialen Leistungen in allen zehn Kommunen in die Lage versetzt werden, Menschen unterschiedlicher sozialer und ethnischer Herkunft kompetenter und effektiver zu beraten und zu unterstützen. Die neue Institution sollte sich von Beginn an durch ihre kultur- und geschlechtersensible Atmosphäre auszeichnen. Über den Arbeitskreis der Lotsinnen und Lotsen wurden diese und ihre jeweiligen Verwaltungen miteinander vernetzt und für das XENOS-Projekt zu wichtigen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.

Um die Lotsinnen und Lotsen in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen und ihre Vernetzung zu verstärken, wurden in einem ersten Schritt alle zehn Lotsinnen und Lotsen gemeinsam umfangreich im Umgang mit der Vielfalt, interkultureller Kompetenz intensiv geschult. Im Rahmen des

XENOS-Projektes wurde eine eigene Schulungsreihe für diesen Personenkreis entwickelt, damit die Lotsinnen und Lotsen auf die Bedürfnisse ihres jeweiligen Gegenübers eingehen können. Neben der umfangreichen Schulungsreihe zu Beginn ihrer Tätigkeit wurden Reflexionstage angeboten.

### Schulungskonzept für die Qualifizierung der „Lotsen“

lfd. Nr.	Themenblock	Dauer	Referent
1	Grundschulung „Interkulturelle Kompetenz“	2 Tage 28.-29.08.2012	Herr Arslan
2	Überblick über die sozialen Leistungen und Abgrenzungsfälle	2,5 Tage 03.-05.09.2012	Herr Westerhellweg
3	Konflikte souverän meistern	2 Tage 12.-13.09.2012	Herr Werner
4	Reflexionstag zu lfd. Nr. 2 und 3 „Interkulturelle Konflikte souverän meistern“	1 Tag 17.09.2012	Herr Arslan
5	Moderationstechniken	2 Tage 07.-08.11.2012	Herr Werner
6	Präsentationstechniken	2 Tage 29.10.+15.11.2012	Herr Werner
7	Die moderierte Besprechung	1 Tag 27.11.2012	Herr Werner
8	Aktives Netzwerken	2 Tage 18.-19.09.2012	Frau Lewe
9	Reflexionstag zu lfd. Nr. 5-8 „Kulturkompetent moderieren, präsentieren und Netzwerken“	1 Tag 28.11.2012	Herr Arslan
		15,5 Tage	

Neben diesen Schulungen über das Studieninstitut Emscher-Lippe wurden noch Informationsveranstaltungen zu bestimmten Themen wie zum Beispiel BaföG, Bildung und Teilhabe, Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt, Aufbereitung von Informationsmaterial,

Stellenprofil angeboten. Die Lotsinnen und Lotsen haben Unterlagen zum kommunalen Netzwerk und den Netzwerkpartnern entwickelt, die sie bei der täglichen Arbeit und Zusammenarbeit vor Ort unterstützen.