



Herrn
Oberbürgermeister Dr. Müller

Der Magistrat

über
Magistrat

Dezernat für Schule, Kultur
und Integration

und

Stadträtin Rose-Lore Scholz

Herrn
Stadtverordnetenvorsteher Nickel

an den Ausschuss für Bürgerbeteiligung,
Völkerverständigung und Integration

22. Oktober 2012

Verwaltungslotsen

Beschluss-Nr. 0056 vom 23. August 2011, (SV-Nr. 11-F-33-0014)

Der gem. Antrag von CDU und SPD vom 16.08.2011 betr. Verwaltungslotsen wird in folgender Fassung angenommen:

1. Der Magistrat wird gebeten,
 - a. einen regelmäßigen Beratungsdienst für potentielle Behördenbesucherinnen und -besucher einzurichten,
 - b. der von ehrenamtlichen Beraterinnen und Beratern besetzt wird
 - c. die Beratung dezentral zu organisieren,
 - d. dafür zu sorgen, dass dieser gebührenfreie bzw. kostenlose Beratungsdienst von „Verwaltungslotsen“ nach seiner Einrichtung in geeigneter Weise der Wiesbadener Bevölkerung bekannt gemacht wird und
 - e. möglichst darauf zu achten, dass Sprachbarrieren überwunden werden.
2. Dabei ist eine Kooperation mit dem Projekt „Bürgerkolleg“ anzustreben.

Die im Antrag unter 1a - d aufgeführten Aufgaben, insbesondere die Erbringung der Leistungen durch Ehrenamtliche, werden bereits von diversen freien Projektträgern und Vereinen in verschiedenen Wiesbadener Stadtteilen wahrgenommen.

Für das Westend ist hier Kubis e.V. - Verein für Kultur, Bildung und Sozialmanagement zu nennen. Dieser Verein ist mit seinen Büroräumen in der Wellritzstraße Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger aller Kulturen. Die Ziele des Vereins sind ausschließlich und unmittelbar gemeinnützig und dienen einer Verbesserung der Völkerverständigung. Insbesondere widmet sich der Verein in seinen Angeboten der Bildung und Erziehung von Familien mit Migrationshintergrund. Das von Kubis e.V. durchgeführte Projekt „Katip“ ist ein Lese- und Schreibservice, der Bürger im Umgang mit Behördenangelegenheiten unterstützt. Dieser Service wird dienstags und donnerstags von jeweils 16.00 bis 18.00 Uhr angeboten.

Im Bergkirchenviertel befindet sich mit Xenia - interkulturelle Projekte gGmbH ein freier Träger der Jugendhilfe sowie der Bildungs-, Beratungs- und Sozialarbeit.. Ähnlich wie Kubis e.V. bietet auch dieser Projektträger einen Lese- und Schreibservice an, der sich an Menschen ohne ausreichende Kenntnis der deutschen Schriftsprache richtet. Des Weiteren erhalten Hilfesuchende dort Unterstützung beim Formulieren von amtlichen Schreiben und beim Stellen von Anträgen in verschiedenen Sprachen. Den Bürgerinnen und Bürgern wird ebenso im Rahmen des Projektes die Möglichkeit geboten, eigene Texte auf ihre Richtigkeit überprüfen und verbessern zu lassen. Der Lese- und Schreibservice von Xenia wird montags von 10.30 bis 12.00 Uhr und donnerstags von 17.00 bis 18.30 Uhr angeboten.

Neben den zwei o. g. Projekten gehören in vielen weiteren Stadtteileinrichtungen Beratungsleistungen zu Ämter- und Behördengängen zu deren Leistungsspektrum. Diese fördern die Vernetzung von hilfesuchenden Bürgern, den zuständigen Ämtern und Behörden sowie weiteren Beratungsstellen. Außerdem werden auch in Eigeninitiative wirkungsvolle Maßnahmen und Projekte durchgeführt, so dass den Bürgern z. B. gegebenenfalls die Begleitung bei Behördengängen angeboten wird.

Hier ist insbesondere das sozial-kulturelle Quartiermanagement BauHof des Caritasverbandes Wiesbaden-Rheingau-Taunus e.V. in Wiesbaden-Biebrich zu nennen, das verschiedene Integrationsprojekte und montags von 09.00 bis 12.00 Uhr sowie nach Vereinbarung Migrations- und allgemeine Sozialberatungen durchführt.

Ein weiteres Angebot des Caritasverbandes Wiesbaden-Rheingau-Taunus e.V. ist die Unterstützung der Bürger in behördlichen Angelegenheiten durch Integrationsassistenten. An diesem Projekt wirken engagierte Bürgerinnen und Bürger mit, die selbst Migrationserfahrung besitzen. Sie verfügen über eine spezifische Ausbildung sowie besondere Sprach-, Sozial und Fachkompetenzen. Durch die Integrationsassistenten kann eine sehr individuelle und umfangreiche Betreuung und Beratung gewährleistet werden. Sie bieten umfangreiche Unterstützung durch das Dolmetschen bei Beratungs- und Informationsgesprächen in 24 Sprachen, die Begleitung zu Behörden und anderen Institutionen sowie der Hilfe beim Stellen von Anträgen an. Ziel ist es auch hier, die Inanspruchnahme von Regeldiensten und Bildungseinrichtungen zur verbesserten strukturellen Integration von Migrantinnen und Migranten in das Gesundheits-, Bildungs- und Sozialsystem zu optimieren. Die Beauftragung der Integrationsassistenten ist ausschließlich durch Behörden, Institutionen und Einrichtungen möglich.

Im Stadtteilbüro des Kinder- und Beratungszentrums Sauerland werden sowohl Kontakte zu Dienststellen und Behörden wie auch Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen, Schreiben von Briefen sowie Vermittlung zu Ämtern und anderen Fachdiensten angeboten. Das Stadtteilbüro ist montags, mittwochs und freitags von jeweils 08.00 - 12.00 Uhr geöffnet, es können aber auch Termine zur persönlichen Beratung und zum Gespräch vereinbart werden.

CASA e.V. - Centrum für aktivierende Stadtteilarbeit bietet in der Holzstraße Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen sowie bei Verständnisproblemen mit Behördenschreiben im Rahmen ihres Beratungsangebotes an. Der Verein ist montags und dienstags von jeweils 10.00 bis 12.00 Uhr sowie dienstags und mittwochs von 14.00 bis 16.00 Uhr geöffnet. Daneben können auch Termine vereinbart werden.

In der Wiesbadener Innenstadt ist insbesondere das WiF e. V. - Wiesbadener internationales Frauen- und Mädchen- Beratungs- und Begegnungszentrum e.V. bereits für Frauen und Mädchen ein zentraler Wegweiser und Netzwerkknoten zu den existierenden Fachinstitutionen, sozialen Einrichtungen und den Ämtern in Wiesbaden. WiF e.V. fungiert als offene Anlaufstelle für Mädchen und Frauen aus einem interkulturellen Kontext. Dabei nutzt WiF e.V. seine guten Kontakte zu allen städtischen und nichtstädtischen Einrichtungen und Institutionen im Bereich

der Migrations- und Altenarbeit. Die Beratungszeiten des WiF e.V. sind montags, mittwochs und donnerstags jeweils von 10.00 bis 13.00 Uhr.

Der in der Innenstadt ansässige Verein MigraMundi e.V. ist ebenfalls eine Vereinigung von und für Frauen mit Migrationshintergrund. Der Verein setzt sich heute in Wiesbaden u. a für Chancengleichheit und die interkulturelle Öffnung ein. Im Rahmen dieser Zielsetzung unterstützt „MigraMundi e.V.“ die Partizipation von Menschen mit Migrationserfahrung in allen Bereichen der Gesellschaft. „MigraMundi e.V.“ ist daher auch ein kompetenter Ansprechpartner in Wiesbaden für Menschen mit und ohne Migrationserfahrung, die Hilfestellungen bei amtlichen Handlungen bedürfen.

Daneben bietet ZORA - Anlauf- und Beratungsstelle für Mädchen und junge Frauen in der Adolfstraße Hilfe beim Ausfüllen von Formularen oder Anträgen sowie bei Ämter- und Behördenangelegenheiten. Der offene Treff von ZORA ist dienstags und donnerstags von 15.00 bis 19.00 Uhr sowie mittwochs und freitags von 13.00 bis 16.00 Uhr geöffnet.

In Bezug auf die Bedarfe älterer Menschen im Stadtgebiet existiert bereits heute durch ansässige und engagierte Einrichtungen ein umfangreiches Leistungsangebot.

Da vor allem bei älteren Migranten ausgeprägte Zugangsbarrieren zu öffentlichen Diensten, Behörden und Institutionen bestehen, ist ein umfassendes Beratungsangebot für diese Personengruppe in Wiesbaden vorhanden.

WiF e.V. führt regelmäßig Aktivitäten und Informationsveranstaltungen durch, die auf die besonderen Bedürfnisse von Seniorinnen zugeschnitten sind. Zudem ist WiF e.V. laut einer Befragung unter älteren Migrantinnen eine der fünf bekanntesten Einrichtungen in Wiesbaden. WiF e.V. bietet seit diesem Jahr einen niedrigschwelligen Treffpunkt für und mit Seniorinnen mit Migrationshintergrund aus dem Westend an. Mit diesem Projekt soll insbesondere den aktuellen demografischen Veränderungen Rechnung getragen werden, die eine interkulturelle Öffnung von sozialen und öffentlichen Institutionen und Einrichtungen erfordern. Mit dem Treffpunkt soll daher auch Raum für einen diesbezüglichen Austausch gegeben werden. Zielsetzung des Projekts ist es, die kommunikativen Beziehungen der Migrantinnen mit den öffentlichen Einrichtungen qualitativ und grundlegend zu verbessern. Dadurch soll auch die aktive Beteiligung von älteren Migrantinnen im Stadtleben gefördert werden.

Die Migrationserstberatung der Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband Wiesbaden e.V. wird zukünftig neben dem weiterhin bestehenden Büro im Amt für Zuwanderung und Integration auch in einem Büro im Georg-Buch-Haus in der Wellritzstraße durchgeführt. Hier soll sich insbesondere der kultursensiblen Beratung von Seniorinnen und Senioren gewidmet werden.

Auch in Wiesbaden-Biebrich finden Seniorinnen und Senioren im BauHof einen Treffpunkt und können sich dort im Rahmen des Projektes „Aktiv im Alter“ bei verschiedenen Angeboten wie z. B. einem Seniorencafé, einem Alltagsdeutschkurs oder einer Gymnastikgruppe aktiv einbringen.

Des Weiteren ist geplant, im Bürgerbüro der Landeshauptstadt Wiesbaden die dort angebotenen Dienstleistungen verständlich zu erläutern. Durch kleine Videos wird barrierefrei ein besseres Verstehen ermöglicht. Die Videos zeigen, wie man Dienstleistungen, z. B. einen Bewohnerparkausweis oder einen Kinderreisepass im Bürgerbüro erhalten kann. Auch Kosten und notwendige Unterlagen werden anschaulich in Symbol- und mehreren Schriftsprachen dargestellt. Bis zum Jahresende sind mehrere Beispiele fertiggestellt und werden im Bürgerbüro und im Internet gezeigt.

gez.