

0 5. Feb. 2019

LANDESHAUPTSTADT



Herrn ^{Ca 4/2}
Oberbürgermeister Gerich

über
Magistrat

und

Frau
Stadtverordnetenvorsteherin Christa Gabriel

an den Ausschuss für Soziales; Gesundheit, Integra-
tion, Kinder und Familie

Der Magistrat

Dezernat für Soziales, Bildung,
Wohnen und Integration

Stadtrat Christoph Manjura

30. Januar 2019

Betreff

Beschluss-Nr.0163 vom 28.November 2018, (SV-Nr.18-F-05-0053)

18-F-05-0053

Sachstand Projektkoordination "WIR Fallmanagement"
- Antrag der Stadtverordnetenfraktion der Freien Demokraten vom 19.11.2018 -

Mit Beschluss Nr. 0082 des Ausschusses für Soziales, Gesundheit, Integration, Kinder und Familie vom 14.06.2017 wurde der Magistrat beauftragt, eine Koordinierungsstelle für ehrenamtlich Tätige in der Flüchtlingsbetreuung einzurichten. Diesem Auftrag ist der Magistrat mit der SV 17-V-50-0010 nachgekommen. Zu den in der Stellenbeschreibung genannten Aufgaben gehörte unter anderem „Aufbau und Pflege einer zentralen und rechtskreisübergreifenden Wissensdatenbank zur Information der Geflüchteten sowie aller in der Flüchtlingshilfe aktiven Akteure“.

Der Ausschuss möge beschließen:

Der Magistrat wird gebeten, dem Ausschuss über die bisherigen Ergebnisse der Arbeit der Koordinierungsstelle zu berichten.

Mit obigem Beschluss ergänzend am 28. November 2018:

Der Magistrat wird gebeten, dem Ausschuss über die bisherige und geplante Arbeit der Koordinierungsstelle zu berichten

Am 30. März 2017 wurde mit Beschluss Nr. 0150 das Integrationskonzept für Geflüchtete in Wiesbaden 2017 - 2020 durch die Stadtverordnetenversammlung beschlossen, welches in einem Beteiligungsverfahren erarbeitet wurde. Eine Forderung der Flüchtlingshelfer war u.a. die Einrichtung einer Koordinierungsstelle für Flüchtlingshelfer. Auch die umfangreichen Aufgaben der Koordinierungsstelle ergeben sich zum großen Teil aus einzelnen Handlungsfeldern des Integrationskonzeptes für Geflüchtete.

Die Koordinierungsstelle konnte mit Hilfe eines Förderprogrammes des Landes Hessens (WIR FM) zum 01.10.2017 ihre Arbeit aufnehmen:

1. Einrichtung einer zentralen themenübergreifenden kommunalen Anlaufstelle für das Ehrenamt in der Flüchtlingshilfe
 - Die Einrichtung dieser Stelle ist im November 2017 erfolgt und wurde bei den verschiedenen Kooperationspartner*innen in deren Zusammenkünften und bei vielen Veranstaltungen mit engagierten Bürger*innen (z. B. der Folgeveranstaltung zum Integrationskonzept für Geflüchtete – ein Jahr danach und im Rahmen des Jahres des Engagements) vorgestellt
 - Die persönliche Erreichbarkeit des WIR-FM ist seit November 2017 jeweils dienstags in der Zeit von 16 – 18 Uhr und mittwochs in der Zeit von 10 – 12 Uhr eingerichtet. Für den Fall nicht vermeidbarer Abwesenheiten, etwa bei Terminüberschneidungen, ist ein Anrufbeantworter geschaltet.
 - Eingehende Anfragen werden falls möglich direkt beantwortet, an die fachlich richtige Stelle weitergeleitet oder es wird, wenn – wie sehr häufig – mehrere Rechtsgebiete betroffen sind, die jeweiligen notwendigen Gesprächspartner in Kontakt gebracht. Hierzu gehört auch das Beschwerdemanagement im Konfliktfall. Die Stelle WIR-FM ist zugleich als Schnittstelle zur Verwaltung für Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit definiert.
 - Eine noch nicht abschließend ausgewertete Erfassung von Anfragen zeigt, dass die überwiegende Anzahl der Anfragen durch engagierte Bürger*innen innerhalb und außerhalb von Ehrenamtsorganisationen eingehen und dass das Unterstützungsangebot durch die Koordinierungsstelle WIR FM dort auch angekommen ist. Bei knapp der Hälfte dieser Anfragen mussten Dritte beteiligt und Klärungsprozesse initiiert bzw. im Einzelfall auch begleitet werden.

Die Reaktion der Anfragenden, die diese „Vermittlungsstelle“ in 2018 nutzten, war durchweg positiv, selbst wenn das Anliegen in der Sache nicht erfolgreich war. Offenbar sind der persönliche Kontakt, die Rückfragemöglichkeit sowie die stets erfolgende Rückmeldung hier die zentralen Momente.

2. Förderung träger- und themenübergreifender Vernetzungen

- Erste Kontakte der Stelle WIR-FM zu den verschiedenen in der Flüchtlingshilfe mit unterschiedlichen Schwerpunkten aktiven Organisationen, Vereinen und Initiativen haben seit November 2017 stattgefunden.
- Seit Februar 2018 gibt es eine systematische Präsenz der Stelle WIR-FM in verschiedenen Netzwerken oder mindestens einen Austausch im Bedarfsfall.
- Zu den bisher kontaktierten und größtenteils bei regelmäßigen Zusammenkünften kooperierenden Akteuren gehören vor allem:
 - o der Runde Tisch in Mainz-Kastel
 - o die Lobby für Flüchtlingshelfer

- das Freiwilligenzentrum Wiesbaden mit den verschiedenen dort angeschlossenen Projekten der Flüchtlingshilfe
 - das Tandem-Netzwerk „Gemeinsam in Wiesbaden“ bestehend derzeit aus:
 - Evangelischem Dekanat
 - EVIM
 - Sozialdienst katholischer Frauen
 - Come-together-Café
 - Flüchtlingsrat Wiesbaden
 - Antoniuspaten
 - Mentoringprogramm Startblock
 - Fresko e. V. / IQ-Netzwerk
 - Migra Mundi e. V.
 - Old Table Wiesbaden18 / Lions Club
 - das Netzwerk WIPSO-net (Psychosoziale Beratung, Begleitung und Versorgung Geflüchteter) mit den Akteuren dort,
 - den ehrenamtlichen Helferkreisen in den Stadtteilen Auringen, Breckenheim, Delkenheim/Erbenheim und Heßloch
 - dem LOGOs-Center
 - dem Stadtjugendring
 - WIF, Sirona und Frauenwelten e. V.
 - u. w. m.
- Austausch und Vernetzung mit professionellen Akteuren, soweit deren Aufgaben im Zusammenhang mit Geflüchteten und/oder deren ehrenamtlichen Begleiter*innen steht, findet u. a. statt mit:
- dem Bürgerkolleg bzw. der Wiesbaden Stiftung
 - der Hochschule Rhein-Main
 - der IHK bzw. der Handwerkskammer
 - der Landesehrenamtsagentur
 - anderen Dienststellen und Ämtern wie dem Jobcenter, der Ausländerbehörde, dem Amt für Zuwanderung und Integration (Bildungskoordination), dem Kulturrat (flüchtlingspezifische Angebote) oder dem Sportamt (Sport-Coaches)
- Die entstandenen Kooperationsstrukturen in diesem Bereich, die in 2018 v. a. das Ziel der Unterstützung von bereits aktiven Ehrenamtlichen in der Flüchtlingshilfe hatten, sind gut vorangeschritten und damit eine solide Basis für das Erreichen der Zielgruppe und die weitere Akquise bürgerschaftlichen Engagements (siehe Punkt 3). Die Bearbeitung des Themas „Vernetzung“ hat sich als grundlegende Voraussetzung erwiesen, um in den anderen Handlungsfeldern sinnvoll mit Angeboten und am Bedarf der Ehrenamtlichen orientierten Maßnahmen anknüpfen zu können.
3. Förderung und Akquise des bürgerschaftlichen Engagements im Feld Geflüchtete
- Seit Oktober 2017 bearbeitet die Stelle WIR-FM durchgehend die über die existierende Internetseite „Geflüchtete“ eingehenden Hilfsangebote und organisiert ggf. nach Erstkontakt und inhaltlicher Klärung mit den Anbietenden vorwiegend den passgenauen Einsatz bei kooperierenden Ehrenamtsorganisationen aber im Bedarfsfall auch innerhalb des Angebotsspektrums in den Gemeinschaftsunterkünften, v. a. den GU.plus‘.

- Fort- und Weiterbildungsangebote für Ehrenamtliche wurden in 2018 insbesondere mit dem Netzwerk „Gemeinsam in Wiesbaden“ zusammen realisiert. Zu verschiedenen Themen - der Bedarf wurde bei ehrenamtlichen Helfer*innen 2017 abgefragt – gab es insgesamt sieben Informationsveranstaltungen zu den Themen:
 - o Ausbildungs- und Arbeitsmarkt
 - o Nähe und Distanz
 - o Psychosoziale Situation Geflüchteter und der Umgang mit Traumata
 - o Wo finde ich welche Information?
 - o Engagiert in Paten- und Tandemmodellen
 - o Interkulturelle Konfliktlösung in der Flüchtlingsarbeit
 - o Wohnungssuche in Wiesbaden

 - Aktuell werden in diesem Rahmen acht Veranstaltungen für 2019 entwickelt unter stärkerer Einbeziehung auch Geflüchteter im Zuge der bei vielen Geflüchteten verbesserten Sprachkenntnisse
 - Im Rahmen der Woche des bürgerschaftlichen Engagements bzw. des Jahres des Engagements hat die Stelle WIR-FM zwei Veranstaltungen organisiert und durchgeführt:
 - o Ein Begegnungsfest mit den Nachbarn in der GU.plus Berliner Straße (im Fokus: Wie kann ich mich engagieren?)
 - o Unter dem Motto „Flucht – Perspektive – Zukunft: Engagement baut Brücken für Geflüchtete“ auf dem Mauritiusplatz mit einigen ehrenamtlichen Akteuren und Organisationen aus der unter 2. ersichtlichen Auflistung

 - Eine regelmäßige Absprache zur Planung gemeinsamer Projekte gibt es mit dem Freiwilligenzentrum. Z. B. das Projekt „in Ruhe lernen!“ in den GU.plus wurde gemeinsam mit dem Sozialdienst und WIR-FM entwickelt (Start: 01/2019)
 - Die Stelle WIR-FM ist im Arbeitskreis Bürgerschaftliches Engagement (AK-BE) vertreten und nimmt dort aktiv auch an Arbeitsgruppen teil, war zuletzt beteiligt bei der Erarbeitung neuer Ansätze zum Thema „Wertschätzung und Anerkennung im Bürgerschaftlichen Engagement“
4. Aufbau und Pflege einer rechtskreisübergreifenden Wissensdatenbank zur Information für alle (Geflüchtete, Bürgerschaft)
- Ab Oktober 2017 Beginn der Zusammenstellung der benötigten Informationen, seither erfolgen fortlaufend inhaltliche Ergänzungen
 - das Konzipieren der Plattform (Aufbau, Verzahnung und Implementierung in den bestehenden Onlineauftritt auf wiesbaden.de) erfolgte parallel ab Januar 2018
 - im Juli 2018 erfolgte eine erste inhaltliche und technische Umsetzung der Plattform mit einer FAQ und einem Veranstaltungskalender auf wiesbaden.de mit Testzugang (nicht öffentlich) zur weiteren Entwicklung. Diese Fortentwicklung ist im Gang, von einer Freischaltung ist im 1. Quartal 2019 auszugehen.
 - Themenbezogen und im Vorgriff auf die Einrichtung eines Newsletters erfolgt der Versand von Informationen in Absprache per Mail bereits zielgerichtet an bestimmte Empfängergruppen, etwa zu Informationsveranstaltungen und Fortbildungen.

Diese Wissensdatenbank ist nicht zu verwechseln mit einer Datenbank der Integrationsmaßnahmen/-projekte im Bereich Bildung, die durch die Bildungskordinator*innen erstellt wird. Sie soll sämtliche Handlungsfelder zum Thema Geflüchtete beinhalten und öffentlich zugänglich für alle sein (Geflüchtete, Flüchtlingshelfer*innen und Interessierte).

Sie soll aktuelle Informationen insbesondere zu kommunalen Angeboten liefern und muss sich in das bestehende Format integrieren. In der Kombination dieser Anforderung steckt zugleich die größte Herausforderung.

5. Aufbau und Pflege eines Dolmetscherpools

- Seit Oktober 2017 wurden die vorliegenden Hilfsangebote (siehe Punkt 3) bei Dolmetscherleistungen auf Aktualität geprüft und werden um neu eingehende Angebote ergänzt.
- Mit dem Verein MigraMundi e. V. als Träger des Angebots der Integrationsassistent/-innen (Sprachmittler/-innen) besteht ein regelmäßiger Kontakt. Aktuelle Bedarfe werden abgesprochen und z. B. Fördermöglichkeiten über Landesprogramme kommuniziert.
- In der Zusammenarbeit mit WIPSO-net ist WIR-FM die Kontaktperson zum Sozialdienst Asyl und Ehrenamt. Auf die Expertise der hier vertretenen Akteure wird auch bei Schulungen oder Beratungsangeboten (z. B. NeW-Beratungsstelle für traumatisierte Geflüchtete) zurückgegriffen.

Geplante Aufgaben der Koordinierungsstelle

Zur weiteren Arbeit der Koordinierungsstelle wurden basierend auf den bisherigen Arbeitsergebnissen folgende Planungen skizziert, die auch gegenüber dem Land Hessen als Träger des WIR-Programmes darzustellen waren. Folgende Umsetzungsschritte sind vorgesehen:

- Aufbau und Pflege einer Wissensdatenbank für alle Akteure inkl. der Geflüchteten
 - o Veröffentlichen der konzipierten Plattform mit einer FAQ und einem Veranstaltungskalender in 2019.
 - o Entwickeln eines Kommunikationskonzepts mit dem Ziel der Einrichtung eines Newsletters und einer Austauschplattform (ab 2020) entlang des Konzepts und in Verbindung mit den Netzwerkerfahrungen
- Einrichtung einer kommunalen Anlaufstelle für das Ehrenamt
 - o Fortführung der Anlauf- und Beratungsstelle für das Ehrenamt mit Einbindung in das Beschwerdemanagement im Konfliktfall
 - o Fachliche Beratung auch für Kooperationspartner bei der Angebotsentwicklung für Geflüchtete
 - o Fortsetzung und Ausbau von gemeinsamen Schulungen und Fortbildungen mit Kooperationspartner/innen.
 - o Entwickeln von Leitfäden (z. B. in Kooperation mit der Bildungskoordination) parallel zu weiteren Schulungen und der Pflege der Plattform.
 - o Der Betrieb der Anlaufstelle als fortlaufende Steuerungsaufgabe und als Nahtstelle in die Verwaltung ist über den ganzen Projektzeitraum vorgesehen
- Förderung träger- und themenübergreifender Vernetzung

- Kontinuierlicher Ausbau der Zusammenarbeit innerhalb der beteiligten Netzwerke
 - nach der Entwicklung eines Kommunikationskonzepts gemeinsame Festlegung und Erprobung von institutionalisierten Verfahren zum Austausch bzw. Kommunikationswegen zwischen den Akteuren
 - in Zusammenarbeit mit der Bildungskordinatorin ab 2019 gezielte Ansprache der Migrantenselbstorganisationen (MSO)
- Förderung und Akquise des bürgerschaftlichen Engagements im Feld Geflüchtete
- Bearbeiten und passgenaues Weiterleiten eingehender Hilfsangebote über den gesamten Projektzeitraum,
 - Fortlaufende Organisation von Informations- und Fortbildungsveranstaltungen unter Berücksichtigung sich ändernder Bedarfe
 - Entwickeln und Schaffen neuer Gelegenheitsstrukturen (z. B. über die Mitarbeit im Arbeitskreis Bürgerschaftliches Engagement)
 - Ausbau der Einsatzmöglichkeiten Ehrenamtlicher und Entwickeln von Standards an der Schnittstelle Haupt- / Ehrenamt – insbesondere verstärkte Förderung ehrenamtlichen Engagements Geflüchteter in Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst Asyl
 - Entwickeln kooperativer Projekte mit neuen Beteiligungsformaten innerhalb der Netzwerkpartnerschaften, etwa durch Ansprache und Einbeziehen neuer Organisationen und Trägern
 - Entwickeln von Verteil- und Steuermechanismen für Hilfsangebote im Hinblick auf eine Verstetigung über den Projektzeitraum hinaus
- Aufbau und Pflege eines Dolmetscherpools
- Bestimmen und Bewerben zusätzlich benötigter Angebote über die Plattform
 - Ausbau der Zusammenarbeit mit dem Verein MigraMundi e. V. als Träger des Angebots der Integrationsassistent/-innen (Sprachmittler/-innen)
 - Planung weiterer bedarfsorientierter Spezialisierungen und Etablieren zusätzlicher Qualifizierungen in Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem Integrationsamt

Die Verstetigung und Überführung der bis 2020 begonnenen oder bereits umgesetzten Handlungsschritte in dauerhafte Strukturen sind als Handlungsschwerpunkt des Jahres 2021 gesetzt. Insbesondere im Hinblick auf die Pflege der Wissensdatenbank und der Vernetzung der Akteure sind dauerhafte Strukturen zu entwickeln.

