



Na LoGo!

Fortschreibung des Rahmenkonzeptes für das neue Stellwerk

Ausgangssituation

Ab Frühjahr 2013 werden die im Rahmen des Bildungs- und Teilhabepaketes eingestellten Schulsozialarbeiter (im weiteren BTCs Bildungs- und Teilhabecoaches genannt) Bestandteil des Stellwerks. Sowohl die Einbindung dieser Mitarbeiter, wie auch die Erfahrungen nach 1,5 Jahren Familien und Bildungsbüro Stellwerk machen die Fortschreibung des Konzeptes Familien- und Bildungsbüro vom Mai 2011 notwendig. Dabei fußt diese Fortschreibung auf den in diesem Konzept benannten Zielsetzungen und Arbeitsmethoden, die in dieser Fortschreibung nicht noch einmal explizit benannt werden. Dazu kommt die Einbindung des Konzeptes Bildungs- und Teilhabecoaches vom Januar 2012.

Folgende Grundgedanken waren bei diesem Fusionsprozess zielführend:

- Die vorhandenen Zeitressourcen der BUT-Mitarbeiterinnen müssen auf die sachliche Bearbeitung des Antragsgeschäftes konzentriert werden. Sie werden von Beratungsaufgaben weitgehend entlastet.
- Die BTCs bringen einen eigenen konzeptionellen Ansatz ein, der sowohl BUT-Beratungen und Hilfe, als auch Unterstützung für Familien generell beinhaltet. Dies wurde inhaltlich mit dem Anspruch der Mobilität verknüpft. Dieser Ansatz kam bisher bei Familien und Fachmensen in den Institutionen gut an. Die BTCs haben hohe Beratungskompetenz und benötigen eine funktionierende Infrastruktur, um diesen Schwerpunkt weiter bedienen zu können. Sie entlasten somit die Fachkräfte in der Antragsbearbeitung von der Beratungstätigkeit.
- Das Familienbüro wird repräsentatives Aushängeschild des Stellwerk mit erkennbar niederschwelligem Charakter. Dazu bedarf es hier einer neuen Bündelung der Aufgabenbereiche und einer stärkeren Ausrichtung auf ein Informationsmanagement.
- Das Planungsbüro übernimmt die Leitung der Organisationseinheit, unter Beibehaltung der bisherigen Aufgabenbereiche aus Bildungskoordination und Jugendhilfeplanung.
- Das Familien- und Bildungsbüro Stellwerk erhält den Status eines Sachgebietes im Amt für Jugend, Schule und Sport.

Die veränderte Raumsituation und die neue Personalsituation haben dazu geführt, die Aufgabenbereiche und Räume des Stellwerks insgesamt neu zu strukturieren.

1. Fortschreibung Raumkonzept

Die Einbindung von 3,4 Stellenanteilen im Bereich BTC macht eine neue räumliche Struktur im Stellwerk notwendig. Ziel ist dabei die Schaffung von 8 (ohne Hausmeister und Praktikant) Einzelarbeitsplätzen für insgesamt 10 Mitarbeiter in 4 unterschiedlichen Räumen. Die Doppelbelegung von Arbeitsplätzen kann durch Teilzeitarbeitsplätze oder in einem Fall durch einen Homeoffice-Arbeitsplatz ermöglicht werden. Insbesondere das Familienbüro soll dabei einen niederschweligen und repräsentativen Charakter erhalten. Zusätzlich müssen Raumressourcen für Teamsitzungen und Beratungsgespräche geschaffen werden. Auch eine Teeküche ist für die Umsetzung der niederschweligen und familienfreundlichen Ansätze unumgänglich.

Zur Realisierung dieses Konzeptes werden die Räume 11 – 14 im Bürgerhaus beplant. Durch Umbaumaßnahmen werden hier insgesamt 7 Räume geschaffen. Die Vorgespräche mit dem Gebäudemanagement, dem Sicherheitsbeauftragten und eine haushaltstechnische Einplanung haben stattgefunden.

Im Einzelnen:

Raum 11 a) Familienbüro	2 Arbeitsplätze
Raum 11 b) Team und Beratungsraum	1 Arbeitsplatz Praktikant/Freie MA
Raum 12) BTC Büro	3 Arbeitsplätze
Raum 13) Planungsbüro	2 Arbeitsplätze
Raum 14a) Antragsbearbeitung BUT	1 Arbeitsplatz
Raum 14b) Hausmeisterbüro	1 Arbeitsplatz

Sowie Teeküche & Personaltoiletten

2. Fortschreibung Inhaltliches Konzept

Ausrichtung der einzelnen Büros und deren Zusammenspiel

Die Organisationseinheit „Stellwerk“ hat zukünftig 4 Büroräume mit 3 inhaltlichen Schwerpunkten. Die Bereiche BTC und BUT stehen mit Beratung und Antragsbearbeitung in einem unmittelbaren Funktionszusammenhang.

- Das Familienbüro (FB)
- Das Bildung- und Teilhabebüro (BUT)
- Das Wegweiserbüro (BTC)
- Das Planungsbüro

Die zukünftige Ausrichtung der 4 Büroeinheiten sieht aus wie folgt:

Das Familienbüro 1,5 VZÄ

Das Familienbüro (FB) ist zentrale Anlaufstelle für den gesamten Kundenverkehr während der Öffnungszeiten. Von hier aus werden Menschen an andere Stellen weitergeleitet:

- Beratungswunsch & Antragshilfe BUT → BTCs
- Fertige Anträge & Rückfragen zu laufenden Verfahren → BUT-Büro

Das Frontoffice ist Ausstellungsfläche für sämtliche Bildungs- und Beratungsangebote der Stadt. Wenn es darum geht, einen geeigneten Kurs, Verein, etc. zu finden, wird im Familienbüro zielführend beraten.

Voraussetzung hierfür ist, dass gutes und (annähernd) vollständiges Material vorgehalten wird. Hierzu gehören Flyer, Plakate, Broschüren und das Wissen um die richtigen Informationsstellen, falls etwas nicht vorgehalten wird.

Die Offene Tür des Familienbüros wird zukünftig mit anderen Zeiten versehen, um sich den Bedürfnissen der Familien (die sich aus zusammengetragenen Erfahrungen ergeben) anzunähern. Ziel war dabei eine für die Kundschaft klarere und verlässliche Öffnungsstruktur im Vormittags und Nachmittagsbereich. Eine einmal pro Monat installierte Samstagsöffnung rundet das Angebot für die Bürger ab:

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
9:00-14:00	12:00-18:00	9:00-14.00	12:00-18.00	geschlossen	1X/Monat 10.00-14:00
Besetzung durch					
Switch-Tag: Planungsbüro BTC	FB	FB	FB	-	FB

Durch die Neuausrichtung des Familienbüros kommen nachfolgend einige Aufgaben hinzu, so dass die Mitarbeiter montags entlastet werden sollen.

Im **BackOffice** haben die Fachkräfte **bezogen auf die Angebote des Familienbüros** folgende Kernaufgaben:

- Recherche und Akquise von umfangreichem Infomaterial zu Hildener Bildungs- und Beratungsangeboten
- Besuche der Einrichtungen, Vorstellung des Stellwerks, Kontaktpflege (wo nicht über BTCs Kontaktfläche vorhanden)
- Kategorisierung des Materials nach sinnvollen, im Team abgesprochenen Kriterien
- Beschaffung und Pflege des Materials (Aktualität, genügend vorhanden?)
- Ausstellung des Materials auf viel Fläche (Pinnwand, Litfaßsäule, Drehstände, etc.)
- Transportwege, Aufnahme in Verteiler, etc. nachhalten und betreuen.

- Aufbereitung von Infos nach Bedarf und Weitergabe in die Teams
- Nutzung neuer Empfangswege, um auch wichtige/interessante Infos zu senden

Im **BackOffice** haben die Fachkräfte **darüber hinaus** folgende weitere Kernaufgaben:

- Familienkarte
- Extraschichten
- Familienmesse
- Rechnungen
- China
- Produktion eigenen Infomaterials
- Aufbau eines virtuellen Familienbüros (Homepage etc.)
- Entwicklung von Teilkonzepten
- Koordination Öffentlichkeitsarbeit

Die anstehenden Konzepte in Zusammenhang mit Familienmanagement & Familienbüro müssen in ihrer Priorisierung neu bewertet werden, da Aufbau und Pflege eines funktionierenden Informationssystems für das Präsenzbüro im Vordergrund stehen und die verbleibenden Zeitressourcen bündeln! Nach der Etablierung der Abläufe werden neue Themen anhand einer Prioritätenliste nachgeführt.

Übergreifende Konzeptionierungen (zum Beispiel die Zusammenführung und Koordination von Teilkonzepten) und intensive Beratungen gehören nicht zu den Kernaufgaben in diesem Arbeitsbereich. Diese werden im Planungsbüro mit direkter Beteiligung der Fachkräfte gesteuert.

Das BUT-Büro 0,76 VZÄ

Kernaufgabe des BUT-Büros ist die zügige Bearbeitung von Anträgen, das Nachhalten der BUT-Statistik und die Weiterbildung im BUT-Bereich. *Der direkte Kundenkontakt ist* nur für die Klärung antragstechnischer Fragen gedacht. Damit die Bearbeitung der Anträge möglichst hindernisfrei vonstattengeht, macht jede Kollegin ihren Buchstabenbereich, zeigt sich aber gleichwohl für den gesamten BUT-Bereich verantwortlich! Durch die Besetzung der zur Verfügung stehenden Zeitanteile und durch die Lösung von einem starren Zuständigkeitsprinzip sind Vertretungssituationen zu lösen.

Kernaufgaben und Verantwortungsbereiche für das BUT-Büro sind:

- Antragsbearbeitung
- Freigabe von Einmalzahlungen
- Kundenservice (Erinnerungen an neue Anträge, Beibringungserinnerungen, etc.)
- Bei Kundenkontakt: Abfrage Itterpass
- Statistik Antragserfassung & beschiedene Anträge
- Monatliche Statistik für den Kreis
- Härtefallfonds : Betreuung, Pflege & Beantragungen
- Schnittstellenpflege zu den BTC
- Sich stetig über neue Regelungen im BUT-Bereich auf dem Laufenden halten und auf diesem Gebiet für Kolleginnen und Kunden Experten sein!

Der „Härtefallfonds“ ist bisher keine originäre Aufgabe des BUT-Büros. Dennoch ist der Fonds hier sinnvoll angesiedelt! Die hierfür zu verwendenden zeitlichen Ressourcen müssten bei zukünftigen Personalbemessungen jedoch berücksichtigt werden.

Das Wegweiser-Büro (BTC) 3,4 VZÄ

Kernaufgabe des Wegweiser-Büros ist sowohl die finanzielle Beratung und Unterstützung bei Antragsstellungen, als auch die generelle Erstberatung für alle Lebenslagen! Hierbei ist es wichtig, das BTC-Büro komplett (oder falls dies nicht umsetzbar partiell) parallel zu den Öffnungszeiten des FB zu besetzen, damit Kunden schnell und mit kurzen Wegen vermittelt werden können. Gleichwohl verfolgen die BTC weiterhin den Mobilen Ansatz und sind unterwegs im Stadtgebiet (Mobile Sprechstunde, Begleitungen, Veranstaltungstermine, etc.). Hinzu kommt, dass die BTC je nach Kapazität Einzelverantwortlichkeiten für Schwerpunktthemen aus dem Bildungsnetzwerk übernehmen.

Kernaufgaben und Verantwortungsbereiche für das BTC-Büro sind demnach:

- Beratung und ggf. Weiterleitung an spezialisierte Stellen
- Antragshilfe und Beratung zu BUT für Wohngeldempfänger
- Antragshilfe und Beratung zu BUT für Menschen im SGBII-Bezug
- Antragshilfe und Beratung zu BUT in allen übrigen Fällen (Asyl, SH)
- Durchführung Mobile Sprechstunden und Außentermine
- Übernahme von Öffnungszeiten im Familienbüro (Vertretung und montags im Wechsel mit dem Planungsbüro)
- Pflege und Ausbau der Kooperation mit den Sozialen Diensten
- Überarbeitung, Betreuung und Pflege des Bildungsfonds
- Arbeitskreise und Kreistreffen rund um die Struktur „BUT im Rahmen der Schulsozialarbeit“
- Ansprechpartner für Fachmensen aus den Institutionen, Kontaktpflege

Das Planungsbüro 2,0 VZÄ

Das Planungsbüro hat neben den originären Aufgaben der JHP/BK, die über den Bereich Stellwerk hinausgehen und alle SG betreffen, auch die Aufgabe, das Stellwerk zu fachlich und dienstrechtlich zu leiten und die einzelnen Büros zu betreuen. Hierzu gehört, die gewonnenen Erkenntnisse zu den Bedarfen zu sammeln, aufzubereiten, weiterzuleiten und hieraus ggf. Handlungsempfehlungen zu generieren.

Kernaufgaben und Verantwortungsbereiche für das Planungsbüro in Bezug auf das Stellwerk sind demnach:

- Die Betreuung und Unterstützung der einzelnen Arbeitsbereiche
- Steuerung und Justierung des gesamten Produktes „Stellwerk“ über Kennzahlen und Erkenntnisse der Kolleginnen und Kollegen
- Redaktion von Rechenschaftsberichten
- Administrative und organisatorische Aufgaben zur Aufrechterhaltung des Betriebes und zur Verbesserung von Abläufen
- Haushalt
- Fallfreigaben BUT und Stichprobenprüfung des Kreises
- Einberufung und Moderation von Teams und Besprechungen
- Überprüfung der Erkenntnisse aus den Arbeitsbereichen auf ihre Generalisierbarkeit und die Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Entwurf und Umsetzung(-sbetreuung) neuer Konzepte und Weiterentwicklungen
- Einführung und Besprechung von Veränderungen und neuen Aufgaben innerhalb der Arbeitsbereiche (mit Augenmaß)
- Orientierungsgespräche und LOB
- Außendarstellung und Vertretung des Stellwerk (wo relevant) in Gremien, Teams und Besprechungen

Kernaufgaben und Verantwortungsbereiche für das Planungsbüro **außerhalb des Stellwerks** sind:

- Generierung, Pflege und Betreuung der Bildungsmodule
- Generierung bzw. Betreuung von Schwerpunktthemen (Bsp. Inklusion)
- Gewinnung von Kooperationspartnern und Betreuung der Zusammenarbeit bei gemeinsamen Projekten
- Ansprechpartner und Vermittler bei Bildungsfragen und Bildungsthemen
- Gremienarbeit (Organisation, Moderation, Protokoll)
- Bildungsmonitoring
- Bildungsbericht
- Vernetzung regional und überregional
- Einbindung von Querschnittsaufgaben wie z.B. Konzept Interkulturelle Bildung oder Konzept Pro.Te.Kt
- Steuerungsunterstützung der Amtsleitung
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung des Gesamtamtes (Leitbild, Strategien, Konzepte)
- Zusammenstellung und Aufbereitung von Zahlen, Daten, Fakten nach Bedarf
- Aufbau und Pflege des Berichtswesens für III/51 (Geschäftsbericht, etc.)
- „Trouble Shooting“
- Moderationen

- Projektbetreuungen
- Konzeptionierungen
- Bestand-Bedarf-Maßnahmenplanung nach §80 SGBVIII
- Unterstützung der SG bei mittel- bis langfristigen Planungen
- Planung und Ausrichtung von Großveranstaltungen (inkl. Dokumentation)

- Außendarstellung und Vermittlung von Informationen aus dem Amt III/51
- Transport von Informationen und Ideen in das Amt III/51
- Ansprechpartner für Kolleginnen und Kollegen des gesamten Amtes für Jugend, Schule und Sport, sowie aller Freien Träger und Institutionen

Aus der Vielfalt von Aufgaben und Zuständigkeiten des Planungsbüros ist abzulesen, wie wichtig *Eigenverantwortlichkeit* für betraute Aufgaben und die *Selbstorganisation* in den einzelnen Arbeitsbereichen des Stellwerks sind. Im Idealfall weiß Jeder und Jede was er bzw. sie zu tun hat, regelt dies in Eigenregie und im transparenten, konstruktiven Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen. Hierbei sollte Niemand unterfordert oder überfordert sein. Diese Eigeninitiative über das Planungsbüro zu koordinieren und zu betreuen und hier nach Möglichkeit mit abgeflachten Hierarchien zu arbeiten, ist erklärtes Ziel des Planungsbüros.

Für alle gilt vor diesem Hintergrund, das neben den Kernaufgaben in jedem Bereich, auch generelle Aufgaben zu erledigen sind, die gewissenhaft erfüllt werden sollten, damit der Laden läuft:

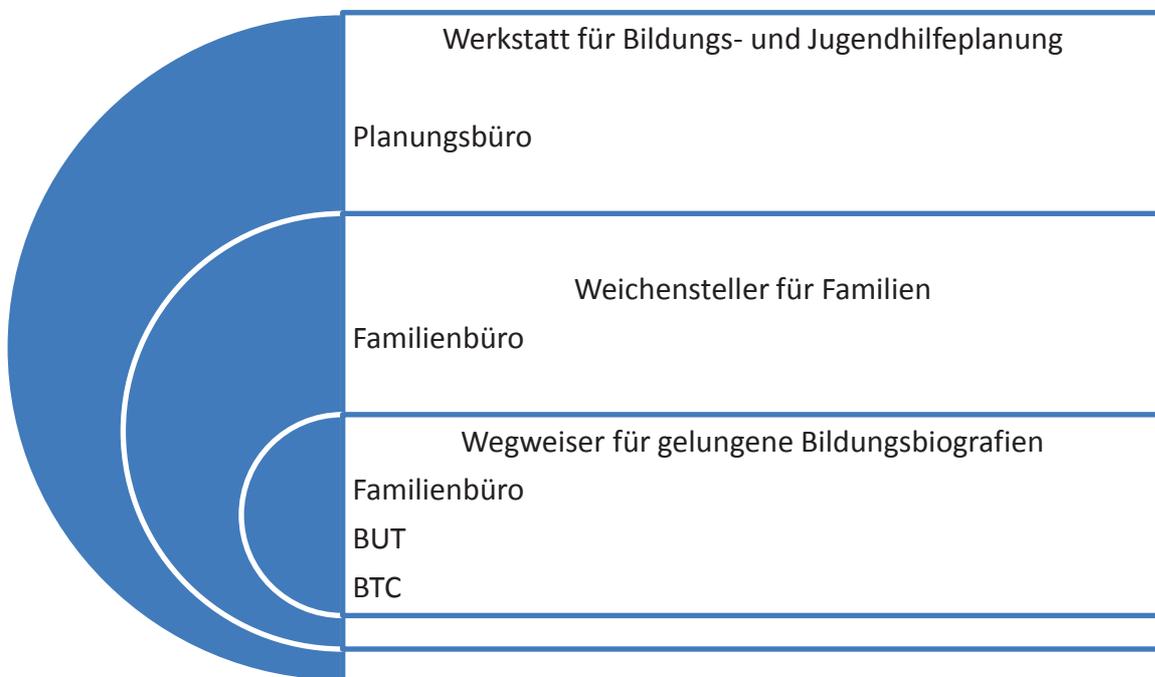
- Statistik & Pflege der Fallzahlen (Steuerungsrelevant)
- Über Teams und Gespräche in der Infoschleife sein (Transparenz!)
- Anleitung von Praktikanten bei Bedarf übernehmen
- Frühzeitige Meldung über Problemstellungen
- Öffentlichkeitsarbeit nach Bedarf

Zusammenfassung der Fortschreibung

Die Arbeit des Familien- und Bildungsbüros Stellwerk hat sich in den vergangenen 18 Monaten etabliert. Das Stellwerk ist zu einem familienpolitischen Faktor in Hilden geworden. Allerdings haben sich in dieser Zeitphase auch inhaltliche und organisatorische Abläufe verdeutlicht, die beim Start des Stellwerkes so nicht zu erkennen waren. Dazu zählen die verwaltungstechnischen Abläufe beim Bildungs- und Teilhabepaket, die Installation der Bildungs- und Teilhabecoaches, aber auch die räumlichen Notwendigkeiten, die bei der Umsetzung der zahlreichen Aufgaben entstanden sind.

Diese Prozessentwicklungen machten eine Fortschreibung des bisher bereits erfolgreichen Ausgangskonzeptes notwendig. Entscheidend dabei ist die organisatorische Verknüpfung der einzelnen Stellwerkbereiche in einem konzeptionellen „Zusammenspiel“ und mit einer klaren Leitungsstruktur. Das wird die bereits guten Ergebnisse der Stellwerkarbeit weiter etablieren und qualifizieren.

3W für Chancengerechtigkeit



Stellwerk – Bildung kommt an. 3W für Chancengleichheit:

- 1) Werkstatt für Bildung und Jugendhilfeplanung
- 2) Weichensteller für Familien
- 3) Wegweiser für gelungene Bildungsbiografien

1) Werkstatt für Bildungs- und Jugendhilfeplanung

Bildungskoordination
Jugendhilfeplanung

- Voraussetzungen schaffen (Bestand, Bedarf, Maßnahmeplanung)
- Stellwerk leiten
- Koordinieren
- Vernetzen
- Steuerungsunterstützung für das Amt

2) Weichensteller für Familien

FB Familienmanagement

- Angebote akquirieren & kategorisieren
- Angebote bündeln & aufbereiten
- Angebotslücken identifizieren
- Neue Standards entwickeln
- Akteure und Nutzer zusammenbringen
- Kommunikation & Öffentlichkeitsarbeit

3) Wegweiser für gelungene Bildungsbiografien

FB Familienbörse (Präsenzbereich / Offene Türe)

BUT

BTC

- Vermittlung von Bildungsangeboten
- Finanzielle Hilfe & Sachmittelhilfe
- Erstberatung
- Begleitung
- Mobile Sprechstunden
- Veranstaltungen & Aktionen