EINE WELT DER VIELFALT

Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

be Berlin

Vielfalt in der Verwaltung

Umgang mit Vielfalt der Bürgerinnen und Bürger in den Bezirken Lichtenberg, Tempelhof-Schöneberg und Pankow

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 4

Methodische Vorgehensweise 8

Ergebnisse der Interviews 9

PANKOW 9

1. Allgemeine Informationen über den Bezirk 9

2. Diversity im Bezirksamt Pankow 10

2.1 Beauftragter für Menschen mit Behinderung 12

2.2 Integrationsbeauftragte 19

2.3 Gleichstellungsbeauftragte 23

2.4 Organisationseinheit Qualitätsentwicklung, Planung und Organisation des öffentlichen Gesundheitsdienstes (QPK) 27

TEMPELHOF-SCHÖNEBERG 31

3. Allgemeine Informationen über den Bezirk 31

4. Diversity im Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg 32

4.1 Beauftragte für Menschen mit Behinderung 34

4.2 Integrationsbeauftragte 38

4.3 Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte 43

4.4 Ehrenamtsbüro 47

4.5 Bürgeramt Schöneberg 52

4.6 Amt für Stadtentwicklung 56

LICHTENBERG 59

5. Allgemeine Informationen über den Bezirk 59

6. Diversity im Bezirksamt Lichtenberg 61

6.1 Beauftragte für Menschen mit Behinderung 63

6.2 Integrationsbeauftragte 67

6.3 Gleichstellungsbeauftragte 70

6.4 Jugendamt 72

6.5 Ordnungsamt 79

6.6 Amt für Soziales 83

Anhang 91

INTERVIEWLEITFADEN A 91

INTERVIEWLEITFADEN B 92

Danksagung

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen, die sich im Rahmen des Projekts *ViVe - Vielfalt in der Verwaltung* Zeit für ein Interview genommen haben.

Einleitung

Die Vielfalt der Menschen in Berlin stellt einen großen Gewinn für die Stadt dar und trägt wesentlich zu ihrer Anziehungskraft bei. Dabei bezieht sich Vielfalt nicht allein auf die Tatsache, dass Menschen aus unterschiedlichen Regionen Deutschlands und der Welt in unsere Stadt ziehen oder der Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund derzeit 23 Prozent der Berliner Gesamtbevölkerung beträgt.[1] Vielfalt meint viel mehr als nur die ethnische und kulturelle Herkunft. Menschen unterschiedlicher Religionen oder Weltanschauungen, mit und ohne Behinderung, Junge und Ältere, Menschen unterschiedlicher sexueller Identitäten, Frauen, Männer, inter- und transsexuelle Menschen leben und arbeiten in Berlin, um nur einige Dimensionen von Vielfalt zu nennen. Berlin besitzt eine der größten LGBT[2]-Communities in Europa, Tourist_innen und Einwander_innen aus der ganzen Welt werden von der damit verbundenen Infrastruktur, Festen und Kulturveranstaltungen angezogen. Mit mehr als 250 aktiven Religionsgemeinschaften ist Berlin europaweit die Stadt mit der größten religiösen Vielfalt.[3] Neben der Evangelischen Landeskirche und der Römisch-katholischen Kirche haben die Islamische Religionsgemeinschaft und die Jüdische Gemeinde die meisten Mitglieder. Gleichermaßen ist Berlin die Stadt der nicht religiös gebundenen Menschen. So ist in Berlin eine Vielzahl von Vereinigungen nichtreligiöser Menschen ansässig.

Seit 2005 wächst die Berliner Bevölkerung kontinuierlich. In Bezug auf die demographische Entwicklung wird prognostiziert, dass der Altersdurchschnitt in Berlin im Jahr 2030 bereits 45 Jahre beträgt und sich der Anteil der 80jährigen und älteren nahezu verdoppelt. Angesichts dieses demographischen Wandels ist Barrierefreiheit für immer mehr Menschen Grundvoraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. In den letzten fünfzehn bis zwanzig Jahren hat es in Berlin diesbezüglich enorme Fortschritte gegeben, doch die Stadt ist noch lange nicht flächendeckend barrierefrei.

Die hier nur kurz skizzierte Vielfalt der Menschen, die in Berlin leben oder Berlin besuchen, stellt die Stadt auch vor Herausforderungen. Mit Unterschieden muss im sozialen wie im beruflichen Alltag umgegangen werden. Unterschiedliche Bedürfnisse müssen wahrgenommen, eigene Vorstellungen von Normalität und Abweichung geprüft und die gemeinsame Basis manchmal erst gefunden werden. Dabei ist die zentrale Voraussetzung für ein gelingendes Zusammenleben von Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen und Wertvorstellungen die Wertschätzung von Vielfalt und die Förderung einer Kultur der Nichtdiskriminierung.

[1] http://library.fes.de/pdf-files/do/08855.pdf#page=4&zoom=auto,0,709
[2] LGBT ist die gängige Abkürzung für Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender
[3] https://www.berlin.de/sen/kultur/bkrw/dialogderreligionen.html

Vielfalt in der Berliner Verwaltung

Was allgemein für das Zusammenleben in Berlin gilt, gilt natürlich in besonderem Maße für die Berliner Verwaltung, und zwar sowohl in ihrer Rolle als größte Arbeitgeberin der Stadt sowie als zentrale Dienstleisterin. Ein gelungener Umgang mit Vielfalt wird zunehmend zu einem zentralen Kriterium, an dem sich eine moderne Verwaltung messen lassen muss. Der Einsatz für Chancengleichheit, ein entschiedenes Vorgehen gegen Diskriminierung und die Förderung einer Kultur der Vielfalt gehören zu den unverzichtbaren Aufgaben einer zukunftsfähigen Verwaltung. Dabei ist zentral, dass Verwaltungen stärker als bisher Vielfalt in den eigenen Reihen fördern, die Vielfalt von Lebenslagen und Bedürfnissen ihrer Bürger_innen wahrnehmen und auf diese reagieren müssen.

Innerhalb der Berliner Verwaltung werden seit vielen Jahren in unterschiedlichen Bereichen Strategien und Maßnahmen zur Förderung von mehr Chancengleichheit entwickelt. So existieren beispielsweise auf Senats- und auf Bezirksebene seit fast fünfundzwanzig Jahren Beauftragte für Menschen mit Behinderung, für Integration und Migration und für Frauen bzw. Gleichstellung. In den Bezirken sind die Beauftragten als Stabsstellen direkt dem oder der Bürgermeister_in unterstellt. Die Beauftragten des Landes und der Bezirke sind nicht nur wichtige Ansprechpersonen für die Bürger_innen, sondern sie wirken auch strukturell in die Verwaltung und in die Bezirke, um die Strukturen für ihre jeweilige Klientel zu verbessern. Sie sind in verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen vernetzt und haben in den vergangenen Jahren eine Reihe von Initiativen, Aktionsplänen und Aktivitäten angestoßen und umgesetzt.

Ein Beispiel von vielen für die intensive Beschäftigung der Verwaltung mit Vielfalt ist das von 2009 bis 2011 von der *Landesstelle für Gleichbehandlung - gegen Diskriminierung (LADS)* in Kooperation mit dem Verein *Eine Welt der Vielfalt Berlin e.V.* und der *Stiftung SPI* durchgeführte Projekt *Berlin - Stadt der Vielfalt*. Im Rahmen dieses Projektes wurde eine umfangreiche Bestandsaufnahme bestehender Diversityaktivitäten der Senatsverwaltungen erstellt, eine erste Bedarfsanalyse gemeinsam mit Verwaltungsangestellten und Interessenvertretungen der Zivilgesellschaft durchgeführt, ein Online-Tool zur Sensibilisierung von Verwaltungsmitarbeitenden zum Umgang mit Vielfalt entwickelt und ein Netzwerk der auf Senatsebene Zuständigen für Chancengleichheitsstrategien gegründet.

Während das Projekt *Berlin - Stadt der Vielfalt* eher auf die Ebene der Senatsverwaltung zielte, liegt der Fokus des Projekts *ViVe - Vielfalt in der Verwaltung*, in dessen Rahmen die vorliegende Veröffentlichung entstanden ist, auf dem Umgang mit Vielfalt in den Bezirken. Damit gerät die Verwaltung als Dienstleisterin stärker in den Blick, denn der direkte Kontakt zu den Bürger_innen findet in erster Linie in den Bezirken statt.

Vielfalt in den Berliner Bezirksverwaltungen

Jeder Berliner Bezirk besteht aus mehreren Ortsteilen, die meist historischen Ursprungs sind, ehemals selbstständige Städte, Dörfer oder Landgemeinden, die 1920 nach Groß-Berlin

eingemeindet und zu damals zwanzig Bezirken zusammengeschlossen wurden. In Folge des letzten Gebietsreformgesetzes wurden 2001 aus den bis dahin dreiundzwanzig historisch gewachsenen Bezirken durch Fusionen zwölf in etwa gleich große Bezirke gebildet. Die Bezirksverwaltung jedes Berliner Bezirks ist in zwei Verwaltungsorgane gegliedert, die Bezirksverordnetenversammlung (BVV) und das Bezirksamt (BA). Die BVV ist als direkt von den Einwohner_innen des Bezirks gewählte Vertretung der „parlamentarische" Teil, das Bezirksamt führt die Verwaltung. Bezirksamt bezeichnet zum einen die Behörde mit ihren einzelnen Organisationseinheiten, andererseits ist damit die politische Führung der Behörde gemeint. Diese setzt sich aus dem Bezirksbürgermeister bzw. der Bezirksbürgermeisterin und seinen_ihren fünf Stadträt_innen zusammen, die jeweils eine der fünf Abteilungen leiten und dafür auch die politische Verantwortung tragen.

Einzelne Berliner Bezirksverwaltungen haben bereits vor Jahren damit begonnen, sich für die Umsetzung von Diversity-Prozessen zu engagieren. Die durchgeführten Maßnahmen in den Bezirksverwaltungen sind allerdings sehr heterogen und zwischen den einzelnen Bezirksverwaltungen gibt es zu diesem Thema wenig Vernetzungen.

Das Projekt *ViVe* ist ein Kooperationsprojekt mit drei Berliner Bezirken: Tempelhof-Schöneberg, Pankow und Lichtenberg. Alle drei Bezirke setzen sich seit vielen Jahren aktiv mit Vielfalt auseinander und hatten schon im Vorfeld des Projekts Strategien und Maßnahmenpläne mit unterschiedlichen Schwerpunkten für den Umgang mit Vielfalterarbeitet. Insofern bestanden gute Grundlagen für die Intensivierung der bezirklichen Auseinandersetzung mit dem Thema. Wir möchten die Gelegenheit an dieser Stelle nutzen und uns bei den am Projekt beteiligten Bezirken ganz herzlich für die sehr gute Zusammenarbeit bedanken!

Das Projekt Vielfalt in der Verwaltung (ViVe)

Das Projekt *ViVe*[4] ist von der Landesantidiskriminierungsstelle, die Teil der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen ist, gemeinsam mit dem Verein Eine Welt der Vielfalt konzipiert worden. Das zweijährige Projekt zielt darauf ab, die Kompetenz der Berliner Verwaltung im Umgang mit Vielfalt im direkten Kontakt mit Bürger_innen zu stärken. Dazu sollten im ersten Projektjahr gemeinsam mit Schlüsselpersonen aus den Bezirksverwaltungen Ziele und Maßnahmen entwickelt werden, die im zweiten Projektjahr umgesetzt werden sollen. Hierzu sollten sowohl einzelne Bereiche als auch die Gesamtstruktur der Verwaltung in den Blick genommen werden.

Zu Beginn des ersten Projektjahres wurden dementsprechend in den drei Bezirksämtern Diversity-Umsetzungsteams gebildet. Die Besetzung der Umsetzungsteams oblag den Bezirken. Angefragt wurden die bezirklichen Beauftragten sowie Leitungspersonen aus Ämtern und Fachbereichen mit Bürger_innenkontakt. Die bezirklichen Umsetzungsteams haben sich im Projektverlauf in drei bis vier Workshops pro Bezirk getroffen, die von einer

[4] Eine ausführliche Prozessbeschreibung des Projektverlaufs veröffentlichen wir am Ende des Projektes.

Organisationsentwicklerin und vom Projektteam begleitet wurden. Das Ziel der Workshops bestand darin, Bedarfe zu lokalisieren und Empfehlungen für konkrete Maßnahmen zum Umgang mit Vielfalt im Bezirk zu formulieren.

In die Analyse von Bedarfen und die Formulierung von Empfehlungen für Maßnahmen sind in Pankow und Tempelhof-Schöneberg außerdem Ergebnisse eines Workshops mit Interessengruppen aus der Zivilgesellschaft eingeflossen. In Lichtenberg waren einige Vertreter_innen der Zivilgesellschaft bereits in das Umsetzungsteam eingebunden.

Mit Abschluss des ersten Projektjahres liegen für alle drei Bezirke Empfehlungen für Maßnahmen vor, von denen einige im weiteren Projektverlauf mit Unterstützung des Projektteams in den Bezirken umgesetzt werden sollen.

Des Weiteren wurden im ersten Projektjahr im Rahmen einer mehrmoduligen Diversity-Schulung Mitarbeitende der Bezirksverwaltungen und der Zivilgesellschaft aus den drei am Projekt beteiligten Bezirke fortgebildet. Die Schulung zielte darauf, die Teilnehmenden für Vielfalt zu sensibilisieren, diese im Arbeitsalltag wahrzunehmen und kompetent damit umzugehen sowie Maßnahmen für einen gelungenen Umgang mit Vielfalt im eigenen Arbeitskontext zu entwickeln. Zudem fördert die Fortbildung die bezirksinterne und –externe Vernetzung von Verwaltung und Zivilgesellschaft.

Grundlage der vorliegenden Veröffentlichung sind im Zeitraum Juli 2013 bis März 2014 geführte Interviews mit Schlüsselpersonen zum Umgang mit Vielfalt in den drei Bezirken. Ziel der Interviews war die Ermittlung von Informationen über bestehende Strukturen und bereits umgesetzte Maßnahmen. Sofern in den Interviews Bedarfe genannt wurden, sind diese in die Workshops der Umsetzungsteams eingeflossen. Da in allen Bezirken Personen aus unterschiedlichen Fachbereichen interviewt wurden, ist ein direkter Vergleich der Bezirke auf Basis der geführten Interviews nicht möglich.

Methodische Vorgehensweise

Das Ziel der vorliegenden Broschüre besteht darin, einen Einblick zu ermöglichen, welche Strategien und Maßnahmen zum Umgang mit der Vielfalt der Bürger_innen in den Bezirken bereits umgesetzt werden.

Dabei soll betont werden, dass es sich bei den im Folgenden dargestellten Aktivitäten auf Bezirksebene um eine Auswahl handelt, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit hat und trotzdem interessante Einsichten liefert. Für unser Projekt *ViVe* war die Durchführung der Bestandsaufnahme ein wichtiger Schritt, um Einblicke in bezirkliche Prozesse zum Umgang mit Vielfalt zu erhalten, Schlüsselpersonen kennen zu lernen und Anknüpfungspunkte und Empfehlungen für das weitere Vorgehen zu ermitteln.

Methodisch haben wir uns dafür entschieden, die Bestandsaufnahme auf Basis semistrukturierter Interviews zu erstellen. Ergänzt wurde diese Herangehensweise durch die Analyse von Materialien, die dem Projekt von den Bezirksverwaltungen zur Verfügung gestellt wurden beziehungsweise die öffentlich zugänglich sind. Diese Vorgehensweise hat – im Gegensatz zu einem flächendeckend verschickten standardisierten Fragebogen – den Nachteil, dass nur eine Auswahl von Personen befragt werden kann. Gleichermaßen haben wir im Zuge eines Diversity-Vorgängerprojekts die Erfahrung gemacht, dass Interviews wesentlich interessantere und neue Informationen und Themen liefern können, da die Interviewpartner_innen die Möglichkeit haben, selbstständig Themen anzusprechen, die für sie relevant sind.

Um Interviewpartner_innen in den Bezirken zu ermitteln, wurden in den Bezirken Tempelhof-Schöneberg und Pankow Schreiben der Bezirksbürgermeisterin beziehungsweise des Bezirksbürgermeisters an die Stadträt_innen verschickt. In diesem Schreiben wurde das Projekt vorgestellt und darum gebeten, dem Projektteam Interviewpersonen zu benennen und gegebenenfalls Informationsmaterial zum Umgang mit Vielfalt zukommen zu lassen. In Lichtenberg wurden die interviewten Personen ohne ein vorheriges Schreiben des Bürgermeisters benannt. Als Projektteam haben wir grundsätzlich empfohlen, die in den Bezirken aktiven Beauftragten für Menschen mit Behinderung, Integration und Frauen und Gleichstellung zu interviewen. Weitere Schlüsselpersonen haben sich entweder auf das zuvor erwähnte Schreiben des Bürgermeisters beziehungsweise der Bürgermeisterin gemeldet oder wurden von den für unser Projekt zuständigen Personen auf Bezirksebene genannt.[5]

Insgesamt konnten im Zeitraum von Juli 2013 bis März 2014 in den drei Bezirksverwaltungen sechzehn leitfadengestützte Interviews geführt werden. Die Interviews wurden in den Räumen der Bezirksverwaltungen durchgeführt und dauerten zwischen einer und zwei Stunden.

[5] Weitere Informationen zum bezirksspezifischen methodischen Vorgehen finden sich in den Kapiteln zu den einzelnen Bezirken.

Ergebnisse der Interviews

PANKOW

1. Allgemeine Informationen über den Bezirk[6]

Der Bezirk Pankow liegt im Nordosten der Stadt Berlin. Das heutige Pankow besteht aus dreizehn Ortsteilen und setzt sich aus den historisch gewachsenen Bezirken Prenzlauer Berg, Pankow und Weißensee zusammen, die durch die Gebietsreform im Jahre 2001 zum einwohnerreichsten Berliner Bezirk fusionierten. Idyllische und ausgedehnte Grünanlagen findet man hier ebenso wie Szenekieze, Wohnquartiere, Kulturzentren und Gewerbestandorte. In Pankow liegen der größte Jüdische Friedhof Europas mit 115.000 Grabstätten und die deutschlandweit größte Synagoge. Das älteste innerstädtische Naturschutzgebiet *Am Faulen See* liegt an der Grenze zu Lichtenberg. Die Berliner Mauer öffnete sich im November 1989 erstmalig am Grenzübergang Bornholmer Straße. Pankow beherbergt Berlins ältesten Biergarten im Prater so wie das modernste Klinikum der Stadt in Berlin-Buch.

Bevölkerungsstruktur[7]

Rund 371.000 Menschen, davon 188.000 Frauen und 183.000 Männer, leben auf einer Fläche von 1.384 Hektar. Flächenmäßig rangiert der Bezirk nach Treptow-Köpenick auf Platz zwei in Berlin. Die Bevölkerungsentwicklung ist durch ständigen Zuwachs positiv. Dennoch hatten nur 13 Prozent der 2012 im Bezirk lebenden Einwohner_innen einen Migrationshintergrund (24.250 Personen, davon 12.137 aus der EU). Dies liegt unter dem berlinweiten Durchschnitt von 26,6 Prozent. Zu den wichtigen Herkunftsländern der Bewohner_innen Pankows zählen Polen (circa 4.100 Menschen), die Russische Föderation (circa 2.500 Menschen), Frankreich (circa 2.100 Menschen), Italien, Großbritannien, USA und Vietnam. Der überwiegende Anteil von ihnen wohnt im Gebiet Prenzlauer Berg. Pankow hat einen relativ hohen Anteil an älteren Einwohner_innen. Gleichzeitig ziehen junge Familien zu.

Die Erwerbslosenquote lag 2012 in Pankow bei 9,3 Prozent. Damit liegt diese Quote deutlich unter dem Berliner Durchschnitt von 12,3 Prozent; zusammen mit Steglitz-Zehlendorf weist Pankow hier die geringste Quote auf.

Politische und Verwaltungsstruktur

Pankow ist eine der zwölf Bezirksverwaltungen in Berlin. Jede Berliner Bezirksverwaltung ist in die Bezirksverordnetenversammlung (BVV) und das Bezirksamt unterteilt.[8] Nach der Wahl

[6] Die Inhalte der Darstellung sind der Bezirkswebsite entnommen: http://www.berlin.de/ba-pankow/derbezirk/
7 http://www.berlin.de/ba-pankow/derbezirk/statistik/index.html;
https://www.statistik-berlin-brandenburg.de

der Bezirksverordnetenversammlung (BVV) 2011 ist die BVV in Pankow wie folgt besetzt: SPD 28,1 Prozent (17 Mandate), Bündnis 90/ Die Grünen 20,8 Prozent (13 Mandate), Die Linke 18,5 Prozent (11 Mandate), CDU 13,9 Prozent (8 Mandate), Piratenpartei 10,2 Prozent (6 Mandate).[9] Das Amt des Bezirksbürgermeisters hat Matthias Köhne (SPD) inne. Er ist gleichzeitig Leiter der Abteilung Finanzen, Personal und Wirtschaft. Die übrigen vier Abteilungen werden von zwei Stadträtinnen und zwei Stadträten geleitet. Die Stadträtinnen gehören den Fraktionen SPD und Die Linke an, die Stadträte vertreten die Fraktionen Bündnis 90/ Die Grünen und CDU. Die Beauftragten des Bezirks für Menschen mit Behinderung, Integration und Gleichstellung sind direkt dem Bürgermeister unterstellt.[10]

2. Diversity im Bezirksamt Pankow

Pankow setzt sich seit einigen Jahren aktiv mit dem Umgang mit Vielfalt auseinander. Das Engagement des Bezirks für Weltoffenheit und Toleranz wurde 2008 von der Bundesregierung ausgezeichnet, in dem Pankow als *Ort der Vielfalt* geehrt wurde. Pankow hat aufgrund eines BVV-Beschlusses schon 2007, ein Jahr nach Inkrafttreten des AGG, die Charta der Vielfalt unterzeichnet und damit seine Bereitschaft betont, für Gleichbehandlung und gegen Diskriminierung in der Verwaltung einzutreten. In diesem Beschluss[11] wird neben dem Charta-Beitritt auch festgelegt, dass die Verwaltung ein Diversity-Konzept erarbeiten soll. Der Bezirk hat ein Integrationskonzept erarbeitet, das die Vielfalt unter den Menschen mit Migrationshintergrund berücksichtigt, indem es zum Beispiel auf Dimensionen wie Alter und Geschlecht eingeht.

Vorgehensweise zur Projektumsetzung

Die Integrationsbeauftragte von Pankow und die Projektleitung hatten die Möglichkeit, Ziele und Inhalt des Projekts *ViVe – Vielfalt in der Verwaltung* in einer Bezirksamtssitzung vorzustellen. Im Anschluss an die Sitzung verschickte der Bürgermeister ein Informationsschreiben an die Stadträt_innen. In dem Schreiben wurden diese darum gebeten, dem Projektteam relevantes Material in Bezug auf den Umgang mit Vielfalt zukommen zu lassen und mögliche Interviewpartner_innen aus dem eigenen Geschäftsbereich zu benennen.

Letztlich hat das Projektteam in erster Linie über die Interviewpartner_innen Informationsmaterial erhalten. Grundlage der nachfolgenden Darstellung sind das erhaltene Informationsmaterial und Interviews mit den folgenden Personen:

- dem Behindertenbeauftragten

---

[8] siehe Einleitung.
[9] http://www.berlin.de/ba-pankow/politik/bvv_start.html
[10] Der Bezirk hat außerdem einen Beauftragten für Korruptionsprävention und –bekämpfung, Datenschutz und eine Beauftragte für EU und Bündnis für Wirtschaft und Arbeit, Lokale Agenda.
[11] http://www.berlin.de/imperia/md/content/bapankow/pressestelle/ba-beschluesse/22.01.2013__charta_der_vielfalt_beitreten.pdf?start&ts=1359541106&file=22.01.2013__charta_der_vielfalt_beitreten.pdf

- der Gleichstellungsbeauftragten
- der Integrationsbeauftragten
- der Leiterin der Organisationseinheit Qualitätsentwicklung, Planung und Organisation des öffentlichen Gesundheitsdienstes (QPK) und der Mitarbeiterin für Suchtkoordination
- Führungskräften aus zwei Einrichtungen für Menschen mit geistiger Behinderung, die gemeinsam mit dem Behindertenbeauftragten interviewt wurden. Dieses Gruppengespräch fand auf Anregung des Behindertenbeauftragten statt.

Die Darstellung der Ergebnisse aus den Interviews beinhaltet Informationen über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten beziehungsweise der Planungs- und Koordinierungsstelle Gesundheit, deren Aktivitäten im Hinblick auf die Vielfalt der Bürger_innen und der Verwaltungsmitarbeitenden sowie diesbezügliche Bedarfe und gegebenenfalls Empfehlungen.

2.1 Beauftragter für Menschen mit Behinderung

2.1.1 Information über das Tätigkeitsfeld des Beauftragten

Gesetzliche Grundlagen

Das Landesgleichberechtigungsgesetz (LGBG) – seit 1999 in Kraft - bildet die gesetzliche Grundlage der Tätigkeit der Bezirksbeauftragten für Menschen mit Behinderung.

Zu den Aufgaben des Beauftragten gehört laut LGBG:

- Vertretung und Durchsetzung der Belange von Menschen mit Behinderung im Bezirk gemäß Paragraf 7 LGBG, insbesondere bei Vorhaben und Projekten
- Information, Kontaktvermittlung und Beratung für Menschen mit Behinderung

Stellenausstattung

Der derzeitige Beauftragte, Herr Detlev Thormann, ist seit 2002 in dieser Funktion tätig. Er verfügt über keine Mitarbeitende.

Gremien

Herr Thormann berichtet, dass die Arbeit für Menschen mit Behinderung unter anderem durch die folgenden Gremien und Arbeitsgruppen unterstützt wird:

- Behindertenbeirat: Pankow war nach der Bezirksfusion einer der ersten Bezirke, der 2001 einen Behindertenbeirat eingerichtet hat. Der Behindertenbeirat hat die Aufgabe, den Behindertenbeauftragten und amtliche Stellen zu beraten. Die aktuell 27 Mitglieder des Beirats repräsentieren nach folgenden Kriterien die Angebote, Leistungen und Organisationen der Betroffenen: zentrale Interessensgruppen und Träger im Bezirk, verschiedene Arten von Behinderung, Pankower Ortsteile und Menschen mit höherem Lebensalter sind im Beirat repräsentiert. Neben Interessensvertretungen beziehungsweise Organisationen für Menschen mit Behinderung sind auch die BVV-Fraktionen im Beirat vertreten.[12]
- Psychiatriebeirat: Hierbei handelt es sich um ein nach dem Gesetz für psychisch Kranke (PsychKG) vorgeschriebenes Gremium, das die Aufgabe hat, die Gesundheitsstadträtin fachlich zu beraten. Der Psychiatriebeirat ist fachlich beim Bereich Qualitätsentwicklung, Planung und Koordinierung des öffentlichen Gesundheitsdienstes angesiedelt.
- AG Menschen mit geistiger Behinderung: Diese PSAG-Arbeitsgruppe ist ein Arbeitsgremium aller Anbieter_innen für Wohn- und Betreuungsleistungen sowie Werkstätten für Menschen mit Behinderung. Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung ist regelmäßig Gast dieser Arbeitsgruppe.

[12] Daten über den Behindertenbeirat erhältlich

Daneben gibt es eine themenbezogene Zusammenarbeit mit der Altenhilfekoordination im Bezirksamt, den Pflegestützpunkten und dem Seniorenbeirat.

Herr Thormann ist Vertreter der Bezirksbeauftragten in der AG Menschen mit Behinderung bei der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung.

Dokumentation

Das Bezirksamt legt alle zwei Jahre einen größeren Bericht und jährlich einen kleineren Zwischenbericht vor. Die Berichte beinhalten den Stand der Umsetzung der Barrierefreiheit und orientieren sich an den Leitlinien für einen barrierefreien Bezirk.[13]

Statistiken

Herr Thormann führt aus, dass das Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) alle Menschen mit anerkannter Behinderung erfasst. Das LAGeSo habe in den letzten Jahren vorhandene Daten bereinigt und das System so überarbeitet, dass nun auch nach *lebensweltlich orientierten Räumen* ausgewertet werden könne. Das heißt, es könnten neben dem Grad der Behinderung nicht nur Aussagen über Alter, Geschlecht und Behinderungsart gemacht werden, sondern auch eine Aussage darüber getroffen werden, wo im Bezirk diese Menschen wohnen. Ein solcher Filter sei hilfreich, wenn eine Aussage über möglicherweise bestehende besondere Bedarfslagen an bestimmten Orten gemacht werden solle. Das LAGeSo gebe die Daten der Schwerbehinderten an das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg weiter. Herr Thormann weist darauf hin, dass dieses im Gegensatz zum LAGeSo nur diejenigen führt, die über den Bescheid hinaus einen Schwerbehindertenausweis wünschen und erhalten, somit fielen diese Zahlen geringer aus als die vom LAGeSo.

2.1.2 Aktivitäten des Beauftragten und im Bezirksamt

Herr Thormann berichtet, dass ein großer Anteil von Anfragen von älteren Menschen komme. Des Weiteren würden sich Eltern von Kindern mit Behinderung an ihn wenden. Viele der Anfragen, die an den Beauftragten gerichtet würden, könne er an die verantwortlichen Stellen des Bezirksamts delegieren.

Neben Personen, die selbst oder deren Familienmitglieder behindert seien, würden sich häufig Auftraggebende von Bauvorhaben beziehungsweise das Bauamt an den Behindertenbeauftragten wenden. Diese möchten die Barrierefreiheit von Bauvorhaben sicherstellen und suchten dahingehend Beratung.

Der Beauftragte berichtet, in die verschiedenen Fachabteilungen des Bezirksamts zu wirken, um Strukturen, Zugänge zu öffentlichen Stellen, Abläufe und Dienstleistungen derart zu verändern, dass Menschen mit Behinderungen diese gleichberechtigt wahrnehmen könnten.

13 Der letzte Bericht ist hier einsehbar: http://www.berlin.de/imperia/md/content/bapankow/pressestelle/ba-beschluesse/2013/28.05.2013_teilhabekonzept_menschen_mit_behinderungen.pdf, Zugriff 10.01.2013

Gleichzeitig wirke er nach außen in den Bezirk und arbeite mit verschiedenen Träger der Behindertenhilfe zusammen.

Zentral für die Herstellung einer umfassenden Barrierefreiheit in Pankow seien die Maßnahmen, die in den 2005 beschlossenen *Leitlinien für einen barrierefreien Bezirk Pankow*[14] festgehalten sind. Die Leitlinien seien vom Behindertenbeirat erarbeitet worden. In den Leitlinien verpflichte sich der Bezirk dazu, die folgenden Maßnahmen durchzuführen:

- Information, Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter_innen mit Hilfe von Erfahrungen Betroffener aus den Verbänden und Selbsthilfegruppen
- Öffentlichkeitsarbeit abgestimmt auf Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen
- Barrierefreie Gestaltung öffentlich zugänglicher Bereiche
- Beachtung und Anwendung der DIN Vorschriften
- Beachtung der gleichmäßigen Entwicklung in allen Bezirksgebieten
- Förderung der Möglichkeiten der Integration in KiTa, Schule und Beruf
- Berücksichtigung der Bedürfnisse von Senior_innen
- Förderung und Entwicklung zur Sicherung und Erstellung von behindertengerechtem und seniorengerechtem Wohnraum
- Förderung der Mobilität von Menschen mit Einschränkungen
- Der Bezirk wirkt darauf ein, dass Gewerbetreibende im Bezirk ähnliche Maßnahmen zur Barrierefreiheit gestalten
- Der Bezirk unterstützt und fördert Selbsthilfeinitiativen

Der Behindertenbeauftragte betont, dass neben ihm im Bezirk weitere Stellen themenspezifisch Beratung und Unterstützung für Menschen mit Behinderung anbieten. So mache die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung im Gesundheitsamt zum Beispiel die folgenden Angebote:

- Kostenlose Beratung und Hilfevermittlung für Menschen mit vorwiegend körperlichen Behinderungen, Krebskranke und andere chronisch Kranke
- Ärztliche Stellungnahmen im Auftrag von Behörden
- sozialpädagogische Stellungnahmen im Auftrag von Behörden, Organisationen und Klient_innen
- Hausbesuche nach Vereinbarung

Herr Thormann berichtet, dass es keine spezielle Beratungsstelle für Frauen mit Behinderung oder Menschen mit Migrationshintergrund auf bezirklicher Ebene gebe (wohl aber auf Landesebene). Erkenntnisse, dass dies als Mangel empfunden werde, lägen bis dato nicht vor.

[14] Bezug über den Behindertenbeirat

2.1.3 Bedarfe

Grundlage der folgenden Auflistung von Bedarfslagen ist zum einen das Interview mit dem Behindertenbeauftragten und zum anderen ein mit ihm und mit Führungskräften zweier Einrichtungen für Menschen mit geistiger Behinderung geführtes Interview. Dieses Interview war auf Anregung von Herrn Thormann zustande gekommen, da seiner Erfahrung nach die Bedarfslagen von Menschen mit geistiger Behinderung sonst selten im Fokus stünden. Die folgenden Bedarfslagen wurden angesprochen:

- Barrierefreiheit: Umfassende Barrierefreiheit sei in der Bauordnung nicht vorgeschrieben und gehöre nicht zum Prüfumfang der Baubehörden. Umfassendes barrierefreies Bauen sei daher noch von der Motivation des_der Bauherr_in abhängig. Da die Prüfung nicht Bestandteil des Prüfauftrages sei, passierten Fehler, wie beispielsweise im Ärztehaus am Pankower Bahnhof. Rollstuhlfahrer_innen reichten nicht an den Rufknopf und den Einwurfschlitz für Rezepte der dortigen Apotheke. Auch beim Anbringen von Beschilderungen im Bezirksamt sei die Barrierefreiheit bei der vorhergehenden Planung nicht umfassend beachtet worden. So war nach Aussage von Herrn Thormann die Gestaltung der Schilder zwar mit dem Denkmalschutz abgestimmt worden – dafür aber schlecht lesbar – weshalb nachgebessert werden musste. Das Format der Türschilder sei weiterhin nicht ausreichend. Zudem seien die Erneuerung der Raumbeschilderung und des Leitsystems seit Jahren unabgeschlossen.
- Sprache: Es wird betont, dass die Amtssprache in Briefen oder im Kund_innenkontakt häufig unverständlich sei.
- Formulare: Die Vertreter_innen der Einrichtungen für Menschen mit Behinderung betonen, dass ihre Klient_innen zum Ausfüllen von Formularen oft personelle Hilfe benötigten. Hierfür gebe es im Hilfebedarfssystem keine Rechtfertigung und daher keine Finanzierung. Dies sei auch nicht Aufgabe der rechtlichen Betreuer_innen. An dieser Stelle würden Menschen mit Behinderung Möglichkeiten der selbständigen Beteiligung genommen, da das System so kompliziert sei, dass Menschen mit Behinderung die Erledigung selbst einfacher Anliegen, wie Passbeschaffung, nicht ohne Unterstützung durch Dritte erledigen könnten.
- Kommunikation und Ansprache: Kritisiert wird, dass im Kund_innenkontakt häufig ausschließlich mit der Begleitperson gesprochen werde. Menschen mit Behinderung würden so nicht ernstgenommen. Kritisiert wurde auch, dass Gespräche mit Menschen im Rollstuhl im Stehen geführt würden, denn Menschen, die im Rollstuhl sitzen, empfänden es häufig als unangenehm, wenn ihr Gegenüber stehe. Hier sei Sensibilität erforderlich, um dann im Kund_innenkontakt auf Augenhöhe zu gehen. Es wird festgehalten, dass es mehr Zugewandtheit von den Mitarbeitenden im Amt, mehr Einfühlungsvermögen für Menschen, die schlecht oder nicht lesen und/ oder schreiben könnten, sowie Sensibilisierung hinsichtlich der Ansprache (verbaler und nonverbaler Kommunikation) mit Menschen mit körperlicher und geistiger Behinderung bedürfe.
- Zugänge zu den Ämtern: Das Bürgeramt im Rathaus mache Angst, weil sich am Eingang eine Schlange bilde, an der die Menschen nicht vorbeikämen. Die

Räumlichkeiten seien nicht alle barrierefrei oder schwer zu finden. Beispielsweise sei momentan der Aufzug im Rathaus defekt. Da das Bürgeramt für Menschen im Rollstuhl nicht barrierefrei sei, gebe es die Möglichkeit, den Raum 160 zu nutzen. Vorteil dieser Nutzung sei, dass man nur geringe Wartezeiten habe. Dies müsse aber erst einmal bekannt sein. Viele Menschen würden die Kinderwagen immer noch die Treppen hochtragen, weil sie von anderen Möglichkeiten nichts wüssten. Es wird auf Pläne verwiesen, den alten Aufzug zu erneuern, die Finanzierung dieser Maßnahme sei aber unklar. Kritisiert wird von den Einrichtungen, dass die Verwaltung sich räumlich immer weiter zurückziehe, dies drücke sich durch die Schließung von Standorten aus, was die Zugänge erschwere. Es wird betont, dass auch der unsanierte beziehungsweise nicht gewartete Zustand vieler Verwaltungsgebäude abschreckend sei. Es fehle eine überschaubare Struktur mit Orientierungssystem.

- Wartezeiten: Es wird betont, dass viele Menschen mit geistiger Behinderung sich nicht allein in die Verwaltung trauten. Abschreckend würden unter anderem die langen Wartezeiten wirken. Terminvereinbarungen wären möglich, doch die Information über die Telefonnummer dafür sei schwierig zu finden. Hinzu komme, dass auch der Anruf zur Terminvereinbarung und die damit verbundene Erklärung des Anliegens am Telefon eine Hürde darstelle.

- Bearbeitungszeiten: Es wird festgehalten, dass die Mitarbeitenden der Verwaltung pro Fall Zeitvorgaben haben. Menschen mit Behinderung würden aber häufig mehr Zeit brauchen, als für einen Fall veranschlagt sei. Die Einrichtungen würden sich bemühen zu unterstützen, wenn jemand etwas selbst machen möchte, zum Beispiel bei einem Anruf beim Rathaus daneben zu stehen. Einige der Bewohner_innen würden es hilfreich finden, wenn sie wüssten, dass es in der Verwaltung eine Person gibt, zu der im Rathaus gegangen werden könne. Das wäre für die Menschen auch ein guter Schritt zur Selbständigkeit und zu einem größeren Selbstwertgefühl.

- Hilfekonferenz: Die Interviewpartner_innen betonen, dass die Hilfekonferenz ein wesentlicher Kontakt mit der Verwaltung sei, denn die darin getroffenen Entscheidungen seien sehr wesentlich für die Betroffenen. Alle zwei Jahre werde die ökonomische Basis, die Lebensexistenz der Menschen auf den Prüfstand gestellt. Das sei sehr belastend für die Betroffenen und in vielen Fällen nicht nachvollziehbar, weder für Betroffene, noch für Angehörige. Die Interviewpartner_innen halten fest, dass eine geistige Behinderung nicht weggefördert werden könne. Auf Hilfekonferenzen müsse dies wiederholt erklärt werden. Besonders für die Betroffenen sei es eine große emotionale und psychische Belastung, immer wieder zu erklären, warum sie bestimmte Dinge nicht könnten. Eine Förderung mit der Idee des Fortschritts mache bei Jugendlichen und jungen Menschen Sinn, aber ältere Menschen wollten keinen Förderplan mehr. Irgendwann sei das Fördern zu Ende, dann gehe es eher um das Begleiten und darum, die Fähigkeiten und die Lebensqualität zu erhalten. Die Interviewpartner_innen heben hervor, dass Menschen mit geistiger Behinderung Unterstützung bräuchten, um ein gleichberechtigtes Leben führen zu können, wie beispielsweise Übersetzungsleistungen, Begleitung beziehungsweise Fahrdienst zu einem Konzert, dort für eine Sitzmöglichkeit zu sorgen und so weiter. Kleine

alltägliche Dinge würden begleitet, so dass das Leben gleichberechtigt sei und dass die Menschen teilhaben könnten. Das System der Hilfebedarfsermittlung sei vor zwei bis drei Jahren verändert worden und sei nun minutenbasiert – vielleicht in Anlehnung an die Pflegeversicherung. Bedarfe müssten nun minutengenau ermittelt werden. Das sei für niemanden, der in Betreuung lebt, nachvollziehbar, auch nicht vonseiten der Betreuenden. Bestimmte Ziele müssten regelrecht hineingedrückt werden, damit der Bedarf des Menschen gedeckt werden könne. Diejenigen, die in der Hilfekonferenz zusammenkommen (Fallmanagement, sozialpsychiatrischer Dienst, Einrichtungsvertretung, Bewohner_in, rechtliche_r Betreuer_in), seien nicht diejenigen, die die Vorgaben machen. Sie müssten sich aber mit diesen auseinandersetzen und damit umgehen. Die eigentlichen Weichenstellungen fänden auf anderer Ebene (Senat) statt. Das sei entkoppelt und nicht mehr verstehbar. Die Begrenzung von materiellen Leistungsansprüchen seien häufige Anliegen, mit denen Menschen mit Behinderung die Beratung aufsuchten.

- Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung hält fest, dass die Forderungen des Denkmalschutzes barrierefreie Zugänge häufig verhinderten: Eine Rollstuhlfahrer_innengerechte Tür könne nicht eingebaut werden, weil der Denkmalschutz dagegen sei. Kritisiert wird, dass der Eindruck entstehe, dass ein Menschenrecht weniger Wert sei als das Gebäudeerhaltungsrecht!

2.1.4 Empfehlungen

- Die Sprache in Amtsbriefen sollte einfacher gestaltet sein, so dass Briefe vom Bezirksamt zumindest von Sozialarbeiter_innen verstanden werden.
- Formulare sollten einfacher gestaltet sein.
- Die Verwaltung sollte darin geschult werden, mit Menschen mit Behinderung sensibler umzugehen.
- Hilfreich wäre es, im Eingangsbereich eine Infothek einzurichten, an der die Menschen nachfragen und von der sie zu den entsprechenden Stellen gebracht werden könnten.
- Der Internetauftritt der Verwaltung zur Terminvereinbarung sollte vereinfacht werden.
- Es könnte eine Spezialsprechstunde für Menschen mit Behinderung eingerichtet werden. Es wäre denkbar, dass es in der Verwaltung erweitert qualifizierte Mitarbeitende gäbe, die anstatt der vorgegebenen fünfzehn Minuten fünfunddreißig Minuten Zeit hätten, um einen Fall zu bearbeiten. In einer vorher terminierten Sprechstunde könnten die Anliegen langsam besprochen werden oder gegebenenfalls beim Formularausfüllen geholfen werden. Dann könnten vielleicht auch Menschen, die mit dem Sonderfahrdienst fahren, zum Bürgeramt fahren. Dafür bräuchte das Bezirksamt vielleicht zwei bis drei Mitarbeitende, die qualifiziert seien und die immer zur Verfügung stünden. Der besondere Bedarf könnte schon am Telefon konkretisiert werden.

- Bei allen baulichen Veränderungen im Bezirksamt, bei der Beschilderung und so weiter müsse Barrierefreiheit umgesetzt werden. Um Doppelarbeiten zu vermeiden, sollte der Beauftragte im Vorfeld in die Planung einbezogen werden.
- Barrierefreies Bauen sei genauso notwendig wie der Bau von Senior_inneneinrichtungen. Wohnungsbaugesellschaften müssten sich auf das Altern der Klientel einstellen und Umbauten zulassen.
- Umbauten von Schulen und das Absenken von Bürgersteigen sollten flächendeckend umgesetzt werden.

Im Hinblick auf den demographischen Wandel sei eine Anpassung der Infrastruktur vonnöten. Die gesamte bezirkliche Infrastruktur müsse derart gestaltet sein, dass alle Menschen diese gleichermaßen nutzen könnten. Dazu gehörten sowohl die kommunalen als auch die privatwirtschaftlichen Bereiche (wie Shoppingcenter, Ärztehäuser).

2.2 Integrationsbeauftragte

2.2.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Die Stelle der Integrationsbeauftragten im Bezirksamt wurde nach der Bezirksfusion im Jahr 2001 eingerichtet. Vor der Reform gab es nur im Bezirk Prenzlauer Berg eine Integrationsbeauftragte. Frau Wüsten ist seit 2004 als Integrationsbeauftragte von Pankow tätig.

Die Integrationsbeauftragte ist Ansprechpartnerin für die im Bezirk Pankow lebenden Bürger_innen mit Migrationshintergrund. Sie setzt sich für deren gleichberechtigte Teilhabe in allen Bereichen des Lebens und für die Beseitigung von Diskriminierung und Benachteiligung ein. Sie ist Mittlerin mit dem Ziel, dass gegenseitige Achtung und Respekt das Zusammenleben bestimmen. Sie übt insbesondere die folgenden Tätigkeiten aus:

- berät Bürger_innen mit Migrationshintergrund, vermittelt zwischen Migrant_innen, Bezirksamt und anderen Einrichtungen
- informiert über migrant_innenspezifische Angebote für Bildung, Ausbildung, Weiterbildung sowie Deutsch- und Integrationskurse
- kooperiert mit den Migrant_innenselbstorganisationen und den im Bereich Integration tätigen Träger und Projekten
- arbeitet mit bezirklichen und überbezirklichen Institutionen und Gremien zusammen
- ist Geschäftsstelle des Integrationsbeirats Pankow[15] und leitet den Arbeitskreis der Pankower Migrant_innenprojekte
- koordiniert die Beteiligung des Bezirks am Bundesprogramm *Toleranz fördern – Kompetenz stärken* für den Lokalen Aktionsplan Pankow und den Lokalen Aktionsplan Weißensee
- ist eine der Anlaufstellen für das Pankower Register in Fällen rechter, fremdenfeindlicher, antisemitischer, homophober und islamfeindlicher Vorfälle und Gewalt und hilft Betroffenen[16]

Gesetzliche Grundlage der Beauftragten

Das im Dezember 2010 in Kraft getretene Gesetz zur Regelung von Partizipation und Integration (PartIntG Paragraf 7) bildet die Grundlage der Tätigkeit der bezirklichen Integrationsbeauftragten.

[15] Website des Integrationsbeirats unter: www.berlin.de/bapankow/verwaltung/migration/integrationsbeirat.html
[16] Diese Kurzdarstellung basiert auf der Selbstdarstellung im Internet, siehe http://www.berlin.de/ba-pankow/verwaltung/migration/

Stellenausstattung

Die Integrationsbeauftragte berichtet, dass sich das Aufgabenfeld und der Verwaltungsaufwand stetig vergrößert haben. Eine zusätzliche Ausstattung des Bereichs mit einer Mitarbeiter_instelle wäre sehr hilfreich.

Gremien

Die Integrationsbeauftragte fungiert als Geschäftsstelle des Integrationsbeirats. Der Integrationsbeirat besteht aus zwanzig von der BVV gewählten Mitgliedern, bewerben können sich Vereine und Einzelpersonen. Der Bürgermeister hat den Vorsitz über den Beirat, die BVV stellt sechs Teilnehmende des Beirats. Der Integrationsbeirat trifft sich sechsmal im Jahr. Der Beirat hat die Aufgabe, die politische, gesellschaftliche, soziale und kulturelle Partizipation von Menschen mit Migrationshintergrund zu fördern, sich mit für den Bezirk relevanten Integrations- und Migrationsfragen auseinanderzusetzen und das Bezirksamt und die BVV in allen Angelegenheiten, die die im Bezirk wohnenden und arbeitenden Menschen mit Migrationshintergrund betreffen, zu beraten.

Die Beauftragte koordiniert und leitet zudem den Arbeitskreis der Pankower Migrant_innenprojekte. Der Arbeitskreis trifft sich circa einmal im Monat. Das Ziel dieses Arbeitskreises ist die Verbesserung der Vernetzung untereinander und die Förderung des kollegialen Austauschs.

Dokumentation

Die Integrationsbeauftragte erstellt einen Arbeitsplan für den Bürgermeister. Ein offizieller Rechenschaftsbericht wird nicht erstellt.

Statistiken

Im Integrationskonzept sind – wo vorhanden - statistische Daten aufgeschlüsselt. Ein allgemeines Problem sieht die Integrationsbeauftragte darin, dass es häufig keine einheitliche Datenerfassung gebe beziehungsweise zu bestimmten Themen überhaupt keine nach Migrationshintergrund differenzierten Statistiken vorlägen.

2.2.2 Aktivitäten der Beauftragten und im Bezirksamt

Die Beauftragte berichtet, dass sie in erster Linie Menschen aufsuchten, die vor relativ kurzer Zeit zugewandert sind. Diese stellten häufig Fragen nach der Aufenthaltssicherung, Arbeit, sozialer Absicherung, Heirat und Familiennachzug. Sie führt aus, dass es den Ratsuchenden öfter auch um die Themen Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse und Antidiskriminierungsberatung gehe. Die Beauftragte müsse dann entscheiden, welche Anliegen sie selber beziehungsweise was im Bezirksamt oder von anderen Stellen bearbeitet werden könne. Meist vermittle sie an andere Stellen weiter oder wende sich selbst an kompetente Kooperationspartner_innen. Frau Wüsten erläutert, dass sie bei Fragen zu den Themen Aufenthaltsstatus, Arbeitsrecht und soziale Absicherung generell an das Büro der

Landesbeauftragten für Integration und Migration verweise, da hier Rechtsberatungen angeboten werden, die sie selbst nicht bieten könne. Dazu gebe es eine Absprache zwischen den bezirklichen Integrationsbeauftragten und der Berliner Integrationsbeauftragten. Bei Fragen von Diskriminierung bestehe eine gute Kooperation mit *reach out*[17] und dem *Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin des Türkischen Bundes in Berlin-Brandenburg* (adnb)[18]. Frau Wüsten berichtet weiter, dass sie bei Fragen zum Thema Integration gute Erfahrung mit dem im Bezirk aktiven Verein *OASE Berlin* gemacht habe. Dieser habe langjährige Erfahrungen in der Durchführung einer breiten Palette von interkulturellen Projekten, Kursen (zum Beispiel Integrationskurse, Sprachkurse, Mentoring, PC Kurse) und interkulturellen Begegnungsangeboten (World-Cafés, Veranstaltungen und so weiter).

Die Integrationsbeauftragte war maßgeblich an der Erstellung des Integrationskonzepts beteiligt. Auf Grundlage eines Beschlusses der BVV zur Erstellung eines Integrationskonzepts nahm sie 2008 den Vorgang in Kooperation mit dem Integrationsbeirat in die Hand. In Anlehnung an das Landeskonzept wurden Arbeitsgruppen zu den Schwerpunktthemen Bildung, Interkulturelle Öffnung, Partizipation, Erwerbstätigkeit und Religion gebildet. Die Verwaltung sollte beteiligt werden, allerdings käme auf Anfragen sehr wenig Rückmeldung. Das Konzept wurde 2011 vom Bezirksamt beschlossen und der Bezirksverordnetenversammlung vorgelegt.

Die Beauftragte berichtet, dass ein großer Teil ihrer Arbeitszeit von Beginn an in die Betreuung von lokalen Aktionsplänen flösse. Frau Wüsten macht deutlich, dass Pankow zu den Bezirken gehöre, die relativ früh durch rechtsextreme Entwicklungen auffällig geworden seien. Daher sei Pankow früh im Fokus der Landeskommission gegen Gewalt gewesen, genau wie die Bezirke Köpenick und Lichtenberg. So sei in allen drei Bezirken eine Kommunalanalyse durchgeführt worden und im Anschluss wurden Lokale Aktionspläne entwickelt. Auch im Rahmen von Bundesprogrammen wurden beziehungsweise werden Aktionspläne umgesetzt. Aktuell koordiniere die Integrationsbeauftragte zwei Aktionspläne, einen für Weißensee und einen für Pankow.

Die Integrationsbeauftragte berichtet, dass im Rahmen der Lokalen Aktionspläne vereinzelt Fortbildungen und Schulungen zur Interkulturellen Öffnung und zum Thema Diversity im Bezirk durchgeführt wurden. Zuletzt sei 2012 in Kooperation mit dem Verein *Eine Welt der Vielfalt Berlin e.V.* ein Diversity-Workshop für Verwaltung, Ordnungsamt, Bürgeramt und Vertreter_innen des Integrationsbeirats durchgeführt worden. Ursprünglich habe es die Idee gegeben, einen Workshop für Mitarbeitende und einen Workshop für Amtsleitungen durchzuführen. Da es seitens der Amtsleitungen zu geringe Rückmeldungen gab, wurde dieser Workshop schließlich für Auszubildende durchgeführt. Des Weiteren berichtet die Integra-

[17] http://www.reachoutberlin.de/
[18] http://www.adnb.de/?id_menu=1

tionsbeauftragte, 2006 selbst an einem mehrmoduligen Diversitykurs der *VAK*[19] und des Vereins *Eine Welt der Vielfalt Berlin e.V.* teilgenommen zu haben.

2.2.3 Bedarfe

Karin Wüsten führt aus, dass im Integrationsbeirat öfter angesprochen wird, dass Menschen sich durch die Verwaltung diskriminiert fühlten beziehungsweise das Gefühl hätten, die Verwaltung müsse offener sein. Vermisst werde eine Willkommenskultur. Nach Ansicht der Integrationsbeauftragten werde die deutsche Verwaltung mit ihren bürokratischen Strukturen und Abläufen gerade von Menschen mit Migrationshintergrund als abweisend wahrgenommen. In diesem Zusammenhang berichtet Frau Wüsten von ihren Erfahrungen, als sie noch im Bürgeramt Karow gearbeitet habe. Da sie Fremdsprachenkenntnisse habe, wurden Bürger_innen häufig an sie verwiesen. Sie bewertet diese Vorgehensweise als ganz hilfreich und äußert, dass es wünschenswert sei, wenn es in den Bürgerämtern jeweils ein, zwei Leute gebe, die über Kenntnisse verfügten, wie mit Diskriminierungen umgegangen werden kann und wie man sich in kulturellen Überschneidungssituationen verhält.

Frau Wüsten erwähnt die stark homogene Belegschaft im Bezirksamt und äußert die Hoffnung, durch Einstellungen von Menschen mit Migrationshintergrund längerfristig etwas daran ändern zu können.

Durch den Zuwachs an internationalen Firmen und Investoren wachse nach Aussage von Frau Wüsten in Pankow der Bedarf, sich stärker auf Vielfalt einzustellen. Als mögliche Ansatzpunkte für Veränderungsprozesse nennt Frau Wüsten spontan das Bürgeramt, das Ordnungsamt, das Sozialamt und das Gesundheitsamt. Sie berichtet, dass es sicher schon einige gute Ansatzpunkte gebe, es sich hierbei aber häufig um Insellösungen handele, es fehle an einer Gesamtstrategie.

2.2.4. Empfehlungen

- Schaffung einer Willkommenskultur: zum Beispiel dadurch, dass es in Bürgerämtern ein bis zwei Mitarbeitende gibt, die speziell für den Umgang mit Vielfalt geschult sind.
- Schaffung einer Gesamtstrategie zum Umgang mit Vielfalt, Sammeln von Ansätzen, die es in einigen Bereichen schon gibt.
- Anstrengungen zur statistischen Erfassung des Migrationshintergrunds sollten verstärkt werden.

[19] Verwaltungsakademie Berlin

2.3 Gleichstellungsbeauftragte

2.3.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte hat die Aufgabe, sich im Bezirk für das Verfassungsgebot der Gleichstellung von Frauen und Männern einzusetzen. Seit 1991 ist die Stelle durch Frau Gerstenberger besetzt.

Die Gleichstellungsbeauftragte hat die folgenden Aufgaben:[20]

- Empfehlungen gegenüber dem Bezirksamt zur Verwirklichung des Gleichstellungsgebots
- Anregung von Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeits- und Lebensbedingungen von Frauen
- Koordinierung, Beratung und Vernetzung der Arbeit von Frauenprojekten und -initiativen
- Zusammenarbeit mit gesellschaftlich relevanten Gruppen, Behörden und Betrieben
- Öffentlichkeitsarbeit zu Angelegenheiten des Aufgabenbereichs
- Umsetzung des bezirklichen Aktionsplans gegen häusliche Gewalt

Die Gleichstellungsbeauftragten sind auf Bezirks-, Landes- und Bundesebene miteinander vernetzt.

Rechtliche Grundlagen

Grundlage der Arbeit der Gleichstellungsbeauftragten ist das Landesgleichstellungsgesetz, LGG. Der Inhalt lässt sich, laut Frau Gerstenberger, grob folgendermaßen zusammenfassen: Maßnahmen zur Teilhabe von Frauen initiieren, Diskriminierung aufdecken, Gleichstellung ermöglichen.

Stellenausstattung

Im Büro der Gleichstellungsbeauftragten ist jeweils für ein halbes Jahr ein_e Auszubildende_r eingesetzt. Außerdem arbeitet die ehemalige Gleichstellungsbeauftragte von Weißensee im Büro von Frau Gerstenberger. Diese habe aber größtenteils andere Aufgaben.

Gremien

- Arbeitskreis Pankower Frauenprojekte
- Arbeitskreis zur Umsetzung des bezirklichen Aktionsplans gegen häusliche Gewalt: Diese Fachgruppe wurde von der Gleichstellungsbeauftragten initiiert, nachdem die BVV den Auftrag erteilt hatte, einen Aktionsplan häusliche Gewalt umzusetzen.

[20] Auflistung ist der Website entnommen

In der Fachgruppe sind Vertreter_innen von Zufluchtswohnungen und Frauenhäusern sowie Jugendamt und Polizei vertreten.

- Frauenbeirat Pankow[21]: Die Gleichstellungsbeauftragte ist die Geschäftsstelle des Beirats. Der Frauenbeirat Pankow hat die Aufgabe, die Interessen und Belange der Frauen im Bezirk zu vertreten und zu fördern. Der Beirat ist so zusammengesetzt, dass möglichst die unterschiedlichen Lebenslagen und Interessen der Frauen, die im Bezirk leben, dort repräsentiert sind.

Frau Gerstenberger berichtet, vor zehn Jahren ein Unternehmer_innennetzwerk mit gegründet zu haben, es arbeite nun aber unabhängig vom Bezirksamt. Dieses Netzwerk treffe sich regelmäßig jeden Monat und lade auch externe Gäste ein.

Dokumentation

Frau Gerstenberger erwähnt, bislang abgewehrt zu haben, Jahresberichte zu schreiben. Diesbezüglich verweist sie darauf, dass auch die Amtsleitungen solche Berichte nicht schreiben müssten. Zu Beginn des Jahres werde ein Arbeitsplan erstellt und dem Bezirksbürgermeister vorgelegt. Der Arbeitsplan sei öffentlich, allerdings nicht auf der Website einsehbar.

Statistiken

Frau Gerstenberger betont, dass es über bestimmte Gruppen keine Daten speziell für Pankow gebe, zum Beispiel über Alleinerziehende, Witwen, Frauen in Führungspositionen.

Die Gleichstellungsbeauftragte berichtet, dass die Bevölkerungsstruktur in Pankow allgemein interessant sei, da es viele ältere Menschen, aber auch viele Zuzüge junger Familien gebe.

Die Gleichstellungsbeauftragte betont, nicht auf statistische Daten angewiesen zu sein, um Problemlagen zu erkennen. Die Projekte meldeten Problemlagen, als Beispiel nennt sie das Problem der Mietsteigerung. Die Mitarbeiterinnen des Frauenzentrums *Paula Panke* hätten zu einem sehr frühen Zeitpunkt auf das Problem im Rahmen einer Veranstaltung aufmerksam gemacht.

2.3.2 Aktivitäten der Beauftragten und des Bezirksamts

Frau Gerstenberger hebt hervor, dass die individuelle Beratung in ihrem Aufgabenfeld an hinterster Stelle stehe. Sie sei eher auf struktureller Ebene tätig und verweist dabei auf den Paragraf 21 des Landesgleichstellungsgesetzes Berlin. Bei Anfragen per Telefon oder E-Mail vermittle die Gleichstellungsbeauftragte ratsuchende Frauen an entsprechende Beratungseinrichtungen des Bezirks. Wenn Frauen Probleme mit Ämtern haben, dann berate sie.

In den ersten Jahren ihrer Tätigkeit sei es darum gegangen, Beratungs- und Unterstützungsangebote für Frauen zu schaffen. Anfangs habe es mehr Initiativen, mehr Ausprobieren und

[21] http://www.berlin.de/ba-pankow/verwaltung/gleichstellung/frauenbeirat.html

mehr Druck von der Basis gegeben. Aus der Anfangszeit gehalten habe sich ein starkes Frauennetzwerk.

Frau Gerstenberger berichtet von der *Initiative familienfreundlicher Betrieb Pankow*[22]**.** Mit dem Wettbewerb verfolge das Bezirksamt Pankow das Ziel, Pankower Unternehmen zu ehren, die ihre Mitarbeiter_innen bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie unterstützen. Dieser Wettbewerb sei 2004 zum ersten Mal ausgelobt worden, die Idee sei von außen an das Bezirksamt herangetragen worden.

Die Gleichstellungsbeauftragte betont, dass vieles auf Bezirksebene nicht verändert werden könne. Als Beispiel nennt sie Landes- und Bundesgesetze und ihre Umsetzung. So seien zum Beispiel nach Gründung der Jobcenter Mitarbeitende nicht sensibilisiert für das Thema häusliche Gewalt gewesen. Daher habe sie sich an den Geschäftsführer des Jobcenters Pankow gewandt und mit diesem eine Arbeitsgruppe zum Thema gegründet. Außerdem seien Mitarbeitende durch Schulungen für die Thematik sensibilisiert worden.

Frau Gerstenberger betont, dass sie auch ohne das Label „Diversity“ unterschiedliche Lebenslagen von Frauen im Blick habe. Als Beispiel führt sie an, dass es in Pankow Zufluchtswohnungen speziell für gehörlose Frauen gebe. Die Sozialarbeiterinnen beherrschten die Gebärdensprache. In Kooperation mit dem Jugendamt und dem Bündnis für Familie Pankow würden große Anstrengungen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf unternommen. Ein weiteres Beispiel für die Berücksichtigung unterschiedlicher Lebenslagen sei die Beteiligung an einem Bundesmodellprojekt mit Fokus auf die Verbesserung der Situation von Alleinerziehenden gewesen. Die Gleichstellungsbeauftragte betont, dass Frauen, die Sozialleistungen bezögen, relativ viel im Fokus seien. Dabei sei es wichtig, nicht die Frauen aus dem Blick zu verlieren, die unter schwierigen Bedingungen arbeiten, zum Beispiel in Kreativ- und künstlerischen Berufen. Diesbezüglich hält sie fest, dass gerade Frauen in Kreativberufen häufig in prekären Situationen lebten: Sie seien meist freiberuflich tätig und die Möglichkeit zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf sei in diesen Branchen häufig nicht gegeben. Mit Fokus auf diese Frauen habe die Gleichstellungsbeauftragte ein Projekt im Bezirk konzipiert.

In Bezug auf die Zusammenarbeit und Vernetzung im Bezirksamt erwähnt die Gleichstellungsbeauftragte den Arbeitskreis *Ressortübergreifende Planungsvernetzung*. Die Grundidee dieses Zusammenschlusses bestehe darin, planerische Dinge gemeinsam anzugehen. Daher seien in dem Arbeitskreis alle planerischen Bereiche vertreten. Alle Bezirksbeauftragten nähmen an diesem Arbeitskreis teil, der sich einmal im Monat treffe.

Frau Gerstenberger führt aus, dass die Gleichstellungsbeauftragte und auch der Frauenbeirat thematisch von Abteilungen des Bezirksamts einbezogen würden. Ein Vorhaben, bei dem sich der Frauenbeirat „reingedrängelt“ habe, sei das Thema Straßen(um)benennung. Der Frauenbeirat werde über die Gleichstellungsbeauftragte informiert, wenn eine

[22] http://www.familienfreundlicher-betrieb-pankow.de/

Umbenennung geplant sei und der Frauenbeirat könne Vorschläge für die Neubenennung machen. Grundlage für dieses Vorgehen sei unter anderem ein BVV-Antrag, dass Straßen bevorzugt nach Frauen benannt werden sollten.

Frau Gerstenberger beschreibt, eng mit der Integrationsbeauftragten zusammenzuarbeiten. Diese sei für den Arbeitskreis Migrant_innenprojekte im Frauenbeirat vertreten. Mit dem Behindertenbeauftragten gebe es themenbezogene Zusammenarbeit. Eine Schnittstelle sei das Thema behinderte Frauen, hier habe es in der Vergangenheit Kontakt über eine Einrichtung für gehörlose Frauen gegeben.

Auf die Frage nach Herausforderungen in ihrer Arbeit antwortet Frau Gerstenberger, dass die Umsetzung von Gender Mainstreaming (GM) in der Verwaltung nach wie vor schwierig sei. Hier hätten die Ansprüche, GM flächendeckend umzusetzen, zurückgeschraubt werden müssen. Allgemein würden, so Frau Gerstenberger, übergreifende Themen, so auch Diversity, nicht in die sehr traditionellen Verwaltungsstrukturen passen und würden deshalb von vielen Beschäftigten nicht als Gewinn für die eigene Arbeit, sondern als zusätzliche Belastung angesehen.

2.3.3 Bedarfe

Aus Sicht von Frau Gerstenberger sei mehr Öffentlichkeitsarbeit in unterschiedlichen Sprachen wichtig, um auch alle Bürger_innen zu erreichen.

Selbst beim Thema Geschlechtergerechtigkeit gebe es innerhalb der Verwaltung noch viel zu tun, als Beispiel nennt sie die Verwendung einer geschlechtergerechten Sprache in Verwaltungsschreiben und in Formularen.

Aus Erfahrung betont Frau Gerstenberger, wie schwierig es sei, das Bewusstsein von Menschen zu verändern. Sie erwähnt das Beispiel *Equal Pay Day* und hebt hervor, dass trotz medialer Präsenz des Themas bei Vor-Ort-Gesprächen deutlich geworden sei, dass das Thema der Lohnungleichheit bei einigen Frauen noch immer nicht angekommen sei.

2.3.4 Empfehlungen

Die Erfahrungen bei der Umsetzung von Gender Mainstreaming (GM) hätten gezeigt, dass die Beschäftigten neue Konzepte dann umsetzten, wenn sie einen Nutzen für die eigene Arbeit sähen.

Es handele sich bei dem Thema Diversity, ähnlich wie bei GM, um einen langfristigen Prozess.

2.4 Organisationseinheit Qualitätsentwicklung, Planung und Organisation des öffentlichen Gesundheitsdienstes (QPK)

2.4.1 Information über das Tätigkeitsfeld und die personelle Ausstattung der QPK

Die QPK versteht sich als Informations- und Kommunikationszentrum für die psychosozialen Belange im Bezirk. Sie nimmt vielfältige Steuerungs- und Koordinierungsaufgaben wahr. Wesentliche Aufgaben der QPK sind die Entwicklung und Begleitung von Projekten der Suchtkrankenhilfe sowie der Psychiatrie und deren Finanzierung (Zuwendungsvergabe) und die Koordination von Maßnahmen der Gesundheitsförderung. Zu weiteren Tätigkeiten gehören Gremienarbeit (Mitarbeit in circa zwanzig Netzwerken), Qualitätssicherung, Entwicklung der Versorgungsregion, fachliche Beratung der Stadträtin, Kontakt zum Senat, die Entwicklung von Strukturen im Bezirksamt und im Bezirk. Die Aufgabe sei, sicher zu stellen, dass adäquate Angebote für Bürger_innen mit psychischen – und Suchterkrankungen und für Menschen mit geistiger Behinderung vorhanden sind. Dafür würden die Bedarfe eruiert, um dann in Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner_innen und in Abstimmung mit der Stadträtin sicher zu stellen, dass Bedarfe gedeckt werden.

Gesetzliche Grundlagen und Aufgaben

Nach Paragraf 1 Absatz 3 des Gesundheitsdienstgesetzes (GDG) von Berlin gehören dazu folgende Kernaufgaben:

- Gesundheits- und Sozialberichterstattung
- Sozialindikative Gesundheitsplanung
- Koordinierung, Planung und Steuerung der psychiatrischen Versorgung und der Suchthilfe
- Initiierung und Koordination von Maßnahmen der Gesundheitsförderung sowie der Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements
- Erarbeitung und Weiterentwicklung fachlicher Standards zur Sicherung von Qualität und Nachhaltigkeit der Leistungen sowie Qualitätsplanung und -kontrolle

Personelle Zusammensetzung

Die Stelle verfügt über vier Mitarbeitende in Vollzeitstellen in folgenden Bereichen: Psychiatrie- und Suchthilfekoordination, Gesundheitsförderung und Verwaltung. Das Interview, auf dem die folgende Darstellung basiert, wurde mit der Leitung der Stelle und Psychiatriekoordinatorin, Frau Berg, und mit Frau Tenner-Paustian, die als Suchthilfekoordinatorin tätig ist, geführt.

Gremien

Frau Berg und Frau Tenner-Paustian führen aus, dass es verschiedene Gremien gebe, um die Arbeit der im Bezirk ansässigen Träger für Menschen mit Behinderung zu koordinieren. So

gebe es zum Beispiel die gesetzlich festgelegte Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft mit Unterarbeitsgruppen wie Psychiatrie, Sucht, Arbeit, geistige Behinderung, Krise. Darüber hinaus gebe es kleine Arbeitsgruppen, zum Beispiel zu den Themen *Psychisch kranke Eltern und Kinder* oder *Kinder aus suchtbelasteten Familien*, wo es um Kinderschutz gehe. Frau Berg und Frau Tenner-Paustian erläutern, dass die QPK die Aufgabe habe, bestehende Netzwerke zu koordinieren und bei Bedarf neue Netzwerke zu initiieren.

2.4.2 Aktivitäten der QPK

Es wird berichtet, dass vor zwei Jahren ein inklusives Modellprojekt mit dem Titel *Pankower Lieblingsorte*[23] mit Menschen mit geistiger Behinderung angestoßen worden sei. Die Auswahl der Zielgruppe sei durch eine Studie[24] angeregt worden, die zutage brachte, dass Menschen mit geistiger Behinderung weniger im Zentrum der Wahrnehmung stünden als Menschen mit Körperbehinderung. Das Projekt habe daher das Ziel verfolgt, die Wahrnehmung von Menschen mit geistiger Behinderung im Bezirk zu steigern. Dabei sei es darum gegangen, kleine Kieze im großen Bezirk Pankow zu erschließen und daraus eine Art Wegweiser für Menschen mit und ohne Behinderung zu schaffen. Menschen mit und ohne Behinderung hätten Orte aufgesucht, die für sie von Bedeutung seien oder wo sich Menschen mit Behinderung nicht hin trauten, wie zum Beispiel das Rathaus oder Nachbarschaftshäuser. Die Orte seien in einer Broschüre beschrieben und veröffentlicht worden. In der Broschüre werde auch dargestellt, was an diesen Ort positiv sei und wo es Barrieren gebe. Betont wird auch, dass die Broschüre in einfacher Sprache verfasst sei. Ein Praktikant der Alice-Salomon-Fachhochschule begleite das Projekt wissenschaftlich und unterstütze die Projektleitung, Frau Tenner-Paustian. Das Projekt sei erfolgreich verlaufen und solle auf weitere Kieze im Bezirk ausgeweitet werden. Nach Einschätzung der Projektleiterin erfordere dieses Projekt allerdings sehr viel Idealismus und Engagement von allen Beteiligten.

Frau Tenner-Paustian berichtet, dass im Nachbarschaftshaus in der Schönholzer Straße ein Modellprojekt, gefördert von *Aktion Mensch*, durchgeführt werde. Ziel dieses Projekts sei, Programme und Angebote von Nachbarschaftshäusern so anzupassen, dass sie auch von Menschen mit geistiger Behinderung aufgesucht werden könnten. Ein inklusives Team entwickle Programme, die für alle Menschen nutzbar seien.

Des Weiteren berichtet Frau Berg vom *Psychoseseminar*. Das *Psychoseseminar* sei ein inklusives Projekt, das seit 2004 gemeinsam mit Kranken, Angehörigen und Professionellen

[23] Die Broschüre ist bei der Koordinierungsstelle über Frau Tenner-Paustian zu beziehen beziehungsweise im Internet im Kiezatlas integriert.

[24] Die Idee zum Projekt wurde in Kooperation mit DPW geboren. Stadträtin und DPW wollten ein Projekt durchführen, das die Ergebnisse der Kundenstudie von Prof. Seifert, in der der Bezirk Weißensee Modellbezirk war, in der Praxis umsetzt. In der Studie ging es darum, wie Menschen mit geistiger Behinderung ihr Wohnumfeld wahrnehmen, wie sie integriert werden, wie weit der Stand der Dinge der Inklusion im Wohnumfeld ist.

durchgeführt werde. Angeregt worden sei es aus Erfahrungen aus anderen Regionen. Das *Psychoseseminar* sei ein gleichberechtigter Gesprächsaustausch zwischen den drei genannten Gruppen. Die Themen würden jedes Jahr neu unter den Beteiligten abgestimmt. Die Beteiligten seien auch für Moderation und die Durchführung zuständig. Das Seminar finde unter dem Dach der Volkshochschule statt. Die Veröffentlichung erfolge über das Verzeichnis der VHS, Internet und Flyer. Die Gruppe sei offen, kostenlos und man könne dort auch anonym teilnehmen, man müsse sich nicht outen, könne einfach nur zuhören oder sich einbringen.

2.4.3 Bedarfe

Frau Berg berichtet, dass Nachbarschaftshäuser vielfach nicht von Menschen mit geistiger Behinderung aufgesucht würden, weil sie die Programme teils nicht verstünden. Die Programme seien nicht für Menschen, die eine Lernbehinderung hätten oder die nicht lesen könnten, angepasst.

Obwohl im Bezirk viele Menschen mit Migrationshintergrund lebten, seien Menschen mit psychischer Beeinträchtigung und Migrationshintergrund prozentual in den Versorgungsstrukturen nicht adäquat abgebildet. Sie kämen kaum in die Beratung. Zwar stünden alle Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund offen, dennoch sei der Anteil in den Projekten gering. Es wird betont, dass es schwierig sei, Zugänge zur russischen Community zu bekommen. Diese Gruppen hätten oft kein Vertrauen zum System und es bestünden Vorbehalte und Ängste gegenüber Behörden. Die Träger bemühten sich, Vertrauen aufzubauen. Einzelne Träger, wie auch das Krankenhaus, stellten mehrsprachiges Personal ein und böten ihren Mitarbeitenden Qualifikationen zur interkulturellen Kompetenz an. Sobald es gelinge, über Einzelfälle Zugang zu den Menschen zu bekommen, spreche sich das in den Communities relativ schnell herum. Dennoch werde der Bedarf von Menschen mit Migrationshintergrund vielfach nicht wahrgenommen. Die Versorgungsträger bemühten sich darum, kultursensible Angebote bedarfsgerecht zu schaffen. In den Netzwerken von und für Menschen mit Behinderung seien keine Migrant_innenorganisationen vertreten. Es bestehe auch keine kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen dem Arbeitskreis bei der Integrationsbeauftragten und den Arbeitskreisen der QPK.

Frau Tenner-Paustian berichtet über das Projekt *ClearMind*, welches zur Suchtprävention entwickelt worden sei. *ClearMind* sei ein interaktives Projekt, das sich an Schüler_innen ab Klassenstufe acht zur frühzeitigen Suchtprävention wende. Das Angebot bestehe aus vier Modulen von jeweils zwei bis vier Stunden. Es biete erstmals eine Bündelung inhaltlich aufeinander abgestimmter Erfahrungen und Kompetenzen verschiedener Expert_innen, zum Beispiel von Vertreter_innen der Selbsthilfe, Polizei, Straßensozialarbeit, Erlebnispädagogik und Suchttherapie.

Frau Berg berichtet, dass auch die QPK mit der Problematik der Überalterung der Mitarbeitenden zu kämpfen habe. Es gebe keine normale Durchmischung im Alter der Kolleg_innen.

Seit vielen Jahren habe es keine Neueinstellungen gegeben, die Stelle des aus Altersgründen ausgeschiedenen Mitarbeiters für die Gesundheitsberichterstattung wurde gestrichen.

Auch bezüglich der Räumlichkeiten gebe es Veränderungsbedarf. Der Zugangsbereich sei unfreundlich, es fehle an der notwendigen Beschilderung, der Beratungsraum sei zu klein.

Frau Berg berichtet, dass sowohl in der vom Senat finanzierten Berliner Psychiatrie-beschwerdestelle in Wilmersdorf als auch in der Pankower QPK viele Beschwerden eingereicht würden. Dies seien häufige Beschwerden von Klient_innen oder Angehörigen über Mitarbeitende des Sozialpsychiatrischen Dienstes und über die Versorgungssituation. Menschen würden sich nicht ernst genommen fühlen.

Frau Berg beklagt, dass Mittel zur Umsetzung von Projekten fehlten, diese müssten erst akquiriert werden. Dies binde viel Energie und setze der Umsetzung von Maßnahmen zur Chancengleichheit deutliche Grenzen.

TEMPELHOF-SCHÖNEBERG

3. Allgemeine Informationen über den Bezirk[25]

Mit der Gebietsreform der Berliner Bezirke im Jahr 2001 wurden die beiden Bezirke Tempelhof und Schöneberg zu einer Verwaltungseinheit zusammengefasst. Der Bezirk Tempelhof-Schöneberg erstreckt sich vom Zentrum bis an die südlichen Grenzen der Stadt. Ausführliche Informationen über den Bezirk, seine Historie und Sehenswertes, zahlreiche Einrichtungen und Ansprechpartner_innen im Bezirk sowie die verschiedenen Abteilungen der Bezirksverwaltung sind in einer Bezirksbroschüre[26] zusammen gestellt.

Der Bezirk ist bekannt für seinen lesbisch-schwulen Kiez und sein Literat_innen- und Künstler_innenviertel in Friedenau. Die Altbauten rund um den Bayrischen Platz sind eine beliebte Wohngegend für Familien. Am Stadtrand finden sich Gebiete mit Einfamilienhäusern, alten Kirchen und Ruhe am Dorfteich.[27] Am 26. Juni 1963 hielt der amerikanische Präsident John F. Kennedy seine unvergessliche Ansprache an die Bevölkerung der geteilten Stadt vor dem Rathaus Schöneberg. Bekannte Persönlichkeiten, wie Wichard von Alvensleben, Albert Einstein und Claire Waldoff lebten im Bezirk, Marlene Dietrich und Nelly Sachs wurden hier geboren. Im Süden des Bezirks befindet sich die *Erinnerungsstätte Notaufnahmelager Marienfelde*. Heute ist dort das zentrale Museum in Deutschland zum Thema Flucht und Ausreise aus der DDR. Von den rund vier Millionen Menschen, die zwischen 1949 und 1990 die DDR in Richtung Bundesrepublik verließen, passierten 1,35 Millionen das 1953 gegründete Notaufnahmelager in Berlin-Marienfelde.

Bevölkerungsstruktur[28]

Im Bezirk Tempelhof-Schöneberg leben circa 336.000 Menschen auf einer Fläche von 53 km². Damit rangiert der Bezirk an zweiter Stelle hinter dem einwohner_innenreichsten Bezirk Pankow. Laut Statistik sind 173.643 Personen weiblich und 162.501 Personen männlich. Ungefähr die Hälfte der im Bezirk lebenden Einwohner_innen hat einen Migrationshintergrund. Im Teilbezirk Tempelhof sind es 40 bis 60 Prozent der Bevölkerung, in Schöneberg circa 30 Prozent. Insgesamt haben ungefähr die Hälfte der Jugendlichen und junge Menschen einen Migrationshintergrund. Im Schöneberger Norden ist der Anteil höher. Zu den wichtigsten Herkunftsländern zählen die Türkei, arabische Länder, Polen, das ehemalige Jugoslawien und auch Länder der EU. Die Altersstruktur ist wie folgt: 16.184 Kinder in der Alterspanne unter 6 Jahren (4,8 Prozent), 23.744 Kinder und Jugendliche in der

[25] Die Informationen wurden den Internetseiten des Bezirks entnommen.
[26] http://www.berlin.de/ba-tempelhof-schoeneberg/derbezirk/allgemeines/bezirksbroschuere.html
[27] http://www.berlin.de/imperia/md/content/batempelhofschoeneberg/abtfinperswibuerg/publikationen/2012_01_interview.pdf?start&ts=1344344499&file=2012_01_interview.pdf
[28] http://www.berlin.de/ba-tempelhof-schoeneberg/derbezirk/statistik/

Alterspanne von 6 bis 14 Jahren (7,1 Prozent), 14.036 Jugendliche und junge Erwachsen im Alter von 15 bis 19 Jahren (4,2 Prozent), 113.013 Personen im Alter zwischen 29 und 44 Jahren (33,6 Prozent), 100.555 Erwachsene in der Alterspanne von 45 bis 64 Jahren (29,9 Prozent) sowie 68.612 ältere Menschen über 64 Jahre (20,4 Prozent). Die Arbeitslosenquote liegt mit 11,7 Prozent knapp unter der Berliner Arbeitslosenquote von 13,6 Prozent.

Politische und Verwaltungsstruktur

Die Bezirksverordnetenversammlung setzt sich seit 2011 folgendermaßen zusammen: CDU 29,3 Prozent (19 Mandate), SPD 26,6 Prozent (16 Mandate), Bündnis 90/Die Grünen 24,6 Prozent (15 Mandate), Piratenpartei 7,6 Prozent (3 Mandate), Die Linke 3,7 Prozent (2 Mandate). Das Amt der Bürgermeisterin hat Angelika Schöttler (SPD) inne. Sie ist gleichzeitig Dezernentin für die Abteilung Finanzen, Personal und Wirtschaftsförderung. Die übrigen vier Abteilungen werden von zwei Dezernentinnen und zwei Dezernenten geleitet. Zwei von ihnen gehören der Fraktion der CDU an, die anderen beiden Bündnis 90/Die Grünen und SPD. Die Beauftragten des Bezirks für Integration, Menschen mit Behinderung und Frauen und Gleichstellung sowie das Ehrenamtsbüro sind direkt der Bürgermeisterin unterstellt.[29]

4. Diversity im Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg

In Tempelhof-Schöneberg sind in den vergangenen Jahren viele Maßnahmen zur Umsetzung von Chancengleichheit angestoßen und umgesetzt wurden. Dabei wirkt der Bezirk auch nach außen und spricht aktiv die im Bezirk existierende Vielfalt an, so zum Beispiel durch die jährliche Veranstaltungsreihe *CrossKultur* oder das *Lesbisch-Schwule-Stadtfest*, an dem der Bezirk beteiligt ist. Für die Verwaltung wurde eine Gesamtstrategie Interkulturelle Öffnung entwickelt, an deren Umsetzung der Bezirk mit seiner Beteiligung am *ViVe*-Projekt anschließen möchte.

Vorgehensweise zur Projektumsetzung

In Tempelhof-Schöneberg ist die Integrationsbeauftragte, Gün Tank, als Ansprechperson für das *ViVe*-Projekt benannt worden. Zusätzlich profitiert das Projekt davon, aus dem Büro der Bürgermeisterin von Herrn Christian Schneider unterstützt zu werden. Um das Projekt bekannt zu machen und um Material und Interviewpartner_innen für eine Bestandsaufnahme zu gewinnen, wurde ein entsprechendes Schreiben der Bezirksbürgermeisterin an die Stadträte verfasst. Weitere Interviews kamen durch persönliche Ansprache geeigneter Personen im Bezirksamt zustande.

[29] Tempelhof-Schöneberg hat zusätzlich einen Datenschutzbeauftragten, eine EU-Beauftragte und Beauftragte für Partnerschaften, einen Katastrophenschutz- und Antikorruptionsbeauftragten und einen Beauftragten für betriebliches Gesundheitsmanagement, Suchtprävention und Ergonomie, die ebenso direkt der Bürgermeisterin unterstellt sind.

Letztlich konnte in erster Linie Informationsmaterial ausgewertet werden, das das Projektteam über die Interviewpartner_innen erhalten hat. Grundlage der folgenden Darstellung sind neben der Auswertung von Material Interviews mit den folgenden Personen:

- Beauftragte für Menschen mit Behinderung
- Integrationsbeauftragte
- Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte
- Leiter des Ehrenamtsbüros
- Leiterin des Bürgeramts Schöneberg
- Leiter des Fachbereichs Bauaufsicht und untere Denkmalschutzbehörde, Stadtentwicklungsamt

Die Darstellung der Ergebnisse aus den Interviews beinhaltet Informationen über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten beziehungsweise der Bezirksamtseinheiten, die personelle Zusammensetzung der jeweiligen Bezirksamtseinheit, Aktivitäten im Hinblick auf die Vielfalt der Bürger_innen sowie diesbezügliche Bedarfe und gegebenenfalls Empfehlungen.

4.1 Beauftragte für Menschen mit Behinderung

4.1.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Die Stelle der_des Beauftragten für Menschen mit Behinderung im Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg wurde im Jahr 2001 eingerichtet. Die derzeitige Beauftragte, Frau Franziska Schneider, hat die Stelle im Dezember 2008 übernommen.

Gesetzliche Grundlage der Beauftragten

Das Landesgleichberechtigungsgesetz (LGBG) – seit 1999 in Kraft – bildet die gesetzliche Grundlage der Tätigkeit der Bezirksbeauftragten für Menschen mit Behinderung.

Stellenausstattung

Der Bereich der Beauftragten verfügt neben der Beauftragten selbst über keine weiteren Stellen. Derzeit arbeitet ein Mitarbeiter als Bürokraft in Teilzeit und zeitlich befristet finanziert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Inneres und Sport.

Die Beauftragte ist als Stabsstelle der Bürgermeisterin direkt unterstellt. Sie unterstützt und berät das Bezirksamt bei der Entwicklung von Rahmenbedingungen für die Umsetzung des Landesgleichberechtigungsgesetzes und der UN-Behindertenrechtskonvention auf der bezirklichen Ebene dahingehend, wie die gesetzlichen Grundlagen zur Teilhabe und Gleichberechtigung bezogen auf die jeweilige Fachabteilung umgesetzt werden können. Ebenso berät sie die BVV und zivilgesellschaftliche Akteur_innen beziehungsweise Träger zu behindertenpolitischen Themen und Maßnahmen.

Zu den Aufgaben der Beauftragten gehören:

- Aufzeigen von strukturellen Benachteiligungen und Diskriminierungen von Menschen mit Behinderung und Empfehlungen für Gegenstrategien
- Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Inklusion
- Beratung von Interessensvertretungen und Verbänden behinderter Menschen sowie für Träger der Behindertenhilfe
- Netzwerk- und Gremienarbeit sowohl innerhalb der Verwaltung auf bezirklicher und überbezirklicher Ebene als auch mit Akteur_innen der Zivilgesellschaft
- Unterstützung von Netzwerken und Akteur_innen, die Angebote und Dienstleistungen des öffentlichen Lebens gleichberechtigt für Menschen mit und ohne Behinderung zugänglich machen möchten
- Beteiligung an diversen Gremien im Bezirksamt sowohl zu strategischen Fragen als auch zur Verwendung von Fördermitteln
- Geschäftsführung des Beirats von und für Menschen mit Behinderung, dessen Einrichtung für jeden Bezirk gesetzlich vorgeschrieben ist. Der Beirat erarbeitet in Abstimmung mit der Beauftragten Vorschläge gegenüber dem Bezirksamt und der

BVV zu allen Fragen der Barrierefreiheit, Gleichstellung und Teilhabe von Menschen mit Behinderung.

- Koordination des Netzwerkes *Der Runde Tisch: Inklusion Jetzt!*. Dies ist ein Netzwerk für Menschen mit Lernschwierigkeiten, in dem zahlreiche Akteur_innen aus verschiedenen Bereichen der Zivilgesellschaft (zum Beispiel Nachbarschaftsheime, Sportvereine) vertreten sind.
- Verfassen vom Stellungnahmen und Empfehlungen in Hinblick auf die Barrierefreiheit baulicher Maßnahmen und für Maßnahmen, die die Belange behinderter Menschen tangieren

Dokumentation

Die Beauftragte dokumentiert ihre Arbeit auf ihrer Homepage, in regelmäßigen Tätigkeitsberichten auf den Sitzungen des Beirats und vor dem BVV-Ausschuss für Frauen, Queer- und Inklusionspolitik im Bezirk Tempelhof-Schöneberg. Das Protokoll der Sitzungen ist über die bezirkliche Webseite öffentlich zugänglich.

4.1.2 Aktivitäten der Beauftragten

Die Beauftragte für Menschen mit Behinderung initiiert und koordiniert Maßnahmen, die Chancengleichheit und Gleichberechtigung behinderter Menschen befördern, sowohl nach innen in die Abteilungen des Bezirksamts als auch nach außen in die Zivilgesellschaft. Alle bezirklichen Akteur_innen, die das Ziel Inklusion anstreben, werden von der Beauftragten für Menschen mit Behinderung beraten und unterstützt. Sie setzt sich für umfassende Barrierefreiheit auf der baulichen, technischen und kommunikativen (Verwendung leichter Sprache) Ebene ein.

Weitere Diversity-Merkmalsgruppen innerhalb der Zielgruppe Menschen mit Behinderung können mangels notwendiger personeller Ressourcen nur ansatzweise im Rahmen der Tätigkeit der Behindertenbeauftragten adäquat berücksichtigt werden. Zum Beispiel vertritt die Beauftragte für Menschen mit Behinderung das Bezirksamt im landesweiten Fachforum *Menschen mit Behinderung und Zuwanderungsgeschichte*. Die Beauftragte für Menschen mit Behinderung sieht den Bedarf, auch weitere Diversity-Merkmalsgruppen stärker zu berücksichtigen. Dies erfordere allerdings weitere Ressourcen, die nicht zur Verfügung stünden.

Der fachliche und Informationsaustausch zu allen behindertenpolitischen Themen wird unter anderem durch die monatliche Landeskonferenz der Beauftragten für Menschen mit Behinderung gewährleistet.

Darüber hinaus ist in jeder Senatsfachverwaltung eine Arbeitsgruppe für Menschen mit Behinderung angesiedelt. In diesen Arbeitsgruppen werden Empfehlungen für die Senatsfachverwaltungen erarbeitet. Die Beauftragten der Berliner Bezirke arbeiten in je einer Arbeitsgruppe mit. Die Bezirksbeauftragte von Tempelhof-Schöneberg arbeitet in der AG bei der Senatsverwaltung für kulturelle Angelegenheiten mit. Unter anderem wurde von dieser

AG eine Checkliste für barrierefreie Ausstellungen erarbeitet, die verbindlich ist bei der Vergabe von Senats-Kulturfördermitteln.

Angebote für Bürger_innen

Die Beauftragte unterhält eine ausführliche Homepage mit aktuellen Angeboten und Informationen für Menschen mit und ohne Behinderung zum Themenschwerpunkt Behinderung. Es steht eine Übersicht mit Beratungsstellen für behindertenspezifische Zielgruppen zur Verfügung.

Seit dem bezirklichen Inklusionsfest im Mai 2012, bei dem sich verschiedene Inklusionsprojekte präsentierten, besuchen die Bezirksbürgermeisterin und die bezirkliche Beauftragte für Menschen mit Behinderung in unregelmäßigen Abständen innovative und richtungsweisende Angebote, die außerhalb der meist ausgegliederten klassischen Behindertenhilfe - also mitten im „normalen“ Leben - stattfinden. Die Besuche werden auf der Homepage veröffentlicht.

Der *Runde Tisch Tempelhof-Schöneberg: Inklusion Jetzt! - Weg frei für Menschen mit Lernschwierigkeiten* setzt sich für die praktische Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention im Bezirk ein. Alle Menschen sollen überall im bezirklichen öffentlichen Leben dabei sein und mitreden können. Fast dreißig Vertreter_innen aus bezirklichen Vereinen, Trägern, Institutionen, dem Bezirksamt und Privatpersonen mit Lernschwierigkeiten oder Angehörige von Betroffenen erarbeiten konkrete Handlungsvorschläge. Der Runde Tisch trifft sich alle sechs Wochen. Hier werden die Ergebnisse der verschiedenen Themen-Tische (Freizeit/ Sport/ Wohnen/ Arbeit) zusammengetragen. Weitere Themen-Tische sind in Planung. Die Arbeitstreffen sind öffentlich und offen für Neue, besonders für Menschen mit Lernschwierigkeiten.

In Zusammenarbeit mit dem Ehrenamtsbüro entstand das Projekt *Bürgerschaftliches Engagement von Menschen mit Behinderung: Ehrenamt inklusive*. Dadurch sollen Freiwilligenmanager_innen im Bezirk unterstützt werden, auch Menschen mit Behinderung als künftig aktive Ehrenamtliche zu begreifen und für ein Ehrenamt zu gewinnen. Das Ehrenamtsbüro berät Organisationen zu Fragen der individuell notwendigen behinderungsgerechten Anpassung des jeweiligen Einsatzfeldes und Menschen mit Behinderung zu Möglichkeiten individueller Einsatzfelder. Über das Projekt informiert ein Flyer.

Zusammenarbeit mit Fachbereichen im Bezirksamt

Die Beauftragte berichtet, dass intern im Bezirksamt die Sensibilität für Belange behinderter Menschen durch Aktivitäten und Maßnahmen des Beirats und des Runden Tisches, die von der Bezirksbürgermeisterin unterstützt würden, gewachsen sei.

Auch die Bedeutung baulicher und technischer Barrierefreiheit habe in den Fachverwaltungen heute einen höheren Stellenwert, was zu einer gestiegenen Umsetzung baulicher und technischer Maßnahmen zur Herstellung oder Verbesserung von Barrierefreiheit in den

bezirklichen Gebäuden geführt habe. Gegenwärtig existiere eine konstruktive Zusammenarbeit zum Beispiel mit dem Tiefbauamt und dem Behindertenbeirat in der von der Beauftragten koordinierten Arbeitsgruppe Barrierefreier Verkehrsraum.

4.1.3 Bedarfe

Trotz vieler positiver Veränderungen gebe es in einigen Bereichen noch Handlungsbedarfe.

Im gesamten Gebäudebestand des Bezirks gebe es einen Nachholbedarf bezüglich der baulichen Barrierefreiheit. Viele Gebäude seien Altbauten und als solche nicht barrierefrei und zudem häufig denkmalgeschützt, was die Herstellung von Barrierefreiheit oftmals erschwere. Die umfassende Barrierefreiheit sei im Bezirk nur mit hohem finanziellem Aufwand zu realisieren. Die hierfür erforderlichen Mittel würden bei weitem die Möglichkeiten des Bezirkshaushalts übersteigen. Damit Menschen mit Behinderung diskriminierungsfrei gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben teilhaben könnten, müsse jedoch eine umfassende flächendeckende Barrierefreiheit gewährleistet werden, sowohl im Bezirksamt, wie auch im Sozialraum. Dies betreffe bauliche und technische Barrierefreiheit von Gebäuden und Räumlichkeiten, aber auch von Dienstleistungen und Angeboten der Infrastruktur.

Auch wenn der Grad der Sensibilisierung für die Belange behinderter Bürger_innen zugenommen habe, bestehe weiterhin ein Qualifizierungsbedarf der Mitarbeitenden, um mehr Handlungssicherheit im Kundenkontakt zu erhalten.

4.1.4 Empfehlungen

Die folgenden Empfehlungen wurden aus dem Interview mit der Beauftragten für Menschen mit Behinderungen herauskristallisiert.

- Stellenausstattung: Die Stellenausstattung der Beauftragten sei im Verhältnis zum Aufgabenbereich zu gering. Derzeit könne die Arbeit nur durch die Akquise von Drittmitteln für Personalstellen gesichert werden. Empfehlung: Schaffung einer dauerhaften festen Vollzeitstelle für eine_n Verwaltungsmitarbeiter_in
- Einrichtung einer zentralen qualifizierten Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung im Bezirksamt
- Hinzuziehung von externen Sachverständigen für Barrierefreiheit bei größeren bezirklichen baulichen Maßnahmen
- Schaffung verlässlicher strukturierter Verfahren zur Beteiligung der Beauftragten bei Baumaßnahmen - und sonstigen Maßnahmen, die die Belange behinderter Menschen tangieren
- Qualifizierung der Mitarbeitenden in den Bau- und Gebäudemanagementämtern zu aktuellen Standards für Barrierefreiheit

4.2 Integrationsbeauftragte

4.2.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Im Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg wurde die Stelle 1988 eingerichtet. Frau Gabriele Gün Tank arbeitet seit Dezember 2007 als Integrationsbeauftragte des Bezirks.

Gesetzliche Grundlage der Beauftragten

Seit Dezember 2010 bildet das Gesetz zur Regelung von Partizipation und Integration in Berlin (PartInG) die gesetzliche Grundlage der Tätigkeit der bezirklichen Integrationsbeauftragten.

Stellenausstattung

Der Bereich der Beauftragten verfügt neben der Beauftragten selbst über zwei zusätzliche Teilzeitstellen (je 50 Prozent) für Sekretariat und Verwaltung.

Aufgaben

Indem sie die Interessen von Bürger_innen mit Migrationshintergrund in bezirklichen und überbezirklichen Arbeitsgemeinschaften und Gremien vertritt, übt die Integrationsbeauftragte eine Brückenfunktion zwischen dieser Interessengruppe, der Verwaltung und den politischen Entscheidungsträgern aus. Sie ist als Stabsstelle mit Querschnittsaufgaben direkt der Bürgermeisterin unterstellt. Die Beauftragte erwähnt, dass Interkulturelle Kompetenz Grundvoraussetzung für die Wahrnehmung der Funktion der Beauftragten sei.

Zu den Aufgaben der Integrationsbeauftragten des Bezirks zählen neben der Akquise von Mitteln zur Realisierung der Angebote die Beratung der bezirklichen Akteur_innen und Öffentlichkeitsarbeit.

Mit dem Ziel, die politische Partizipation zu stärken, werden bezirkliche Akteur_innen (Organisationen, Vereine, Migrant_innenorganisationen, Verbände und so weiter) von der Beauftragten beraten. Die Unterstützung, Qualifizierung, Vernetzung und Weiterbildung von Migrant_innenorganisationen gelte es zu stärken.

Die Beauftragte hat im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit im Bezirk einen eigenständigen Handlungsauftrag in Fragen der Migration und des interkulturellen Zusammenlebens. Ziel sei die Optimierung des interkulturellen Zusammenlebens im Bezirk. Dies erfolge zum Beispiel durch Veranstaltungen und Pressearbeit.

Bezirkliche und überbezirkliche Gremienarbeit

In wichtigen bezirklichen Gremien wirke die bezirkliche Integrationsbeauftragte aktiv mit. Im Rahmen der überbezirklichen Gremienarbeit erfolge die Abstimmung der Bezirke unter-

einander, sowie der Bezirke mit dem Land Berlin. Die Beauftrage berichtet, sie sorge für die Abstimmung der bezirklichen Integrationsmaßnahmen mit denen des Landes Berlin.

Die Interkulturelle Öffnung der Verwaltung sei ein Querschnittsthema und betreffe alle Fachabteilungen im Bezirk. Zu den Aufgaben der Integrationsbeauftragten gehören die Initiierung von Strategien zur Interkulturellen Öffnung und die Beratung der bezirklichen Fachabteilungen.

Antidiskriminierungsarbeit

Die Beauftragte des Bezirks ist Ansprechpartnerin für Migrant_innen und People of Color/ Schwarze, sowie für bezirkliche Akteur_innen. Sensibilisierende, präventive und interventive Maßnahmen stehen hier im Vordergrund. Es gehe um die Entwicklung von Maßnahmen zur Umsetzung von Teilhabe und Chancengleichheit genauso wie um die Beratung von Menschen, welche Erfahrungen mit Rassismus und Diskriminierung gemacht haben.

Zu ihren Tätigkeiten zählen damit unter anderem:

- Beratung der bezirklichen Akteur_innen, wie Migrant_innenorganisationen, Vereine und Verbände und Öffentlichkeitsarbeit. Sie vernetzt Migrant_innenorganisationen untereinander und mit anderen im Bezirk aktiven freien Trägern und mit Struktureinheiten der Verwaltung. Sie gestaltet Diskussions- und Informationsveranstaltungen, Workshops und Seminare. Auf Anforderung gibt sie Stellungnahmen zur Arbeit und/ oder zu Projekten der Organisationen ab.
- Öffentlichkeitsarbeit, zum Beispiel im Rahmen der Kampagne *Berlin braucht dich* mit der Ausstellung *Berliner Verwaltung zeigt Gesicht* in der zwölf Portraits junger Frauen und Männer mit Migrationshintergrund gezeigt werden, die im Öffentlichen Dienst ausgebildet werden oder als Schirmfrau_herr für verschiedene Projekte im Bezirk wirken.
- Bezirkliche und überbezirkliche Gremienarbeit: In relevanten bezirklichen Gremien (teilweise zeitlich begrenzte Arbeitsgruppen) wie Tempelhof-Schöneberger Arbeitsgemeinschaft der Immigranten- und Flüchtlingsprojekte (T-SAGIF), Forum Muslime in Tempelhof-Schöneberg, PG Integration Demographischer Wandel, Regionaler Ausbildungsverbund Tempelhof-Schöneberg und dem Ämternetzwerk *Vielfalt tut gut* werden Handlungsschwerpunkte erarbeitet und Entscheidungen vorbereitet. In der überbezirklichen Gremienarbeit wie der Landesarbeitsgemeinschaft der bezirklichen Integrations- und Migrantenbeauftragten (LAG), dem Fachbeirat Migration und Integration AWO, der Konferenz der Berliner Integrations- und Migrationsbeauftragten und dem Beirat Interkulturelle Öffnung von drei Berliner Job Centern erfolgt die Abstimmung der Bezirke untereinander sowie der Bezirke mit dem Land Berlin.
- Interkulturelle Öffnung und Beratung der bezirklichen Fachabteilungen. Die Beauftragte initiiert die Entwicklung von interkulturellen Ideen und Konzepten in einzelnen Fachabteilungen des Bezirksamts. Für die Umsetzung der Konzepte bleiben die Dezernate und Fachabteilungen verantwortlich.

Dokumentation

Die Beauftragte dokumentiert ihre Arbeit auf Beschluss der Bezirksverordnetenversammlung (BVV) seit 2004/ 2005 zweijährlich im Integrationsbericht. Der nächste Bericht erfolgt über die Jahre 2010 und 2011. Der Integrationsbericht enthält darüber hinaus die Berichte aller Dezernate des Bezirksamts über den Stand der integrationspolitischen Aufgaben, der Handlungsfelder und der Interkulturellen Öffnung.

4.2.2 Aktivitäten der Beauftragten und im Bezirksamt

Die Schwerpunkte der Arbeit der Integrationsbeauftragten liegen in der Vernetzung von Trägern und in der Beratung sowohl nach außen von Trägern im Bezirk als auch nach innen von Fachbereichen der Verwaltung.

Angebote des Bezirksamts für Bürger_innen

- Im Pilotprojekt *Du hast die Wahl – Secim senin* wurde ein Heft mit redaktionell locker aufbereiteten Inhalten in vier Sprachversionen entwickelt, um die eingebürgerten Erstwähler_innen auf die Bundestagswahlen vorzubereiten. (2009 und 2011)
- Jährlich wiederholt sich die Veranstaltungsreihe *CrossKultur* mit über vierzig Veranstaltungen zum Thema inter- und multikulturelles Leben. Angeboten werden Lesungen, Diskussionsforen, Filme und Ausstellungen, Fachtagungen, Seminare aber auch Workshops für Kinder und Jugendliche, die zeigen, wie sehr Berlin durch das Zusammentreffen von Menschen in verschiedenen Lebenslagen bereichert wird. Gabriele Gün Tank weist darauf hin, dass die Stärke von *CrossKultur* in der Zusammenarbeit der unterschiedlichen bezirklichen, berlin- und bundesweit agierenden Migrant_innenvereine, Stiftungen, Gewerkschaften und Initiativen, sowie Fachbereiche der bezirklichen Verwaltung liege. Bereits im ersten Jahr von *CrossKultur* habe es viele unterschiedliche Impulse von Vereinen und Trägern gegeben. Mit den Jahren habe sich dieses Engagement immer mehr gesteigert. Etliche weitere Initiativen hätten den Wunsch zum Ausdruck gebracht, sich in den kommenden Jahren zu beteiligen. Gerade Migrant_innenorganisationen seien sehr aktiv dabei. Immer mehr Akteur_innen setzten sich zusammen und gestalteten gemeinsam eine oder mehrere Veranstaltungen. Mit *CrossKultur* solle Kulturschaffenden, Menschen aus der Wissenschaft und aus dem Bildungsbereich, die größtenteils selbst von Diskriminierung oder Rassismus in ihren Bereichen betroffen seien, eine Plattform im öffentlichen Raum gegeben werden.
- Ein weiterer Baustein sei es, mit den Interessenvertreter_innen, den Migrant_innenvereinen und -initiativen gemeinsam Veranstaltungen und Projekte zu konzipieren. Darüber hinaus sei die Interkulturelle Öffnung der Verwaltung und der kultur- und bildungspolitischen Einrichtungen ein wichtiges Ziel der Integrationsbeauftragten.

- In einem Pilotprojekt wurde 2010 eine Migrationsdatenbank *MigraAtlas*[30] in enger Zusammenarbeit mit der Senatsverwaltung entwickelt. In ihr präsentieren sich Organisationen und Unternehmen nach Themen und Zielgruppen. Die Suchmaske der Datenbank erlaubt die Suche nach Bezirken und Sprachen.
- Das Jugendamt setzt im Rahmen seiner Aktivitäten in der Jugendsozialarbeit auf den gezielten Ausbau von Netzwerkstrukturen, um die Zielgruppe junge Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen. Dazu gehören dezentrale Beratungsangebote von freien Trägern am Übergang Schule und Beruf wie das mobile Angebot *Jobmobil*, das eng vernetzt mit Jugendfreizeiteinrichtungen und Trägern der Straßensozialarbeit arbeitet.
- Das Bezirksamt finanziert das *Interkulturelle Haus*. Im *Interkulturellen Haus* sind unterschiedliche interkulturelle Vereine, Initiativen und Migrant_innen-organisationen vertreten. Das Haus dient auch als Informations-, Tagungs- und Ausstellungsort. Die Initiativen bieten unter Beteiligung der Mitarbeitenden des Hauses unterschiedliche Arbeitsgemeinschaften und wöchentlich stattfindende Kurse mit verschiedenen Themenstellungen an. Das monatliche Treffen von T-SAGIF, der *Tempelhof-Schöneberger Arbeitsgemeinschaft der Immigranten- und Flüchtlingsprojekte* findet hier auch statt.

Mit der Aktion *Friedenau bleibt bunt* zeige Tempelhof-Schöneberg Flagge gegen Rechts-extremismus und jegliche Form von Diskriminierung. Durch Bezirksbürgermeisterin Angelika Schöttler und den Bezirksstadtrat für Jugend, Ordnung und Bürgerdienste Oliver Schworck wurde am 19. Juni 2013 vor dem Rathaus Friedenau ein Banner mit der Botschaft *Friedenau bleibt bunt* gehisst. Nach den wiederholten Schändungen der Stolpersteine in Friedenau Anfang Juni sollte mit der Aktion besonders an alle Friedenauer_innen appelliert werden, im Kampf gegen Rechtsextremismus nicht nachzulassen und mit gemeinsamer Kraft dagegen vorzugehen.

Zusammenarbeit mit den Fachbereichen des Bezirksamts

Im Rahmen der Veranstaltungsreihe *CrossKultur* arbeiten die unterschiedlichen Fachbereiche eng zusammen. Initiiert wurde die Reihe vom Fachbereich Kunst, Kultur, Museen und der Integrationsbeauftragten.

Der Fachbereich Personal konnte gemeinsam mit der Beauftragten unter anderem im Rahmen des Projekts *Berlin braucht dich*[31] den Anteil der Auszubildenden mit Migrations-hintergrund im Bezirksamt auf 25 Prozent erhöhen. Damit liege der Bezirk auf Platz drei in Berlin, nach Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln.

[30] www.berlin.de/buergeraktiv/ehrenamtsnetz/migration/index.cfm?dateiname=organisation_suche_migratlas.cfm&anwender_id=5

[31] Das Projekt *Berlin braucht dich* ist ein durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen finanziertes Projekt mit dem der Anteil von Jugendlichen mit Migrationshintergrund an den Auszubildenden im Öffentlichen Dienst, in Betrieben mit Landesbeteiligung sowie in der Metall- und Elektroindustrie erhöht werden soll. Siehe hierzu: http://www.bqn-berlin.de/berlin-braucht-dich.php

Frau Tank zufolge habe im Jahr 2009 eine ämterübergreifende Gesamtstrategie zur Interkulturellen Öffnung des Bezirks entwickelt werden können. Dies sei durch eine externe Begleitung unterstützt worden. Auf drei Ebenen – Strategische Ebene, Dimension Kund_innen und Dimension Prozesse – seien Handlungsfelder eruiert und Maßnahmen entwickelt worden. Diese Maßnahmen seien durch eine Formulierung notwendiger Schritte, der benötigten zeitlichen und finanziellen Ressourcen sowie Zeitvorgaben für die Umsetzung konkretisiert worden. Während der Entwicklung der Gesamtstrategie seien die Fachbereiche durch eine Arbeitsgruppe Interkulturelle Öffnung vernetzt gewesen. Über den Stand der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen würden die Fachbereiche alle zwei Jahre im Integrationsbericht berichten. Viele der Maßnahmen seien bislang noch nicht umgesetzt. In einigen Fachbereichen, wie zum Beispiel im Bereich Gesundheit sowie für Mitarbeitende der Bürgerämter würden Schulungen zur Interkulturellen Öffnung durchgeführt.

4.2.3 Bedarfe

Die vollständige und fachbereichsübergreifende Umsetzung der Gesamtstrategie Interkulturelle Öffnung stehe an.

4.2.4 Empfehlungen

Schulungen und Qualifizierungen: Schulungen aller Mitarbeitenden zur interkulturellen Kompetenz

4.3 Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte

4.3.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Die folgenden Informationen sind dem Tätigkeitsbericht der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten des Bezirksamts Tempelhof-Schöneberg für den Zeitraum April 2008 bis April 2011 und dem Internetauftritt des Bezirks entnommen.[32] Aktuell ist die Stelle der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten mit Frau Hasecke besetzt.

Die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte hat die Aufgabe, sich im Bezirk für das Verfassungsgebot der Gleichstellung von Frauen und Männern einzusetzen. Das bedeutet konkret, dass sie Folgendes tut:

- Sie berät und unterstützt Frauenprojekte und -gruppen im Bezirk und fördert die Zusammenarbeit.
- Sie ist Anlauf- und Beratungsstelle für Frauen, die im Bezirk leben und arbeiten.
- Sie informiert durch Veranstaltungen und Veröffentlichungen.
- Sie weist auf Benachteiligungen von Mädchen und Frauen hin und gibt dem Bezirksamt Empfehlungen zur Veränderung.
- Sie arbeitet in verschiedenen Netzwerken und Gremien mit, um Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeits- und Lebensbedingungen von Mädchen und Frauen im Bezirk zu initiieren und zu verwirklichen.

In ihrem Tätigkeitsbericht hält die Beauftragte fest, dass das Spektrum der Frauen, die die Beratung aufsuchten, breit sei und der größte Teil Frauen mittleren Alters seien.

Rechtliche Grundlagen

- Grundgesetz, Artikel 3, Absatz 2
- Verfassung von Berlin, Artikel 10, Absatz 3
- Landesgleichstellungsgesetz Berlin, Paragraf 21, Absatz 1 bis 5

Stellenausstattung

Das Büro der Frauenbeauftragten ist mit zwei Stellen ausgestattet. Allerdings war laut Tätigkeitsbericht eine Stelle für eine Verwaltungskraft im Berichtzeitraum nicht besetzt.

Gremien

Laut Tätigkeitsbericht arbeitet die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte in den folgenden Gremien mit:

- Landesarbeitsgemeinschaft der kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten

[32] http://www.berlin.de/ba-tempelhof-schoeneberg/beauftragte/frauen/

- Sitzungen der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten der Bezirke in der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen (SenAIF)
- Überparteiliche Fraueninitiative
- Arbeitsgruppe Frauen, Arbeit und Politik
- Sitzung der Genderbeauftragten der Senats- und Bezirksverwaltungen unter Federführung von SenAIF
- Ausschuss für Frauen-, Queer- und Inklusionspolitik der BVV Tempelhof-Schöneberg
- Facharbeitsgemeinschaft Mädchen und junge Frauen
- Arbeitskreis flexible Kinderbetreuung bei SenAIF
- Arbeitskreis mit den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt im Bezirk Süd der Arbeitsagentur
- Bezirkliches Bündnis für Wirtschaft und Arbeit/ Steuerungsrunde (BBWA Tempelhof-Schöneberg)
- Ämterrunde und Begleitausschuss zum Lokalen Aktionsplan des Bezirks Tempelhof-Schöneberg *Toleranz fördern – Kompetenz stärken*
- Mitglied in der Jury für *Kosmopolita* – interkultureller Preis für Frauen und Mädchen in Tempelhof-Schöneberg
- Beirat zum Projekt *ALFA B – Arbeit-Familie-Betrieb,* ein Unterstützungsangebot für Alleinerziehende, weitere Menschen mit Familienaufgaben und für familienfreundliche Betriebe

4.3.2 Aktivitäten der Beauftragten und des Bezirksamts

Für einen umfassenden Einblick in alle Aktivitäten der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten kann an dieser Stelle auf den genannten Tätigkeitsbericht verwiesen werden. Im Folgenden wird eine Auswahl von Aktivitäten aus den letzten Jahren vorgestellt, die der Internetseite der Beauftragten entnommen sind.

Im Rahmen des *Internationalen Tages gegen Gewalt an Frauen* hat die Bezirksbürgermeisterin Angelika Schöttler 2012 gemeinsam mit der Frauenbeauftragten Tempelhof-Schönebergs zu einer Fachveranstaltung eingeladen. Diese hat sich mit dem Thema *Die Kinder im Blick – Partnergewalt als Risikofaktor für Frauen und Kinder* beschäftigt.

Am 26. April findet jährlich der *Girls' Day* statt. An diesem Tag erleben Schülerinnen ab Klasse fünf die Arbeitswelt in Technik, Handwerk, Ingenieur- und Naturwissenschaften oder lernen weibliche Vorbilder in Führungspositionen in Wirtschaft und Politik kennen. Bezirksbürgermeisterin Angelika Schöttler und Bezirksstadträtin Dr. Sibyll Klotz empfingen 2012 Schülerinnen in Ihren Amtszimmern, gaben Einblicke in ihren Berufsalltag und ließen sie "hinter die Kulissen" der Bezirksamtstätigkeit schauen. Der *Girls‘ Day* steht für Vielfalt und Chancengleichheit.

Am 23. März wiederholt sich jedes Jahr der *Equal Pay Day*, der internationale Aktionstag für Entgeltgleichheit von Frauen und Männern. Um über den Sachverhalt der geringeren Entgelte von Frauen im Vergleich zu Männern und seine Hintergründe zu informieren und aufzuklären, beteiligte sich die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte Tempelhof-Schönebergs an der bundesweiten Kampagne des *Equal-Pay-Day*-Forums und lud im März 2013 zu einer Veranstaltung ins Rathaus Schöneberg.

2013 wurde der am 7. Februar 2005 ermordeten Hatun Sürücü gedacht. Am 2008 errichteten Gedenkstein hielten sowohl die Bezirksbürgermeisterin als auch die Staatssekretärin für Arbeit, Integration und Frauen, Barbara Loth, eine Rede. Auf dem Gedenkstein ist in deutscher und türkischer Sprache zu lesen: „Hier wurde Hatun Sürücü am 7. Februar 2005 ermordet, weil sie sich Zwang und Unterdrückung ihrer Familie nicht unterwarf, sondern ein selbstbestimmtes Leben führte. – Zum Gedenken an sie und die weiteren Opfer von Gewalt gegen Frauen in dieser Stadt."

Parallel zur berlinweiten Öffentlichkeitskampagne *Gewalt kommt nicht in die Tüte* fanden bezirkliche Veranstaltungen statt.

In ihrem Tätigkeitsbericht hebt die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte die folgenden Schwerpunkte ihrer Arbeit hervor:

- Frauenerwerbsarbeit und –erwerbslosigkeit
- Vereinbarkeit Familie und Beruf
- Gewalt gegen Frauen
- Gesundheit
- Mädchen
- Gender Mainstreaming/ Gender Budgeting

In Bezug auf den Punkt Gender Mainstreaming wird im Tätigkeitsbericht festgehalten, dass die Frauenbeauftragte diesbezüglich Prozesse koordiniert und begleitet habe. Des Weiteren habe sie den Bezirk darin unterstützt, Mittel für eine externe Prozessbegleitung einzuwerben.

Eigene Aktivitäten im Bereich von Gender Mainstreaming habe die Frauenbeauftragte gemeinsam mit der bezirklichen Wirtschaftsförderung und dem *bfw – Unternehmen für Bildung* in das Projekt *Mentoring für formal gering qualifizierte Frauen* sowie in das Folgeprojekt *Betriebliche Weiterbildung für gering Qualifizierte* eingebracht. In diesem Kontext entstand auch ein Leitfaden *Gender in der Praxis – eine Hilfestellung für gendergerechte Projektarbeit.*

Die Frauenbeauftragte beteiligt sich für den Bezirk Tempelhof-Schöneberg an der Umsetzung des *Gleichstellungspolitischen Rahmenprogramms (GPR II)* mit eigenen Maßnahmen im Bereich des Handlungsfeldes IV. Soziale Gerechtigkeit, Unterpunkt 5 Gewalt gegen Frauen.

Das Dezernat für Bürgerdienste, Ordnungsaufgaben, Natur und Umwelt habe ein Pilotprojekt für Gender Mainstreaming in der Spiel- und Freiflächengestaltung initiiert, das dann auch durch einen entsprechenden BVV-Beschluss unterstützt worden sei. Die Frauenbeauftragte hält fest, dass sie an der Umsetzung des BVV-Beschlusses wesentlich mitgewirkt habe.

Im Dezernat für Gesundheit und Soziales wurde eine Fortbildung zu Gender Mainstreaming für Mitarbeitende der Abteilung Gesundheit durchgeführt.

4.4 Ehrenamtsbüro

Das der folgenden Darstellung zugrunde liegende Interview wurde mit Herrn Skowronnek geführt, der im Ehrenamtsbüro tätig ist.

4.4.1 Informationen über das Tätigkeitsfeld

Das Ehrenamtsbüro ist direkt der Bezirksbürgermeisterin unterstellt. Nach Auskunft von Herrn Skowronnek beinhaltet das Tätigkeitsfeld des Ehrenamtsbüros zu 50 Prozent Netzwerkarbeit und zur anderen Hälfte Aufgaben einer Freiwilligenagentur.[33] Die Mitarbeitenden des Ehrenamtsbüros sind als Ehrenamtsmanager_in fortgebildet.

Netzwerkarbeit bedeute Strukturen im Bezirk zu schaffen. Instrument dafür sei der Arbeitskreis *Ehrenamt* mit achtundneunzig Trägern des Bezirks. Er tage zweimal jährlich, bei Bedarf auch öfter. Das Ehrenamtsbüro sei für die Organisation und Durchführung der Treffen verantwortlich. Es wird betont, dass der Arbeitskreis offen für alle sei, die sich mit dem Thema Ehrenamt beschäftigten. Als wiederkehrende Themen ließen sich die folgenden identifizieren: Erfahrungsaustausch, Kennenlernen der Trägerlandschaft im Bezirk, Berichte aus verschiedenen Gremien, Vorstellen neuer Projekte. Zum Treffen des Arbeitskreises sei beispielsweise ein_e Vertreter_in des Bundesfreiwilligendienstes eingeladen worden. Dadurch habe ein Austausch über die neue Engagementsform bundesweit und im Land Berlin stattgefunden. Herr Skowronnek hebt hervor, dass Gremienarbeit wesentlicher Teil seines Tätigkeitsfeldes sei, da hierdurch die Thematik und die Serviceleistungen des Ehrenamtsbüros überall bekannt gemacht werden könnten.

Es wird hervorgehoben, dass dem Bezirk die Pflege der Anerkennungskultur wichtig sei: So würde zweimal jährlich in Großveranstaltungen die Berliner Ehrenamtskarte für überdurchschnittlich engagierte Bürger_innen vergeben. Bei diesen Veranstaltungen hielte die Bezirksbürgermeisterin und die Bezirksverordnetenvorsteherin eine Rede, Bezirksstadträt_innen seien eingeladen.

Herr Skowronnek berichtet, dass das Ehrenamtsbüro die jährliche Ehrenamtsbörse organisiere und die Durchführung von Fachtagungen in Absprache mit den Kooperationspartner_innen plane.

Neben Veranstaltungen berate das Büro interessierte Personen und Organisationen und Unternehmen. Bei der Beratung von Personen würde zum Beispiel besprochen, ob die interessierte Person selbst Kontakt zur möglichen Einsatzstelle aufnehme oder der Erstkontakt über das Ehrenamtsbüro laufen solle. Organisationen oder Unternehmen erhielten auf Anfrage eine Beratung zur ehrenamtsfreundlichen Entwicklung ihrer Strukturen. Dazu gehörten zum Beispiel versicherungsrechtliche Fragen, das Erstellen von Aufgaben-

[33] http://www.berlin.de/ba-tempelhof-schoeneberg/ehrenamt/

beschreibungen für das jeweilige Ehrenamt, Beteiligungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten von Ehrenamtlichen, Einbeziehung der hauptamtlichen Mitarbeitenden, schriftliche Ausgestaltung – sofern erforderlich – des Freiwilligeneinsatzes nicht als Vertrag sondern als Vereinbarung, Erstellung einer Konzeption für die Freiwilligenarbeit in der Organisation und Vorhalten einer Verschwiegenheitserklärung. Betont wird auch, dass ein Führungszeugnis für die Arbeit mit Kindern Pflicht sei, bei Senior_innenarbeit würde dies nahe gelegt. Das Hauptfeld der durch das Büro vermittelten ehrenamtlichen Arbeit liege im sozialen Bereich.

Hintergrund

Herr Skowronnek berichtet, dass der Einrichtung des Ehrenamtsbüros ein Ersuchen der BVV, eine Freiwilligenagentur einzurichten, vorausgegangen sei. Parallel dazu habe der Bezirk ein Projekt *Demographischer Wandel* initiiert. Gemeinsam mit zahlreichen Akteur_innen aus dem Bezirk (zum Beispiel der Wohnungswirtschaft, der Handwerkerinnung, Kirchen und Sportvereinen) sei untersucht worden, wie sich die Bevölkerungsstruktur entwickele, und es seien Empfehlungen abgegeben worden, wie der Bezirk darauf reagieren solle. Aus dem Projektgremium *Leben und Wohnen im Alter* habe sich der Arbeitskreis *Ehrenamt* (nicht identisch mit dem jetzigen AK Ehrenamt) herausgebildet. In dieser Gruppe sei unter anderem herausgearbeitet worden, dass für die Abdeckung der steigenden Bedarfe älterer Menschen die Pflegeversicherung nicht ausreichen würde und Ehrenamt und nachbarschaftliche Unterstützung notwendig seien.

Auf einer Fachtagung zum Thema Ehrenamtsbüro oder Freiwilligenagentur sei mehrheitlich von den beteiligten Trägern entschieden worden, ein Ehrenamtsbüro mit dem Schwerpunkt der Netzwerkarbeit, Pflege der Anerkennungskultur und Organisation von Veranstaltungen einzurichten.

Stellenausstattung

Das Ehrenamtsbüro ist mit zwei Stellen ausgestattet.

Dokumentation

Eine Dokumentation ist nicht vorgeschrieben.

Statistik und Zielgruppen

Herr Skowronnek berichtet, dass die Bundesregierung alle fünf Jahre eine repräsentative Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftlichem Engagement veranlasse, den *Freiwilligensurvey*. Dieser enthalte auch eine Länderuntersuchung und Berlin lasse noch zusätzliche Interviews führen. Der Statistik zufolge habe Berlin einen Anteil von 28 Prozent ehrenamtlich Engagierter und liege damit unter dem Bundesdurchschnitt. Aus der Befragung gehe hervor, dass weitere 30 Prozent der Bevölkerung bereit wären, ehrenamtlich tätig zu sein, aber nicht wüssten, wie und wo sie sich einbringen könnten. Dafür werde das Ehrenamtsbüro benötigt.

Ehrenamtlich sei jede_r, die_der unentgeltlich irgendwo mitwirke, nicht nur die_der klassische Vereinsvorsitzende, sondern auch wenn jemand beim Straßenfest oder in der Kita mithelfe. Der überwiegende Teil des Ehrenamts liege in den Bereichen Erziehung und Sport.

Herr Skowronnek hält fest, dass die genannten Statistiken keine Differenzierung nach Merkmalen enthalte. Aus dem *Freiwilligensurvey*[34] wisse man aber, dass Menschen mit höheren Bildungsabschlüssen sich eher engagierten und Menschen mit Migrationshintergrund unterrepräsentiert seien. Herr Skowronnek hebt hervor, dass sich im Ehrenamtsbüro Tempelhof-Schöneberg überwiegend ältere und nicht-behinderte Menschen deutscher Herkunft beraten ließen. In Bezug auf Menschen mit psychischen Behinderungen wird festgestellt, dass der Aufwand zur Vermittlung dieser Menschen größer sei, jedoch gern vom Büro übernommen werde. In manchen Fällen sei es allerdings nicht möglich, ein Angebot zu finden, allerdings sei es in solchen Fällen wichtig, dies auch ehrlich zu sagen. Zum Thema ehrenamtliches Engagement von Menschen mit Behinderung gebe es im September eine Fachtagung.

4.4.2 Aktivitäten des Ehrenamtsbüros

Herr Skowronnek hebt hervor, dass Bürger_innenfreundlichkeit groß geschrieben würde. Bürger_innen würden in ihrer guten Absicht, ehrenamtlich zu arbeiten, bestärkt, und es würde alles getan, um sie bei der Stange zu halten.

Als Dankeschön des Bezirks an die Ehrenamtlichen und Form der Anerkennung gebe es Fortbildungsangebote für Ehrenamtliche über die VHS Tempelhof-Schöneberg. Hier könnten verschiedene Kurse besucht werden, unter anderem *Grundlagen von Kommunikation und Gesprächsführung, Erfolgreich kommunizieren, Kritik konstruktiv führen, Erste Hilfe im Ehrenamt*. Zum ersten Mal werde auch ein Kurs *Interkulturelle Kompetenz im Ehrenamt* angeboten. Insgesamt würden sechzehn Kurse über zwei Halbjahre angeboten, die durch einen Flyer ausgewiesen seien. Die Finanzierung der Fortbildungen erfolge aus dem Bezirksetat. Ehrenamtliche müssten einen Beitrag von 5 € selbst tragen, den sie sich vom Träger durch Nachweis der Teilnahme erstatten lassen könnten.

Zusätzlich werde eine über das Ehrenamtsbüro vermittelte Fortbildung für Lesepaten angeboten. Es hätte auch den Wunsch gegeben, eine Fortbildung zum Thema Spielen anzubieten, es habe dafür jedoch kein_e Dozent_in gefunden werden können.

[34] Aber Kritiker_innen meinen, der Freiwilligensurvey werde nicht mehrsprachig angeboten. Wenn Menschen Sprachprobleme hätten, würden sie die Fragen im Survey nicht beantworten. Es gebe genügend Fußballvereine und kulturelle Einrichtungen, wo Menschen mit Migrationshintergrund organisiert seien, aber die fänden sich nicht im Survey. Daher sei das Bild, das der Survey vermittle, umstritten. Im neuen Freiwilligensurvey werde Mehrsprachigkeit für die Befragung eingefordert. Der Verantwortliche des Surveys sei eindringlich darauf hingewiesen worden, dass der Survey anders aufgebaut und mehrsprachig sein müsse, damit die Leute nicht gleich am Telefon verschreckt würden, weil sie nichts verstünden. Wenn sich beispielsweise Menschen russischer Herkunft im Sportverein organisierten, bekomme das Ehrenamtsbüro davon nichts beziehungsweise das nur eingeschränkt mit, weil sie nicht im Arbeitskreis seien und der Survey es nicht erfasse.

Herr Skowronnek berichtet, dass die Mitarbeitenden des Ehrenamtsbüros auf Einladung der Beauftragten für Menschen mit Behinderung an einer Veranstaltung der *Fürst Donnersmarck Stiftung* teilnehmen konnten. Daraus entstand die Idee, Menschen mit Behinderung, die sich engagieren möchten, ins Ehrenamt zu bringen. Zusätzlich sei ein Flyer entwickelt worden. Die Beauftragte für Menschen mit Behinderung sei in den Arbeitskreis eingeladen worden und es konnten einige Träger dafür gewonnen werden, sich für das ehrenamtliche Engagement von Menschen mit Behinderung zu öffnen und Menschen mit Behinderung nicht nur als Leistungsempfänger_innen, sondern auch als mögliche Geber_innen von Leistungen wahrzunehmen. Bei der Vermittlung zum Ehrenamt würden Menschen mit Behinderung bei gleicher Eignung und Interesse bevorzugt.

Herr Skowronnek berichtet, dass es auch eine Zusammenarbeit mit der Integrationsbeauftragten des Bezirks gegeben habe. Dabei sei eine Ausstellung zum Thema *Migrantinnen und Migranten im Ehrenamt* organisiert worden.

Zudem gestalte das Ehrenamtsbüro Infostände auf Festen im Bezirk, wie zum Beispiel beim *Lesbisch-Schwule-Stadtfest* oder auf dem Maifest.

Am 24. Oktober 2013 finde zum dritten Mal die jährliche Ehrenamtsbörse statt, auf der sich die Träger aus dem Arbeitskreis *Ehrenamt* präsentieren können. Bürger_innen hätten so die Möglichkeit, die verschiedenen Träger und mögliche Einsatzbereiche kennen zu lernen. Die Ehrenamtsbörse sei ziemlich erfolgreich.

Im Bezirk Tempelhof-Schöneberg gebe es einen BVV-Beschluss, dass alle Ehrenamtlichen kostenfrei mit der BVG fahren sowie Veranstaltungen im Bezirk kostenfrei besuchen dürfen.[35]

Im September 2013 habe sich außerdem der Ausschuss für bürgerschaftliches Engagement im Abgeordnetenhaus konstituiert.

4.4.3 Bedarfe

Herr Skowronnek betont, dass es nur im Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg ein Ehrenamtsbüro in der vorgestellten Form gebe. Andere Berliner Bezirke hätten Freiwilligenagenturen, die jedoch nicht im Bezirksamt, sondern häufig bei einem Träger angesiedelt seien und sich aus verschiedenen Töpfen finanzieren müssten oder teilweise ehrenamtlich geführt würden. Sinnvoll und nachhaltig sei es, in jedem Bezirk dauerhaft eine Person zu beschäftigen, die sich dem gesamten beschriebenen Aufgabenfeld des Tempelhof-Schöneberger Ehrenamtsbüros widmen könne und die gleichzeitig Ansprechperson für Bürgerinnen und Bürger sei. Jeder Ehrenamtliche engagiere sich durchschnittlich zwei bis vier Stunden pro Woche. Um eine volle Stelle durch Ehrenamtliche auszufüllen, würden demzufolge zehn bis zwanzig

[35] Leider sei dieser Beschluss aus Kostengründen nicht umsetzbar. Es bringe jedoch Wertschätzung des ehrenamtlichen Engagements zum Ausdruck.

Ehrenamtliche benötigt.[36] Dies erfordere Personalmanagement. Sofern in einer Organisation mehrere Ehrenamtliche tätig seien, werde eine Ehrenamtskoordinationsstelle benötigt. Das Büro vermittle nur an Träger, die eine Ehrenamtskoordination, also eine Ansprechperson für Ehrenamtliche und Vermittlung eingerichtet hätten.

Einige Träger würden Hemmnisse für Menschen mit Migrationshintergrund aufbauen, zum Beispiel im Fußballbereich durch starken Alkoholkonsum. Andere Barrieren existierten an Orten, an denen es keine Zugänge für Rollstuhlfahrende gebe. Wenige Angebote gebe es für Menschen mit psychischer Beeinträchtigung.

[36] Im Nachbarschaftsheim Schöneberg, dem größten Träger im Bezirk, engagierten sich 1.500 ehrenamtliche Helfer_innen. 750 Personen arbeiteten ehrenamtlich im Betreuungswesen, für Menschen, die nicht mehr in der Lage sind, ihr Vermögenswesen zu regeln. Sie werden dafür vom Gericht als gesetzliche_r Betreuer_in eingesetzt. Die andere Hälfte sei in verschiedenen Engagementsfeldern (zum Beispiel Kindertagestätten, Stadtteilzeitung, Internetcafé, Nachhilfe) aktiv. Das Nachbarschaftsheim habe eine hauptamtliche Koordinatorin und für die einzelnen Fachbereiche eigene Ansprechpersonen.

4.5 Bürgeramt Schöneberg

Das Interview wurde mit Frau Kerber geführt, die das Bürgeramt Schöneberg leitet.

4.5.1 Personelle Zusammensetzung der Bürgeramts

Frau Kerber berichtet, dass das Bürgeramt Schöneberg siebzehn Sacharbeiter_innen, einen Hauptsachbearbeiter, der gleichzeitig stellvertretender Leiter ist, und eine Leiterin beschäftige. Die Abteilung habe sich in den vergangenen drei Jahren kosten-leistungstechnisch verbessern müssen, wodurch die Anzahl der Mitarbeitenden verringert wurde. In diesem Prozess sei die Mitarbeitendenzufriedenheit beträchtlich gesunken. Seit Jahren arbeite der Bereich defizitär. Die von den anwesenden Mitarbeitenden erwirtschafteten Mittel[37] reichten nicht, um die Kosten des Standorts des Bürgeramts zu decken. Die Effektivität der Mitarbeitenden werde an der Menge der von ihnen erbrachten Dienstleistungen (Produkte) gemessen. Dieser Budgetdruck wirke sich auf die Mitarbeitenden als Arbeitsdruck aus. Frau Kerber hält fest, dass das Bürgeramt an diesen Strukturen nichts ändern könne. Die Mitarbeitenden hätten von sich aus entschieden, ihren Arbeitsbereich zu verdichten, um zu sparen. Geplant sei daher, aus dem Wartebereich ein Großraumbüro zu gestalten.

Frau Kerber äußert, dass das Geschlechterverhältnis der Mitarbeitenden nicht ausgewogen sei. Im Bürgeramt arbeiten neben fünfzehn Frauen nur drei Männer. Die Position der stellvertretenden Leitung sei männlich besetzt. Altersgemischt sei das Team nicht, der Altersdurchschnitt liege bei Anfang bis Ende fünfzig und in den nächsten drei bis vier Jahren würden fünf Mitarbeitende altersbedingt ausscheiden. Im Bürgeramt arbeiteten zwei Mitarbeitende und eine Auszubildende nichtdeutscher Herkunft mit deutscher Staatsangehörigkeit. Keiner der Mitarbeitenden trage religiöse Symbole. Frau Kerber erläutert, dass die beiden homosexuellen Teammitglieder ihre sexuelle Identität offen leben könnten. Die Mehrzahl der Mitarbeitenden seien in der Regel Verwaltungsfachangestellte mit Berufsausbildung und lediglich die Minderheit seien Beamt_innen im mittleren Dienst.

Die Möglichkeit, Personalstellen für bestimmte Bedarfe (zum Beispiel türkischsprachige oder russischsprachige Mitarbeitende) auszuschreiben, bestehe nicht. Jede Stelle, auf der eine

[37] Mittel würden zugewiesen nach dem, was die Mitarbeitenden erwirtschafteten. Jeder Bereich müsse maximale Mengen an Dienstleistungen (Ausstellung von Reisepässen, Ummeldungen) erwirtschaften, um die notwendigen Mittel zu bekommen. Die Effektivität der Mitarbeitenden werde an der Menge der von ihnen erbrachten Dienstleistungen (Produkte) gemessen. Jedes Produkt des Bürgeramts habe seinen Preis und daraus errechne sich das Gesamtbudget. Davon müssten alle Unkosten (Personal, Miete und so weiter) gedeckt werden. Die Produkte hätten unterschiedliche Preise in den Berliner Bezirken. Das liege daran, dass die Infrastrukturkosten in den Bezirken unterschiedlich hoch seien. Alte Rathäuser seien teurer zu unterhalten als Neubauten, die optimale Büroflächen haben. Das Bürgeramt habe einen großen Wartebereich, der mitfinanziert werden müsse. Das Budget werde aber auch nach Bürofläche berechnet. In Berlin würden Rathäuser aufgegeben, weil die Unterhaltung zu teuer sei. Berlin bilde keinen Schnitt für alle Bezirke. Lediglich im Bezirk würden die Mittel zusammengelegt, damit nicht ein Ort im Bezirk günstigere Bedingungen habe.

Person ausscheide, werde aktuell eingespart. Die Leitung müsse mit dem vorhandenen Personal arbeiten. Die Amtssprache sei deutsch. Der deutsche Wortschatz der Bürger_innen müsse nicht groß sein, denn die Mitarbeitenden würden sich darum bemühen, einfaches Deutsch zu verstehen. Die gängige Sprache mit Bürger_innen, die gerade neu zugewandert sind, sei Englisch. Einige Mitarbeitende sprächen einfaches Englisch, das für den Publikumsverkehr ausreiche, und eine Mitarbeitende spreche fließend Spanisch. Wenn die Bürger_innen diese Sprachen (Deutsch/ Englisch) nicht sprächen, gebe es Verständigungsprobleme im Bürgeramt.

Zwei Mitarbeitende hätten einen selbstfinanzierten Englischkurs an der Volkshochschule besucht, für den das Bürgeramt Bildungsurlaub gewährt habe, da es davon profitiere.

Für Sprachschulungen stehe kein Geld zur Verfügung. Die interkulturelle Schulung sei von der LUV-Leitung bezahlt worden. Das Budget sei nicht groß, daher müsse die Art der Schulungen genau überlegt werden.

4.5.2 Tätigkeitsfeld des Bürgeramts

Frau Kerber führt aus, dass die Bürgerämter für alle Berliner_innen zuständig seien, jede_r Berliner_in werde in jedem Bürgeramt bedient. Das Bürgeramt Schöneberg arbeite ausschließlich mit Terminen, um die Kund_innenströme zu steuern. Das erleichtere auch den Umgang mit Krankenstand und Urlaubszeit und es verkürze die Wartezeiten für die Bürger_innen. Die Termine seien zeitnah über das Internet, Telefon oder vor Ort zu bekommen. Notfallkund_innen würden am gleichen Tag bedient. Durch das Terminsystem kämen Bürger_innen aus der ganzen Stadt, da sie im Internet den ersten freien Termin suchten. Aus Schöneberg kommen viele LGBTI. Aus anderen Bezirken kämen vorrangig Bürger_innen mit hohem Bildungsniveau. Bei Bürger_innen aus Schöneberg kämen alle Varianten und Merkmalsmischungen vor, sowie Sprachprobleme und soziale Problemlagen.

Alle Mitarbeitenden und Führungskräfte hätten jeweils eine eintägige Inhouse-Schulung zur interkulturellen Kompetenz erhalten. Ziel der Fortbildung sei, die Mitarbeitenden für den Umgang mit Menschen nichtdeutscher Herkunft zu sensibilisieren. Grundsätzlich gebe es kaum Probleme mit den Unterschiedlichkeiten der Bürger_innen, denn Voraussetzung für die Arbeit im Publikumsverkehr sei eine Offenheit für Unterschiedlichkeiten.

In jedem Quartal gebe es einen Fortbildungstag, an dem das Bürgeramt geschlossen wird. Dementsprechend habe es im letzten Quartal eine eintägige Schulung zum Thema *Umgang mit schwierigen Kund_innen* gegeben. Frau Kerber stellt fest, dass eine zweitägige Schulung nachhaltiger gewesen wäre.

4.5.3 Bedarfe

Leitlinien, Vorgaben für den Bürgeramtsbereich, zum Beispiel aus der IKÖ-Strategie, seien nicht bekannt. Das Bürgeramt folge dem Leitbild der Berliner Bürgerämter, dort seien allgemeine Aspekte wie Bürger_innenfreundlichkeit verankert, aber keine Leitlinien für den

Umgang mit Unterschiedlichkeiten. Die Gesamtstrategie IKÖ werde offiziell nicht auf den Arbeitsalltag der Abteilungen beziehungsweise der einzelnen Ämter herunter gebrochen. Es gebe keine individuellen Maßnahmen für den Bürgeramtsbereich, um bestimmte vorher festgelegte Ziele zu erreichen. Es gebe auch keine Vorgaben für den Bürgeramtsbereich über Ziele des Prozesses.

Frau Kerber hält fest, dass die Mitarbeitenden nur durch die Beschwerden von möglichen Bedarfslagen erführen. Hauptsächlich beschwerten sich Bürger_innen darüber, dass sie nicht das bekämen, was sie möchten. Das habe jedoch nichts mit ihrer Unterschiedlichkeit zu tun. Allerdings werde von Menschen mit nichtdeutscher Herkunft häufig das Argument der Ausländer_innenfeindlichkeit bemüht. Frau Kerber führt aus, dass die Tatsache, dass Wünsche nicht erfüllt würden, mit Vorgaben und Gesetzen zu tun habe, und nicht mit der Herkunft der Bürger_innen. Bei Beschwerden werde der Beschwerdegrund mit dem_der Bürger_in analysiert, genau erklärt und gegebenenfalls die Zuschreibung reflektiert. Beschwerden richteten die Bürger_innen meist an die Leiterin des Bürgeramts. Die Mitarbeitenden hätten die Anweisung, die Bürger_innen mit den Beschwerden zur Leitung beziehungsweise deren Stellvertreter zu schicken, da sie aufgrund der Arbeitsbelastung keine Zeit für lange Erklärungen hätten. Oft beruhige sich die Situation dadurch, dass eine zweite Person den Sachverhalt erklärt. Beschwerden seien insofern positiv, da die Leitung über mangelnde fachliche Kompetenzen von Mitarbeitenden in Kenntnis gesetzt werde.

Es gebe regelmäßige Beschwerden über die Beschilderung im Haus. Tatsächlich sei der Behinderteneingang nicht ausreichend ausgeschildert. Das Bürgeramt sei im unteren Bereich nicht barrierefrei für Rollstuhlfahrer_innen und Eltern mit Kinderwagen. In den Haupteingang kämen Menschen im Rollstuhl und Eltern mit Kinderwagen nicht hinein. Es gebe einen separaten Eingang für diesen Personenkreis, der direkt zu den oberen Plätzen führe, an denen sie bedient werden können, dieser sei aber ganz schlecht zu finden. Zusätzlich erschwerend sei, dass im oberen Bereich keine Anzeigetafel für den Aufruf vorhanden ist. Die Bürger_innen müssten also ins Sprechzimmer hineinkommen, um mitzuteilen, dass sie da sind. Die Mitarbeitenden oben müssten dann klären, ob die Person einen Termin habe und wann sie an der Reihe sei. Diese Barrieren (schlechte Beschilderung, keine Barrierefreiheit für Menschen mit Rollstuhl und Kinderwagen) erforderten bauliche Veränderungen. Diesbezügliche Beschwerden würden vom Bürgeramt weitergeleitet. Die Erfahrung zeige jedoch, dass direkte Beschwerden von Bürger_innen an Stadträt_innen oder die Bürgermeisterin ernster genommen würden und effektiver zu Veränderungen führten als indirekt durch das Bürgeramt übermittelte Beschwerden. Die Hürde, sich direkt an die Politik zu wenden, sei jedoch oft sehr hoch.

Beschwerden würden nach Fachlichkeit, Rechtsanwendung und Beschwerden, die das Bürgeramt zur Weiterentwicklung brächten, gefiltert. Häufig fehlten aufgrund der Innenansicht der Mitarbeitenden Ideen zu Veränderungen, auch wenn Dinge wahrnehmbar nicht optimal liefen. Ideen von Bürger_innen seien hilfreich für Veränderungen.

Für Menschen mit Gehbehinderung und Eltern mit Kinderwagen sei das Bürgeramt nicht gut zugänglich, es fehlten Knöpfe zum Bedienen der automatischen Türen bei Stromausfall, dann ließen sich die schweren Türen von Menschen im Rollstuhl nicht öffnen.

Menschen mit anderen Behinderungen würden bedient. Das Bürgeramt habe in der Regel keine Kenntnis über Zielgruppen, die nicht zum Bürgeramt kommen.

Früher habe es Lots_innen im Bürgeramt gegeben. Sie seien nicht-deutscher Herkunft und ALG II-Empfänger_innen gewesen, die zu Integrationslots_innen zur Unterstützung des Publikums weitergebildet wurden.

Es habe eine Anfrage zum Umgang mit Gehörlosen bezüglich der Aufrufanlage gegeben. Es sei schwierig, jede Behinderung in das System einzupflegen. Die Einzelfälle von Menschen mit Behinderungen seien bedienbar, weil die Betroffenen sich selbst organisieren, das heißt sie brächten die benötigte Unterstützung mit. Sie meldeten sich am Tresen, der Umgang werde dann im direkten Kontakt mit den Mitarbeitenden geregelt. Das Bürgeramt sei darauf angewiesen, dass die Bürger_innen sich meldeten und ihren Bedarf an Unterstützung ankündigten. Sonst funktioniere das System nicht. Das betreffe jedoch nur sehr wenige Bürger_innen.

Freu Kerber äußert, dass es an Schulungen zur Unterstützung der Mitarbeitenden im Umgang mit den Belastungen aus dem Bürger_innenverkehr fehle. Die Mitarbeitenden lernten, wie sie mit Bürger_innen umgehen sollten, bekämen aber keine Angebote zur Supervision oder Ähnliches, worin sie ihre Belastungen aufarbeiten könnten. Die Mitarbeitenden müssten bestimmte Arten von Schulungen einfordern. Sie hätten einen Anspruch auf Schulungen. Es gebe auch keine Schulungen und Supervision für die mittlere Führungsebene zum Umgang mit Mitarbeitenden.

4.5.4 Empfehlungen

Folgende Empfehlungen wurden im Rahmen des Interviews gegeben:

- regelmäßige Supervisionen für die Mitarbeitenden und Führungskräfte
- umfassende Barrierefreiheit gewährleisten

4.6 Amt für Stadtentwicklung

Das Interview, das der folgenden Darstellung zugrunde liegt, wurde mit Herrn Reitmeyer geführt, der seit 2009 den Fachbereich Bauaufsicht und untere Denkmalschutzbehörde im Stadtentwicklungsamt leitet.

4.6.1 Informationen über das Tätigkeitsfeld

Herr Reitmeyer führt aus, dass der Fachbereich Bauaufsicht für die Durchführung von Baugenehmigungsverfahren und die Kontrolle der ordnungsgemäßen Durchführung von Bauvorhaben verantwortlich sei. Dabei seien bei allen Neubauvorhaben die gesetzlichen Vorschriften des barrierefreien Bauens (Paragraf 51 der Bauordnung für Berlin) von der Bauaufsicht zu beachten. Die eingereichten Bauanträge würden von Expert_innen und Fachleuten auf Vollständigkeit der Unterlagen geprüft und entsprechende Bescheide erstellt. Bei der Wahrnehmung dieser Aufgabe würde die Bezirksbeauftragte für Menschen mit Behinderung soweit erforderlich um fachlichen Rat gebeten.

Seit Inkrafttreten der neuen Bauordnung in Berlin im Jahr 2006 hätten sich die Aufgaben der Bauaufsicht von Prüfungs- und Genehmigungsverfahren mehr auf die Kontrolle im Bauprozess verlagert. Es komme vor, dass nach der Prüfung der Unterlagen die Baugenehmigung zwar erteilt werde, aber der Vorgang anderen nicht im Vorfeld zu prüfenden Regelungen widerspreche. Sei dies der Fall, ergehe zwar die Baugenehmigung, aber gleichzeitig werde eine Anhörung geschrieben, dass die Ausführung versagt werde, weil Verstöße gegen öffentliches Recht vorlägen.

Der Bereich Denkmalschutz sei für Genehmigungs- und Verwaltungsverfahren für den Umbau und die Pflege der von der Senatsverwaltung gelisteten Baudenkmale im Bezirk verantwortlich.

Herr Reitmeyer erläutert, dass es für die Beratung und die Abgabe der Bauanträge Sprechzeiten gebe, in denen die Kolleg_innen ohne Terminvergabe zur Verfügung stünden. Beschwerden würden von der Fachbereichsleitung entgegengenommen und bearbeitet. In den meisten Fällen handele es sich um Beschwerden gegen Bescheide, Bearbeitungsfristen oder Auskünfte in der Beratung. Hin und wieder gebe es Beschwerden über den Umgang der Mitarbeitenden mit Bürger_innen in der Beratung, zum Beispiel wenn Bürger_innen außerhalb der Sprechzeiten kämen und nicht direkt bedient würden. Häufig gingen Beschwerden jedoch direkt an die politische Ebene.

Für die Barrierefreiheit bezirklicher Dienstgebäude sei das Facilitymanagement zuständig. Erst wenn die Frage der Barrierefreiheit unter Bewahrung des Denkmalschutzes auftauche, komme der Fachbereich ins Spiel. Denkmalschutz und Barrierefreiheit könnten im konkreten Fall durchaus in Konflikt stehen, doch die untere Denkmalschutzbehörde beachte den Paragraf 11 Absatz 6 des Berliner Denkmalschutzgesetzes: „Die Denkmalbehörden berück-

sichtigen bei ihren Entscheidungen die Belange mobilitätsbehinderter Personen“. Herr Reitmeyer berichtet, ihm sei kein Fall bekannt, in dem nicht eine für beide Aspekte (Denkmalschutz und Barrierefreiheit) zufriedenstellende Lösung gefunden worden sei.

Gesetzliche Grundlagen

- Bauordnung Berlin mit Ausführungsvorschriften
- Berliner Denkmalschutzgesetz

Das Bauordnungsrecht und das Denkmalschutzrecht sind Aufgaben der Länder.

4.6.2 Personelle Zusammensetzung des Fachbereichs

Die Leitung des Fachbereichs obliegt Herrn Reitmeyer seit 2009. Im Fachbereich sind insgesamt dreiundzwanzig technische Mitarbeitende beschäftigt, neunzehn Mitarbeitende im Bereich Bauaufsicht und vier Mitarbeitende im Bereich Denkmalschutz. In der Bauaufsicht seien von neunzehn Mitarbeitenden dreizehn weiblich, im Denkmalschutz seien drei von vier Mitarbeitenden Frauen.

Das Amt für Stadtentwicklung habe vier Fachbereichsleitungen, die derzeit alle männlich besetzt seien. Die Arbeitsgruppenleitungen im Fachbereich Bauaufsicht und Denkmalschutz seien mit Frauen besetzt.

Herr Reitmeyer äußert, dass der lange Einstellungsstopp in der gesamten Berliner Verwaltung Auswirkungen auf die Altersstruktur der Mitarbeitenden im Fachbereich habe. Im Fachbereich arbeite niemand unter vierzig, schätzungsweise seien lediglich zwei Mitarbeitende unter fünfzig Jahren. Auszubildende würden derzeit nicht eingestellt, da die Laufbahnen für Bauaufsichtsbeamte geschlossen seien. Eingestellt würden - wenn überhaupt - nur Ingenieur_innen, die in die Verwaltungsabläufe eingearbeitet werden müssten. Die meisten Mitarbeitenden verfügten über den Berufsabschluss Bauingenieur_in FH, einige seien als Architekt_innen eigentlich überqualifiziert. Herr Reitmeyer erläutert, dass bis auf eine Kollegin alle Mitarbeitenden deutscher Herkunft seien und keine der Mitarbeitenden eine sichtbare Behinderung habe. Sofern Mitarbeitende andere Behinderungen hätten, sei dies Herrn Reitmeyer nicht bekannt. Eine Beschäftigung von Rollstuhlfahrenden sei faktisch schwierig, da Baustellen besichtigt werden müssten. Die Religions- und Weltanschauungszugehörigkeit sowie die sexuelle Identität der Mitarbeitenden seien Herrn Reitmeyer nicht bekannt. Darüber, inwieweit diese Merkmale im Fachbereich unter der Belegschaft kommuniziert würden, könne Herr Reitmeyer keine Auskunft geben.

Vielfalt der Bürger_innen

Die Bürger_innen, die in Kontakt mit dem Fachbereich kämen, seien ähnlich strukturiert wie die Mitarbeitenden. Der Fachbereich habe fast ausschließlich mit Architekt_innen beziehungsweise Bauherren_frauen kleinerer oder größerer Projekte mit entsprechendem finanziellen Hintergrund, den sie entweder selbst besäßen oder als Vertreter_in der_s

Auftraggebenden verwalteten. In der überwiegenden Mehrheit seien die Antragstellenden deutscher Herkunft.[38]

4.6.3 Bedarfe

Herr Reitmeyer führt aus, dass es im Fachbereich bislang keine Leitlinien, Vorgaben oder Maßnahmen zur Anpassung des Verwaltungshandelns an die Vielfältigkeit der Bürger_innen gebe. Die Grundlage für das Verwaltungshandeln und die Erstellung von Bescheiden seien die rechtlichen Vorgaben (Gesetze, Verordnungen, nachrangiges Recht, Normen und so weiter). Für fachliche Konflikte zwischen dem Fachbereich und Bürger_innen gebe es geregelte Verfahren (Widerspruch, Klage). Daran würden sich Verwaltungsmitarbeitende sowie deren Klientel in ihrem Handeln orientieren.

Herrn Reitmeyer zufolge entspreche die Klientel dieses Fachbereichs im Hinblick auf Bildungshintergrund, finanzielle Situation, sozialen Status und ethnische Herkunft nicht der Vielfalt der Berliner Bürger_innen. Bislang seien keine Fälle von benachteiligender Behandlung aufgrund von AGG-Merkmalen bekannt geworden. Insofern seien Maßnahmen bislang nicht erforderlich gewesen. In einem Fall habe die Anschuldigung der Diskriminierung aufgrund der ethnischen Herkunft durch alle Instanzen bis hin zum Petitionsausschuss abgewiesen werden können.

Kund_innenfreundlichkeit sei gegeben, sofern sich die Bürger_innen an die Vorgaben des Fachbereichs (zum Beispiel Sprechzeiten) halten würden.

[38] Nur Architekt_innen dürfen Bauunterlagen einreichen. Viele Bauherren_frauen bevollmächtigten den_die Architekt_in, damit er_sie alles auf einmal erledige. Architekt_innen seien eher selten nichtdeutscher Herkunft.

LICHTENBERG

5. Allgemeine Informationen über den Bezirk[39]

Der heutige Bezirk Lichtenberg besteht aus zehn Ortsteilen, deren historische Entwicklung im 13. Jahrhundert beginnt, als die meisten der märkischen Dörfer entstanden, die heute zum Berliner Großbezirk gehören. Mit der Gebietsfusion wurden die ehemaligen Bezirke Lichtenberg und Hohenschönhausen zum Bezirk Lichtenberg zusammengelegt. Der östlichste Berliner Bezirk vereint Dörfer und urbane Zentren, Altbauquartiere, Plattenbau- und Villensiedlungen, Arbeiterkolonien und Industriegebiete sowie geschützte Landschaftsgebiete.

Seit einigen Jahren ziehen verstärkt Familien in den Bezirk. Zudem steigt die Geburtenrate seit einiger Zeit an. Die Bezirksverwaltung reagiert darauf, indem sie im Haushaltsplan für die kommenden Jahre Schwerpunkte für die weitere Entwicklung des kinder- und familienfreundlichen Bezirks setzt.[40] Bereits 2011 wurde ein Audit *Beruf und Familie* erstellt. Derzeit wird ein Audit als familienfreundlicher Bezirk erarbeitet.

Bevölkerungsstruktur[41]

Im Bezirk Lichtenberg leben rund 262.500 Menschen, davon sind 128.780 Männer und 130.829 Frauen. Nur 16,7 Prozent der 2013 im Bezirk lebenden Einwohner_innen haben einen Migrationshintergrund (43.817 Personen), was 10 Prozent unter dem berlinweiten Durchschnitt von 26,6 Prozent liegt[42]. Im Bezirk leben 18.742 Ausländer_innen aus 145 Staaten, das entspricht einem Ausländeranteil von 7,2 Prozent an der Gesamtbevölkerung. Die Hälfte (9.139) der Ausländer_innen sind Frauen. 11.293 Personen unter 18 Jahre haben einen Migrationshintergrund (30,8 Prozent). Die 18- bis 45-Jährigen zählen 21.349 (21,0 Prozent), 8.468 (11,8 Prozent) Bürger_innen sind zwischen 45 und 65 Jahren alt. 2.707 (5,1 Prozent) Bürger_innen mit Migrationshintergrund sind älter als 65 Jahre.[43] 32,2 Prozent der ausländischen Wohnbevölkerung sind junge Menschen bis 25 Jahre, 19,6 Prozent der Lichtenberger Schüler_innen sind nichtdeutscher Herkunftssprache. Die Gruppe der

---

[39] Die Informationen über den Bezirk Lichtenberg, das Bezirksamt und zivilgesellschaftliche Einrichtungen und Träger sind dem Internetauftritt des Bezirksamts sowie Aussagen im Rahmen der Interviews entnommen.

[40] http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/aktuelles/berichte/bericht_ba_libg_2013.pdf?start&ts=1393924905&file=bericht_ba_libg_2013.pdf: Vorwort des Bezirksbürgermeisters für den Jahresbericht 2013

[41] http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/derbezirk/datenfakten.html

[42] http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/buergerservice-gemeinwesen/7_einwohnermigrationshintergrundlichtenberg_122012.pdf?start&ts=1390829614&file=7_einwohnermigrationshintergrundlichtenberg_122012.pdf; https://www.statistik-berlin-brandenburg.de/pms/2012/12-09-19b.pdf

[43] http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/buergerservice-gemeinwesen/8_einwohnermigrationshintergrundlichtenbergaltgr_122012.pdf?start&ts=1390829610&file=8_einwohnermigrationshintergrundlichtenbergaltgr_122012.pdf

Vietnames_innen bildet mit 6.100 Bürger_innen den höchsten Anteil registrierter Ausländer_innen in Lichtenberg. Mehr als ein Drittel aller Vietnames_innen Berlins sind Lichtenberger Bürger_innen. Nach Zahlen folgen 1.880 polnische Bürger_innen, 1.540 Bürger_innen aus der Russischen Föderation und 1.306 Bürger_innen aus Serbien und Montenegro. Die Zahl der zugewanderten Aussiedler_innen und Spätaussiedler_innen ist mit etwa 9.000 Personen konstant geblieben. In den Jahren 1996 bis 2006 wurden 4.223 Menschen aus achtzig Ländern in Lichtenberg eingebürgert.[44]

Politische und Verwaltungsstruktur

Die Wahl der Bezirksverordnetenversammlung Lichtenberg brachte 2011 folgendes Ergebnis: Die Linke 34,2 Prozent (20 Mandate), SPD 29,3 Prozent (17 Mandate), CDU 12,0 Prozent (7 Mandate), Piratenpartei 9,2 Prozent (5 Mandate), Bündnis 90/ Die Grünen 7,5 Prozent (4 Mandate), NPD 3,7 Prozent (2 Mandate).[45] Das Amt des Bezirksbürgermeisters hat Andreas Geisel (SPD) inne. Er ist gleichzeitig Leiter der Abteilung Wirtschaft, Personal und Finanzen. Die übrigen vier Abteilungen werden von zwei Stadträtinnen und zwei Stadträten geleitet. Die Stadträtinnen vertreten die Fraktionen SPD und Die Linke[46], die Stadträte vertreten die Fraktionen Die Linke und CDU. Die Beauftragten des Bezirks für Integration, Menschen mit Behinderung und Gleichstellung sind als Stabsstellen direkt dem Bürgermeister unterstellt. [47]

Eine Besonderheit des Bezirks Lichtenberg ist, dass Bürgerbeteiligung eines der vier Leitziele ist.

Das Stadtteilmanagement wurde im Bezirk Lichtenberg mit der Fusion der Bezirke Lichtenberg und Hohenschönhausen im Jahr 2001 eingeführt. Der Bezirk Lichtenberg wurde in fünf Mittelbereiche aufgeteilt und pro Mittelbereich ein_e Stadtteilmanager_in vor Ort eingesetzt, mit dem Ziel Verwaltungsaufgaben zu regionalisieren. Im Zuge der Berliner Verwaltungsreform und der Schaffung der Organisationseinheit Sozialraumorientierung als Bestandteil der Berliner Verwaltung wurde das Lichtenberger Stadtteilmanagement zur Gebietskoordination. Aktuell arbeiten noch zwei Gebietskoordinator_innen in Lichtenberg, jeweils eine Kollegin im Bereich Lichtenberg und Hohenschönhausen. Die dritte Gebietskoordinatorin ist für strategische Aufgaben zuständig.[48]

2007 hat der Bezirk Lichtenberg auf Beschluss der Bezirksverordnetenversammlung (BVV) den Bürgerhaushalt[49] eingeführt. Der Bürgerhaushalt ist ein Beteiligungsverfahren, bei dem Bürger_innen, Politik und Verwaltung gemeinsam einen Teil des bezirklichen Haushalts beziehungsweise die bezirklichen Leistungen und Aufgaben diskutieren und gestalten.

---

[44] http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/politik/integrationsbeauftragte01.html
[45] http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/bvv/wissenswertes.html
[46] Die Stadträtin ist parteilos.
[47] Der Bezirk hat außerdem einen Europabeauftragten, eine Klimaschutzbeauftragte, einen Datenschutzbeauftragten und eine Beauftragte für Städtepartnerschaften.
[48] Interview Frau Olhagaray am 19.03.2014.
[49] Siehe: http://www.buergerhaushalt-lichtenberg.de

Lichtenberger Bürger_innen sind gefragt, themenbezogene Vorschläge (zum Beispiel in den Bereichen öffentliche Bibliotheken, Gesundheitsförderung, Sportförderung, Grünflächen, Spielplätze, öffentliches Straßenland) einzureichen, die Politik und Verwaltung unterstützen, die knappen Finanzen bedarfsgerecht einzusetzen. Vorschläge können ganzjährig über das Internet, in den Stadtteilzentren oder per Post an das Bezirksamt eingereicht werden. Alle mit kontaktierfähigen Daten versehenen Vorschläge werden erfasst und sind über das Internetportal fortlaufend einzusehen. Über den Bürgerhaushalt werden die Lichtenberger_innen durch stadtteilbezogene Flyer in den Sprachen Deutsch, Russisch und Vietnamesisch sowie über das Internet oder auf Kiezveranstaltungen informiert.

Seinerzeit aus einem Bürgerhaushaltsvorschlag entwickelt, stehen den Lichtenberger Bürger_innen mit dem Kiezfonds Mittel für kurzfristig umsetzbare Projekte in den Stadtteilen zur Verfügung. Die Einrichtung des Kiezfonds wurde 2009 von der BVV beschlossen. Der Kiezfonds stellt für 2014 insgesamt 91.000 Euro, also 7.000 Euro je Stadtteil Lichtenbergs, zur Verfügung, um gute Ideen, die der Entwicklung der Stadtteile dienen, in die Tat umzusetzen. Die in den dreizehn Stadtteilen Lichtenbergs aktiven Bürgerjurys haben die Aufgabe, über die Mittelvergabe aus dem Kiezfonds, das heißt über entsprechende Anträge zu entscheiden. Jede_r Anwohner_in, Initiativen und Vereine können die Kostenübernahme von grundsätzlich bis zu 1.000 Euro für die Realisierung einer solchen Idee beantragen. Gefördert werden Vorhaben, die den Zusammenhalt im Kiez fördern, Nachbarschaften stärken oder das Wohnumfeld verschönern, zum Beispiel Selbsthilfe- und Nachbarschaftsprojekte, Verschönerung von Spielplätzen, Gehweg- oder Straßenbereichen, Gebäudefassaden Pflanzaktionen in der Straße, Hoffeste, Nachbarschaftsfeste, Straßenfeste, Lehr- und Diskussionsveranstaltungen sowie Informationsmaterial. Der Kiezfonds und die daraus geförderten Projekte sind Teil des demokratischen Engagements und sollen niemanden bezüglich seiner_ihrer ethnischen Herkunft, Geschlecht, Religion und Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität diskriminieren. Projekte können formlos oder mithilfe eines im Internet zur Verfügung gestellten Formulars beantragt werden.

Lichtenberg unterhält ein mobiles Bürgeramt, das an verschiedenen Orten zum Einsatz kommt. Es werden alle Dienstleistungen, außer Ausländer_innenangelegenheiten, eines Bürgeramts angeboten.

6. Diversity im Bezirksamt Lichtenberg

Im Bezirksamt Lichtenberg wurden seit 2007 viele Maßnahmen zur Umsetzung von Chancengleichheit angestoßen und umgesetzt.[50] 2008 wurde Lichtenberg von der Bundesregierung als *Ort der Vielfalt* ausgezeichnet: mit dieser Auszeichnung wird das Engagement für Weltoffenheit und Toleranz geehrt. Zudem ist Lichtenberg ein Bezirk, der für die

[50] Lichtenberg für Demokratie: http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/politik/demokratie.html

Beteiligung seiner Bürger_innen bekannt ist. Hierbei wird auch die Vielfalt der Bürger_innen berücksichtigt.

Die LADS hat mit dem Bezirk Lichtenberg bereits in einem Vorgängerprojekt mit dem Titel *Europäische Städte gegen Rassismus* zusammengearbeitet. Hierbei ging es darum, in den Bezirken Aktivitäten anzustoßen, um bezirkliche Aktionspläne gegen Rassismus zu entwickeln. In Lichtenberg hat dementsprechend eine Fokusgruppe zum Thema *Unterschiedliche Nutzung des öffentlichen Raums* gearbeitet. An diesen Prozess möchte der Bezirk mit seiner Teilnahme am *ViVe*-Projekt anknüpfen. Die Nutzung von öffentlichen Räumen durch unterschiedliche Gruppen unter Berücksichtigung verschiedener Diversity-Dimensionen wie zum Beispiel kultureller, ethnischer, altersspezifischer und milieuabhängiger Aspekte und daraus resultierendem Konfliktpotenzial ist das Thema, das der Bezirk Lichtenberg laut BVV-Beschluss im *ViVe*-Projekt bearbeiten möchte.

Vorgehensweise zur Projektumsetzung

In Lichtenberg ist die Integrationsbeauftragte, Bärbel Olhagaray, als Ansprechperson für das *ViVe*-Projekt benannt worden. Sie koordiniert gemeinsam mit der Gebietskoordinatorin Bettina Ulbrich das derzeitige Lichtenberger Projekt und dessen Umsetzung

Die Interviewpartner_innen wurden vom Bezirk benannt. Grundlage für die nachfolgende Darstellung ist Informationsmaterial, das wir von den Interviewpersonen erhalten haben. Die folgenden Personen konnten interviewt werden:

- der Beauftragte für Menschen mit Behinderung
- der Integrationsbeauftragte
- der Gleichstellungsbeauftragte
- der Leiter des Jugendamts und die Leiterin des Fachbereichs Jugendarbeit
- die Teamleiterin (Team I) des Ordnungsamts[51]
- die Leiterin des Sozialamts und die Leiterin des Fachbereichs Materielle Hilfen nach SGB VIII

[51] Das Interview wurde mit der Leiterin Team I (Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle, Genehmigungen / Erlaubnisse) geführt, in Stellvertretung des Leiters des Ordnungsamts.

6.1 Beauftragte für Menschen mit Behinderung

6.1.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Im Bezirksamt Lichtenberg wurde die Stelle 1989 eingerichtet.

Gesetzliche Grundlagen

Das Landesgleichberechtigungsgesetz (LGBG) – seit 1999 in Kraft - bildet die gesetzliche Grundlage der Tätigkeit der Bezirksbeauftragten für Menschen mit Behinderung.

Weitere Grundlage für ihre Arbeit im Bezirk ist der Aktionsplan[52] zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (2005-2010, Fortschreibung 2011-2015). Der Aktionsplan enthält für jedes Fachamt im Bezirksamt Schwerpunkte: zum Beispiel Grünflächen, Bordsteinabsenkung, Jugendamt, Eingliederungshilfe, Presse und Öffentlichkeitsarbeit.

Stellenausstattung

Die derzeitige Beauftragte, Frau Herlitze, hat die Stelle als zweite in Folge im Februar 2011 übernommen. Sie verfügt über keine weiteren Mitarbeitenden.

Die Beauftragte ist als Stabsstelle direkt dem Bürgermeister unterstellt. Sie unterstützt und berät das Bezirksamt bei der Entwicklung von Rahmenbedingungen für die Umsetzung des Aktionsplans der UN-Behindertenrechtskonvention vom 26. März 2009 auf kommunaler Ebene durch die Bezirksverwaltung Lichtenberg.

Zu den Aufgaben der Beauftragten gehört laut LGBG:

- Beratung des Bezirksamts in behindertenpolitischen Fragen
- Zusammenarbeit mit der BVV, deren Ausschüssen sowie Senatsverwaltungen
- Umsetzung des LGBG gemäß Artikel 11 der Verfassung von Berlin
- Unterstützung von Vereinen, freien Trägern und Selbsthilfegruppen
- Mitarbeit in Gremien zur Vertretung der Interessen von Menschen mit Behinderung
- Initiierung von Projekten und Veranstaltungen
- Ansprech- und Beratungsstelle für Betroffene und deren Angehörige
- Leitung Geschäftsstelle Bezirksbeirat von und für Menschen mit Behinderung
- Initiierung von Schulungen von Mitarbeiter_innen der Bezirksverwaltung im Rahmen der Behindertenarbeit

[52] http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/behinderten/aktionsplan_2011_2015.pdf?start&ts=1334838246&file=aktionsplan_2011_2015.pdf

- Beratung bei der Einhaltung der Bauordnung von Berlin (Paragraf51 Barrierefreiheit)

Gremien

Frau Herlitze berichtet, dass die Arbeit für Menschen mit Behinderung unter anderem durch die folgenden Gremien und Arbeitsgruppen unterstützt werde:

- Der Bezirksbeirat von und für Menschen mit Behinderung tagt alle zwei Monate. Der Beirat setze sich aus berufenen Mitgliedern von Interessenvertretungen, betroffenen Personen und ständigen Gästen zusammen. Im Lichtenberger Beirat engagierten sich beratend auch Fachkräfte aus dem Tiefbau-, Gesundheits- und dem Jugendamt. Es würden jeweils bestimmte inhaltliche Schwerpunkte gesetzt, wozu Expert_innen eingeladen werden. Zum Thema persönliches Budget wurden beispielsweise Fachkräfte aus dem Sozialamt und dem Jugendamt eingeladen.
- Monatliche Treffen der Bezirksbeauftragten für Menschen mit Behinderung beim Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung.
- Seit zwei Jahren begleitet Frau Herlitze den Runden Tisch *Barrierefrei leben* in Alt-Hohenschönhausen. Dies sei ein Bürger_innentreff, der durch die *Spastikerhilfe Berlin* initiiert wurde und regelmäßig zu bestimmten Themen einlädt.
- Sie nimmt teil am Ausschuss Soziales, Menschen mit Behinderung und Mieterschutz.
- Der Arbeitskreis Wohnen wurde vom Sozialamt initiiert. Er trifft sich monatlich, hier arbeiteten auch Wohnungsverwaltungen mit.

Dokumentation

Der Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention beinhaltet Ziele und Maßnahmen der behindertenpolitischen Arbeit zur Verbesserung der Lebenssituation der Menschen im Bezirk unter Einbeziehung der Fachabteilungen des Bezirksamts. Die Umsetzung der behindertenpolitischen Schwerpunkte obliegt den Fachabteilungen der Bezirksverwaltung und wird jährlich über den Jahresbericht des Bezirksamts abgerechnet.

6.1.2 Aktivitäten der Beauftragten und im Bezirksamt

Die Beauftragte für Menschen mit Behinderung initiiert und koordiniert Maßnahmen, die eine gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen mit und ohne Behinderung am gesamtgesellschaftlichen Leben fördern. Aus der UN-BRK ergibt sich die Verpflichtung, die Mitarbeiter_innen in der Verwaltung über die Behindertenrechtskonvention in Kenntnis zu setzen, damit diese die Rechte von Menschen mit Behinderung im Sinne der UN-BRK angemessen in ihrer Arbeit berücksichtigen. Mit einer Inhouse-Schulung für interessierte Mitarbeiter_innen konnte der Bekanntheitsgrad der Behindertenrechtskonvention unter den Aspekten Inklusion, Partizipation und Selbstbestimmung intensiviert werden. Um die Mitarbeiter_innen im Publikumsverkehr im Umgang mit den verschiedenen Behinderungsarten zu sensibilisieren, wurden Fortbildungsveranstaltungen im Rahmen von Inhouse-Schulungen

organisiert. Zur Einhaltung der Berliner Bauordnung fanden zwei Schulungen für die Mitarbeiter_innen des Bezirksamts zum barrierefreien Planen und Bauen statt.

Die *1. Inklusionswoche* im Bezirk Lichtenberg unter Schirmherrschaft des Bezirksbürgermeisters bot ansässigen Akteur_innen die Möglichkeit, ihre Arbeit und Projekte vom 12. bis 22.03.2014 den Bürger_innen im Bezirk vorzustellen.

Angebote für Bürger_innen

Mit dem Start des Pilotprojektes *Stadtteilmanagement* im Großbezirk Lichtenberg im Dezember 2001 konnte die Vernetzungsarbeit mit den Akteur_innen und die Bürgeraktivierung in den Kiezen vorangetrieben werden. Als Beispiel führt Frau Herlitze die Initiierung von Kiezbeiräten und Bürgerjurys in den Stadtteilen des Bezirks an.

Bei ihrem Amtsantritt als Bezirksbeauftragte für Menschen mit Behinderung habe sie sich zum Ziel gesetzt, immer mehr Menschen mit Behinderung in kommunalpolitische Entscheidungen des Bezirksamts einzubeziehen. Seitdem versuche sie zu vernetzen und neue Dinge ins Leben zu rufen, woran die Menschen sich beteiligen könnten. Als sie den Behindertenbeirat übernommen habe, bestand dieser aus fünfzehn Trägern der Behindertenarbeit. Die Zusammensetzung des Beirats sei gesetzlich vorgeschrieben, die Schwerpunkte würden jedoch individuell gesetzt. Frau Herlitze berichtet, dass sie zusätzlich zu den Trägern auch betroffene Personen für die Mitarbeit im Beirat gewinnen konnte. Die Betroffenen, darunter Personen mit verschiedenen Behinderungen, wie Sehschwäche, Rollstuhlfahrer_in, geistige Behinderung - einige werden mit dem Sonderfahrzeug gebracht - seien anfänglich drei Monate ohne Berufung beteiligt gewesen, um selbst eine Einschätzung zu bekommen, ob sie im Gremium mitarbeiten möchten. Die neuen Mitglieder seien von Beginn an eine Bereicherung für die Arbeit im und mit dem Beirat gewesen. Eine Berufung der betroffenen Personen in den Beirat sei erfolgt. Nicht nur der alte Beirat profitiere von ihrer Mitarbeit, sondern auch die Betroffenen machten Fortschritte in der Wahrnehmung und Einforderung ihrer Menschenrechte. Sie seien aktiv an der Umsetzung des Leitziels des Bezirks als *familien- und kinderfreundlicher Bezirk* beteiligt.

Frau Herlitze berichtet, dass durch intensive Zusammenarbeit von Beirat und Wahlamt des Bezirksamts die Barrierefreiheit von Wahllokalen bei der letzten Wahl von 5 Prozent auf 73 Prozent gesteigert werden konnte. Die Wahllokale seien von den Schulen, die großenteils nicht barrierefrei sind, an neue barrierefreie Orte verlagert worden.

Frau Herlitze berichtet, dass sie eng mit der Seniorenvertretung im Bezirk zusammenarbeite. Eine Vertreterin der Seniorenvertretung arbeite auch im Bezirksbeirat von und für Menschen mit Behinderung mit.

Jeden dritten Dienstag im Monat werde im Bürgeramt Lichtenberg eine Gehörlosensprechstunde angeboten. Ohne Anmeldung und kostenlos könnten gehörlose Berliner Bürger_innen die Unterstützung eines Gebärdensprachdolmetschers in Anspruch nehmen

und ihre Anliegen erledigen. Zusätzlich seien Mitarbeitende aus verschiedenen Ämtern in der Gebärdensprache geschult worden.

Zusammenarbeit mit Fachbereichen im Bezirksamt

Frau Herlitze zufolge konnten im November 2013 zwanzig Mitarbeitende aus verschiedenen Fachabteilungen an einer Inhouse-Schulung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention auf kommunaler Ebene teilnehmen. Im Februar 2014 fand in Zusammenarbeit mit dem *Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband* eine Schulung für das Ordnungsamt, die Bürgerämter und die Bibliotheken statt, um die Mitarbeitenden im Umgang mit blinden und sehbehinderten Menschen zu sensibilisieren. 2014 sei auch eine Fortbildung zum barrierefreien Bauen und Planen für interessierte Mitarbeitende vom Facility Management und Bauaufsichtsamt geplant.

Die Vernetzung verschiedener Akteur_innen erklärt Frau Herlitze an zwei Beispielen: Die *HOWOGE Wohnungsbaugesellschaft* plane ein altes Studierendenwohnheim zu senior_innenfreundlichen Wohnungen umzubauen. Gemeinsam mit Mitgliedern der Senior_innenvertretung habe es einen Vor-Ort-Termin zur Besichtigung gegeben und daraufhin seien Empfehlungen für den Umbau gemacht worden. Ein weiteres Beispiel sei der Neubau einer Kita, für den ein Architekturbüro um einen Ortstermin und Beratung bat.

6.1.3 Bedarfe

Frau Herlitze berichtet, dass viele Beschwerden über das Versorgungsamt des Landesamts für Gesundheit und Soziales eingingen, die sich auf die Feststellung des Grads der Behinderung und von Merkzeichen bezögen. Das Versorgungsamt arbeite allerdings berlinweit und sei dem Bezirk nicht unterstellt. Sie gebe telefonisch Auskunft zu Fragen über die Dauer der Antragsbearbeitung oder zur Notwendigkeit, einen weiteren Antrag zu stellen. Weiterhin gebe sie Auskunft über die Möglichkeiten, eine weitere Pflegestufe zu beantragen oder über die Unterstützung durch das Sozialgericht und sie vermittle die Kontaktmöglichkeiten zum Kund_innenservice des Versorgungsamts.

Themen von Beschwerden seien Frau Herlitze zufolge lange Wartezeiten auf Bescheide, negative Bescheide und fehlende Parkplätze. Sehr zugenommen habe die Nachfrage nach barrierefreiem Wohnraum. Als Antwort darauf habe Frau Herlitze alle Wohnungsverwaltungen in Lichtenberg schriftlich gebeten, über den Bestand und die Planung von barrierefreiem Wohnraum im Bezirk zu informieren. Ziel ihrer Initiative sei es, ein Arbeitspapier als Informationsmaterial für die Beratung von interessierten Bürger_innen zu haben. Dieses Papier solle darüber hinaus den Fachabteilungen des Bezirksamts, den Beratungsstellen und Pflegestützpunkten im Bezirk zur Verfügung gestellt werden.

6.2 Integrationsbeauftragte

6.2.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Im Bezirksamt Lichtenberg wurde die Stelle der Ausländerbeauftragten 1990 eingerichtet. 2010, mit der Einführung des Berliner Gesetzes zur Regelung der Partizipation und Integration erfolgte die Umbenennung zur Integrationsbeauftragten. Frau Bärbel Olhagaray arbeitet seit Oktober 2013 als Integrationsbeauftragte des Bezirks. Bis zur Bezirksfusion war Frau Olhagaray Ausländerbeauftragte von Hohenschönhausen, danach war sie als Gebietskoordinatorin tätig. Zu ihrem Arbeitsgebiet zählt seit 1999 die Koordinierung der bezirklichen Maßnahmen und Projekte für Demokratie und Toleranz, zur Bekämpfung von Rechtsextremismus, Rassismus und Antisemitismus.

Die Integrationsbeauftragte koordiniert die Migrations- und flüchtlingspolitische Arbeit im Bezirk. Zu ihren Aufgaben zählen[53]

- Erarbeitung, Umsetzung und Weiterentwicklung bezirklicher Leitlinien der Integrationspolitik im Bezirk
- Ansprechpartnerin für Vereine, Verbände, Einrichtungen, Institutionen und Einzelpersonen
- Moderation bei Konflikten im Zusammenleben von Deutschen und Migranten_innen
- Geschäftsstelle des Rates für Migrant_innenangelegenheiten Lichtenberg
- Initiierung von Projekten der Integrationsarbeit
- Unterstützung der Arbeit freier Träger der Migrant_innenarbeit und deren Projekte, zur Zeit unter anderem des Projektes der Integrationslots_innen
- Mitarbeit in bezirklichen Gremien des Gemeinwesens, mit dem Ziel der besseren Integration von Migrant_innen
- Organisation und Durchführung von ausgewählten interkulturellen Projekten und Veranstaltungen

Die Integrationsbeauftragte führt die Geschäftsstelle des *Präventionsrates Lichtenberg*. Frau Olhagaray berichtet, dass der *Präventionsrat Lichtenberg* seit 2013 mit vier Arbeitsgruppen arbeite. Eine Arbeitsgruppe befasse sich mit der sozialräumlichen Planung und Präventionsarbeit. Eine weitere Arbeitsgruppe *Demokratie und Toleranz*[54] befasse sich mit Demokratieförderung, Bekämpfung von Rechtsextremismus, Rassismus und Antisemitismus und koordiniere diesbezügliche Maßnahmen des Bezirks unter der Leitung des Bürgermeisters. In diese Arbeitsgruppen gehörten auch die beiden lokalen Aktionspläne(LAP) für Lichtenberg Mitte und Hohenschönhausen. Die dritte Arbeitsgruppe beschäftige sich mit dem Thema

[53] Siehe: http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/politik/integrationsbeauftragte01.html
[54] Nach Aussage der Integrationsbeauftragten existierte diese schon bevor der Präventionsrat eingerichtet wurde.

Jugendschutz und die vierte Arbeitsgruppe mit dem Thema Ordnung und Sicherheit im öffentlichen Raum. Darüber hinaus gebe es ein übergeordnetes Lenkungsgremium.

Gesetzliche Grundlage der Beauftragten

Das Gesetz zur Regelung von Partizipation und Integration in Berlin – seit Dezember 2010 in Kraft - bildet die gesetzliche Grundlage der Tätigkeit der bezirklichen Integrationsbeauftragten.

Gremien

- Leitung der AG Lichtenberger Flüchtlingsunterkünfte
- Leitung der AG Roma. Frau Olhagaray berichtet, dass diese Arbeitsgruppe aufgrund der sogenannten Armutszuwanderung aus Südosteuropa entstand. In Lichtenberg seien hauptsächlich rumänische Roma zugewandert. Die Arbeitsgruppe basiere auf einem Bezirksamtsbeschluss.
- Leitung des Netzwerks der Träger der Migrant_innenarbeit
- Geschäftsstelle des *Rates für Migrant_innenangelegenheiten*
- Geschäftsstelle des *Präventionsrates*
- Geschäftsstelle des Arbeitskreises des Präventionsrates *Demokratie und Toleranz*
- Geschäftsstelle der *Jury des Preises der Demokratie*. Dieser Preis wird jährlich vergeben.
- Geschäftsstelle der Jury des Integrationspreises
- Begleitgremien der Lokalen Aktionspläne Lichtenberg Mitte und Hohenschönhausen
- Bürgerjury Alt-Hohenschönhausen Süd
- LAG der Berliner Integrationsbeauftragten

6.2.2 Aktivitäten der Beauftragten

Frau Olhagaray berichtet, sie sei für die Koordinierung der Maßnahmen und Projekte des Bezirksamts Lichtenberg zur Interkulturellen Öffnung (IKÖ) der Bezirksverwaltung zuständig und unterstütze die einzelnen Abteilungen der Bezirksverwaltung und deren nachgeordneten Einrichtungen bei der Fortschreibung der IKÖ.

In Kooperation mit den im Bezirk ansässigen Trägern der Migrant_innenarbeit arbeite sie aktiv an der Vorbereitung und Umsetzung von Projekten entsprechend der bezirklichen Bedarfe. Sie koordiniere die Projekte und Maßnahmen, welche aus den Beschlüssen der durch die Integrationsbeauftragte geleiteten bezirklichen Arbeitsgruppen resultieren.

Frau Olhagaray berichtet, dass sie im Rahmen ihrer Tätigkeit auch das Projekt der Integrationslots_innen Lichtenberg der *Bürgerinitiative Ausländische Mitbürger_innen Hohenschönhausen e.V.* betreue.

Derzeit werde ein Konzept zur Vernetzung der Stadtteilarbeit und der Migrant_innenarbeit im Bezirk Lichtenberg erarbeitet.

Zur Betreuung der in den Bezirk zugewanderten Roma aus Rumänien und der im Bezirk untergebrachten Flüchtlinge würden Einzelmaßnahmen und Projekte in Kooperation mit der Bezirksverwaltung an die Bedarfe angepasst.

Frau Olhagaray berichtet, dass es im Bezirk regelmäßige Fachtage für die vietnamesisch-sprachige Community zu verschiedenen Themen, wie beispielsweise Gesundheit, Bildung und Wirtschaftsförderung gebe, an denen die Integrationsbeauftragte konzeptionell und organisatorisch beteiligt sei.

Sie koordiniere darüber hinaus alle bezirklichen Maßnahmen für Demokratie und Toleranz.

6.2.3 Bedarfe

Frau Olhagaray zufolge sei eine stärkere Vernetzung der migrantischen Selbstorganisationen im Gemeinwesen des Bezirks sowie deren Qualifizierung sinnvoll.

6.3 Gleichstellungsbeauftragte

6.3.1 Information über das Tätigkeitsfeld der Beauftragten

Frau Majel Kundel, arbeitet seit Oktober 2013 als Gleichstellungsbeauftragte des Bezirks.

Gesetzliche Grundlage der Beauftragten

- Grundgesetz, Artikel 3, Absatz 2
- Verfassung von Berlin, Artikel 10, Absatz 3
- Landesgleichstellungsgesetz Berlin, Paragraf 21, Absatz 1 bis 5

Gremien

- Landesarbeitsgemeinschaft der bezirklichen Gleichstellungsbeauftragten
- Das bezirkliche Frauennetzwerk ist eine Plattform aller Projekte, die Frauenarbeit als Schwerpunkt haben
- AG Sozialraumorientierung
- Begleitgremium Bürgerhaushalt
- Bündnis Wirtschaft und Arbeit

Im Rahmen ihrer Tätigkeit bringt sich die Gleichstellungsbeauftragte in die bezirklichen Ausschüsse (Integration, Jugendhilfe, Soziales, Gesundheit, Kultur und andere) auf Einladung ein.

6.3.2 Aktivitäten der Beauftragten und im Bezirksamt

Die Gleichstellungsbeauftragte leitet die Geschäftsstelle für Gender Mainstreaming. Sie setzt sich für die Umsetzung des Gleichstellungspolitischen Rahmenprogramms der Berliner Verwaltung im Bezirk Lichtenberg ein. Dazu gehören die Fortschreibung laufender Projekte, die Bedarfsermittlung und entsprechende Schwerpunktsetzung sowei die Entwicklung neuer Projekte.

Die Gleichstellungsbeauftragte berichtet, derzeit werde ein Audit *Familienfreundlicher Bezirk* entwickelt, in dessen Rahmen sich die bezirklichen Frauenprojekte beteiligen möchten.

Aktuell werde gemeinsam mit dem Bereich Jugendhilfe ein Fachtag zum Thema *Häusliche Gewalt* erarbeitet, der in diesem Jahr stattfinden soll. Hier solle erörtert werden, welche Hilfestrukturen im Bezirk für betroffene Frauen existierten, welche Bedarfe gegebenenfalls in Zukunft gedeckt werden müssten sowie ob die gegebenen Gremien ausreichten beziehungsweise welche weiteren Gremien nötig wären, zum Beispiel ob es einer fachbereichsübergreifenden AG Häusliche Gewalt bedürfe.

6.3.3 Bedarfe

Notwendig aus Sicht der Gleichstellungsbeauftragten sei die Sicherstellung der Frauen-infrastruktur im Bezirk. Dazu gehörten der Erhalt und gegebenenfalls die Erweiterung der frauenspezifischen Projekte und der Angebote für Frauen. Hier sei eine Anpassung der materiellen und finanziellen Ressourcen an die sich verändernden Bedarfe notwendig.

Die Gleichstellungsbeauftragte berichtet, dass im Bezirk eine große Anzahl alleinerziehender Mütter lebe. Das Jobcenter Lichtenberg setze derzeit zwei Modellprojekte um, die sich an junge Mütter und Väter mit dem Ziel richteten, diese in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Das Projekt *Ausbildung in Teilzeit* richte sich an junge Erwachsene mit Familienverantwortung. Ein weiteres Modellprojekt *Berliner Jobcoaching* richte sich unter anderem an Alleinerziehende und Frauen mit Familien und Pflegeaufgaben. Sie erhielten Hilfestellung für ihre berufliche Integration in den Arbeitsmarkt unter Berücksichtigung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Wichtig sei der Gleichstellungsbeauftragten zufolge die Beratungs- und Unterstützungsangebote für Frauen im Bezirk zu erhalten und qualitativ gut umzusetzen.

Eine Herausforderung sei der demographische Wandel. Die zunehmend älter werdende Bevölkerung bedeute auch, dass Männer und Frauen andere Bedarfe an Freizeitangeboten hätten.

Die Gleichstellungsbeauftragte berichtet, des Weiteren solle ein Genderprojekt umgesetzt werden, im Rahmen dessen eine Analyse zur gendergerechten Grünflächengestaltung durchgeführt werden solle. Zuvor habe es bereits Spielplatzanalysen im Bezirk gegeben. Ziel der Analysen sei die Einbeziehung aller Nutzer_innengruppen in die Gestaltung der öffentlichen Räume.

6.3.4 Empfehlungen

Die Gleichstellungsbeauftragte empfiehlt, das bezirkliche Frauennetzwerk als eine Plattform für alle im Bezirk lebenden Frauen zu öffnen, damit auch Frauen aus Bereichen wie Wirtschaft, Politik oder auch interessierte Bürgerinnen eine Möglichkeit der Mitwirkung bekämen.[55]

[55] Die Gleichstellungsbeauftragte erklärt, dass im Frauennetzwerk diejenigen Träger vernetzt seien, die Frauenprojekte im Bezirk umsetzen. Einen Frauenbeirat, in den Frauen, die sich engagieren möchten, gewählt werden, gebe es im Bezirk nicht.

6.4 Jugendamt

Die folgenden Angaben sind dem Interview mit dem Leiter des Jugendamts, Herrn Zeddies und der Leiterin des Fachbereichs Jugendarbeit, Frau Wildner entnommen. Herr Zeddies berichtet, dass er seit zwanzig Jahren im Bezirk beschäftigt sei und vor sechs Jahren die Leitung des Jugendamts übernommen habe. Daher sei er mit den Prozessen, die seit Einführung des AGG im Bezirksamt im Jahre 2007 begonnen haben, vertraut.

6.4.1 Information über das Tätigkeitsfeld und die personelle Ausstattung des Jugendamts

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, dass Bürger_innen, die mit dem Jugendamt in Kontakt treten, aus allen Bevölkerungsschichten kämen. Denn viele verschiedene Familien hätten Ansprüche an das Jugendamt. Zu diesen gehörten beispielsweise ein Platz in einer Kindertageseinrichtung oder das Elterngeld und Betreuungsgeld. Im Bezirk gebe es derzeit circa 10.000 Kindertagesbetreuungsplätze. Die Anzahl werde voraussichtlich in den nächsten Jahren zunehmen, da die Bevölkerungszahl im Bezirk steige. Gründe dafür sehen Herr Zeddies und Frau Wildner im Zuzug von Familien mit Kindern und steigenden Geburtenzahlen im Bezirk.

Die klassischen Aufgaben des Jugendamts seien Hilfen für Familien und Maßnahmen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen. In diesem Bereich arbeiteten im Jugendamt Lichtenberg vier Regionalteams mit insgesamt fünfundfünfzig Mitarbeitenden.

Ein weiterer Bereich sei der Bereich Kindschaftsrecht. Dazu gehörten die Teilbereiche Unterhaltsvorschuss, Beistandschaften und Vormundschaften. Dieser Bereich sei Herrn Zeddies zufolge sehr personalintensiv.

Im Rahmen der Jugendarbeit fördere das Jugendamt die Jugendclubs im Bezirk, entweder über öffentliche Träger oder über Leistungsverträge bei freien Trägern. Insgesamt seien in dreiundvierzig Jugendfreizeiteinrichtungen Sozialarbeiter_innen und Erzieher_innen beschäftigt, die direkt mit den Kindern und Jugendlichen arbeiteten.

An zwei Standorten außerhalb des Jugendamts finde Erziehungsberatung statt.

Nach Auskunft von Herrn Zeddies und Frau Wildner sind im Jugendamt Lichtenberg circa zweihundertdreißig Mitarbeitende beschäftigt. Die Interviewten beschreiben die Zusammensetzung der Belegschaft des Jugendamts im Hinblick auf Diversity-Kriterien als insgesamt nicht gut gemischt.

Im direkten Umgang mit Familien arbeiteten Sozialarbeiter_innen und Sozialpädagog_innen. Für die Verwaltung (insgesamt ein Haushaltsvolumen von circa 140 Millionen Euro) seien Verwaltungsbeamt_innen zuständig. Bei den Pädagog_innen und Sozialarbeiter_innen geht Herr Zeddies davon aus, dass sie aufgrund ihres Studiums Vorkenntnisse zur Thematik der Vielfalt hätten. Seiner Einschätzung nach müssten die Schulungen an die Voraussetzungen, die die Belegschaft mitbringe, angepasst werden.

Die Belegschaft setze sich aus 10 Prozent Männern und 90 Prozent Frauen zusammen. Das sei Herrn Zeddies und Frau Wildner zufolge klassisch für helfende Berufe. Herr Zeddies wünscht für die Arbeit mehr Ausgewogenheit im Geschlechterverhältnis, betont aber, es sei schwierig, männliche Fachkräfte in helfenden Berufen zu finden.

Während die oberste Führungsebene des Jugendamts mit Herrn Zeddies männlich besetzt ist, arbeiten in der zweiten Führungsebene zwölf Frauen und ein Mann. Die anderen Männer seien in der klassischen Sachbearbeitung beschäftigt. Den Interviewten zufolge bestehe geringe Diversität hinsichtlich ethnischen Hintergrunds und Hautfarbe der Mitarbeitenden, nur wenige Beschäftigte kämen aus anderen europäischen Ländern. Herrn Zeddies berichtet, dies sei für Lichtenberg spezifisch. Es habe mit dem konstanten Personalbestand zu tun, der zum Teil aus DDR-Zeiten übernommen wurde, und mit der geringen Fluktuation der Mitarbeitenden. In den letzten sechs Jahren habe trotz allgemeinem Einstellungsstopp die Möglichkeit bestanden, Personal in den sozialpädagogischen Diensten auszugleichen, wenn Mitarbeitende ausgeschieden seien. Daher gäbe es inzwischen auch wieder 30-jährige Mitarbeitende. Dennoch betrug der Altersdurchschnitt laut Herrn Zeddies vor vier Jahren 51,7 Jahre. Herr Zeddies bemerkt, indem ausscheidende Mitarbeitende durch jüngere ersetzt würden, steige der Altersdurchschnitt zumindest in den nächsten Jahren nicht weiter an.

Herrn Zeddies und Frau Wildner zufolge bestehe in den vier kommunalen Jugendeinrichtungen und den neununddreißig vom Jugendamt finanzierten Vereinen, Gesellschaften und Stiftungen der Jugendarbeit hingegen mehr Diversität in der Belegschaft: Dort gebe es unterschiedliche Hautfarben, einen höheren Anteil männlicher Mitarbeiter und unterschiedliche Religionen. Einige Einrichtungen würden von christlichen Trägern betrieben, dabei bestehe eine Mischung von evangelischen, katholischen und freikirchlichen Trägern. Die Interviewten merken an, dass die freien Träger sehr bemüht seien, gemischte Teams zu organisieren. Allerdings bestünde bei diesen auch eine größere Fluktuation von Mitarbeitenden, da diese häufig nur drei bis vier Jahre auf einer Stelle arbeiteten.

In den Kindertageseinrichtungen sei die Zusammensetzung der Belegschaft hingegen durch weniger Diversität gekennzeichnet. Ähnlich wie im Jugendamt gebe es kaum männliche Erzieher und wenn es einen männlichen Mitarbeiter gebe, sei dieser meist Leiter der Einrichtung. Es gebe nach Einschätzung von Herrn Zeddies und Frau Wildner auch nur sehr wenige Erzieher_innen mit Migrationshintergrund.

Positiv berichten Herr Zeddies und Frau Wildner, dass die Vorgaben der Dienstvereinbarung für Mitarbeitende mit Behinderung erfüllt würden. Die notwendige Arbeitsplatzausgestaltung für besondere Bedarfe werde gewährleistet. Beispielsweise würden für eine Mitarbeiterin mit dem Status geistige Behinderung, die einfache Reinigungsarbeiten übernimmt, Individuallösungen gefunden. Herr Zeddies betont, dass der Arbeitsplatz dieser Mitarbeiterin bis zu ihrer Rente erhalten bleibe, obwohl sämtliche Reinigungsleistungen

mittlerweile an externe Reinigungsfirmen vergeben worden seien und insgesamt dreißig Stellen abgebaut werden mussten.

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, im Jugendamt sei erfasst worden, welche Sprachkenntnisse bei den Mitarbeitenden vorliegen. Das Ergebnis zeige, dass relativ viele Mitarbeitende Russisch sprächen. Nach Einschätzung der Interviewten sei dies historisch bedingt, da im Jugendamt viele Mitarbeitende aus der ehemaligen DDR beschäftigt seien, die während ihrer Schul- und Ausbildung als erste Fremdsprache Russisch gelernt hätten.

Gesetzliche Grundlagen und Aufgaben

Das Jugendamt arbeitet auf der gesetzlichen Grundlage des Sozialgesetzbuchs VIII.

Vielfalt der Bürger_innen

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, dass Homosexualität innerhalb des Jugendamts Lichtenberg sowie bei den Trägern im Alltag ein offenes Thema sei. Denn Familie, Trennung und Partnerschaften seien das Arbeitsfeld des Amts und sexuelle Identität sei häufiges Thema in Trennungsgeschichten. Herr Zeddies berichtet, es sei nicht ungewöhnlich, dass sich eine Frau von ihrem Mann trenne und danach mit einer Frau zusammenlebe. Mit dieser wie mit anderen Familienkonstellationen müssten die Mitarbeitenden im Arbeitsalltag kompetent umgehen.

Frau Wildner berichtet, im Jahre 2007 sei eine Umfrage zum Thema LGBTI[56] in Jugendclubs durchgeführt worden, mit dem Ziel herauszufinden, ob Maßnahmen hinsichtlich dieses Themenfeldes implementiert werden müssten. Im Ergebnis konnten keine Bedarfe über erfolgte Maßnahmen hinaus festgestellt werden. Im Bereich Jugendclub sei in den vergangenen Jahren viel passiert. Hinsichtlich der Themen sexueller Identität und Geschlechtergerechtigkeit habe die Kommunalpolitik nach Einschätzung von Herrn Zeddies und Frau Wildner in den letzten Jahren Ziele entwickelt und Maßnahmen umgesetzt.

Im Gegensatz dazu, berichtet Herr Zeddies, sei zum Thema ethnische Herkunft und Hautfarbe bisher weniger geschehen. Seiner Einschätzung nach sei der Hintergrund dafür, dass Lichtenberg in der Vergangenheit keine hohen Migrant_innenzahlen hatte. Hier gebe es allerdings Veränderungen in den letzten Jahren. In Lichtenberg lebe heute ein großes Spektrum von Menschen, die aus unterschiedlichen Regionen der Welt kommen (ehemalige Sowjetrepubliken, Polen, ehemaliges Jugoslawien, Vietnam und andere). Beispielsweise lebe in Lichtenberg die größte vietnamesische Community. Nach Einschätzung von Herrn Zeddies sei die Arbeit mit dieser Zielgruppe sehr anspruchsvoll, da diese Herkunftskultur den Mitarbeitenden im Jugendamt sehr fremd sei. Andererseits sei diese Zielgruppe an das Leben im Bezirk sehr angepasst, so dass sich hier wenig Handlungsbedarf aufdränge.

Noch weniger Handlungsbedarf für das Jugendamt zeige sich nach Einschätzung von Herrn Zeddies und Frau Wildner gegenüber den polnischen Bürger_innen, die eine weitere große

[56] LGBTI – Lesbian, Gay, Bi*, Trans*, Inter*geschlechtlichkeit.

Migrant_innengruppe im Bezirk seien. Viele von ihnen seien sehr gut integriert, leistungsbewusst und leistungsstark. Die Herausforderungen hinsichtlich dieser Zielgruppen bestünden eher darin, die Problematiken und Handlungsbedarfe zu entdecken. Entsprechend berichtet Herr Zeddies, es mache wenig Sinn, eine_n Sozialarbeiter_in mit einer speziellen Herkunft einzustellen, sondern die Mitarbeitenden des Jugendamts müssten den Umgang mit Bürger_innen unterschiedlicher nichtdeutscher Herkunft lernen.

Diversity sei daher der passende Begriff für die Arbeit des Jugendamts. Es brauche das Verständnis und die Sensibilität dafür, dass Migration mit Entwurzelung zu tun habe, und damit, einer anderen Kultur zuzugehören, anders zu sein. Als Beispiel nennt Herr Zeddies den Umgang mit Roma: Wenn Roma-Familien nur für einen Sommer im Bezirk lebten oder auch zwei Jahre in einem Haus in beengten Wohnverhältnissen, was bedeute das für das Jugendamt? Wie könne das Jugendamt damit umgehen, wenn 14-jährige nicht zu Schule gingen? Müsse Kinderschutz kulturspezifisch gesehen werden? Das seien Fragen, an denen das Jugendamt kontinuierlich lerne.

6.4.2 Aktivitäten des Jugendamts

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, Lichtenberg habe seit 2006 einen bezirklichen Maßnahmenplan Integration und Interkulturelle Öffnung, der von den Ämtern und Abteilungen jährlich fortgeschrieben werde. Der Maßnahmenplan sei eine Grundlage für das Verwaltungshandeln im Bürger_innenverkehr. Eine Auflage im Maßnahmenplan für das Jugendamt sei beispielsweise der Einsatz von Honorarkräften mit Migrationshintergrund. Mit Einführung des AGG (2006) wurde im Bezirk eine Dienstvereinbarung zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz entwickelt, die eine weitere Grundlage für das Verwaltungshandeln sei.

Parallel dazu seien für die gesamte Belegschaft des Bezirksamts ämterübergreifend Schulungen zur Sensibilisierung gegenüber Diskriminierung und Konflikten durchgeführt worden, zweitägige Schulungen für Führungskräfte, eintägige Schulungen für Mitarbeitende. Zusätzlich habe es Schulungen für Führungskräfte zum Thema Sucht und zum AGG gegeben. Es seien außerdem Konfliktlots_innen und Ansprechpersonen für Sucht qualifiziert worden, die neben ihrer Haupttätigkeit als Ansprechpersonen im Bezirksamt agieren. Weiterhin stehe den Mitarbeitenden eine Beschäftigtenvertretung zur Verfügung.

Weitere Angebote seien Schulungen in Englisch und in Gebärdensprache gewesen. Herr Zeddies und Frau Wildner merken an, im Arbeitskontext sei jedoch deutlich geworden, dass die derart geschulten Sprachkenntnisse für die Beratung in Familienangelegenheiten nicht ausreichten. Das gelernte Wissen genüge zwar, um einen Verwaltungsvorgang einleiten zu können, um zu begrüßen und auch die ersten Erklärungen zu geben. Doch in der Beratung müssten weiterhin ausgebildete Dolmetscher_innen eingesetzt werden. Weiterhin bestehe für Verwaltungsmitarbeitende die Möglichkeit, im Rahmen eines EU-Austauschprogramms

drei Monate in einem anderen europäischen Land dessen Verwaltung kennen zu lernen. Voraussetzung seien die notwendigen Sprachkenntnisse.

Angebote für Bürger_innen

Bei Bedarf ständen für die Beratung Dolmetscher_innen für alle gängigen Sprachen und Gebärdensprache zur Verfügung. Diese seien kurzfristig abrufbar und böten ihre Dienstleistungen auf Honorarbasis an. Abgesehen von zu leistenden Unterschriften sei für die Beratung vor allem die sprachliche Verständigung notwendig, wofür Unterstützung kurzfristig gewährleistet werde. Menschen mit anderem Unterstützungsbedarf, wie beispielsweise bei Sehschwäche oder Blindheit, kämen meist in Begleitung.

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, das Jugendamt reagiere auf Bedarfe der Bevölkerung. Beispielsweise habe das Jugendamt über die Schulen erfahren, dass Abiturient_innen mit vietnamesischem Hintergrund Schwierigkeiten hätten, ihre Schulaufgaben zu bewältigen, weil sie in den kleinen Firmen ihrer Eltern sonntags zwölf Stunden arbeiteten. Daraufhin sei ein Projekt für vietnamesische Eltern initiiert worden, mit dem Ziel, diese in Erziehungsfragen zu beraten und dadurch die Jugendlichen zu unterstützen.

Bezüglich der Informationsmaterialien erklären Herr Zeddies und Frau Wildner, das Jugendamt nutze die mehrsprachigen Informationsmaterialien, die vom Land Berlin zur Verfügung gestellt werden. Die bezirkseigenen Darstellungen seien zumeist nur auf Deutsch erhältlich.

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten über das Modell des Wirksamkeitsdialogs: Mit allen Freizeiteinrichtungen, die vom Jugendamt finanziell gefördert werden, würden jährlich Gespräche zur Auswertung der geleisteten Arbeit und über die Erfüllung der Ziele geführt. In diesem Kontext würden Bedarfe eruiert und darüber erfahre das Jugendamt auch, wo sich Veränderungen ergeben hätten, wo beispielsweise Häuser umgestaltet wurden, ob Kinder und Jugendliche mit Behinderung oder Auffälligkeiten zugezogen seien. Herr Zeddies und Frau Wildner erklären, Jugendhilfeplanung bedeute, den Bestand zu kennen, Bedarfe festzustellen und Maßnahmen abzuleiten. Eine Fachangestellte für Jugendhilfeplanung koordiniere diesen Dreischritt. Im Besonderen arbeiteten im Jugendamt Lichtenberg Stadtteilkoordinator_innen, die den Stadtteil und dessen Vereine und Träger genau kennen würden und die Veränderungen an andere Bereiche des Jugendamts rückmeldeten. Sofern beispielsweise eine Clique von Jugendlichen plötzlich auffällig werde, könne kurzfristig Straßensozialarbeit eingesetzt werden. Weitere Maßnahmen seien Jugendclubs, die in der Nähe von Flüchtlingsheimen liegen, finanziell höher auszustatten, um ihnen zu ermöglichen, Kontakt mit den Heimen aufzunehmen und spezielle Angebote für diese Klientel zu machen. Nach Einschätzung von Herrn Zeddies und Frau Wildner ermögliche dieses System, sehr schnell und konkret auf neue Bedarfe zu reagieren und das Konfliktpotential im Bezirk gering zu halten.

Hinsichtlich der Zielgruppe Menschen mit Behinderung berichten Herr Zeddies und Frau Wildner, das Jugendamt finanziere spezielle Einrichtungen für Menschen mit Behinderung.

Beispielsweise betreibe der Freizeitclub *Ausblick* eine Einrichtung speziell für geistig behinderte Menschen. Das sei, Herrn Zeddies und Frau Wildner zufolge, eine Besonderheit in Hohenschönhausen. Im Süden des Bezirks gebe es eine weitere Einrichtung, die auch sehr viel mit Menschen mit Behinderung arbeite und kürzlich in engere Vernetzung mit dem von demselben Träger betriebenen Jugendclub getreten sei.

Frau Wildner berichtet darüber hinaus von einer Aktivität im Rahmen des LAP[57] Hohenschönhausen. Jugendclubs könnten sich bewerben, sofern sie nachweislich gegen Diskriminierung aktiv sind. Sie erhielten dafür ein Türschild.

Des Weiteren erwähnen Herr Zeddies und Frau Wildner, dass es spezielle berlinweit tätige Beratungs- und Unterstützungsangebote für homo- und bisexuelle Menschen im Bezirk gebe.

6.4.3 Bedarfe

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, dass im Jugendamt sehr viele Beschwerden eingingen und das Jugendamt daher ein sehr sorgfältiges Beschwerdemanagement führe. Jede Beschwerde, ob im Jugendamt oder in den vom Jugendamt finanzierten Einrichtungen führe dazu, dass man sich mit dem Thema auseinandersetze. Auch die_der Mitarbeitende werde aufgefordert, sich damit auseinanderzusetzen. Dies könne im Gespräch mit der Führungskraft oder durch die Teilnahme an einer Fortbildung oder in einer anderen Form geschehen. Gespräche seien für die Klärung dieser Sachverhalte das adäquate Mittel. Sofern keine Klärung auf dieser Ebene möglich sei, blieben den Betroffenen alle Beschwerdewege bis hin zu Klageverfahren offen.

Herr Zeddies und Frau Wildner berichten, es käme vor, dass sich Eltern beschwerten, weil sie sich von Mitarbeitenden in Kindertageseinrichtungen diskriminiert fühlten. Sie behaupteten, aufgrund ihrer ethnischen Herkunft keinen Kitaplatz zu bekommen. Bei solchen Beschwerden werde der Träger der Kita aufgefordert, der Beschwerde nachzugehen und dem Jugendamt zu berichten, welche Maßnahmen ergriffen wurden. Die im Jugendamt zuständige Mitarbeiterin für Qualitätssicherung begleite und berate die Träger oder die Teams der Einrichtungen in diesen Fällen.

6.4.4 Empfehlungen

Herr Zeddies empfiehlt, aufmerksam und offen zu bleiben und sich mit neuen Themen auseinanderzusetzen. Prozesse, wie IKÖ und Maßnahmen für Menschen mit Behinderung, die seit 2007 angeschoben wurden, sollten weitergeführt werden und neue Konstellationen mit derselben Aufmerksamkeit angenommen werden. Seiner Einschätzung nach sei dies Tagesgeschäft des gesamten Leitungsbereichs und gelte besonders für die Kolleg_innen der zweiten Führungsebene.

[57] Lokaler Aktionsplan

Verwaltung solle offen sein für die Belange aller Menschen und sich mit unterschiedlichen Bedarfen kontinuierlich auseinandersetzen.

6.5 Ordnungsamt

Dem folgenden Abschnitt liegen schriftliche Informationen von Herrn Mauermann, Leiter des Ordnungsamts, und Informationen aus dem Interview mit Frau Fischer, Leiterin des Fachbereichs Gewerbe, Genehmigungen und Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle, zugrunde.

6.5.1 Informationen über das Tätigkeitsfeld und die personelle Ausstattung

Frau Fischer berichtet, das Ordnungsamt Lichtenberg beschäftige neunundsiebzig Mitarbeitende, die in vier Fachbereichen arbeiteten. Wie in anderen Ämtern habe es auch im Ordnungsamt in den vergangenen Jahren wenig personelle Veränderung gegeben. Lediglich im Außendienst sei die Personalfluktuation sehr hoch, da sich dieser Bereich immer noch sehr stark in der Entwicklungsphase befinde.

Das Ordnungsamt untergliedert sich wie folgt: Team I: Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle, Genehmigungen/ Erlaubnisse, Team II: Eingriffe und Ordnungswidrigkeiten und Team III: Außendienst/ Straßenverkehrsbehörde. Daneben gibt es den vierten Fachbereich Veterinär- und Lebensmittelaufsicht.

Frau Fischer zufolge sind im Ordnungsamt fünfundvierzig Frauen und vierunddreißig Männer beschäftigt. Der Altersdurchschnitt der Belegschaft liege bei zweiundfünfzig Jahren. Während der Altersdurchschnitt im Bereich Gewerbe eher bei sechzig Jahren liege, liege er im Bereich Außendienst bei circa vierzig Jahren. Das Ordnungsamt beschäftige zwei Mitarbeitende mit Migrationshintergrund. Frau Fischer berichtet, die Religionszugehörigkeit der Mitarbeitenden sei nicht bekannt. Weder über Religionszugehörigkeit noch über die Thematik sexuelle Identität werde offen gesprochen. Drei Mitarbeitende hätten einen Behinderungsgrad von über 50 Prozent.

Die Leitung des Ordnungsamts ist mit Herrn Mauermann männlich besetzt, die Positionen der Teamleitungen der vier Teams haben drei Männer und eine Frau inne. Die dritte Führungsebene mit den Koordinator_innen des Außendienstes ist mit jeweils zwei Männern und zwei Frauen besetzt.

Vielfalt der Bürger_innen

Frau Fischer berichtet, dass viele Menschen mit Behinderung das Ordnungsamt aufsuchten, um Behindertenplätze oder Behindertenparkausweise zu beantragen.

Frau Fischer zufolge kämen seit der EU-Osterweiterung viele Bürger_innen aus osteuropäischen EU-Ländern, um Gewerbe anzumelden. Dies gelte vor allem für die Bereiche des Baugewerbes, der Reinigung und des Handwerks. Die Gewerbeanmeldung werde bestätigt, da laut Gewerberecht jede Anmeldung bestätigt werden müsse. Ausgenommen seien

lediglich erlaubnispflichtige Gewerbe, wie Gaststätten, Spielkasinos oder Versicherung, denn hier benötige der_die Anmeldende einen Nachweis für die entsprechende Kompetenz.

Nach Einschätzung von Frau Fischer werde in vielen Fällen der Gewerbeanmeldung von EU-Bürger_innen aus Osteuropa eine Arbeitserlaubnis umgangen. Dies ließe sich daran erkennen, dass es eine große Fluktuation hinsichtlich der angemeldeten Gewerbe gebe. Viele Anmeldungen würden nach nur kurzer Zeit wieder abgemeldet. Dies sei Frau Fischer zufolge eine „Scheinselbständigkeit", die eine Gesetzeslücke darstelle. Frau Fischer berichtet, dass ähnliche Problematiken auch aus anderen Bundesländern bekannt seien.

6.5.2 Aktivitäten des Ordnungsamts

Das Ordnungsamt ist Frau Fischer zufolge barrierefrei zugänglich.

Im Verwaltungshandeln und im Umgang mit vielfältigen Bürger_innen orientierten sich die Mitarbeitenden des Ordnungsamts an den Leitlinien des Bezirksamts. Frau Fischer berichtet, alle Mitarbeitenden hätten an einer zweitägigen Schulung zum Thema interkulturelle Kompetenz teilgenommen. Die Mitarbeitenden hätten darüber hinaus die Möglichkeit an Sprachkursen für Vietnamesisch, Russisch und Polnisch teilzunehmen. Frau Fischer zufolge habe es eine Umfrage zum Bedarf an Englischkursen gegeben, die von vielen Mitarbeitenden positive Resonanz hervorrief. Dennoch seien bislang keine Sprachkurse in Englisch angeboten worden.

Frau Fischer weist darauf hin, dass im Bezirk Lichtenberg das *MAERKER Portal*[58] für alle Arten von Beschwerden zur Verfügung stünde. Das Portal sei eine Online-Plattform, die im Jahr 2008 im Land Brandenburg entwickelt wurde und vom Ordnungsamt Lichtenberg seit zwei Jahren (4. Quartal 2011) als Pilotprojekt verwendet werde. Über dieses Portal hätten die Bürger_innen die Möglichkeit, direkt Informationen über den öffentlichen Raum (zum Beispiel Straßenschäden, Verkehr, Grünanlagen, defekte Laternen, Abfall, Hundekot, Gullis) oder Beschwerden an das Bezirksamt zu melden, die dann zeitnah an die zuständigen Stellen weitergeleitet und bearbeitet würden. Im Zeitraum 2011 bis zum 25. Oktober 2013 seien darüber, so Frau Fischer, insgesamt 709 Meldungen eingegangen.

Frau Fischer berichtet positiv über das Lichtenberger Beschwerdemanagement: In der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle würden alle Beschwerden, die eingingen, erfasst und dokumentiert. In diesem Bereich seien vier bis fünf Mitarbeitende beschäftigt, die die Beschwerden weiterleiten, zumeist an die Leitstelle der Außendienste. Die Mitarbeitenden dort würden im Zweischichtensystem im Zeitraum von 6:00 bis 22:00 Uhr arbeiten. Ihre Aufgabe sei, sofortige beziehungsweise zeitnahe Lösungen zu finden, indem sie beispielsweise die Polizei oder einen Abschleppdienst rufen oder die Beschwerden an die

[58] http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/buergerservice/ordnung/ordnung012.html
http://maerker.brandenburg.de/sixcms/detail.php/259159

zuständigen Stellen im Ordnungsamt weiterleiten. Frau Fischer zufolge seien häufige Beschwerdeanlässe Verkehrsverstöße, Lärm, Hundekot und so weiter.

Frau Fischer merkt an, das deutsche Gewerberecht sei bindend für alle Bürger_innen, die ein Gewerbe anmelden möchten beziehungsweise ein Gewerbe betreiben. Daher seien Religionszugehörigkeit und andere Merkmale von Gewerbetreibenden im Verwaltungshandeln irrelevant.

Informationsmaterialien wie Flyer ständen in mehreren Sprachen zur Verfügung, zum Beispiel gebe es einen Flyer in Bulgarisch zur Information über Scheinselbständigkeit. Die Übersetzung sei in Zusammenarbeit mit anderen Ämtern und anderen Bezirken erfolgt.

Das Ordnungsamt sei Mitglied in verschiedenen Gremien und Beiräten, wie zum Beispiel Kiezbeiräte, Migrationsbeirat, Behindertenbeirat. Darüber hinaus werde das Ordnungsamt auch von Zeit zu Zeit zu Veranstaltungen eingeladen, zum Beispiel zu einer Veranstaltung von vietnamesischen Gewerbetreibenden. Auch im Rahmen der Arbeit des Präventionsrates[59] habe das Ordnungsamt die Möglichkeit bekommen, sich in verschiedenen Stadtteilen vorzustellen. Dies sei neben den Beschwerden eine weitere Informationsquelle über Bedarfe von Bürger_innen.

6.5.3 Bedarfe

Frau Fischer zufolge würden Bedarfe vor allem durch Beschwerden an das Ordnungsamt herangetragen. In einem Monat würden circa 1.200 Hinweise und Beschwerden entgegen genommen. Beschwerden würden sich im Einzelfall auch gegen das Verhalten von Mitarbeitenden im Außendienst oder auch gegen Strafzettel richten. Es käme auch häufig vor, dass Bürger_innen kurz vor Ende der Beratungszeit kämen und noch bedient werden möchten. Da die Beratungszeiten nur selten überzogen werden, würden Bürger_innen dann gegebenenfalls auch mal weggeschickt. Auch dies führe im Einzelfall zu Beschwerden.

Frau Fischer berichtet, in der Beratung entstünden häufig Sprachprobleme, da viele der Migrant_innen kein Deutsch sprächen und das Ordnungsamt weder über bilinguale Mitarbeitende verfüge, noch Dolmetscher_innen für die Beratung stelle. Die Bürger_innen seien daher darauf angewiesen, eigene Sprachmittler_innen mitzubringen.

[59] Das Gremium setze sich vier Mal im Jahr in vier Arbeitsgruppen zusammen. Diese setzen sich jeweils mit ganz unterschiedlichen Themen in den Kiezen auseinandersetzen. Dazu gehöre etwa die demografische Entwicklung, die Förderung von Demokratie und Toleranz, der Kinder- und Jugendschutz sowie die öffentliche Ordnung und Sicherheit. Die Leitung des *Präventionsrates* übernehmen in den jeweiligen Arbeitsgruppen der Bürgermeister Andreas Geisel (SPD), der Stadtrat für Ordnungsaufgaben Andreas Prüfer und die Jugendstadträtin Christina Emmrich (beide Die Linke), sowie der Leiter des Steuerungsdienstes im Bezirksamt, Ernst-Ulrich Reich und die Gebietskoordinatorin Bärbel Olhagaray. Das Gremium solle eng mit den Stadtteilzentren, den Kiezaktiven und freien Trägern zusammenarbeiten. "Denkbar sind regelmäßige Bürgerversammlungen, in denen das Ordnungsamt, die Polizei und die Menschen vor Ort eine Aufnahme der aktuellen Situation der Sicherheit und Sauberkeit vornehmen", sagte der für das Ordnungsamt zuständige Stadtrat Andreas Prüfer. Mehr hierzu auf: BERLINER WOCHE Online: http://www.berliner-woche.de/nachrichten/bezirk-lichtenberg/artikel/5063-polizei-hilft-mit-virtuellem-stadtplan/#ixzz2j2WEp38C

Frau Fischer berichtet, es gebe auch hin und wieder interkulturelle Unstimmigkeiten im Kund_innenkontakt. Grund sei, dass strikte deutsche Regelungen und Ordnung häufig von Menschen nichtdeutscher Herkunft nicht verstanden würden. Zum Beispiel führten Ablehnungen von Anträgen zu Sonntagsöffnungszeiten zu Irritationen bei Bürger_innen mit nichtdeutschen kulturellen Hintergründen. Hier entstünden häufig Konflikte. Grundlage der Entscheidungen seien jedoch das Berliner Ladenöffnungsgesetz (BerlLadÖffG) beziehungsweise das deutsche Gaststättengesetz (GastG). Die Mitarbeitenden berieten über die deutschen Regelungen und Vorschriften und müssten mit dem Ärger der Antragstellenden umgehen, die die deutsche Gesetzmäßigkeit nicht verstünden.

6.6 Amt für Soziales

Die folgenden Angaben entstammen einem Interview mit der Leiterin des Sozialamts, Frau Schirrmeister und der Projektkoordinatorin, Frau Cummerow. Frau Schirrmeister hat die Leitung des Sozialamts vor der Fusion der Bezirke Lichtenberg und Hohenschönhausen im Jahr 2000 übernommen.

6.6.1 Personelle Ausstattung des Sozialamts

Frau Schirrmeister zufolge beschäftige das Sozialamt zweihundert Mitarbeitende. Bezüglich der Merkmale Geschlecht und Alter sei das Sozialamt verglichen mit anderen Berliner Ämtern relativ gut gemischt. Der Anteil der Männer betrage circa 30 Prozent. Auf den Leitungsebenen sei das Verhältnis von Frauen und Männern relativ ausgeglichen. Die Amtsleitung sei mit einer Frau besetzt, auf der Fachbereichsleitungsebene seien zwei Frauen und ein Mann beschäftigt. Die Gruppenleitungen obliegen sieben Frauen und vier Männern.

Frau Schirrmeister und Frau Cummerow berichten, dass sich im Sozialamt Lichtenberg bezüglich des Altersdurchschnitts der Mitarbeitenden eine ähnliche Situation wie in der Berliner Gesamtverwaltung abzeichne. Aufgrund der hohen Altersstruktur würden seit fünf Jahren im Verhältnis zu viele Mitarbeitenden ausscheiden, die nicht ersetzt würden. Frau Schirrmeister zufolge werde in den nächsten fünf Jahren ein großer Teil der Mitarbeitenden ausscheiden. Dies werde zur Folge haben, dass einerseits Personal fehlen werde und andererseits viel Wissen und Erfahrung das Amt verlassen werde. Besonders im gehobenen Dienst mache sich die Tatsache bemerkbar, dass jahrelang keine Außeneinstellungen möglich waren und auch nicht ausgebildet wurde. Nur in einigen Fällen konnte in den vergangenen Jahren jüngeres männliches Personal akquiriert werden.

Zum Merkmal ethnische Herkunft gebe es keine Statistiken. Die Belegschaft sei zu fast 100 Prozent deutsch und weißer Hautfarbe. Nur einige Mitarbeitende hätten kurdischen Hintergrund.

Frau Schirrmeister berichtet, dass das Sozialamt eine Sprachmittlerstelle vorhalte. Die derzeitige Mitarbeiterin decke die am häufigsten benötigten slawischen Sprachen ab. Einige Mitarbeitende sprächen darüber hinaus Russisch als Fremdsprache.

Die Quote für Mitarbeitende mit Behinderung werde im Sozialamt übererfüllt. Mitarbeitende mit Behinderung würden entsprechend unterstützt, entweder über Mittel des Versorgungsamts oder in Eigeninitiative des Sozialamts. Einige Mitarbeitende würden auch durch Assistent_innen unterstützt.

Die Merkmale Religion und sexuelle Identität seien statistisch nicht erfasst. Es gebe jedoch eine offene Gesprächskultur.

Die überwiegende Mehrheit der Mitarbeitenden sei im Gehobenen Dienst in der Sachbearbeitung und im Sozialdienst beschäftigt. Die Amtsleitung sei im Höheren Dienst

beschäftigt. Zusätzlich gebe es einige Mitarbeitende, die im mittleren Dienst beschäftigt sind und Querschnittsaufgaben, wie Poststelle, Botengänge und so weiter erfüllen.

Vielfalt der Bürger_innen

Frau Schirrmeister und Frau Cummerow berichten, dass das Sozialamt Anlaufstelle für viele ältere Menschen und für viele Menschen mit Behinderung sei, die Leistungsempfänger_innen für die Grundsicherung sind. Zum Sozialamt kämen vor allem jene älteren Menschen, die aufgrund ihres geringen eigenen Einkommens (geringe Rente) von Altersarmut betroffen sind und einen Anspruch auf staatliche Unterstützung nach SGB XII haben.

Eine weitere Personengruppe seien Asylbewerber_innen. Sie meldeten sich beim Landesamt für Gesundheit und Soziales und würden nach entsprechendem Anerkennungsverfahren entsprechend ihres Geburtsdatums (nicht wohnortbezogen) in den Bezirken weiter versorgt.[60] Auch Erwerbslose, die noch nicht im Rentenalter, aber nachgewiesen dauerhaft erwerbsunfähig sind, würden vom Sozialamt versorgt.

Frau Schirrmeister zufolge seien viele der Antragsteller_innen obdachlos und sehr viele Antragsteller_innen seien psychisch beeinträchtigte Menschen, die in der Regel mit den Betreuer_innen zur Sprechstunde kämen. Lichtenberg sei laut Frau Schirrmeister einer der drei Berliner Bezirke, die zusätzlich für das Schüler_innenbafög zuständig sind. Daher seien Schüler_innen eine weitere Klientel des Sozialamts.

Darüber hinaus habe das Sozialamt mit älteren Menschen, die die geförderten Begegnungsstätten besuchen, zu tun. Diese Klientel seien, so Frau Schirrmeister, nicht zwangsläufig Leistungsempfänger_innen, sondern sie nutzen die Angebote, die Kontaktmöglichkeiten, welche die Begegnungsstätten bieten. Beliebt seien hier Computerkurse, Kochkurse oder Tanznachmittage, aber auch Leseveranstaltungen. In der Regel träfen sich Menschen ab sechzig Jahren in den Begegnungsstätten. Es gebe aber Ausnahmen: Eine der Lichtenberger Begegnungsstätten nenne sich plakativ *Wir ab 50*. Denn dorthin kämen auch jüngere Menschen gern. Selten fänden sogar 30jährige ihren Weg in eine Begegnungsstätte.

6.6.2 Die Aktivitäten des Sozialamts

Frau Schirrmeister berichtet, dass es ein Lenkungsgremium Integration (früher Interkulturelle Öffnung) im Bezirk gebe. In diesem Gremium seien die Leiter_innen diverser Ämter vertreten, das Jobcenter und auch die Schulaufsicht. In diesem Rahmen seien ihr zufolge diverse Projekte entwickelt worden. Ein Ergebnis des Lenkungsgremiums Integration sei der bezirkliche Maßnahmenplan Integration und Interkulturelle Öffnung. Dieser wurde 2006 ins Leben gerufen und 2012 fortgeschrieben. Ende 2013 oder Anfang 2014 erfolge die nächste Berichterstattung. Der Aufbau dieses Maßnahmenplans sei für alle Ämter gleich. Das

[60] Jeder Berliner Bezirk ist für einen Geburtsmonat zuständig. Das Sozialamt Lichtenberg ist für den November zuständig.

Sozialamt erarbeite seinen Teil des Maßnahmenplans selbst und berichte regelmäßig über die Zielerreichung.

Frau Schirrmeister und Frau Cummerow berichten weiter, 2007 sei im Rahmen eines bereichsübergreifenden Projekts ein Leitbild[61] für das Sozialamt erarbeitet worden. Dieses Leitbild sei Grundlage für das Verwaltungshandeln der Mitarbeitenden untereinander und gegenüber Bürger_innen.

Parallel dazu sei ein gleichstellungspolitisches Rahmenprogramm, Masterplan Lichtenberg 2008 bis 2011, bezüglich der bezirksübergreifenden Leitziele entwickelt worden. Festgelegt wurden Handlungsziele, Maßnahmen und Zuständigkeiten über deren Umsetzung auch regelmäßig berichtet werde.

Frau Schirrmeister berichtet, dass es bezirksübergreifend und auf Landesebene darüber hinaus Arbeitsgremien gebe, in denen auch das Sozialamt vertreten sei. Allerdings merkt sie an, dass die Prozesse der Interkulturellen Öffnung in Lichtenberg fast abgeschlossen gewesen seien, als sich der *Arbeitskreis Interkulturelle Öffnung* auf Landesebene gründete. Insofern seien die Erfahrungen aus dem Prozess der Interkulturellen Öffnung in Lichtenberg in den Arbeitskreis stark eingeflossen.

Einzigartig für den Bezirk Lichtenberg sei, dass alle Führungskräfte und Mitarbeitenden an zweitägigen Schulungen zum Thema interkulturelle Kompetenz teilgenommen haben. Die Leitungskräfte der Senior_innenbegegnungsstätten seien gesondert geschult worden. Die Schulungen würden regelmäßig wiederholt und fortgesetzt.

Zusätzlich habe die ehemalige Ausländerbeauftragte, Frau Marquardt, in den Fachgruppen des Sozialamts Vorträge über die Situation der Aussiedler_innen beziehungsweise der Ausländer_innen im Bezirk gehalten. Sie habe Zahlen vorgelegt und über kulturelle Besonderheiten informiert. Die Resonanz der Mitarbeitenden sei positiv gewesen. Außerdem seien alle Mitarbeitenden im Umgang mit Konflikten geschult worden, da diese häufig vorkämen.

In Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt, dem Jugendamt, mit der Integrationsbeauftragten, der Beauftragten für Menschen mit Behinderung, mit freien Trägern und Interessensvertretungen sei, so Frau Schirrmeister und Frau Cummerow, ein Handlungskonzept für Senior_innen des Bezirks Lichtenberg für den Zeitraum 2011 bis 2015 erarbeitet worden. Zusätzlich eingeflossen seien die Ergebnisse der Bevölkerungsumfragen 2009. Auf Basis der Bedarfslagen der verschiedenen Regionen wurden Schwerpunkte für die einzelnen Stadtteile gesetzt und Projekte entwickelt, die lokal umgesetzt würden. Beispielsweise seien für die Schwerpunkte *Wohnen im Alter* und *Pflege* Broschüren entwickelt worden, die im Internet veröffentlicht sind. Es habe Projekte zur Interkulturellen Öffnung der Altenhilfe, insbesondere auch in einer Begegnungsstätte, gegeben.

[61] http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/behoerde/leitbild_soz.pdf?start&ts=1277313664&file=leitbild_soz.pdf

Frau Schirrmeister erwähnt, dass die Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe in Berlin erst einige Jahre nachdem der Prozess in Lichtenberg bereits im Gange war, begonnen wurde. Lichtenberg konnte dementsprechend auch im *Runden Tisch Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe des Landes Berlin* wichtige Erfahrungen einbringen. Der Runde Tisch sei das landesweite Gremium, in dem alle Bezirke vertreten seien. Dieses Gremium gestalte und steuere die Interkulturelle Öffnung gemäß des Gesetzes für Partizipation und Integration des Landes Berlin (PartIntG). Hier seien Standards für die Altenhilfe, Handlungsempfehlungen[62] und eine Good Practice Liste[63] für Berliner Bezirke entwickelt worden, denen auch Lichtenberg folge.

Weitere Grundlage für Verwaltungshandeln in Lichtenberg seien die kürzlich beschlossenen Leitlinien der Berliner Seniorenpolitik. Frau Schirrmeister berichtet, dass es dem Bezirk durch Werbung in Begegnungsstätten und viele Gespräche mit Trägern und Vereine gelungen sei, auch Mitglieder mit Migrationshintergrund für die bezirkliche Seniorenvertretung zu finden.

Das Sozialamt sei darüber hinaus an verschiedenen amtsübergreifenden Arbeitsgruppen beteiligt, in denen entsprechend der Bevölkerungsstruktur und –entwicklung Stadtteilprofile entwickelt würden.

Kritisch merkt Frau Schirrmeister an, dass es in Lichtenberg sehr viele Arbeitsgremien und Beschlüsse zu ähnlichen oder gleichen Themen gegeben habe. Daher sei es seit einigen Jahren Bestreben im Bezirksamt, die Gremienlandschaft angemessen zu verkleinern.

Frau Schirrmeister und Frau Cummerow berichten, dass es vierteljährliche Treffen von Sozialamt und Stadtteilkoordinator_innen und zusätzlich auch mit den Koordinator_innen vom Jugendamt zum Informationsaustausch gebe. Durch diesen Austausch flössen Informationen über die Situation im Bezirk direkt in die Verwaltung zurück. Der Vorteil sei, dass zeitnah im Rahmen der Förderung von freien Trägern passende Angebote gemacht werden könnten. Gleichzeitig erfahre das Sozialamt, ob sich ein Träger bewährt habe beziehungsweise wie sich die Trägerlandschaft im Bezirk verändere.

Eine weitere Besonderheit im Sozialrecht sei der Beirat für Sozialhilfeangelegenheiten. Dieser sei bei Entscheidungen über Widersprüche einzubeziehen. Hier sei durch das AGG und das Integrationsgesetz eine Änderung erfolgt, die sich ab 1. Januar 2012 niedergeschlagen habe. Zuvor habe der Beirat aus sieben Mitgliedern bestanden. Das waren – laut Definition im AZG[64] – sozialkompetente Personen: drei Mitglieder der BVV[65], in der Regel aus unterschiedlichen Fraktionen, drei Mitglieder von Organisationen und freien Trägern und ein Gewerkschaftsmitglied. Seit 2012 seien in Lichtenberg zwei weitere Vertreter_innen aus Organisationen, die sich für Belange von sozialhilfeberechtigten Menschen mit Migrationshintergrund im Sinne des Paragrafen 2 des Partizipations- und Integrationsgesetzes

[62] http://www.kompetenzzentrum-altenhilfe.de/pdf/Handlungsempfehlungen_Stand_Dezember_2013.pdf
[63] http://www.kompetenzzentrum-altenhilfe.de/pdf/Good_Practice_Liste_Stand_Mai_2013.pdf
[64] Allgemeines Zuständigkeitsgesetz
[65] Bezirksverordnetenversammlung

einsetzen (vorrangig von Migrant_innenverbänden) Mitglied im Beirat für Sozialhilfeangelegenheiten.

Frau Schirrmeister und Frau Cummerow berichten, dass derzeit eine Gefährdungsanalyse hinsichtlich Gefährdungen durch aggressives Verhalten von bestimmten Klient_innen und daraus entstehender Stressbelastung an den Arbeitsplätzen durchgeführt werde, um daraus entsprechende Maßnahmen abzuleiten, die fortgeschrieben werden können.

Das Sozialamt bemühe sich im Rahmen des Wissenstransfers sicherzustellen, dass die entsprechenden Voraussetzungen für die Aufrechterhaltung der notwendigen Arbeitsprozesse gegeben sind. Es sei ein Projekt zur Gewinnung von Nachwuchsführungskräften aufgelegt worden. Im Rahmen der Ausbildung für Führungskräfte würden Möglichkeiten und Formen des Wissenstransfers erarbeitet. Sofern Arbeitsgebiete nicht, wie beispielsweise in der Leistungsgewährung, durch eine Gruppe von Sachbearbeitenden bearbeitet würden, seien Vordrucke für die Weitergabe von Wissen entwickelt worden.

Die Zahlen der Langzeiterkrankungen und auch typische Erkrankungen durch hohe Arbeitsbelastung nähmen zu. Wenn Mitarbeitende längere Zeit ausfielen, müssten die übrigen Mitarbeitenden neu aufgeteilt werden. Die Langzeiterkrankungen gingen zulasten der verbliebenen Kolleg_innen. Diese Belastung sei eine Spirale. Für Mitarbeitende, die besonderen Stresssituationen ausgesetzt seien oder in den belasteten Arbeitsgebieten tätig seien, unterbreite das Bezirksamt verschiedene Angebote im Gesundheitsbereich, wie Kurse in Augenschule, Pilates oder Rückenkurse. Zusätzlich gebe es das betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) für Mitarbeitende, die langzeiterkrankt waren. Die Betroffenen würden vom Personalservice mit dem Angebot eines Beratungsgesprächs hinsichtlich einer möglichen Unterstützung zur Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess kontaktiert.

Mitarbeitende hätten darüber hinaus die Möglichkeit, sich kostenlos an der Volkshochschule in der Fremdsprache Russisch zu qualifizieren.

Angebote für Bürger_innen

Das Sozialamt sei Frau Schirrmeister zufolge barrierefrei zugänglich.

Als großen Vorteil für Bürger_innen und Mitarbeitende des Sozialamts gleichermaßen beschreiben Frau Schirrmeister und Frau Cummerow die Informations- und Anmeldestelle im Eingangsbereich. Die Mitarbeitenden der Stelle seien eigens für diese Arbeit ausgebildet und würden fortlaufend geschult. Hier gebe es auch die Aufrufanlage und einen Wartebereich. Die Mitarbeitenden geben Auskunft, beantworten Fragen, erklären das System des Sozialamts und organisieren bei Sprachbarrieren Dolmetscher_innen. Sie erfragen das Anliegen, erfragen, ob alle Unterlagen dabei sind, erklären was benötigt wird und kopieren gegebenenfalls Originale. Sie leiten die Bürger_innen an die richtige Stelle im Sozialamt.

Frau Schirrmeister berichtet, diese Informations- und Anmeldestelle sei nicht selbstverständlicher Bestandteil des Sozialamts. Ehemals sei sie in Kooperation mit einem freien Träger als arbeitsmarktpolitische Maßnahme betrieben worden, die vom Jobcenter

verlängert werden musste. Als das nicht mehr möglich gewesen sei, habe Frau Schirrmeister beantragt, Personal vom Sozialamt dafür einsetzen zu dürfen. Dies sei jedoch zunächst nicht bewilligt worden. Ihr zufolge wirkte der Umzug in das jetzige Gebäude, welches viele Ämter beherbergt, unterstützend. Als die Informationsstelle vier Wochen nicht besetzt war, sei es zu etlichen Beschwerden aus den anderen Ämtern darüber gekommen, dass Sozialhilfe-empfänger_innen an die Türen klopften und nach Auskunft fragten. Dies sei als sehr störend empfunden worden. Daraufhin seien Personalmittel für die Informationsstelle bewilligt worden und das gesamte Haus wirke, so Frau Schirrmeister, seitdem ruhiger.

Um den Bedarf der Sprachmittlung zu decken, arbeite das Sozialamt eng mit freien Trägern zusammen, zum Beispiel mit der *Vereinigung der Vietnamesen* (Vietnamesisch) und mit *Lyra e.V.* (Russisch) und dem Verein *Bürgerinitiative Ausländische Mitbürger e.V..* Durch die Informationsstelle des Sozialamts könne der Einsatz von Sprachmittler_innen auf Honorarbasis kurzfristig gewährleistet werden. Hier bekämen Bürger_innen auch fremdsprachiges Informationsmaterial, welches durch die Träger übersetzt worden sei. Sofern eine Sprachmittlung notwendig sei, rufen die Mitarbeitenden der Informationsstelle bei den kooperierenden freien Trägern an und vereinbaren einen Termin, um zum Beispiel Antragsformulare auszufüllen oder Übersetzungen machen zu lassen. In dringenden Fällen übersetze die_der Mitarbeitende des Vereins der_dem Mitarbeitenden an der Informationsstelle am Telefon das Anliegen der_des Bürgers_in.

Die Vorteile der Informationsstelle lägen Frau Schirrmeister und Frau Cummerow zufolge auf der Hand. Die Bürger_innen erhielten erste Informationen, würden in das Verwaltungssystem eingeführt, erhielten nötige Unterstützung und würden direkt an die richtige Stelle geleitet. Möglicher Ärger seitens der Bürger_innen werde kanalisiert. Die Mitarbeitenden der Informationsstelle seien dahingehend gut geschult. Die Sachbearbeitenden in den Fachabteilungen würden entlastet. Die Beschwerden seien deutlich gesunken.

Auch für Übersetzungsleistungen könne das Sozialamt auf die Kompetenz der geförderten Vereine zurückgreifen erläuft Frau Schirrmeister. Beispielsweise habe der Verein *Völkerball e.V.* Unterlagen und Materialien ins Französische übersetzt.

In der Außenarbeit greife das Sozialamt Frau Schirrmeister zufolge auf seine Kooperationen mit Hochschulen zurück. Sie erläutert, dass Dolmetscher_innenleistungen auf Honorarbasis für Hausbesuche genutzt würden. Häufig seien diese Dolmetscher_innen Student_innen, die ein Studium im sozialen Bereich oder Pflegebereich absolvieren. Das Vorwissen sei notwendig für die Dolmetscher_innenleistung. Das Sozialamt unterhalte Verbindungen zu Hochschulen, von denen regelmäßig Praktikant_innen kämen. Einige von ihnen seien selbst Muttersprachler_innen in benötigten nichtdeutschen Sprachen, die nebenbei solche Tätigkeiten auf Honorarbasis anböten. Die Honorarmittel für Dolmetscher_innenleistungen würden im Haushalt eingeplant.

Aber es gebe auch Bürger_innen, die für Hausbesuche selbst Dolmetscher_innen zur Verfügung stellten, zum Beispiel aus der Familie oder Nachbarn. Vietnamesisch würde im

Sozialamt nach Kenntnis von Frau Schirrmeister niemand sprechen. Doch gerade bei Menschen mit vietnamesischem Hintergrund sei es üblich, dass sie ihre eigenen Dolmetscher_innen haben, meistens seien dies die Kinder.

Das Sozialamt betreibe Begegnungsstätten, die in vielen Fällen mit freien Trägern wie zum Beispiel dem Verein *Bürgerinitiative Ausländische Mitbürger e.V.* kooperieren und Angebote für ältere Menschen mit Migrationshintergrund machten. Die Begegnungsstätten seien barrierefrei zugänglich.

Ein weiteres Angebot biete Frau Schirrmeister und Frau Cummerow zufolge die sogenannte *Seniorenuniversität*. In diesem Rahmen finde einmal im Jahr in Kooperation mit den vier im Bezirk ansässigen Hochschulen je eine Vorlesung statt. Die Interessen würden im Vorfeld über die Begegnungsstätten erfragt und für Senior_innen populärwissenschaftlich aufbereitet. Jede Hochschule unterrichte zu einem Thema entsprechend der jeweiligen Ausrichtung. Themen im Jahr 2012 waren: *Was können Sport, Bildung und Gesundheitssystem voneinander lernen?* (Hochschule für Gesundheit und Sport) und *Gewalt in der Pflege: Ursachen und Handlungsmöglichkeiten* (Hochschule für Sozialwesen). Des Weiteren habe es eine Veranstaltung zur Patient_innenverfügung von der Hochschule für Wirtschaft und Recht gegeben und *Das Geheimnis der Berliner Schlossplatzgruft – Forschung und Restaurierung an archäologischen Funden der Barockzeit* (Hochschule für Technik und Verwaltung).

Weitere Angebote gebe es im Bereich Ehrenamt. Hier erwähnt Frau Schirrmeister die regional ansässigen ehrenamtlichen Sozialkommissionen, deren Mitglieder vom Sozialamt berufen würden, und auch eine Aufwandsentschädigung bekämen. Sie gratulierten älteren Bürger_innen bei hohen Geburtstagen, Hochzeiten und Jubiläen und suchten einsame Menschen auf und stellen Kontakte her. Auch der Betrieb der Begegnungsstätten würde durch die Arbeit von Ehrenamtlichen aufrechterhalten.

6.6.3 Bedarfe

Um Bedarfe zu erkennen würden Bevölkerungsbefragungen durchgeführt. 2009 sei eine Befragung mit älteren Bürger_innen und eine weitere Befragung mit älteren Bürger_innen mit Migrationshintergrund durchgeführt worden. Inhalte der Befragungen waren die Lebensumständen, Gewohnheiten, welche Einrichtungen besucht werden und welche Einrichtungen fehlen, welche sozialen Kontakte bestehen, ob es sprachliche oder sonstige Barrieren gibt sowie welche Wünsche in diesem Zusammenhang bestehen.

Über die Seniorenvertretung kämen des weiteren Bürger_innenwünsche an das Sozialamt, wie zum Beispiel zu Straßenbahnhaltestellen oder zu Parkbänken. Der überwiegende Teil der Beschwerden seien Fachbeschwerden, wenn Leistungen nicht gewährt wurden. Nur in wenigen Fällen müsse die Entscheidung revidiert werden. Hier gebe es den Rechtsweg.

Frau Schirrmeister berichtet von Überlastungsanzeigen von Mitarbeitenden, die ihrer Einschätzung nach gerechtfertigt seien. Sie weist auf die Diskrepanz zwischen steigenden

Fallzahlen bei gleichbleibender Arbeitszeit und geringerem Personal durch Stellenabbau und Krankheit hin. Sie berichtet, dass manche Mitarbeitende in Stresssituationen durchaus unangemessen reagierten. Manche Mitarbeitende hätten auch den Anspruch Klient_innen erziehen zu wollen. Solches Verhalten führe zu Beschwerden, die durchaus gerechtfertigt sein könnten.

Bei wirklich unangemessenem Verhalten von Mitarbeitenden einem_r Bürger_in gegenüber werde je nach Sachverhalt reagiert. Mindestens werde ein Gespräch mit der unmittelbaren Führungskraft geführt. Bei Wiederholungen beziehungsweise bei schwerwiegenden Beschwerden werde ein Gespräch mit der Amtsleitung gegebenenfalls im Beisein des Personalrates geführt. Ist der Inhalt der Beschwerde gravierend, führe dies jedoch zwangsläufig zur Anhörung beim Personalservice. Gemeinsam mit dem Personalrat werde dann geprüft, ob eine Abmahnung erforderlich sei.

6.6.4 Empfehlungen

Nach Einschätzung von Frau Schirrmeister und Frau Cummerow befinde sich das Sozialamt wie auch das gesamte Bezirksamt in einem Prozess, der in Begleitung auch weitergeführt werden müsse. Das Sozialamt müsse sich auf die demographische Entwicklung in jeder Beziehung einstellen. Das gelte für die Pflichtaufgaben des Sozialamts wie die Leistungsgewährung genauso wie für die zusätzlichen freiwilligen Leistungen, wie Altenhilfe, Senioren_innenbegegnungsstätten, Arbeit mit Trägern. In beiden Handlungsfeldern müsse sich das Sozialamt auf die steigenden Bedarfe einstellen. Diesbezüglich arbeite das Sozialamt in verschiedenen Arbeitsgruppen.

Anhang

INTERVIEWLEITFADEN A

Beauftragte der Bezirksverwaltungen

- Gleichstellungsbeauftragte_r
- Beauftragte_r für Menschen mit Behinderung
- Integrationsbeauftragte_r

I. Arbeitsbereich

1. Wie würden Sie Ihren Aufgabenbereich beschreiben?
    a. Seit wann existiert Ihre Stelle?
    b. Wie lange machen Sie persönliche diese Aufgabe?
    c. Über wie viele Mitarbeitende verfügt Ihre Stelle?
    d. Welche Tätigkeiten gehören zu Ihrem Aufgabenbereich?
    e. Wo sehen Sie die Schwerpunkte Ihrer Arbeit? Wer gehört zu Ihrer Zielgruppe?
    f. Wie schätzen Sie die weitere Entwicklung Ihrer Stelle ein? Was würden Sie sich persönlich wünschen?
2. Wie wird Ihre Arbeit dokumentiert? Ist die Dokumentation veröffentlicht, wenn ja, wo?
3. Gibt es statistische Daten über den Bezirk und in Bezug auf Ihr Handlungsfeld bzw. Ihre Zielgruppe?
4. Arbeiten Sie thematisch mit anderen Beauftragten zusammen, z.B. in Arbeitsgruppen? Wenn ja, wer arbeitet zusammen? Welche Erfahrungen haben Sie mit der Zusammenarbeit gemacht?
5. Welche Rolle spielen Diversity-Ansätze in Ihrer Arbeit? Hat sich Ihre Aufgabe seit dem Inkrafttreten des AGG wesentlich geändert?

II. Einschätzung zur Zielgruppe

6. Welches sind die Hauptthemen Ihrer Arbeit? Mit welchen Themen in Bezug auf Verwaltungshandeln treten Menschen an Sie heran?

   Welche Erfahrungen machen Sie mit Ihrer Arbeit? Wo machen Sie positive Erfahrungen in Bezug auf den Umgang des Bezirksamtes mit den Bürger_innen Ihrer Zielgruppe? Gibt es Widerstände gegenüber der Arbeit Ihrer Stelle?
7. Wo müsste etwas geändert werden, um Barrieren gegenüber Ihrer Zielgruppe zu überwinden?
8. Besteht eine Zusammenarbeit mit NRO auf diesem Gebiet? Wenn ja, wie gestaltet sich diese Zusammenarbeit?

III. Schluss

9. Welche Informationsmaterialien können Sie uns geben?

10. Was halten Sie außerdem für wesentlich?

INTERVIEWLEITFADEN B

Leitende Mitarbeitende der Bezirksverwaltungen

1. Wie würden Sie Ihren Aufgabenbereich beschreiben?
    a. Welche Tätigkeiten gehören zu Ihrem Aufgabenbereich?
    b. Über wie viele Mitarbeitende verfügt Ihre Stelle?
    c. Wie lange machen Sie persönlich diese Aufgabe?
2. Inwieweit sind Sie mit der Strategie „Managing Diversity“ vertraut?
    a. Welche Rolle spielt die Strategie in Ihrer alltäglichen Arbeit im Umgang mit Bürger_innen?
    b. Welche Vorteile oder Nachteile für Ihre Arbeit erwarten Sie in Verbindung mit der Umsetzung von „Managing Diversity“?
3. Wie vielfältig ist Ihre Verwaltungseinheit (z.B. Abteilung, Gruppe) im Hinblick auf die AGG-Merkmale (Geschlecht, Ethnische Herkunft, Hautfarbe, Alter, Behinderung, Religion oder Weltanschauung. Sexuelle Identität) sowie Beruf, Familiensituation, Vertragsstatus (z.B. Beamt_innen/Angestellte), regionale Herkunft (z.B. Ost/West), sozialer Status?
4. Welche Strategien wurden bereits in Ihrem BA angestoßen bzw. umgesetzt, z.B. Gender Mainstreaming, IKÖ, Menschen mit Behinderung, Diversity?
5. Welche Maßnahmen, Initiativen und/oder Projekte zur Verbesserung des Verwaltungshandels gegenüber vielfältigen Bürger_innen gibt es bzw. wurden in Ihrer Verwaltungseinheit durchgeführt? (z.B. barrierefreie Zugänge und Kommunikation, Dolmetscherdienste, leichte Sprache, Fortbildungen zu Diversity, interkulturelle Kompetenz, Umgang mit Konflikten, Kund_innenfreundlichkeit etc.)
6. Inwieweit ist die Öffentlichkeitsarbeit Ihrer Verwaltungseinheit auf die verschiedenen Bürger_innengruppen ausgerichtet?
7. Gab es in der Vergangenheit Fälle von Diskriminierung bezüglich Bürger_innen mit Behinderung, MH, sexuelle Identität etc.? Gibt es ein Meldesystem bzw. eine Beschwerdestelle sowie Verfahren zum Umgang mit Diskriminierung? Falls nein, wenn es solche Fälle gäbe, wie würden Sie davon erfahren?
8. Besteht eine Zusammenarbeit mit NRO zu bestimmten Diversity Themen z.B. im Hinblick auf die Entwicklung von Dienstleistungen? Wenn ja, wie gestaltet sich diese Zusammenarbeit?

Impressum

Herausgeber:
Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
Landesstelle für Gleichbehandlung –gegen Diskriminierung
Oranienstraße 106 | 10969 Berlin
www.berlin.de/lads
E-Mail: antidiskriminierungsstelle@senaif.berlin.de

Eine Welt der Vielfalt Berlin e.V.
Schillerstr. 59
10627 Berlin
www.ewdv-berlin.de
E-Mail: info@ewdv-berlin.de

Redaktion und Gestaltung:
Daya Gudermuth, Dr. Sonja Dudek, Stanislawa Paulus

V.i.S.d.P.:
Pressestelle der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen
presse@senaif.berlin.de

Onlinepublikation
April 2014

Das Projekt wird gefördert durch:

Dieses Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Integrationsfonds kofinanziert.

Bundesministerium des Innern

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

ViVe
Vielfalt in der Verwaltung