

## **Alle Lotsen an Bord – Ämterlotsen\* im Amt für Soziales**

**Steglitz-Zehlendorf** – „Der Lotse geht von Bord“ war im Jahre 1890 eine legendäre Karikatur über den Rücktritt des damaligen Reichskanzlers Otto von Bismarck überschrieben. Schülerlotsen helfen Schülern beim sicheren Überqueren von Straßen. Dass es neuerdings auch „Ämterlotsen“ gibt, ist hingegen ungewohnt und neu. Alle Lotsen an Bord – so heißt es nun auch im Amt für Soziales in Bezirk Steglitz-Zehlendorf. Vor einem guten Vierteljahr, am 23. Mai 2019, war in den Fluren des Rathauses Lankwitz Generalprobe. Seither bieten sie alle zwei Wochen ihre Lotsendienste an, immer donnerstags zwischen 10:00 und 12:00 Uhr. Damit erweitern sie das Unterstützungsangebot des Amtes für Soziales und sorgen gleichzeitig für mehr Bürgernähe und Transparenz. Gleichzeitig wird durch den Träger eine vom Amt unabhängige und neutrale soziale Beratung ermöglicht.

### **Trägerschaft: Diakonisches Werk Steglitz und Teltow-Zehlendorf**

Den Zuschlag für die Trägerschaft erhielt das Diakonische Werk Steglitz und Teltow-Zehlendorf e.V. (DWSTZ) ([www.dwstz.de](http://www.dwstz.de)). Am Ende eines sogenannten Interessenbekundungsverfahrens sei das Konzept der Diakonie „besser als das der anderen“ gewesen, erklärt Marielies Herzig-Pairan, Leiterin des Sozialamtes Steglitz-Zehlendorf. Tatsächlich war die Diakonie im Bereich Ämterlotsinnen/Ämterlotsen kein unbeschriebenes Blatt. Im Gegenteil: Solide Vorerfahrungen der Diakonie und ein bereits erprobtes Ämterlotsen-Konzept haben wohl den Ausschlag gegeben. „Es wurde nicht beim Punkt Null angefangen, sondern schon auf einem sehr hohen Niveau“, unterstreicht Frau Herzig-Pairan die Entscheidung für die Diakonie als Projektpartner. Die zur Durchführung des Projekts notwendigen Mittel werden seit 2018 vom Senat bereitgestellt.

### **Aufgaben und Einsatzorte der Ämterlotsen**

Was sind nun Ämterlotsen und worin besteht genau ihre Aufgabe? Ämterlotsen sind ehrenamtlich tätige Mitarbeiter, die den Klienten und Besuchern des Sozialamtes mit Rat und Tat zur Seite stehen und ihre Unterstützung anbieten. Dabei kann es um das Zusammentragen und Sichten notwendiger Unterlagen gehen, um das Ausfüllen von Anträgen (z.B. Grundsicherungsanträge, ALG-II-Anträge), oder um die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner, der richtigen Ansprechpartnerin innerhalb des Amtes. Die Lotsen können dazu beitragen, als neutrale Instanz Berührungspunkte gegenüber dem Amt abzubauen. Sie stellen ihren Dienst selbstverständlich kostenlos, absolut vertraulich und ohne Voranmeldung bereit. Oder, wie es auf dem offiziellen Infoplatz heißt, das Besucherinnen und Besucher gleich beim Eintreten an der Pforte des Rathauses Lankwitz einlädt: „Ämterlotsen sind Ehrenamtliche, die Sie bei Behördengängen begleiten und/oder Ihnen Mut machen“. Eine Rechtsberatung können Ämterlotsen hingegen weder leisten noch ersetzen. Sie bieten ihre qualifizierte Hilfestellung an und haben in der Regel schon Erfahrungen mit Ämtern, oder vielleicht sogar selbst schon in einem gearbeitet. Von den im Sozialamt beschäftigten Kolleginnen und Kollegen werden die Ämterlotsen schon jetzt als willkommene Entlastung wahrgenommen.

Ämterlotsen des Diakonischen Werks sind nicht nur im Amt für Soziales aktiv, sondern auch an den Standorten Johanna-Stegen-Straße 8 in Steglitz und im Familienbüro Kirchstraße 3/Ecke Martin-Buber-Straße in Zehlendorf. Hier wie dort lotsen sie ihre Kundschaft zielsicher durch den Ämterdschun- gel und die Tücken der im klassischen Behördendeutsch abgefassten Antragsformulare. Am Standort Johanna-Stegen-Straße bieten Ämterlotsen Hilfestellung für Einzelpersonen und Familien an. Immer dienstags und mittwochs von 10:00 bis 12:00 Uhr stehen sie Ratsuchenden in schwierigen Lebenssituationen zur Verfügung, etwa bei wirtschaftlichen und sozialen Notlagen. Das Familienbüro ist

Ansprechpartner für Familien und Elternteile mit minderjährigen Kindern. Ämterlotsen sind dort montags und dienstags zwischen 9:00 und 11:00 Uhr anzutreffen, um u.a. bei der Beantragung von staatlichen Leistungen für Familien oder Gutscheinen für die Kindertagesbetreuung zu unterstützen.

Neben dem Diakonischen Werk ist seit 2019 die DRK Berlin Südwest gGmbH im Bereich Ämterlotsen engagiert, ebenfalls gefördert durch das Amt für Soziales Steglitz-Zehlendorf. Einsatzort ist das „Info-Center“ des Deutschen Roten Kreuzes in der Düppelstraße 36, Berlin-Steglitz ([www.drk-sz.de](http://www.drk-sz.de)).

### **Von Ämterlotsen und deren Kundschaft**

In jedem Fall werden künftige Lotsinnen und Lotsen umfassend auf ihren Dienst vorbereitet und entsprechend geschult. Für Akquise und Schulungen zuständig sind Christine Ahl und Ute Wilde, auf Seiten der Diakonie erste Ansprechpartnerinnen für die Ehrenamtlichen. „Wir schmeißen niemanden ins kalte Wasser“, umschreibt Frau Ahl ihr Engagement bei der Fortbildung der Lotsinnen und Lotsen. Ihr obliegt auch die Auswahl der Ämterlotsen, die am besten zum Einsatzort Sozialamt passen. Mit ihrer Menschenkenntnis, die auf jahrelanger Erfahrung im sozialen Bereich basiert, wählt sie die Zweierteams aus, die für den Dienst im Sozialamt entsandt werden. Dabei müssen die sorgfältig ausgewählten Ehrenamtlichen nicht nur Herzlichkeit und Empathie, sondern den entsprechenden beruflichen Erfahrungshorizont mitbringen. Die gemeinsame Schulung und das verbindende Wertefundament der Diakonie schafft eine Basis für alle Ämterlotsen, unabhängig von der Vielfalt unterschiedlicher Persönlichkeiten und Charaktere. Ganz wichtig ist es Frau Ahl, dass es den Lotsinnen und Lotsen gut geht und sie ihren Dienst an der Allgemeinheit mit Freude und Engagement verrichten. Dabei sollen sie die Mitarbeiter nicht ersetzen, sondern deren Aufgaben durch ein „niedrigschwelliges Angebot“ ergänzen, hebt Laura Stradt hervor, Bereichsleiterin Soziale Hilfen beim Diakonischen Werk. Ihr ist es besonders wichtig, ein Umfeld zu schaffen, „wo sich die Menschen wohlfühlen können“. Das schließt den Faktor Zeit mit ein, denn Ämterlotsen können sich im Vergleich zu den Sozialarbeitern deutlich mehr Zeit für die Klienten und deren Anliegen nehmen. Und dazu gehört für Frau Stradt auch die Fähigkeit und Bereitschaft zuzuhören und den Menschen hinter dem Antragsteller mit seinen Bedürfnissen und Problemen wahrzunehmen. Weil jeder einzelne Mensch mehr ist als die Anzahl der fehlenden Unterlagen zur Erstellung eines Bewilligungsbescheids. Jeder Klient ist und bleibt eben Mensch, dessen Eigenschaften über die eines Antragstellers und/oder Leistungsempfängers hinausgehen. Ganz zentral aus Kundenperspektive ist der Gesichtspunkt der Unabhängigkeit und Neutralität: Ämterlotsen vertreten weder Eigeninteressen noch die Interessen des Amtes. Anstatt Entscheidungsbefugnisse zu haben, verstehen sie sich als eine Art Brückenbauer. In der Einschätzung, dass der Einsatz als Ämterlotsen ein besonders anspruchsvolles Ehrenamt ist, sind sich Frau Ahl und Frau Stradt einig. Es bedarf der Fähigkeit, sich blitzschnell in die unterschiedlichsten Charaktere einzufühlen, gleichzeitig aber auch einer gewissen Distanz zu den persönlichen Schicksalen der Klienten. „Emotionale Distanz“ nennt das Frau Stradt.

### **Diakonisches Werk als Einrichtung der evangelischen Kirche**

Großen Wert legen sowohl das Sozialamt als auch die Diakonie auf weltanschauliche Neutralität in Ausübung des Lotsenamtes. Diese Neutralität sei auch Teil der Ausschreibung gewesen, betont Frau Herzig-Paran. Gleichwohl ist das Diakonische Werk eine Einrichtung der evangelischen Kirche und steht damit auf einem christlichen Wertefundament. „Christliche Werte können viele Menschen teilen“, zeigt sich Laura Stradt überzeugt. Wer sich als ehrenamtlicher Mitarbeiter bewerbe, werde nicht zu seinem Standpunkt gegenüber Kirche und Religion befragt, fügt sie hinzu. Obwohl man bei

der Akquise von Ehrenamtlichen weltanschaulich offen sei, sei die christliche Prägung der Diakonie vielen Interessenten zumindest bekannt.

### **Ämterlotsen in Zukunft: Hoffnung auf Verstetigung der Mittel**

Der ehrenamtliche Dienst der Ämterlotsen im Amt für Soziales ist zunächst bis Ende des Jahres 2019 befristet. Geschichte wiederholt sich nicht oder nur sehr selten. Deshalb soll bei uns kein Lotse von Bord gehen, sondern bleiben. Auch über 2019 hinaus. „Ich hoffe sehr, dass die Mittel verstetigt werden“, sagt Marielies Herzig-Pairan. Eine Hoffnung, die vom Diakonischen Werk aus voller Überzeugung geteilt und unterstützt wird. Zu den Unterstützern gehört auch Frank Mückisch, der für Soziales zuständige Bezirksstadtrat in Steglitz-Zehlendorf. Seine Sympathie gilt der Bereitschaft so vieler Bürgerinnen und Bürger zur Übernahme eines Ehrenamtes. Das Ehrenamt ist der Kitt, der unsere Gesellschaft zusammenhält. Alles was diesem Ziel dient, kann auf die uneingeschränkte Zustimmung des Stadtrats zählen. Gute Aussichten für die Ämterlotsen.

#### **Die verbleibenden Termine für das Jahr 2019:**

**19.09.2019, 10.10.2019, 24.10.2019, 07.11.2019, 21.11.2019, 05.12.2019, 19.12.2019.**

**Die Ämterlotsen erwarten Sie gerne im Rathaus Lankwitz, Hanna-Renate-Laurien-Platz 1, 12247 Berlin, Raum 224.**

\* Die Bezeichnung „Ämterlotsen“ schließt selbstverständlich immer auch die weibliche Form „Ämterlotsinnen“ mit ein. Es wurde aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf die geschlechtsneutrale Bezeichnung „Ämterlots\*innen“ verzichtet, die im Sprachgebrauch und der Öffentlichkeitsarbeit der Diakonie üblich ist.

**Christian Urlaub M.A.**

**BiKuSpoSoz 2**

**Mitarbeit beim Bezirksstadtrat für Bildung, Kultur, Sport und Soziales**

**23. August 2019**