

## Auswertung zu den ASD-Außensprechstunden im Bezirk Hamburg-Mitte im Zeitraum April bis Dezember 2017

### Inhalt

1	Vorbemerkung .....	2
2	Daten zur Nutzung der Außensprechstunden (April bis Dezember 2017).....	3
2.1	Zeiten für durchgeführte Außensprechstunden .....	3
2.2	Ratsuchende in den Außensprechstunden.....	3
2.3	Anteil der Sprechstunden mit einzelfallbezogenen Anliegen .....	4
2.4	Anteil der Sprechstunden ohne einzelfallbezogene Anliegen .....	4
2.5	Anzahl der Ratsuchenden pro stattgefundener Außensprechstunde .....	5
2.6	Erst-Kontakte in den Außensprechstunden .....	5
2.7	Fälle mit möglicher Kindeswohlgefährdung in den Beratungen.....	6
3	Hinweise zu einzelnen Sprechstunden .....	6
3.1	Finkenwerder.....	6
3.2	Rothenburgsort.....	6
3.3	St. Georg .....	7
3.4	Hamm.....	7
3.5	Horn.....	7
3.6	Mümmelmansberg.....	8
3.7	Billstedt - Dringsheide.....	8
3.8	Veddel .....	8
3.9	Wilhelmsburg – Kirchdorf-Süd -.....	8
4	Überlegungen zur weiteren Arbeit der ASD-Außensprechstunden .....	9
4.1	Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde im Stadtteil Finkenwerder .....	9
4.2	Informationen zur Planung einer ASD Außensprechstunde im Stadtteil St. Pauli	9
4.3	Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde im Stadtteil Rothenburgsort ..	10
4.4	Überlegungen zur ASD Außensprechstunde im Stadtteil St. Georg.....	11
4.5	Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde im Stadtteil Hamm .....	11
4.6	Überlegungen zur ASD Außensprechstunde im Stadtteil Horn .....	12
4.7	Überlegungen zur ASD Außensprechstunde in Mümmelmansberg .....	13
4.8	Überlegungen zur ASD Außensprechstunde Dringsheide.....	14
4.9	Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde auf der Veddel .....	15
4.10	Überlegungen zur ASD Außensprechstunde in Kirchdorf-Süd .....	15
4.11	Tabellarische Zusammenfassung der Überlegungen zu Außensprechstunden des ASD (Fazit).....	17
4.12	Zum Vergleich: Anteil der HzE-Hilfeempfänger an der Bevölkerung der 0 bis unter 21-jährigen in den Stadtteilen im Bezirk Hamburg-Mitte .....	18

## 1 Vorbemerkung

Nach den Befassungen im JHA zu Außensprechstunden des ASD wurden im Jahr 2017<sup>1</sup> in allen drei Regionen des Jugendamtes ASD-Außensprechstunden geplant und eingerichtet. Sie sollen dem Ziel dienen, dass die Bevölkerung vor Ort ohne lange Wege die Möglichkeit erhält, sich an Mitarbeiter/innen des Jugendamtes mit ihren Anliegen zu wenden. Über die Planungen und Umsetzungen zu diesen Sprechstunden wurde der Jugendhilfeausschuss zuletzt in seiner Sitzung am 1.3.2017 (Top 4) informiert.

Seit April 2017 wird in zu allen eingerichteten Außensprechstunden eine Statistik erhoben, um zu einem späteren Zeitpunkt prüfen zu können, ob sich diese Sprechstunden bewährt haben und von der Bevölkerung angenommen werden. Der Erhebungszeitraum für alle nachfolgend dargestellten Daten erstreckt sich auf den Bereich April bis Dezember 2017. Diese Zusammenfassung der Daten soll den Mitarbeitern der Verwaltung und den Mitgliedern des Jugendhilfeausschusses Gelegenheit geben, zu prüfen, ob die Außensprechstunden von der Bevölkerung angenommen wurden.

In allen ASD-Abteilungen wurden Überlegungen zur Fortführung der Außensprechstunden und/oder ggf. zu notwendigen Veränderungen angestellt. Die Ergebnisse dieser Beratungen wurden von den ASD-Abteilungen anhand eines Rasters zusammengefasst. Alle Beratungsergebnisse werden in einer kurzen Übersicht zum Schluss als Fazit dargestellt.

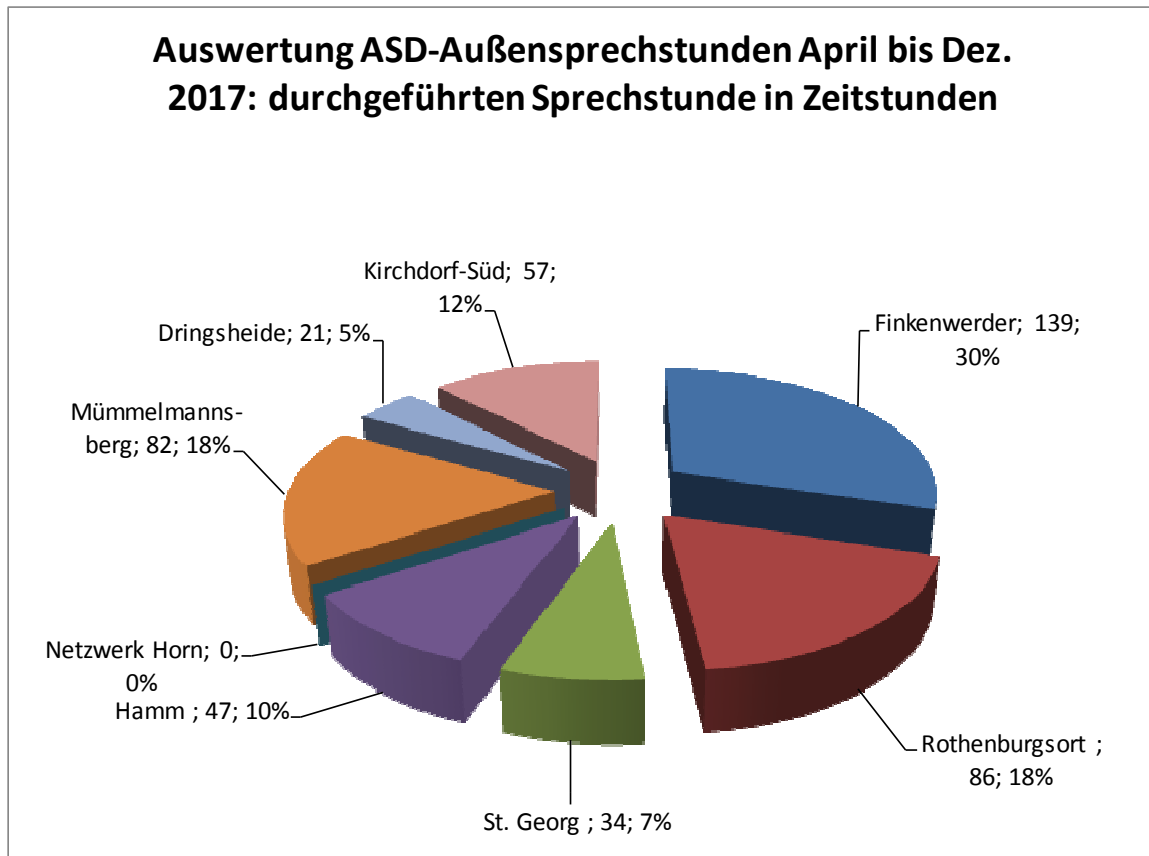
Eine stadtteilbezogene Darstellung zum Anteil der Personen unter 21 Jahren, die im Januar 2018 eine Hilfe zur Erziehung erhielten, kann beispielhaft verdeutlichen, wo im Bezirk Unterstützung vor Ort für junge Familien besonders wichtig ist. An erster Stelle steht hier der Stadtteil Rothenburgsort. Die dort eingerichtete Außensprechstunde des ASD hatte in 2017 die meisten Ratsuchenden.

---

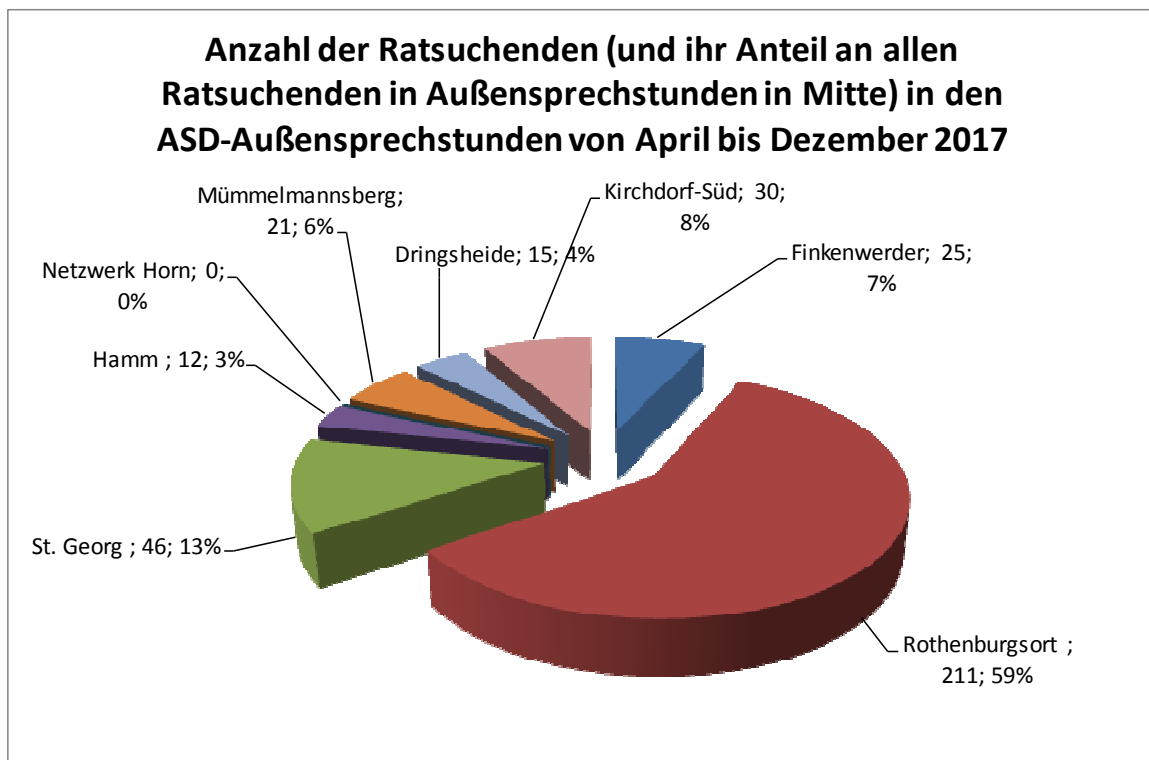
<sup>1</sup> Teilweise geschah dies auch bereits in 2016.

## 2 Daten zur Nutzung der Außensprechstunden (April bis Dezember 2017)

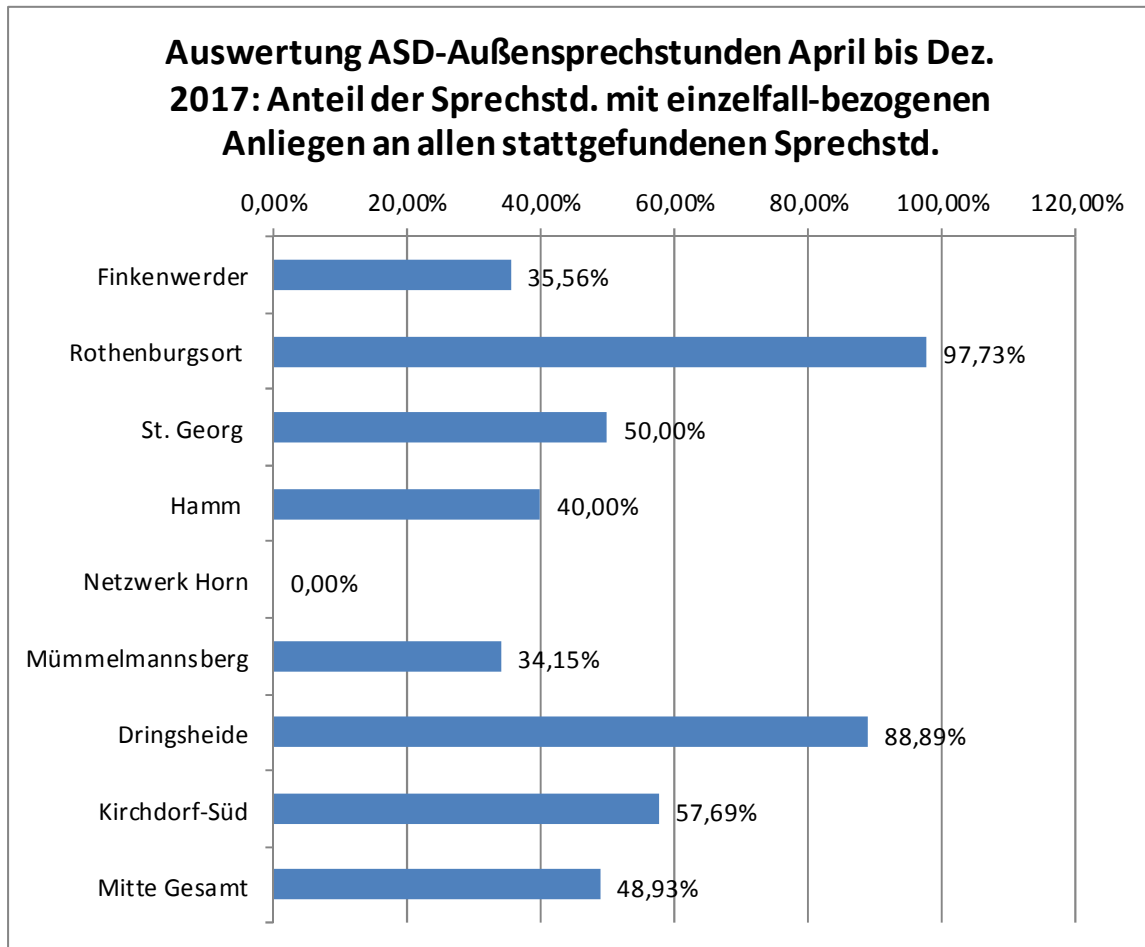
### 2.1 Zeiten für durchgeführte Außensprechstunden



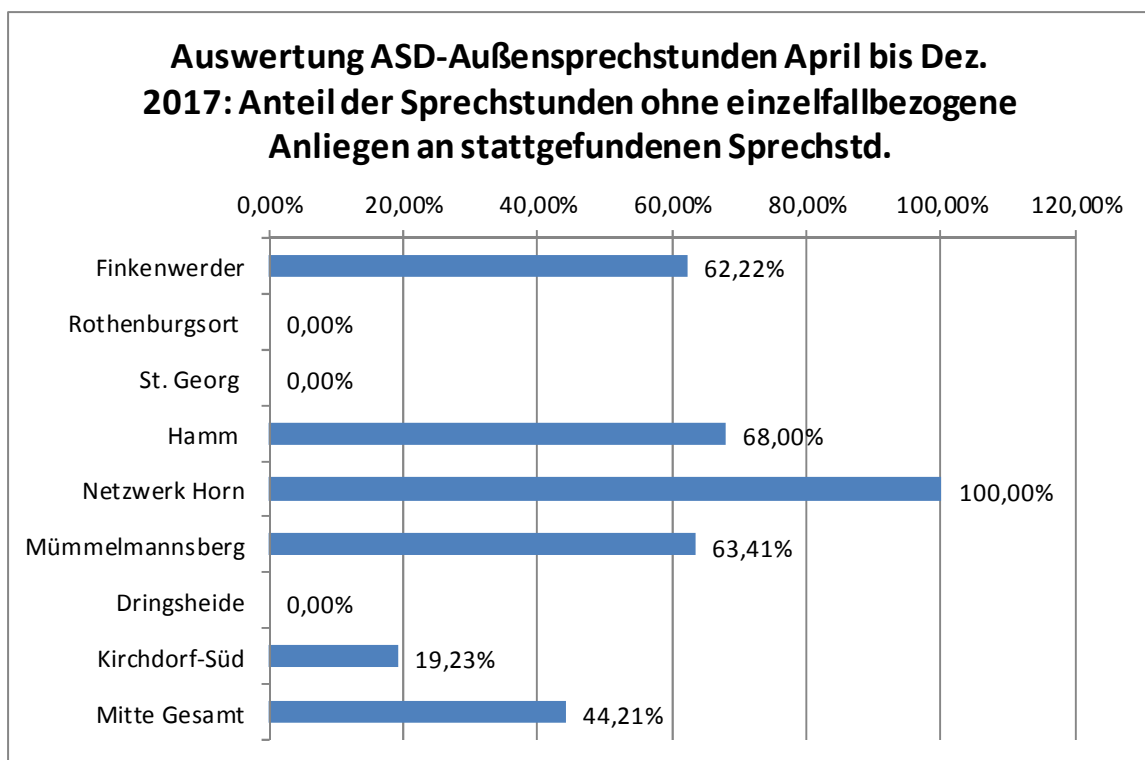
### 2.2 Ratsuchende in den Außensprechstunden



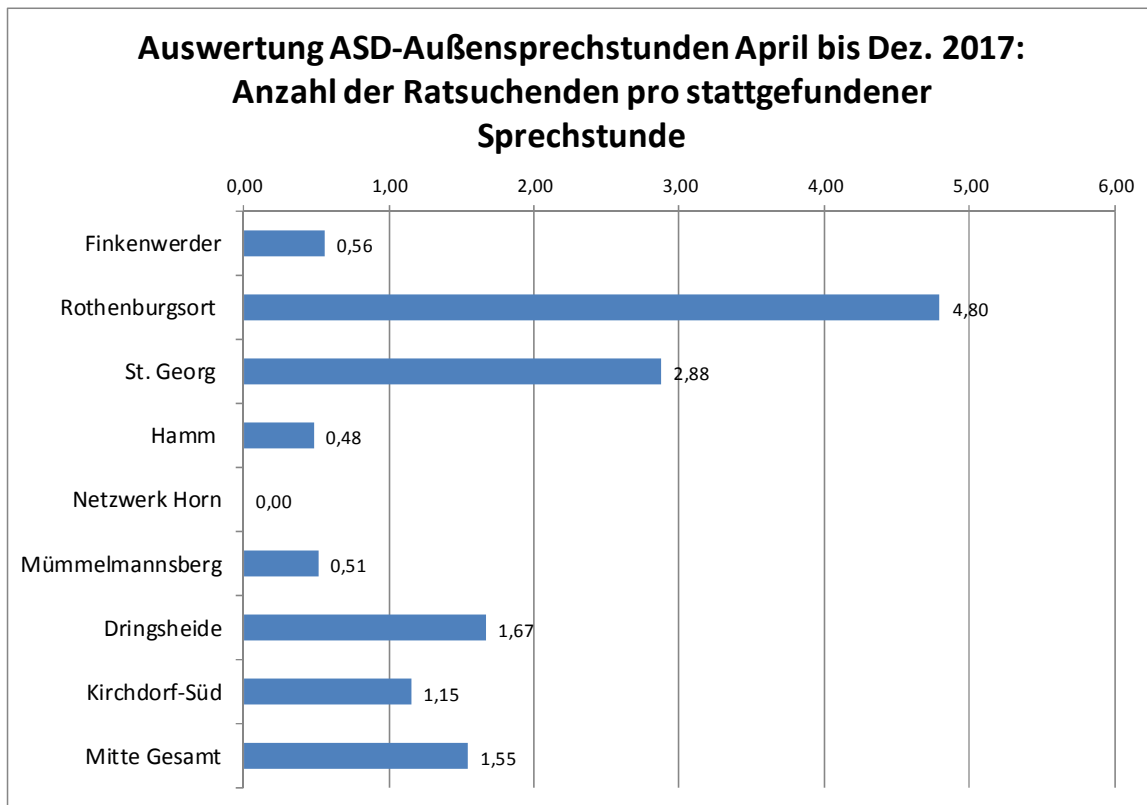
### 2.3 Anteil der Sprechstunden mit einzelfallbezogenen Anliegen



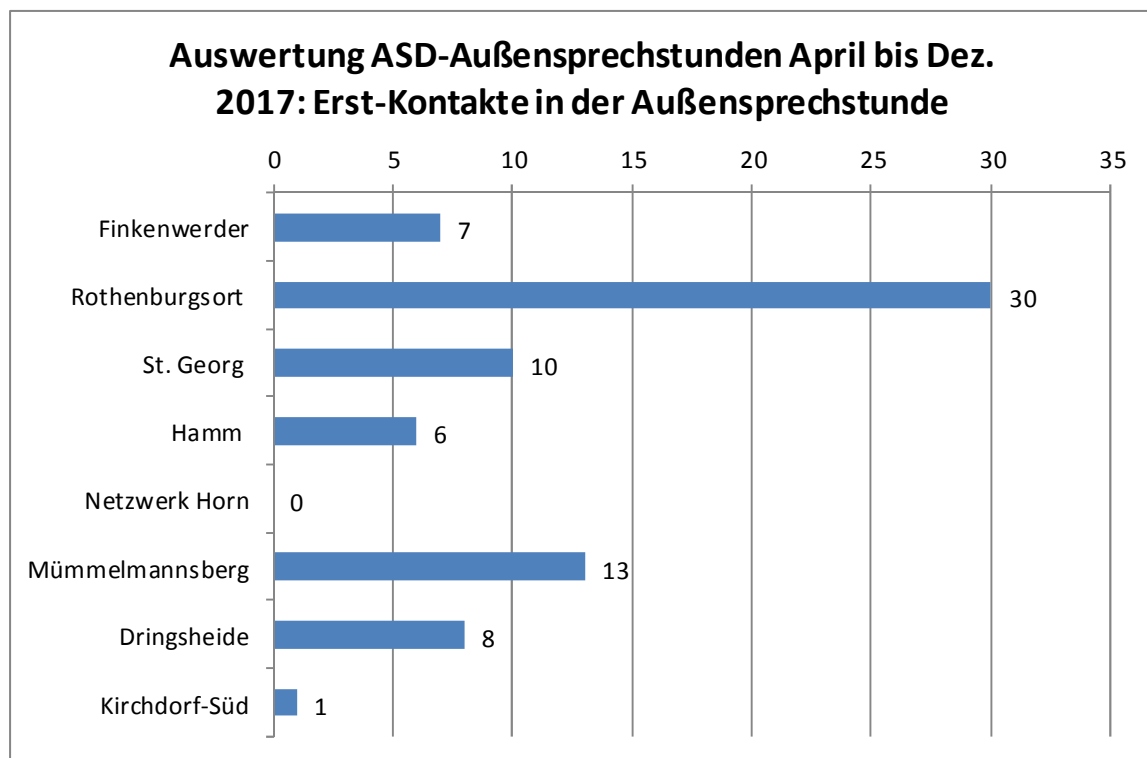
### 2.4 Anteil der Sprechstunden ohne einzelfallbezogene Anliegen



## 2.5 Anzahl der Ratsuchenden pro stattgefundener Außensprechstunde

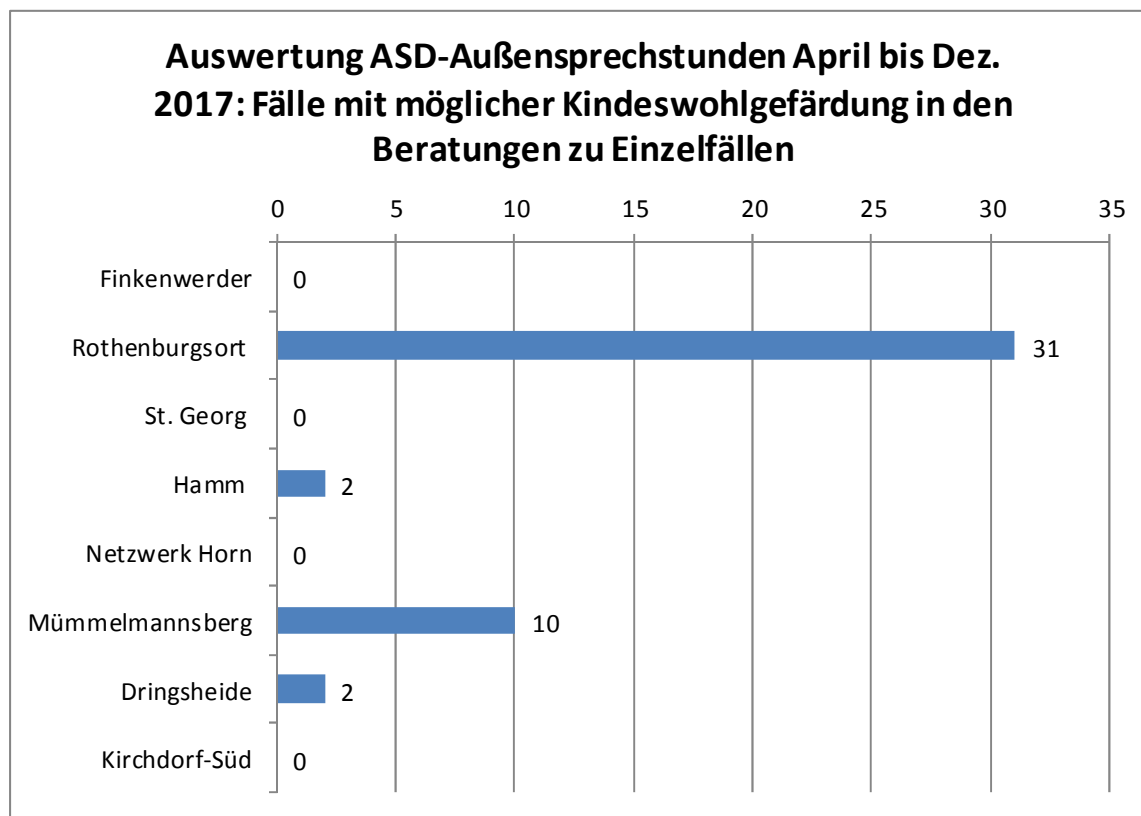


## 2.6 Erst-Kontakte in den Außensprechstunden<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Anzahl der Personen, die die ASD-Mitarbeiter/innen zum ersten Mal in der Außensprechstunde kennen lernten.

## 2.7 Fälle mit möglicher Kindeswohlgefährdung in den Beratungen



## 3 Hinweise zu einzelnen Sprechstunden

### 3.1 Finkenwerder

Sprechstunde Finkenwerder: Im KJFZ (ehemals Elternschule) Norderschulweg 7, 21129 Hamburg. Zeiten: Dienstags 13.00 - 16.00 Uhr und donnerstags 09.00 - 12.00 Uhr: Für die Außensprechstunde des ASD in Finkenwerder wurde an verschiedenen Stellen und mit unterschiedlichen Methoden geworben: Bekanntgabe im Sozialraumteam in Finkenwerder, in der Regionalen Bildungskonferenz, in Besprechungen mit örtlichen Kitas und örtlich ansässigen Jugendhilfeträgern Aushänge und eigens erstellte Flyer finden sich u.a. im KJFZ und liegen den Jugendhilfeträgern vor. Im Angebotsflyer des KJFZ ist die Außensprechstunde als fester Programmpunkt aufgeführt. Bürger/Innen, die telefonisch um einen Termin im ASD nachsuchen, werden von der Geschäftsstelle über die Erreichbarkeit der ASD Mitarbeiterinnen vor Ort informiert.

### 3.2 Rothenburgsort

ASD-Außensprechzeiten in Rothenburgsort (Elternschule, Marckmannstraße 75) - montags von 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr und donnerstags von 10.00 Uhr bis 12.00 Uhr Anwesend in der Regel zwei bis drei fallzuständige Fachkräfte (FFK); Sprechzeiten sind bei den BürgerInnen und allen Institutionen im Sozialraum bekannt. Zusätzlich wird bei allen sich bietenden Gelegenheiten auf das Angebot verwiesen und BürgerInnen werden bei Gesprächsbedarf direkt dorthin eingeladen. Die zur

Verfügung gestellten Räumlichkeiten sind für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet. Gewachsene Strukturen fördern Kooperation vor Ort.

### **3.3 St. Georg**

ASD-Außensprechstunde im IFZ St. Georg (Integrations- und Familien Zentrum) in der Rostocker Straße 7, 20099 Hamburg, jeweils donnerstags von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Anwesend ist eine FFK. ASD- Sprechzeiten sind den Institutionen und den BürgerInnen im Sozialraum bekannt, denn sie werden seit vielen Jahren (zunächst im ehemaligen Haus der Jugend „Schorsch“, dann interimswise im ausgelagerten "Schorsch" am Steindamm, und seit November 2017 wieder am ursprünglichen Standort) angeboten. Zusätzlich wird bei allen sich bietenden Gelegenheiten auf das Angebot verwiesen; BürgerInnen werden direkt dorthin eingeladen bzw. über die Erreichbarkeit des ASD vor Ort informiert. Aushänge, Flyer, aktuelle Hinweise finden sich im IFZ. Der ASD beteiligt sich an Netzwerksitzungen der Akteure innerhalb des IFZ. Leider hat sich die Fertigstellung des neuen Gebäudes deutlich verzögert, was dazu führte, dass im Zeitraum vom 15.06.2017 bis 02.11.2017 keine Sprechstunde durchgeführt werden konnte. Angedacht ist die Ausweitung der Sprechzeitenangebote auf 2 bis 3x wöchentlich. Die zur Verfügung gestellte Räumlichkeit ist für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet. Das technische Equipment steht mittlerweile zur Verfügung.

### **3.4 Hamm**

ASD-Außensprechstunde in Hamm (Elbschloss an der Bille, Osterbrookplatz 29), mittwochs von 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr; anwesend ist eine FFK; Werbung durch Aushänge, Flyerverteilung, Informationen an Institutionen bei allen sich bietenden Gelegenheiten (Schulen, KiTa, freie JH-Träger, FamilienNetzwerk Hamm). BürgerInnen werden bei Gesprächsbedarf direkt dorthin eingeladen. Die zur Verfügung gestellte Räumlichkeit ist für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet. Der ASD verfügt vor Ort aber - außer "Block und Bleistift" - über kein Equipment. Beratungsergebnisse können bislang nicht unmittelbar dokumentiert werden.

### **3.5 Horn**

ASD-Außensprechstunde in Netzwerk Horn (Horner Weg 195, 22111 Hamburg), mittwochs von 14:30 bis 16:30 Uhr: Werbung/ Bekanntgabe über die ASD-Außensprechstunde über Mundpropaganda, Ankündigung in der Stadtteilkonferenz. Aushängeschild über die ASD-Sprechstunden in den Räumlichkeiten von Netzwerk Horn. Die durch den Träger Max & Moritz (Netzwerk Horn) zur Verfügung gestellte Räumlichkeit ist für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet. Obwohl die Räumlichkeiten geeignet sind, Werbung gemacht wurde und die Anbindung im Stadtteil gut ist, werden die Sprechstunden von den Bürgern/innen nicht angenommen. Um die Außensprechstunden zu etablieren, hat FFK eigene Beratungstermine dort durchgeführt und die Bürger immer wieder motiviert, die Sprechstunden beim Netzwerk Horn zu nutzen und die anderen darüber zu informieren.

### **3.6 Mümmelmansberg**

ASD-Außensprechstunde in Mümmelmansberg (Bildungszentrum - Elternschule, Kirchnerweg 6), mittwochs von 14 bis 16 Uhr wird von zwei FFKs abwechselnd durchgeführt: Werbung/ Bekanntgabe über die ASD-Außensprechstunde über Mundpropaganda, Ankündigung in der Stadtteilkonferenz (durch ASD). Die durch die Elternschule zur Verfügung gestellte Räumlichkeit ist für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet und wird entsprechend genutzt.

Es ist zu beachten, dass Bürger/innen auch deshalb die Außensprechstunde genutzt haben, weil sie bereits in Zuständigkeit von der jeweiligen FFK mit Termin zur Außensprechstunde eingeladen wurden, um ihnen eine längere Anfahrt zu ersparen.

### **3.7 Billstedt - Dringsheide**

ASD-Außensprechstunde im KiFaz Dringsheide (Dringsheide 3, 22119 Hamburg), donnerstags von ca. 13:30 bis 16 Uhr (ursprünglich geplant mit 1 ASD-Fachkraft): Werbung/ Bekanntgabe über die ASD-Außensprechstunde über Mundpropaganda, Ankündigung in der Stadtteilkonferenz, Information an angrenzende Kitas und Schule (durch ASD und KiFaz). In Planung: Aushänge und Veröffentlichung im Programm des KiFaz Dringsheide). Die durch das KiFaz zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten sind für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet und werden dankend angenommen.

### **3.8 Veddel**

Nachdem sich zeigte, dass die Sprechzeiten beim Träger „Veddel aktiv“ von den Bewohner/innen nicht genutzt wurden, wurde dies Angebot eingestellt. Dazu wurde im JHA berichtet. Als neuer Standort für die Sprechzeit wurde dann die Poliklinik angepeilt. Jetzt ergab sich das folgende Fazit der Bemühungen:

Wenn der Sozialraum relativ klein und die soziale Kontrolle entsprechend groß ist, kann die Anonymität der Familien offenbar nur unzureichend gewahrt werden. Vor diesem Hintergrund befürchten die Einrichtungen, dass die Familien fern bleiben würden, wenn der ASD vor Ort regelmäßig Sprechzeiten durchführen würde. Dies hat nun auch die Poliklinik für sich so eingeschätzt und die in Aussicht gestellte Kooperation bezüglich der Sprechstunden wieder abgesagt.

### **3.9 Wilhelmsburg – Kirchdorf-Süd -**

ASD-Außensprechstunde in Kirchdorf-Süd (Elternschule Kirchdorf-Süd; Karl-Arnold-Straße), mittwochs von 9.30 bis 12 Uhr: Die Sprechzeit findet zeitgleich mit der Mütterberatung statt. Werbung/ Bekanntgabe über die ASD-Außensprechstunde über Mundpropaganda, Ankündigung im Inkreis Elbinseln sowie in der Stadtteilkonferenz Kirchdorf.

Persönliche Ansprachen/ Vorstellungen in den Kitas und Schulen im Bereich Kirchdorf. Die durch die Elternschule zur Verfügung gestellte Räumlichkeit ist für Beratungstätigkeiten angemessen gestaltet und wird dankend angenommen.



## **4 Überlegungen zur weiteren Arbeit der ASD-Außensprechstunden**

### **4.1 Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde im Stadtteil Finkenwerder**

Die ASD-Abteilung kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen in den Räumen des KJFZ im Norderschulweg zu folgender Bewertung der Außensprechstunde:

Die Inanspruchnahme der ASD Sprechstunde im KJFZ durch die Bürgerinnen und Bürger hat sich nicht wie erhofft, durchgesetzt. Nur wenige Besucher/Innen haben „spontan“ die ASD- Sprechstunde aufgesucht. In der Regel wurden die KlientInnen durch die FFK in das KJFZ eingeladen oder durch die Geschäftsstelle dorthin verwiesen.

Auf Grund der mangelhaften technischen Ausstattung im Haus (langsame Datenleitung) war ein normales Arbeiten für die FFK (z.B. in JUS-IT) nicht bzw. kaum möglich, so dass während der Außensprechstunde Arbeiten, die dokumentarisch erledigt werden müssten, nicht vorgenommen werden konnten, was sich zunehmend auf die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen auswirkte.

Während der ASD -Sprechstunden fand nicht immer auch ein regulärer Dienstbetrieb im KJFZ statt (Donnerstagsvormittag; Ferienzeiten). Die Atmosphäre im Haus gestaltete sich zu diesen Zeiten -sowohl für die ASD-BesucherInnen als auch für die ASD- Mitarbeiterinnen - wenig einladend.

Die Außensprechstunde des ASD wird im Stadtteil fortgeführt werden, weil der ASD für die BürgerInnen aus Finkenwerder leichter und niedrigschwellig erreichbar sein soll.

#### **Folgende Veränderungen sind geplant:**

Seit Mitte Februar 2018 verfügt der ASD in Finkenwerder wieder über eigene Räumlichkeiten im Butendeichsweg 2 und ist somit wieder fest im Stadtteil verankert. Ab März 2018 wird an 2 Tagen die Woche wieder ein regulärer Dienstbetrieb des ASD geführt.

### **4.2 Informationen zur Planung einer ASD Außensprechstunde im Stadtteil St. Pauli**

Im Stadtteil St. Pauli konnte die Außensprechstunde des ASD bislang noch nicht aufgenommen werden. Es stellte sich heraus, dass die nur begrenzt vorhandenen Räumlichkeiten im Haus der Familie mehrfach genutzt werden, so dass zunächst Wege und Möglichkeiten gesucht werden mussten, um heraus zu finden, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten der ASD ein Angebot durchführen kann. Geblieben ist die Option, eine Sprechstunde an einem Freitagvormittag anzubieten. Der ASD wird sich nun einen Büroraum mit der Schulärztin teilen, die an den anderen 4 Tagen die Räumlichkeiten benötigt.

Um vor Ort tätig werden zu können, war es erforderlich, eine schnellere Datenverbindung im Haus zu installieren, was über die Telekom erfolgen musste und mehrere Monate in Anspruch genommen hat. Überdies muss nun zusätzlich ein Laptop beschafft werden, da das im Haus vorhandene Equipment den Datenanforderungen nicht genügt. Mit der Aufnahme des Außensprechstundenangebotes wird nunmehr im April 2018 gerechnet.

#### **4.3 Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde im Stadtteil Rothenburgsort**

Die ASD-Abteilung kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Außensprechstunde:

- Die Außensprechstunde wird sehr gut im Stadtteil angenommen (sowohl Neufälle, als auch bekannte Familien kommen regelmäßig in den ASD).
- Das regelmäßige Angebot der Sprechstunde im Stadtteil ist wichtig. Die „neue „Etablierung nach der längeren Pause in 2014/2015 (aufgrund fehlender Personalressourcen) hat ca. 1,5 Jahre gedauert.

Die Außensprechstunde soll fortgeführt werden, weil ...

- die „Sprechstunde“ in Rothenburgsort tatsächlich eine ASD-Außenstelle ist. Die ASD-Außenstelle ist in der Regel zu den angegeben Zeiten mit drei ASD-FK besetzt. Es gibt eigene Büroräume; die technischen und räumlichen erforderlichen Rahmenbedingungen sind damit vor Ort erfüllt. Dies hat folgende positiven Effekte:
  - es werden Ressourcen gespart (zeitlich und strukturell)
  - kurze Wege für die Klient/Innen (oft mangelt es den Familien an Fahrgeld und kurze Anliegen können so „mal schnell“ geklärt werden)
  - kurze Wege für die Fachkräfte (z.B. bei spontanen Hausbesuchen zur KWG Abklärung; man trifft die Klient/Innen auch mal auf der Straße/im Bus)
  - es gibt eine angenehmere, „familiärere“ Atmosphäre als in großen Amtsgebäuden, dies ermöglicht einen offeneren Austausch
  - die Nähe zu Elternschule und Fritz-Köhne-Schule baut Schwellenängste ab
  - die Netzwerkarbeit wird vereinfacht (die Kolleg/Innen sind im Stadtteil und in den Institutionen „bekannt“)
  - die Präsenz im Sozialraum wirkt sich präventiv und positiv auf die Fallarbeit aus

Folgende Veränderungen sind geplant:

Die Wegezeiten werden sich mit dem Umzug des Bezirksamtes sowohl für die Klient/Innen als auch für die ASD Fachkräfte verlängern.

Aus diesem Grund ist geplant, dass mit dem Umzug der Abteilung in das neue Bezirksamtsgebäude in die Caffamacherreihe, die „Sprechstunden“ in der Elternschule Rothenburgsort auf 2 – 3 volle Tage/Woche ausgeweitet werden, sofern die personelle Situation dies zulässt.

#### **4.4 Überlegungen zur ASD Außensprechstunde im Stadtteil St. Georg**

Die ASD-Abteilung kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Sprechstunde:

- Die Außensprechstunde wird seit Neueröffnung des IFZ im September 2017 zunehmend gut im Stadtteil angenommen (sowohl Neufälle, als auch bekannte Familien).
- Die Außensprechstunde wird als wichtige Öffnung zum Sozialraum verstanden - kurze Wege und Präsenz im Stadtteil.
- Synergieeffekte können genutzt werden. Z. B. hat das Familienratsbüro im IFZ zur gleichen Zeit geöffnet wie der ASD; Absprachen mit der SHA-Fachkraft aus dem Schorsch erfolgen direkt und unmittelbar; kurzfristig sind kurze Fallbesprechungen möglich.

Die Außensprechstunde soll fortgeführt werden, weil ...

- sie Ressourcen für die ASD-Kräfte schafft (zeitlich; und strukturell)
- sie kurze Wege für die Klient/Innen bietet
- sie normale“ Kontakte zur Klientel im Stadtteil ermöglicht (z.B. durch kurze Wege für die Fachkräfte (z.B. Hausbesuche oder Gespräche mit IFZ-Besuchern)
- die Kooperation des „Schorsch-Club“ mit der Stadtteilschule-Mitte direkten Kontakt zu Jugendlichen und Schul-Sozialpädagogen/Innen ermöglicht
- ein offenerer Austausch ohne „Behördenatmosphäre“ und die Schaffung einer angstfreieren Gesprächssituation möglich ist
- die Nähe zum Schorsch, zum Krisenwohnen, zum Familienratsbüro, zu weiteren Stadtteileinrichtungen, zur Heinrich-Wolgast-Schule und zur Stadtteilschule-Mitte die Netzwerkarbeit befördert
- die Präsenz im Sozialraum positiv auf die Fallarbeit und hinsichtlich Prävention wirkt (man hat ein „Gefühl“ für die Situation).

Folgende Veränderungen sind geplant:

Mit dem Umzug der Abteilung in das neue Bezirksamtsgebäude in der Caffamacherreihe entstehen für die Bürgerinnen und Bürger aus St. Georg weitere Wege, um die ASD Dienststelle zu erreichen. Im Interesse der Bürgerfreundlichkeit ist geplant, das Außensprechstundenangebot des ASD ab Sommer 2018 auf 2 volle Tage/Woche auszuweiten, sofern die personelle Situation dies zulässt.

#### **4.5 Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde im Stadtteil Hamm**

Die ASD-Abteilung kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Außensprechstunde:

- Die Außensprechstunde wird seit ihrer Aufnahme am 01.11.2016 kaum frequentiert (trotz Aushang und Flyerverteilung und Bekanntgabe bei Trägern und Einrichtungen im Stadtteil).
- Um den Klient/Innen lange Weg zu ersparen, werden einige ortsnah wohnende Klient/Innen, in die Außensprechstunde „gelotst“ und nicht in die Dienststelle Klosterwall. Dies sind in der Regel die einzigen „Besucher/Innen“ der Außensprechstunde.
- Von Bürger/Innen aus dem nördlichen und mittleren Hamm wird die Außensprechstunde gar nicht genutzt.
- Die Mitnutzung einer Räumlichkeit eines anderen „Unternehmens“ ist nicht optimal. Akten/Unterlagen/Technik muss immer vom ASD mitgebracht werden. Das genossenschaftliche Beratungsbüro ist einsehbar (große Fensterfronten) – dies mag ggf. manche Bürger/Innen am Besuch der ASD Sprechstunde hindern.

Das Angebot der Außensprechstunde hat sich in der derzeitigen Form nicht bewährt, wird jedoch im Elbschloss an der Bille bis auf weiteres vorgehalten werden.

Aktuell wird geprüft, ob im Laufe des Jahres ein anderer Standort für das Angebot einer Außensprechstunde im Stadtteil Hamm gefunden werden kann. Dies könnte (mittelfristig) die Verortung einer ASD-Dependance in den (noch zu findenden) Räumlichkeiten für die (sich noch in der Planung befindende) Erziehungsberatungsstelle in Hamm –Mitte oder die Nutzung von Räumlichkeiten eines Jugendhilfeträgers sein, dessen ambulanter Standort zentral im Stadtteil verortet ist. Damit wäre der ASD für die Bewohner/Innen des Stadtteils aus „allen Richtungen“ gut erreichbar.

#### **4.6 Überlegungen zur ASD Außensprechstunde im Stadtteil Horn**

Die ASD-Abteilung M/JA 2 ASD 1 kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Sprechstunde:

Die Sprechstunden wurden bis jetzt trotz der Bekanntgabe in der Partnereinrichtung und durch Werbung in der Stadtteilkonferenz von der Zielgruppe kaum genutzt. Es wurden Beratungsgespräche mit Familien, die bereits mit dem Jugendamt/ASD in einer Arbeitsbeziehung stehen, in der Sprechstunde geführt. Die Hoffnung, dass diese Nutzer das Angebot in ihrem Umfeld weiter verbreitet haben, hat sich nicht erfüllt.

Die Sprechstunde soll bis auf Weiteres fortgeführt werden, weil...

- unter Berücksichtigung der Absprachen mit dem JHA trotz der zeitlichen Belastung für die räumlich zuständige Intendanz weiterhin an einer Präsenz des ASD in Horn festgehalten wird. Bis Ende 2018 findet eine Überprüfung der aktuell unbefriedigenden Situation mit dem Ziel einer verbesserten Annahme dieses Angebots durch die Zielgruppe statt.

Folgende Veränderungen sind geplant:

Durch eine Zuarbeit der Jugendhilfeplanung soll noch einmal der betreffende Sozialraum in Augenschein genommen werden, um beurteilen zu können, ob das Angebot so für die Bevölkerung treffgenau ist. Mögliche Veränderungen sind der Wochentag und die Uhrzeit, ggf. auch der Ort im Beratungsbüro. Weitere stützende Maßnahmen wären die nochmalige Vorstellung der Außensprechstunde unter Darstellung der Schwerpunkte wie Beratung und Unterstützung in konkreten Fällen in der Stadtteilkonferenz oder „Werbeaktionen“ in Kitas etc. Auch können Reflexionsgespräche mit der Partnereinrichtung ggf. noch weitere Erkenntnisse bringen.

Im 4. Quartal 2018 werden Verabredungen zur Aufrechterhaltung oder Beendigung der ASD-Außensprechstunde an diesem Ort getroffen.

#### **4.7 Überlegungen zur ASD Außensprechstunde in Mümmelmansberg**

Die ASD-Abteilung kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Sprechstunde:

Das Angebot ist noch nicht ausreichend im Sozialraum bekannt. Eine regelhafte Werbung scheint sinnvoll und ggf. auch eine Ausweitung des Angebotes bei vorhandenen Ressourcen.

Es ist hilfreich für den ASD vor Ort zu sein, um die Nähe zum Sozialraum allgemein deutlich zu machen.

Der aktuelle Kooperationspartner, die Elternschule bietet einen konstruktiven Austausch. Durch die Verortung der Sprechstunde innerhalb der Elternschule kommen aktuell nur die Ratsuchenden aus der Elternschule. Es wird mit dem Sozialraum zu besprechen sein, ob ein Ortswechsel das Angebot für die Klient/innen leichter erreichbar macht.

Die Sprechstunde soll fortgeführt werden, weil sie seit der Schließung der eigenen Dienststelle der einzige Anlaufpunkt im Stadtteil Mümmelmansberg ist, natürlich muss durch kritische Reflektion das Konzept weiterentwickelt werden.

Folgende Veränderungen sind geplant:

Ab 8. März 2018 wird die Außensprechstunde in der Kirchengemeinde Mümmelmansberg stattfinden. Das Angebot fügt sich gut in die dort bestehende Struktur (Kita, Drogenberatung, Frühe Hilfen, Familienrat, Kleiderkammer) ein und ermöglicht den Klienten niedrigschwellig und ohne großen Mehraufwand das Angebot zu nutzen. Auch können neue Klientengruppen angesprochen werden.

Von Seiten der Gemeinde wurden folgende Wünsche und Möglichkeiten für die ASD-Außensprechstunde geäußert:

1. Wöchentlich donnerstags von 14:00 bis 17:00 Uhr.
2. Keine Ferienschließung außer vier Wochen im Sommer.
3. Nutzung des bestehenden WLANs ist unproblematisch, ggf. muss ein VPN-Tunnel eingerichtet werden.
4. Kontaktaufnahme zu anderen Einrichtungen und Institutionen.

M/JA 2 erwartet dank der Kooperation eine verstärkte institutionelle Zusammenarbeit und eine größere Bekanntheit in dem Stadtteil. Hierzu ist auch eine personelle Kontinuität hilfreich. Insofern werden zukünftig die Sprechstunden nur von einer Kollegin durchgeführt, die dann auch als alleinige Ansprechpartnerin für die Gemeinde zur Verfügung steht und die auch die sicher auftretenden Vertretungszeiten organisieren wird. Noch nicht abgesprochen, aber durchaus sinnvoll, wird eine gemeinsame Bilanzierung der Arbeit nach ca. sechs Monaten sein.

#### **4.8 Überlegungen zur ASD Außensprechstunde Dringsheide**

Die Abteilung M/JA 2 ASD 2 kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Sprechstunde:

Das Angebot ist noch nicht ausreichend der lokalen Bevölkerung bekannt, obwohl es durch die Partnereinrichtung propagiert wird und dort auch entsprechende schriftliche Hinweise vorhanden sind. Die Klienten werden in den meisten Fällen vom KiFAZ vermittelt, was den Schluss nahelegt, dass ein persönliches Vertrauensverhältnis deutlich stärker dahingehend wirkt, eine Beratung zu suchen. Mit der vertraulichen, anonymen und fachlichen Beratung durch die ASD-Kollegin sind die Klienten sehr zufrieden. In der deutlich überwiegenden Anzahl der Vorsprachen besteht keine laufende Hilfe, es wird Beratung und Unterstützung angeboten und geleistet. Diese Beratung wird von den Klienten auch dazu genutzt, sich eine zweite Meinung in familiären Streitfällen einzuholen.

Darüber hinaus findet eine Beratung nach § 8b SGB VIII für das KiFAZ, der umliegenden Schule und der Kita statt.

Die Sprechstunde soll fortgeführt werden, weil ...

- das KiFAZ ist sehr zufrieden mit dem Angebot und so ein direkter Draht zum zuständigen ASD besteht, der auch in den Zeiten zwischen den Sprechstunden genutzt wird.
- Für die Abteilung ist es wichtig „vor Ort“ zu sein und die Entwicklung im Stadtteil zu erleben, da zwischen der Dienststelle und dem KiFAZ in der Dringsheide eine große räumliche Distanz besteht. Zurzeit ist die Sprechstunde noch nicht so etabliert und wird durch Mund zu Mund Propaganda im Sozialraum bekannt gemacht.

Folgende Veränderungen sind geplant:

- Werbung für die Sprechstunde durch Aktivitäten im Sozialraum.
- Für Ferien- bzw. Schließzeiten des KiFAZ wird angedacht, einen anderen Standort im Umkreis für die Außensprechstunde anzubieten.

#### **4.9 Überlegungen zur ASD-Außensprechstunde auf der Veddel**

ASD und Einrichtungen vor Ort stimmen überein, dass zurzeit die Einrichtung einer ASD-Außensprechstunde auf der Veddel nicht sinnvoll ist (siehe 3.8).

#### **4.10 Überlegungen zur ASD Außensprechstunde in Kirchdorf-Süd**

Die ASD-Abteilung kommt aufgrund der bisherigen Erfahrungen zu folgender Bewertung der Sprechstunde:

Genutzt wird die Sprechzeit entweder von Besucher/innen der Elternschule im Anschluss eines Elternschulkurses für allgemeine Beratungen in Erziehungsfragen sowie von Mitarbeiter/Innen der sozialen Infrastruktur vor Ort (z.B. Kita, Schule) für Beratungen zu fachliche Fragen und Beratungen zu Fragen hinsichtlich der Einschätzung von Kindeswohlgefährdungen. Ansonsten wird die Sprechzeit von der Bevölkerung im Wohnquartier vor Ort noch zu wenig genutzt.

Durch die Präsenz der Mitarbeiter/innen des ASD ist es gelungen, ein positives Bild des Jugendamtes zu vermitteln. Wichtig ist, dass die Mitarbeiter/innen sich offen und zugewandt verhalten, interessiert sind und mit den Menschen ins Gespräch kommen.

Die Sprechzeit in der Elternschule soll fortgeführt werden, weil ...

- das Angebot von den Besucherinnen der Elternschule positiv wahrgenommen wird. Insbesondere deshalb, weil die Mitarbeiter/innen des ASD auch ihr „Büro“ verlassen und mit den Menschen ins Gespräch kommen. Auf diese Weise werden mögliche Vorurteile gegen das Jugendamt abgebaut und es ist davon auszugehen, dass die Besucher/innen durchaus als Multiplikatoren fungieren und ihre positiven Eindrücke auch im Stadtteil kundtun.
- Ein weiteres Argument für die Fortführung besteht darin, dass auch Mitarbeiterinnen aus den sozialen Einrichtungen vor Ort den Sprechstundenservice nutzen, um auf kurzem Wege fachliche Ratschläge zu erhalten. Auf diese Weise wird die Vernetzung des ASD weiter vorangetrieben.

Es muss aber noch daran gearbeitet werden, dass die Sprechzeit zunehmend von der Bevölkerung im Wohnquartier genutzt wird. Menschen mit dringenden Problemen wenden sich momentan nach wie vor an das „offizielle Jugendamt im Reinstorfweg“.

Folgende Veränderungen sind geplant:

Ort und Uhrzeit haben sich bewährt. Im Erhebungszeitraum sind aber leider ca. 30 % der Sprechzeiten aus unterschiedlichen Gründen ausgefallen. Beispielsweise war die Fachkraft krank und die Vertretung gleichzeitig im Urlaub oder es gab Sondertermine (Betriebsausflug, Veranstaltungen mit Jobcenter und Gesundheitsamt). Deshalb soll zukünftig zusätzlich eine dritte ASD-Kraft aus der zuständigen Abteilung für die Sprechzeiten zur Verfügung stehen. Außerdem soll die Sprechzeit verstärkt beworben werden. Es sollen Flyer erstellt werden, die von den Fachkräften an Schulen und Kitas an die Eltern weitergereicht werden können.

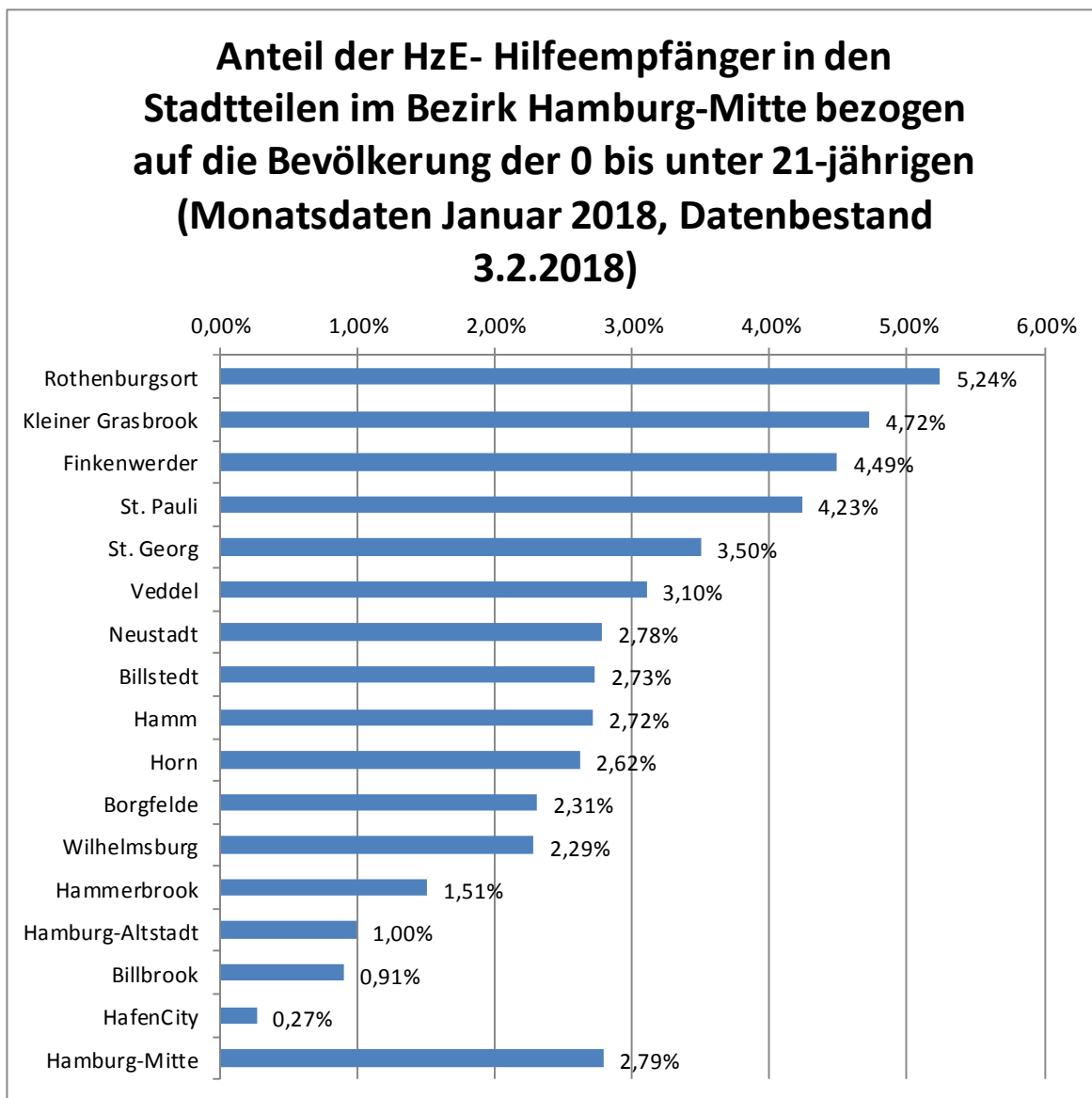


#### 4.11 Tabellarische Zusammenfassung der Überlegungen zu Außensprechstunden des ASD (Fazit)

Übersicht zu Überlegungen zu Außensprechstunden des ASD		
Ort und Zeiten der Sprechstunde	Fortsetzung	mögliche Perspektiven (z.B.)
Finkenwerder, Kinder-, Jugend und Familienzentrum Finkenwerder (KJFZ) Öffnungszeiten: wöchentlich Dienstag von 13-16 Uhr und Donnerstag von 9-12 Uhr	ja	Voraussichtlich ab März 2018 wird der ASD in Finkenwerder wieder über eigene Räumlichkeiten im Butendeichsweg verfügen und ist somit wieder fest im Stadtteil verankert.
St. Pauli, Haus der Familie, geplant für Freitag vormittags	in Planung	Voraussichtlich ab April 2018 wird der ASD sich einen Büroraum mit der Schulärztin teilen, die an den anderen 4 Tagen die Räumlichkeiten benötigt.
Rothenburgsort, Marckmannstraße 75, Gebäude der Elternschule Öffnungszeiten: wöchentlich Montag von 14.00 – 16.00 Uhr und Donnerstag von 10.00 – 12.00 Uhr	ja	Es ist geplant, dass mit dem Umzug der Abteilung in das neue Bezirksamtsgebäude in die Caffamacherreihe, die „Sprechstunden“ in der Elternschule Rothenburgsort auf 2 – 3 volle Tage/Woche ausgeweitet werden, sofern die personelle Situation dies zulässt.
St. Georg, „Schorsch“ im IFZ, Rostocker Str.7, Öffnungszeiten: derzeit Donnerstag, 15-17 Uhr und nach Bedarf (für Hilfeplangespräche im Stadtteil oder Beratungsgespräche für Multiplikatoren u.ä.). Ausbau der Außensprechstunde ist geplant!	ja	Mit dem Umzug der Abteilung in das neue Bezirksamtsgebäude in der Caffamacherreihe, soll das Außensprechstundenangebot möglichst auf 2 volle Tage/Woche – ausgeweitet werden, wenn die personelle Situation es zulässt.
Hamm, Elbschloss an der Bille, Osterbrookplatz 29, Öffnungszeiten: Mittwochs von 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr; Durchführung 1 FFK. Die Außensprechstunde wird im Beratungsbüro der Baugenossenschaft Freier Gewerkschafter durchgeführt.	ja, bis auf Weiteres	mittelfristig eventuell Neustart z.B. im Zusammenhang mit neuer Erziehungsberatungsstelle in Hamm oder anderen Räumlichkeiten im Stadtteil
Netzwerk Horn, Beratungsbüro: Horner Weg 195/199 Öffnungszeiten: Jeden Mittwoch von 14:30 bis 16:30 Uhr	ja	Überprüfung, ob das Angebot so für die Bevölkerung treffgenau ist: Mögliche Veränderungen sind der Wochentag, die Uhrzeit, ggf. auch der Ort (Beratungsbüro).
bisher: Mümmelmannsberg, (Bildungszentrum - Elternschule, Kirchnerweg 6) Öffnungszeiten: Mittwochs von 14:00 bis 16:00 Uhr (mit jeweils einer Fachkraft vor Ort): Frau Hepold und Herr Meier wechseln sich wöchentlich ab.	ja	Ab 8. März 2018 wird die Außensprechstunde in der Kirchengemeinde Mümmelmannsberg stattfinden (wöchentlich donnerstags von 14:00 bis 17:00 Uhr, keine Ferienschließung außer vier Wochen im Sommer).
Dringsheide, KiFAZ Dringsheide Öffnungszeiten: 13:00 bis 16:00 Uhr alle 14 Tage	ja	Für Ferien- bzw. Schließzeiten des KiFAZ wird angedacht, einen anderen Standort im Umkreis für die Außensprechstunde anzubieten.
Veddel	keine Außen-sprech-stunde eingerichtet	ASD und Einrichtungen vor Ort stimmen überein, dass zurzeit die Einrichtung einer ASD-Außensprechstunde auf der Veddel nicht sinnvoll ist. Da der Sozialraum relativ klein und die soziale Kontrolle entsprechend groß ist, kann die Anonymität der Familien offenbar nur unzureichend gewahrt werden.
Kirchdorf-Süd, Elternschule Kirchdorf Süd Öffnungszeiten: Mittwoch 9.30 Uhr bis 11.30 Uhr	ja	Es soll zukünftig zusätzlich eine dritte ASD-Kraft aus der zuständigen Abteilung für die Sprechzeiten zur Verfügung stehen.

#### 4.12 Zum Vergleich: Anteil der HzE-Hilfeempfänger an der Bevölkerung der 0 bis unter 21-jährigen in den Stadtteilen im Bezirk Hamburg-Mitte

Um überprüfen zu können, ob eine ASD-Außensprechstunde im Bezirk richtig verortet ist, gibt es mehrere Möglichkeiten. Man kann die Daten des Sozialmonitorings nutzen, um zu sehen, ob die Sprechstunde in der Nachbarschaft von Gebieten liegt, die nach dem Sozialmonitoring den Status „niedrig“ oder „sehr niedrig“ haben. Oder man kann – und dies ist hier dargestellt - sich ansehen, wie hoch der Anteil der Menschen ist, die in den Stadtteilen Empfänger von Hilfen zur Erziehung sind.



**Personalsituation (FFK) im ASD Hamburg-Mitte**

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	ASD Mitte	Entwicklung
Apr. 17	Stellen - SOLL	11,45	14,04	12,93	10,46	12	14,5	12,65	11,7	99,73	
	Stellen - IST	13,84	14,07	13,57	10,18	10,96	13,5	11,71	11,6	99,43	
	Differenz	2,39	0,03	0,64	-0,28	-1,04	-1	-0,94	-0,1	-0,3	

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	ASD Mitte	Entwicklung
Jul. 17	Stellen - SOLL	11,45	14,04	12,93	10,46	12	14,5	12,65	11,7	99,73	
	Stellen - IST	12,89	14,62	12,02	10,47	11,23	15,5	12,71	11,6	101,04	
	Differenz	1,44	0,58	-0,91	0,01	-0,77	1	0,06	-0,1	1,31	

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	ASD Mitte	Entwicklung
Okt. 17	Stellen - SOLL	11,45	14,04	12,93	10,46	12	14,5	12,65	11,7	99,73	
	Stellen - IST	12,39	14,27	12,77	10,45	12,49	16,14	10,4	11,5	100,41	
	Differenz	0,94	0,23	-0,16	-0,01	0,49	1,64	-2,25	-0,2	0,68	

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	ASD Mitte	Entwicklung
Jan. 18	Stellen - SOLL	11,45	14,04	12,93	10,46	12	14,5	12,65	11,7	99,73	
	Stellen - IST	12,14	12,84	12,74	12,2	12	15,03	12,07	11,25	100,27	
	Differenz	0,69	-1,2	-0,19	1,74	0	0,53	-0,58	-0,45	0,54	

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	ASD Mitte	Entwicklung
Apr. 18	Stellen - SOLL									0	
	Stellen - IST									0	
	Differenz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	Gesamt	Entwicklung
Jul. 18	Stellen - SOLL									0	
	Stellen - IST									0	
	Differenz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Jahr	VZÄ	JA1-ASD1	JA1-ASD2	JA1-ASD3	JA2-ASD1	JA2-ASD2	JA2-ASD3	JA3-ASD1	JA3-ASD2	Gesamt	Entwicklung
Okt. 18	Stellen - SOLL									0	
	Stellen - IST									0	
	Differenz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Legende: VZÄ (Vollzeit Äquivalent - Personalstellen).

JA1-ASD1 (Hamburg Altstadt, Neustadt, Hafencity, St.Pauli, Waltershof, Finkenwerder, Insel Neuwerk). JA1-ASD2 (St. Georg, Hammerbrook, Hamm, Borgfelde, Rothenburgsort). JA1-ASD3 (Abteilung für Flüchtlinge für den ganzen Bezirk Mitte). JA2-ASD1 (Horn). JA2-ASD2 (Schiffbek, Öjendorf, Billbrook). JA2-ASD3 (Kirchsteinbek, Mümmelmannsberg). JA3-ASD1 (Veddel, Wilhelmsburg-Kern, Kirchdorf, Kirchdorf-Süd).

JA3-ASD2 (Wilhelmsburg-Reiherstieg, Kleiner Grasbrook, Steinwerder).

### Projekt Qualitätsmanagement in der Jugendhilfe

Tabelle zu Anlage 1 (Bezirksämter) Eckpunkte zur Erhebung der Arbeitsfähigkeit

Stichtag		1. tatsächliche Besetzung der Stellen in VZÄ				2. Berufserfahrung der fallzuständigen Fachkräfte			3. Anteil der langfristig erkrankten/abwesenden Fachkräfte		4. Zu- und Abgänge im Zeitraum 01.10. - 31.12.2017					5. mind. 1 Verwaltungsfachkr. je ASD Geschäftsstellen	6. Leitungsspanne	Bezirk
											Abgänge aus			Abgänge gesamt	Zugänge			
Bezirksamt	Abteilung	Stellen-Soll Ergebnis Personalbemessung	Beschäftigungsvolumen	Differenz	Differenz in %	Zahl der Personen	Zahl der Personen	Verhältnis in %	Zahl der Personen	Summe d+e	Grundfluktuation	Zusatzfluktuation	Mobilität			Zahl der Personen	Zahl der Personen	Beschäftigungs-volumen
											i	j	k	i-k	l			
31.12.2017		Sozialpädagogische Fachkräfte mit Fachkräften für Asyl/Migranten (ohne Leitung, Verwaltungskräfte, SHA)				bei <90% Handlungsbedarf (Stellen- Soll mit Verstärkung)	weniger als 3 Jahre	mind. 3 Jahre	bei < 1/3 erfahrene Fachkräfte Handlungsbedarf	langfristig erkrankt	bei > 10 % Handlungsbedarf							
		a	b	c1	c2	d	e	f	g	h	i	j	k	i-k	l	m	n	
Hamburg-Mitte	Region 1/ASD 1	11,45	12,39	-0,94	108%	5	10	67%	0	0%	0	0	0	0	0	2,00	14,45	
	Region 1/ASD 2	14,04	14,27	-0,23	102%	8	7	47%	0	0%	0	0	0	0	0	2,39	17,04	
	Region 1/Asyl	12,93	12,84	0,09	99%	6	9	60%	0	0%	0	1	0	1	1	2,00	14,93	
	Region 2/ASD 1	10,46	12,20	-1,74	117%	7	6	46%	0	0%	1	0	0	1	3	1,50	13,12	
	Region 2/ASD 2	12,00	12,49	-0,49	104%	8	5	38%	0	0%	0	0	0	0	0	1,50	14,67	
	Region 2/ASD 3	14,50	15,28	-0,78	105%	8	8	50%	1	6%	1	0	1	2	2	1,82	16,17	
	Region 3/ASD 1	12,65	11,07	1,58	88%	6	6	50%	0	0%	0	0	1	1	2	1,50	15,15	
	Region 3/ASD 2	11,70	11,00	0,70	94%	3	11	79%	0	0%	0	1	1	2	2	1,35	14,20	
<b>Hamburg-Mitte Gesamt</b>		<b>99,73</b>	<b>101,54</b>	<b>-1,81</b>	<b>102%</b>	<b>51</b>	<b>62</b>	<b>55%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1,76</b>	<b>14,97</b>	