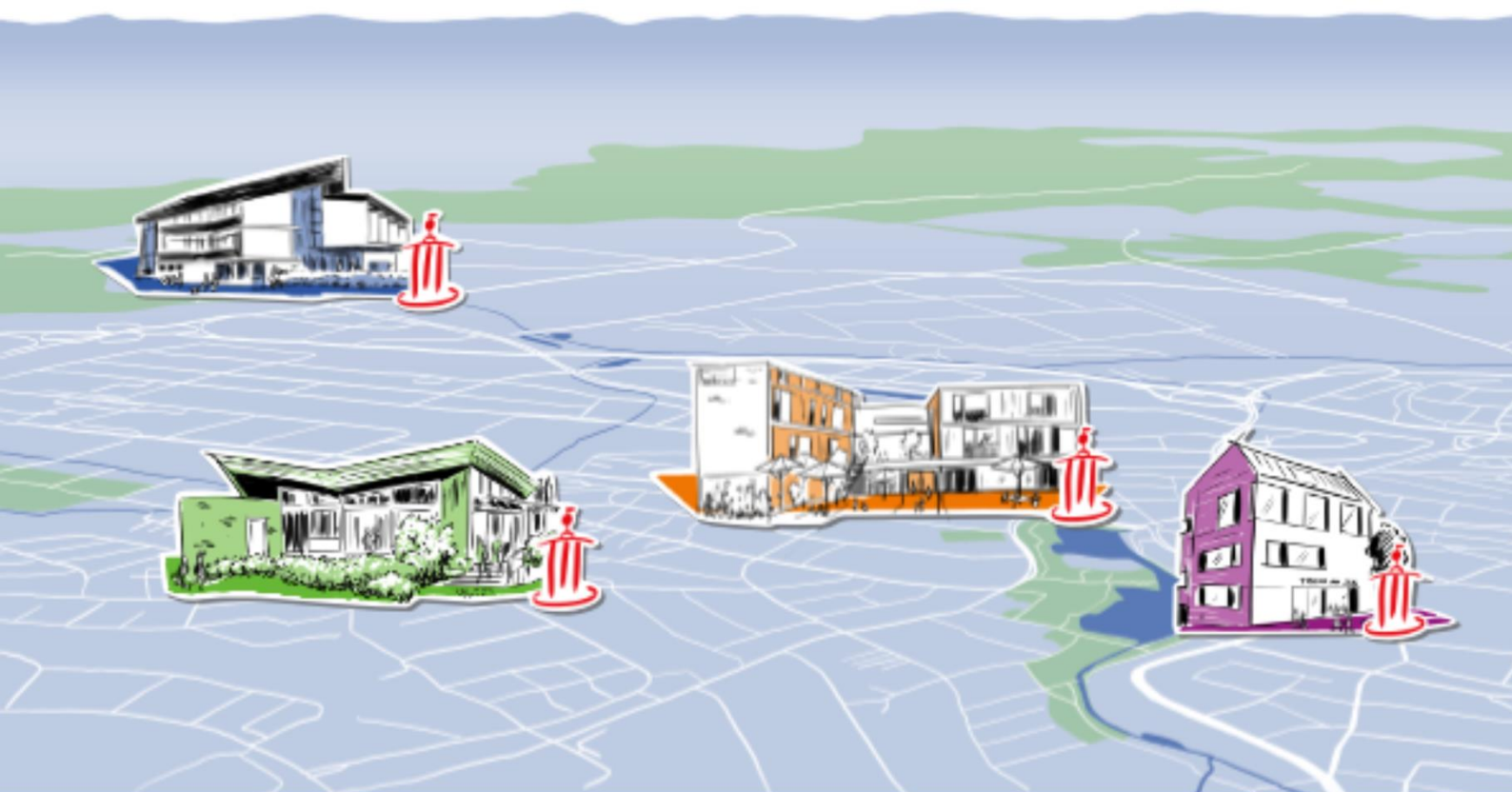


Integration | Böblinger Weg

Wir-Punkte

Sachstandsbericht zur Umsetzung der Konzeption



Dr. Annemarie Gronover & Nora Marr
Amt für Soziales | Stadt Böblingen

1. April 2025

Was Sie in diesem Bericht erwartet

Der Sachstandsbericht gibt Auskunft über die aktuelle Umsetzung der Konzeption des Service-Points („Wir-Punkt“). Aktuell finanziert sich die Arbeit am *Wir-Punkt* über Drittmittel und ist als ein Modellprojekt organisiert.

Der erste Teil zeigt, wie die Konzeption des Service-Points in den Integrationsplan „Böblinger Weg – Vielfalt leben!“ eingebunden ist und warum die Idee des Service-Points in Böblingen den Namen „Wir-Punkt“ trägt.

Im zweiten Teil stellen wir die konkrete Projektkoordination und aktuelle Realisierung der *Wir-Punkte* vor.

Vom Gemeinderat wird im Herbst 2026 – vor Ablauf des fremdfinanzierten Projektes – eine Entscheidung erbeten, ob aufgrund der dann vorliegenden Projektevaluation der Service-Point/*Wir-Punkt* in der Stadt Böblingen verstetigt werden soll.

1.	<i>Das Alleinstellungsmerkmal des Integrationsplanes</i>	
	„Böblinger Weg – Vielfalt leben!“: der <i>Wir-Punkt</i>	2
1.1	Nach dem Gemeinderatsbeschluss: konzeptionelle Basisarbeiten.....	3
1.2	Modellprojekt: <i>Wir-Punkt-Lots*innen</i> für Menschen mit Migrationsbiographie ermöglichen Teilhabe.....	4
1.3	Vom Service-Point-Gedanken zu konkreten <i>Wir-Punkten</i> : Was macht sie in der Stadt Böblingen besonders?	5
2.	<i>Wir-Punkte in der Praxis</i>	6
2.1	Was leistet die hauptamtliche Projektleitung?	6
2.2	Reichhaltiges Schulungsmaterial für Ehrenamtliche.....	6
2.3	Fundierte Vorarbeiten für Schulungen und Arbeit der <i>Wir-Punkte</i>	6
2.4	Der Weg ins Ehrenamt als <i>Wir-Punkt-Lots*in</i>	8
2.5	Gute Gründe für den Treff am See, Bezirksamt Dagersheim, Treff im Grund und das Familienzentrum als <i>Wir-Punkte</i>	9
3.	<i>Auswertung des Modellprojekts: Verstetigung der Wir-Punkte</i>	9
4.	<i>Ablaufplan „Wir-Punkt-Lots*innen“</i>	10

1. Das Alleinstellungsmerkmal des Integrationsplanes „Böblinger Weg – Vielfalt leben!“, der *Wir-Punkt*

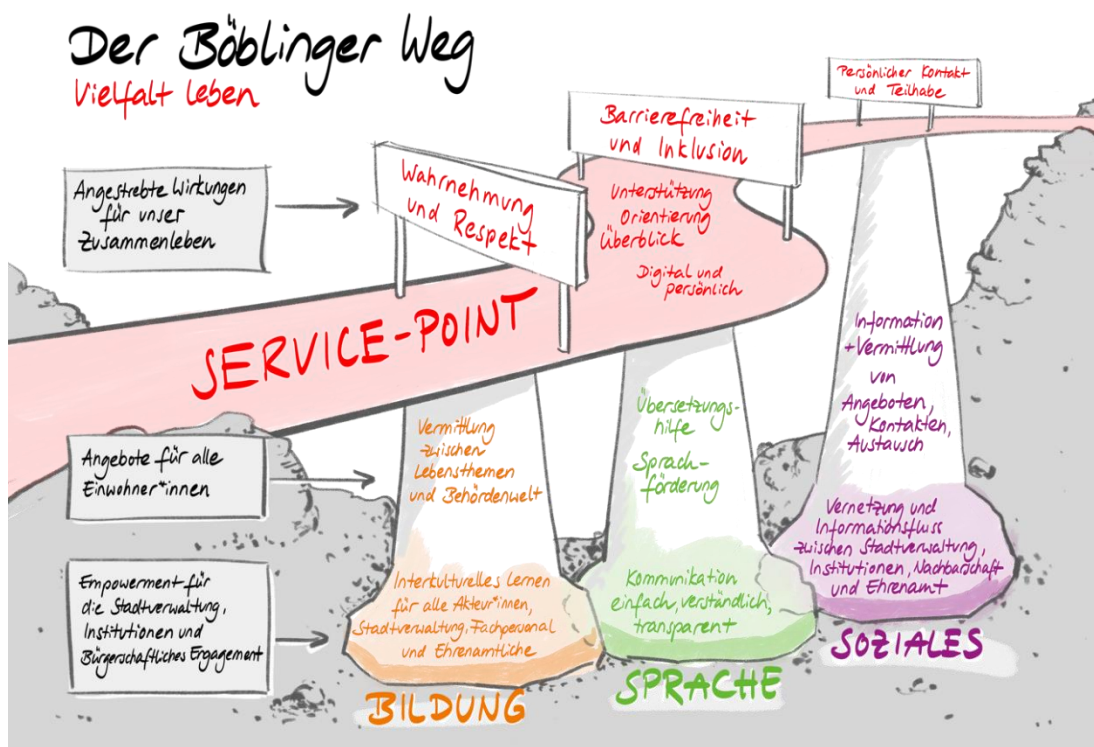
Wie kommt der Service-Point, genannt *Wir-Punkt*, in unseren Integrationsplan?

Im Zuge der Erstellung des Integrationsplans beteiligten sich drei Gruppen an einer Online-Umfrage: (1) Mitarbeitende der Stadtverwaltung, (2) Expert*innen in integrationsrelevanten Tätigkeitsfeldern und (3) Einwohner*innen. Als die wichtigsten Themenfelder in der zukünftigen Integrationsarbeit der Stadt Böblingen benannten sie die Handlungsfelder **Bildung, Sprache, Soziales und einen Service-Point**.

Die Gremien AG Integration und die Begleitgruppe Integrationsplan werteten die Ergebnisse aus und kamen zu dem Entschluss, dass der Service-Point die drei anderen Themen Bildung, Sprache und Soziales inhaltlich umfasst. Der „Böblinger Weg – Vielfalt leben!“ verdichtet sich somit auf ein Arbeitsfeld: **den Service-Point**.

Die Befragten definieren den Service-Point als einen Ort, an dem Informationen von Behörden, Institutionen und der Stadtverwaltung gebündelt und für alle Menschen niedrigschwellig und barrierefrei zugänglich gemacht werden.

Was unseren Ansatz in Böblingen besonders macht, ist, dass sich die Integrationsarbeit für unser Zusammenleben nicht auf Einzelmaßnahmen für spezifische Zielgruppen verengt, sondern mit dem Service-Point ein inhaltlicher und struktureller Mehrwert für die gesamte Stadtgesellschaft erschaffen wird. (Mehr dazu im Abschnitt 1.3).

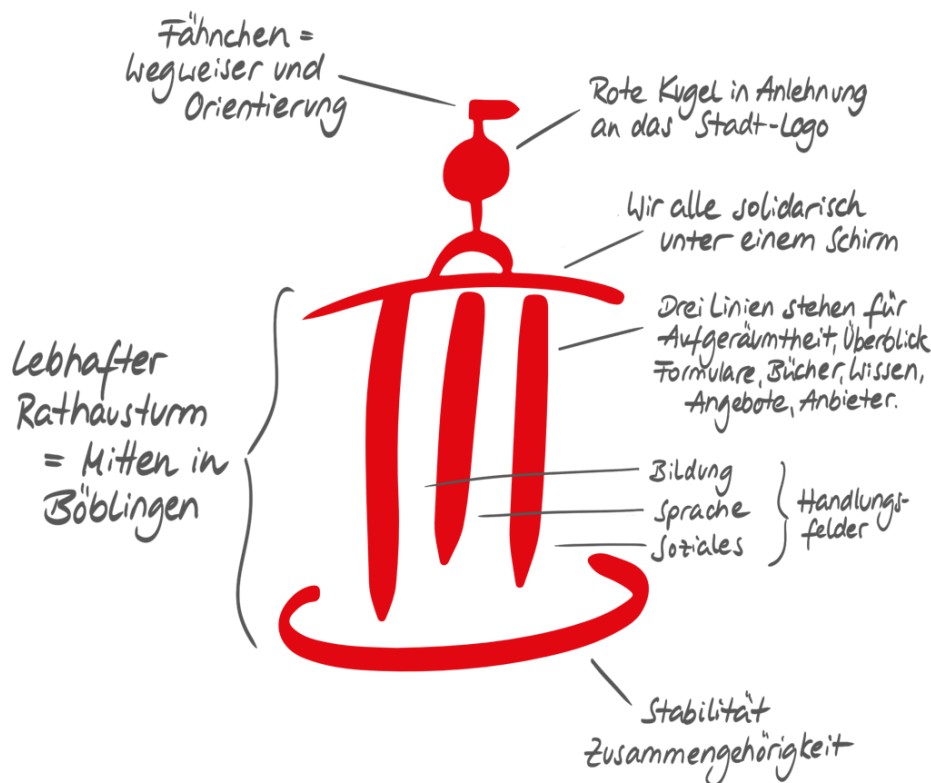


1.1 Nach dem Gemeinderatsbeschluss: konzeptionelle Basisarbeiten

Der Gemeinderat bekennt sich in der Präambel zum „Böblinger Weg“ zu einer „solidarischen Stadtgesellschaft mit unterschiedlichen Identitäten. [...] Das Ankommen, das Bleiben und Leben hier wollen wir unterstützen. Hierzu wollen wir bestehende Angebote erweitern, neue bearbeiten und sie dort etablieren, wo sie nötig sind.“¹

Mit dem Beschluss des Gemeinderates im Februar 2024 erging der Auftrag an die Verwaltung, eine Konzeption für einen Service-Point zu erstellen.²

Im anschließenden Prozess kristallisierte sich die Namensänderung vom Begriff Service-Point hin zu *Wir-Punkt* heraus. Der „Wir“-Gedanke im (Service-)Punkt war als Grundhaltung im „Böblinger Weg – Vielfalt leben!“ unter dem Aspekt ‚Wir alle in Böblingen‘ bereits angelegt.



¹ https://www.boeblingen.de/site/Boeblingen-Responsiv/get/params_E1295431769/22059894/B%C3%B6blinger_Weg_Integrationsplan__neu.pdf

² Vgl. DS 24/016

Die grundlegenden konzeptionellen Arbeitsschritte wurden von März bis Oktober 2024 geleistet. Hierbei ist das Online-Handbuch „Ankommen. Bleiben. Leben.“ entstanden. Es bildet ein wichtiges Grundgerüst für die Kooperationen zwischen Stadtverwaltung, Behörden und Institutionen sowie für die künftige Ausbildung von Ehrenamtlichen.

Weitere konzeptionelle Arbeiten erfolgten von Dezember 2024 bis April 2025 im Modellprojekt „Wir-Punkt-Lots*innen“. (Mehr dazu im folgenden Abschnitt).

1.2 Modellprojekt: Wir-Punkt-Lots*innen für Menschen mit Migrationsbiographie ermöglichen Teilhabe

Die Integrationsbeauftragte konnte für die Stadt Böblingen eine Drittmittelfinanzierung einwerben – im Rahmen der Ausschreibung des Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg für die Förderung „Integration vor Ort – Stärkung kommunaler Strukturen“. Die Zusage erfolgte im August 2024.

Das bewilligte Projekt „Wir-Punkt-Lots*innen“ wird im Zeitraum vom 01. November 2024 bis 30. November 2026 mit einer Summe von 46.368,75 € gefördert. Die Stadt Böblingen beteiligt sich mit einem zusätzlichen Eigenanteil von 15.456,25 € daran.

Ziel des Projektes ist es, Ehrenamtliche als Behördenlots*innen zu finden und diese für ihre Tätigkeit bestmöglich zu schulen. Sie unterstützen Menschen mit einer sogenannten Migrationsbiographie, die aufgrund sprachlicher Herausforderungen und mangelnder Kenntnisse über Behördenvorgänge Hilfestellungen in den unterschiedlichsten Lebensbereichen benötigen.

Mit diesem Drittmittelprojekt wird ein Teil des Arbeitsauftrages des „Böblinger Wegs – Vielfalt leben!“ eingelöst: Die modellhafte Konzeption des Service-Points.

Im Projekt ist die vom Ministerium vorgegebene Zielgruppe „Menschen mit Migrationsbiographie“. Gleichwohl werden Neuzugezogene, Arbeitnehmer*innen, Einwohner*innen in den Stadtteilen und Menschen mit tendenziell Analphabetismus mitberücksichtigt. Dies war ebenso ein Arbeitsauftrag des *Böblinger Wegs* (Wir alle in Böblingen!).

Gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben wird für alle gefördert. Das Projekt hat Modellcharakter und ist die Grundlage, auf der im Herbst 2026 über eine dauerhafte Verstetigung entschieden werden kann.

1.3 Vom Service-Point-Gedanken zu konkreten *Wir-Punkten*: Was macht sie in der Stadt Böblingen besonders?

Die Herausforderung für die Kommune, ihre Dienstleistungen und Unterstützungshilfen bürger*innennah anzubieten, ist nicht neu. Hier setzt der Service-Point an. Er ist die umfassende Klammer für Ziele und Lösungswege:

Es geht darum, beim Zugang zu Behörden Hürden abzubauen und fehlende Informationen zu vermitteln. Ziel ist es, vorhandene Orte, Strukturen und Ressourcen bestmöglich einzubinden. Gelingt es, frühzeitig und zielgenau die Menschen zu beraten und zu vermitteln, kann dies zukünftig den Aufwand an Mehrarbeit und Ressourcen in der Bürokratie verringern. Zudem erhoffen wir uns dadurch eine höhere Kund*innenzufriedenheit.

Um existierende Strukturen zu nutzen und die Menschen niedrigschwellig zu erreichen, bietet es sich dringend an, das Handlungsfeld Service-Point als mehrere dezentrale *Wir-Punkte* umzusetzen. Im Modellprojekt erfahren wir zudem exemplarisch an Standorten, die Einwohner*innen bereits besuchen, bei welchen Themen und Anlässen Menschen mit Migrationsbiographie, Neuzugezogene und Einwohner*innen konkrete Unterstützung bei Behördengängen benötigen.

Der Mehrwert der *Wir-Punkte*:

- Einwohner*innen erhalten direkten, persönlichen wie digitalen Service.
- Verwaltung verbessert ihre Kommunikation.
- Bürokratie wird nachvollziehbarer.
- Orte sind bekannt, niedrigschwellig und barrierefrei erreichbar.
- Erstauskünfte werden gezielt gegeben.
- Fehlleitungen, Mehrarbeit werden vermindert.
- Information und Orientierung für Lebenswelten schafft Sicherheit und Vertrauen.
- Verbessert das Miteinander innerhalb der Stadtgesellschaft.

Die *Wir-Punkte* unterscheiden sich von einem *Welcome Center* für einzeln definierte Zielgruppen wie ausländische Fachkräfte und dem Angebot spezifischer Dienstleistungen. Sie grenzen sich ebenso von einem *Info-Punkt* für Tourismus und Freizeit ab. Leistungen wie z. B. Einzelfallberatung, Formularhilfe, Beratung für Geflüchtete, Rentenberatung, Lohnsteuer, Sozialdienst, Taxiruf, Seelsorge, Anlaufstelle für Diskriminierungserfahrung oder ein Treff für Kaffee und Kuchen werden in den *Wir-Punkten* nicht angeboten. Die *Wir-Punkte* übernehmen eine Wegweiser Funktion im „Behördendschunel“.

Auch das Format „Bürger*innenbeteiligung“ erhält durch die enge Verzahnung von Verwaltung und Ehrenamtlichen eine weitere Dimension. Denn hier setzen sich Ehrenamtliche nicht nur für das Zusammenleben in Böblingen ein, sondern arbeiten Hand in Hand mit der Verwaltung.

2. Wir-Punkte in der Praxis

2.1 Was leistet die hauptamtliche Projektleitung?

In der Drittmittelförderung sind die Personalkosten für die Leitung der Projektstelle enthalten. Diese ist auf 25 % einer Vollzeitstelle ausgelegt. Der Projektleitung obliegt die Steuerung aller Arbeitsschritte.

2.2 Reichhaltiges Schulungsmaterial für Ehrenamtliche

Bis Mai 2025 ist das Schulungsmaterial erstellt. Ergänzend zu den Ergebnissen der Umfragen zum „Böblinger Weg – Vielfalt leben!“ werden die relevanten Fachämter in der Verwaltung befragt. Orientierungsfragen sind z. B.:

- Was ist die bestmögliche Vorbereitung für die ehrenamtliche Tätigkeit als Behördenlots*innen?
- Welche technischen Fähigkeiten benötigen die Ehrenamtlichen, um die Einwohner*innen im Umgang mit den digitalen Anforderungen zu unterstützen?
- Welche genauen Informationen benötigen die Einwohner*innen von den Lots*innen, um gut vorbereitet die Termine in der Verwaltung wahrzunehmen?

Die Schulung beinhaltet neben der Vermittlung von Abläufen in der Verwaltung und in Institutionen, auch Kommunikationstrainings, sowie den professionellen Umgang mit Kund*innen. Ebenso sind zwei Reflexionsworkshops über die Ehrenamtstätigkeit als Wir-Punkt-Lots*innen und eine Veranstaltung zur Auswertung des Projekts im Schulungsangebot enthalten.

Die Projektleitung führt die Schulungen durch. Sie begleitet die Ehrenamtlichen in ihrer Arbeit während der gesamten Projektdauer eng und unterstützt sie in allen Belangen.

2.3 Fundierte Vorarbeiten für Schulungen und Arbeit der *Wir-Punkte*

Online-Handbuch: Ankommen. Bleiben. Leben.

Eine wesentliche Gliederungshilfe für den Aufbau des Schulungsmaterials ist das Online-Handbuch „Ankommen. Bleiben. Leben“. Es bietet für Neuzugezogene und Einwohner*innen eine Orientierung über Ämter und Institutionen sowie Informationen für die Organisation des Alltags. Es ist bereits im Internet abrufbar.³

³ <https://www.boeblingen.de/handbuch>

Folgende Themen sind im Online-Handbuch enthalten:

- Arbeit
- Bankkonto
- Bildung für Jugendliche und Erwachsene
- Einwohner*innen und Familien
- Gesundheit, Krankenversicherung, Ärzt*innen, Vorsorge
- Kindertageseinrichtungen
- Kultur und Freizeit
- Menschen mit Behinderung
- Migration
- Schulen, Kinder und Jugendliche
- Senior*innen
- Stadtteiltreffs und Ehrenamt
- Steuern
- Soziale und finanzielle Hilfen
- Wohnsitz anmelden

Vergleich: Service-Points in zwölf Mittelstädten Baden-Württembergs

Zwölf Städte in Baden-Württemberg mit einem Service-Point und vergleichbar mit der Stadt Böblingen wurden beleuchtet, um Anhaltspunkte für Größenordnungen und Ausgestaltung der Wir-Punkte zu gewinnen und aus der Praxis zu lernen. Verglichen wurden Zielgruppen, Herangehensweisen, Standorte, Aufwand und Best-Practice:

- Angebote
- bereichsbezogene Unterstützung
- Bewerbung und Öffentlichkeitsarbeit
- Einwohnerzahl
- (ehrenamtliche) Lots*innen
- erforderliche Anmeldung
- Erreichbarkeit
- Kooperationen
- Koordination des Service-Points (Qualifikation, Vollzeitäquivalent)
- Mehrsprachigkeit
- Unterstützungsform: Vor-Ort, Video-Call, Telefonat, Chat GPT
- Zielgruppen

Derzeit besteht ein enger Fachaustausch mit dem Landkreis Heilbronn und der Stadt Pforzheim. Diese kommunalen Einrichtungen erhalten ebenfalls vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg eine Drittmittelfinanzierung für das Projekt „Behördenlots*innen“ für Menschen mit Migrationsbiographie.

*Aufgreifen: bekannter Unterstützungsbedarf der Einwohner*innen*

Einwohner*innen erbitten bereits Rat und Hilfestellung im *Stadtteiltreff im Grund* sowie im *Tetragon* bei der Formularhilfe. Die Breite der Themen zeigt einen hohen Unterstützungsbedarf. Die *Wir-Punkte* sollen hier einen entlastenden Service bieten.

Die hauptamtliche Kollegin im **Treff im Grund** hilft aktuell im Stadtteilbüro bei folgenden Anliegen weiter:

- Auskunft geben über Freizeitangebote für Menschen mit Behinderung
- Begleiten von Senior*innen mit körperlichen Beeinträchtigungen oder Analphabetismus
- Fördern von ehrenamtlichen Tätigkeiten
- Mitmachen – einsame Menschen erhalten Kontakte zu bestehenden Gruppen
- Telefonieren, z. B. Krankenkassen, Arztpraxen, bei Bedarf Begleitung dorthin
- Übersetzen von amtlichem Schriftverkehr
- Unterstützen bei Arbeitsplatzsuche
- Vermitteln zur Formularhilfe im Tetragon

Die hauptamtliche Kollegin in der Formularhilfe im **Tetragon** leistet sehr konkrete fachspezifische Unterstützung. Darunter fallen alle Arten von Anträgen, die zum Erhalt von Leistungen oder Anmeldung von Ansprüchen notwendig sind.

Es ist geplant, die ehrenamtlichen Wir-Punkt-Lots*innen, die von der Projektleitung begleitet werden, wenn möglich zeitgleich mit der Formularhilfe an den jeweiligen Wir-Punkten tätig sein zu lassen. So kann die fachspezifische Formularhilfe durch die Tätigkeit der Wir-Punkt-Lots*innen ergänzt werden und die Abgrenzung zwischen hauptamtlicher und ehrenamtlicher Arbeit ist gewährleistet.

2.4 Der Weg ins Ehrenamt als Wir-Punkt-Lots*in

Fünfzehn Ehrenamtliche sollen über verschiedene Kanäle für die Wir-Punkt-Lots*innen gewonnen werden. Potenziell Interessierte erfahren über das Amtsblatt, Social Media, Plakate und Flyer in den Stadtteiltreffs, sowie einer eigenen Homepage alle nötigen Informationen, die es für dieses Ehrenamt als Wir-Punkt-Lots*in braucht. In einem Erstgespräch sind die gegenseitigen Erwartungen ebenso Thema wie die notwendigen Kompetenzen der Ehrenamtlichen, der Zeitaufwand, Datenschutz und Formalitäten im Ehrenamtsbereich.

2.5 Gute Gründe für den Treff am See, Bezirksamt Dagersheim, Treff im Grund und das Familienzentrum als *Wir-Punkte*

Die zeitliche Befristung und begrenzte Finanzierung des Modellprojekts erfordern, dort anzusetzen, wo Strukturen bereits gut funktionieren. Daher werden die ersten vier *Wir-Punkte* exemplarisch

- im Treff am See – Bürger- und Mehrgenerationenhaus Böblingen und
- im Bezirksamt Dagersheim,
- im Stadtteiltreff Im Grund und
- im Familienzentrum im Paul-Gerhardt-Weg

installiert. Hier besteht bereits eine räumliche Infrastruktur. Die *Wir-Punkt-Lots*innen* werden zu den regulären Öffnungszeiten mit Unterstützung der Projektleitung und den hauptamtlichen Kolleg*innen vor Ort die ratsuchenden Personen unterstützen, die diese Orte bereits kennen und mit ihnen vertraut sind. Die geplante Beteiligung von 12 Ehrenamtlichen ermöglicht, an den vier Standorten zu jeweils unterschiedlichen Zeiten ein bis zwei *Lots*innen* einzusetzen.

3. Auswertung des Modellprojekts: Verstetigung der *Wir-Punkte*

Die einzelnen Arbeitsschritte werden dokumentiert und für die stetige Verbesserung der Qualität halten wir folgende Informationen fest: Weiterentwicklungen für das Schulungsmaterial, Vorschläge zur Optimierung aus der Verwaltung und den Institutionen, Hürden in den Planungen sowie strukturelle Herausforderungen vor Ort, bei der Schulung und der Begleitung der Ehrenamtlichen.

Die Stelle der hauptamtlichen Projektleitung wird unter dem Aspekt des zeitlichen Stellenumfangs und des Arbeitsaufwandes analysiert. Die oben aufgeführten Unterstützungsangebote, die Themen der Einwohner*innen und deren angefragte Häufigkeit werden anonymisiert statistisch erfasst. Alle ausgewerteten Daten und Lernerfahrungen fließen in die Blaupause für eine potenzielle Verstetigung der *Wir-Punkte* ab Dezember 2026 ein.

4. Ablaufplan „Wir-Punkt-Lots*innen“

