

Konzept Infostelle

Bei der Infostelle handelt es sich um ein niederschwelliges ambulantes Angebot des team72, das grundsätzlich allen Straffälligen, im Bereich freiwillig oder professionell Tätigen sowie sonstig Interessierten offen steht. **Der Hauptauftrag besteht darin, für (ehemalige) Klienten/-innen des Justizvollzugs unbürokratisch Leistungen zu erschliessen resp. koordinieren.** Im Sinne eines Kompetenzzentrums betreffend Straffälligkeit und Resozialisierung vermittelt die Infostelle überdies im Hilfesystem Tätigen sowie einer allgemeinen Öffentlichkeit spezifische Informationen.

Im Anschluss an den Strafvollzug ist immer wieder einmal keine Unterkunft und Tagesstruktur organisiert oder gar die Bestreitung des Lebensunterhalts ungeklärt. Auch die Zuweisung zu den wichtigsten Leistungserbringern des Versorgungssystems in Freiheit ist unter Umständen nicht erfolgt. Fehlt in solchen Fällen überdies ein Bewährungshilfe-Mandat, sehen sich Straftentlassene weitgehend auf sich alleine gestellt. Mangels personeller Ressourcen sind auch eventuell involvierte Soziale Dienste oft nicht in der Lage, eine engere Begleitung von Klienten anzubieten. Generell sind die Schwellen zum Leistungsbezug bei Institutionen des Hilfesystems eher hoch.

In einer Nationalfonds-Studie von Sommerfeld et al. zu den Dynamiken von Integration und Ausschluss (2007) wird die ungleiche Intensität von Massnahmen während des Strafvollzugs im Vergleich zur Zeit nach der Straftentlassung bemängelt. Dass die weit komplexere und potenziell instabilere Phase der eigentlichen Reintegration in Freiheit eine viel weniger intensive Begleitung erfährt, scheint den Autoren sachlich in keiner Weise begründet. Zum anderen beanstanden Sommerfeld et al. generell die Segmentierung sowie fehlende Koordination der Unterstützungsleistungen in Freiheit. Sie machen eine «Patchwork-Hilfe» aus, die es den Bedürftigen überlässt, sich bei den jeweils nur partiell zuständigen Institutionen die nötige Unterstützung zu organisieren.

Offenkundig mangelt es im Bereich der Nachsorge also an einem niederschwelligen und spezifischen Vernetzungsangebot. Dieses sollte bei Straftentlassenen mit defizitären sozialen Einbindungen und ungenügendem Anschluss an das unterstützende Sozialwesen quasi kompensierend Leistungen erschliessen und koordinieren. Für freiwillig oder professionell Tätige mit fachlichem Informationsbedarf sowie eine interessierte Öffentlichkeit fehlt im Raume Zürich schliesslich ein Kompetenzzentrum rund um Themen der Straffälligkeit und Resozialisierung.

Auf Grund der festgestellten Angebotslücken erbringt die Infostelle folgende Dienstleistungen:

Ebene Straffällige (primär Straftentlassene)	Ebene Hilfesystem (Freiwillige und Professionelle)	Ebene Öffentlichkeit (allgemeines Interesse)
Erschliessung/Vernetzung	Information	Information
Beratung	Beratung	
Information	Kooperation	

Ebene Straffällige

Ziele/Zielgruppe

Für Straffällige mit Interventionsbedarf und fehlendem Anschluss ans Versorgungssystem sollen unbürokratisch Unterstützungsleistungen erschlossen und koordiniert werden. Ziel des Angebots ist es konkret, (1) gänzlich fehlende Zugänge zum Hilfesystem erst zu schaffen sowie (2) bereits bestehende, aber segmentierte Interventionen im Sozialwesen durch ein umfassendes Case-Management zusammenzuführen. Dadurch soll letztlich die für eine nachhaltige Resozialisierung so zentrale soziale Einbindung der Klienten/-innen betreffend Berufs- (Erwerbsarbeit) wie auch Privatleben (Wohnraum, Beziehungen) gestärkt werden.

Primäre Adressatengruppe sind aus dem Sanktionenvollzug oder der Untersuchungshaft entlassene Personen, die ungenügend auf den Übertritt in die Freiheit vorbereitet sind, professionelle Unterstützung bei der Bewältigung von Alltagsanforderungen benötigen und diese nicht anderweitig erschliessen können. Das Angebot steht Straffälligen mit jeglichem Delikthintergrund offen und wird auf freiwilliger Basis beansprucht. Im Sinne einer Nachbetreuung können auch ehemalige Klienten/-innen des team72 die Dienste der Infostelle in Anspruch nehmen.

Leistungsangebot

Die Infostelle des team72 bietet eine für die Adressaten kostenlose, im Zugang niederschwellige Fachberatung rund um Fragen der Alltagsgestaltung in Freiheit an. Mit der Dienstleistung werden Lücken im bestehenden Angebot von Bewährungs- und Sozialdiensten geschlossen. Das Angebot versteht sich dabei komplementär und nicht etwa konkurrierend zu den Leistungen relevanter staatlicher Institutionen. Im Zentrum steht die persönliche Beratung in den Räumlichkeiten des team72. Kurzinformationen per Telefon und Mail sowie eine Internetplattform zur Wissensorientierung runden das Angebot ab.

Folgende Themenbereiche werden durch Interventionen der Infostelle konkret abgedeckt:

- Finanzen: Sicherung des Grundbedarfs, Klärung von Leistungsansprüchen, Budgeterstellung und Schuldenberatung, ggf. Weiterleitung an Fachstelle
- Wohnen: Unterstützung beim Erschliessen einer Wohnlösung, ggf. Kurzaufenthalt im team72 zur Überbrückung (max. 10 Tage), nach Bedarf Klärung der Wohnfähigkeit
- Erwerbsarbeit/Beschäftigung: Hilfe bei Stellenbewerbung, Informationen über Programme
- Beziehungen: Beratung bei Beziehungsproblemen, Informationen zum Unterstützungsangebot
- Psychische und Suchtprobleme: Informationen zum Hilfesystem, Erschliessen von Behandlung
- Migration: Vermittlung mit Ämtern/Behörden, Informationen über lokale Beratungsstellen
- Administration: Unterstützung in administrativen Belangen, Vermittlung mit Amtsstellen
- Rechtliches: Beratung bei einfacheren Rechtsfragen, ggf. Erschliessen von Rechtsbeistand

Ebene Hilfesystem/Öffentlichkeit

Ziele/Zielgruppe

Im Sinne eines Kompetenzzentrums vermittelt die Infostelle des team72 freiwillig oder professionell im Hilfesystem Tätigen sowie einer interessierten Öffentlichkeit niederschwellig Informationen und Beratungsleistungen zum Themenbereich Straffälligkeit und Resozialisierung.

Leistungsangebot

Bei einem fachspezifischen Informationsbedarf wird freiwillig oder professionell Tätigen kostenlos eine Beratung rund um Fragen zur Straffälligkeit/Resozialisierung sowie das entsprechende Versorgungssystem angeboten mit dem Ziel, Wissenslücken zu schliessen und dadurch die Betreuung betreffender Klienten/-innen zu optimieren. Auch eine interessierte Öffentlichkeit kann sich für generelle Informationen/Fragestellungen bezüglich Delinquenz, Bewährung etc. an die Infostelle des team72 wenden. Der Zugang erfolgt per Telefon, Mail oder die eigene Internetplattform mit elektronischer Datensammlung (Verlinkungen) zum Themenbereich.

Arbeitsansatz

Der Problematik der oftmals mangelnden sozialen Einbindung nach dem Sanktionenvollzug und deren zum Teil gewichtiger struktureller Verortung begegnet die Infostelle des team72 mit der Erschliessung von Ressourcen, gezielter Information und breiter Vernetzung. Die niederschwellig-ambulante Ausrichtung des Angebots trägt der prinzipiell freiwilligen Inanspruchnahme durch Klienten/-innen Rechnung. Dementsprechend wird die Nutzung der Dienstleistungen grundsätzlich an keinerlei Bedingungen geknüpft. Oberstes Ziel ist es, dass Straftlassene eine selbstverantwortliche Lebensführung wiedererlangen, die auch durch „Barrieren“ im Versorgungssystem eingeschränkt sein kann. In solchen Fällen wirkt die Infostelle ebenfalls auf eine Sensibilisierung der Arbeitspartner/-innen sowie einer breiteren Öffentlichkeit hin.

Weil sich die Infostelle des team72 als Drehscheibe bei komplexen Integrationsprozessen versteht, kommt der Zusammenarbeit und Vernetzung mit jeglichen Anspruchsgruppen grösste Bedeutung zu. Speziell mit Anbietern/-innen im Bereiche von Anschlusslösungen (soziale Institutionen, Vermieter/-innen, Arbeitgeber/-innen) wird ein enger Kontakt gesucht. Selbstredend erfordert ein solches „Networking“ grosse zeitliche Ressourcen und ist deswegen längerfristig angelegt. Die Titulierung des Angebots als „Infostelle“ ist dahingehend Programm, dass als Dienstleistung für sämtliche Zielgruppen Informationen zur Straffälligkeit und Resozialisierung zusammengetragen und bereitgestellt werden. Zu diesem Zweck werden Wissensquellen regelmässig nach Themenbezügen durchforstet und Relevantes auf der Webseite infostelle72.ch aufbereitet.

Kommunikation

Die Institutionen des primär Klienten/-innen zuweisenden Justizvollzugs Kanton Zürich werden regelmässig auf das Angebot angesprochen und mit Unterlagen dokumentiert. Die Gewährleistung des Informationsflusses an dieser Schnittstelle zur Hauptzielgruppe ist für die Infostelle des team72 zentral, weil ein direktes Ansprechen von betreffenden Strafgefangenen/Inhaftierten nicht möglich ist. Gegenüber Sozialen Diensten beschränkt sich die Kommunikation aus Ressourcen-gründen in der Regel auf den Schriftweg. Gleiches gilt für anderweitige, hinsichtlich Findung von Anschlusslösungen wichtige Arbeitspartner/-innen, wobei anlässlich direkter Kontakte im Rahmen der Klienten/-innenarbeit eine stetige Vertiefung der Zusammenarbeit angestrebt wird. Den Kostenträgern erstattet die Infostelle über die Tätigkeit und Auslastung jährlich detailliert Bericht.

Eine für alle Zielgruppen wichtige Kommunikationsplattform bildet die Webseite infostelle72.ch. Letztere soll sich durch einen hohen Informationsgehalt auszeichnen und inhaltlich stets auf einem aktuellen Stand sein. Nebst einigen Angaben zur Infostelle des team72 umfasst die Internetpräsenz eine thematisch geordnete Sammlung relevanter Verlinkungen – zum einen betreffend sozialintegrative (Hilfs-)Angebote und Grundlagen aus dem Bereich Rechtliches/Vollzug, zum anderen bezüglich statistischer Zahlen und Stand des wissenschaftlichen Diskurses.

Qualitätssicherung

Eine Qualitätsentwicklung nach dem EFQM-Modell erfolgt im Rahmen jährlich definierter und ausgewerteter Zielsetzungen anlässlich regelmässig stattfindender, von einer externen Fachstelle begleiteten sog. „Review-Veranstaltungen“. Die Zufriedenheit mit dem Angebot der Infostelle des team72 wird für die Zielgruppe Straffällige mittels schriftlicher Befragung zum Zeitpunkt des Betreuungsabschlusses (exklusive Kurzberatungen) standardmässig erhoben und evaluiert.

Stand: Januar 2016 / ME