



Trafen sich digital zum Gespräch – den gemeinsamen Tee wollen sie bald im stadtRAUMfrankfurt nachholen (von oben im Uhrzeigersinn): Najim Boussouf (Familienkasse Hessen), Stephanie Meletzki (VbFF), Kai Zitzer (EUTB), Carolin Lazarovici und Marc-Alexander Reinbold (beide AmKA)

---

# Auf einen Tee im stadtRAUM: „Der persönliche Kontakt öffnet Türen“

Im stadtRAUMfrankfurt lernen sich Menschen kennen, die sich sonst vielleicht nicht treffen würden. Drei davon haben wir im Februar zum Gespräch eingeladen. Flüchtig kannten sie sich schon, denn alle sind im Haus bei der Beratung vor Ort aktiv: **Stephanie Meletzki** vom Verein zur beruflichen Förderung von Frauen (VbFF), **Najim Boussouf** von der Familienkasse Hessen und **Kai Zitzer** von der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB). Sie sprechen über ihre Erfahrungen aus zwei Jahren Pandemie und wie der stadtRAUMfrankfurt helfen kann, Beratungsangebote zu verknüpfen. Mehr zur Beratung vor Ort lesen Sie ab Seite 26.

**AmkA:** Guten Tag, schön, dass Sie alle da sind. Nach zwei Jahren Pandemie: Wenn Sie zurückblicken, wie war es zu Beginn für Sie und Ihre Arbeit?

**Kai Zitzer:** Wir hatten noch persönliche Kontakte, haben aber auch die Online-Beratung vorangebracht. Ein bisschen war die Pandemie ein Katalysator, der neue Infokanäle aufgetan hat.

**Stephanie Meletzki:** Bei uns war es ähnlich. Wir haben weiter aufsuchend gearbeitet, sind also weiter in die Geflüchtetenunterkünfte gegangen, weil viele Frauen keinen Online-Zugang hatten. Wir sind auch spazieren gegangen, haben uns im Park getroffen. Meistens war das mit Frauen, die wir längerfristig beraten.

**AmkA:** Herr Boussouf, sind Sie neue Wege gegangen?

**Najim Boussouf:** Corona hat uns total rausgeholt aus der persönlichen Beratung. Allerdings hatten wir schon vor der Pandemie eine Videoberatung, weil zum Kinderzuschlag oft erwerbstätige Eltern Fragen haben – und die können die Familienkasse zu den normalen Öffnungszeiten gar nicht aufsuchen. In solchen Fällen ist das digitale Gespräch eine Alternative.

**AmkA:** Mehr als eine Alternative?

**Najim Boussouf:** Es ist nicht dasselbe. Viele Familien möchten sich lieber vor Ort beraten lassen, ob es sich lohnt, einen Antrag zu stellen und was ihnen zusteht. Was spannend ist: Seit wir nach der Lock-down-Pause im stadtRAUMfrankfurt wieder losgelegt haben, kommen neben Familien auch Multiplikator:innen aus Beratungseinrichtungen, die sich über den Kinderzuschlag informieren und diese Infos an ihre Klientel weitergeben. Da entstehen tolle Gespräche, in denen wir gemeinsam erörtern, wie wir mehr Transparenz schaffen können, damit die Menschen von den Leistungen erfahren.

**AmkA:** Laut einer Bertelsmann-Studie zum Jahr 2020 hat sich die Situation für Menschen, die schon vorher benachteiligt waren, während der Pandemie noch einmal verschlechtert. Spüren Sie in der Beratung, dass Ängste zunehmen?

**Kai Zitzer:** Wenn man Institutionen auf dem gewohnten Weg nicht mehr erreichen kann, bringt das schnell Unsicherheit.

**Stephanie Meletzki:** Die soziale Isolation nimmt zu. Für geflüchtete Frauen, die oft kaum Familie in Frankfurt haben, die alleine hier sind oder mit ihren Kindern, ist der Wegfall von Gruppen-Angeboten oder Sprachtreffs folgeschwer. Da geht es nicht nur darum, Anschluss an die deutsche Sprache zu finden, sondern generell um sozialen Anschluss. Deshalb ist es für uns wichtig, dass wir über unseren Hauptstandort



**Najim Boussouf** ist für die Netzwerkarbeit der Familienkasse Hessen zuständig. Das Ziel: Familien sollen die Leistungen in Anspruch nehmen, die ihnen zustehen. Vom Kinderzuschlag aber wissen laut Familienkasse nur 30 Prozent der Menschen, die ein Anrecht darauf hätten. Boussouf und sein Team wollen deswegen für mehr Transparenz und behördenübergreifende Zusammenarbeit sorgen. Die regelmäßige Beratung im stadtRAUMfrankfurt soll dazu beitragen.

**Stephanie Meletzki** ist beim Verein zur beruflichen Förderung von Frauen (VbFF) tätig. 1978 gegründet, möchte der Verein die beruflichen Chancen von Frauen und Mädchen verbessern, um ihnen neue Perspektiven zu eröffnen. Die Beratung im stadtRAUMfrankfurt ist eingebettet in ein Projekt für geflüchtete Frauen, das vom Frankfurter Frauenreferat gefördert wird. Meletzki und ihre Kolleginnen suchen die Frauen in ihren Unterkünften auf und beraten sie z. B. zu Aus- und Weiterbildung.



in Sachsenhausen hinaus auch in anderen Stadtteilen beraten, wie hier im Gallus. So erreichen wir Frauen, die weiter weg wohnen.

**AmkA:** Herr Boussouf, hat die Pandemie die Nachfrage nach Kinderzuschlag verstärkt?

**Najim Boussouf:** Zu Beginn der Pandemie gab es den Notfall-Kinderzuschlag, für Familien, die in Kurzarbeit gefallen sind und plötzlich Einkommenseinbußen hatten. Wir hatten in Hessen fast eine Verdreifachung der Anträge. Einige Familien haben überhaupt das erste Mal von dieser Leistung erfahren. Trotzdem: Es sind immer noch viel zu wenige, die sie in Anspruch nehmen. Weil sie sich darin nicht wiedererkennen oder schlechte Erfahrungen gemacht haben, zum Beispiel wegen Rückzahlungen.

**AmkA:** Wer feststellt, dass sich die monatlichen Rechnungen nicht mehr begleichen lassen, empfindet womöglich Scham. Wie wichtig ist Vertrauen bei einer Beratung?

**Kai Zitzer:** Bei uns geht es um Gesundheitsthemen, da ist man sowieso etwas zurückhaltend. Oft braucht es mehrere Gespräche, um den vollständigen Überblick über ein Anliegen zu bekommen. Wir nähern uns sehr feinfühlig, der Mensch steht erst mal im Mittelpunkt.

**AmkA:** Bei der EUTB ist es oft eine Peer-to-Peer-Beratung: Betroffene beraten Betroffene.

**Kai Zitzer:** Das ist bei uns ein Grundgedanke: Jemand, der selbst eine Beeinträchtigung hat, ist auch „Profi im System“ und kann zu einem bestimmten Thema viel sagen. Nicht alle Kolleg:innen haben aber eine Behinderung. Wichtig ist, dass bei jedem Anliegen die passende Person berät. Das kriegen wir auch durch unsere Netzwerkarbeit mit den beiden anderen Frankfurter EUTBs gut hin.

**AmkA:** Was bedeutet Vertrauen in Ihrer Beratung, Frau Meletzki?

**Stephanie Meletzki:** Vertrauen ist das A und O, weil sich viele Frauen überhaupt das erste Mal im Leben fragen, was sie beruflich machen wollen. Viele haben sich zuvor nur um ihre Familie gekümmert, sind mit ihren Kindern womöglich geflüchtet. Dann erfordert es Mut, sich überhaupt erste Informationen zu holen.

**Najim Boussouf:** Wir wollen Familien so beraten, dass sie ein paar Sorgen weniger haben. Sie sollen nicht mehr darüber nachdenken müssen, ob sie sich einen Ausflug mit den Kindern leisten können. Daher spielt Vertrauen auch bei uns eine große Rolle. Und wenn Eltern gleich mehrere Angebote an einem Ort aufsuchen können, zum Wohnen, zur Freizeit, zur finanziellen Unterstützung: umso besser. Was sonst eine Woche braucht, können sie hier an einem Tag klären.

**AmkA:** Sie meinen das Angebot für Familien jeden ersten Dienstag im Monat?

**Najim Boussouf:** Genau, und die Idee spricht sich herum. In unserem Newsletter, den wir bundesweit verschicken, an Städte, Kommunen und Landkreise, haben wir das Angebot, das natürlich nicht nur Familien nutzen können, vorgestellt. Wiesbaden hat, basierend auf unserem Konzept hier, ein ganz ähnliches Angebot auf den Weg gebracht.

**AmkA:** Was versprechen Sie sich noch von der Beratung vor Ort?

**Kai Zitzer:** Der persönliche Kontakt öffnet Türen. Wir wollen möglichst viele Menschen und Institutionen gut kennen. So bekommen wir mehr Infos und auch Zugänge zu anderen Angeboten, die wir an unsere Klient:innen weitergeben. Diese Kontakte bringen auch unsere inhaltliche Arbeit voran, unser niedrighschwelliges Beratungsangebot.

**Stephanie Meletzki:** Bei uns bringen die Frauen diverse Anliegen mit, nicht nur berufliche. Mir werden oft Fragen zum Kindergeld gestellt oder wo sich welche Anträge stellen lassen. Und dann ist es toll, wenn ich weiß, dass ich an die anderen Beratungsangebote verweisen kann, quasi am Nebentisch.

**AmkA:** Auch bei uns in der Verweisberatung der AmkA.Info kommt eine Frage selten alleine. Zuständig sind dann mehrere, ganz unterschiedliche Behörden oder Beratungsstellen. Deswegen ist für uns wichtig, gut vernetzt zu sein und möglichst viele Leute persönlich zu kennen. Wir bemerken gerade, dass sich Behörden zunehmend für persönliche Kontakte öffnen und niedrighschwellige Angebote schaffen.

**Najim Boussouf:** Das erleben wir auch. Jemand kommt in die Beratung, hat zum Beispiel eine Frage zum Kindergeld, möchte aber auch wissen, wie er zu einer größeren Wohnung kommt, weil sich Nachwuchs ankündigt. Hier ist behördenübergreifende Zusammenarbeit total wichtig. Ich möchte der Person nämlich sagen können, dass es jemanden gibt, der ihr zur Seite steht. Und da bewegt sich tatsächlich etwas, weg vom

**Kai Zitzer** arbeitet bei der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB). Sie berät Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zu Fragen der Teilhabe und Rehabilitation. Bundesweit gibt es rund 500 EUTB-Stellen, die im Zuge des Bundesteilhabegesetzes seit 2018 initiiert wurden. Neben dem Frankfurter Verein, für den Zitzer arbeitet, bieten die Frankfurter Stiftung für Blinde und Sehbehinderte und die Frankfurter Stiftung für Gehörlose und Schwerhörige eine EUTB an, auch im stadtRAUMfrankfurt.



Behördenschungel, hin zu einer Dienstleistungsmentalität. Der stadt-RAUMfrankfurt eignet sich auch deswegen gut für Beratung, weil er nicht den Anschein einer Behörde hat. Da sitzen Mitarbeitende nicht distanziert hinter einem Schreibtisch, sondern auf Vintagemöbel – auf Augenhöhe mit den Leuten, die sich beraten lassen.

**AmkA:** Können Sie sich vorstellen, gemeinsame Projekt anzugehen?

**Najim Boussouf:** Klar, das ergibt sich ja praktisch von selbst. Familien, die bei uns im Bezug sind, haben meistens auch Anspruch auf andere Leistungen.

**Stephanie Meletzki:** Vieles geht Hand in Hand. Wenn zum Beispiel Finanzielles besser geregelt ist, stellen Mütter fest: Jetzt habe ich Zeit und die Ressourcen arbeiten zu gehen, mich beruflich zu entwickeln. Durch Vernetzung lassen sich viele Knoten auflösen. Bei den Familien, bei den Frauen.

**Kai Zitzer:** Wir sind breit aufgestellt und schauen immer wieder, wo es verstärkt Beratungsnachfragen gibt. Da suchen wir dann Kooperationspartner. Im Bereich materielle Absicherung könnten wir zum Beispiel gut mit der Familienkasse zusammenarbeiten.

**AmkA:** Auch wir sind immer offen, wenn Sie Vorschläge haben, wenn wir für die Beratung vor Ort an Bord holen können. Bleiben wir dazu im Gespräch!

# Das AmkA und der stadtraumfrankfurt

Wenn es darum geht, sich zu organisieren oder Interessen geltend zu machen, haben nicht alle die gleichen Möglichkeiten. Nicht jedes Anliegen findet Beachtung, nicht jedes Thema Gehör. Seit über 30 Jahren gibt das AmkA den Menschen in Frankfurt eine Stimme und eine Bühne.

Informieren und Kontakt halten, beraten, vermitteln, unterstützen – das sind die Aufgaben des AmkA. Mit dem stadtraumfrankfurt sind die Möglichkeiten noch größer geworden. Es ist ein offenes Haus, mit einer offenen Behörde: Das AmkA finden Sie Tür an Tür mit anderen Organisationen, Initiativen und Gruppen – und wenn Sie das Haus nutzen, gleich neben Ihnen!

Mehr über das AmkA lesen Sie in unserer Infomappe „Das ist Frankfurt“. Die Mappe enthält auch Infoblätter zu den vielen AmkA-Angeboten: z.B. Projektförderung, Vereinsberatung, Umgang mit Konflikten und Antidiskriminierungsnetzwerk. Schauen Sie rein!

Erhältlich sind Mappe und Infoblätter in der AmkA.Info, im Erdgeschoss des stadtraumfrankfurt. Die Öffnungszeiten finden Sie auf Seite 28. Zum Download steht alles unter  
▶ [www.amka.de](http://www.amka.de)

## Vernetzen Sie sich!

Über 30 Vereine und Initiativen sind in diesem Quartal im stadtraumfrankfurt aktiv. Wer das ist, lesen Sie auf  
▶ [www.stadtraumfrankfurt.de](http://www.stadtraumfrankfurt.de)

