

susanne **gerull**

Dr. Susanne Gerull
Paul-Lincke-Ufer 30 // 10999 Berlin
Fon: 030 / 618 45 11 // Fax: 030 / 6128 5868
mail@susannegerull.de // www.susannegerull.de

**Evaluation der Projekte der Wohnungslosenhilfe
und der Haftentlassenenhilfe im treuhänderi-
schen LIGA-Vertrag (Zielgruppen 1.1 und 1.2)**

Endbericht

September 2003

gekürzt um die Einzeldarstellungen der evaluierten Projekte

Inhaltsverzeichnis

Aufbau des Berichts	4
1. Darstellung des Evaluationsverfahrens	4
1.1 Die Finanzierung der Berliner Wohnungslosenhilfe	4
1.2 LIGA-Vertrag	5
1.3 Evaluationen im treuhänderischen LIGA-Vertrag	6
1.4 Fragestellung	6
1.5 Methodisches Vorgehen	7
1.5.1 Auswertung der strukturierten Sachberichte	8
1.5.2 Durchführung und Auswertung der Gruppeninterviews	9
1.5.3 Literaturrecherche	10
2. Die Projekte im LIGA-Vertrag	12
Angebotstyp 1.1.1: Beratungsstellen	13
Kontakt- und Beratungsstellen	14
Beratungsprojekt Lichtenberg	21
Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot	28
Mitternachtsmission (MiMi-Treff).....	36
Vergleich der Einrichtungen	43
Angebotstyp 1.1.2: Straßensozialarbeit	45
Straßensozialarbeit (Treberhilfe)	46
Straßensozialarbeit (Zentrale Beratungsstelle).....	52
Vergleich der Einrichtungen	55
Angebotstyp 1.1.3: Praxen für Wohnungslose / Arztmobil.....	57
Ambulanz für Wohnungslose	58
Arztmobil	62
Arztpraxen für Obdachlose	67
Vergleich der Einrichtungen	74
Angebotstyp 1.1.4: Bahnhofsdienste	76
Bahnhofsmissionen Zoo/Ostbahnhof	77
Bahnhofsdienst Lichtenberg	84
Angebotstyp 1.1.5: Notübernachtung	85
Notübernachtung Epiphaniën	86
Notübernachtung Franklinstraße	93
Vergleich der Einrichtungen	100
Angebotstyp 1.1.6: Sonderwohnform (TWH).....	102
Angebotstyp 1.2: Beratungsstellen für Straffällige	111
Drinnen und Draußen	112

Beratungsstelle (Freie Hilfe)	119
Beratungsstelle JVA Moabit.....	125
Straffälligen- und Bewährungshilfe	130
Vergleich der Einrichtungen.....	134
3. Ergebnisse der Evaluation.....	136
3.1 Beschreibung der Zielgruppe.....	136
3.1.1 Allgemeines	136
3.1.2 Problemkumulation der Zielgruppe	137
3.1.3 MigrantInnen und Minderjährige	139
3.2 Leistungsangebot und –erbringung	140
3.2.1 Allgemeines	140
3.2.2 Beratungsinhalte	140
3.2.3 Leistungen der Primär- und Grundversorgung und medizin. Hilfen	141
3.2.4 Effekte und Wirksamkeit der Arbeit.....	142
3.3 KooperationspartnerInnen	142
3.4 Hindernisse zur Zielerreichung	143
3.5 Einordnung der Projekte und Angebotstypen in das Berliner Wohnungslosenhilfesystem	144
3.6 Einschätzung der Leitlinien von 1999	145
3.7 Qualitätsentwicklung und –sicherung	146
3.8 Dokumentation der Arbeit	147
3.8.1 Vorbemerkung	147
3.8.2 Einschätzungen der untersuchten Projekte zur Art der geplanten Dokumentation	148
3.8.3 Die neuen Dokumentationsinstrumente der LIGA	149
3.8.4 Die Messung von Leistungen und Erfolgen in der Sozialen Arbeit.	152
3.9 Fazit	154
4. Empfehlungen.....	155
4.1. Struktur und Zielgruppe der niedrighwelligen Einrichtungen.....	155
4.2 Optimierung des Leistungsangebots	156
4.3 Interne und externe Vernetzung	158
4.4. Dokumentation der Arbeit	159
Schlussbemerkung.....	162
Anhang	163
Anschreiben an die Projekte.....	163
Standard-Leitfaden (Gruppeninterviews).....	165
Liste der Gruppeninterviews	167
Abkürzungsverzeichnis	168
Literaturverzeichnis.....	170

Aufbau des Berichts

Mit diesem Bericht werden die Ergebnisse der Evaluation der Projekte der Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe im treuhänderischen LIGA-Vertrag vorgelegt. Im ersten Kapitel wird das Evaluationsverfahren vorgestellt, hierbei wird auch die Fragestellung des Auftraggebers sowie das methodische Vorgehen erläutert. Das zweite und umfangreichste Kapitel beschreibt ausführlich die einzelnen Projekte im LIGA-Vertrag und vergleicht sie innerhalb ihrer jeweiligen Angebotstypen. Dieses Kapitel kann auch als Nachschlagewerk für die niedrighschwelligen Einrichtungen mit gesamtstädtischer Bedeutung in Berlin genutzt werden. Im dritten Kapitel werden die Ergebnisse der Evaluation zusammengefasst. Darüber hinaus wird die zukünftig geplante Dokumentation der untersuchten Projekte bewertet. Im letzten und vierten Kapitel werden Empfehlungen zur Optimierung des Leistungsangebots ausgesprochen. Der Anhang umfasst u. a. das Verzeichnis der benutzten Literatur.

1. Darstellung des Evaluationsverfahrens

1.1 Die Finanzierung der Berliner Wohnungslosenhilfe

In Berlin existiert ein abgestuftes Hilfesystem für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen. Es sind sowohl ambulante als auch teilstationäre Angebote vorhanden, die von niedrighschwelligen Hilfen wie den Notübernachtungen bis eher hochschwelligen Angeboten wie den Übergangshäusern reichen. Im Bereich der Einrichtungen gemäß § 72 BSHG i. V. m. § 93 BSHG ist die Senatsverwaltung für Soziales nur noch für den Abschluss von Leistungsvereinbarungen zuständig. Bezahlt werden die entsprechenden Tagessätze von den Bezirken, die auch für die Unterbringungen nach dem ASOG (Allgemeines Gesetz zum Schutz der öffentlichen Sicherheit und Ordnung) aufkommen. Darüber hinaus betreiben die Bezirke in unterschiedlichem Umfang kommunale Obdächer. Des Weiteren finanzieren sie über Zuwendungen Treffpunkte und Wohnungslosentagesstätten sowie die Kältehilfen in den Wintermonaten. Für Einrichtungen mit so genannter gesamtstädtischer Bedeutung dagegen ist die Senatsverwaltung für Soziales zuständig. Die Verteilung der Mittel an die einzelnen Projekte erfolgt im Rahmen eines treuhänderischen Vertrags durch die LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Berlin (im Folgenden: LIGA).

In der LIGA kooperieren in Berlin folgende sechs Verbände:

- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Berlin e. V.
- Caritasverband für Berlin e. V.
- PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband Berlin e. V.
- Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg e. V.
- Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Berlin e. V.
- Jüdische Gemeinde zu Berlin

1.2 LIGA-Vertrag

1996 wurde der erste treuhänderische Vertrag zwischen der LIGA sowie dem Land Berlin geschlossen. Der aktuelle Vertrag 2001-2005 wurde modifiziert. Er gewährt Projekten der sozialen und gesundheitlichen Versorgung in Berlin Zuwendungen für Angebote der Prävention, Beratung, Betreuung und Versorgung. Grundlagen sind u. a. die AV zu § 44 LHO (Landeshaushaltsordnung) sowie die Richtlinien für die Gewährung von Zuwendungen an freie Träger (BZA 2002: 10). Im Bereich der Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe werden darüber alle Einrichtungen (außerhalb des Leistungsbereichs des § 72 BSHG mit Leistungsvereinbarungen nach § 93 BSHG) finanziert, denen eine gesamtstädtische Bedeutung zugesprochen wird (Zielgruppen 1.1 und 1.2). Weitere Zielgruppen des LIGA-Vertrags sind neben Wohnungslosen und Haftentlassenen beispielsweise alte und kranke Menschen (Zielgruppe 2.0), Selbsthilfegruppen und –organisationen (Zielgruppe 3.0) sowie Menschen mit Behinderungen (Zielgruppe 5.0) (BZA 2002: Anhang 1 f.). Im neuen Vertrag wurde u. a. die Vereinbarung von Leistungsbeschreibungen beschlossen. Für die Zielgruppen 1.1 und 1.2 liegen diese mittlerweile vor. Die Einrichtungen der Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe sind in so genannte Angebotstypen untergliedert. Folgende Angebotstypen wurden im Rahmen der Evaluation untersucht:

- Beratungsstellen (1.1.1)¹
- Straßensozialarbeit (1.1.2)
- Praxen für Wohnungslose / Arztmobil (1.1.3)
- Bahnhofsdienste (1.1.4)
- Notübernachtung (1.1.5)
- Sonderwohnform (1.1.6)
- Beratungsstellen für Straffällige (1.2)

¹ Donna Castella, zum Angebotstyp 1.1.1 gehörend, wurde nach Absprache mit dem Auftraggeber nicht evaluiert.

1.3 Evaluationen im treuhänderischen LIGA-Vertrag

„Evaluation soll die Wirkung sozialer oder sozialpolitischer Aktivitäten analysieren und feststellen, ob ihre Zielsetzungen erreicht werden“ (Kavemann u. a. 2001: 43). Dabei können Evaluationen zur Verbreiterung des Wissens, zu Kontrollzwecken sowie zu Entwicklungszwecken eingesetzt werden (Kromrey 2000: 235). Die LIGA führt Evaluationen mit dem Ziel einer qualifizierten Steuerung durch. So wurde u. a. beschlossen, die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe untersuchen zu lassen (BZA 2002: 15). Bereits in den 1999 veröffentlichten 'Leitlinien und Maßnahmen- bzw. Handlungsplan der Wohnungslosenhilfe und –politik in Berlin' (im Folgenden: Leitlinien) der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales wurde die Notwendigkeit der Evaluation der bestehenden Angebote der Wohnungslosenhilfe auf ihre Zielgruppenausrichtung betont (SenGesSoz 1999: 5).

Im März 2003 wurde der Evaluationsauftrag in Form eines Werkvertrags für die Projekte der Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe im treuhänderischen LIGA-Vertrag erteilt. Dabei sollten vor allem die Zielgruppen und das Leistungsangebot der Einrichtungen im Fokus stehen. Ein Zwischenbericht wurde im Juli 2003 schriftlich vorgelegt und in der AG Qualitätssicherung am 18.07.2003 persönlich vorgetragen.

1.4 Fragestellung

Zweck der Evaluation ist, dem Zuwendungsgeber darzustellen, ob die einzelnen Einrichtungen die gewünschten Zielgruppen tatsächlich erreichen und ob die in den Leistungsbeschreibungen vorgesehenen Hilfeangebote auch erbracht werden. Darüber hinaus soll eine Einordnung der jeweiligen Einrichtungen in das Gesamtleistungsangebot von Berlin erfolgen. Hieraus ergibt sich folgende Fragestellung:

1. Sind die Maßnahmen und Leistungen der im LIGA-Vertrag finanzierten Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und der Haftentlassenenhilfe geeignet, um die Zielgruppen und spezifischen Hilfeziele zu erreichen?
2. Welche Hindernisse zur Zielerreichung gibt es, und wie könnte das Angebot optimiert werden?

Daraus ergeben sich folgende Unterfragen:

Zielgruppen

- Erreichen die Einrichtungen die in den Leistungsbeschreibungen benannten Zielgruppen?

- Welche darüber hinausgehenden Zielgruppen Sozialer Arbeit werden beraten und unterstützt?

Hilfeangebote

- Werden von den Einrichtungen die in den Leistungsbeschreibungen benannten Hilfen tatsächlich erbracht?
- Sind die Leistungen bedarfsgerecht und notwendig?
- Welche Auswirkungen/Effekte haben die Hilfeangebote?
- Stehen die erbrachten Leistungen in einem angemessenen Verhältnis zur geförderten Regelarbeitszeit?
- Werden Leistungen erbracht, die eigentlich anderen Angebotstypen zugeordnet sind?
- Ist die Abgrenzung zwischen den Angebotstypen eindeutig genug?

Positionierung im Gesamtangebot

- Wie ordnen sich die jeweilige Einrichtung sowie jeder einzelne Angebotstyp in das Gesamtangebot der Berliner Wohnungslosenhilfe ein?
- Welche Besonderheiten ergeben sich in diesem Zusammenhang für die Beratungsstellen für Haftentlassene?
- Wie positionieren sich die jeweiligen Einrichtungen zu den Berliner Leitlinien von 1999?
- Wie stellt sich die Entwicklung seit Abschluss des ersten LIGA-Vertrags 1996 dar?

Planung einer weitergehenden statistischen Erhebung

- Sind die im LIGA-Vertrag neu entwickelten Leistungsbeschreibungen und Dokumentationen ein geeignetes Instrumentarium, um die Zielgruppen und Leistungen realistisch zu erfassen und die Einrichtungen zu bewerten? Entsprechen sie der Heterogenität der einzelnen Angebotstypen?
- Wie kann die Nachhaltigkeit der geleisteten Hilfen erfasst werden?

1.5 Methodisches Vorgehen

Analog zum Anfang des Jahres vorgestellten Evaluationskonzept wurden die von den Projekten halbjährlich vorzulegenden strukturierten Sachberichte für das Jahr 2002 ausgewertet sowie ergänzend Gruppeninterviews mit ausgewählten MitarbeiterInnen

der zu untersuchenden Projekte durchgeführt. Darüber hinaus wurden Dokumente und Texte² ausgewertet und eine Literaturrecherche durchgeführt.

1.5.1 Auswertung der strukturierten Sachberichte

Von den untersuchten Projekten werden regelmäßig strukturierte Sachberichte in halbstandardisierter Form vorgelegt. Diese beinhalteten für das Berichtsjahr 2002:

- *Formale Angaben zum Projekt (A-Teil)*
z. B. Projektträger und Projektadresse
- *Qualitative Angaben des Projekts (B-Teil)*
z. B. KooperationspartnerInnen und Angaben zur Qualitätssicherung
- *Quantitative Angaben des Projekts (C-Teil)*
z. B. soziodemografische Daten der Zielgruppe und erbrachte Leistungen des Projekts

In den C-Teilen der strukturierten Sachberichte für das Jahr 2002 sind die Daten zur Zielgruppe und zum Leistungsangebot nicht klientInnenbezogen dokumentiert, sondern in Form von 'Strichlisten', so dass Zuordnungen und das Herstellen von Zusammenhängen nicht mehr möglich sind. Die Kategorien einiger Variablen waren z. T. ungeschickt gewählt, da beispielsweise die Optionen 'Frauenhaus' und 'Haftanstalt' zwar als Unterkunft bei *Kontaktaufnahme*, nicht aber bei *Kontaktende* vorgesehen waren. Bei der Variablen 'Einkommenssituation' fehlte die Kategorie 'kein Einkommen'. In einigen Interviews wurde zudem deutlich, dass für die MitarbeiterInnen der Projekte Begriffe wie 'Kontaktende' nicht eindeutig genug definiert waren. Diese und andere Unstimmigkeiten führten dazu, dass die Projekte die vorgegebenen Kategorien zum Teil veränderten. Es war daher nicht möglich, wie vorgesehen, die Daten mit dem Statistikprogramm SPSS auszuwerten - allerdings auch nicht erforderlich, wie sich im Laufe der Auswertung herausstellte.

Die strukturierten Sachberichte des Jahres 2002 wurden zunächst für jede Einrichtung getrennt ausgewertet, indem die erreichten Zielgruppen und die tatsächlich erbrachten Leistungen den in den Leistungsbeschreibungen formulierten Vorgaben gegenübergestellt wurden. Hierzu wurden die beiden Halbjahresberichte zusammengeführt und die absoluten Zahlen durch die prozentuale Verteilung ergänzt. Dabei wurde die Validität (Gültigkeit) der erhobenen Daten – auch durch Nachfragen bei den Projekten - überprüft, um keine verzerrten Ergebnisse zu erhalten. Kontrastierungen der Daten erfolgten teilweise mit den Ergebnissen vergleichbarer Studien sowie der Quartalsstatistik

² Z. B. Konzeptionen der evaluierten Einrichtungen, Berichte der LIGA etc.

der Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz Berlin (Sen-GesSozV). In einem zweiten Schritt wurden Einrichtungen desselben Angebotstyps hinsichtlich ihrer Gegensätze bzw. Gemeinsamkeiten verglichen.

Insgesamt drei Halbjahresberichte für zwei Projekte konnten bis zur Berichtsabgabe nicht vorgelegt werden, ein weiteres Projekt legte die Daten in einer anderen als der vorgegebenen Form dar (s. Kapitel 2).

1.5.2 Durchführung und Auswertung der Gruppeninterviews

Mit der Auswertung der strukturierten Sachberichte allein hätten die Fragen des Auftraggebers nicht erschöpfend beantwortet werden können. Da eine erneute Primärdatenerhebung aufgrund des engen Zeitrahmens nicht in Frage kam, wurden nach der Auswertung der strukturierten Sachberichte Gruppeninterviews mit MitarbeiterInnen der untersuchten Einrichtungen geführt, um das vorhandene Datenmaterial zu ergänzen. So konnte zeitsparend und komprimiert eine größere Anzahl von MitarbeiterInnen zu ihrer Arbeit befragt werden. Dies garantierte eine höchstmögliche Effektivität. Eine Einrichtung musste die Teilnahme am Gruppeninterview kurzfristig absagen, in diesem Fall wurden ergänzend zum strukturierten Sachbericht die Konzeption, Flyer sowie das Konzeptprofil ausgewertet. In einem ausführlichen Telefonat konnten weitergehende Fragen geklärt werden.

Zweck und Ziel der Gruppeninterviews:

- Schließen von Erkenntnislücken (nicht alle Einrichtungen erhoben alle Daten)
- *qualitative* Bewertung der erfassten Daten
- Herstellung von Zusammenhängen zwischen Zielgruppe und erbrachten Leistungen
- Vervollständigung der quantitativen Erhebung (z. B. durch Aussagen zur Qualität der geleisteten Hilfen)
- Einschätzung der Einrichtungen zu ihrer Positionierung im Berliner Gesamtangebot
- Einschätzung der Einrichtungen zu den neu entwickelten Dokumentationsinstrumenten

Pro Angebotstyp wurde ein Gruppeninterview mit MitarbeiterInnen aus mehreren Einrichtungen geführt. Hierfür wurde ein Gesprächs-Leitfaden benutzt, der für die jeweiligen Angebotstypen bei Bedarf modifiziert wurde.³ Leitfadengestützte Interviews boten sich an, da bereits dezidierte Fragestellungen des Auftraggebers vorlagen (vgl. Mayring 1999: 52) und so ein Vergleich der einzelnen Interviews möglich wurde.

³ Standard-Leitfaden s. Anhang

Forschungsleitend waren die Kriterien problemzentrierter Interviews:

- Offenheit im Forschungsprozess (a.a.O.: 16 f.)
- Problemorientiertes Vorgehen (a.a.O.: 22)
- Methodentriangulation quantitativ/qualitativ (a.a.O.: 121 f.)

Die Teilnahme der Interviewten war durch die Träger verpflichtend. Es war somit im Vorfeld notwendig, die Kooperationsbereitschaft der zu Interviewenden zu überprüfen bzw. herzustellen. Dies erfolgte durch das Anschreiben aller Projekte im Vorfeld (s. Anhang) sowie z. T. mehrfache Telefonate. Alle Interviews fanden in entspannter und kooperativer Atmosphäre statt. Sie wurden mit einem portablen Minidisk-Rekorder aufgezeichnet und vollständig transkribiert⁴.

Die Auswertung der Gruppeninterviews erfolgte problemorientiert in Anlehnung an die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse. Diese geht mit symbolischem Material wie Text um, und zwar systematisch sowie regel- und theoriegeleitet (Mayring 1993: 12). Die Kategorienbildung wird aus den theoretischen Klassifizierungen abgeleitet. Im Rahmen der durchgeführten Evaluation erfolgte die Kategorienbildung in enger Anlehnung an die Variablen der strukturierten Sachberichte, um die Ergebnisse dieser Auswertung sinnvoll ergänzen zu können. Für die Auswertung der Gruppeninterviews wurde die Software ATLAS.ti verwandt, die die zz. umfassendste und komfortabelste Möglichkeit bietet, eine qualitative Inhaltsanalyse computergestützt durchzuführen.

1.5.3 Literaturrecherche

Ergänzend zu den aus den strukturierten Sachberichten und Gruppeninterviews gewonnenen Erkenntnissen konnte auf Forschungsberichte und Fachaufsätze zum Thema zurückgegriffen werden, um die Ergebnisse der Evaluation in einen größeren Kontext zu stellen und Vergleiche mit ähnlich angelegten Projekten der bundesweiten Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe zu ermöglichen. Beispielhaft sind zu nennen:

- Die Intersofia-Studie zur beruflichen Re-Integration Wohnungsloser (Schenk 1998)
- Diverse Fachaufsätze in der 'wohnungslos' (z. B. Kunstmann/Ostermann 2002, Rosenke 2003)
- Die Zeitschrift 'Plattform' aus NRW mit Praxisberichten aufsuchender Hilfen (Plattform 2003)

⁴ Die Transkription der Interviews erfolgte durch eine ausgewiesene Fachkraft.

Weiteres vergleichendes Datenmaterial wurde z. B. der Vierteljahresstatistik der Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz entnommen (Sen-GesSozV 2002) sowie dem aktuellen Zahlenspiegel der Senatsverwaltung für Justiz (SenJust 2003). Die gesamte verwandte Literatur ist im Literaturverzeichnis im Anhang des Berichts aufgeführt.

3. Ergebnisse der Evaluation

Mit der Evaluation sollte geprüft werden, ob die im LIGA-Vertrag finanzierten Einrichtungen der Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe geeignet sind, die Zielgruppen und spezifischen Hilfeziele zu erreichen bzw. welche Hindernisse eine Zielerreichung erschweren (vgl. 1.4). Im vorausgegangenen Kapitel wurden die einzelnen Projekte detailliert beschrieben und Vergleiche innerhalb der Angebotstypen angestellt. Das vorliegende Kapitel fasst diese Befunde zusammen. Darüber hinaus wird geschildert, wie die untersuchten Projekte die so genannten Leitlinien (SenGesSoz 1999) einschätzen. Abschließend wird zu den neu entwickelten Dokumentationsinstrumenten und zum Problem der Erfolgsmessung in der Sozialen Arbeit insgesamt Stellung genommen.

Das Kapitel ist in folgende Abschnitte gegliedert: Beschreibung der Zielgruppe (3.1), Leistungsangebot und –erbringung (3.2), KooperationspartnerInnen (3.3), Hindernisse zur Zielerreichung (3.4), Einordnung der Projekte und Angebotstypen in das Berliner Wohnungslosenhilfesystem (3.5), Einschätzung der Leitlinien von 1999 (3.6), Qualitätsentwicklung und –sicherung (3.7) sowie die Dokumentation der Arbeit (3.8). Es endet mit einem kurzen Fazit (3.9) und ist Grundlage für die im Rahmen des Evaluationsauftrags ausgesprochenen Empfehlungen (s. Kapitel 4).

3.1 Beschreibung der Zielgruppe

Die Zielgruppe der untersuchten Projekte ist äußerst heterogen hinsichtlich ihrer soziodemografischen und sozioökonomischen Situation. Sie ist jedoch durchgängig von kumulierten finanziellen und psychosozialen bis hin zu gesundheitlichen Notlagen betroffen, wobei Alkoholprobleme und psychische Beeinträchtigungen im Vordergrund stehen. Über die avisierte Zielgruppe der Wohnungs- und Straffälligenhilfe hinaus nutzen auch MigrantInnen ohne formalen Hilfeanspruch und Minderjährige das Angebot

3.1.1 Allgemeines

Eine in fast allen Leistungsbeschreibungen wiederkehrende Formulierung zur Zielgruppe der untersuchten Einrichtungen beschreibt diese folgendermaßen: "Personen im Sinne der nachfolgenden Regelungen sind Männer und Frauen, die wohnungslos sind oder vor nicht zu verhinderndem Wohnraumverlust stehen und/oder sich in vergleichbaren Lebenslagen befinden. Der Personenkreis ist nicht in der Lage, aus eigener Kraft Angebote der Regelversorgung aufzusuchen und zu nutzen." (z. B. Leistungsbeschreibung: 5) Als besondere Zielgruppen kommen für die Projekte der medizinischen Versorgung Menschen hinzu, "die Anspruch auf medizinische Leistungen

entweder gegenüber der gesetzlichen Krankenversicherung oder gem. §§ 36 - 38 BSHG gegenüber dem Sozialhilfeträger haben" (a.a.O.: 38). Für den Angebotstyp Beratungsstellen für Straffällige wird die Zielgruppe wie folgt beschrieben: "Straffällige, Personen, die derzeit eine Haftstrafe verbüßen im Rahmen der Entlassungsvorbereitung (und) Haftentlassene, die aus eigener Kraft nicht in der Lage sind, ihre Schwierigkeiten zu überwinden" (a.a.O.: 105).

Mit der Auswertung der strukturierten Sachberichte für das Jahr 2002 und der sieben Gruppeninterviews kann die Zielgruppe der untersuchten Einrichtungen nun sehr viel genauer beschrieben werden. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass sich je nach Angebotstyp und spezifischer Zielsetzung der Einrichtungen sowohl Männer als auch Frauen, Deutsche und Nicht-Deutsche sowie Erwachsene fast jeden Alters unter den Hilfe Suchenden befinden. Unter soziodemografischen Gesichtspunkten kann die Zielgruppe also als sehr heterogen bezeichnet werden.

Auch die Fragen nach der Einkommens- und Unterkunftssituation ihrer KlientInnen wurden von den Projekten sehr unterschiedlich beantwortet. Von Menschen ohne jegliches Einkommen über BezieherInnen von Sozialleistungen bis hin zu Erwerbstätigen reicht die Palette, wobei davon ausgegangen werden kann, dass es sich größtenteils um einen Personenkreis handelt, der unabhängig von der Art seiner Einkommensquelle als arm bezeichnet werden kann. Ein Teil der Betroffenen lebt auf der Straße oder in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, aber auch Menschen mit eigenem Wohnraum sind in erstaunlich hohem Umfang vertreten. Dies sind nach Aussage der Projekte nicht nur Hilfe Suchende, denen der Wohnungsverlust durch Mietschulden droht, sondern auch Personen, die sich aufgrund von unzumutbaren Wohnbedingungen und / oder psychischen Problemen überwiegend auf der Straße aufhalten.

3.1.2 Problemkumulation der Zielgruppe

Die Zielgruppe der untersuchten Projekte eint ihre hohe Betroffenheit von finanziellen und vor allem psychosozialen Problemen. Von Einrichtungen fast aller Angebotstypen werden die Themen Alkoholgefährdung bzw. -erkrankung und psychische Beeinträchtigung als Schwerpunktproblematiken der Zielgruppe beschrieben. Interessanterweise wurde vor allem die Alkoholproblematik in den Interviews häufig sowohl quantitativ als auch qualitativ sehr viel stärker in den Vordergrund gestellt als in den strukturierten Sachberichten. Es kann vermutet werden, dass dies vor allem mit einem eher nachlässigen Umgang der als lästig empfundenen Dokumentation erklärt werden kann, zumal eine hohe Alkoholgefährdung der Zielgruppe in Theorie und Praxis beschrieben wird. In diesem Zusammenhang ist verwunderlich, dass unter den in den strukturierten Sachberichten abgefragten fünf wichtigsten KooperationspartnerInnen nur von einem

Projekt explizit eine Suchtberatungsstelle genannt wird. Bei einigen anderen könnten Einrichtungen der Suchthilfe in den so genannten 'Spezial- und Fachberatungsstellen' enthalten sein – herausgehoben werden sie jedenfalls nicht.

Viele der untersuchten Einrichtungen berichten von einer Zunahme psychisch auffälliger bzw. kranker Menschen unter ihren KlientInnen. Dies entspricht den Ergebnissen bundesweiter Studien (Romaus/Gaupp 2003: 61). Der Umgang mit diesen Menschen wird auch dann als belastend erlebt, wenn ihr Anteil an der gesamten Zielgruppe nur gering ist, da ein Umgang mit dieser Personengruppe die (fachliche und zeitliche) Kapazität der Einrichtungen regelmäßig sprengt. Auch im Bereich der Einrichtungen nach § 72 i. V. m. § 93 BSHG wird dies aktuell problematisiert (z. B. AK WO 2003). Eine aktuelle betroffenenkontrollierte Studie zu "Obdachlosigkeit und Psychiatrie aus den Perspektiven der Betroffenen" zeigt auf, dass dieser Personenkreis selbst häufig mit dem Hilfesystem unzufrieden ist und eine regelmäßige Überforderung der professionellen HelferInnen feststellt (Russo/Fink 2003).

Neben Suchtproblemen und psychischen Auffälligkeiten/Erkrankungen wird von vielen Einrichtungen thematisiert, dass die zumeist allein stehenden Wohnungslosen häufig einsam und sozial isoliert seien und über kein Ressourcennetz mehr verfügten. Dies ist offenbar häufig die Folge bereits langfristiger Wohnungs- und Arbeitslosigkeit.

Vor allem bei Frauen werden außerdem Gewalterfahrungen als Problem benannt. Ihr jeweils registrierter Anteil zwischen 0 und 19 % ist jedoch sehr viel geringer, als er bundesweit geschätzt wird. So haben lt. einer Studie etwa 90 % der wohnungslosen Frauen Gewalterfahrungen (Enders-Drägässer u. a. 1999: 122). Der Grund für die eher geringen Quoten von erfassten Frauen mit Gewalterfahrungen könnte sein, dass betroffene Frauen sich zu diesem Thema erst in langfristigen Beratungs- und Unterstützungsbeziehungen öffnen und hierfür auch ein geschlechtssensibles Setting benötigen. Die aktuellen Rahmenbedingungen niedrigschwelliger Hilfen sind hierfür eventuell weniger geeignet.

Die finanziellen Schwierigkeiten der Hilfe Suchenden durch ein zu geringes Einkommen gehen oft einher mit Überschuldung. Dramatisch wird dies vor allem in der Kombination mit psychosozialen Problemen. So berichten durchweg alle untersuchten Einrichtungen, dass ihre NutzerInnen unter der Kumulation von Problemlagen litten. Als ein klassisches Beispiel wurde die Spirale Arbeitslosigkeit, Wohnungsverlust und Alkoholmissbrauch in Verbindung mit familiären Problemen genannt. Dies entspricht dem Forschungsstand, der seit langem Ursachen und Folgen von Wohnungslosigkeit als multidimensionales Geflecht von finanziellen und psychosozialen Notlagen beschreibt (z. B. Ruhstrat u. a. 1991).

Die Beratungsstellen für Straffällige haben z. T. mit einem ganz anderen Personenkreis zu tun, hier stehen vor allem Probleme in Verbindung mit einer Straffälligkeit bzw. Inhaftierung im Vordergrund. Ihre Zielgruppe ist geprägt von mangelnder sozialer Kompetenz und teilweise Fehleinschätzung ihrer Fähigkeiten und Ressourcen.

3.1.3 MigrantInnen und Minderjährige

Eine spezielle Zielgruppe der Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe sind MigrantInnen. Rosenke beschreibt hier aktuell drei Personengruppen:

"MigrantInnen mit

1. regulärem Status und mit Anspruch auf Hilfe nach § 72 BSHG
2. regulärem Status, aber ohne Anspruch auf Hilfe nach § 72 BSHG
3. irregulärem Status und ohne Anspruch auf Hilfe nach § 72 BSHG"

(Rosenke 2003: 55)

Der Anteil von MigrantInnen, die das Angebot der Wohnungslosenhilfe nutzen, wird bundesweit auf 7,3 % geschätzt (a.a.O.: 53). Vor allem die beiden letztgenannten Personengruppen sind existenziell auf die niedrighschwelligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe angewiesen. Dies schlägt sich auch in den Ergebnissen der vorliegenden Evaluation nieder: So ist der von den untersuchten Einrichtungen erfasste Anteil an Nicht-Deutschen meist weit höher, bei fünf Einrichtungen beträgt er sogar mehr als 20 %.

Ein Teil dieser Menschen erhält Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz und ist damit wie die so genannten 'Illegalen' keine offizielle Zielgruppe der Wohnungslosenhilfe (vgl. SenGesSoz 1999: 7). Die Projekte erfassen daher häufig bewusst nicht den Aufenthaltsstatus der Hilfe Suchenden. So genannte 'Illegale' werden aber in allen Angebotstypen, auch den Beratungsstellen für Straffällige beraten und unterstützt. Speziell bei den Angeboten der niedrighschwelligen medizinischen Versorgung muss davon ausgegangen werden, dass ein Teil der versorgten AusländerInnen ohne diese Angebote keine adäquate Hilfe erhalten würde. Eine Abschottung des Hilfesystems erscheint deshalb weder aus fachlichen noch aus humanitären Gründen sinnvoll.

Eine weitere eigentlich nicht vorgesehene Zielgruppe der untersuchten Einrichtungen sind allein stehende Minderjährige. Wenngleich ihr Anteil auch gering ist, kommt es immer wieder zu nicht vermeidbaren Überschneidungen mit den Angeboten der Jugendhilfe. Die entsprechenden Projekte – vor allem der Straßensozialarbeit und der Bahnhofsdienste – nehmen hier eine wichtige Aufgabe wahr, da sie die Jugendlichen oft erst an die eigentlich für sie entwickelten Angebote und Hilfen heranführen können.

3.2 Leistungsangebot und –erbringung

Das Leistungsspektrum der untersuchten Projekte reicht von Information und Beratung bis hin zu langfristigen Unterstützungsangeboten, Übernahmen, Vermittlungen und Versorgungsangeboten inkl. ambulanter medizinischer Hilfen. Die Leistungen werden teilweise in Form aufsuchender Hilfen oder Gruppenarbeit angeboten. Die tatsächlich erbrachten Hilfen gehen dabei häufig weit über das in den Leistungsbeschreibungen geforderte Angebot hinaus. Über die Wirksamkeit der Arbeit kann von den Projekten jedoch meist nur spekuliert werden, da entsprechende Rückmeldesysteme fehlen.

3.2.1 Allgemeines

In allen Leistungsbeschreibungen bis auf die des Angebotstyps 'Praxen für Wohnungslose / Arztmobil' findet sich unter Art der Leistung folgende oder eine ähnlich lautende Formulierung: "Die Hilfe wird als Einzelfall- und/oder Gruppenarbeit in Anwendung der Methoden der Sozialarbeit erbracht in Form von: Information, Beratung und ggf. Versorgung" (z. B. Leistungsbeschreibung: 5). In den strukturierten Sachberichten des Jahres 2002 wurden die Leistungen Information und Beratung von den Projekten meist zusammengefasst, auch Vermittlungen wurden häufig darunter subsumiert. Einige Einrichtungen differenzierten darüber hinaus noch 'Behördenkontakte', 'Begleitung', 'Gruppenaktivitäten' u. Ä. Versorgungsleistungen umfassten vor allem das Angebot von Übernachtungen sowie die Ausgabe von Essen und Trinken. Hinzu kamen bei den Projekten der medizinischen Versorgung - und in geringfügigem Umfang auch bei anderen Einrichtungen – ambulante medizinische Leistungen.

3.2.2 Beratungsinhalte

Im Vordergrund der Beratungsgespräche stehen meist zwei unterschiedliche Themengruppen: Eventuelle Ansprüche auf Sozialhilfe und andere finanzielle Leistungen sowie psychosoziale Probleme und Konflikte. Die Anspruchsklärung hinsichtlich materieller Unterstützungen umfasst i. d. R. auch die Vermittlung der zustehenden Hilfen durch Kontaktaufnahme sowie teilweise die Begleitung zu den entsprechenden Behörden. Hinsichtlich der immateriellen Notlagen der Hilfe Suchenden wird in den seltensten Fällen ein Hilfeplan erstellt, da dies im Rahmen der niedrigschwelligen Hilfen kaum möglich und sinnvoll ist. Es wird jedoch von allen Projekten grundsätzlich versucht, eine längerfristig tragfähige Beziehung zu den Betroffenen aufzubauen und durch andauernde Motivationsarbeit eine Änderung in den Lebensverhältnissen ihrer Zielgruppe zu erreichen. Die tatsächliche Intensität der Unterstützungsarbeit ist dabei allerdings sehr unterschiedlich, sie reicht je nach Projekt von ein bis zehn Beratungsgesprächen

jährlich pro KlientIn. Interessanterweise sind die Unterschiede hierbei auch innerhalb derselben Angebotstypen oft erheblich.

Gruppenangebote sind kein zwingender Bestandteil einer Leistungsbeschreibung, sie werden aber dennoch von einigen Projekten gemacht und als hilfreich für die Bewältigung spezifischer Problemlagen der Klientel angesehen. Insbesondere sind dies sechs von insgesamt acht Beratungsstellen (für Wohnungslose und Straffällige) sowie ein Projekt der Straßensozialarbeit. Teilweise werden diese Gruppenaktivitäten jedoch nicht aus der Zuwendung im LIGA-Vertrag finanziert.

Aufsuchende Hilfen werden von den Projekten der Angebotstypen Straßensozialarbeit sowie Bahnhofsdienste erbracht, außerdem vom Arztmobil. Ansonsten arbeitet lediglich eine Beratungsstelle aufsuchend. Wenn im Rahmen der durchgeführten Interviews hierzu eine Positionierung erfolgte, wurde meist auf die mangelnden personellen Kapazitäten hingewiesen.

3.2.3 Leistungen der Primär- und Grundversorgung und medizinische Hilfen

Versorgungsleistungen werden vor allem von den Projekten in den Angebotstypen Notübernachtung, Sonderwohnform, Bahnhofsdienste und Straßensozialarbeit erbracht. Neben Übernachtungsangeboten und der Versorgung mit Essen und Trinken werden die Hilfe Suchenden teilweise auch mit Kleidung und Hygieneartikeln versorgt. Einige Projekte verfügen außerdem über ein so genanntes 'Handgeld'. Die Versorgung der Betroffenen erfüllt mehrere Zwecke. Einerseits ist es in einigen Angebotstypen wie z. B. 'Notübernachtung' Hauptziel der Einrichtung, den Betroffenen durch die Gewährung der Versorgungsleistungen ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen, andererseits dienen selbige auch zur Kontaktaufnahme und Vertrauensbildung und erlauben so erst die Vermittlung zu weiterführenden Hilfen der Regelversorgung. Versorgungsleistungen werden in geringerem Umfang auch von einigen Projekten anderer Angebotstypen wie Beratungsstellen erbracht.

Die ambulante medizinische Versorgung von Hilfe Suchenden ist Auftrag der Projekte im Angebotstyp 'Praxen für Wohnungslose / Arztmobil'. Fernziel ist die Anbindung an das reguläre Hilfesystem, häufig kann jedoch nur das physische Überleben auf der Straße gesichert werden. Alle drei Projekte arbeiten interdisziplinär und sehen Beratung als notwendige und wichtige Ergänzung der medizinischen Hilfe an. Ambulante medizinische Versorgung wird ansonsten nur noch von einer Notübernachtung und einer Beratungsstelle (ohne Nennung im strukturierten Sachbericht) angeboten.

3.2.4 Effekte und Wirksamkeit der Arbeit

Über die Wirksamkeit ihrer Arbeit können viele Projekte nur spekulieren, da es selten Erfolgs- oder Rückmeldungen gibt, wenn die Hilfe nicht mehr benötigt oder aus anderen Gründen der Kontakt abgebrochen wird. Auch die Nachhaltigkeit von Vermittlungen zu weiterführenden Hilfen als ein Hauptziel in der Arbeit aller Einrichtungen wird von ihnen im Normalfall nicht überprüft. Als Indikator für die Zufriedenheit der NutzerInnen wird neben vereinzeltem Kundenmonitoring der bei fast allen Projekten hohe Anteil von SelbstmelderInnen angesehen, der durch Mund-zu-Mund-Propaganda zu Stande käme. Auch die wiederholte Inanspruchnahme des Hilfeangebots bei einer neuen Problem- oder Konfliktsituation wurde in diesem Zusammenhang genannt. Einige Projekte können anhand von 'hard facts' wie dem Erhalt von Wohnraum die Effekte ihrer Arbeit erfassen, aber häufig sind es nur Beobachtungen wie der verbesserte körperliche Zustand der Betroffenen, der etwas über die Wirksamkeit der Hilfe aussagen kann (vgl. 3.8.4).

So kann im Rahmen der Evaluation zunächst nur festgestellt werden, dass der Zielgruppe adäquate Hilfeangebote gemacht werden, die teilweise weit über die Vorgaben in der Leistungsbeschreibung hinausgehen. Vielfach werden Übernahmeleistungen bis hin zu Schuldenregulierungen angeboten, KlientInnen werden zu Behörden und weiterführenden Hilfen begleitet oder im Krankenhaus besucht und es wird trotz eingeschränkter personeller Kapazitäten Gruppenarbeit durchgeführt, auch wenn dies nicht in den Leistungsbeschreibungen gefordert wird. Dies ist nur möglich durch das hohe persönliche Engagement der MitarbeiterInnen.

3.3 KooperationspartnerInnen

Wichtigste KooperationspartnerInnen der untersuchten Projekte sind Fachberatungsstellen freier Träger sowie die 12 Bezirksämter Berlins.

In den strukturierten Sachberichten wurde nach den fünf wichtigsten KooperationspartnerInnen der Einrichtungen gefragt. Spitzenreiter mit insgesamt elf Nennungen waren für das Berichtsjahr 2002 Fachberatungsstellen aus unterschiedlichen Bereichen der sozialen Versorgung Berlins, wobei acht konkret benannt wurden. Es folgten mit insgesamt zehn Nennungen die Bezirksämter von Berlin mit den Abteilungen Sozialwesen, Jugend, Gesundheit und Bauwesen. Andere niedrigschwellige Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wurden ebenfalls zehnmal angeführt, dabei wurden in sieben Fällen konkrete Einrichtungen angegeben. Fünf Nennungen wiesen die Träger von betreutem Wohnen nach § 72 i. V. m. § 93 BSHG auf, dabei wurden zwei Einrichtungen konkret genannt. Von drei Beratungsstellen für Straffällige wurden außerdem die Justizvoll-

zugsanstalten aufgeführt. Andere als die hier aufgelisteten KooperationspartnerInnen wurden jeweils nur von ein oder zwei Projekten angegeben.

Auffällig ist, dass nur fünf von insgesamt 17 untersuchten Einrichtungen betreute Wohnformen nach § 72 i. V. m. § 93 BSHG zu ihren wichtigsten KooperationspartnerInnen zählen. Es stellt sich die Frage, ob die Zielgruppe als noch nicht in der Lage angesehen wird, diese Form weiterführender Hilfe anzunehmen, oder ob eine mangelhafte Vernetzung der beiden Hilfesysteme die Ursache ist. Für letzteres spricht, dass von mehreren Projekten im Interview eine unzureichende Rückmeldung bei Vermittlungsversuchen in betreute Wohnformen bemängelt wurde. Häufiger wird offenbar an spezielle Fachberatungsstellen vermittelt, die dann einzelne Problemlagen der KlientInnen bearbeiten sollen, ohne dass die Gesamtzuständigkeit aufgegeben wird.

Die Bezirksämter von Berlin mit ihren unterschiedlichen Abteilungen wurden von mehr als der Hälfte der Einrichtungen – oft an erster Stelle – als wichtigste KooperationspartnerInnen genannt. Dass 'wichtiger Kooperationspartner' nicht immer bedeutet, dass es auch zu einer fruchtbaren Zusammenarbeit kommt, belegen die Angaben über die Hindernisse zur Zielerreichung in den Gruppeninterviews. Hier wurden die Bezirksämter nämlich ebenfalls als Spitzenreiter benannt.

3.4 Hindernisse zur Zielerreichung

Als Hindernisse zur Zielerreichung benannten die untersuchten Projekte vorrangig die Sozialämter Berlins, die schlechte personelle Ausstattung der eigenen Einrichtungen sowie das teilweise als unflexibel erlebte Wohnungslosenhilfesystem.

Als Haupthindernis bei der Erreichung der Beratungs- und Unterstützungsziele wurden die Bezirksämter, und zwar explizit die Abteilungen Sozialwesen genannt. Insgesamt neunmal wurde in den Interviews der Umgang der Behörden mit den KlientInnen bzw. ihre Verwaltungs- und Entscheidungspraxis kritisiert. So wurde bemängelt, dass AntragstellerInnen ohne Prüfung wieder weggeschickt, Rechtsansprüche nicht gewährt und Anträge auf Mietschuldenübernahmen, Kautionen und Aufnahmen in betreutes Wohnen immer häufiger abgelehnt würden. Dies führe dazu, dass die eigene Arbeit immer wieder konterkariert würde, zumal ein Großteil der Hilfe Suchenden erst langfristig motiviert werden müsse, um sich überhaupt zu den Sozialämtern zu trauen.

Weiterhin wird die personelle Ausstattung der eigenen Einrichtung oft als zu gering eingeschätzt. Sechs Projekte gaben dies als Hindernis an, da unzureichende Zeit für Beratungen und/oder lange Wartezeiten für die KlientInnen die Folgen seien. Auch die aktuelle Situation auf dem Arbeitsmarkt wird von zwei Projekten und die wieder ange-

spannte Lage auf dem Wohnungsmarkt von einem Projekt als Behinderung ihrer Arbeit erlebt.

Darüber hinaus wurde von vier Projekten bemängelt, dass das Hilfesystem insgesamt zu unflexibel sei. Konkret wurde genannt, dass die Leistungstypen nach § 72 i. V. m. § 93 BSHG vor allem psychisch kranken Wohnungslosen nicht gerecht würden, dass Fachberatungsstellen wie z. B. im Bereich Sucht für die spezifische Klientel nicht geeignet wären und dass Übernachtungsmöglichkeiten für Wohnungslose mit Hunden fehlten. Zudem würde das Rückmeldesystem bei Vermittlungen in weiterführende Hilfen nicht immer funktionieren. Letzteres wird auch aus anderen Städten berichtet (Kunstmann/Ostermann 2002: 152).

3.5 Einordnung der Projekte und Angebotstypen in das Berliner Wohnungslosenhilfesystem

Die untersuchten Projekte sehen sich bis auf die Beratungsstellen für Straffällige als erste Anlaufstellen bzw. notwendige Ergänzung im Berliner Wohnungslosenhilfesystem. Die Strukturierung der niedrighschwelligigen Hilfen in Angebotstypen mit differenzierten Leistungsbeschreibungen ist prinzipiell gut gelöst worden.

Die untersuchten Projekte wurden in den Interviews auch um ihre Einschätzung gebeten, wie sie sich im Berliner Wohnungslosenhilfesystem verorteten. Dabei fiel zunächst auf, dass sich die Projekte innerhalb der unterschiedlichen Angebotstypen grundsätzlich einig über ihre Funktion im Gesamtangebot waren.

Die Projekte von vier der sieben Angebotstypen sehen sich als erste Anlaufstellen für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen, die dann in Form von "Clearing", "Weichenstellung" oder "Einstiegsmöglichkeit" Hilfen zu weiterführenden Angeboten der Regelversorgung leisten. In spezieller Funktion erleben sich die Einrichtungen der medizinischen Versorgung, die sich als "notwendige Ergänzung der anderen Angebote" einschätzen. Auch das Thomas-Weißbecker-Haus als Sonderwohnform versteht sich als eigenständiges Hilfeangebot für Menschen in einer schwierigen Lebenssituation. Die Beratungsstellen für Straffällige dagegen fühlen sich aufgrund ihrer spezifischen Klientel und Zielsetzung gar nicht der Wohnungslosenhilfe zugehörig. (s. ausführlich jeweils *'Vergleich der Einrichtungen'*)

Die Zuordnung der Projekte in so genannte Angebotstypen ermöglichte es, Leistungsbeschreibungen zu spezifischen Zielgruppen und Angeboten zu entwickeln. Diese sollen auch Überschneidungen und Doppelbetreuungen vermeiden helfen. Grundsätzlich ist dies gut gelöst geworden. Lediglich beim Angebot der Straßensozialarbeit der Zentralen Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot (s. *Straßensozialarbeit / Vergleich*

der Einrichtungen) sowie beim MiMi-Treff (s. *Beratungsstellen / Vergleich der Einrichtungen*) kommt es aus unterschiedlichen Gründen zu Schwierigkeiten bei der Abgrenzung der Angebotstypen untereinander. Es muss außerdem davon ausgegangen werden, dass ein Teil der KlientInnen regelmäßig mehrere der niedrigschwelligen Angebote in Anspruch nimmt und somit auch von mehreren SozialarbeiterInnen unterschiedlicher Angebotstypen beraten wird. Trotz der durchaus sinnvollen Abgrenzung der einzelnen Angebotstypen ist es in diesem Zusammenhang wichtig, KlientInnen die Wahlmöglichkeit zu belassen, welche Einrichtung sie in Anspruch nehmen, zumal dies oft weniger von fachlichen als von persönlichen Präferenzen abhängt. Das Hilfesystem kann nur dann weiterhin gut funktionieren, wenn es flexibel bleibt. "Ich bin für Sie nicht zuständig" sollte daher den MitarbeiterInnen der Sozialämter überlassen bleiben.

3.6 Einschätzung der Leitlinien von 1999

Die Leitlinien von 1999 sind den meisten untersuchten Projekten nicht bekannt, bereits wieder vergessen, oder sie werden als nicht relevant für die eigene Arbeit angesehen.

1999 wurden vom Abgeordnetenhaus die "Leitlinien und Maßnahmen- bzw. Handlungsplan der Wohnungslosenhilfe und –politik in Berlin" verabschiedet, die von der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales unter Mitarbeit einer so genannten Beratergruppe erarbeitet wurden (SenGesSoz 1999). Die zukünftige Wohnungslosenhilfe in Berlin sollte sich an diesen Leitlinien, die allerdings nur Empfehlungscharakter besitzen, orientieren. Ein wesentlicher Themenschwerpunkt war die zielgruppenorientierte Ausrichtung der Maßnahmenplanung. (a.a.O.) Eine der Unterfragen im Rahmen der Evaluation war, wie sich die untersuchten Einrichtungen zu diesen Leitlinien positionierten.

Es stellte sich heraus, dass die Leitlinien bei den Projekten überwiegend nicht bekannt oder bereits wieder in Vergessenheit geraten waren. So reichten die Äußerungen von "Ich kann dazu jetzt nichts sagen" (I. 6: 1044) über "Mal gelesen, ja" (I. 7: 2059) bis hin zu "Also wichtig wären die schon, aber irgendwie sind die bei uns, zumindest im Team, nicht angekommen" (I. 2: 427). Für die Beratungsstellen für Straffällige hätten die Leitlinien "nicht die Relevanz" (I. 7: 2073).

Wurden den Projekten ihre Arbeit betreffende Passagen aus den Leitlinien vorgelesen, so stimmten sie den Ausführungen häufig zu. Es wurde jedoch bemängelt, dass viele von den dort abgegebenen Empfehlungen nicht umgesetzt worden seien, bspw. die Schaffung von spezifischen Angeboten für Frauen im niedrigschwelligen Bereich (z. B. I. 1: 305) und der geforderte Abbau der Unterbringungen ohne Betreuung (I. 4: 1739). Der formale Ausschluss der LeistungsbezieherInnen nach dem Asylbewerberleis-

tungsgesetz aus der Wohnungslosenhilfe wird zudem als Auseinanderklaffen von Theorie und Praxis erlebt (l. 4: 1756-1792).

Aus den Reaktionen der Projekte auf die Frage nach den Leitlinien kann gefolgert werden, dass diese seit 1999 nicht ausreichend kommuniziert und/oder nicht als relevant für die eigene Arbeit angesehen wurden.

3.7 Qualitätsentwicklung und –sicherung

Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und –sicherung sind von den untersuchten Projekten bereits in erheblichem Umfang installiert worden.

Die Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards in der Wohnungslosenhilfe wird in Berlin seit einigen Jahren diskutiert. 1999 legte die Qualitätsgemeinschaft Soziale Dienste Berlin (QSDB) ein Referenzhandbuch für den Bereich Wohnungslosenhilfe vor (QSDB 1999), andere Träger entwickelten parallel dazu eigenständige Kriterien und Vorgaben für ihre Projekte und Einrichtungen.

In den strukturierten Sachberichten fragt die LIGA einmal pro Jahr die bereits installierten und geplanten Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und –sicherung ab. Der jeweilige Umsetzungsstand im Berichtsjahr 2002 war sehr unterschiedlich. Erstaunlich aber war, wie viele der Maßnahmen bereits durchgeführt oder abgeschlossen sind und auch, welche Wertigkeit die vorgeschlagenen Maßnahmen bei den untersuchten niedrigschwelligen Einrichtungen haben. So verfügt ein Großteil der Projekte über eine manuelle klientInnenbezogene Datenerfassung, arbeitet in AGs zu Qualitätsfragen mit und führt KlientInnenbefragungen, regelmäßige Teamsitzungen sowie eine Weiterbildungsplanung für die MitarbeiterInnen durch. Knapp die Hälfte der evaluierten Einrichtungen hat darüber hinaus eine eigene Leistungsbeschreibung sowie –statistik und einen Qualitätszirkel installiert. Wo dies noch nicht der Fall ist, ist dies häufig geplant.

Ein eigenes Handbuch dagegen liegt erst in zwei Einrichtungen vor und ist auch zukünftig nicht überall vorgesehen. Entsprechend selten ist auch die konkrete Planung einer Zertifizierung. In mehreren Projekten sind MitarbeiterInnen im Sinne von Qualitätsbeauftragten für die Umsetzung und Kommunikation der Maßnahmen zuständig.

3.8 Dokumentation der Arbeit

Die neu entwickelten Dokumentationsinstrumente sind mit einigen Einschränkungen gut geeignet, die Zielgruppe der untersuchten Projekte zu beschreiben. Die erbrachten Leistungen können damit jedoch nicht klientInnenbezogen erfasst werden. Prinzipiell schwierig in der Sozialen Arbeit ist zudem die Messung von Erfolg und Nachhaltigkeit der geleisteten Hilfen.

3.8.1 Vorbemerkung

Das bisherige Dokumentationsinstrument 'strukturierter Sachbericht' war ein wichtiger Schritt zur Standardisierung des Berichtswesens. Seine Mängel wie z. B. unvollständige Kategorien und fehlende Definitionen der Variablen wurden an anderer Stelle bereits beschrieben (vgl. 1.5.1). Es wurde daher von der LIGA in Anlehnung an den Basisdatensatz der AG STADO 72¹¹ ein neues Dokumentationsinstrument entwickelt, mit dem zukünftig klientInnenbezogene Daten zur Zielgruppe und zu den Leistungen der Projekte erfasst werden sollen. Für die Beratungsstellen für Straffällige wurde ein modifiziertes Instrument geschaffen. Beide befinden sich derzeit in der Testphase. Mit der vorliegenden Evaluation soll nun auch zu der Frage Stellung genommen werden, ob diese Dokumentationen ein geeignetes Instrumentarium sind, um die Zielgruppen und Leistungen der niedrigschwelligen Hilfen realistisch zu erfassen und die Einrichtungen zu bewerten (vgl. 1.4).

Um dies leisten zu können, müssten die Dokumentationsinstrumente auf drei Ebenen eine Datenerfassung ermöglichen:

1. Beschreibung der Zielgruppe
2. Darstellung der erbrachten Leistungen
3. Erfolge und Nachhaltigkeit der Hilfen

Ob dies mit den derzeit erprobten Dokumentationsinstrumenten möglich ist, wird in den folgenden Abschnitten erörtert.

¹¹ Arbeitsgemeinschaft Statistik und Dokumentation auf Bundesebene für die Hilfen in besonderen Lebenslagen nach § 72 BSHG und vergleichbare Hilfearten

3.8.2 Einschätzungen der untersuchten Projekte zur Art der geplanten Dokumentation

"Datenerhebungen sind grundsätzlich nur dann sinnvoll, wenn die Zielsetzung der Dokumentation von denen, die die Daten erheben müssen, getragen wird." (Kunstmann/Ostermann 2002: 153) Aus diesem Grund wurde in den Gruppeninterviews im Rahmen der Evaluation auch die Frage nach der zukünftigen Dokumentation der Arbeit aufgeworfen. Zunächst konnte festgestellt werden, dass viele MitarbeiterInnen der statistischen Erfassung ihrer Arbeit grundsätzlich skeptisch gegenüber stehen: "Ich frage mich manchmal, was ist der Mehrwert dessen? Wir bedienen das, weil wir alle wissen, warum wir es bedienen müssen: Wer Geld kriegt, muss Rechenschaft ablegen." (I. 3: 1782-1784) Auch wurde zu bedenken gegeben, dass sich die Situation der Betroffenen permanent ändere, so dass mit der Erhebung keine dauerhaften Aussagen getroffen werden könnten (I. 3: 2176-2185).

Auf der anderen Seite wird es von den untersuchten Projekten durchaus für wichtig erachtet, Daten zur Situation der wohnungslosen Menschen zu erheben, um eine Gesamtplanung für Berlin zu ermöglichen (z. B. I. 1: 375). Wichtig scheint in diesem Zusammenhang zu sein, ob die Erhebung der Daten Relevanz für die eigene Arbeit hat. In der geplanten Form wird dies von vielen Projekten verneint (z. B. I. 7: 2039-2048).

Einige Projekte können grundsätzlich eine klientInnenbezogene Dokumentation leisten: "(...) das lässt sich innerhalb von drei Minuten mit einem Menschen ausfüllen" (I. 1: 379). Die Umstellung auf eine EDV-gestützte Dokumentation wird z. T. begrüßt, weil dies die Arbeit vereinfachen würde (z. B. I. 5: 1460-1464). Eine bessere technische Ausstattung ist für die Projekte in diesem Fall jedoch die Voraussetzung (I. 4: 1920-1928).

Viele von ihnen sehen sich allerdings schlichtweg nicht in der Lage, klientInnenbezogene Daten zu erheben. Ein mehrfach angeführtes Argument ist Anonymität als Kriterium der niedrigschwelligen Arbeit (z. B. I. 6: 1292-1306). Ein Projekt der Straßensozialarbeit hält das Vorhaben nicht für umsetzbar: "Wenn mir jemand erklären könnte, wie denn das funktionieren soll, weil ich kann (...), wenn ich zu Fuß unterwegs bin, kann ich ja nicht irgendwie mit dem Laptop, sobald ich jemand im Gespräch hab', klapp ich das Laptop auf und tipp alles mit, das funktioniert nicht." (I. 2: 557) Von den Projekten der medizinischen Versorgung wird zudem betont, dass die Sinnhaftigkeit der Erfassung bspw. des Schulabschlusses den Hilfe Suchenden nicht immer vermittelt werden könne: "Mir tut doch nur mein Knie weh!" (I. 3: 1946-1947). In einigen Projekten wie der Notübernachtung Franklinstraße könnte die Lösung sein, klientInnenbezogene Daten

nur für den Personenkreis zu erheben, der auch tatsächlich in die persönliche Beratung kommt und nicht nur Versorgungsleistungen in Anspruch nimmt (l. 1: 357).

Die Befragung der Projekte ergab somit zunächst, dass teilweise eine eher skeptische Haltung gegenüber einer klientInnenbezogenen Dokumentation besteht.

3.8.3 Die neuen Dokumentationsinstrumente der LIGA

Die sich derzeit in der Testphase befindlichen neuen Dokumentationsinstrumente entstanden in enger Anlehnung an den Basisdatensatz der AG STADO. Dieser umfasst derzeit 55 Variablen zur Beschreibung der Zielgruppe (Stand 1.1.2003). Leistungen und Angebote sowie Kriterien für Erfolge und die Nachhaltigkeit der Hilfen können damit nicht erfasst werden. Der Kerndatensatz (18 Variablen) ist mit der BAG der überörtlichen Sozialhilfeträger abgestimmt, alle Variablen wurden außerdem mit den Erhebungen des Statistischen Bundesamtes abgeglichen. Für niedrigschwellige Einrichtungen empfiehlt die BAG W die Erfassung von zehn Variablen, nämlich

- Alter
- Geschlecht
- Staatsangehörigkeit
- Familienstand
- Haushaltsstruktur
- Einkommenssituation
- Dauer der Arbeitslosigkeit
- Unterkunftssituation
- Wohnungsnotfall
- Dauer der aktuellen Wohnungslosigkeit

Der Basisdatensatz ist programmunabhängig, es gibt jedoch bereits mehrere SoftwareherstellerInnen, die ihn in ihre Programme integriert haben.¹² Zielsetzung der AG STADO 72 ist es, mit ihm ein einheitliches Dokumentationsinstrument zu bieten, um eine bundesweite Vergleichbarkeit der Daten zu ermöglichen. Dies war auch einer der Gründe der LIGA, sich mit der geplanten statistischen Erfassung an den Basisdatensatz anzulehnen.

¹² Die BAG W hat umfangreiche Empfehlungen für SoftwareherstellerInnen und die AnwenderInnen dieser Software erstellt (u. a. online nachzulesen: <http://www.bagw.de/index2.html>).

Die Durchsicht der neuen Dokumentationsinstrumente der LIGA ergibt Folgendes:

Angebotstypen 1.1.1 - 1.1.6

- *Grundsätzliches*
Statt 'trifft nicht zu' wäre die Bezeichnung 'nicht bekannt' sinnvoller und richtiger.
- *2.4 Höchster erreichter Schulabschluss*
Es fehlt die Kategorie 'kein Schulabschluss'. Dies liegt daran, dass im Basisdatensatz der AG STADO 72 dieser Frage eine weitere vorangestellt ist, nämlich ob überhaupt ein Schulabschluss besteht. Nur wenn dies bejaht wird, soll dort die Frage nach dem höchsten erreichten Abschluss beantwortet werden.
- *2.5 Familienstand*
Wichtiger als die Frage nach dem formalen Familienstand erscheint die Frage nach der Haushaltsstruktur (allein stehend, Familie mit Kind etc.), die im Basisdatensatz der AG STADO 72 als Variable V 10 enthalten ist.
- *2.6 Einkommenssituation*
Es fehlt die Kategorie 'kein Einkommen'. In der aktuellen Version des Basisdatensatzes der AG STADO 72 (Stand 1.1.2003) ist dies bereits entsprechend verbessert worden.
- *2.9 Unterkunftssituation*
Bei den Unterkünften nach § 39 und § 72 BSHG i. V. m. § 93 BSHG sollten in der Rubrik 'Erklärung' die in Berlin verwandten Begriffe wie BEW, Übergangshaus etc. benutzt werden, um die MitarbeiterInnen der Projekte nicht zu verwirren.

Es fehlt die Kategorie 'Unterbringung gem. AZG/ASOG'.
- *2.10 Problemfelder aus Sicht der Klienten*
Unklar ist, wie die MitarbeiterInnen der Projekte damit umgehen sollen, wenn ein Hilfe Suchender bspw. trotz eindeutiger Alkoholabhängigkeit sein Problem leugnet. Nach den Vorgaben der Statistik dürfte seine Suchtproblematik in diesem Fall nicht erfasst werden.

Es fehlen Problemfelder wie bspw. 'Umgang mit Behörden' und 'Statusprobleme' von MigrantInnen.
- *3.1 Vermittlung*
Es fehlt die Kategorie 'Sonstiges', unter der z. B. Frauenhäuser, Haftanstalten und andere nicht aufgeführte Einrichtungen als VermittlerInnen eingetragen werden könnten.

- *3.2 Unterkunftssituation bei Kontaktende*

Die Kategorien sind nicht mit 2.9 identisch (in 3.2 ist die Kategorie 'Unterbringung gem. AZG/ASOG' nämlich zu finden).

Der Begriff 'Kontaktende' ist nicht definiert.

- *3.3 Einkommenssituation bei Kontakt-/Hilfeende*

Es fehlt die Kategorie 'kein Einkommen'.

'Kontakt-/Hilfeende' ist nicht definiert.

- *3.6 Leistungserfassung*

Hier werden unterschiedliche Angaben von den einzelnen Angebotstypen erfasst, so dass die Vergleichbarkeit nicht gewährleistet ist.

Dieser Teil der Dokumentation ist außerdem nicht mehr klientInnenbezogen. D. h., dass die erbrachten Leistungen weiterhin in Form von Strichlisten erfasst werden sollen. So kann weder der Hilfeprozess bestimmten Zielgruppen zugeordnet werden noch kann der Versuch einer Erfolgsmessung stattfinden.

Angebotstyp 1.2

- Die Variablen 2.1 bis 2.5 und 2.9, 3.2 und 3.4 sind mit den Dokumentationsinstrumenten der anderen Angebotstypen identisch. Die oben gemachten Anmerkungen gelten demnach entsprechend. Dies berührt auch den Bereich Leistungserfassung.
- Bei den restlichen Variablen wurden Änderungsvorschläge der AG Leistungsbeschreibung eingearbeitet, die z. T. den oben gemachten Anmerkungen entsprechen und m. E. sinnvoll sind.
- Die Problemfelder der KlientInnen wurden ergänzt. Die Ergänzungen sollten in das Dokumentationssystem der anderen Angebotstypen übernommen werden, da sie dort ebenfalls fehlen. Dies betrifft auch die spezifischen Probleme von Straffälligen und Haftentlassenen, denn diese werden teilweise auch von Einrichtungen der Angebotstypen 1.1.1 - 1.1.6 beraten und unterstützt.
- Es existiert ein Bereich 'Zielerreichung', in dem Indikatoren wie ein abgewendeter Wohnungsverlust und eine Vermittlung in Arbeit erfasst werden können. Allerdings erfolgt auch dies nicht klientInnenbezogen, so dass eine Erfolgskontrolle auch mit diesem Instrument nicht möglich ist.

Anmerkungen der Projekte in den Gruppeninterviews dazu waren darüber hinaus:

- Die halbjährliche Erhebung macht doppelt Arbeit (I. 4: 2003-2004).
- Durch die ausschließliche Erfassung des Haupteinkommens wird der Anteil der nur ergänzend Sozialhilfe Beziehenden nicht erfasst (I. 4: 1856-1860).
- Es ist unklar, wie einmalige Beratungen erfasst werden sollen (I. 4: 1950-1958).
- Krankheitsbilder und Versichertenstatus in der medizinischen Versorgung werden nicht erfasst (I. 3: 1866-1874).
- Viele Angaben müssen auf Schätzungen beruhen, z. B. des Alters (I. 2: 549).

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die neuen Dokumentationsinstrumente bis auf die genannten Einschränkungen geeignet sind, die Zielgruppen zu beschreiben. Die Leistungen und Angebote der Projekte allerdings werden damit weiterhin nur in Form von Strichlisten erfasst, so dass eine Zuordnung von KlientIn und Leistung nicht möglich ist. Dies gilt ebenso für die im Dokumentationsinstrument der Straffälligenhilfe vorgesehenen Kriterien der Zielerreichung. Eine Erfolgsmessung und Prüfung der Nachhaltigkeit der geleisteten Hilfen ist mit dem Instrument grundsätzlich nicht möglich. Im nachfolgenden Abschnitt wird daher zum Problem der Messung von Leistungen und Erfolgen in der Sozialen Arbeit grundsätzlich Stellung genommen.

3.8.4 Die Messung von Leistungen und Erfolgen in der Sozialen Arbeit

Die Erhebung von Daten zur Beschreibung der Zielgruppen Sozialer Arbeit ist organisatorisch nicht immer einfach zu leisten, aber grundsätzlich machbar, wie auch die vorstehenden Ausführungen gezeigt haben. Eine Voraussetzung dafür ist, alle Variablen und Kategorien eindeutig zu definieren, so dass tatsächlich alle das Gleiche messen (die so genannte *Reliabilität*). Schwieriger wird es, wenn Leistungen und Angebote erfasst werden sollen. Können Versorgungsleistungen noch gezählt werden (Übernachtungstage, ausgegebene Spritzen oder Kondome, Anzahl der Becher Kaffee oder Essensportionen), wird es bei anderen Leistungen problematisch: Die reine Zählung von bspw. Vermittlungsleistungen sagt nichts darüber aus, ob die Hilfe Suchenden tatsächlich 'angekommen' sind und erst recht nicht, ob die Vermittlung eine dauerhafte Hilfestellung, z. B. durch die Aufnahme im betreuten Wohnen, ist. Es muss also auch hier klar definiert werden, was 'Vermittlung' bedeutet und ein entsprechendes Rückmeldesystem zwischen vermittelndem und vermitteltem Projekt installiert werden.

Ein noch größeres Problem in der Sozialen Arbeit ist jedoch die Antwort auf die Frage: Wie misst man Beratung? Wird pro Beratungsgespräch eine Leistungseinheit 'Beratung' erfasst, dann wird ausgeblendet, dass je nach Problematik des Einzelfalls eine Beratung eher weniger oder eben auch sehr aufwändig sein kann. Gar nicht statistisch erfassbar ist zudem, ob es sich um ein aus professioneller Sicht gutes oder eher

schlechtes Beratungsgespräch handelt. Kriterien hierfür können kaum operationalisiert werden, denn "Sozialarbeit versteht sich meist als Angebot einer Hilfe, die es dem einzelnen Betroffenen frei stellt, ein Problem zu bewältigen oder nicht" (Fröhlich 1997: 27). Selbst eindeutige Erfolge in der Entwicklung von KlientInnen können nicht ohne weiteres auf die erfolgreiche Beratungstätigkeit von SozialarbeiterInnen bezogen werden: „Niemand wird je wissen können, was gewesen wäre, wenn Beratung nicht stattgefunden hätte. Es gibt keine Empirie des Möglichen. Insofern ist der Erfolg von Beratung ein hoch raffinierter Aushandlungs- und Zuschreibungsprozess, der es meistens nur und klugerweise unterlässt, dies auch noch mitzuteilen.“ (Fuchs 2000)

Im Zusammenhang mit der Dokumentation Sozialer Arbeit wird trotzdem immer wieder gefragt, ob und ggf. wie eine Erfolgsmessung möglich ist. Zumeist werden Erfolge in der Sozialen Arbeit als 'hard facts' definiert, hierzu gehören bspw. die Hilfebezugsdauer, die Rückfallquote (in Suchtstrukturen, aber auch zurück auf die Straße oder in ASOG-Einrichtungen) oder die Vermittlung in eigenen Wohnraum. Gerade am zuletzt genannten Kriterium aber wird deutlich, dass diese Definition von Erfolg äußerst kritisch zu betrachten ist: "Eine vermittelte Wohnung ist kein sozialpädagogisches Ergebnis, wenn der Betroffene erneut gefährdet ist, die Wohnung nach kurzer Zeit wieder zu verlieren" (Fröhlich 1997: 28). Sie sagt i. d. R. auch nichts darüber aus, ob die Vermittlung in Wohnraum auch aus Sicht der Hilfe Suchenden ein Fortschritt ist. So kann es sein, dass der vermeintliche Erfolg sogar zur Eskalation von Krisensituationen beiträgt (vgl. Russo/Fink 2003: 101).

Erst recht schwierig ist es, die so genannten 'weichen Faktoren' zu erfassen. Die Zufriedenheit der Hilfe Suchenden, ihre Integrationsfortschritte, eine größere Selbstständigkeit im Umgang mit Konflikten u. Ä. können seriös nur in einer Kombination von Fremd-Einschätzungen der professionellen HelferInnen und Selbst-Einschätzungen der Betroffenen erhoben werden. Eine geeignete statistische Methode hierfür ist das Arbeiten mit fünf- oder siebenstufigen Skalen, bei denen SozialarbeiterInnen und KlientInnen ihre jeweilige Einschätzung eintragen können. Um unterschiedliche Angaben bewerten zu können, müssten solche Befragungen durch qualitative Untersuchungsmethoden ergänzt werden. Die bereits erfolgten KlientInnenbefragungen einiger Einrichtungen sind aber somit ein Schritt in die richtige Richtung.

Bei der Frage nach der Erfolgsmessung Sozialer Arbeit taucht auch immer wieder die Frage nach einer 'Nachhaltigkeit' der geleisteten Hilfe auf, wobei diese hier bedeutet, dass "Hilfe solange bedarfsgerecht zu leisten ist, bis sichergestellt ist, dass kein Drehtüreffekt mehr eintritt" (Weil 2003). Ob Soziale Arbeit nachhaltig ist, kann nun nicht ohne weiteres durch Querschnittsuntersuchungen wie statische Jahresberichte oder Stichtagserhebungen überprüft werden. Erfasst werden müsste immer ein Vergleich

'vorher – nachher', und zwar nicht im Sinne der Erhebung bspw. der Unterkunftssituation zu Beginn und zum Ende des Untersuchungszeitraums, sondern immer in Zusammenhang mit den tatsächlich vereinbarten Hilfezielen (vgl. Fröhlich 1997: 28). So kann es individuell betrachtet ein nachhaltigerer Erfolg sein, wenn eine Klientin nicht exzessiver trinkt als zuvor, als dass ein anderer Klient in die fünfte Entgiftung vermittelt wird. Dies zu dokumentieren setzt eine Hilfeplanung und ihre regelmäßige Fortschreibung voraus, wie sie nur von den Einrichtungen nach § 72 BSHG i. V. m. § 93 BSHG, nicht jedoch von den niedrigschwelligen Projekten geleistet wird bzw. geleistet werden kann.

3.9 Fazit

Die niedrigschwelligen Einrichtungen im treuhänderischen LIGA-Vertrag tragen in erheblichem Maße dazu bei, dass das so genannte abgestufte Hilfesystem (vgl. 1.1) in Berlin funktioniert. Sie erfüllen eine wichtige Funktion, da viele Wohnungslose, von Wohnungslosigkeit Bedrohte und Straffällige die Angebote der Regelversorgung aus eigener Kraft nicht in Anspruch nehmen können. Dabei erreichen sie je nach Angebotstyp spezifische Teile der avisierten Zielgruppe. Teilweise werden auch – z. T. weiterführende – Hilfen für Menschen geleistet, die aus unterschiedlichen Gründen im Wohnungslosenhilfesystem landen, obwohl sie dort wie bspw. MigrantInnen ohne legalisierten Aufenthalt offiziell nicht hingehören. Die erreichte Zielgruppe eint eine meist multidimensionale Notlage aufgrund von finanziellen und psychosozialen sowie gesundheitlichen Problemen. Der Frauenanteil unter den Hilfe Suchenden ist vor allem dort hoch, wo ihnen ein geschlechtssensibles Beratungsangebot gemacht wird. Stehen Sucht- oder psychische Erkrankungen bei den Hilfe Suchenden im Vordergrund, kann es zu Überforderungen des Wohnungslosenhilfesystems kommen, zumal eine langfristige Hilfeplanung aufgrund des niedrigschwelligen Ansatzes i. d. R. nicht möglich ist. Die Beschreibung der Zielgruppen, aber auch die unterschiedlichen Arbeitsformen (Einzelhilfe/Gruppenarbeit, Komm-/Gehstruktur, Dauer und Intensität der Unterstützungsarbeit) machen deutlich, dass die Projekte und Angebotstypen zwar in der Regel grundsätzlich allen Wohnungslosen und von Wohnungslosigkeit bedrohten Menschen sowie Straffälligen offen stehen, dabei aber jeweils spezifische Ausrichtungen haben. So ergänzen sich die untersuchten Projekte und Angebotstypen auf sinnvolle und notwendige Weise. Die derzeit erprobten Dokumentationsinstrumente sind ein erster sinnvoller Schritt zur einheitlichen klientInnenbezogenen Dokumentation. Die erbrachten Leistungen sowie der Erfolg und die Nachhaltigkeit der Hilfen können damit jedoch nicht oder nicht zufrieden stellend dokumentiert werden.

4. Empfehlungen

Der Auftraggeber erwartet mit der Vorlage des Evaluationsberichts auch Hinweise und Korrekturempfehlungen zur Optimierung des Leistungsangebots der untersuchten Einrichtungen. Die nachfolgenden Empfehlungen stützen sich auf die Ergebnisse der Evaluation, die im vorangegangenen Kapitel zusammengefasst wurden. Sie sind nicht als Patentrezepte, sondern als Anregungen für den weiteren Diskurs formuliert. Es wird daher grundsätzlich empfohlen, den Evaluationsbericht breit zu diskutieren und in einem zweiten Verfahren externe ExpertInnen wie bspw. MitarbeiterInnen der Bezirksamter sowie der Einrichtungen nach § 72 BSHG i. V. m. § 93 BSHG zu ihrer Einschätzung der evaluierten Einrichtungen zu befragen. Dies würde die Untersuchung um die Dimension der Außen- und Fremdwahrnehmung ergänzen.

Die nachfolgenden Empfehlungen gliedern sich in die Bereiche Struktur und Zielgruppe der niedrigschwelligen Einrichtungen (4.1), Optimierung des Leistungsangebots (4.2), interne und externe Vernetzung (4.3) sowie Dokumentation der Arbeit (4.4).

4.1 Struktur und Zielgruppen der niedrigschwelligen Einrichtungen

Die Projekte der Zielgruppen 1.1 und 1.2 sollten weiterhin per Zuwendung im LIGA-Vertrag gefördert werden. Dabei sollte eine bessere Planungssicherheit für die einzelnen Projekte gewährleistet werden.

Die Beschreibung der einzelnen Projekte und Angebotstypen hinsichtlich Zielsetzung, Zielgruppen und Leistungsspektrum hat deutlich gemacht, dass sie eine gesamtstädtische Bedeutung haben und somit eine Finanzierung über die Bezirke nicht durchführbar wäre. Eine Entgeltfinanzierung kommt aufgrund des niedrigschwelligen Ansatzes und der spezifischen NutzerInnen aller Projekte ebenfalls nicht in Frage.

Mehrere Projekte haben allerdings in den Gruppeninterviews berichtet, dass sie die permanente Unsicherheit über die Weiterfinanzierung ihrer Arbeit unter Druck setze und dies ein erhebliches Hindernis in der täglichen Arbeit bedeute. Hier sollte in den entsprechenden Verhandlungen eine Lösung gefunden werden, um den jeweiligen MitarbeiterInnen und NutzerInnen rechtzeitig Planungssicherheit für einen längeren Zeitraum zu geben.

Das niedrigschwellige Wohnungslosen- und Straffälligenhilfesystem muss offen und flexibel für die Zielgruppen bleiben.

Die Abgrenzung der Projekte in Form von Angebotstypen mit differenzierten Leistungsbeschreibungen ist sinnvoll und praktikabel. Insofern ist m. E. auch die Eigen-

ständigkeit der Beratungsstellen für Straffällige mit der derzeitigen Regelung gewahrt. Gleichzeitig muss jedoch die Wahlfreiheit der NutzerInnen gewährleistet bleiben. Es muss bspw. möglich sein, auch längere Zeit nach einer Haftentlassung weiterhin von einer Beratungsstelle für Straffällige unterstützt zu werden, wenn dies von beiden Seiten gewünscht wird. Oberstes Ziel sollte dabei sein, eine Betreuungskontinuität so lange zu ermöglichen, wie die Hilfe adäquat und ausreichend ist.

So genannte Illegale und MigrantInnen ohne Anspruch auf Hilfen nach § 72 BSHG sollten als Zielgruppe der niedrigschwelligen Einrichtungen in der Wohnungslosen- und Straffälligenhilfe akzeptiert werden.

Die formale Ausgrenzung des genannten Personenkreises aus der Wohnungslosenhilfe geht an der Realität vorbei, da dieser teilweise – oft nur vorübergehend – auf Versorgungs- und Unterstützungsangebote der untersuchten Projekte existenziell angewiesen ist. Da die Anonymität der Hilfe Suchenden auf Wunsch sichergestellt werden soll, wäre eine Überprüfung von Aufenthaltsstatus und Hilfeanspruch durch die MitarbeiterInnen zudem weder zielgerecht noch praktikabel.

4.2 Optimierung des Leistungsangebots

Die Unterstützung der Betroffenen muss grundsätzlich geschlechtssensibel erfolgen. Dies setzt eine Überprüfung der Rahmenbedingungen jeder Einrichtung hinsichtlich der Eignung ihres Angebots für Frauen voraus (gender mainstreaming).

Der Frauenanteil in den einzelnen untersuchten Einrichtungen schwankte 2002 zwischen 0 und knapp 52 %, wenn man die beiden Einrichtungen ausnimmt, die sich explizit nur an Frauen bzw. Männer richten. Nicht immer kann dies mit der Zusammensetzung der spezifischen Zielgruppe erklärt werden. So berichteten einige Projekte in den Gruppeninterviews, dass sie Frauen schlechter als Männer mit ihrem Angebot erreichen. Es muss daher, wo noch nicht geschehen, eine Überprüfung der Rahmenbedingungen der Hilfe (gesonderte Sprechstunden, vorhandene Rückzugsmöglichkeiten, geschlechtsspezifisches Infomaterial etc.) erfolgen. Diese schließt natürlich das Ergebnis nicht aus, dass in einigen Projekten bspw. ein 'Frauentag' nicht erforderlich ist bzw. von den Betroffenen nicht (mehr) gewünscht wird (s. *Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot*).

Die Einrichtung einer Notübernachtung nur für Frauen ist dringend erforderlich.

Allein stehende Frauen finden in Berlin derzeit nur in den Wintermonaten eine schützende kurzfristige Übernachtungsmöglichkeit (im Rahmen der Kältehilfe). In der einzigen ganzjährig geöffneten Notübernachtung, die auch Frauen aufnimmt, sind zwar

getrennte Schlafräume für Männer und Frauen vorhanden. Vor allem für Gewalt betroffene Frauen stellt dies jedoch kein adäquates Hilfeangebot dar.

Es müssen niedrigschwellige Angebote für psychisch beeinträchtigte Wohnungslose geschaffen werden.

Die meisten Projekte der untersuchten Wohnungslosen- und Straffälligenhilfe sind mit der Zielgruppe der psychisch beeinträchtigten Wohnungslosen überfordert, da sie hierfür nicht speziell ausgebildet sind und nicht über die erforderlichen (zeitlichen) Kapazitäten verfügen. Gleichzeitig ist eine Zunahme dieses Personenkreises unter den Wohnungslosen zu verzeichnen. Es ist daher erforderlich, diesen Menschen ein spezifisches niedrigschwelliges Hilfeangebot zu machen, das sie auch annehmen können, wenn sie über keine Krankheitseinsicht verfügen. Dies muss mindestens über entsprechend fortgebildetes Fachpersonal in bestehenden Projekten oder besser durch die Schaffung einer spezialisierten Beratungsstelle erfolgen.

Eine Verstärkung aufsuchender Hilfen außerhalb der dafür speziell vorgesehenen Projekte ist erforderlich.

Mit aufsuchenden Hilfen kann eine Klientel erreicht werden, die den Zugang zum Hilfesystem trotz ausreichender niedrigschwelliger Angebote nicht findet. Wie die Straßensozialarbeit der Zentralen Beratungsstelle zeigt, ist aufsuchende Arbeit auch geeignet, um nach einem Beratungsabbruch den Kontakt wieder herzustellen. Im Bereich der Angebote zur Vermeidung eines Wohnungsverlustes wurde die Effektivität aufsuchender Hilfen bereits empirisch nachgewiesen (Gerull 2003). Es ist daher nicht ausreichend, aufsuchende Arbeit den Projekten der Straßensozialarbeit, den Bahnhofsdiensten und dem Arztmobil zu überlassen. In den Projekten der anderen Angebotstypen sollte daher überprüft werden, ob aufsuchende Hilfen eine sinnvolle Ergänzung darstellen und in welcher Form dies realisiert werden könnte.

Die sich derzeit in der Überarbeitung befindlichen Leitlinien müssen nach Fertigstellung mit allen AkteurlInnen der Wohnungslosenhilfe kommuniziert und diskutiert werden.

Bereits an den existierenden Leitlinien von 1999 sollte sich die Wohnungslosenhilfepolitik Berlins orientieren. In den untersuchten Projekten waren sie allerdings gar nicht bekannt oder längst wieder vergessen. Die überarbeitete Fassung sollte daher nach Fertigstellung in geeigneter Form (Fachtagung, Podiumsdiskussion, Verteilung auch direkt an die Basis) kommuniziert und diskutiert werden.

4.3 Interne und externe Vernetzung

Eine bessere Kommunikation zwischen den niedrigschwelligen Hilfen und den Sozialämtern ist erforderlich.

Es ist absurd, dass eines der Hauptanliegen der untersuchten Projekte ist, den Hilfe Suchenden zustehende Sozialhilfe zu vermitteln, wenn die 12 Sozialämter Berlins gleichzeitig als größtes Hindernis zur Zielerreichung beschrieben werden. Das Angebot der niedrigschwelligen Projekte muss den Bezirksämtern daher besser bekannt gemacht werden. Gleichzeitig müssen die betreffenden MitarbeiterInnen wirksamer für die spezifische Zielgruppe mit ihren kumulierten materiellen und immateriellen Notlagen sensibilisiert werden. Dies gilt auch und insbesondere beim Thema Mitwirkung im Rahmen eines Sozialhilfeantrags, welche von vielen Betroffenen aufgrund ihrer existenziellen Notlagen nicht immer im geforderten Umfang geleistet werden kann.

Eine bessere Vernetzung der niedrigschwelligen Hilfen mit den Einrichtungen nach § 72 BSHG i. V. m. § 93 BSHG ist notwendig.

Ein Ziel der untersuchten Projekte ist es, ihre NutzerInnen bei Bedarf an weiterführende Hilfen zu vermitteln. Neben den Fachberatungsstellen sind dies die Einrichtungen nach § 72 BSHG i. V. m. § 93 BSHG. Die Evaluation hat jedoch ergeben, dass mit den entsprechenden Einrichtungen in erstaunlich geringem Umfang kooperiert wird bzw. der Erfolg von Vermittlungsversuchen häufig nicht bekannt ist. Hier sollte neben einer besseren Vernetzung durch formelle und informelle Kontakte ein Rückmeldesystem bei Vermittlungsversuchen eingeführt werden. Mindestens ist nach einer erfolgten Vermittlung regelmäßig eine telefonische Nachfrage erforderlich, um ggf. erneut tätig werden zu können. Dies gilt analog bei der Vermittlung zu Fachberatungsstellen.

In Zusammenarbeit mit den Suchtberatungsstellen muss sichergestellt werden, dass auch alkoholgefährdete und –kranke Wohnungslose eine adäquate fachliche Beratung und Unterstützung erfahren, wenn sie den Wunsch nach einer Abstinenz oder einem so genannten kontrollierten Trinken haben.

Von PraktikerInnen der Sucht- und Wohnungslosenhilfe wurde vor kurzem der Begriff der "Co-Abhängigkeit der Wohnungslosenhilfe" (Liedholz/Nägele 2002) geprägt: Viele Projekte der Wohnungslosenhilfe hielten das Suchtproblem ihrer Zielgruppe im Rahmen ihrer eigenen Möglichkeiten nicht für lösbar. Gleichzeitig ermöglichten sie jedoch keine dauerhafte Abgabe ihrer Klientel in die Suchthilfe, da sie selbst an Existenzängsten aufgrund von Sparmaßnahmen litten (a.a.O.). Daneben steht die Aussage einiger der im Rahmen der aktuellen Evaluation untersuchten Projekte, dass die bestehende Suchthilfe der Zielgruppen Wohnungslose und Straffällige kein adäquates Angebot

make, da sie sich vorwiegend an Menschen aus der so genannten Mittelschicht richtete. Es ist daher notwendig, mit der Suchhilfe in einen gemeinsamen Dialog zu treten, um eine bessere Kooperation und angemessene Hilfeangebote für die Betroffenen zu entwickeln.

Um eine bessere interne und externe Vernetzung zu ermöglichen, sollte eine regelmäßig aktualisierte Liste aller Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie kooperierender Projekte erstellt werden. Ein geeignetes Medium könnte – analog zur Kältehilfeseite des Peter-Frank-Hauses – das Internet sein.

In einem der Gruppeninterviews wurde bemängelt, dass durch Adressenänderungen oder Schließungen von Projekten oft kein Überblick über das jeweils aktuelle Hilfeangebot möglich sei. Eine erfolgreiche Vermittlung der Hilfe Suchenden an weiterführende Hilfen würde dadurch erschwert. Es wurde der Wunsch geäußert, eine regelmäßig aktualisierte Liste aller Einrichtungen zu erhalten. (I. 6: 899-928) Mit einem relativ geringen finanziellen Aufwand könnte m. E. nach der Ersteinrichtung die Pflege einer entsprechenden Website erfolgen.

4.4 Dokumentation der Arbeit

Sinn und Zweck der geplanten Dokumentation muss den MitarbeiterInnen nahe gebracht werden, um sie entsprechend einbeziehen und motivieren zu können. Sie müssen ausreichend geschult werden und eine adäquate technische Ausstattung erhalten, um die geplante Dokumentation auch leisten zu können.

Die Skepsis der Projekte gegenüber einer statistischen Erfassung ihrer Arbeit (s. 3.8.2) muss ernst genommen werden, da andernfalls die Gefahr besteht, wertlosen Datenmüll produzieren zu lassen. Gleichzeitig müssen Wege diskutiert und realisiert werden, die eine Erfassung der wichtigsten Variablen in jedem Projekt ermöglichen (s. u.). Positive Beispiele aus anderen Städten¹³ können dabei hilfreich sein.

Um die geplante Dokumentation umsetzen zu können, wird entsprechende Hard- und Software benötigt. Es erscheint allerdings aus finanziellen Gründen unrealistisch, für alle Projekte neue Software anzuschaffen, die den Basisdatensatz der AG STADO 72 enthält und gleichzeitig ermöglicht, diesen zu modifizieren. Die bereits vorhandenen Programme sollten daher zunächst auf ihre Kompatibilität überprüft werden.

¹³ z. B. das Streetwork-Projekt 'Komm' aus München, das erfolgreich mit dem Vorgängermodell des Basisdatensatzes der AG STADO 72 gearbeitet hat.

Eine Schulung aller MitarbeiterInnen ist erforderlich, um die geplante Dokumentation erfolgreich installieren und tatsächlich vergleichbare Daten produzieren zu können. Hierfür bietet sich ein MultiplikatorInnenmodell an, in dem zunächst einE MitarbeiterIn pro Projekt fortgebildet wird und durch dieseN anschließend die Schulung der verbleibenden KollegInnen erfolgt.

Die neu entwickelten Dokumentationsinstrumente sollten nach der Testphase modifiziert und verbessert werden. Hierbei sollten sowohl die im vorliegenden Bericht gemachten Feststellungen als auch die zu erhebenden Rückmeldungen der Projekte berücksichtigt werden.

Die Dokumentation sollte jährlich abgefragt werden, um den zeitlichen Aufwand möglichst gering zu halten. Für jedes Projekt sollte individuell geklärt werden, welche Variablen erhoben werden sollen bzw. können. Sinnvoll erscheint es, die von der BAG W vorgeschlagenen 10 Variablen für niedrigschwellige Einrichtungen als Mindestfassung vorzugeben (s. 3.8.3). Die vorgegebenen Variablen sollten noch einmal überprüft und ggf. ergänzt werden (s. a.a.O.).

Es sollte zudem genau definiert werden, was und in welcher Form gezählt werden soll. So erscheint es bspw. sinnvoll, bei der Frage nach dem Problemfeld Alkohol und illegale Drogen festzulegen, ob eine Erfassung bei Konsum, Missbrauch oder erst bei Abhängigkeit erfolgen soll. Auch Begriffe wie 'Kontakt-/Hilfeeende' bedürfen noch einer genaueren Definition. Darüber hinaus muss geklärt werden, ob und ggf. wie einmalige Beratungen erfasst werden sollen.

Bei den Leistungen und den Kriterien zur Zielerreichung (letztere derzeit nur für die Beratungsstellen für Straffällige geplant) sollte geprüft werden, ob diese ebenfalls wie die Daten zur Beschreibung der Zielgruppe klientInnenbezogen erhoben werden können. Nur so könnten aussagekräftige Ergebnisse erzielt werden. So genannte 'hard facts' als Erfolgskriterien können außerdem sinnvoll nur von jedem Projekt individuell formuliert werden, da sich Ziele und Zielgruppe selbst innerhalb der sieben Angebotstypen teilweise erheblich unterscheiden.

Um zu einer umfassenden Bewertung der Projekte zu gelangen, ist der Einsatz unterschiedlicher Erhebungsinstrumente erforderlich. Mit den neu entwickelten Dokumentationsinstrumenten allein ist dies nicht möglich.

Mit den in der Testphase befindlichen Dokumentationsinstrumenten ist unter Berücksichtigung der gemachten Einschränkungen eine umfassende Beschreibung der Zielgruppe möglich. Um allerdings die Nachhaltigkeit der Hilfen und die so genannten weichen Faktoren wie z. B. KundInnenzufriedenheit und erreichter Verselbstständigungs-

grad untersuchen zu können, ist der Einsatz qualitativer Forschungsinstrumente erforderlich (s. 3.8.4). Die unterschiedlichen Ziele und Leistungen der einzelnen Projekte müssen dabei beachtet werden. In Verknüpfung mit der Diskussion um Qualität und Qualitätsstandards kann dies auch in Form von professionell begleiteter Selbstevaluation erfolgen.

In diesem Zusammenhang sollten die bereits von einigen Projekten durchgeführten KlientInnenbefragungen gezielter zur Erfolgskontrolle eingesetzt werden. Um die statistische Seriosität (Gültigkeit und Zuverlässigkeit der Messinstrumente) zu gewährleisten, sollten die Projekte bei der Entwicklung geeigneter Instrumente wie Assessmentskalen fachlich angeleitet werden.

Schlussbemerkung

Mit dem vorliegenden Evaluationsbericht werden erstmalig übergreifend die Zielgruppen und das Leistungsspektrum der niedrigschwelligen Einrichtungen der Berliner Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe detailliert beschrieben und analysiert.

Unterschiede und Gemeinsamkeiten, auch in der Zielsetzung der Projekte, wurden herausgearbeitet und die neue Strukturierung hin zu Angebotstypen mit differenzierten Leistungsbeschreibungen konnte auf ihre Praktikabilität überprüft werden. Zudem wurden die zukünftig geplanten Dokumentationsinstrumente bewertet.

Detailfragen wie die Angemessenheit der erbrachten Leistungen der Projekte in Bezug auf die geförderte Regelarbeitszeit oder die jeweilige Entwicklung seit Abschluss des ersten LIGA-Vertrags 1996 (vgl. 1.4) konnten in der kurzen Zeit, die für die Untersuchung zur Verfügung stand, jedoch nicht erschöpfend beantwortet werden. Hierfür waren auch die vorgelegten strukturierten Sachberichte nicht geeignet, da sie häufig unvollständig oder selbsttätig von den Projekten modifiziert waren.

Der vorgelegte Bericht ist daher als erster Überblick über die niedrigschwelligen Einrichtungen der Berliner Wohnungslosen- und Haftentlassenenhilfe zu begreifen, der nicht nur Fragen beantwortet, sondern auch neue aufgeworfen hat. Sollte er darüber hinaus die Diskussion um angemessene Hilfen für wohnungslose, von Wohnungslosigkeit bedrohte und straffällige Menschen in Berlin bereichern, ist damit bereits ein erstes Ziel erreicht.

Anhang

Anschreiben an die Projekte

Susanne Gerull, Paul-Lincke-Ufer 30, 10999 Berlin

Berlin, den

Evaluation der Projekte der Wohnungslosenhilfe und der Haftentlassenenhilfe im treuhänderischen LIGA-Vertrag / Information für die beteiligten Einrichtungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie bereits von Ihrem Träger informiert wurden, werden derzeit die Projekte der Wohnungslosenhilfe und der Haftentlassenenhilfe im treuhänderischen LIGA-Vertrag evaluiert. Ich wurde von der LIGA mit der Durchführung der Untersuchung beauftragt und möchte Sie hiermit kurz über das geplante Verfahren informieren:

Was ist Zweck und Fragestellung der Untersuchung?

Es soll untersucht werden, ob die Maßnahmen und Leistungen der Einrichtungen geeignet sind, um die Zielgruppen und spezifischen Hilfeziele zu erreichen.

Welche Einrichtungen werden untersucht?

Es werden alle Projekte der Wohnungslosenhilfe und der Haftentlassenenhilfe im treuhänderischen LIGA-Vertrag (Zielgruppen 1.1 und 1.2) untersucht.

Wie wird die Untersuchung durchgeführt?

Derzeit werden von mir die Sachberichte für das Jahr 2002 statistisch ausgewertet. In einem zweiten Schritt sind Gruppeninterviews mit MitarbeiterInnen der zu untersuchenden Einrichtungen geplant. Pro Angebotstyp findet ein Gruppeninterview statt, an dem jeweils ein bis zwei MitarbeiterInnen aus den einzelnen Einrichtungen teilnehmen sollten. Die Interviews werden auf Band aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Sie dienen der Ergänzung der aus den Sachberichten gewonnenen Daten.

b. w.

Vertraulichkeit und Datenschutz

Alle in den Sachberichten und Interviews gemachten Angaben werden von mir streng vertraulich behandelt und ausschließlich für die Zwecke der Evaluation verwandt. Der Datenschutz wird jederzeit gewahrt.

Präsentation der Evaluationsergebnisse

Die Ergebnisse der Untersuchung werden in einem Evaluationsbericht festgehalten, der der LIGA bis spätestens 01.10.2003 vorgelegt wird. Darüber hinaus ist geplant, die Ergebnisse im Oktober 2003 in einem Abschlussgespräch zu präsentieren, zu dem alle Beteiligten an der Evaluation Zugang haben.

Zu meiner Person

Ich bin Diplom-Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin und habe 14 Jahre in der Wohnungslosenhilfe gearbeitet (Soziale Wohnhilfe Wedding und Mitte). Im Februar 2003 habe ich mein Promotionsverfahren an der FU Berlin, Otto-Suhr-Institut für Politikwissenschaft abgeschlossen. Thema der Dissertation waren „Behördliche Maßnahmen bei drohendem Wohnungsverlust durch Mietschulden“. Nähere Angaben zu meiner Person können Sie meiner Website www.susannegerull.de entnehmen.

In den nächsten Tagen werde ich mich bei Ihnen melden, um ggf. Fragen zu den von Ihnen abgegebenen Sachberichten zu klären sowie Termin und Ort für ein Interview absprechen zu können. Ich stehe Ihnen selbstverständlich jederzeit für Rückfragen zur Verfügung und bedanke mich im Voraus für Ihre Mitarbeit an der Untersuchung.

Mit freundlichen Grüßen

Standard-Leitfaden (Gruppeninterviews)

1. Zielgruppe

- Wer nutzt Ihre Einrichtung? Beschreiben Sie bitte die Menschen, die zu Ihnen kommen:
 - Männer/Frauen
 - Altersstruktur
 - Nationalität
 - Einkommenssituation
 - Unterkunftssituation
- Welche Zielgruppe(n) würden Sie gerne darüber hinaus erreichen?
- Welches sind die zentralen Probleme Ihrer KlientInnen? Beobachten Sie dabei Unterschiede zwischen den einzelnen KlientInnengruppen?
- Wie werden die KlientInnen hauptsächlich zu Ihnen vermittelt?

2. Leistungen/Angebote

- Welche Leistungen werden von Ihnen erbracht? Was für Angebote halten Sie vor? Was ist Ihre hauptsächliche Arbeit?
- Werden für alle KlientInnengruppen gleichmäßig alle Leistungen erbracht?
- Können Sie in der täglichen Arbeit die Leistungen erbringen, die Sie für bedarfsgerecht und angemessen halten? Gibt es weitere Angebote, die Sie gerne machen würden bzw. die Sie für notwendig hielten?
- Nutzen Sie die Angebote von Donna Castella und vom Kältehilfetelefon?¹⁴

3. Auswirkungen der Leistungen/Angebote

- Welche vorrangigen Ziele verfolgen Sie in der konkreten Arbeit?
- Welche konkreten Auswirkungen hat Ihre Arbeit nach Ihrer eigenen Einschätzung auf die Hilfesuchenden? Gibt es Hindernisse, die eine Zielerreichung unmöglich machen oder erschweren (z. B. fehlendes Personal, mangelhaftes Wohnungsangebot, fehlende Kooperation Dritter)?

¹⁴ In den Interviews stellte sich heraus, dass die Einrichtungen i. d. R. nicht bekannt waren (Donna Castella) oder kaum bzw. nicht genutzt wurden (Kältehilfetelefon). Im vorliegenden Bericht wird daher in Absprache mit dem Auftraggeber nicht auf die beiden Einrichtungen eingegangen.

4. Einordnung in das Gesamtangebot der Berliner Wohnungslosenhilfe

- Wie würden Sie Ihre Einrichtung(en) in das Gesamtangebot der Berliner Wohnungslosenhilfe einordnen? Welche Funktion im Gesamtangebot erfüllen sie?
- Wie positionieren Sie sich zu den so genannten Leitlinien? Welche Vorgaben darin, die das Angebot Ihrer Einrichtung betreffen, sind Ihrer Meinung nach überflüssig, welche fehlen?

5. Zukünftige Dokumentation der Arbeit

- Welche Angaben müssten Ihrer Meinung nach erhoben werden, um die Arbeit Ihrer Einrichtung umfassend dokumentieren zu können?
- Was davon ist in ihrer täglichen Arbeit tatsächlich leistbar? Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, um alle notwendigen Angaben erheben zu können?
- Wie könnte nach Ihrer Einschätzung die Wirksamkeit/Nachhaltigkeit Ihrer Arbeit erfasst werden?

6. Sonstige Angaben

- Gibt es noch etwas, was Sie mitteilen wollen, das Sie für relevant für die Untersuchung halten?

Liste der Gruppeninterviews

Angebotstyp	Termin	TeilnehmerInnen
Sonderwohnform	10.06.2003	Thomas-Weißbecker-Haus (<i>Ute Friedrich, Dagmar Alfes</i>)
Notübernachtung	07.05.2003	Epiphanien (<i>Doreen Wohlmann</i>) Franklinstraße (<i>Jürgen Mark</i>)
Straßensozialarbeit	16.05.2003	Treberhilfe (<i>Ingo Tuchel, Udo Krenzel</i>) Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot (<i>Peter Zedler</i>)
Praxen für Wohnungslose / Arztmobil	27.05.2003	Arztmobil (<i>Gabriela Robaczek</i>) Ambulanz für Wohnungslose (<i>Nicole Weisser</i>) Arztpraxen für Obdachlose (<i>Jenny de la Torre, Helga Schickmut, Kerstin Siebert, Angelika Patkovszky</i>) sowie <i>Peter Wagener (CV)</i>
Beratungsstellen	06.06.03	Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot (<i>Elfriede Schön</i>) Kontakt- und Beratungsstellen (<i>Birgit Zapf</i>) Beratungsprojekt Lichtenberg (<i>Katrin Häselbarth</i>)
Beratungsstellen für Straffällige	11.06.03	Drinnen und Draußen (<i>Siegfried Steffen</i>) Beratungsstelle JVA Moabit (<i>Jana Müller</i>) Beratungsstelle (Freie Hilfe) (<i>Frank Geppert</i>) Straffälligen- und Bewährungshilfe (<i>Gabi Kaiser</i>)
Bahnhofsdienste	21.07.2003	Bahnhofsmissionen Zoo / Ostbahnhof (<i>Janina Jonietz, Ursula Czaika</i>) Sowie <i>Kerstin Siebert, Angelika Patkovszky (MUT)</i>

Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	am angeführten Ort
Abt.	Abteilung
ASOG	Allgemeines Gesetz zum Schutz der öffentlichen Sicherheit und Ordnung
AV	Ausführungsvorschrift
b. w.	bitte wenden
BA	Bezirksamt
BAG W	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.
Bau	Bauwesen
BEW	Betreutes Einzelwohnen
BM	Bahnhofsmission
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BSHG	Bundessozialhilfegesetz
bspw.	beispielsweise
CV	Caritasverband
DPWV	Deutscher PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband
DWBB	Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg e. V.
gem.	gemäß
Ges	Gesundheit
ggf.	gegebenenfalls
H. i. O.	Hervorhebung im Original
H. v. m.	Hervorhebung von mir
HZA	Hilfe zur Arbeit
i. d. R.	in der Regel
i. V. m.	in Verbindung mit
I.	Interview
inkl.	inklusive
Jug	Jugend

JVA	Justizvollzugsanstalt
KV	Kassenärztliche Vereinigung
LHO	Landeshaushaltsordnung
m. E.	meines Erachtens
Neuausg.	Neuausgabe
Nf.	Nachfrage
QSDB	Qualitätsgemeinschaft Soziale Dienste Berlin
RAZ	Regelarbeitszeit
s.	siehe
s. a.	siehe auch
S. G.	Susanne Gerull
SGB	Sozialgesetzbuch
sic!	wirklich so!
Soz	Sozialwesen
Tel.	Telefonat
TWH	Thomas-Weißbecker-Haus
u. a.	und andere / unter anderem
v.	von / vom
z. B.	zum Beispiel
z. T.	zum Teil
zz.	zurzeit

Literaturverzeichnis

- BAG W: Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V. (2003):* Zahl der Wohnungslosen in Deutschland – Jahresschätzung für 2002. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 2/03, S. 77-78
- BZA: Berliner Zentralausschuss für soziale Aufgaben e. V. (2002):* LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Berlin. Leistungsbilanz LIGA-Vertrag 2001. Berlin: LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Berlin
- Enders-Drägässer, Uta u. a. (1999):* Frauen ohne Wohnung. Handbuch für die ambulante Wohnungslosenhilfe für Frauen. Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer (Schriftenreihe des BMFSFJ, Band 186).
- Fröhlich, Thomas (1997):* Zur Praxis und Erfolgsmessung sozialpädagogischer Arbeit einer ambulanten Wohnhilfe. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Bonn, Nr. 7/97, S. 23-30
- Fuchs, Peter (2000):* Zu viel Pickel auf der Stirn? Die Beratung der Gesellschaft – einige Überlegungen zum Phänomen von Rat und Tat. die tageszeitung, Berlin, Ausgabe vom 26.4.00.
- Gerull, Susanne (2003):* Behördliche Maßnahmen bei drohendem Wohnungsverlust durch Mietschulden. Berlin: KBW Fachbuchverlag
- Grohall, Karl / Duschner, Johannes (2003):* Aufsuchende Beratung alleinstehender Wohnungsloser in Münster – Ein Forschungsbericht der Fachhochschule Münster. In: Plattform 2003, S. 25-31
- Kavemann, Barbara / Leopold, Beate / Schirmmacher, Gesa (2001):* Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt: ‚wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell‘; Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojekts gegen häusliche Gewalt: (BIG). Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer (Schriftenreihe des BMFSFJ, Band 193).
- Kromrey, Helmut (2000):* Qualität und Evaluation im System Hochschule. In: Stockmann, Reinhard (Hg.) (2000): Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder. Opladen: Leske + Budrich, S. 233-258
- Kunstmann, Wilfried / Ostermann, Thomas (2002):* Medizinische Versorgung Wohnungsloser – Möglichkeiten und Ergebnisse einer gesundheitsbezogenen Datendokumentation. Die Gesundheit Wohnungsloser: Mehr Fragen als Antworten. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 4/02, S. 150-153
- Leistungsbeschreibung:* Leistungsbeschreibungen für Projekte der Wohnungslosenhilfe und der Straffälligenhilfe lt. Beschlüsse des Kooperations-Gremiums vom 12.12.2002 und 12.06.2003 im treuhänderischen Vertrag zwischen der LIGA der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege und dem Land Berlin, vertreten durch die Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz
- Liedholz, Ulrich / Nägele, Albert (2002):* Die Co-Abhängigkeit der Wohnungslosenhilfe. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 3/02, S. 91-93
- Mayring, Philipp (1999):* Einführung in die qualitative Sozialforschung. Weinheim: Psychologie Verlags Union, 4. Aufl.
- Mayring, Philipp (1993):* Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 4., erw. Aufl., Neuausg., Weinheim: Deutscher Studien Verlag
- Plattform (2003):* Informationen aus dem Landesprogramm des Sozialministeriums NRW. Wohnungslosigkeit vermeiden – dauerhaftes Wohnen sichern. ILS / Programmgeschäftsstelle, Dortmund, Nr. 1/03

- QSDB: Qualitätsgemeinschaft Soziale Dienste Berlin (1999):* Referenzhandbuch für den Bereich Wohnungslosenhilfe. Berlin
- Romaus, Rolf (1999):* Obdachlose auf der Straße. Empirische Befunde aus München und dem Großraum Nürnberg-Fürth-Erlangen. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 3/99, S. 118-124
- Romaus, Rolf / Gaupp, Beate (2003):* Psychisch Kranke in der Wohnungslosenhilfe. Interaktionsprobleme zwischen Personal und psychisch auffälligen Bewohnern in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe – Ergebnisse einer qualitativen Studie. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 2/03, S. 61-63
- Rosenke, Werena (2003):* Migration und Wohnungslosigkeit. Ein Bericht zur Situation in Deutschland. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 2/03, S. 53-57
- Ruhstrat, Ekke-Ulf u. a. (1991):* Ohne Arbeit keine Wohnung, ohne Wohnung keine Arbeit! Entstehung und Verlauf von Wohnungslosigkeit. Bielefeld: VSH-Verlag Soziale Hilfe
- Russo, Jasna / Fink, Thomas (2003):* Stellung nehmen. Obdachlosigkeit und Psychiatrie aus den Perspektiven der Betroffenen. Berlin: DPWV Berlin (Hg.)
- Schenk, Liane (1998):* Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit Bedrohte in Berlin - Eine Planungsstudie zur Vorbereitung und Einschätzung von beruflichen (Re-)Integrationsmaßnahmen – Berlin: Intersofia
- SenGesSoz (1999):* *Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales Berlin: Leitlinien und Maßnahmen- bzw. Handlungsplan der Wohnungslosenhilfe und –politik in Berlin.* Abgeordnetenhaus von Berlin, Drucksache 13/4095 vom 10.9.99
- SenGesSozV (2002):* *Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz Berlin: Statistik zur Versorgung mit Wohnraum / Unterbringung durch die Soziale Wohnhilfe der Bezirksämter von Berlin einschließlich Unterbringung nach § 72 BSHG. 3. Quartal 2002*
- SenJust: Senatsverwaltung für Justiz (2003):* Justizvollzug in Berlin. Zahlenspiegel (Ausgabe 2002). Berlin
- Simon, Titus (2000):* Magdeburger Untersuchung zum Bedarf ambulanter Hilfen für Wohnungslose. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 1/00, S. 25-28
- Weil, Albrecht (2003):* ZHW – Umfrage zu den Auswirkungen der neuen DVO zu § 72 BSHG. In: wohnungslos, Bielefeld, Nr. 2/03, S. 79