



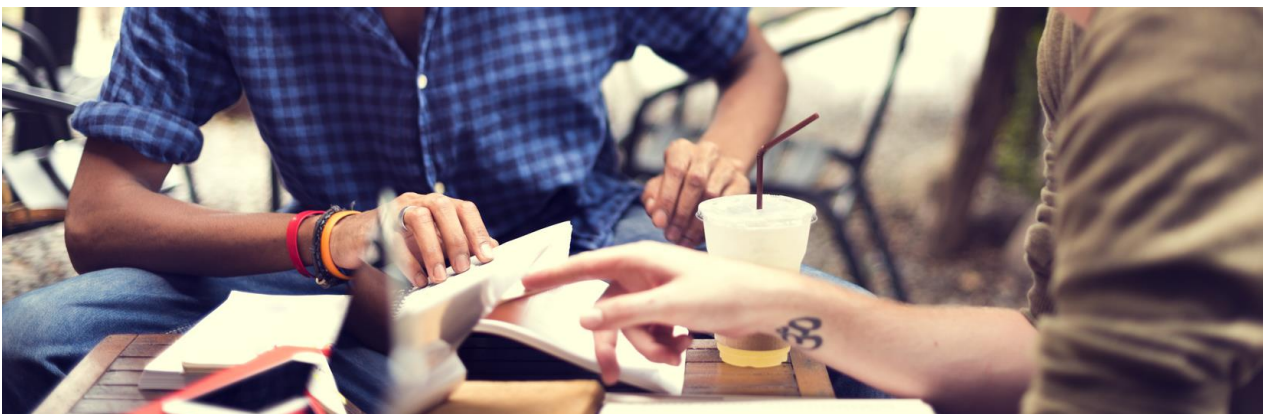
Europäische Union

Europäischer Sozialfonds ESF
Chancen nutzen, Beschäftigung sichern!



**EVALUIERUNG DES OPERATIONELLEN PROGRAMMS
ESF-HAMBURG - FÖRDERPERIODE 2014-2020**

**THEMATISCHE EVALUATION DES
HANS-FITZE-HAUSES -
ZENTRUM ZUR SOZIALEN INTEGRATION
SUCHTGEFÄHRDETER MENSCHEN**



**Im Auftrag der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration,
Amt für Arbeit und Integration, ESF-Verwaltungsbehörde Hamburg**

**Bericht
Mai 2019**

Ansprechpartner/-in:

Marcus Neureiter

Manager

T 030 30 20 20-137

F 030 30 20 20-199

M 0151 580 15-137

marcus.neureiter@ramboll.com

Henriette Reichwald

Beraterin

T 040 30 20 20-161

F 040 30 20 20-199

M 0152 5321 0421

henriette.reichwald@ramboll.com

Autor/-in:

Henriette Reichwald

Marcus Neureiter

INHALT

1.	Einleitung	1
1.1	Auftrag und Zielsetzung der Evaluation	1
1.2	Ausgangssituation und Herausforderungen in Hamburg-Harburg	1
1.3	Das Hans-Fitze-Haus als Antwort auf diese Herausforderungen	2
1.4	Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen seit Eröffnung des Hans-Fitze-Hauses	3
2.	Methodisches Vorgehen der Evaluation	5
3.	Zielerreichung und Wirksamkeit	7
3.1	Zielgruppenerreichung	7
3.2	Personenbezogene Aktivitäten	12
3.3	Personenbezogene Wirkungen	21
3.4	Sozialraumbezogene Wirkungen	27
3.5	Einflussfaktoren	29
3.5.1	Förderliche Einflussfaktoren	29
3.5.2	Hinderliche Einflussfaktoren	30
4.	Bewertung und Empfehlungen	32
4.1	Zusammenfassende Bewertung	32
4.2	Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Empfehlungen	33
	Quellenverzeichnis	35

ABBILDUNGEN

Abbildung 1:	Schematische Darstellung der Räumlichkeiten des Hans-Fitze-Hauses	2
Abbildung 2:	Das methodische Vorgehen im Überblick	5
Abbildung 3:	Zugangswege in das Hans-Fitze-Haus	8
Abbildung 4:	Charakteristika der Nutzer/-innen	10
Abbildung 5:	Hintergrund der Nutzer/-innen als Anteile der Nutzer/-innen insgesamt im Zeitverlauf, 2014-2018	11
Abbildung 6:	Gründe für den Besuch des Hans-Fitze-Hauses	14
Abbildung 7:	Kommentare und Verbesserungsvorschläge von Befragten zum Tagestreff	15
Abbildung 8:	Themen in der Beratung	16
Abbildung 9:	Weitere Schritte nach der Beratung	16
Abbildung 10:	Bewertung der Beratung	17
Abbildung 11:	Kommentare der Befragten zur Sozialberatung	18
Abbildung 12:	Entwicklung der externen Aufträge für die Tagesjobbörse, 2016-2018	20
Abbildung 13:	Personenbezogene Wirkungen der Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses	22
Abbildung 14:	Begriffsbestimmung Soziale Integration	23
Abbildung 15:	Das Hans-Fitze-Haus hat mir geholfen, ...	25
Abbildung 16:	Effekte des Hans-Fitze-Hauses auf den Sozialraum	28

1. EINLEITUNG

1.1 Auftrag und Zielsetzung der Evaluation

Mit dieser thematischen Evaluation soll das ESF-Projekt „Hans-Fitze-Haus“ insbesondere hinsichtlich Zielerreichung und Wirksamkeit analysiert und bewertet werden. Dabei soll die Evaluation im Sinne des Bewertungsplans (BASFI 2015) des Hamburger ESF-OP 2014-2020 einen konstruktiven Beitrag zur möglichen Weiterentwicklung des Projekts leisten.

Wie im Bewertungsplan für das Hamburger ESF-OP 2014-2020 vorgesehen, verfolgt die Evaluation einen überwiegend qualitativen, theoriebasierten Ansatz (siehe BASFI 2015, S. 12). Diese methodische Herangehensweise schien auch vor dem Hintergrund der spezifischen Thematik angebracht.

Datenquellen waren neben vorliegenden Monitoringdaten und Projektdokumenten vor allem Interviews mit den Mitarbeitenden und Stakeholdern aus dem Umfeld des Projekts sowie eine schriftliche Kurzbefragung der Nutzer/-innen. Das **methodische Vorgehen** wird in Kapitel 2 genauer beschrieben.

Mit der Evaluation werden verschiedene Evaluationsfragen adressiert. Ein zentraler Schwerpunkt wird dabei auf die Zielgruppenerreichung und den Mehrwert der Teilnahme an dem Projekt für die Nutzer/-innen gelegt. Dabei stehen die konkreten Effekte aus den personenbezogenen Aktivitäten im Fokus der Untersuchung. Betrachtet werden jedoch auch sozialräumliche Effekte. Kapitel 3 beleuchtet daher die **Zielerreichung und Wirksamkeit** und benennt Einflussfaktoren, die die genannten Aspekte hinderlich oder förderlich beeinflussen.

Eine **Bewertung der zentralen Ergebnisse** der Evaluation erfolgt in Kapitel 4. Hier werden auch Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Empfehlungen für die Steuerungs- und Projektebene genannt.

1.2 Ausgangssituation und Herausforderungen in Hamburg-Harburg

Im Folgenden wird zunächst die relevante Ausgangssituation in Hamburg-Harburg vor Eröffnung des Hans-Fitze-Hauses beschrieben.

Eine Herausforderung in Harburg bestand in dem vermehrten Alkohol- und Drogenkonsum auf öffentlichen Plätzen. Der Harburger Rathausplatz stellte hier u. a. einen zentralen Brennpunkt dar. Dort wurde von einer größeren Gruppe („Trinkerszene“) regelmäßig und exzessiv Drogen und Alkohol konsumiert. Der Platz war aufgrund dessen für andere Personen nur noch begrenzt bis gar nicht zugänglich.

Mit dem Thema „Trinken im öffentlichen Raum“ beschäftigte sich u. a. auch die Sicherheitskonferenz Harburg, welche seit dem Jahr 1998 unter dem Vorsitz des Bezirksamtsleiters mit verschiedenen Akteuren zu den Themen Sicherheit und Sauberkeit arbeitet. Im Laufe der Zeit hatte sich gezeigt, dass repressive Ansätze, um dem Problem auf dem Rathausplatz zu begegnen, nicht funktionierten. Daher wurde im Jahr 2010 damit begonnen zu recherchieren, wie andere Städte mit vergleichbaren Herausforderungen umgingen. Dabei wurde man auf Projekte wie z. B. Trinkerräume in den Städten Dortmund und Kiel aufmerksam.

Im Jahr 2013 endeten zwei Sozialprojekte im Bezirk Harburg, die die Gruppe der alkohol- und / oder drogenkonsumierenden Personen adressierten. Das ESF-Projekt zuArbeit (Laufzeitende 2013) beriet und begleitete Personen im Rahmen einer aufsuchenden Straßensozialarbeit im Hinblick auf arbeitsmarktpolitische Angebote. Die Teilnehmenden wurden durch das Projekt bei der Bewältigung ihrer oft sehr prekären sozialen Situation unterstützt. Daneben hatte der Freizeittreff PFG e. V. einer bestimmten Gruppe arbeitsloser und suchtgefährdeter Personen einen Aufenthaltsraum („Container“) bereitgestellt, der von den Teilnehmenden selbstorganisiert genutzt wurde. Ziel dieses Projekts war es, einen Raum neben den öffentlichen Plätzen zu bieten, an dem

die Zielgruppe zusammenkommen konnte. Dieses Projekt wurde aufgrund baulicher Maßnahmen auf dem betreffenden Grundstück beendet.

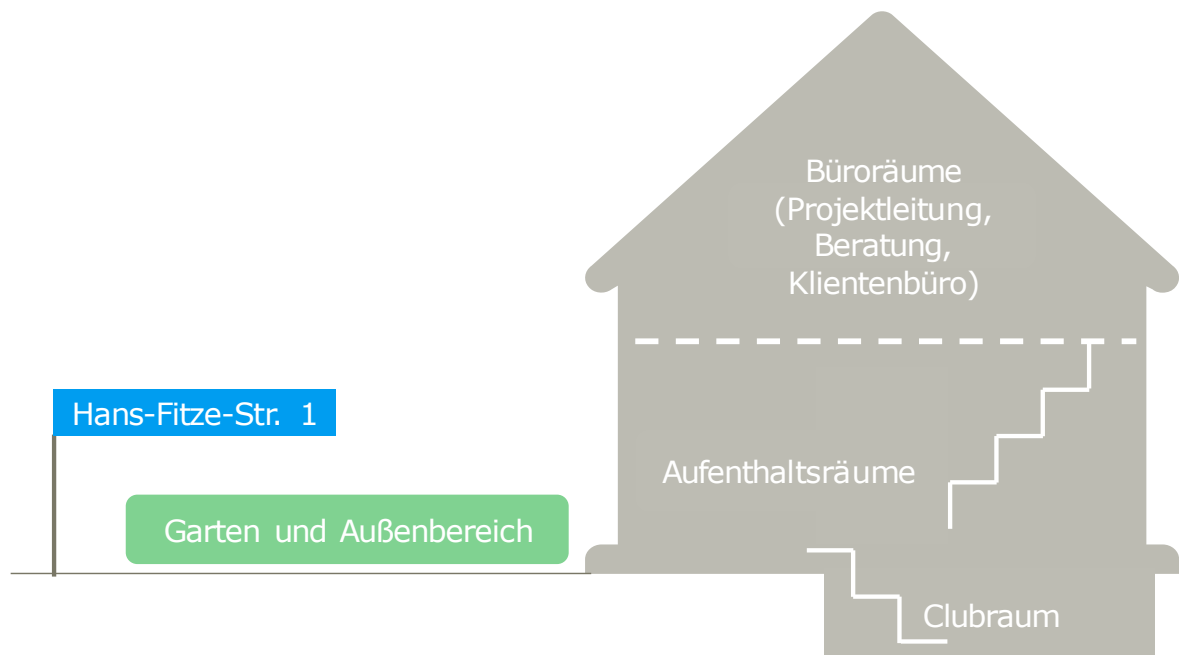
1.3 Das Hans-Fitze-Haus als Antwort auf diese Herausforderungen

Seit August 2014 wird über das Projekt Hans-Fitze-Haus die soziale Integration suchtgefährdeter Menschen gefördert. Kofinanziert durch den ESF und die Hamburger Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration (BASFI), befindet sich dieses Projekt zum Evaluationszeitpunkt ungefähr in der Mitte der zweiten Förderphase (01.01.2017-31.12.2020). Im Operationellen ESF-Programm ist das Hans-Fitze-Haus dem Spezifischen Ziel B1-1 „Verbesserung der sozialen Eingliederung und Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit von benachteiligten Personen“ zugeordnet.

Träger des Hans-Fitze-Hauses ist die Passage gGmbH. Neben der Projektleitung sind dort drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (zwei Sozialarbeiterinnen, ein Anleiter der Tagesjobbörse) sowie zurzeit drei Juristen als Honorarkräfte beschäftigt. Die zwei Sozialarbeiterinnen sprechen Deutsch und Russisch¹.

Das Hans-Fitze-Haus wurde vom Bezirk Harburg zur Verfügung gestellt und befindet sich in zentraler Lage in Hamburg-Harburg. Die Ausstattung und das Mobiliar setzen sich größtenteils aus Sachspenden zusammen. Folgende Abbildung gibt einen Überblick über die Räumlichkeiten des Hans-Fitze-Hauses.

Abbildung 1: Schematische Darstellung der Räumlichkeiten des Hans-Fitze-Hauses



Quelle: Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Der Impuls für das Projekt kam aus der Sicherheitskonferenz Harburg. Das Hans-Fitze-Haus führte dabei die inhaltlichen Aspekte der beiden oben genannten ausgelaufenen Projekte zusammen und ergänzte das Angebot um eine Tagesjobbörse. Folgende vier Module werden in dem Projekt unter einem Dach vereint:

- Der **Tagestreff** steht den Nutzerinnen und Nutzern von Montag bis Freitag von 10 bis ca. 19 Uhr offen. Neben einer kostenlosen Internetnutzung, diversen Freizeitbeschäftigungen

¹ Während der Evaluation hat die russischsprachige Sozialarbeiterin zum Ende des Jahres 2018 gekündigt. Die Stelle konnte im Frühjahr 2019 wieder mit einer Honorarkraft mit guten osteuropäischen Sprachkenntnissen besetzt werden, welche wöchentlich acht bis zehn Stunden Beratung anbietet.

(z. B. Gesellschaftsspiele, Bücher, Billardtisch) und der Möglichkeit eines kommunikativen Miteinanders wird täglich ein warmes Mittagessen für einen Euro angeboten. Zusätzlich steht den Nutzerinnen und Nutzern ein separates „Klientenbüro“ zur Verfügung, was mit einem Arbeitsplatz mit Telefon und Internetanschluss ausgestattet ist. Das Hans-Fitze-Haus bietet Aufenthaltsmöglichkeiten im Erdgeschoss, in einem Kellerraum („Clubraum“) sowie im Außenbereich.

- Zwei Mal in der Woche wird eine offene **Sozialberatung** angeboten, daneben finden Beratungen mit Termin statt. Zusätzlich wird durch die Honorarkräfte einmal im Monat eine **Beratung zu (sozial-)rechtlichen Fragestellungen** angeboten. Die Beratungen finden in den Büroräumen im ersten Stock statt.
- In der **Tagesjobbörse** werden niedrigschwellige Tätigkeiten an Interessierte vermittelt.
- Über die **Straßensozialarbeit (aufsuchende Arbeit)** werden Personen gezielt angesprochen und auf die Angebote des Hans-Fitze-Hauses aufmerksam gemacht. Zudem wird auf diese Weise auch Kontakt zu Personen gehalten und Unterstützung angeboten, die das Hans-Fitze-Haus nicht regelmäßig besuchen.

Mit den Angeboten werden die folgenden Ziele verfolgt:

- **Personenbezogene Ziele:** Über die verschiedenen Angebote sollen die Nutzer/-innen in Therapien, Maßnahmen oder in sozialversicherungspflichtige Arbeit integriert werden. Hierbei werden Zwischenziele im Sinne der Verbesserung der eigenen Situation angestrebt, wie beispielsweise eine Haftvermeidung oder die Verhinderung akuter materieller Armut. Es wird davon ausgegangen, dass die Angebote auf personenbezogener Ebene zur sozialen Integration der Nutzer/-innen beitragen. Dazu gehört eine Stärkung des eigenverantwortlichen Handelns und die Entwicklung einer (beruflichen) Perspektive.
- **Sozialräumliche Ziele:** Mit der aufsuchenden Sozialarbeit und den Angeboten im Hans-Fitze-Haus soll die Entschärfung der sozialen Brennpunkte in Harburg bzw. die Verbesserung der Situation auf öffentlichen Plätzen unterstützt werden.

1.4 Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen seit Eröffnung des Hans-Fitze-Hauses

Seit der Eröffnung des Hans-Fitze-Hauses hat es Entwicklungen im Umfeld des Projekts gegeben, die sich auf die Arbeit des Projekts und dessen Zielgruppe auswirken. Dieses betrifft insbesondere die Veränderungen folgender Rahmenbedingungen:

- die Einrichtung einer Alkoholverbotszone auf dem Harburger Rathausplatz,
- die Eskalation der Situation im und um den Drogenkonsumraum Abrigado in Harburg,
- die steigende Anzahl zugewanderter Personen aus Osteuropa sowie
- die steigende Anzahl obdachloser Personen.

Trotz des ganztägigen Angebots des Hans-Fitze-Hauses hatte die Trinkerszene auf dem Rathausplatz weiterhin Bestand, insbesondere in den Sommermonaten. Die Bezirksversammlung Harburg beschloss daher im Juli 2017 eine Alkoholverbotszone auf dem Harburger Rathausplatz einzurichten. Dieses führte zu einem Zulauf eines Teils der entsprechenden Personengruppe in das Hans-Fitze-Haus, da für diese ein wesentlicher Aufenthaltsort wegfiel.

Eine weitere Entwicklung mit Einfluss auf das Projekt bzw. die Zielgruppe bezieht sich auf die Situation des Drogenkonsumraums Abrigado in Harburg. Dieser erlebte in den vergangenen Jahren einen starken Zulauf, der sich auf die Kapazitäten der Einrichtung und deren Umfeld auswirkte. Hier kam es vermehrt zu Verstößen wie Drogenkonsum im öffentlichen Raum, Vermüllung und Vandalismus (Bezirksversammlung Harburg 2018). Einige Personen sind dabei der Zielgruppe des Hans-Fitze-Hauses zuzuordnen, die im Abrigado u. a. die Duschmöglichkeiten nutzen. Die Eskalation der Situation führte zu einer Empfehlung der Bezirksversammlung für eine Aufstockung und einen Ausbau des Abrigados. Im Zuge dessen soll ebenfalls im Jahr 2019 ein Ausbau von Angeboten der Basisversorgung des Hans-Fitze-Hauses geprüft werden, um so die relevante Personengruppe im Hans-Fitze-Haus zu binden und eine Entlastung des Sozialraums herstellen zu können.

Daneben nimmt die steigende Zuwanderung aus Osteuropa nach Hamburg insgesamt und speziell nach Hamburg-Harburg einen Einfluss auf die Zusammensetzung der Zielgruppe des Hans-Fitze-Hauses, welches im Verlauf der Evaluation weiter thematisiert wird (siehe Abschnitt 3.1 und 4.2). Hamburg ist ein beliebtes Ziel für Zuwanderinnen und Zuwanderer aus osteuropäischen Regionen. Der größte relative Zuwachs an EU-Zugewanderten in Hamburg ist bei Zugewanderten aus Rumänien und Bulgarien zu verzeichnen. Im Vergleich der Jahre 2013 und 2017 stieg die Zahl der Personen aus Rumänien von 3.300 um 137 Prozent auf 7.700 an und die aus Bulgarien von 3.800 um 90 Prozent auf 7.200 Personen (Statistisches Bundesamt 2018).

In diesem Zusammenhang spielt auch die steigende Obdachlosigkeit in Hamburg bzw. Harburg eine Rolle. In einer Befragung von Obdachlosen im Jahr 2018 wurde ersichtlich, dass die Zahl von Obdachlosen in Hamburg seit dem Jahr 2009 um 85,6 Prozent auf 1.910 Personen gestiegen ist, wobei es sich um eine Mindestangabe handelt und die tatsächliche Zahl deutlich höher liegen könnte. Rund 20 Prozent der befragten Obdachlosen stammen dabei aus Rumänien (13,8 Prozent) und Bulgarien (6,4 Prozent). Zugewanderte aus Osteuropa stellen mit 62 Prozent insgesamt die größte Gruppe nichtdeutscher Obdachloser dar. Im Vergleich zu einer ähnlichen Befragung im Jahr 2009 wurde zudem deutlich, dass sich der Anteil deutscher Obdachloser von 70 Prozent im Jahr 2009 auf knapp 36 Prozent im Jahr 2018 verringert hat (Gesellschaft für Organisation und Entscheidung 2018).

2. METHODISCHES VORGEHEN DER EVALUATION

Für die Datenerhebung und -auswertung wurden verschiedene methodische Module in einem Mixed-Methods-Design umgesetzt, die in Abbildung 2 zusammengefasst und im Folgenden näher erläutert werden.

Abbildung 2: Das methodische Vorgehen im Überblick



Quelle: Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Explorativ

Um ein besseres Verständnis über die verschiedenen Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses und die Zielgruppe zu erhalten, wurden zu Beginn der Evaluation **zwei explorative Gespräche** mit Projektvertreterinnen und -vertretern geführt: Ein Einzelgespräch mit der Projektleitung sowie ein Gruppengespräch mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Hans-Fitze-Hauses. Hierbei wurden insbesondere konkrete Fragen zur Umsetzung des Projekts geklärt, aber auch die Rahmenbedingungen des Projekts diskutiert.

Die **Daten- und Dokumentenanalyse** diente der Schaffung einer fundierten Wissensbasis für das weitere Vorgehen der Evaluation. Einen zentralen analytischen Fokus bildeten dabei projektinterne Daten und Dokumente: Monitoringdaten wurden ausgewertet, um insbesondere die Zielgruppenerreichung zu beschreiben und zu bewerten. Den Betrachtungszeitraum bildete die aktuelle sowie die vorherige Projektphase, d. h. vom Projektstart im Jahr 2014 bis zum Stichtag 10.01.2019 (N=441). Zusätzlich wurde vom Projektträger eine projektbezogene Auswertung der Aktivitäten zur Verfügung gestellt. Die projektinterne Datenbank befand sich zum Zeitpunkt der Evaluation in der Erstellung. Hier wurden Daten aus dem Zeitraum 01.01.2017 bis 17.01.2019 berücksichtigt (N=254), d. h. lediglich Daten aus der zweiten Förderphase. Außerdem wurden die jährlichen Sachberichte und weitere projektbezogene Dokumente ausgewertet (Leistungsbeschreibung, Projektvorschlag, Hausordnung des Hans-Fitze-Hauses, Zeitungsartikel mit Bezug zum Hans-Fitze-Haus).

Vertiefend

Während im explorativen Modul weitgehend der gesamte bisherige Projektzeitraum betrachtet wurde, wurde im vertiefenden Modul auf die aktuelle Situation fokussiert. Dazu wurden neun **Experteninterviews mit relevanten Stakeholdern** aus dem Umfeld des Hans-Fitze-Hauses geführt, mit denen häufiger bzw. regelmäßiger Kontakt besteht. Ziel war es insbesondere, die getroffenen Annahmen und Hypothesen zu validieren und Einschätzungen zum Mehrwert und der Wirksamkeit einzuholen. Befragt wurden Vertreter/-innen des Bezirks Harburg, Arbeitgeber/-innen der Tagesjobbörse (Diakonie, Privatperson, Sicherheitskonferenz), ansässige Suchtberatungsstellen und Beratungsstellen zur Wohnungssicherung sowie der bürgernahe Beamte der Polizei. Weitere Stakeholder zu den kein direkter Kontakt besteht, wie z. B. Gerichte und Vermieter/-innen, wurden aufgrund der Ferne zu der Zielgruppe nicht in die Analyse einbezogen. Die Interviews fanden im Januar und Februar 2019 statt.

Parallel zu den Interviews wurde eine **schriftliche Befragung der Zielgruppe** durchgeführt, um möglichst viele Stimmen der Nutzer/-innen aufzunehmen. Dazu wurden zwei kurze und verständ-

liche Fragebögen entwickelt, die eng mit der Projektleitung und den Mitarbeitenden abgestimmt wurden. Ein Fragebogen adressierte die Nutzer/-innen des Tagestreffs und enthielt Fragen zu Zugangswegen, Häufigkeit des Besuchs sowie Gründen und Effekten des Besuchs im Hans-Fitze-Haus. Der zweite Fragebogen bezog sich auf Nutzer/-innen der Sozialberatung sowie der Tagesjobbörse und enthielt zusätzlich Fragen, die sich auf die Wahrnehmung der Angebote bezogen. Die Befragung wurde vom 05.12.2018 bis zum 31.01.2019 durchgeführt. Der Rücklauf betrug N=27 Fragebögen aus dem Tagestreff und N=17 Fragebögen von den Nutzerinnen und Nutzern der Beratungs- und Vermittlungsangebote. Zusätzlich wurde ein **Gruppeninterview mit dem Anleiterteam** – Personen aus der Zielgruppe, die die Aufsicht im Hans-Fitze-Haus übernehmen – geführt. Dieses Interview fand im Februar 2019 statt und diente der qualitativen Einbeziehung der Zielgruppe in die Evaluation.

**Ergebnis-
synthese**



Die Ergebnisse wurden bezogen auf die Umsetzung des Projekts sowie dessen Zielerreichung und Wirksamkeit analysiert und in dem vorliegenden **Evaluationsbericht** festgehalten. Die Validität der Ergebnisse wurde dabei im Evaluationsprozess mit Hilfe folgender Triangulationsmethoden² (vgl. Denzin 1970) sichergestellt:

- **Datentriangulation:** Erfassung der Sichtweisen unterschiedlicher Akteure auf ein Phänomen (Zielgruppe, projektinterne Mitarbeitende und projektexterne Stakeholder).
- **Methodentriangulation:** Nutzung unterschiedlicher Erhebungs- und Auswertungsmethoden (Daten- und Dokumentenanalysen, standardisierte Befragungen, leitfadengestützte Interviews).
- **Forschertriangulation:** Interpretation derselben Daten durch unterschiedliche Personen im Evaluationsteam.

Abschließend wurden daraus Schlussfolgerungen gezogen und Handlungsempfehlungen abgeleitet.

² Triangulation bezeichnet eine Forschungsstrategie in der empirischen Sozialforschung, mit Hilfe derer die Validität der Ergebnisse durch die Berücksichtigung unterschiedlicher Sichtweisen und Perspektiven erhöht und systematische Fehler verringert werden können.

3. ZIELERREICHUNG UND WIRKSAMKEIT

Im Folgenden wird die Überprüfung der Zielgruppenerreichung und Wirksamkeit des Hans-Fitze-Hauses analysiert. Die Annahmen zur Wirksamkeit, die in Abschnitt 1.3 kurz skizziert wurden, werden dabei mit den erhobenen quantitativen und qualitativen Daten abgeglichen.

Zunächst wird die Erreichung der Zielgruppe (3.1) analysiert und die verschiedenen Aktivitäten werden ausführlich aus den verschiedenen Perspektiven (Projekt, Nutzer/-innen und Stakeholder) beleuchtet (3.2). Daraufhin werden die Effekte auf die Zielgruppe (3.3) sowie weitere Wirkungen auf das Umfeld des Hans-Fitze-Hauses (3.4) herausgearbeitet und es wird eruiert, inwieweit das Hans-Fitze-Haus zu sozialer Integration und einer Stärkung der Eigenverantwortung sowie zu einer (beruflichen) Perspektiventwicklung beitragen kann. Das Kapitel endet mit einer Analyse der Einflussfaktoren (3.5).

3.1 Zielgruppenerreichung



Zentrale Ergebnisse zur Zielgruppenerreichung

- Das Hans-Fitze-Haus ist bei der Zielgruppe gut bekannt. Der Zugang basiert zu einem sehr großen Teil auf **Hörensagen** über Freunde und Bekannte sowie andere Nutzer/-innen des Hans-Fitze-Hauses, welche insbesondere auf die Möglichkeit der Beratung aufmerksam machen. Auch die **aufsuchende Sozialarbeit** leistet einen wesentlichen Beitrag zur Ansprache der Zielgruppe. Es bestehen insgesamt **keine Probleme bei der Zielgruppenerreichung**.
- Die **akzeptierende Haltung** des Hans-Fitze-Hauses gegenüber dem Konsum von Alkohol (d. h. Bier und Wein) und der **niedrigschwellige Zugang** sind wesentlich für den Zugang der Zielgruppe und ihre Bindung an das Angebot.
- Seit dem Jahr 2017 ist ein starker **Zuwachs von Zugewanderten mit osteuropäischem Hintergrund unter den Nutzerinnen und Nutzern** zu verzeichnen. Durch diese Erweiterung der eigentlichen Zielgruppe entsteht ein zusätzlicher Beratungs- und Betreuungsbedarf.
- Das Hans-Fitze-Haus ist **gut ausgelastet**. Die Outputzielwerte werden vollumfänglich erreicht. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass die Anliegen komplex sein können und „Rückfälle“ in der Zielgruppe nicht selten vorkommen. Daher stellen eine wiederholte Beratung oder eine erneute Beratung weniger die Ausnahme als die Regel dar.

In die Untersuchung der Zielgruppenerreichung werden die Zugangswege ins Hans-Fitze-Haus, die Charakteristika der Nutzer/-innen die quantitative Nutzung der Beratungen betrachtet. Die Datenbasis bilden die Monitoring- und Projektdaten, welche durch die Ergebnisse der Interviews mit den Mitarbeitenden und den Stakeholdern sowie den Ergebnissen der Befragungen der Zielgruppe ergänzt werden.

Wege ins Hans-Fitze-Haus

Die zentrale Strategie des Hans-Fitze-Hauses zur Ansprache der Zielgruppe ist die aufsuchende Straßensozialarbeit. Auf der sogenannten „Straßenrunde“ gehen die Sozialarbeiterinnen direkt auf die Zielgruppe zu und vergeben Termine für die Sozialberatung im Hans-Fitze-Haus. Die Straßenrunde soll zwei Mal in der Woche stattfinden. Dieses konnte zum Zeitpunkt der Evaluation allerdings aufgrund mangelnder Kapazitäten nicht konsequent umgesetzt werden. Vor der Einführung der Alkoholverbotszonen in Harburg (vgl. Abschnitt 1.4) wurde die Ansprache von den Mit-

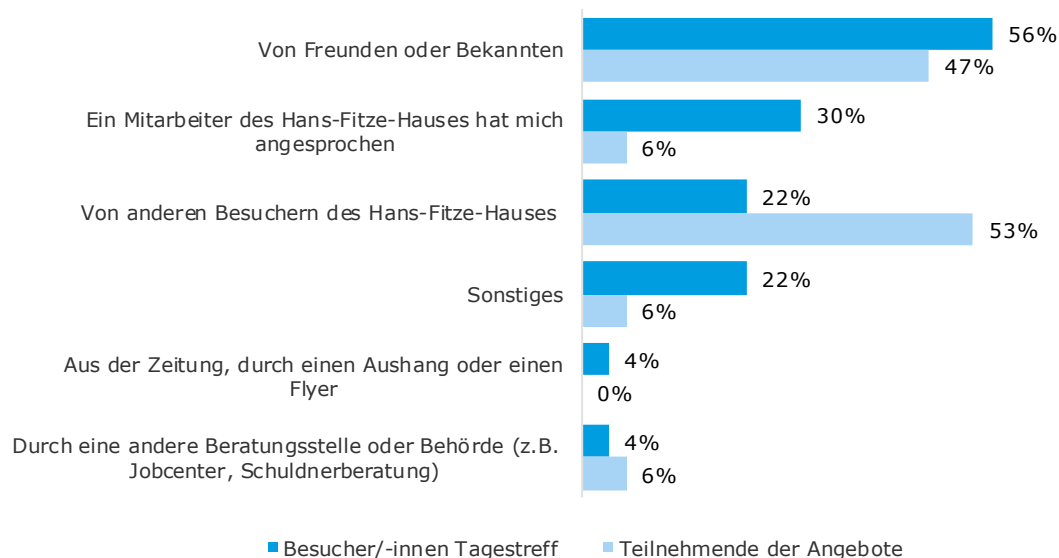
arbeitenden als leichter beschrieben, da die Sozialberaterinnen sehr genau wussten, wo sich die Zielgruppe befand.

Schwierigkeiten in der Ansprache bestehen nach Aussage der Mitarbeitenden vor allem, wenn Personen harte Drogen konsumiert haben. Die Sozialarbeiterinnen haben durch ihre Erfahrung und eine spezielle Schulung jedoch einen guten Blick für kritische Situationen erlangt und können sich entsprechend der Situation verhalten.

Neben der direkten Ansprache wird über die Netzwerke (z. B. über den runden Tisch Sucht) und Veranstaltungen auf das Hans-Fitze-Haus aufmerksam gemacht. Zudem wird das Projekt über Flyer, die Internetseite (www.hans-fitze-haus.de) und Artikel in der lokalen Zeitung bekannt gemacht.

In der folgenden Abbildung sind die Zugangswege dargestellt, die in der Befragung der Zielgruppe angegeben wurden. Die Hälfte der Befragten hat von Freunden oder Bekannten vom Hans-Fitze-Haus erfahren. Dieses gilt sowohl für den Tagestreff als auch für die Teilnahme an den Beratungs- und Vermittlungsangeboten (Beratung und Tagesjobbörse). Weiter kamen 30 Prozent der Befragten über die Ansprache der Mitarbeitenden (z. B. auf der „Straßenrunde“) in den Tagestreff. Für die Inanspruchnahme der Angebote spielte dieser Zugangsweg dagegen eher eine untergeordnete Rolle. Stattdessen waren es in der Wahrnehmung der Befragten überwiegend andere Nutzer/-innen, die auf die Beratungs- und Vermittlungsangebote aufmerksam gemacht haben (53 Prozent). Einige Befragte im Tagestreff gaben unter Sonstiges an, dass sie vorher zu der „Container-Crew“ (vgl. Abschnitt 1.2) gehört haben und von dort nach der Schließung in das Hans-Fitze-Haus gewechselt sind. Verweisberatung von anderen Stellen sowie Öffentlichkeitsarbeit scheinen für den Zugang kaum eine Rolle zu spielen.

Abbildung 3: Zugangswege in das Hans-Fitze-Haus



Quelle: Befragung der Nutzer/-innen des Tagestreffs (N=27), Befragung der Nutzer/-innen der Angebote (N=17).
Frage (Mehrfachnennungen möglich): Wie haben Sie vom Hans-Fitze-Haus erfahren?
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

In den Projektdokumenten und den Interviews wird insbesondere die akzeptierende Aufenthaltsqualität im Hans-Fitze-Haus als maßgeblich für die Erreichung bzw. Bindung der Zielgruppe genannt. Aufgrund der zielgruppeninhärenten Alkoholabhängigkeit ist der Konsum von Bier und Wein im Hans-Fitze-Haus erlaubt. Der Konsum von stärkeren Alkoholika und anderen Drogen hingegen nicht. Durch den erlaubten Alkoholkonsum wird der Aufenthalt für trockene Alkoholiker/-innen allerdings als schwierig beschrieben. Weiter schließt der „softe“ Gebrauch von Alkohol

die Konsumentinnen und Konsumenten von stärkerem Alkohol („hardcore Trinker“) aus. Die Hausordnung wird an dieser Stelle konsequent durchgesetzt.

Eine weitere Zugangsbarriere wird von einigen interviewten Stakeholdern in rivalisierenden Trinkergruppen gesehen. Es bestanden verschiedene Gruppen, die sich nicht gemeinsam an einem Ort aufhalten wollten. Dieses betraf vor allem die Gruppe aus dem ehemaligen Container und die Gruppe, die sich vorrangig auf dem Rathausplatz getroffen hat. Der Konflikt übertrug sich auch auf die Räumlichkeiten des Hans-Fitze-Hauses, vor allem den Clubraum. Durch eine intensive Auseinandersetzung des Projektpersonals mit den Nutzerinnen und Nutzern des Hans-Fitze-Hauses zu dieser Thematik konnte diese Schwierigkeit mittlerweile weitgehend ausgeräumt werden, was sich beispielsweise auch in der Hausordnung des Hans-Fitze-Hauses manifestiert hat (siehe nachfolgende Infobox). Die erfolgreiche Integration beider Gruppen wurde auch in der Befragung der Nutzer/-innen deutlich, da sich offensichtlich Personen aus beiden Gruppen regelmäßig im Hans-Fitze-Haus aufhalten. Inwieweit die Gruppenzugehörigkeit andere Personen davon abhält, das Hans-Fitze-Haus zu besuchen, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden.

Auszug aus dem Leitfaden für das Anleiterpersonal im Hans-Fitze-Haus

9. Der Clubraum im Souterrain gehört zum Hans-Fitze-Haus und ist für alle Gäste zugänglich.

Anzumerken ist weiter, dass es noch immer Personen aus der Zielgruppe gibt, die trotz mehrmaliger Ansprache durch die Mitarbeitenden nicht ins Hans-Fitze-Haus kommen möchten. Gründe hierfür sind nicht bekannt. Aus dem Interview mit dem Anleiterteam ergibt sich die Vermutung, dass es mit der Einschränkung des Alkohol- und Drogenkonsums und der strengen Durchsetzung der Hausordnung an dieser Stelle zusammenhängt: Damit scheinen Personen, die nicht auf harten Alkohol und Drogen verzichten möchten, tendenziell von der Nutzung ausgeschlossen zu sein.

Aus der Projekterfahrung der letzten Jahre wurde weiter ersichtlich, dass Personen der Zielgruppe in anderen Sozialräumen neben der Harburger Innenstadt nur schwer bis gar nicht in das Hans-Fitze-Haus geführt werden konnten. Der Weg stellt dabei einen zu großen persönlichen und finanziellen Aufwand für die Betroffenen dar. Zudem wurde von Seiten des Projekts von einer insgesamt geringen Personenanzahl berichtet, die sich an diesen entfernteren Orten (z. B. die Einkaufsstraße in Neugraben) aufhält.

Charakteristika der Nutzer/-innen des Hans-Fitze-Hauses

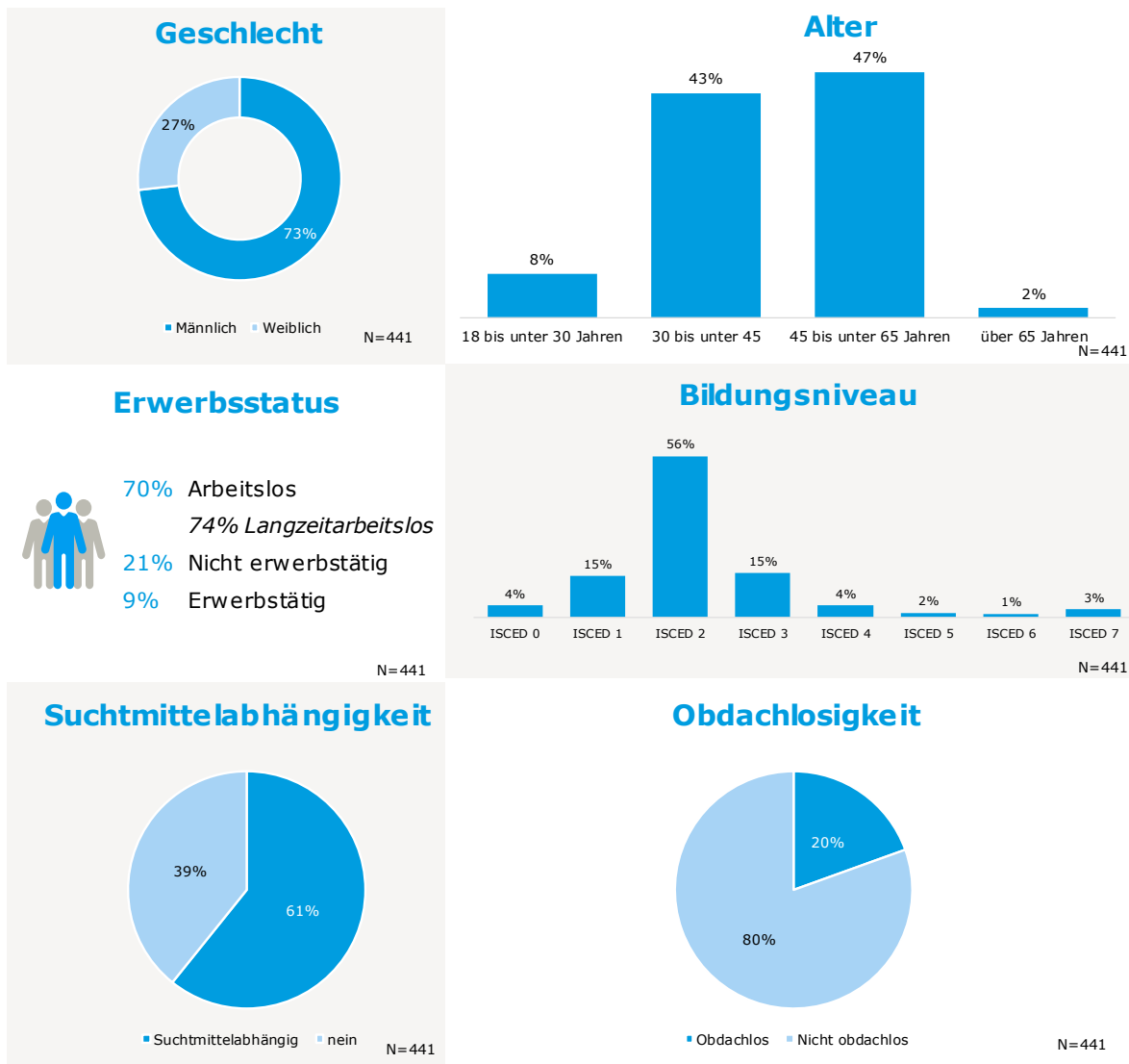
Zielgruppe des Hans-Fitze-Hauses sind suchtgefährdete Menschen und insbesondere Personen, die sich zum Alkoholkonsum auf öffentlichen Plätzen aufhalten. Weiter werden Langzeitarbeitslose adressiert, die an diesen Treffen teilnehmen und/oder unter Isolation leiden. Aus den Monitoringdaten lassen sich die Merkmale der Nutzer/-innen der Beratungen und der Tagesjobbörse darstellen (vgl. Abbildung 4).

Das Durchschnittsalter betrug etwa 44 Jahre. Nur sehr wenige Nutzer/-innen sind jünger als 30 oder älter als 65 Jahre. Der überwiegende Anteil der Nutzer/-innen ist männlich (77 Prozent). Das durchschnittliche Bildungsniveau ist sehr niedrig (75 Prozent mit Grund-/Sekundarbildung oder niedriger). Weiter ist der Großteil der Nutzer/-innen arbeitslos (70 Prozent, davon drei Viertel langzeitarbeitslos) oder nicht erwerbstätig (21 Prozent). Nur ein kleiner Teil von 9 Prozent der Nutzer/-innen geht einer Erwerbstätigkeit nach. Hinzu kommt bei 61 Prozent eine Suchtmittelabhängigkeit (überwiegend Alkohol). 20 Prozent sind von Obdachlosigkeit betroffen, wobei dieser Anteil von knapp 5 Prozent im Jahr 2014 auf über 30 Prozent im Jahr 2018 angestiegen ist. Hierbei handelt es sich nach Aussagen der Mitarbeitenden vor allem um zugewanderte Personen mit osteuropäischem Hintergrund (vgl. Abschnitt 1.4).

Die Verteilung des Alters und des Geschlechts findet sich so auch in der Befragung der Nutzer/-innen des Tagestreffs wieder: 85 Prozent sind männlich, zwei Drittel sind zwischen 25 und 54 Jahre alt, ein Drittel ist über 55 Jahre und niemand unter 25 Jahre alt. Bei den Befragten handel-

te es sich hauptsächlich um Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit, welches den im Vergleich zu den Monitoringdaten geringeren Anteil an obdachlosen Personen (7 Prozent) erklären kann. Dieses unterstützt die These, dass Obdachlosigkeit eine Herausforderung von Zugewanderten darstellt.

Abbildung 4: Charakteristika der Nutzer/-innen



Quelle: INEZ-Projektdateien, Zeitraum 01.01.2014 bis 10.01.2019.
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

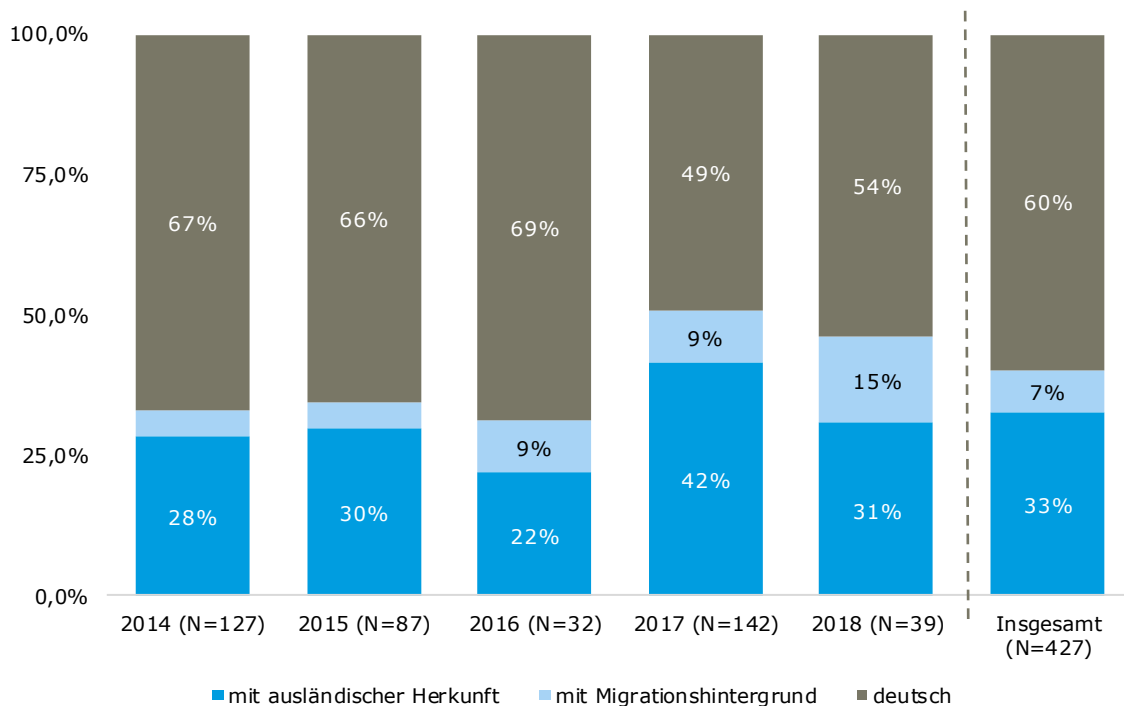
Insgesamt befinden sich die meisten Nutzer/-innen in einer äußerst prekären Situation, die durch einen geringen sozioökonomischen Status, regelmäßigen Alkoholkonsum sowie gesundheitliche Beeinträchtigungen und eine Kombination aus weiteren sozialen Problemlagen geprägt ist. Viele sind bereits mehrfach therapiert und haben eine Haftvergangenheit bzw. sind aktuell in Rechtskonflikte involviert. Aus den qualitativen Interviews konnte weiter entnommen werden, dass die meisten Nutzer/-innen als „polytox“ bezeichnet werden können, d. h., dass nicht nur eine Alkoholabhängigkeit, sondern eine Kombination aus mehreren Suchtmittelabhängigkeiten vorliegt. In der Praxis sei es daher schwer, Abhängigkeiten unabhängig voneinander zu betrachten. Zudem handele es sich vorwiegend um Personen der offenen Trinkerszene, die oft keinen Ausstieg aus der Sucht anstreben. Weitere Merkmale der Zielgruppe sind oft ein vermindertes Durchhaltevermögen und eine geringe Belastbarkeit.

Zusammenhängend mit der Altersstruktur der Nutzer/-innen, verfügen viele der Nutzer/-innen der Angebote des Hans-Fitze-Hauses über eine berufliche Ausbildung und teilweise auch langjährige Berufserfahrung.

Von verschiedenen Stellen wurde angemerkt, dass ein Anstieg der Zahl der Nutzer/-innen aus Osteuropa zu beobachten ist. Zum einen verläuft dieses parallel zu der insgesamt steigenden Zuwanderung dieser Personengruppe nach Hamburg und zum anderen liegt im Hans-Fitze-Haus die Möglichkeit einer muttersprachlichen Beratung vor. Zu beachten ist, dass es sich bei Zugewanderten aus Osteuropa, insbesondere bei solchen mit Suchtproblemen und ohne festen Wohnsitz, um Personen handelt, die in der Regel keinen Zugang zu den regulären Hilfesystemen haben. Das Hans-Fitze-Haus kann aufgrund des niedrigschwelligen Zugangs hier teilweise unterstützen. Die Fälle werden jedoch im Vergleich zu anderen Nutzerinnen und Nutzern von den Mitarbeitenden als deutlich komplexer beschrieben.³

In den Monitoringdaten wird der Anstieg von Personen mit ausländischer Herkunft, die an der Beratung und/oder Tagesjobbörse teilnehmen, ebenfalls ersichtlich, wobei hier nicht nach Staatsangehörigkeit unterschieden wird. Wie Abbildung 5 verdeutlicht, liegt der Anteil von Personen mit ausländischer Herkunft insgesamt bei 33 Prozent. Dieser Anteil ist von 28 Prozent im Jahr 2014 auf zwischenzeitlich 42 Prozent im Jahr 2017 gestiegen, bevor er im Jahr 2018 wieder leicht zurückgegangen ist. Teilweise wurde in den Interviews von Rivalitäten zwischen zugewanderten Gruppen und ortsansässigen Gruppen sowie kulturellen Unterschieden im Trinkverhalten, vor allem der konsumierten Alkoholmenge, berichtet, die zu Streitigkeiten und Unruhen im Hans-Fitze-Haus beitragen.

Abbildung 5: Hintergrund der Nutzer/-innen als Anteile der Nutzer/-innen insgesamt im Zeitverlauf, 2014-2018



Quelle: INEZ-Projektdateien, Zeitpunkt des Eintritts, Zeitraum 01.01.2014 bis 10.01.2019, N=427.
 Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

³ Im Nachgang der Evaluation hat sich eine neue Entwicklung bezüglich der osteuropäischen Personengruppe ergeben: Um den vielen Menschen aus Osteuropa ein auf diese Personengruppe zugeschnittenes Freizeitangebot zu bieten, startet ab Mai 2019 ein wöchentlicher Freizeittreff unter der Leitung eines erfahrenen Sozialarbeiters mit entsprechenden Sprachkenntnissen. Dieses Angebot findet ehrenamtlich statt und unterstreicht die Bedeutung dieser Zielgruppe für das Hans-Fitze-Haus.

Basierend auf den Monitoringdaten liegt der Anteil von Geflüchteten insgesamt bei einem Prozent. Für Geflüchtete, die häufig aus einem muslimisch geprägten Kulturkreis stammen, spielen Probleme mit einer Alkoholabhängigkeit sehr wahrscheinlich eher eine untergeordnete Rolle.

Nutzung der Beratungsangebote

Jährlich werden ca. 100 Personen aus der Zielgruppe erreicht. Dazu zählen die Nutzer/-innen im Tagestreff sowie die im Rahmen der Straßensozialarbeit erreichten Personen, welche den Tagestreff nicht nutzen. Gezählt wird dabei auch die Nutzung der Jobbörse und Kurzberatungen (jeweils unter acht Stunden). Bei einem Großteil der Nutzer/-innen handelt es sich um eine konstante Gruppe. In Abbildung 5 ist hinter der Jahreszahl jeweils die Anzahl der INEZ-relevanten⁴ Nutzer/-innen für die Jahre seit 2014 abgetragen. Zu Beginn der Förderphasen in den Jahren 2014 und 2017 ist jeweils ein Anstieg zu erkennen, da alle Nutzer/-innen gezählt werden. Daraus ergibt sich speziell für das Jahr 2017 ein statistischer Effekt aufgrund der erneuten Zählungen der Nutzer/-innen zu Beginn der zweiten Förderphase. In den Folgejahren kommen entsprechend weniger neue Nutzer/-innen hinzu.

Bezogen auf die Outputzielwerte dürfte die geplante Anzahl der beratenen Nutzer/-innen bis zum Ende der Förderung 2020 übertroffen werden: Bereits zur Hälfte der zweiten Förderphase seit dem Jahr 2017 konnten 89 Prozent des für den gesamten Zeitraum definierten Zielwerts (Teilnehmende an der Sozialberatung, Beratung zu rechtlichen Fragestellungen und Jobbörse) erreicht werden. Ebenso wird der Zielwert für die in sozialversicherungspflichtige Arbeit, in Maßnahmen oder in Therapie vermittelte Personen zum Ende des Jahres 2018 bereits zu 94 Prozent erreicht; auch dieser Zielwert dürfte bis zum Ende der Förderphase übertroffen werden.

Wie bereits in den vorangegangenen Ausführungen angeklungen, sind Rückfälle und Rückschritte bei der Integration der Zielgruppe keine Seltenheit. Daher kommt es regelmäßig vor, dass die Nutzer/-innen wiederholt mit ähnlichen bzw. erneut mit anderen Problemstellungen in die Beratung kommen.

3.2 Personenbezogene Aktivitäten



Zentrale Ergebnisse zu den personenbezogenen Aktivitäten

- Die **Hauptgründe für den Besuch des Tagestreffs** sind das Treffen anderer Menschen (96 Prozent der befragten Nutzer/-innen), der angebotene Mittagstisch, die Nutzung von Internet, PC und Telefon, die Beratungsmöglichkeiten sowie die Möglichkeit des Konsums von Bier und Wein.
- Die **Sozialberatung** umfasst ein weites Themenspektrum. Von den Nutzerinnen und Nutzern wird dabei sehr häufig die Unterstützung bei der Antragsstellung für staatliche Leistungen, insbesondere ALG II, nachgefragt. Das Vertrauensverhältnis zu den Mitarbeitenden spielt dabei eine wesentliche Rolle für die Wahrnehmung der Beratung.
- Die **Jobbörse** bietet den Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit, eine freiwillige und niedrigschwellige Arbeit oder Arbeitserprobung aufzunehmen. Aufträge kommen vor allem vom Hans-Fitze-Haus selbst, doch auch die externen Aufträge aus Harburg nehmen kontinuierlich zu.

Die personenbezogenen Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses umfassen die Angebote des Tagestreffs, der Jobbörse und der Sozialberatung sowie der Beratung zu rechtlichen Fragestellungen. Daneben ist auch die Straßensozialarbeit als wichtiges Angebot zu nennen, die bereits im Rah-

⁴ INEZ-relevante Nutzer/-innen beziehen sich auf Personen, die ein Angebot von mindestens acht Stunden in Anspruch genommen haben. Diese werden dann als Teilnehmende über das Datenbankverfahren INEZ (Integrierte Erfassung und Bearbeitung von Zuwendungen) erfasst.

men der Zielgruppenerreichung als wichtiges Instrument zum Aufschließen der Zielgruppe beschrieben wurde. Die einzelnen Angebote – mit Ausnahme der Straßensozialarbeit – werden im Folgenden näher dargestellt. Die Grundlage dafür bilden die Dokumentenanalyse, die Interviews mit dem Projektteam und dem Anleiterteam sowie die Befragung der Zielgruppe.

Tagestreff

Die Nutzer/-innen haben im Tagestreff die Möglichkeit, sich dort aufzuhalten, andere Menschen zu treffen und gemeinsame Freizeitmöglichkeiten zu nutzen, z. B. Spielnachmittage, Billiard- oder Schachturniere sowie Grillfeste. Weiter stehen ihnen zwei PC-Arbeitsplätze mit Internetzugang zur Verfügung und es wird täglich ein Mittagessen für einen Euro angeboten. Dieser Tagestreff steht den Nutzer/-innen von Montag bis Freitag von 10 bis ca. 19 Uhr zur Verfügung.

Im Frühjahr 2018 mussten die Öffnungszeiten auf 19 Uhr begrenzt werden. Vorher konnten die Nutzer/-innen nach dem Motto „es ist euer Haus“ selbst entscheiden, wann sie schließen. Dies führte jedoch dazu, dass diese Freiheit von einigen Personen ausgenutzt wurde, so wurde u. a. im Haus übernachtet und es kam zu einer veränderten Zusammensetzung der Nutzer/-innen. Ein solcher Zustand wurde von den Mitarbeitenden als nicht tragbar beschrieben. Durch die Reglementierung kommen seitdem auch wieder mehr Personen in den Tagestreff, die durch die damalige Situation abgeschreckt waren.

Das Hans-Fitze-Haus bleibt, trotz zwischenzeitlicher Schwierigkeiten, ein „Haus der Eigeninitiative“. Die Nutzer/-innen können und sollen selbst Ideen einbringen, die durch die Mitarbeitenden unterstützt werden, z. B. werden Mittel für die Organisation einer Weihnachtsfeier bereitgestellt. Auch Vorschläge für die Etablierung einer Frauengruppe und gegenseitige Unterstützung beim Deutschlernen kamen aus der Gruppe selbst.

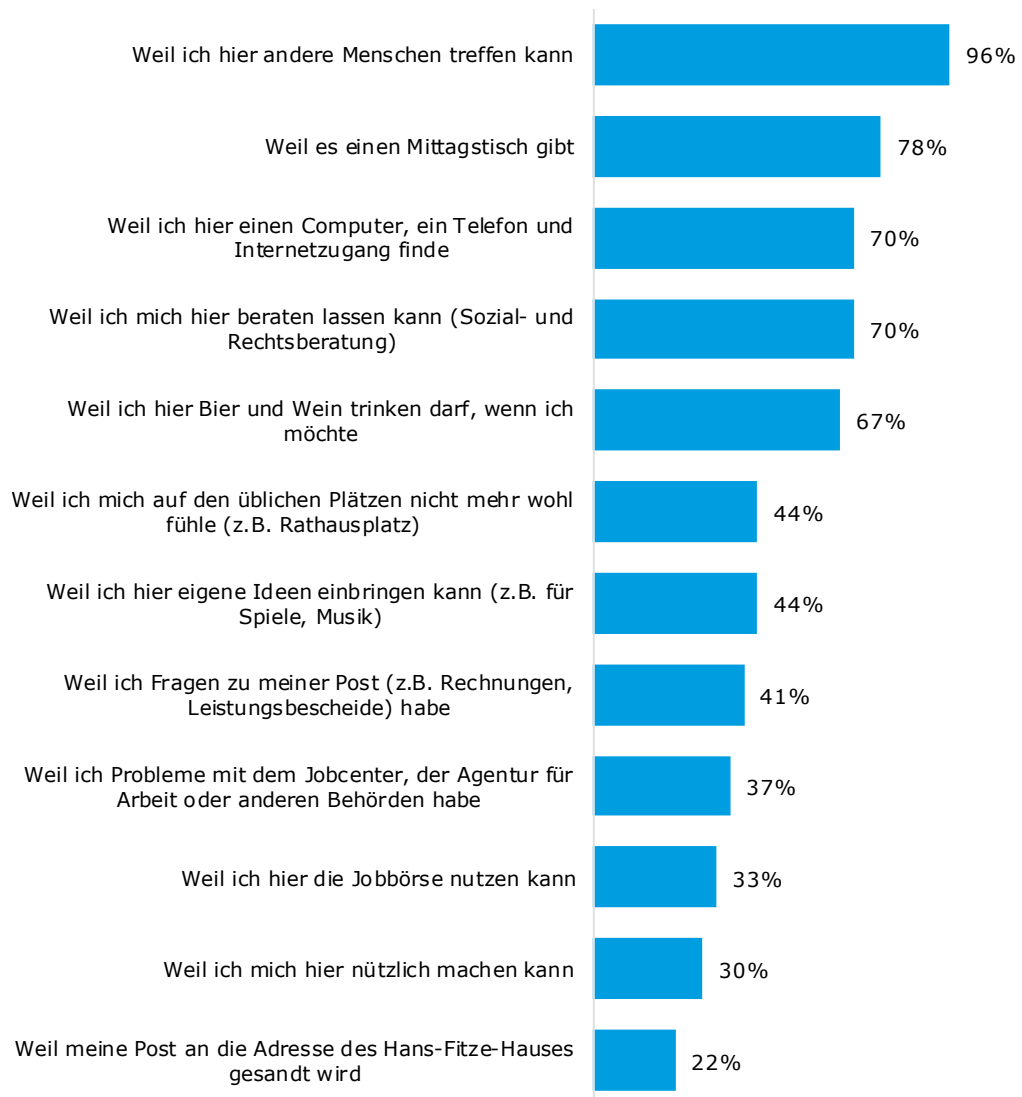
Die Selbstverwaltung des Hans-Fitze-Hauses wird weiter durch den Einsatz des Anleiterteams unterstützt. Das Anleiterteam besteht derzeit aus fünf Personen aus dem Nutzerkreis des Hans-Fitze-Hauses, die den Tagestreff beaufsichtigen und bei Bedarf die Hausordnung durchsetzen (z. B., wenn ein/-e Nutzer/-in zu betrunken ist und ausfallend wird). Insgesamt kommt es sehr selten zu größeren Konflikten, die sich nicht intern lösen lassen und ein Einschreiten seitens der Projektmitarbeitenden, der Projektleitung oder der Polizei verlangen.

Ein „typischer Tag“ im Hans-Fitze-Haus

- 08:00 Uhr: Hausreinigung durch eine über die Tagesjobbörse beauftragte Person
- 10:00 Uhr: Öffnung durch das Anleiterteam (Kaffee kochen, PC hochfahren)
- 12:00 Uhr: Austeilen des Mittagstischs durch das Anleiterteam (das Essen wird geliefert)
- 16:00 Uhr: Feierabendtreff
- 19:00 Uhr: Ende, das Hans-Fitze-Haus wird vom Anleiterteam abgeschlossen

Werden die Gründe für einen Besuch des Hans-Fitze-Hauses betrachtet (Abbildung 6), zeigt sich sehr deutlich, dass der Kontakt zu anderen Menschen die Hauptmotivation der Nutzer/-innen ist. 96 Prozent der Befragten geben an, ins Hans Fitze zu kommen, weil sie dort andere Menschen treffen können. Auch die anderen zentralen Angebote des Tagestreffs werden als vorrangige Gründe für den Besuch genannt: der Mittagstisch (78 Prozent), die Nutzung von PC und Telefon (70 Prozent), die Möglichkeit der Beratung (70 Prozent) und der Konsum von Bier und Wein (67 Prozent). Für einen Teil der Nutzer/-innen ist auch die Verdrängung von öffentlichen Plätzen ein wichtiger Grund, aus dem sie das Hans-Fitze-Haus aufsuchen (44 Prozent). Ebenso häufig wird das Einbringen eigener Ideen (44 Prozent) genannt. Die Möglichkeit des „sich nützlich Machens“ sowie konkrete Problemstellungen werden nur von wenigen Befragten als Gründe für den Besuch des Hans-Fitze-Hauses gesehen.

Abbildung 6: Gründe für den Besuch des Hans-Fitze-Hauses



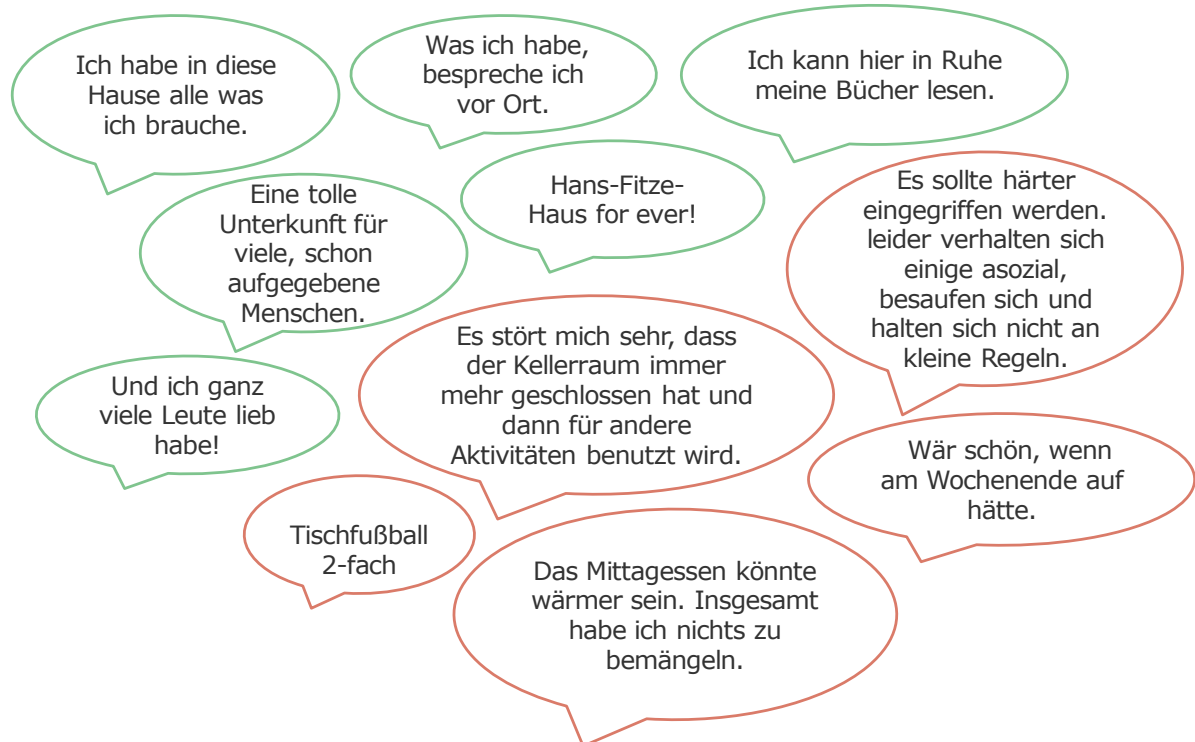
Quelle: Befragung der Nutzer/-innen des Tagestreffs (N=27).

Frage (Mehrfachnennungen möglich): Warum besuchen Sie das Hans-Fitze-Haus?

Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Insgesamt wird der Tagestreff von den Nutzern und Nutzerinnen, den Mitarbeitenden und den befragten Stakeholdern als sehr positiv wahrgenommen. Vereinzelt beziehen sich Verbesserungsvorschläge auf das Mobiliar und die Ausstattung, die Öffnungszeiten und das Verhalten bestimmter Nutzer/-innen. Die folgende Abbildung fasst die offenen Kommentare und Vorschläge der befragten Nutzer/-innen zusammen.

Abbildung 7: Kommentare und Verbesserungsvorschläge von Befragten zum Tagestreff



Quelle: Befragung der Nutzer/-innen des Tagestreffs, offenes Kommentarfeld, N=27.
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Sozialberatung und Beratung zu rechtlichen Fragestellungen

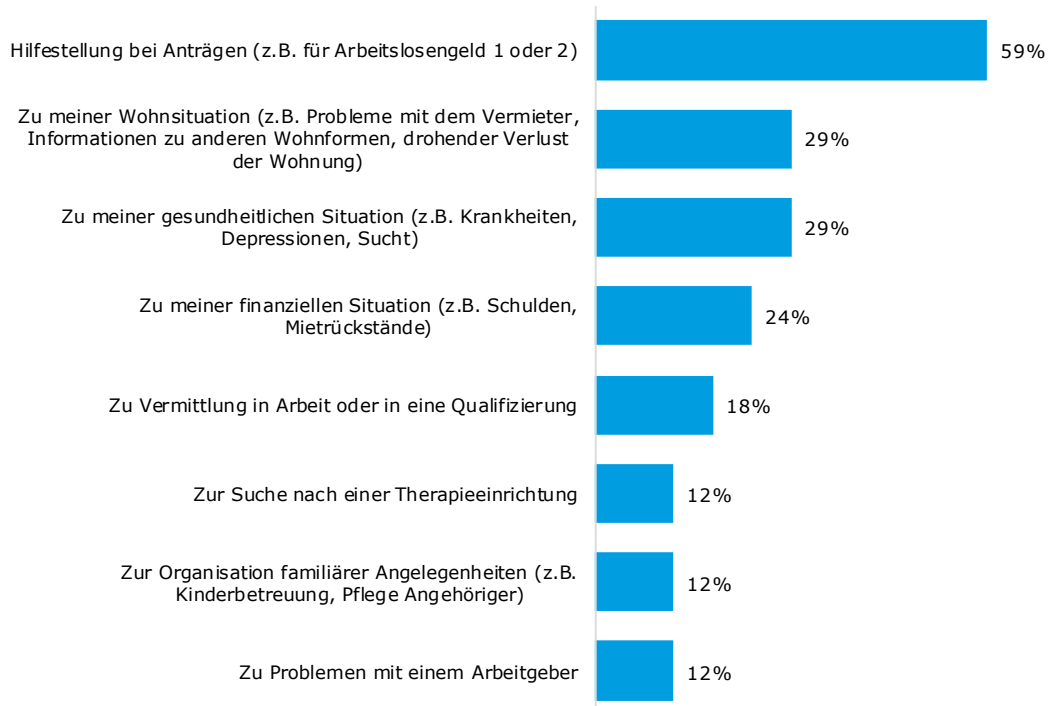
Im ersten Stock des Hans-Fitze-Hauses findet zwei Mal in der Woche eine offene **Sozialberatung** statt. Daneben wird mit Terminen gearbeitet. Zusätzlich wird durch juristische Honorarkräfte einmal im Monat eine Beratung zu rechtlichen Fragestellungen angeboten. Neben der Beratung werden die Nutzer/-innen auch zu auswärtigen Terminen begleitet.

Das Themenspektrum der Beratung ist sehr weit gefasst, wie folgendes Zitat aus dem Interview mit den Mitarbeitenden verdeutlicht.

Mitarbeiter/-in: „Es gibt erst mal kein Problem, was ein Problem [für die Beratung] wäre.“

Aus der Befragung der Nutzer/-innen der Beratung wird deutlich, dass die Hilfestellung bei Anträgen (z. B. für Arbeitslosengeld) das häufigste Beratungsthema darstellt. Weiter zeigt Abbildung 8, dass vor allem akute Problemstellungen ein Thema in der Beratung sind, wie die Wohnsituation (29 Prozent), der gesundheitliche Zustand (29 Prozent) oder die finanzielle Situation (24 Prozent). Die weiterführende Vermittlung in Arbeit oder eine Qualifizierung, die Suche nach einer Therapieeinrichtung und familiäre Angelegenheiten sowie Probleme mit einem Arbeitgeber werden dagegen zunächst seltener nachgefragt. In der Evaluation von behördenunabhängigen Beratungsdienstleistungen für Erwerbslose in Nordrhein-Westfalen aus dem Jahr 2013 konnte ein ähnliches Muster der Beratungsinhalte festgestellt werden (vgl. Neureiter et al. 2017). Hier zeigte sich, dass (sozial-)rechtliche Themen und konkrete Anliegen (z. B. fehlendes Verständnis von Leistungsbescheiden) im Zeitverlauf der Beratungen abnahmen und die Thematik der beruflichen Entwicklung an Bedeutung gewann. Diese Tendenz lässt sich möglicherweise zumindest in Teilen auch auf die Nutzer/-innen der Beratung im Hans-Fitze-Haus übertragen.

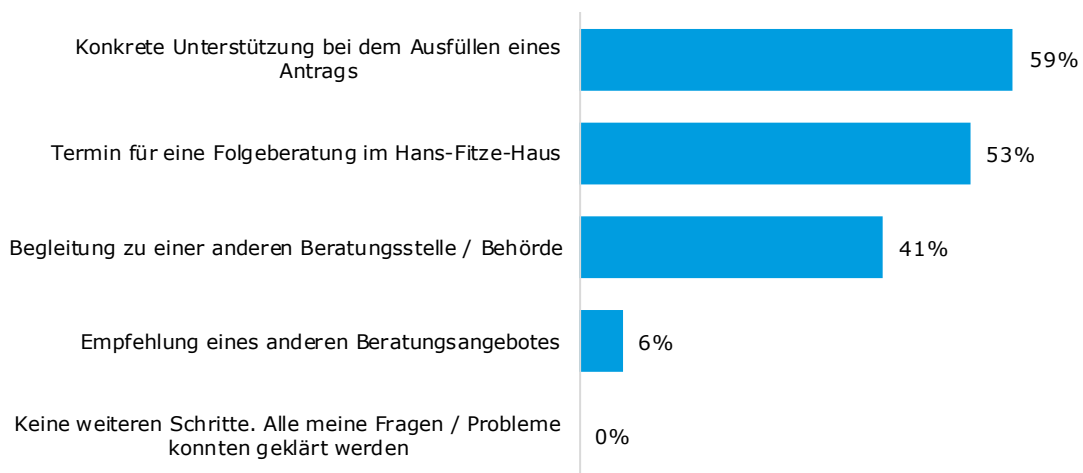
Abbildung 8: Themen in der Beratung



Quelle: Befragung der Nutzer/-innen der Angebote (N=17).
 Frage (Mehrfachnennungen möglich): Zu welchem Thema wurden Sie heute beraten?
 Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Die Bedeutung der Hilfe bei der Antragsstellung wird weiter bei der Betrachtung der nächsten Schritte nach der Beratung unterstrichen. Fast zwei Drittel der befragten Nutzer/-innen geben an, dass sie nach der Beratung konkrete Unterstützung beim Ausfüllen der Anträge erhalten. Zudem finden bei über der Hälfte der Nutzer/-innen Folgeberatungen statt und mehr als ein Drittel wird zu einer anderen Beratungsstelle oder Behörde begleitet. Eine abschließende Klärung nach nur einer Beratung ohne weitere Schritte wurde in keinem Fall erreicht.

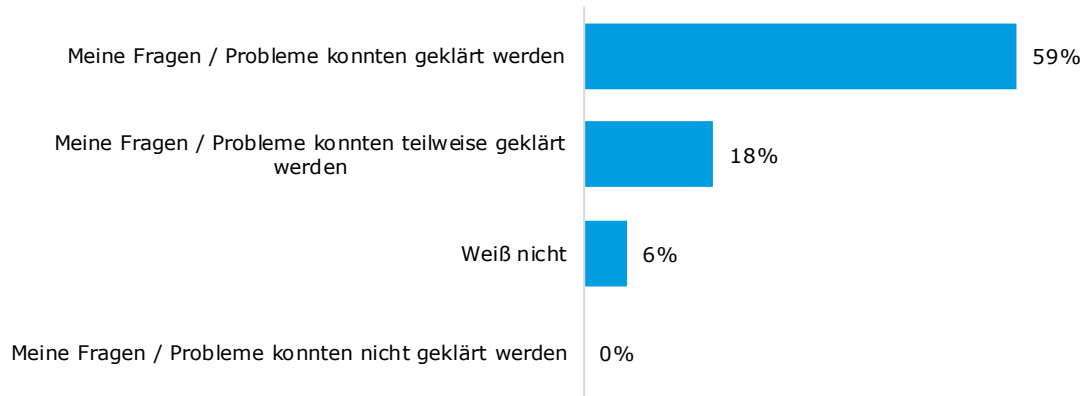
Abbildung 9: Weitere Schritte nach der Beratung



Quelle: Befragung der Nutzer/-innen der Angebote (N=17).
 Frage (Mehrfachnennungen möglich): Welche weiteren Schritte wurden Ihnen in der Beratung angeboten?
 Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Die Nutzer/-innen geben dennoch überwiegend an, dass ihre Probleme, wegen derer sie die Beratung aufgesucht haben, geklärt bzw. teilweise geklärt werden konnten (vgl. Abbildung 10).

Abbildung 10: Bewertung der Beratung

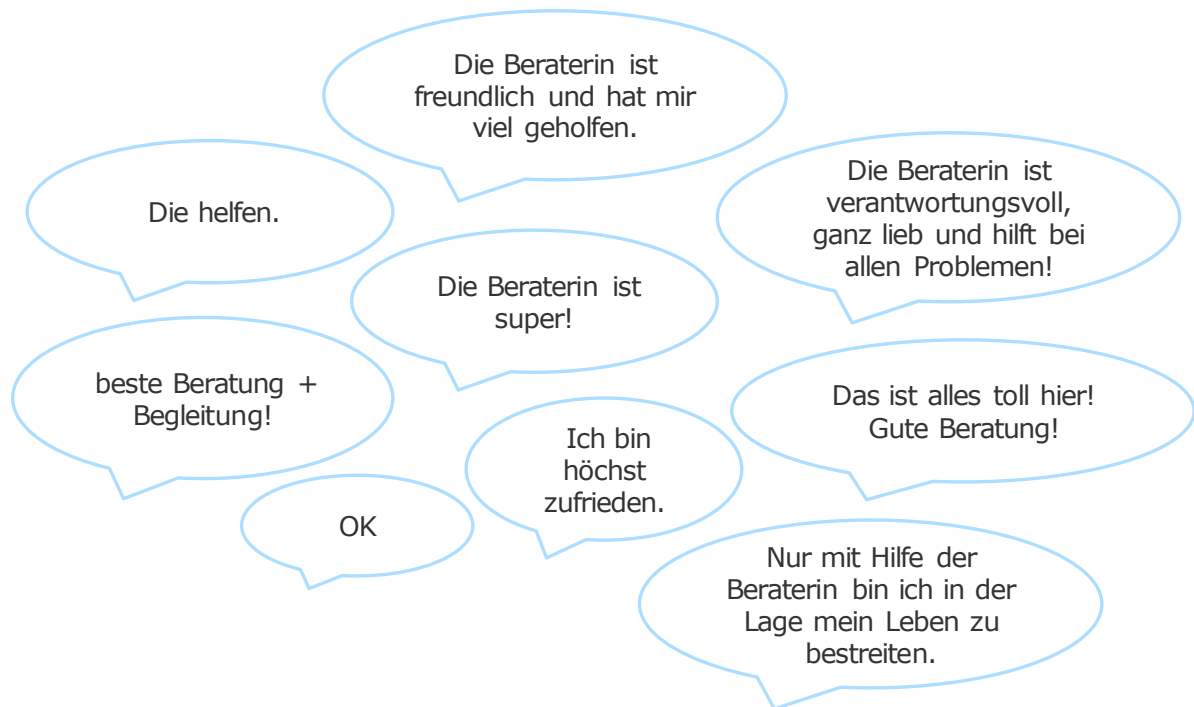


Quelle: Befragung der Teilnehmenden der Angebote (N=17).
Frage (Mehrfachnennungen möglich): Was hat Ihnen die Beratung insgesamt gebracht?
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Die Dauer einer Beratung und Begleitung ist in hohem Maße abhängig von der Situation und den Problemlagen der Nutzer/-innen, wobei nach Aussage der Mitarbeitenden ein Spektrum von einer Stunde bis über 70 Stunden möglich sei. Die überwiegende Mehrzahl der Fälle sei von multiplen Problemlagen gezeichnet, die sich oft erst sukzessive herausarbeiten lassen. Auch dieses wurde in der obengenannten Evaluation der Erwerbslosenberatungsstellen in Nordrhein-Westfalen in ähnlicher Weise festgestellt (vgl. Neureiter et al. 2017). Häufig beginne die Beratung aufgrund finanzieller Schwierigkeiten, dann kämen weiterführende Probleme beispielsweise im Zusammenhang mit Schulden und Wohnungsverlust hinzu. Auch die akute und generelle psychische Verfassung der Beratenen spiele eine Rolle für die Intensität der benötigten Beratung bzw. Begleitung. Wie in Abschnitt 3.1 bereits beschrieben, kommen die Beratenen in den meisten Fällen wiederholt mit ähnlichen oder auch neuen Themen in die Beratung. Es liege dabei in der Art der Zielgruppe begründet, dass sich die vorliegenden Suchtprobleme kaum nachhaltig lösen lassen. Zudem würden auch Menschen beraten, die bereits in eine Anstellung vermittelt werden konnten und trotzdem weiterhin z. B. suchtspezifischen Beratungsbedarf haben.

In Abbildung 11 sind die Kommentare der Nutzer/-innen zur Sozialberatung aufgeführt. Daraus wird ersichtlich, dass die Beziehung bzw. das Verhältnis zwischen den Nutzerinnen und Nutzern und den Mitarbeitenden der Beratung eine wichtige Rolle spielt. Diese Zusammenarbeit wird auch von den befragten Stakeholdern hervorgehoben. Insbesondere der Kontakt auf Augenhöhe, die Akzeptanz von Rückschritten und Rückfällen sowie der generelle respektvolle Umgang werden an vielen Stellen unterstrichen. Ein derartiges Vertrauensverhältnis wird bei der Beratung der Klienten des Hans-Fitze-Hauses als wesentlich angesehen. Viele Personen aus der Zielgruppe gingen ohne ein solches Verhältnis nicht in eine Beratungsstelle und suchen daher auch keine andere Beratungsstelle neben dem Hans-Fitze-Haus auf. Zudem empfinden sich viele Nutzer/-innen als „nicht wartezimmerfähig“, was auch dazu führt, dass andere Stellen ungern aufgesucht werden.

Abbildung 11: Kommentare der Befragten zur Sozialberatung



*Quelle: Befragung der Nutzer/-innen der Sozialberatung / Tagesjobbörse, offenes Kommentarfeld, N=17.
Konkrete Namen wurden durch „die Beraterin“ ersetzt.
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.*

Bei der Beratung und Begleitung sind, je nach Problemstellung, häufig diverse **weitere Akteure** beteiligt. Dazu zählen u. a. die Folgenden:

- Ärztinnen und Ärzte,
- Anwältinnen und Anwälte,
- Therapieeinrichtungen,
- Betreuungsgericht,
- Gesetzliche Betreuer/-innen,
- Entlassungsmanagement,
- Bewährungshelfer/-innen,
- andere Beratungsstellen,
- Arbeitgeber/-innen,
- Vermieter/-innen,
- Polizei,
- Jobcenter,
- Andere Straßensozialarbeiter/-innen sowie
- das Winternotprogramm.

Die Zusammenarbeit mit diesen Akteuren wird insgesamt als positiv beschrieben. Schwierigkeiten bestünden allerdings in der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter, welches bezogen auf die finanzielle Absicherung sowie die Arbeitsmarktintegration der Zielgruppe von besonderer Relevanz sei. Von Seiten der Projektmitarbeiter/-innen wurde ein fehlendes Verständnis für die Situation der Zielgruppe des Hans-Fitze-Hauses und ihre spezifischen und multiplen Problemlagen (vgl. Abschnitt 4.1) kritisiert. So sei teilweise das Drängen auf eine Arbeitsaufnahme bei akut instabilen persönlichen und sozialen Verhältnissen nicht zielführend, sondern eher kontraproduktiv. Im Leistungsbereich wird ein hoher Formalismus kritisiert, der für die Zielgruppe überfordernd sei. Daher müssen Nutzer/-innen regelmäßig zum Jobcenter begleitet werden.

Mittlerweile wurde ein gemeinsamer runder Tisch (Runder Tisch Sozialberatung) von Beratungsstellen und Vertreterinnen und Vertretern der Jobcenter eingerichtet, um die genannten Herausforderungen zu adressieren.

Ein weiteres Hemmnis sind die Ressourcen in den therapeutischen Einrichtungen. Ähnliche Befunde bei einer etwas anderen Zielgruppe konnten in der vertieften Evaluation des Projekts „Jugend Aktiv Plus“ in Hamburg aufgezeigt werden (vgl. Ramboll Management Consulting 2017). Hier bestand ebenfalls eine Herausforderung durch lange Wartezeiten bei verschiedenen Unterstützungsangeboten (z. B. für psychotherapeutische Angebote, Schuldnerberatung und die Reha-Abteilung der Agentur für Arbeit). Der Bedarf nach einer ganzheitlichen Beratung und Begleitung steigt, kann jedoch durch die vorhandenen Angebote nur schwer gedeckt werden. Zudem wäre eine zentrale Koordination der Angebote hilfreich, da Personen oft zwischen den Angeboten hin- und her verwiesen werden.

Abschließend wird hier auf die **Beratung zu rechtlichen Fragestellungen** eingegangen. Eine juristische Honorarkraft bietet einmal im Monat für zwei Stunden eine entsprechende Beratung im Hans-Fitze-Haus an. Nach Aussage eines Anwalts im Gruppeninterview mit den Mitarbeitenden stellen sich die Inhalte der Beratung wie folgt dar:

- 30 Prozent: Probleme mit Telekommunikationsunternehmen
- 20 Prozent: Strafrechtliche Probleme (z. B. Verstöße gegen das Betäubungsmittelgesetz)
- Restliche 50 Prozent: „querbeet“ (z. B. Vaterschaftsanerkennung)

Zurzeit ist die Beratung zu rechtlichen Fragestellungen nicht voll ausgelastet. Es wird von Berührungängsten auf Seiten der Nutzer/-innen berichtet. Diese werden auf der Angst vor möglichen Kosten der Leistung oder der Folgeschritte vermutet. Hier wird erwartet, dass sich diese Ängste durch die Weitergabe von Erfahrungen mit dieser Art von Beratung unter den Nutzer/-innen im Zeitverlauf auflösen lassen.

Weiter steht den Sozialberaterinnen eine Anwältin für telefonische Nachfragen zur Verfügung (z. B. zu Beschwerdeschreiben an das Jobcenter).

Tagesjobbörse

Durch die Tagesjobbörse haben die Nutzer/-innen die Möglichkeit unbürokratisch stundenweise Jobs anzunehmen. Die Aufträge kommen von Privatpersonen, Unternehmen oder dem Hans-Fitze-Haus selbst. In der lokalen Zeitung wurde beispielsweise beworben, dass das Hans-Fitze-Haus entsprechende Tätigkeiten anbietet. Daneben würden die Auftraggeber/-innen auch durch Hörensagen auf das Angebot aufmerksam, wenn beispielsweise andere Auftraggeber/-innen von dem Angebot berichten.

Die Aufträge werden im Hans-Fitze-Haus ausgehängt und auf der Internetseite veröffentlicht. Der Betreuer der Jobbörse spricht teilweise auch direkt Personen aus dem Nutzerkreis an. Auch die Sozialberatung verweist passende Nutzer/-innen an die Jobbörse. Bei den Nutzerinnen und Nutzern der Jobbörse handelt es sich um eine relativ stabile Gruppe.

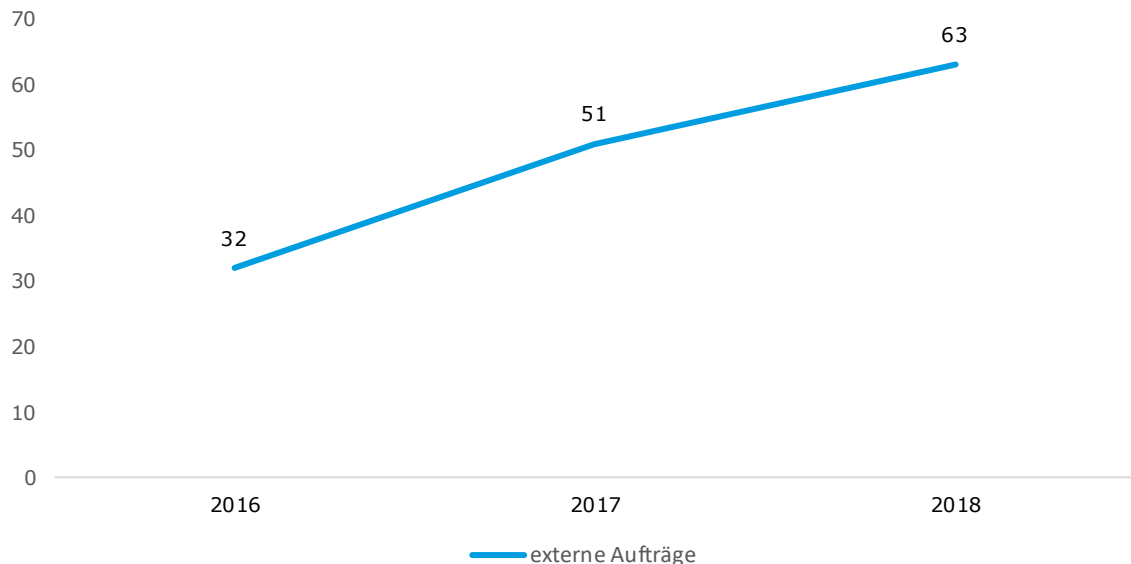
Die Bedingung für die Übernahme eines Auftrags sind passende Fähigkeiten und dass die Person nüchtern ist. Letzteres gilt speziell für externe Auftraggeber/-innen.

Die externen Aufträge beziehen sich überwiegend auf folgende Tätigkeiten:

- Anfertigung und Anbau von Regalen,
- Malerarbeiten,
- Entsorgung von alten Möbeln und Raumauflösungen,
- Treppenhausreinigung,
- Gartenarbeit,
- Restauration von Parkbänken,
- Organisation des Toilettenhauses,
- Parkplatzanweisung,
- Umzüge.

Nach Angaben des Projektträgers hat sich die Anzahl der externen Aufträge seit dem Jahr 2016 sehr positiv entwickelt, wie in Abbildung 12 dargestellt ist. Waren es im Jahr 2016 noch 32 externe Aufträge, hat sich die Zahl im Jahr 2018 mit 63 Aufträgen beinahe verdoppelt.

Abbildung 12: Entwicklung der externen Aufträge für die Tagesjobbörse, 2016-2018



Quelle: Sachbericht für das Berichtsjahr 2018, Hans-Fitze-Haus.
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Ein Großteil der über die Jobbörse vermittelten Arbeitsstunden bezieht sich allerdings auf das Hans-Fitze-Haus selbst. Dazu gehören vorrangig Reinigung, Aufsicht (Anleiterteam) und Gartenarbeit. Wenn keine internen oder externen Angebote vorhanden sind, aber der Bedarf in der Zielgruppe gesehen wird, wird teilweise auch Nachfrage im Hans-Fitze-Haus erzeugt.

Mitarbeiter/-in: „Es kann schon sein, dass dann zwei Mal am Tag die Treppe gewischt wird.“

Ebenfalls weisen die Nutzer/-innen eigenständig auf Tätigkeiten hin und tragen zur Instandhaltung des Hauses bei.

Mitarbeiter/-in (zitiert Nutzer/-in): „Kann ich mal das Beet machen?“

Die Tätigkeiten erfolgen auf ehrenamtlicher Basis. Die Auftragnehmer/-innen erhalten durchschnittlich drei Euro Aufwandsentschädigung pro Stunde.⁵ Für die Aufnahme einer Tätigkeit sind keine Formalia (Verträge o. ä.) notwendig und es werden keine längerfristigen Verpflichtungen eingegangen.

Von den interviewten Auftraggebern der Jobbörse wurde zum einen jeweils hohe Zufriedenheit mit den Arbeitsleistungen ausgedrückt. Zum anderen wurde auch über die gute Zusammenarbeit bezüglich der Organisation der Aufträge berichtet.

⁵ Es kann nach § 3 Nr. 26a Einkommenssteuergesetz (EstG) eine Aufwandsentschädigung bis zu 720 Euro im Jahr ausgezahlt werden. Bei Anleitern und Übungsleitern können auf dieser gesetzlichen Grundlage bis zu 2.400 Euro ausgezahlt werden.

Fallbeispiel Tagesjobbörse

Eine Person aus dem Kreis der Nutzer/-innen begegnete der Projektleitung im öffentlichen Raum in Harburg. Die Person brauchte augenscheinlich dringend Geld und führte verschiedene Waren bei sich, von denen angenommen werden kann, dass sie dem ortsansässigen Einzelhandel widerrechtlich entwendet wurden. Die Person wollte diese Waren der Projektleitung nun unter allen Umständen verkaufen und ließ sich nur schwer von der Idee abringen. Die Projektleitung reagierte mit einem Angebot der HFH-Jobbörse und bot der Person an, sofort mit zum Hans-Fitze-Haus zu kommen um dort das Treppenhaus zu reinigen und dafür direkt im Anschluss Geld zu erhalten. Die Person willigte ein und erledigte die Arbeit prompt. Da die Person die Arbeit zur vollsten Zufriedenheit erledigte, erhielt sie das Angebot, ab sofort die morgendliche Reinigung der Räumlichkeiten im Tagestreff zu erledigen. Seit Oktober 2018 erscheint die Person täglich um 8 Uhr, um für 2 Stunden Reinigungsarbeiten durchzuführen.

Auszug aus dem Sachbericht 2018

3.3 Personenbezogene Wirkungen

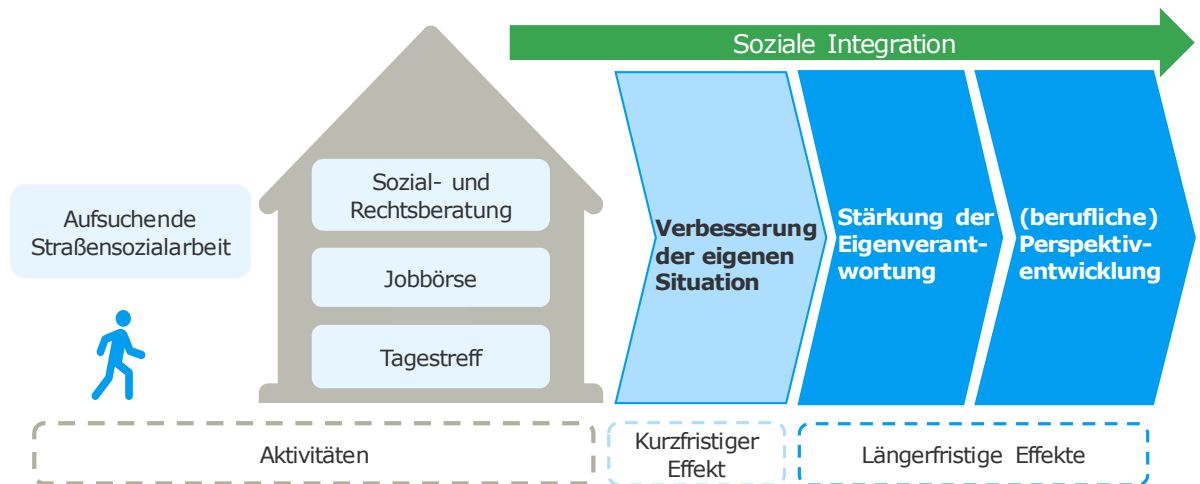


Zentrale Ergebnisse zu den personenbezogenen Wirkungen

- Soziale Integration wird als Prozess verstanden, welcher unterteilt werden kann in die Verbesserung der eigenen Situation, die Stärkung der Eigenverantwortung und Perspektiventwicklung.
 - Durch die Angebote vor Ort und die aufsuchende Beratung trägt das Projekt **umfassend zu einer Verbesserung der eigenen Situation** und einer entsprechenden **Stabilisierung** bei. Mit dem Tagestreff findet eine **soziale Anbindung** statt und in der Sozialberatung können verschiedene **Problemlagen bearbeitet** werden. Bei Bedarf erfolgt auch eine Unterstützung und Begleitung in weiterführende Hilfeangebote.
 - Das Hans-Fitze-Haus ist ein Haus der Eigeninitiative und motiviert die Nutzer/-innen zur Selbsthilfe. Dabei übernehmen sie **Verantwortung in der Gemeinschaft** und **für sich selbst**. Die **Bereitstellung von Telefon, PC und Internetzugang** ermöglicht es, Angelegenheiten selbst zu lösen und auch die Jobbörse leistet einen wesentlichen Beitrag zu der **Stärkung der Eigenverantwortung**. Dieser Effekt trifft stärker **auf bereits stabilisierte Personen** zu.
 - Weiter leisten die Angebote einen Beitrag zur **Perspektiventwicklung**. Dies gelingt durch die **Vermittlung in Therapie- und/oder Arbeitsmaßnahmen**. Einer beruflichen Integration in den ersten Arbeitsmarkt sind durch die Charakteristika der Zielgruppe allerdings Grenzen gesetzt.

Die Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses zielen auf die soziale Integration der Nutzer/-innen ab (vgl. Abschnitt 1.3). Soziale Integration wird für den Zweck der folgenden Analyse der personenbezogenen Wirkungen des Hans-Fitze-Hauses als Prozess verstanden: Kurzfristig ist häufig eine Verbesserung der eigenen Situation festzustellen. Längerfristig – und unter bestimmten Bedingungen – kann auf dieser Grundlage eine Stärkung der Eigenverantwortung sowie eine (berufliche) Perspektiventwicklung erfolgen. Die genannten Aspekte werden im Folgenden vertiefend beschrieben und sind in Abbildung 13 im Kontext der Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses grafisch dargestellt.

Abbildung 13: Personenbezogene Wirkungen der Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses



Quelle: Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Die Beschreibung der kurz- und längerfristigen Ergebnisse erfolgt anhand der geführten Interviews und der Befragung der Projektteilnehmenden sowie der Dokumentenanalyse.



Bereits im Titel des Projekts „Zentrum zur Sozialen Integration suchtgefährdeter Menschen“ wird der zentrale Stellenwert der sozialen Integration deutlich. Dabei ist der Begriff nicht eindeutig definiert. Daher wird hier zunächst der Begriff der sozialen Integration umschrieben, um in einem nächsten Schritt die verschiedenen Komponenten zu beleuchten.

Anhand von Zitaten aus den Interviews mit den Stakeholdern lässt sich das Spektrum des Begriffs der Sozialen Integration darstellen (siehe Abbildung 14). Es beginnt bei dem Kontakt zu Anderen und reicht bis zu der Integration in den Arbeitsmarkt. Für viele Nutzer/-innen des Hans-Fitze-Hauses stellt der reine Besuch der Einrichtung bereits einen sozialen Integrationsfortschritt dar, da sie dadurch die soziale Isolation durchbrechen können. Danach können sukzessive weitere Schritte folgen, die noch mehr auf Wiedereingliederung in die Gesellschaft und den Arbeitsmarkt fokussieren. Berufliche Teilhabe und die Integration in den ersten Arbeitsmarkt stellen dabei zwar eine langfristige Zielstellung der Sozialen Integration dar, stehen vor dem Hintergrund der Charakteristika der Zielgruppe (vgl. Abschnitt 4.1) jedoch eindeutig nicht im Vordergrund des evaluierten Projekts.

Abbildung 14: Begriffsbestimmung Soziale Integration



Quelle: Aussagen aus den Interviews mit den Stakeholdern.
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Im Folgenden werden die in Abbildung 13 unterschiedenen sozialen Integrationsfortschritte der Nutzer/-innen als (1) die Verbesserung der eigenen Situation, (2) die Stärkung der Eigenverantwortung und (3) die Entwicklung einer (beruflichen) Perspektive verstanden und mit Blick auf die Nutzer/-innen analysiert.

Soziale Integration aus gesundheitspsychologischer Perspektive

Grundlegend kann unter sozialer Integration die Einbettung in ein soziales Netzwerk verstanden werden, welches die Basis für soziale Unterstützung darstellt. Diese Unterstützung lässt sich in drei Funktionen unterteilen: Emotionale Unterstützung (Akzeptanz und Selbstwertgefühl), instrumentelle Unterstützung (konkrete Hilfe, materielle und finanzielle Unterstützung) und informationelle Unterstützung (Informationen) (vgl. Schwarzer 2004).

Studien belegen, dass soziale Beziehungen die Mortalität beeinflussen. In einer Metaanalyse fanden Holt-Lunstad et al. (2010) heraus, dass Personen mit stärkeren sozialen Beziehungen eine um 50 Prozent erhöhte Überlebenschance haben. Zudem konnte nachgewiesen werden, dass Zusammenhänge zwischen sozialer Isolation und mentaler Gesundheit, insbesondere für Depressionen und suizidale Absichten, bestehen.

Soziale Beziehungen stellen demnach einen wichtigen Protektionsfaktor für psychische und physische Gesundheit dar.

Verbesserung der eigenen Situation

Die Verbesserung der eigenen Situation ist ein kurzfristiger Effekt der Aktivitäten des Hans-Fitze-Hauses. Hierbei stehen der Abbau sozialer Isolation und die Bewältigung akuter Problemlagen und somit die Stabilisierung der persönlichen Situation und letztendlich eine Steigerung der individuellen Lebensqualität im Fokus. Dies bildet dann die Basis für weitere mögliche soziale Integrationsfortschritte. Die Arbeit des Hans-Fitze-Hauses trägt hierzu auf verschiedenen Wegen bei und es kann davon ausgegangen werden, dass diese Effekte auf nahezu alle Nutzer/-innen in unterschiedlicher Art und Weise sowie in unterschiedlicher Intensität zutreffen.

In einem ersten Schritt ermöglicht es vor allem der Tagestreff den Nutzer/-innen eine **soziale Anbindung** aufzubauen. Hier erleben die Nutzer/-innen Abwechslung in ihrem Alltag, können in den Austausch mit anderen treten und erhalten eine gewisse Struktur in ihrem Tagesablauf. Ohne diesen Anlaufpunkt wüssten viele nicht, wohin sie, neben öffentlichen Plätzen, gehen könnten und würden oftmals in sozialer Isolation verharren.

Mitarbeitende/r: „Die Leute würden ohne den Tagestreff bei Hartz-IV-Fernsehen vereinsamen.“

Mitglied des Anleiterteams: „Man hängt [im Tagestreff] nicht depressiv zu Hause in der Bude rum.“

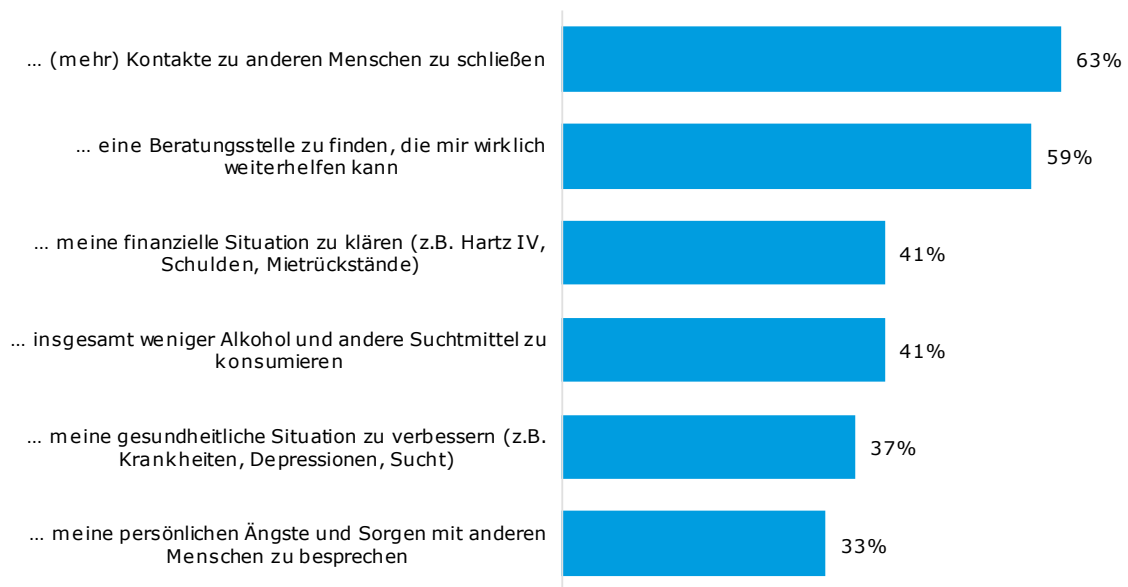
Das Hans-Fitze-Haus ist dabei in erster Linie ein Anlaufpunkt für Menschen mit einer Alkoholabhängigkeit. Hier findet ein offener Austausch ohne Scham statt, da sich die meisten Nutzer/-innen in einer ähnlichen Lage befinden. Durch den Austausch motivieren sich die Nutzer/-innen auch gegenseitig, wenn Erfolgsgeschichten weitergegeben werden und Vorbilder im Hans-Fitze-Haus entstehen.

Die Bedeutung der sozialen Komponente und der entsprechende Beitrag des Hans-Fitze-Hauses wird auch durch die Befragten des Tagestreffs hervorgehoben. 63 Prozent geben an, dass sie durch das Hans-Fitze-Haus mehr Kontakte zu anderen Menschen schließen konnten (siehe Abbildung 15). Zudem wird auch in den dazugehörigen offenen Anmerkungen betont, dass das Hans-Fitze es den Nutzerinnen und Nutzern ermöglicht, „unter Leuten zu sein“, mit anderen Menschen bzw. Freunden sprechen zu können und sich auch für Aktivitäten außerhalb des Hans-Fitze-Hauses zu verabreden.

In einem zweiten Schritt unterstützt die Sozialberatung die Nutzer/-innen bei der **Bewältigung diverser Problemlagen**. 59 Prozent der Befragten geben an, dass die Nutzer/-innen mit dem Hans-Fitze-Haus eine Beratungsstelle finden konnten, die ihnen wirklich weiterhelfen kann. Dieses bezieht sich, wie in Abschnitt 3.2 beschrieben, insbesondere auf die Unterstützung bei der Antragsstellung für staatliche Sozialleistungen sowie die Sicherung von sozialrechtlichen Ansprüchen. Dadurch kann ein wesentlicher Beitrag zur Klärung der finanziellen Situation der Klientinnen und Klienten geleistet werden. Diesen Beitrag sehen auch 41 Prozent der Befragten. Ebenso viele Befragte geben zudem an, dass das Hans-Fitze-Haus ihnen dabei hilft, insgesamt weniger Alkohol und andere Suchtmittel zu konsumieren, was sich ebenfalls weiter positiv auf die Lebenssituation auswirken dürfte.

Von einem Stakeholder wird berichtet, dass Personen aus der Zielgruppe, die von einem Tag aus dem Hans-Fitze-Haus kommen, oft umgänglicher sind, weil sie geregelten Alkoholkonsum hatten und weniger harten Alkohol konsumiert haben. Außerhalb des Hans-Fitze-Hauses trinken diese Personen oft alleine und unkontrolliert, wodurch tendenziell viel mehr getrunken wird.

Jeweils etwa ein Drittel der Befragten gibt weiter an, dass sie ihre gesundheitliche Situation verbessern und ihre persönlichen Ängste und Sorgen mit anderen Menschen besprechen konnten.

Abbildung 15: Das Hans-Fitze-Haus hat mir geholfen, ...

Quelle: Befragung der Nutzer/-innen des Tagestreffs (N=27).
Frage (Mehrfachnennungen möglich): Wobei hat Ihnen das Hans-Fitze-Haus geholfen?
Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

Auf Basis der Projektdatenbank können zusätzlich weitere Erfolge angeführt werden: Hierzu zählen insbesondere die Klärung von Konflikten mit der Justiz, Haftvermeidung, die Anbindung an medizinische Versorgung und die akute Krisenintervention.

Die Angebote im Hans-Fitze-Haus tragen zu einem unterschiedlichen Grad der Stabilisierung bei. Der Tagestreff bietet als Aufenthaltsmöglichkeit und Anlaufpunkt eine grundlegende Orientierung im Tagesablauf der Nutzer/-innen und verhindert soziale Isolation. Die Beratung und Unterstützung hilft u. a. bei finanziellen Problemlagen und ermöglicht durch die Begleitung und Vermittlung in weiter Hilfe- und Therapieeinrichtungen eine Stabilisierung der persönlichen Situation.

Stärkung der Eigenverantwortung

Basierend auf der Verbesserung der eigenen Situation können die Angebote des Hans-Fitze-Hauses weiter zu einer Stärkung der Eigenverantwortung der Nutzer/-innen beitragen. Dieses kann auch als soziale und berufliche Aktivierung verstanden werden. Hierfür kann zumindest für einen Teil der Nutzer/-innen ein Beitrag angenommen werden.

Das Hans-Fitze-Haus bietet einen geschützten Raum in dem sich die Zielgruppe bzw. die Nutzer/-innen selbst organisieren. So setzt das Anleiterteam die Hausordnung und Sauberkeit durch. Dies ist ein gutes Beispiel für die Übernahme von Verantwortung durch die Nutzer/-innen selbst. Regeln zu akzeptieren ist dabei, nach Aussage der Mitarbeitenden, für viele Personen aus der Zielgruppe bereits ein Anfang für eigenverantwortliches Handeln.

Die Teilnahme und das Wirken in einer Gruppe stärkt die soziale Kompetenz und die Verantwortung in der Gemeinschaft. Durch diese Gruppenzugehörigkeit entsteht gesellschaftliche Teilhabe und die Menschen haben wieder die Chance mitzuwirken, ohne dabei zu stark kontrolliert oder sanktioniert zu werden.

Die Nutzer/-innen bekommen Unterstützung und die Befähigung zur Selbsthilfe. Hier spielen auch der Büroarbeitsplatz bzw. die Bereitstellung von Hardware (PC, Telefon etc.) eine besondere Rolle, welches den Betroffenen die Möglichkeit bietet, bestimmte Angelegenheiten für sich selbst zu regeln. Dieses können Anrufe bei Ämtern oder Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgebern oder das Erstellen von Kopien für Bewerbungen oder Anträge sein. Dabei besteht immer die Möglichkeit, die Mitarbeitenden oder auch andere Nutzer/-innen um Rat zu fragen. Auch in der Beratung und Begleitung wird Wert daraufgelegt, die Nutzer/-innen zur Selbständigkeit zu motivieren, wie folgendes Zitat verdeutlicht.

Mitarbeiter/-in: „Beim ersten Mal begleite ich dich, beim nächsten Mal gehst du alleine.“

Aus dem Portfolio der Angebote spielt auch der Mittagstisch für die Stärkung der Eigenverantwortung eine Rolle. Durch den Aspekt, dass die Nutzer/-innen für ihr warmes Mittagessen bezahlen – wenn auch nur einen geringen Betrag – wird der Respekt und die Anerkennung der Eigenverantwortung hervorgehoben.

Stakeholder: „Es ist nicht wie im Kindergarten, wo man alles einfach vorgesetzt bekommt.“

Nach Aussagen der meisten Stakeholder, der Mitarbeitenden sowie des Anleiterteams trägt vor allem die Jobbörse zur Stärkung der Eigenverantwortung und des Selbstbewusstseins bei. Diese Tätigkeiten sind für viele sehr sinnstiftend, da sie dadurch eine Aufgabe haben, teilweise im Team arbeiten und einen Beitrag, beispielsweise zur Instandhaltung des Hans-Fitze-Hauses, leisten. Die Nutzer/-innen nehmen es zudem so wahr, dass sie in der Entschädigung für ihre ehrenamtliche Tätigkeit durch eigene Leistung Geld verdienen. Weiter trägt die Aktivität auch zum allgemeinen Wohlbefinden der Nutzer/-innen bei, wie das Zitat eines Arbeitgebers verdeutlicht.

Arbeitgeber von Tagesjobs: „Die Leute hatten sichtlich Spaß bei der Arbeit.“

Teilweise müssen sich die Nutzer/-innen auch bei privaten Personen vor der Arbeitsaufnahme vorstellen, welches ihren Weg in die Selbständigkeit stärkt.

Bei allen Aktivitäten findet eine individuelle Berücksichtigung der Ausgangssituation der Nutzer/-innen statt. Welche Ressourcen hat die Person? Welche Pläne hat er oder sie? Die Nutzer/-innen können dabei nach ihrer eigenen Geschwindigkeit an den Angeboten teilnehmen. Förderlich ist hierbei die Einstellung der Mitarbeitenden und die Flexibilität, die Nutzer/-innen etwas ausprobieren zulassen. Manchmal müssen dieser Selbstbestimmung allerdings auch Grenzen gesetzt werden, was z. B. an der Einschränkung der eigenverantwortlichen Öffnungszeiten ersichtlich wird.

(berufliche) Perspektiventwicklung

Einen weiteren längerfristigen Effekt im Rahmen der sozialen Integration stellt die Entwicklung einer (beruflichen) Perspektive der Nutzer/-innen dar. Dazu zählen die Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit durch die Entwicklung realistischer Perspektiven und der Ausbau von Praxiserfahrung sowie die tatsächliche Integration in Arbeit, Ausbildung oder andere Maßnahmen. Dies trifft nur für einen kleineren Teil der Nutzer/-innen zu.

Die Jobbörse hat neben der aktivierenden Komponente einen integrativen Charakter für die Nutzer/-innen. Vor allem Tätigkeiten, wie im Anleiterteam und als täglicher Reinigungsdienst im Hans-Fitze-Haus, stellen regelmäßige und feste – wenngleich ehrenamtliche – Tätigkeiten dar. Daneben sind auch die externen Aufträge bedeutsam für die berufliche Perspektiventwicklung, da sie die Möglichkeit bieten, die eigenen Fähigkeiten praktisch anwenden zu können. Dabei kann eruiert werden, inwieweit die Voraussetzungen bestehen, einer längerfristigen Beschäftigung nachzugehen.

Auf diese Weise bietet die Jobbörse die Chance für einen (Wieder-)Einstieg in die Arbeitswelt und konnte für einige Nutzer/-innen tatsächlich als Sprungbrett in eine Anstellung genutzt werden, wie folgende Aussage verdeutlicht.

Mitarbeiter/-in: „Es gab auch Teilnehmende, die durch diese niedrighschwellige Arbeit weiter in den Job eingestiegen sind. So wurde ein Teilnehmender als Fahrer übernommen und eine Reinigungskraft aus dem Hans-Fitze-Haus ist mittlerweile sogar Gruppenleitung bei der Stadtreinigung.“

Die Jobbörse wird von einigen Stakeholdern als ein innovatives Konzept beschrieben und ermöglicht einen Anfang der beruflichen Integration. Hierbei wird jedoch unterstrichen, dass eine Integration in den ersten Arbeitsmarkt aufgrund der Personenmerkmale in den meisten Fällen sehr unrealistisch ist.

Die Herausforderung einer nachhaltigen Perspektiventwicklung wird insbesondere bei der Betrachtung des projekteigenen Monitorings deutlich. Es zeigt sich, dass neben einer Vermittlung in Arbeit häufig die Sicherung dieses Arbeitsverhältnisses und eine erneute Arbeitsvermittlung in den Beratungen der Nutzer/-innen vorkommt. Diese Sicherung und erneute Vermittlung trifft ebenso auf Qualifizierungen, die Vermittlung in Therapieeinrichtungen oder Wohnraum zu.

3.4 Sozialraumbezogene Wirkungen



Zentrale Ergebnisse zu den sozialraumbezogenen Wirkungen

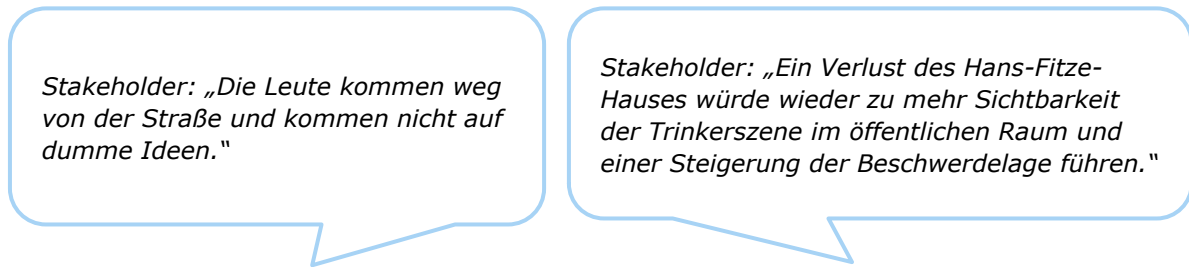
- Das Hans-Fitze-Haus hat nicht nur einen positiven Effekt auf die Zielgruppe, sondern auch auf den Sozialraum und andere Akteure aus und um den Sozialraum:
 - Durch die Angebote vor Ort und die aufsuchende Beratung trägt das Projekt zu einer Entlastung des öffentlichen Raums bei, da den betreffenden Personen aktiv ein **alternativer Ort** angeboten wird, an dem sie sich aufhalten und zudem ihren Alltag stabilisieren können.
 - Durch die langjährige Erfahrung und die Zusammenarbeit mit der Zielgruppe besteht in den Mitarbeitenden des Hans-Fitze-Hauses ein **kompetenter Ansprechpartner** zu den Themen Alkoholabhängigkeit, Trinken im öffentlichen Raum und dem Projekt selbst.

Neben den beschriebenen personenbezogenen Wirkungen wurden aus den Experteninterviews auch Effekte für den Sozialraum und andere Akteure ersichtlich.

Öffentliche Plätze und Sozialraum

Wie eingangs bereits beschrieben, stellt bzw. stellte die Trinkerszene auf öffentlichen Plätzen eine Herausforderung in Harburg dar. Aufgrund der aufsuchenden und integrativen Arbeit des Hans-Fitze-Hauses wurde ein Beitrag zur Entschärfung dieser Brennpunkte geleistet.

Dieser Zusammenhang konnte durch die Interviews mit den Stakeholdern bestätigt werden, wie zwei Aussagen exemplarisch verdeutlichen.

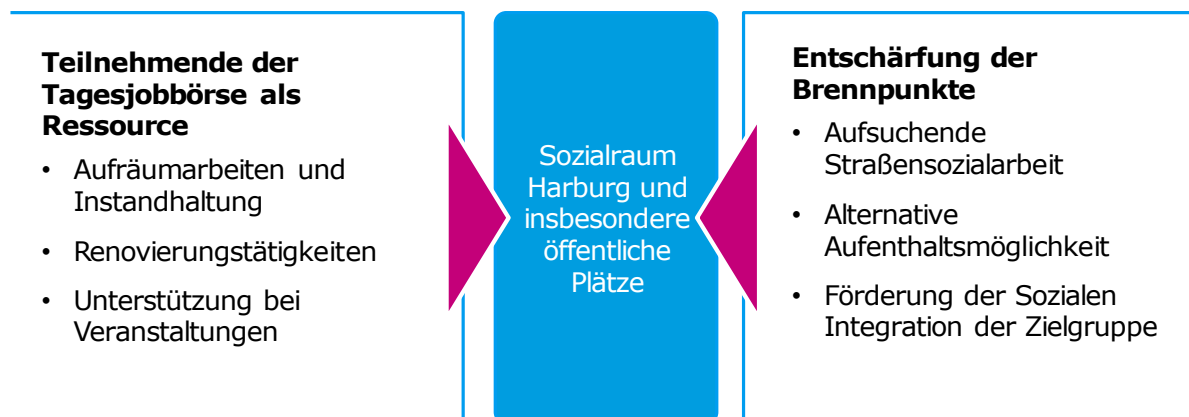


Das Hans-Fitze-Haus wirkt dabei auf zwei Wegen auf den Sozialraum ein:

Zum einen trägt das Hans-Fitze-Haus zu einer Entschärfung der Brennpunkte bei, da dem betreffenden Personenkreis eine alternative Aufenthaltsmöglichkeit geboten wird. Diese ist auch in Bezug auf die im Jahr 2017 eingeführten Alkoholverbotzonen relevant. Durch das Projektteam und die Stakeholder wurde beschrieben, dass das Verbot von Betroffenen gut angenommen worden ist, sich einige Personen seitdem verstärkt im Hans-Fitze-Haus aufhalten und die Beschwerdelage hinsichtlich des Rathausplatzes insgesamt abgenommen hat. Weiter wirkt auch die aufsuchende Sozialarbeit durch eine direkte Ansprache positiv auf das Verhalten der Zielgruppe in der Öffentlichkeit ein.

Zum anderen stellen die Nutzer/-innen der Tagesjobbörse auch eine Ressource für den Sozialraum dar, indem sie bestimmte Arbeiten auf den öffentlichen Plätzen oder für soziale Einrichtungen in Harburg übernehmen (vgl. Abschnitt 3.2). Abbildung 16 fasst diese Effekte zusammen.

Abbildung 16: Effekte des Hans-Fitze-Hauses auf den Sozialraum



Quelle: Eigene Darstellung Ramboll Management Consulting.

An dieser Stelle ist festzuhalten, dass das Hans-Fitze-Haus und dessen Nutzer/-innen von ihrem Umfeld akzeptiert und positiv wahrgenommen werden. Zu Beginn des Projekts bestanden Bedenken, inwiefern die Nachbarschaft und anliegende Unternehmen auf das Hans-Fitze-Haus reagieren würden. Zu diesem Zweck wurde zu runden Tischen eingeladen, um in den Dialog mit den entsprechenden Akteuren zu treten. Diese runden Tische wurden sehr schnell aufgrund mangelnder Nachfrage eingestellt. Auch aus den Interviews mit den Stakeholdern aus dem Umfeld des Hans-Fitze-Hauses wurden auf Nachfrage keine Herausforderungen für den Sozialraum im Zusammenhang mit dem Hans-Fitze-Haus benannt und die Bedeutung sowie der Mehrwert des Hans-Fitze-Hauses für Harburg einstimmig betont.

Informationsquelle und Ansprechpartner

Zusätzlich zu der Wirkung auf den Sozialraum selbst konnte auch ein nicht intendierter Effekt für Akteure im Sozialraum identifiziert werden.

Durch die langjährige Erfahrung und den engen Kontakt mit der Zielgruppe stellt das Hans-Fitze-Haus einen kompetenten Ansprechpartner für Informationen über die Zielgruppe und damit zusammenhängende Entwicklungen dar. Anfragen beziehen sich dabei u. a. auf generelle Fragen zu Alkoholabhängigkeit, zur (möglichen) Auswirkung der Alkoholverbotzonen oder konkret auf das Hans-Fitze-Haus. Zudem wird das Hans-Fitze-Haus von einigen interviewten Stakeholdern auch als Akteur gesehen, der Initiativen, wie z. B. Fachtagungen und Vorträge, in diesem Themenbereich aktiv anstößt.

3.5 Einflussfaktoren



Zentrale Ergebnisse zu den Einflussfaktoren

- Das Hans-Fitze-Haus beeinflusst die Effektivität seiner personenbezogenen Arbeit größtenteils selbst. Vor allem **die Niedrigschwelligkeit der Angebote** und die **akzeptierende Haltung** gegenüber der Situation der Zielgruppe trägt zur Erreichung, Bindung und Entwicklung der Nutzer/-innen bei. Ebenso bedeutend ist dabei das **Vertrauensverhältnis der Nutzer/-innen zu den Mitarbeitenden und deren Einstellung** gegenüber der Zielgruppe.
 - Durch die **Kombination der verschiedenen Angebote** unter einem Dach (Tagestreff, Sozialberatung und Jobbörse) wird den Nutzerinnen und Nutzern eine passgenaue und ganzheitliche Inanspruchnahme ermöglicht.
 - **Hemmende Faktoren** liegen vor allem in **den Kapazitäten des Projekts**, noch weiter auf die Bedarfe der Zielgruppe einzugehen und in der **Zielgruppe selbst** begründet, da sich die durch eine Suchtproblematik bedingten psychischen und physischen Einschränkungen auf die individuellen Effekte der Teilnahme am Projekt auswirken.
-

Aus den vorangegangenen Ausführungen können förderliche und hemmende Einflussfaktoren abgeleitet werden. Diese beziehen sich auf die Zielgruppenerreichung, die beschriebenen Aktivitäten sowie die Wirkungen. Dabei wird zwischen Faktoren unterschieden, die von dem Projekt beeinflussbar sind und solchen, die außerhalb des Einflussbereichs des Hans-Fitze-Hauses liegen. Die Analyse beruht auf den Interviews mit den Mitarbeitenden, dem Anleiterteam und den Stakeholdern.

3.5.1 Förderliche Einflussfaktoren

Die folgenden förderlichen Faktoren sind durch das Projekt beeinflussbar:



Niedrigschwelligkeit und akzeptierende Haltung

Der Zugang zu den Angeboten des Hans-Fitze-Haus ist sehr niedrigschwellig, insbesondere im Vergleich zu anderen Beratungsstellen, bei denen die Betroffenen an Beratungstermine gebunden sind. Zudem wird berichtet, dass bei der Zielgruppe Hemmungen bestehen, andere Beratungsstellen aufzusuchen. Das Hans-Fitze-Haus trägt durch die Niedrigschwelligkeit zu einem Abbau dieser Schwellenängste bei. Viele erfahren durch das Angebot auch, dass der „Staat nicht nur böse“ ist, da einige bereits negative Erfahrungen mit dem Regel- und Hilfesystem gemacht haben.

Die Akzeptanz der Problemlagen der Zielgruppe und die daraus resultierende akzeptierende Haltung des Projekts gegenüber dem Konsum von Bier und Wein ermöglicht einen Zugang zu der Zielgruppe und eine nachhaltige Bindung an die Angebote. Zuträglich ist auch, dass die Angebote nicht in einer gänzlich sterilen Umgebung eingebettet sind, sondern als Teil des eigenen Lebens- und Sozialraums der Nutzer/-innen wahrgenommen werden.



Vertrauensbasis zwischen Mitarbeitenden und Nutzerinnen und Nutzern

Es besteht eine Vertrauensbasis und kurze Wege zu den Mitarbeitenden. Dies führt dazu, dass Probleme teilweise überhaupt erst angesprochen und bearbeitet werden. Wesentlich ist weiter die Akzeptanz von Rückschritten und der Mut, Freiräume auf Seiten der Nutzer/-innen zuzulassen, wobei ein Raum zum Ausprobieren geschaffen wird.

Die Mitarbeitenden des Hans-Fitze-Hauses sind zudem Motivationsträger. Durch das „Dranbleiben“ an den Nutzerinnen und Nutzern erkennen diese selbst oft erst den Wert ihrer eigenen Tätigkeit oder ihrer Handlungsmöglichkeiten. Die Wertschätzung und Wahrnehmung der Nutzer/-innen auf Augenhöhe motiviert diese dabei zu weiteren Aktivitäten, z. B. im Rahmen der Tagesjobbörse oder der sozialen Gemeinschaft im Hans-Fitze-Haus.



Kombination und Freiwilligkeit der Angebote im Hans-Fitze-Haus

Der Prozess der Sozialen Integration wird durch den Dreiklang aus Tagestreff, Jobbörse und Sozialberatung gefördert. Diese Kombination wird in den Interviews als Alleinstellungsmerkmal beschrieben. Die Basis bildet die offene Arbeit ohne Verpflichtungen im Tagestreff, wobei auch die aufsuchende Sozialarbeit eine bedeutende Rolle einnimmt. Je nach Bedarf, Motivation und Verfassung der Nutzer/-innen können die Angebote der Sozialberatung und der Jobbörse wahrgenommen werden, die dann weiterführende Effekte ermöglichen. Durch die Kombination der Angebote wird somit eine individuelle und flexible Teilnahme an dem Projekt ermöglicht.

Auch Personen, die das Beratungsangebot zunächst nicht kennen, kommen über den Tagestreff eher bzw. überhaupt in die Sozialberatung. Das Hans-Fitze-Haus vermittelt dann bei Bedarf in das bestehende Hilfeangebot und ermöglicht es teilweise erst, dass Hilfe gesucht wird.

Es besteht zudem ein förderlicher Einflussfaktor, der nicht durch das Hans-Fitze-Haus beeinflusst werden kann.



Fähigkeiten der Zielgruppe

Einige Nutzer/-innen des Hans-Fitze-Hauses und Nutzer/-innen der Jobbörse verfügen trotz geringer formaler Qualifikation über ein vergleichsweise hohes Maß an praktischer Berufserfahrung, was eine Ressource für das Hans-Fitze-Haus selbst und den Sozialraum darstellt. Zudem können diese Fähigkeiten in einigen Fällen auch wieder die Basis für eine berufliche Integration sein.

3.5.2 Hinderliche Einflussfaktoren

Die identifizierten hinderlichen Faktoren sind allesamt nicht durch das Hans-Fitze-Haus selbst beeinflussbar.



Ressourcen im Hans-Fitze-Haus

Die finanziellen, räumlichen und personellen Kapazitäten des Hans-Fitze-Hauses sind ausgeschöpft. Dabei wird in vielen Bereichen Bedarf gesehen, die Angebote noch passgenauer und zielführender aufzustellen. Für eine höhere Erreichung bzw. Bindung sowie Wirkungsentfaltung der Zielgruppe werden u. a. die folgenden Bedarfe gesehen, die mit der aktuellen Auslastung nicht umgesetzt werden können:

- Ausbau der Unterstützung bei Bewerbungen,
- Ausbau der Arbeitserprobung,
- Gesundheitsberatung,
- Unterstützung bei der Suche nach Wohnraum,
- Betreuung von Gruppenangeboten,
- Räumlichkeiten zum selbständigen Arbeiten,
- Übernachtungsmöglichkeiten.



Problemlagen der Zielgruppe

Die Zielgruppe ist durch multiple Problemlagen, teilweise langjährige Arbeitslosigkeit und Alkoholabhängigkeit sowie damit einhergehende gesundheitliche und psychische Probleme gekennzeichnet (vgl. Abschnitt 3.1). Zusätzlich sind Rückfälle und ein nichtlinearer Entwicklungsverlauf charakteristisch für Menschen mit einer Suchtproblematik. Dieses wirkt sich auf die Inanspruchnahme der Angebote und eine nachhaltige Verbesserung der Situation, Stabilisierung und Perspektiventwicklung aus.

Stakeholder: „Es gibt Gründe, warum die Leute abgestürzt sind; dieses lässt sich nicht gänzlich auflösen.“



Ressourcen und Verständnis bei externen Akteuren

Basierend auf den beschriebenen Merkmalen der Zielgruppe bestehen Herausforderungen bei der Inanspruchnahme staatlicher Unterstützungsleistungen. Für die Zielgruppe ist bereits die Antragsstellung, Fristeinhaltung sowie Terminwahrnehmung in bestimmten Lebensphasen eine starke Herausforderung. Durch fehlende Ressourcen und ein mangelndes Verständnis für die Situation der Zielgruppe auf Seiten der Behörden (z. B. Jobcenter) wird dieser Prozess zusätzlich erschwert.

Hinzu kommen die begrenzten Kapazitäten in weiterführenden Hilfeeinrichtungen (z. B. Therapieeinrichtungen), die teilweise eine zeitnahe Unterstützung und Problembearbeitung verhindern bzw. die Umsetzung verlangsamen.

Bei der Betrachtung der hier genannten förderlichen und hemmenden Einflussfaktoren fällt auf, dass sich diese mit den identifizierten Erfolgsfaktoren und Herausforderungen der vertieften Evaluation des Projekts „Jugend Aktiv Plus“ sowie „Come in“ decken, obwohl hier die soziale und berufliche Integration von Jugendliche adressiert wurde (vgl. Ramboll Management Consulting 2017). Abschließend lässt sich also festhalten, dass sich die Erkenntnisse auch auf andere niedrigschwellige individuelle Begleitprojekte übertragen lassen, die die soziale und berufliche Integration von Personen mit Benachteiligungsmerkmalen unterstützen.

4. BEWERTUNG UND EMPFEHLUNGEN

4.1 Zusammenfassende Bewertung

Die Zielgruppe in Harburg wird in hohem Maße erreicht.

- Das Hans-Fitze-Haus hat es geschafft, die bis zum Jahr 2013 praktizierten Arbeitsansätze in Harburg (akzeptierende Treffpunkt- und Freizeitarbeit, aufsuchende Arbeit mit ausstiegsorientierten Einzelfallhilfen und beschäftigungspolitischer Ansatz) unter einem Dach zu vereinen.
- Die aufsuchende Sozialarbeit und die akzeptierende Aufenthaltsqualität stellen den Markenkern des Hans-Fitze-Hauses dar. Dabei ist die Niedrigschwelligkeit des Projekts von elementarer Bedeutung für die Erreichung, Bindung und Entwicklung der Zielgruppe.
- Durch den Zulauf von Zugewanderten, überwiegend aus Osteuropa, ergibt sich ein teilweise veränderter Beratungs- und Betreuungsbedarf.

Der Tagestreff, die Sozialberatung und die Beratung zu rechtlichen Fragestellungen sowie die Tagesjobbörse werden von den Nutzerinnen und Nutzern sehr gut angenommen und insbesondere die Sozialberatung ist stark ausgelastet.

- Die soziale Komponente des Tagestreffs ist die Hauptmotivation für einen Besuch im Tagestreff. Damit erfüllt dieses Angebot vollumfänglich den Zweck, eine soziale Anbindung zu ermöglichen und einer sozialen Isolation entgegenzuwirken.
- Die Sozialberatung deckt ein weites Spektrum an Themen ab. Es wird deutlich, dass die Beratung und Unterstützung bei behördlichen Anträgen, vor allem zum ALG II, einen wesentlichen Bestandteil der Beratungen darstellt.
- Mit der Tagesjobbörse hat ein Teil der Nutzer/-innen die Möglichkeit, stundenweise einer Tätigkeit nachzugehen. Die externe Auftragslage hierfür entwickelt sich positiv.

Je nach Ausgangssituation kann der Grad der erreichbaren sozialen Integration zwischen den Nutzer/-innen variieren. Die Charakteristika der Zielgruppe müssen bei der Bewertung der Effekte stets berücksichtigt werden.

- Die Nutzer/-innen befinden sich in unterschiedlichen Lebenslagen. Für manche ist der Besuch im Tagestreff bereits ein Erfolg, weil dadurch eine soziale Isolation verhindert wird. Einzelne können nach der Klärung ihrer finanziellen Situation und durch die niedrigschwellige Arbeitserprobung den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt bewerkstelligen.
- Bedingt durch abhängigkeitsbezogene gesundheitliche und psychische Einschränkungen sind Rückfälle und Rückschritte im Entwicklungsverlauf charakteristisch für die Zielgruppe. Daher findet häufig eine wiederholte bzw. konstante Inanspruchnahme der Angebote statt. Die persönliche Situation und die Handlungsfähigkeit der entsprechenden Personen kann im Verlauf immer wieder Schwankungen unterliegen.
- Die Verbesserung bzw. Klärung der eigenen Situation kann als Grundstein einer sozialen Integration angesehen werden. Hier leistet das Hans-Fitze-Haus (insb. durch die Sozialberatung und die Beratung zu rechtlichen Fragestellungen) einen umfänglichen Beitrag.
- Die Stärkung der Eigenverantwortung ist ein erklärtes Ziel des Projekts, welchem es auch für einen Großteil der Nutzer/-innen nachkommt. Dieses gelingt durch die Bereitstellung der benötigten technischen Infrastruktur für die selbständige Bearbeitung von Anträgen etc. und vor allem durch das Angebot der Tagesjobbörse.
- Die berufliche Integration ist nur für einen kleineren Teil der Nutzer/-innen tatsächlich realistisch, was insbesondere mit der Suchtproblematik und gesundheitlichen sowie psychischen Einschränkungen begründet wird.

Das Hans-Fitze-Haus leistet einen Beitrag zur Verbesserung der Situation auf öffentlichen Plätzen in Harburg.

- Hierbei wirkt das Projekt auf zwei Wegen. Zum einen stellt das Hans-Fitze-Haus einen alternativen Aufenthaltsort für die Zielgruppe dar, welcher auch genutzt wird. Zum anderen tragen die Nutzer/-innen der Jobbörse durch bestimmte Tätigkeiten, wie Aufräumarbeiten und Instandhaltung, zur Pflege der öffentlichen Plätze bei.

Die Kombination der verschiedenen Angebote im Hans-Fitze-Haus wird als großer Mehrwert für die Zielgruppe und den Sozialraum Harburg gesehen.

- Das kombinierte Angebot des Hans-Fitze-Hauses stellt gerade in Bezug auf Alkoholkonsumenten ein einzigartiges Projekt dar und wird als eine Bereicherung der Suchthilfe in Harburg gesehen.

4.2 Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Empfehlungen

Im Verlauf der Evaluation konnten Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Handlungsempfehlungen auf Grundlage der Erhebungsschritte abgeleitet werden. Die identifizierten **Weiterentwicklungsmöglichkeiten** stellen mögliche Pfade dar, für deren weitere Bearbeitung zentrale Argumente aufgezeigt werden.



Verstetigung des Projekts

Durch die Befristung des Projekts kann den Mitarbeitenden und den Nutzerinnen und Nutzern keine langfristige Perspektive ermöglicht werden. Doch gerade die Kontinuität und der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses sind wesentliche Erfolgsfaktoren des Projekts. Zudem stellt die konzeptionelle Ausrichtung des Hans-Fitze-Hauses einen großen Mehrwert für die Zielgruppe und den Sozialraum in Harburg insgesamt dar. Die Nutzer/-innen haben die Möglichkeit Kontakte zu knüpfen, ihren Alltag zu stabilisieren und eine Perspektive zu entwickeln. Ihnen wird dabei eine gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht, die den von einer Suchtproblematik Betroffenen ansonsten oft verwehrt bleibt. Zudem trägt das Hans-Fitze-Haus zu einer Verbesserung der Situation auf öffentlichen Plätzen in Harburg bei.

Aus Sicht der Evaluation erscheint es demnach sinnvoll, das erfolgreiche Projekt zu verstetigen.



Ausbau der Tagesjobbörse

Die Tagesjobbörse leistet einen wesentlichen Beitrag zur sozialen Integration der Nutzer/-innen, wobei vor allem externe Angebote die Chance eines beruflichen Einstiegs erhöhen. Um diese Möglichkeit weiter auszubauen, werden folgende Handlungsoptionen zur Erhöhung der externen Auftragslage gesehen.

- Der Ausbau von Maßnahmen zur Gewinnung von potentiellen Arbeitgebern. Hierbei ist eine mögliche Konkurrenz zu Maßnahmen der staatlichen Arbeitsvermittlung, aber auch der privatwirtschaftlichen Leiharbeit, zu vermeiden. Zudem sollte sich der Ausbau an der tatsächlichen Nachfrage nach Arbeitsmöglichkeiten und den benötigten bzw. vorhandenen Fähigkeiten der Nutzer/-innen des Hans-Fitze-Hauses orientieren.
- Zusammenarbeit mit dem Jobcenter, um Möglichkeiten auf dem zweiten Arbeitsmarkt für die Nutzer/-innen zu erschließen. Dabei ist zu beachten, dass dieser Sachverhalt durch den neuen §16i SGB II („Teilhabe am Arbeitsmarkt“) adressiert und die Zielgruppe der Langzeitarbeitslosen, die bereits sehr lange Leistungen zur Sicherung ihres Lebensunterhalts erhalten, somit noch stärker in den Fokus der Jobcenter rückt.



Klärung der Zielgruppendefinition: Ausweitung auf (osteuropäische) Zugewanderte?

Durch eine Zunahme osteuropäischer Nutzer/-innen verändert sich die Zusammensetzung der Zielgruppe des Hans-Fitze-Hauses. Die eigentlich als Zusatzangebot angedachte Beratung osteuropäischer Zugewanderter erfährt einen immensen Zulauf. Dabei haben Zugewanderte andere Bedarfe als die ansässigen Personen aus der Zielgruppe und von Seiten des Projekts wurde teilweise von einer Verdrängung der Stammklientel berichtet. Bei den Zugewanderten bestehen oftmals kein regulärer Zugang ins Hilfesystem, vermehrte Obdachlosigkeit sowie Sprachbarrieren. Dies führt zu noch komplexeren Problemlagen. Um diesen Bedarfen zu begegnen, werden folgende Handlungsbedarfe gesehen.

- Zum einen muss die Bereitstellung eines ausreichenden muttersprachlichen Beratungsangebots (Personal und Räumlichkeit) gewährleistet sein, damit diese Personengruppe an den Angeboten mit dem Ziel der sozialen Integration teilnehmen kann. Dieses bezieht sich insbesondere auf die Stabilisierung der persönlichen Situation. Dieses Beratungsangebot sollte unabhängig von und zusätzlich zu dem regulären Beratungsbetrieb etabliert werden, um der gesamten Zielgruppe ein angemessenes Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen.
- Zum anderen erfordert es bezüglich der größtenteils bestehenden Obdachlosigkeit der Personengruppe die Einrichtung einer Basisversorgung mit Duscmöglichkeiten und Waschmaschine etc. Von einer solchen Basisversorgung können alle Nutzer/-innen profitieren.⁶

Der Ausbau eines erweiterten (muttersprachlichen) Beratungsangebots wird, wie die Erfahrung des Projekts belegt, eine entsprechende Nachfrage nach sich ziehen. Hier stellt sich die Frage, ob dieses gewünscht ist. Es wäre weiter zu prüfen, ob das Hans-Fitze-Haus der richtige Akteur ist, um die identifizierte Förderlücke in Harburg zu schließen oder, ob dieser Bedarf besser durch andere Projekte gedeckt werden sollte.

Aus Sicht der Evaluation ist es sinnvoll, die künftige Zielgruppendefinition des Hans-Fitze-Hauses zeitnah zu klären.

⁶ Eine Prüfung des Ausbaus des Hans-Fitze-Hauses ist, wie in Abschnitt 1.4 beschrieben, im Zuge der Erweiterung des Abrigados vorgesehen. Dieses ist also auch unabhängig von der erweiterten Zielgruppendefinition zu betrachten.

QUELLENVERZEICHNIS

- Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration Hamburg [BASFI] (2015).** Bewertungsplan zum Operationellen Programm der Freien und Hansestadt Hamburg für den Europäischen Sozialfonds in der Förderperiode 2014-2020. Abgerufen von: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjD37mTt6vfAhUDCCwKHT4bD-wQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2Fwww.esf-hamburg.de%2Fcontentblob%2F4647796%2Fdata%2Fbewertungsplan-zum-esf-op.pdf&usg=AOvVaw3LfmX1bseryeDEjeTDybXW> [letzter Abruf 10.05.2019].
- Bezirksversammlung Harburg (2018).** Stellungnahme zum gemeinsamen Antrag SPD, GRÜNE, DIE LINKE betr. Abrigado, Drucksachen-Nr.: 20-4205.01.
- Denzin, N.K. (1970).** The research act. New York: McGraw Hill.
- Gesellschaft für Organisation und Entscheidung (2018).** Befragung obdachloser, auf der Straße lebender Menschen und wohnungsloser, öffentlich-rechtlich untergebrachter Haushalte 2018 in Hamburg.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T.B. & Layton, J.B. (2010).** Social Relationships and Mortality Risk: A Meta-analytic Review. PLoS Med 7 (7).
- Neureiter, M., Oschmiansky, F., Popp, S. & Schoen, P. (2017).** Behördenunabhängige Beratungsdienstleistungen für Erwerbslose – Erwerbslosenberatungsstellen in Nordrhein-Westfalen. In: Sowa, F. und Staples, R. (Hrsg.). Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat. Baden-Baden: Nomos.
- Ramboll Management Consulting (2017).** Evaluierung des Operationellen Programms ESF-Hamburg – Förderperiode 2014-2020. Thematische Evaluation: Wirksamkeit und Erfolgsfaktoren individueller Begleitprojekte. Im Auftrag der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, Amt für Arbeit und Integration, ESF-Verwaltungsbehörde Hamburg. Abgerufen von: <https://www.esf-hamburg.de/contentblob/9135204/8fe7916e25461511740c80f4a6661579/data/05-001-thematische-evaluation-individueller-begleitprojekte.pdf;jsessionid=A94A9811AEEA380237A35A76B4A093B4.liveWorker2> [letzter Abruf 10.05.2019].
- Schwarzer, R. (2004).** Psychologie des Gesundheitsverhaltens: Einführung in die Gesundheitspsychologie (3. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Statistisches Bundesamt (2018).** Ausländer: Bundesländer, Stichtag, Geschlecht/Altersjahre/Familienstand, Ländergruppierungen/Staatsangehörigkeit.