

Sachbericht 2015

Inhalt

Einleitung.....	2
1. Zusammenfassung.....	4
2. Infos zu Einrichtung und Träger	7
3. Einzelhilfen	9
4. Unterbringung 2015	14
5. Nutzung des Nachrichtensofortdienstes „What's App“ in der <i>GäWo</i>	18
6. Beratung / Erfolgskontrolle 2015	25
7. Ausblick	34
8. Literaturangaben	36

Anlage:

1. Nutzungen und Verbindliche Hilfen 2015 (Bezirkliches Berichtswesen)
2. Veröffentlichungen:
 - Die hatten sich das mit mir wohl anders vorgestellt ... Ein persönlicher Rückblick auf 14 Jahre Heimerziehung. In: FORUM 2/2015
 - Heimkarrieren und Entwürdigung verhindern! In: FORUM 3/2015
 - Einmal *ASP* – immer *ASP* ... BesucherInnen vom *ASP* Wegenkamp erzählen. In: FORUM 4/2015

Team *GäWo* Wegenkamp, April 2016

Einleitung

Unsere jährlichen Arbeitsberichte sollen die Praxis der *Gästewohnung* (zukünftig in diesem Bericht *GäWo* genannt) konzeptionell beschreiben, überprüfen und dokumentieren. Sie dienen uns als Grundlage, um die Angebote im laufenden Weiterentwicklungsprozess an Bedingungen, Lebenslagen und individuelle wie auch kollektive Bedarfe immer wieder neu anzupassen.

Wir beginnen diesen Bericht mit einer Zusammenfassung des Berichtsjahres 2015 (Punkt 1) und allgemeinen Informationen zu unserer Einrichtung und dem Träger (Punkt 2). Anschließend nehmen wir unter Punkt 3 die verschiedenen Ausgestaltungsformen von Einzelhilfen („Verbindliche Hilfen“, im Folgenden als „VH“ abgekürzt) in den Blick: Wie oft erfolgte der Zugang über den ASD und dieser war „fallverantwortlich“ beteiligt? Wie oft wurden die Hilfen direkt bei uns angefragt und die Planung der Zusammenarbeit erfolgte zwischen Nutzenden und uns, also „behördenfrei“? Auf welche Altersgruppen bezogen sich die Maßnahmen? Wie lange währten die Hilfen? Wie hoch ist der Anteil von „Altfällen“, die die Angebote schon häufiger nutzen gegenüber Personen und Familien, die zum ersten Mal eine VH der *GäWo* in Anspruch nahmen? Und: Wie viele der Nutzenden kamen direkt aus dem Quartier und der „Wegenkamp-Community“, also aus dem Umfeld der Familienunterkunft in der Oldenburger Straße und des Abenteuerspielplatz Wegenkamp (im Weiteren abgekürzt als „ASP“)? Wie hoch war dagegen der Anteil von jungen Menschen oder Familien aus dem sonstigen Sozialraum?

Nach den VH allgemein gehen wir unter Punkt 4 auf eine besondere Form und Methode des Angebots ein, nämlich auf die Hilfen, die mit einer Unterbringung über Tag und Nacht in der *GäWo* oder in einer unserer *Gastfamilien* stattfanden: Wer wohnte bei uns aus welchem Grund, wie lange und in welcher Konstellation? Nach dem Teil Unterbringung folgt unter Punkt 5 ein kurzer Exkurs zu der Frage, welche Bedeutung in der Kommunikation mit den jungen Menschen und Familien die neuen Medien (Handy, WhatsApp etc.) haben; worin wir die Chancen und wo wir Risiken sehen.

Unter Punkt 6 stellen wir schließlich anhand einiger ausgewählter Beratungsprozesse die Arbeit außerhalb der verbindlich geplanten und strukturierten Hilfen dar, also die Zusammenarbeit mit jeweils offenem Zugang, bei der Anfang, Ende und Häufigkeit der Kontakte im Wesentlichen spontan und unmittelbar von dem das Angebot Nutzenden bestimmt werden können.

Zum Schluss wenden wir uns noch einmal dem Folgejahr zu: Welche Konsequenzen könnten sich aus den Erfahrungen des Jahres 2015 ergeben, wo wollen wir im kommenden Jahr 2016 ggf. veränderte Schwerpunkte setzen oder neue Orientierungen einbeziehen.

1. Zusammenfassung

Eine wesentliche Veränderung im Jahr 2015 war die Erneuerung der Personalsituation; Svenja Fischbach wurde im Oktober 2015 Teil des *GäWo*-Teams, das damit bereichert, vergrößert, verjüngt und aufgefrischt wurde.

Bei den insgesamt 16 Einzelhilfen (VH) im Jahr 2015 mit 47 beteiligten Personen war 13 Mal der ASD beteiligt; lediglich dreimal fand die Zusammenarbeit mit den Personen oder Familien ASD-unabhängig statt. Einer der Gründe dafür wird sein, dass da, wo Familien mit Kindern „jugendhilferelevante Probleme“ haben oder haben könnten, seit Jahren häufiger und früher an den ASD gemeldet wird. Ein anderer Grund liegt darin, dass wir nur die „ernsten Fälle“ als VH kategorisieren, andere Anliegen können i.d.R. im Rahmen der offenen Beratung bearbeitet werden. Mit diesem Thema – der offenen Beratung – befassen wir uns näher unter Punkt 5 in diesem Bericht.

Fast jede zweite der 16 Hilfen war mit einer – zumindest zeitweisen – Unterbringung in der *GäWo* (3 Familien mit insgesamt acht Personen) oder einer *Gastfamilie* (5 Kinder bzw. Jugendliche zwischen 7 und 15 Jahren) verbunden. Die addierten Unterbringungszeiten aller Nutzer*innen¹ betragen im Berichtsjahr insgesamt 1.718 Tage und Nächte. Die Hälfte der sechs Unterbringungsfälle waren Eltern-Kind-Konstellationen. Als minderjährige Einzelpersonen wurde eine 15-Jährige aufgenommen, nachdem sie – wie schon oft in ihrer Geschichte – aus einer auswärtigen Einrichtung herausgeworfen worden war und das fallzuständige Jugendamt nun eine Auslandsunterbringung plante, die von dem Mädchen selber strikt abgelehnt wurde. Ein 7-Jähriger wurde für wenige Tage untergebracht, um den alleinerziehenden Vater kurzfristig zu entlasten.

Die Aufnahme einer erst 16-jährigen Mutter (mit ihrer kleinen Tochter) und der o.g. 15-Jährigen erforderte im Jahr 2015 allerdings, neben den üblichen Mutter-Kind-Themen im Fall der „Familienunterbringung“, eine intensive Auseinandersetzung mit

¹ Das binäre Geschlechtersystem ist gemäß aktuellen Forschungen zu Inter- und Transsexualität so nicht mehr haltbar. Das Gender-Sternchen soll die schriftsprachliche Darstellung derjenigen Personengruppen ermöglichen, die sich den binären Geschlechtergruppen nicht zuordnen lassen.

jugendspezifischen Fragen und Themen und ein anderes Maß an Betreuung, Sorge, Bindungsangebot, Aufsicht und auch Konfliktbereitschaft, nicht zuletzt auch, um Probleme mit der Nachbarschaft und negative Folgen für die Einrichtung zu vermeiden.

Die Belegung unserer oberen Wohnung, die auch gleichzeitig unser Arbeitsplatz und unser Büro ist, mit zwei Jugendlichen und einem Kleinkind, hat unsere Arbeitsfähigkeit stark strapaziert: Unsere Gewohnheit, das Büro, solange wir es nicht als solches tatsächlich nutzen, als öffentliches Wohnzimmer zu öffnen, führte in dieser Konstellation zu Belastungen aller Beteiligten. Während sich das enge „Zusammenleben“ der Nutzenden mit uns in dieser Büro-Wohnung in den letzten Jahren, mit einer einzelnen Mutter-Kind-Konstellation oder mit Kindern, die nur für wenige Tage dort rund-um-die-Uhr betreut wurden, als für alle Beteiligten insgesamt positiv erwiesen hatte, ist die Aufnahme mehrerer Minderjähriger in dieser Büro-Wohnung (darunter haben wir in einer 2. Wohnung weiterte drei Räume, aber diese waren zum Zeitpunkt der Aufnahme belegt) etwas, was wir uns zukünftig sehr genau überlegen werden.

Unabhängig von der hier beschriebenen Raumsituation war auch die Konzentration von – im Berichtsjahr fast durchgängig – sehr belasteten und sich in häufigen Akutkrisen mit hohen und schnelllebigen Dynamiken bewegendem Fallkonstellationen zeitweise schwer zu bewältigen. Dabei ging es gleichzeitig um die Prozesse der einzelnen Personen und Familien, als auch – unter den Jugendlichen in der GãWo wie auch in den Nachbarschaften der jungen Familien im Quartier – um kollektive und systemische Dynamiken innerhalb der Peerverbindungen.

Neben der direkten „Fallarbeit“ mit den einzelnen Familien und Personen, bei der Trennung und Beziehungsgewalt, Drogenkonsum und damit verbunden drohender Wohnraumverlust sowie Kinderschutz- und Sorgerechtsfragen oft die prägenden Faktoren waren, versuchten wir auch im Jahr 2015, strukturelle und im sozialräumlichen Gesamtsystem angesiedelte a) Problembedingungen und b) Ansatzpunkte für (kollektive offene) Entwicklungsprozesse zu erkennen. Interessant und von Nutzen waren in diesem Zusammenhang eine Internationale Konferenz in der HAW zur Prävention von Partnergewalt am 28. u. 29. Mai 2015, die auf die

Möglichkeit der Entwicklung und Stärkung von Eigenaktivität der Menschen und der Community bezogen auf die Wahrnehmung und Einmischung gegen Partner- und Familiengewalt abzielte.

Eine weitere Aufgabe, mit der sich das *GäWo*-Team beschäftigt hat, war die Beratung und Reflexion der Fallbearbeitung des Projekts „MoMiCa“ und „BIQU“; beides SHA-Projekte des Trägers *ASP Wegenkamp e.V.*, die in Kooperation mit dem kommunalen Spielhaus in Eidelstedt (MoMiCa) und mit dem *ASP Wegenkamp* (BIQU) angeboten werden.

Veröffentlichungen im Jahr 2015

- Die hatten sich das mit mir wohl anders vorgestellt ... Ein persönlicher Rückblick auf 14 Jahre Heimerziehung. In: FORUM 2/2015
- Heimkarrieren und Entwürdigung verhindern! In: FORUM 3/2015
- Einmal *ASP* – immer *ASP* ... BesucherInnen vom *ASP Wegenkamp* erzählen. In: FORUM 4/2015

2. Infos zu Einrichtung und Träger

Träger der Einrichtung *Jugendhilfestandort/GäWo Wegenkamp* ist der gemeinnützige eingetragene und als freier Träger der Jugendhilfe anerkannte Verein *ASP Wegenkamp e.V.*

Der *ASP Wegenkamp e.V.* ist sozialräumlicher Anbieter eines breiten Spektrums verschiedener Jugendhilfeleistungen aus den Bereichen Kinder- und Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit (*ASP*), Kindertagesbetreuung (*GBS-Betreuung*), Familienförderung (*SHA-Angebote BIQU und MoMiCa*), gemeinsame Wohnformen für junge Mütter/Väter und Kinder und Hilfe für junge Volljährige (*GäWo*). Seit Anfang 2013 werden die Leistungen der *GäWo* grundsätzlich nicht mehr als „Hilfen zur Erziehung“, sondern im Rahmen der „Sozialräumlichen Angebote der Jugend- und Familienhilfe“ erbracht. An den Hilfen hat sich damit aber bezüglich Verfahrensweise und Intensität nichts geändert, auch die Zusammenarbeit mit der jeweils fallzuständigen *ASD-Fachkraft* (im Fall einer *ASD-Zuständigkeit* der Hilfe) entspricht dem bisherigen Verfahren.

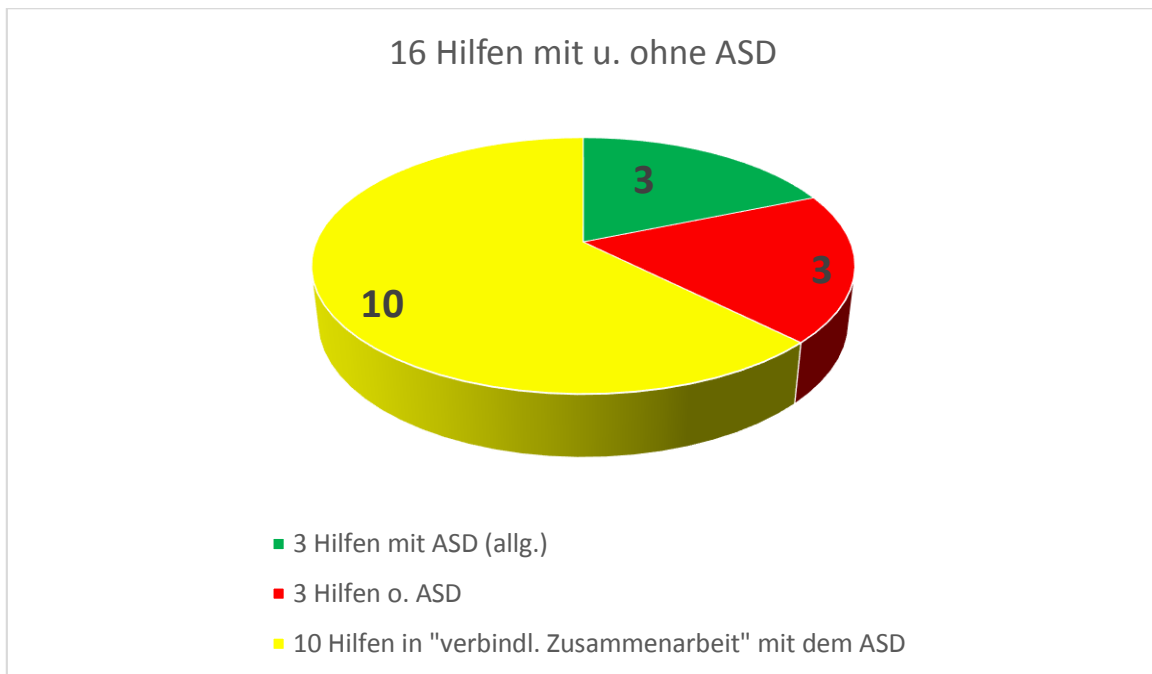
Alle fallbezogenen Angebote beinhalten die Möglichkeit der Unterbringung und Betreuung in der *GäWo* oder in *Gastfamilien*. Für den Betrieb der *GäWo* als Betreuungseinrichtung über Tag und Nacht hat der Träger eine landesbehördliche Betriebserlaubnis, die in den zwei Wohnungen mit vier bis sechs Unterbringungsplätzen die Betreuung von Kindern (ab sechs Jahre), Jugendlichen und von Müttern oder Vätern mit Kindern erlaubt. Alle Leistungen der *GäWo* können auf Wunsch anonym und ohne personenbezogene Datenweitergabe an Dritte in Anspruch genommen werden.

Die Zugänge zu den Leistungen der *GäWo* erfolgen über die offenen Angebotsbereiche des Trägers, den *ASD*, andere Einrichtungen aus dem Quartier oder der Region, Schulen, Kinderärzt*innen und Hebammen, Nachbarschaft und Peers oder direkt über die Mitarbeiter*innen der *GäWo*. Alle Angebote der *GäWo* können flexibel und bedarfsgerecht miteinander verknüpft und wechselnd kombiniert eingesetzt werden (vgl. Konzept *GäWo* 2013). Zu den Angeboten und Aktivitäten gehörten gem. Konzept:

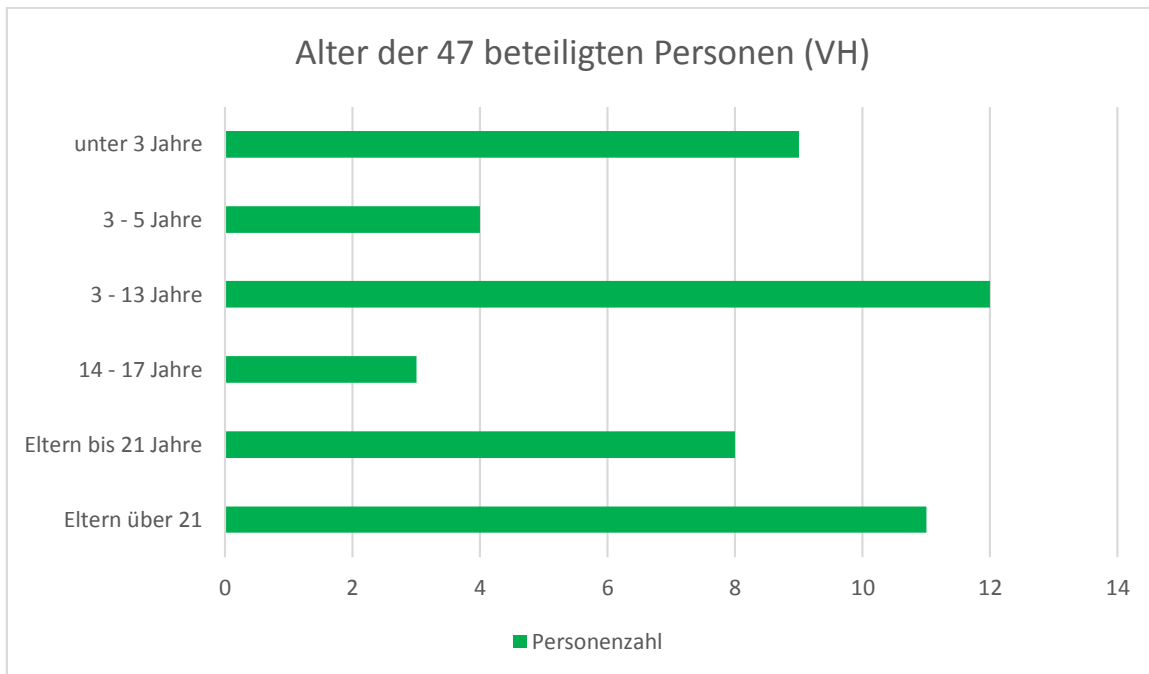
- ✓ Offene Beratung und Alltagshilfen.
- ✓ Intensive Einzelhilfen mit und ohne ASD-Beteiligung.
- ✓ Unterbringung in *GäWo* und *Gastfamilien* für Kinder (Rund-um-die-Uhr-Betreuung), Jugendliche und Eltern-Kind-Konstellationen.
- ✓ Aufsuchende Arbeit; alle genannten Hilfeformen beinhalten auch begleitende und aufsuchende Elemente.
- ✓ Hilfen vor oder nach der Geburt.
- ✓ Bildungsangebote für den Stadtteil und infrastrukturelle Dimension der Fallarbeit.
- ✓ Gruppenangebote.
- ✓ Netzwerkarbeit.

3. Einzelhilfen

Im Berichtsjahr 2015 wurden (ohne offene Beratungen und Alltagsunterstützung, die nicht als Hilfen, sondern unter „Nutzungen“ aufgeführt werden) 16 Hilfen mit 47 direkt beteiligten Personen durchgeführt, insgesamt 13-mal mit ASD-Beteiligung, diese 10-mal davon mit diesem in „verbindlicher Zusammenarbeit“.



3-mal war der ASD über den Zugang oder in anderer Weise mit beteiligt, aber nicht fallzuständig; diese Hilfe wurde in der Regie des Trägers durchgeführt. In drei weiteren Fällen war der ASD gar nicht involviert.



Die verschiedenen Ausgestaltungsformen der Hilfen

Unsere verbindlichen und fallbezogenen Unterstützungsebenen mit jeweils unterschiedlicher Dauer, Intensität und Verfahrensweise unterteilen wir in vier Kategorien. Dabei geht es nicht darum, dass die Menschen zu den Kategorien und Angeboten passen sollen. Die Kategorisierung dient vielmehr dazu, die flexibel einsetzbaren Formen unserer Zusammenarbeit mit den Familien differenzierter beschreibbar zu machen.

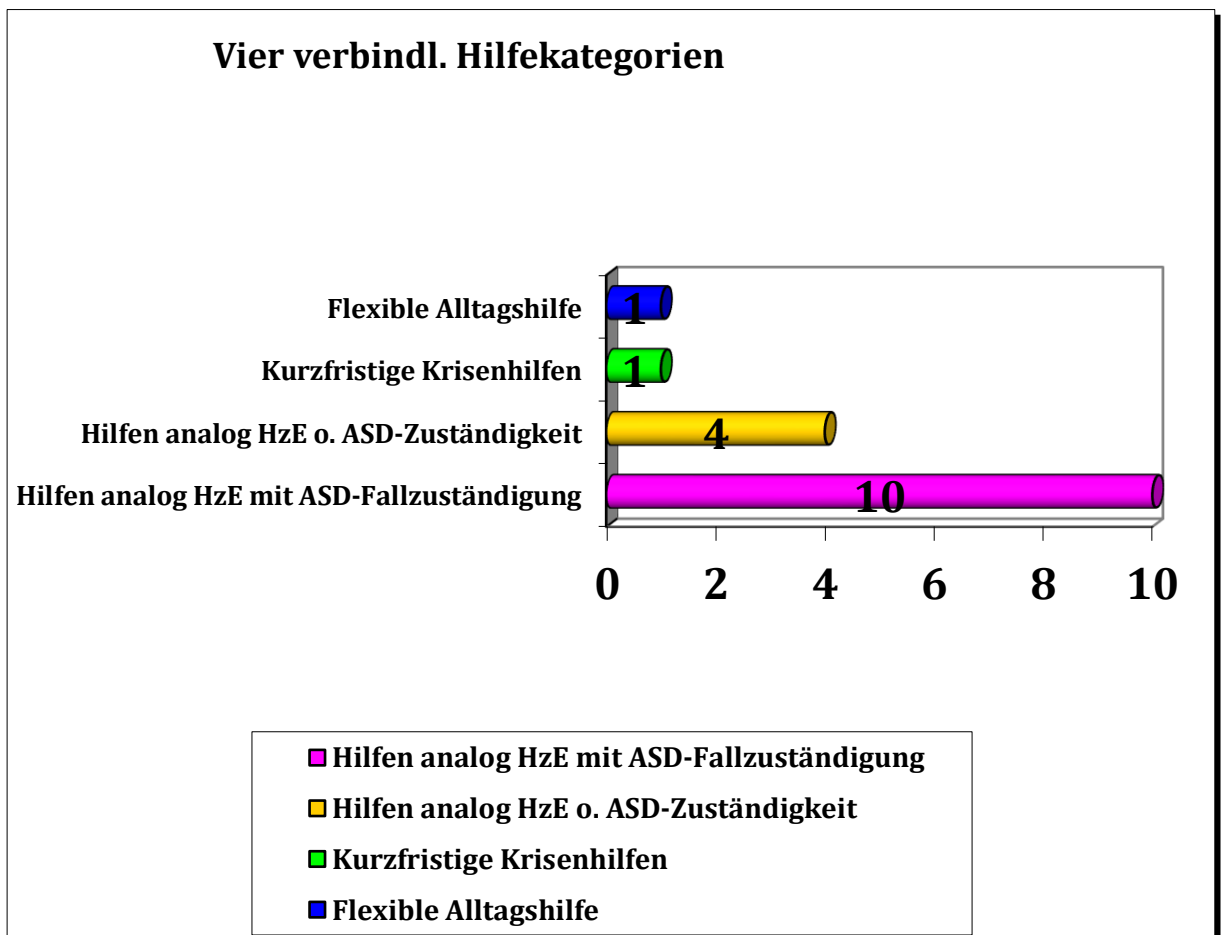
Die passende Ebene der Zusammenarbeit wird von den Beteiligten gemeinsam entwickelt. Sie ist nicht statisch, sondern wird im Rahmen der Hilfeplanung überprüft und kann ggf. an eine veränderte Lage oder Lagebewertung angepasst werden.

Wir unterscheiden:

1. **Hilfen analog HzE mit ASD-Fallzuständigkeit** werden vom ASD bewilligt und im Regelfall analog der rechtlichen Vorgaben im HzE-Verfahren umgesetzt, mit Hilfeplanung und Berichtswesen, aber ohne Fachleistungsstundenabrechnung.
2. **Hilfen analog HzE, aber in trägereigener Regie;** der ASD kann zwar ggf. zu Beginn der Maßnahme initiativ oder in Absprache mit den Nutzer*innen später einbezogen werden, zuständig für Planung, Dokumentation und Verlauf ist aber der Träger.

3. **Kurzfristige Krisenhilfen und Krisenentlastung**; diese Form der Hilfe umfasst die kurzen intensiven Interventionen, die sich (erst einmal ausschließlich) auf die eindimensionale Bearbeitung einer konkreten Fragestellung oder akuten Krise beziehen.

4. **Flexible Alltagshilfen**; als für manche Familien passende Form der Zusammenarbeit hat sich die prozessorientierte Kombination von offener Beratung und – wenn nötig – Krisenintervention oder Maßnahmen der Alltagshilfe mit begleitenden und nachgehenden Elementen erwiesen. Dieses Angebot richtet sich v.a. an junge Menschen und Familien, die in der Jugendhilfe als „Dauer- oder Immer-wieder-Nutzer*innen“ bekannt sind und die aufgrund ihrer familientraditionellen, sozialen und materiellen Gesamtlage immer wieder in Krisen geraten und Unterstützung brauchen und, wenn diese ermöglicht wird, ihren Alltag gut und eigenständig gestalten können.



Diesen vier Kategorien zugeordnet werden nur Maßnahmen, welche den Kriterien der „Verbindlichen Hilfe“ (VH) im Sinne der Definition der aktuellen Globalrichtlinie u. der SHA-Datendokumentation entsprechen. Krisen mit geringerer Intensität oder weniger Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit mit den jeweiligen Familien sind hier nicht aufgeführt (s. Anlage: Nutzungen 2015), auch wenn die Probleme von den betroffenen Personen im Einzelfall durchaus als existenziell und sehr drängend wahrgenommen wurden. Die offene Beratung und die offenen Angebote der Alltagsunterstützung wurden außerhalb der Kategorie VH in der *GäWo* frei zugänglich – und ohne über den Beratungsgegenstand hinaus gehende Verpflichtung oder Verbindlichkeit – angeboten.

Die Aufnahme in die *GäWo* oder eine *Gastfamilie* kann im Rahmen jeder dieser vier fallbezogenen Unterstützungskategorien stattfinden (s. dazu Punkt 4, Unterbringung).

Ob die Zusammenarbeit als „Verbindliche Hilfe“ oder im Rahmen der offenen „Nutzungen“ stattfindet, ist nicht nur von der Intensität des Bedarfs oder der Krise abhängig, sondern auch davon, ob die Familie oder Person sich (schon) auf verbindliche und zielgerichtete Prozesse einlassen will und kann. Gerade Menschen mit negativer Jugendhilfe-Erfahrung können Unterstützung oft eher annehmen, wenn sie die Verbindlichkeit – auch spontan wechselnd – selbst definieren können. Die personelle, räumliche und inhaltliche Verbindung von den intensiveren und verbindlicheren Unterstützungssettings und offener Beratung ist eine konzeptionelle Basisposition der *GäWo*. Eine solche Mehrdimensionalität der Angebotsebenen senkt wesentlich die Schwelle der Menschen, zum späteren Zeitpunkt ggf. auch intensivere Angebote der Jugendhilfe in Anspruch zu nehmen. Die Nähe von Hilfe und offener Beratung gewährleistet außerdem die Möglichkeit des weiteren Kontakts und ggf. weiterer Beratung einer Person oder Familie auch nach der Beendigung einer VH (vgl. Konzept 2013).

„Alt-“ und „Neufälle“ im Berichtszeitraum

Von den 16 Hilfen waren 12 „Neufälle“, die anderen 4 Familien bzw. Personen waren bereits in den Vorjahren schon einmal Nutzer*innen einer Hilfe durch die *GäWo* gewesen.

Von den 12 „Neufällen“ kamen lediglich 5 Personen bzw. Familien *nicht* aus dem Quartier, sondern aus dem weiteren Sozialraum, ihnen waren der *ASP* Wegenkamp und die *GäWo* noch nicht bekannt. Die anderen 7 „Neufälle“ hatten zwar erstmalig eine intensive Hilfe durch die *GäWo* in Anspruch genommen, kannten aber bereits das Quartier und, zumindest vom Hörensagen, auch die Angebote des Trägers.

Dauer der Hilfen und Abschlüsse

Die VH hatten eine Laufzeitdauer zwischen drei und mehr als 12 Monaten. Am längsten währten die Hilfen mit Unterbringung und Kinderschutzbezug bezogen auf Babys und Kleinkinder; am kürzesten dauerten Krisenunterbringungen in *Gastfamilien* mit dem Ziel, kurzfristige familiäre Ausfälle oder Überforderungssituationen auszugleichen.

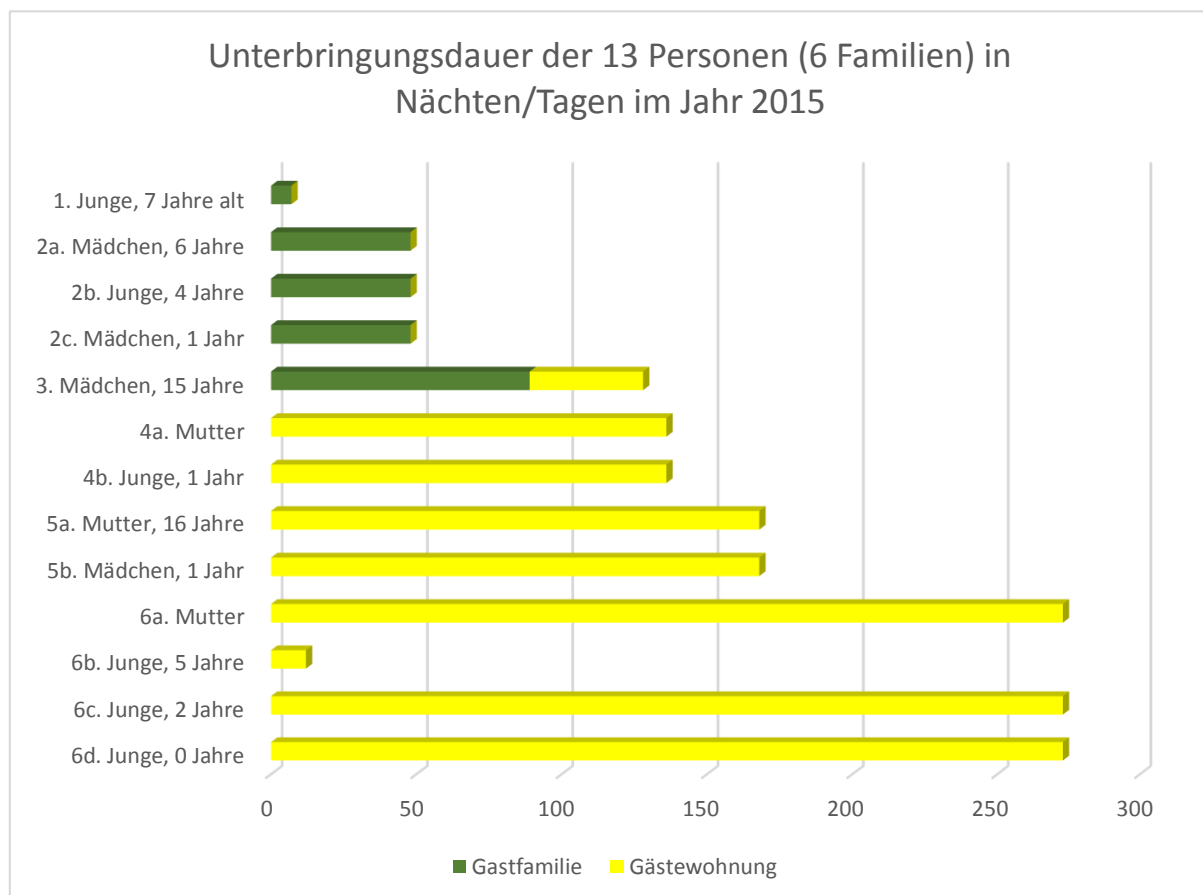
6 Hilfen konnten im Berichtsjahr erfolgreich beendet werden. 10 Hilfen wurden in das Jahr 2015 übernommen.

4. Unterbringung 2015

Insgesamt 13 Menschen (6 Familien bzw. Einzelpersonen) wurden im Jahr 2015 in der *GäWo* oder einer unserer *Gastfamilien* untergebracht. Die Dauer der Unterbringung lag im kürzesten Fall bei 7, im längsten bei 273 Tagen/Nächten im Jahr. Die Zahl der Übernachtungen, also die addierte Gesamtunterbringungsdauer aller Nutzer*innen im Berichtsjahr, betrug 1.718 Unterbringungstage/-nächte (Vorjahr: 1.407).

Im Berichtszeitraum wurde die *GäWo* wie in den Vorjahren mehrheitlich durch Familien (Mütter und Kinder) genutzt. In unseren *Gastfamilien* wurden im Jahr 2015 eine Jugendliche (89 Tage/Nächte), drei Geschwisterkinder (48 Tage/Nächte) und ein 7-jähriges Kind (7 Tage/Nächte) aufgenommen. Als Gasteltern fungierte in einem der Fälle eine uns bekannte geeignete Familie, in den anderen beiden Fällen konnten Gasteltern aus den eigenen Bezügen der Kinder eingesetzt werden. ²

13 Personen in der *GäWo* oder einer *Gastfamilie*



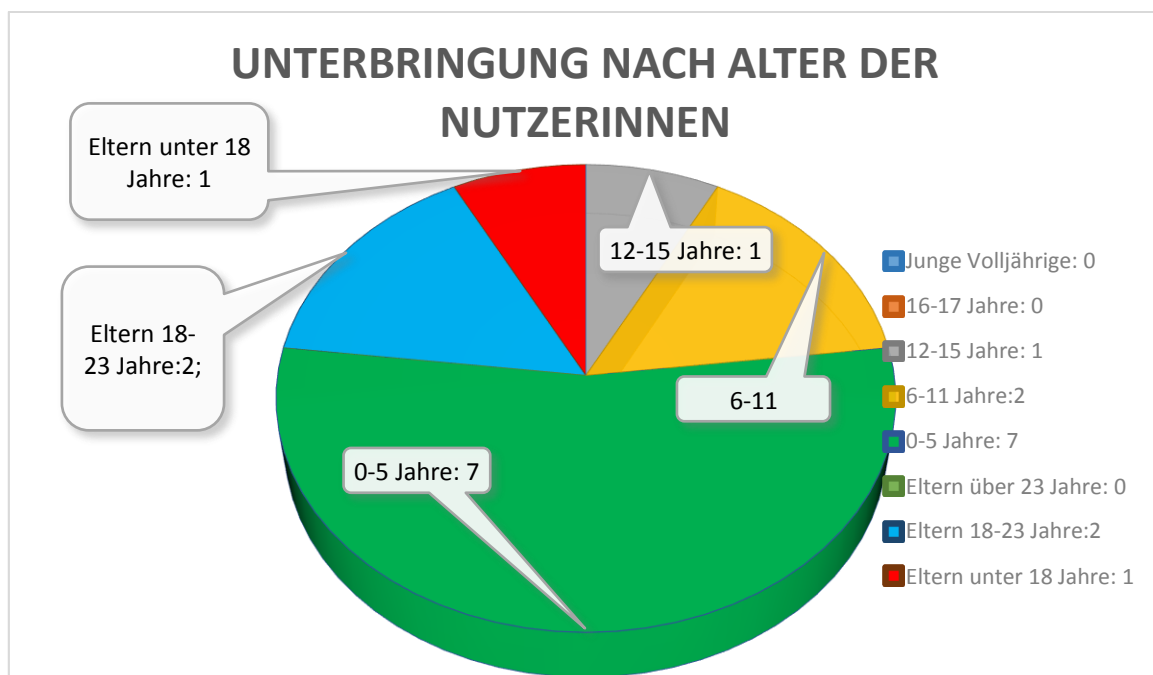
² Für den Schutz von Kindern in *Gastfamilien* haben wir, nach dem „Fall Chantal“, eine gesonderte Vereinbarung mit dem Jugendamt abgeschlossen, s. Konzept 2013.

Die Unterbringungszeiten in *Gastfamilien* dauerten zwischen 7 und 89 Tagen, in der *GäWo* zwischen 39 und 273 Tagen.

Das vorherige Bild vergleicht die 13 untergebrachte Personen (6 „Fällen“ zugehörig) bezogen auf ihre jeweilige Unterbringungsdauer. Es zeigt, dass im Jahr 2014 die *GäWo* vorwiegend durch Familien belegt war, während die drei Kinder und Jugendliche (ohne ihre Eltern) in *Gastfamilien* untergebracht wurden. Auch bezogen auf die Unterbringungsdauer dominieren die Eltern-Kind-Konstellationen.

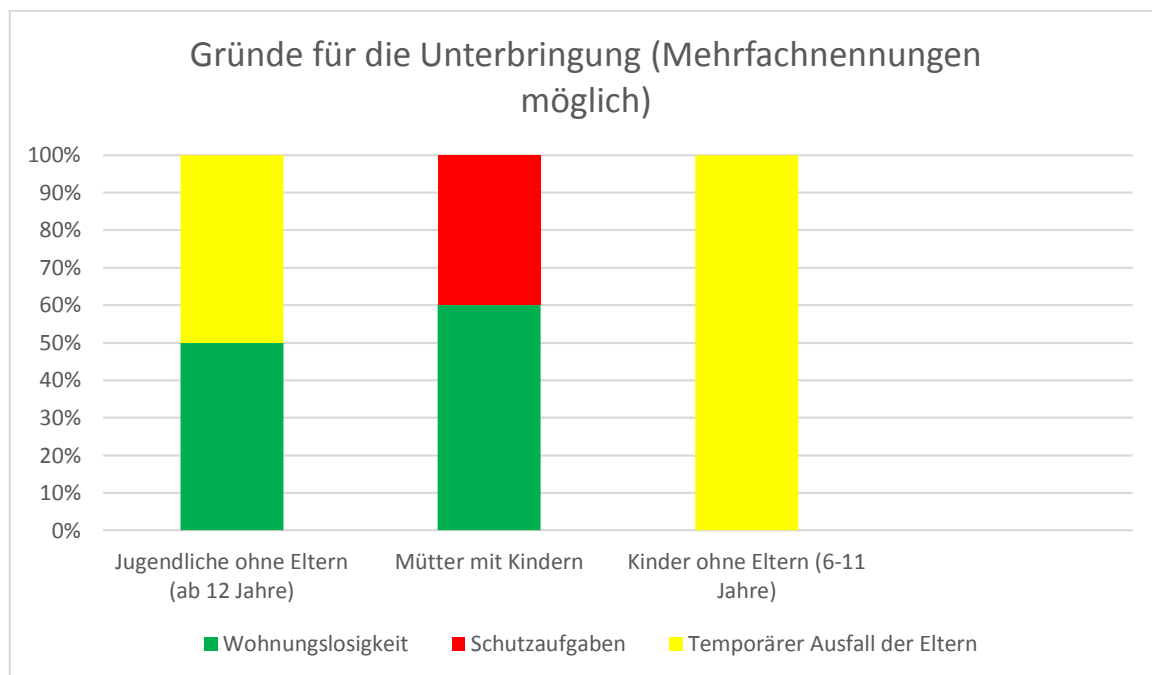
Wenn in einem Fall die einzelnen Familienangehörigen eine differente Zahl an Unterbringungstagen aufweisen, liegt das daran, dass Kinder entweder erst geboren wurden, als die Mutter schon in der *GäWo* lebte, oder dass Kinder sich im Rahmen einer Besuchsregelung zeitweise bei der Mutter in der *GäWo* aufhielten, ihren Hauptlebensort aber noch in einer Pflegestelle hatten.

Folgendes Diagramm differenziert nicht nach einzelnen Fällen, sondern nach Altersgruppen. Dabei wird sichtbar, dass als zahlenmäßige Hauptgruppe wieder Kinder im Alter zwischen null und fünf Jahren untergebracht wurden; dem folgen die zugehörigen jungen Mütter (sie waren durchweg jünger als 23 Jahre, in einem Fall mit 16 Jahren noch minderjährig). Ein 15-jähriges Mädchen nutzte eine *Gastfamilie*, mit dem 16. Geburtstag zog sie dann in die *GäWo*³. Junge Volljährige (ohne Kinder) wurden im Jahr 2015 nicht aufgenommen.



³ Ab dem Alter von 16 Jahren ist keine Rund-um-die-Uhr-Betreuung mehr erforderlich.

Schauen wir auf die Gründe der Unterbringung der einzelnen Personen oder Konstellationen, kommen wir zu folgendem Bild:



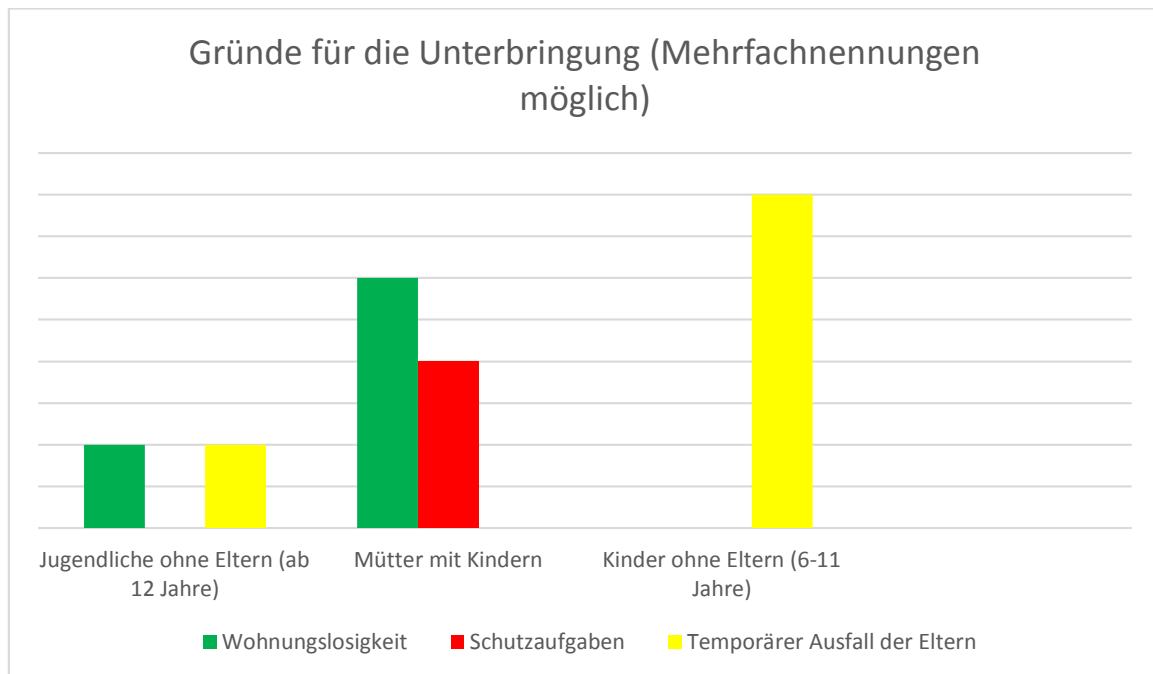
Kinder, die in *Gastfamilien* (aus dem eigenen Umfeld) untergebracht wurden, hatten jeweils Eltern, bei denen sie lebten. Hierbei ging es um den Zeitraum einer Versorgungs- und Betreuungslücke – aus Krankheitsgründen oder während einer überfordernden Phase – und ihnen fehlte die Möglichkeit, alleine und aus eigener Kraft eine Betreuung im eigenen sozialen Netzwerk zu organisieren.

Eine Jugendliche, erst in einer *Gastfamilie* untergebracht und dann in die *GäWo* gezogen ist, war, nach einer fast lebenslangen Heim- und Psychatriegeschichte, über eine Freundin in der *GäWo* angekommen. Sie hatte zu der Zeit weder einen Lebensort, noch Eltern, die bereit und in der Lage waren, sich um ihre Tochter zu kümmern oder sie bei sich aufzunehmen.

Die Mütter mit Kindern hatten jeweils keinen anderen Wohnort. Mit einer Ausnahme hätte eine Wohnung alleine das Problem allerdings auch nicht gelöst, da der zuständige ASD dem unbegleiteten und „unbeaufsichtigten“ Wohnen der Mutter-Kinder-Konstellation zum Zeitpunkt der Aufnahme nicht zugestimmt hätte.

Das oben zu sehende Diagramm zeigt die Gründe in Relation zueinander, also unabhängig davon, wie hoch der Anteil der jeweiligen Gruppe (Kinder, Jugendliche oder Mütter) tatsächlich war. Betrachten wir das Verhältnis in Zahlen, ergibt sich

folgendes Bild: Am häufigsten war der zeitweise Ausfall der Eltern der Grund für die Aufnahme (durchgängig bei den Kindern, die ohne Eltern untergebracht wurden). Wohnungslosigkeit wurde bei der Hälfte der Jugendlichen und bei allen Eltern (mit Kindern) als ein Grund mit angegeben. Schutzaufgaben spielten nur bei einem Teil der Eltern mit Kindern eine Rolle.



5. Nutzung des Nachrichtensofortdienstes „What's App“ in der GÄWo

In diesem Abschnitt des Sachberichts möchten wir auf die Nutzung von WhatsApp als Mittel der Kommunikation zwischen uns als Sozialarbeiter*innen und den Nutzenden, die wir unterstützen, eingehen. In einem ersten Schritt wird die Relevanz in unserem Arbeitsalltag verdeutlicht. Daraufhin wird dargelegt, wie wir dieses Kommunikationsmittel einsetzen und anhand von Beispielen veranschaulicht. Dabei werden die Stärken, aber auch die Problematiken bzw. Ambivalenzen der WhatsApp-Kommunikation beleuchtet.

Es lässt sich ein gesellschaftlicher Trend beobachten, der eine enorme Steigerung von Smartphone-Nutzungen erkennen lässt. Während im März 2012 erst 24 Millionen Menschen in der Bundesrepublik ein Smartphone besaßen, waren es im Juli 2015 bereits 46 Millionen.⁴ Mit dieser gesteigerten Nutzung des mobilen Internets geht insbesondere ein hoher Gebrauch von WhatsApp und dem mobilen Zugang zu Facebook einher. WhatsApp ist ein Instant-Messaging-Dienst, d.h. Nachrichtensofortdienst, bei welchem sich zwei oder mehr Personen per Textnachrichten unterhalten können. Benutzer können über WhatsApp nicht nur Textnachrichten, sondern auch Bild-, Video- und Ton-Dateien verschicken.⁵ Dies gilt ebenso für den Instant-Messaging-Dienst von Facebook. Beide Dienste kosten keine Gebühren. Im März 2013 hatte der Instant-Messenger WhatsApp eine Nutzer*innenbasis von 13,7 Millionen allein in Deutschland. Heute sind es nach aktuellen Hochrechnungen 35 Millionen Nutzende in der Bundesrepublik.⁶ Je niedriger der Bildungsabschluss einer Person, desto höher ist inzwischen die mobile Internetnutzung durch ein Smartphone. Das hängt selbstverständlich oftmals mit einem niedrigen Einkommen zusammen und wird vor dem Hintergrund der kostenlosen Nutzung von WhatsApp umso verständlicher. Für Jugendliche zwischen 12 und 18 Jahren gilt eine noch intensivere Nutzung als für alle anderen Vergleichsgruppen.⁷ Dieses Phänomen ist daher gerade in der Sozialen Arbeit relevant und schlägt sich selbstverständlich auch auf unsere Arbeit nieder. Alle vier

⁴ vgl. Statista. Statistik Portal 2016

⁵ vgl. Wikipedia 2016

⁶ vgl. Ellermann 2016

⁷ vgl. Lopez 2016

Mitarbeiter*innen unserer Einrichtung sind mittlerweile mit Smartphones ausgestattet und nutzen diese im Kontakt zu den Nutzer*innen i.d.R. täglich. Dabei geht es nicht nur um Anrufe, sondern gleichzeitig wird die Nutzung von WhatsApp immer bedeutsamer. Uns ist aufgefallen, dass es oftmals leichter ist, über WhatsApp Kontakt zu Personen aufzunehmen, als direkt über das Anrufen auf dem Handy. Unserer Erfahrung nach kommt es häufig vor, dass Klient*innen den Hörer nicht abnehmen, aber direkt danach auf eine WhatsApp-Nachricht antworten und das dadurch das Telefonieren im Anschluss möglich gemacht wird.

Beispiel 1:

11.11.15, 08:42 – Mitarbeiter X: *Guten Morgen Sarah⁸! Dein Anwalt sagt du wolltest ihm 50 € überweisen. Da wartet er schon drauf.*

11.11.15, 08:44 - Sarah: *Ja ich bekomme am 12.11 Geld.*

11.11.15, 09:16 – Mitarbeiter X: *Gut. Dann freut sich dein Anwalt ja!*

12.11.15, 12:54 – Mitarbeiter X: *Schon bezahlt?*

12.11.15, 14:21 - Sarah: *Was.*

12.11.15, 15:13 – Mitarbeiter X: *Anwalt?*

12.11.15, 15:16 - Sarah: *Ruf mich an.*

Weitere Stärken in der Kommunikation über WhatsApp liegen im Folgenden: Die Kontaktaufnahme ist für beide Seiten niedrigschwellig. Manchmal möchten wir als Sozialarbeiter*innen nur kurz wissen, wie es der*dem jeweiligen Nutzer*in geht ohne aufdringlich zu sein. Hier ist WhatsApp ein passendes Mittel der Kommunikation, weil es eine gewisse Behutsamkeit mit sich bringt und Nutzer*innen ihre Privatsphäre zugesteht. Während das Anrufen oder Annehmen eines Anrufs in bestimmten Situationen eine Überforderung darstellen kann, ist die Kommunikation über WhatsApp weniger direkt und dosierter. Das bietet die Chance für beide Seiten, länger über den Gegenstand und das Gesagte nachzudenken und eröffnet mehr Zeit zum Antworten. Der Kommunikationsprozess ist verlangsamt und Druck aus der direkten Situation herausgenommen. Die Nutzer*innen können sich selber aussuchen, wann sie antworten möchten.

Gerade bei schwierigen Themen, die gegebenenfalls schambesetzt sind, kann WhatsApp ein „Türöffner“ darstellen, um ins Gespräch zu kommen. Dabei ist uns

⁸ Name geändert

bewusst, dass die schwierigen Themen meist die komplexen Themen sind und WhatsApp nicht immer ein geeignetes Mittel ist, Komplexität darzustellen und tiefgehend zu besprechen.

Beispiel 2:

17.11.15, 11:53 – Mitarbeiter X: *Du willst immer noch die Therapie machen. Richtig? Dann geh jetzt mal mit Y. [ein anderer Mitarbeiter der GäWo] zu einer Drogen-Beratung. Die machen den Antrag für die Therapie mit dir. Das hatte Samstag die Ärztin gesagt.*

17.11.15, 11:54 - Aylin⁹: *Ok.*

17.11.15, 11:56 – Mitarbeiter X: *Gut. Vielleicht könnt ihr dann heute noch zur Beratungsstelle. Und den Antrag stellen.*

17.11.15, 11:56 - Aylin: *Ok.*

17.11.15, 11:58 – Mitarbeiter X: *Und besprich mal mit I. [Vater der Kinder], wie lange die Kinder bei ihm bleiben sollen. Die Therapie wird wohl noch ein paar Wochen dauern.*

17.11.15, 11:59 - Aylin: *Ja.*

17.11.15, 11:59 - Aylin: *Ruf mich an.*

Bei verbindlichen Absprachen kann es besser sein, direkt miteinander zu sprechen. Obwohl wir auch glauben, dass dies abhängig von den Gewohnheiten und Umgangsweisen der betreffenden Person ist und wir auch die Erfahrung gemacht haben, dass Verbindlichkeit über WhatsApp hergestellt werden kann.

Beispielsweise beobachten wir in der GäWo, dass den Jugendlichen, die hier zur Zeit von uns betreut werden, das direkte Gegenübersitzen in manchen Situation zu nah ist, wir aber über WhatsApp in einem engen Kontakt mit ihnen stehen können, der sich teilweise über einen ganzen Tag hindurchzieht, der ergiebig ist und dabei gleichzeitig die nötige Distanz wahrt. Auch wenn die Konzentrationsspanne einer Person sehr kurz ist, kann so eine zwar zerstückelte, aber verbindliche Kommunikation hergestellt werden.

Wir haben zudem gute Erfahrungen mit WhatsApp-Gruppen gemacht, in denen mehrere Teilnehmer*innen miteinander unkompliziert kommunizieren können.

⁹ Name geändert

Beispielsweise existiert eine Gruppe mit uns vier Mitarbeiter*innen und den Jugendlichen, die bei uns in der *GäWo* wohnen. Das schafft Transparenz, Zusammengehörigkeitsgefühl und Arbeiten auf Augenhöhe.

Aber auch in anderen Arbeitskontexten mit mehreren Beteiligten macht eine Chat-Gruppe Absprachen und engmaschige Zusammenarbeit leichter. In einem Fall von Schulabsentismus haben wir mit einer Chat-Gruppe bestehend aus Klassenlehrer, Schulsozialarbeiterin, Sozialpädagogen und einem Elternteil der betreffenden Schülerin gute Erfahrungen gemacht.

Ein weiterer Vorteil ist, dass sehr einfach Fotos verschickt werden können; so haben wir über WhatsApp Bilder von aufgeräumten Wohnungen, zufriedenen und gut versorgten Kleinkindern etc. zugesendet bekommen. Dadurch kann ein Kontrollauftrag weniger aufdringlich wahrgenommen werden.

Außerdem ist uns aufgefallen, dass das geschriebene Wort manchmal besser hängenbleibt als ausschweifende Sätze am Telefon. Während beim gesprochenen Wort das Ergebnis flüchtig und uneindeutig bleiben kann oder in der Aufregung unterschiedlich gedeutet wird, ist das geschriebene Wort klar und eindeutig. Vieles Gesprochene wird überhört und mit den eigenen Gedanken vermischt; Geschriebenes kann nachgelesen werden. Lob, Tipps und Sichtweisen von unserer Seite kommen so mitunter klarer bei den Nutzenden an. Auch zum Nachvollziehen eines Hilfeverlaufs bzw. zur Dokumentation können die gespeicherten WhatsApp-Dialoge für beiden Seiten nützlich sein.

Beispiel 3:

24.03.16, 08:20 – Mitarbeiter X: *Guten Morgen! Letzter Tag vor Ostern. Hat wieder geklappt!?* [dass die Tochter Laura morgens pünktlich in der Schule ist].

24.03.16, 13:46 – Mitarbeiter X: *Ich weiß schon.*

24.03.16, 14:00 – Mitarbeiter X: *Ich komm gleich mal* [zur Familie nach Hause].

24.03.16, 14:06 – Tom¹⁰: *Wir sind zum Einkaufen.*

24.03.16, 14:07 – Tom: *Laura hat mein Wecker ausgemacht und mit mein Handy gespielt* [deshalb hat Tom verschlafen und Laura nicht zur Schule geschickt].

¹⁰ Name geändert

24.03.16, 16:58 – Mitarbeiter X: *Tom – melde dich mal wenn du wieder
gesprächsbereit bist.*

24.03.16, 18:17 – Mitarbeiter X: *1. Keine Katastrophe. Wenn man was will muss man
kleine Pannen und Rückschläge einkalkulieren. So ist das Leben. 2. Man kann aus
jedem Rückschlag lernen und stärker werden, wenn es einem gelingt, ihn zu
verstehen. Überlegt also: Was war am Abend des dritten Tages [am Abend vor dem
Verschlafen] zu Hause anders als die drei Abende vorher. Wenn ihr das klar erkennt,
dann wisst ihr wo der Schlüssel liegt. Und jetzt nochmal: fröhliche Ostertage – macht
es euch nett mit den Kindern!*

Nachdem die Stärken der Kommunikation mit WhatsApp darlegt werden, kommen wir nun zu den Problematiken. Sobald Handynummern ausgetauscht werden zwischen Sozialarbeiter*in und Nutzer*in, werden die Handys automatisch über WhatsApp verbunden, wenn beide diese App auf ihrem Gerät haben. Dieser Kontakt kann also nicht per se verhindert werden.

Ambivalenzen sehen wir in Bezug auf die Statusmeldungen und die Fotos, die im Profil der Teilnehmer*innen zu sehen sind. Wir als Sozialarbeiter*innen (wie alle anderen Personen auch) haben direkten Zugriff auf diese Informationen der Nutzenden. Auf der einen Seite können diese Aufschluss geben auf Stimmungslage, veränderte Lebenssituationen oder persönliche Vorlieben, die durch ein direktes pädagogisches Gespräch nicht unbedingt ans Tageslicht kommen. Gegebenenfalls kann das bei der Arbeit helfen. Man ist „im Film“ und kann die Lebenswelt der Nutzenden besser verstehen. Auf der anderen Seite gelangen wir dabei an Informationen, die gegebenenfalls nicht für uns bestimmt sind und die das Gegenüber uns nicht unbedingt erzählt hätte. Beispielsweise erinnern wir uns an eine 17-jährige Bewohnerin der *GäWo*, die Freitagabend in ihre Statusmeldung schreibt: Mein Herz pumpt Wodka statt Blut. Dasselbe gilt dann Sonntagabend für Partyfotos, die in das Profil hochgeladen werden. Das berührt bei unter 18-Jährigen zudem das Jugendschutzgesetz.

Für uns gilt in dem Sinne dasselbe, da die Nutzer*innen auch unsere privaten Profile sehen können. Es ist also wichtig ist, dass jede*r Nutzende von uns auf die Vor- und Nachteile und Gefahren hingewiesen wird.

Des Weiteren hat die verstärkte WhatsApp-Kommunikation Einfluss auf unsere Arbeitsweise und stellt uns vor neue Herausforderungen im Hinblick auf das Thema Nähe und Distanz in der Arbeitsbeziehung zwischen den Nutzenden und uns. WhatsApp kann aus oben genannten Gründen ein Einfallstor (unter vielen) sein, durch das eine Arbeitsbeziehung über eine professionelle Nähe bzw. Distanz hinausgehen kann. Was eine zu enge Nähe bzw. eine fehlende Distanz für Folgen haben kann und wie das den Hilfeprozess negativ beeinflusst, kann in seiner ganzen Ausführlichkeit hier nicht beleuchtet werden. Wir möchten jedoch auf zwei Aspekte der WhatsApp-Kommunikation eingehen, die uns im letzten Jahr beschäftigt haben und mit denen wir uns stetig auseinandersetzen mussten.

Der erste Aspekt berührt die Besonderheiten der *GäWo* als flexibles Modell in der Funktion als teilstationärer Lebensort (auch) für Minderjährige. Das Modell *GäWo Wegenkamp* sieht zwar keine Rund-um-die-Uhr-Betreuung vor, hat dabei jedoch den Anspruch, flexibel auf Krisen zu reagieren und ein starkes und verlässliches Bindungsangebot zu vermitteln. Das bedeutet auch eine Erreichbarkeit über die Normalarbeitszeit hinaus, d.h. in den Abendstunden und über das Wochenende. Wie bereits erwähnt, ist die Hemmschwelle sich bei uns zu melden durch die Kommunikation über WhatsApp niedriger; das Halten der Verbindung ist daher leichter. Der Umgang damit muss immer wieder austariert werden und es ist zu schauen, dass sich dieser Umstand nicht zu stark auf die Freizeit der Mitarbeiter*innen auswirkt. Allen Vorteilen von flexiblen Arbeitszeiten zum Trotz muss dann aber ein echter Ausgleich geschaffen und eingeräumt werden. Es ist für uns selbstverständlich, dass ein „Abschalten“ nötig ist, um qualitativ hochwertige Soziale Arbeit leisten zu können.

Ein anderer Punkt ist der, dass wir beobachten, dass sich Nutzer*innen manchmal „ohne bestimmten Grund“ oder unangemessen oft melden. In diesem Fall ist Abgrenzung vonnöten; aber auch hier ist es erstens nicht immer leicht abzuwägen, was der Hintergrund der Kontaktaufnahme ist und wo die Grenze liegt; und zweitens, wie das dem Gegenüber angemessen vermittelt werden kann. Um dazu eine Position zu entwickeln, sind Reflexion und Diskussion im Team nötig.

Der zweite Aspekt, auf den hier näher eingegangen werden soll, beinhaltet die Frage, inwieweit die WhatsApp-Kommunikation ein Risiko im Hinblick auf das Thema der Grenz- und Rechteverletzung in pädagogischen Einrichtungen darstellen kann.

Dazu stellen wir unter anderem in unserem Schutzkonzept der *GäWo* Wegenkamp fest, dass „ähnlich wie in Familien [...] die Gefahr von Kinderrechtsverletzung auch in Institutionen dadurch und in dem Maße zu[nimmt], wie es sich um ein von außen stark abgeschottetes – also wenig einsehbares – System mit ausgeprägtem Machtgefälle handelt.“¹¹ Der WhatsApp-Chat kann in diesem Sinne ein abgeschottetes System darstellen, da das Handy als solches zur Privatsphäre zuzuordnen ist und der Kommunikationsart eine gewisse Privatheit anhaftet. Dies muss sowohl im Team als auch gegenüber den Nutzer*innen offen thematisiert und reflektiert werden. Unsere Waffe gegen den Missbrauch von pädagogischen Bindungen ist Transparenz, deshalb sollte es eine Selbstverständlichkeit sein, dass alle Chatverläufe für alle zugänglich sind; und nicht erst im Verdachtsfall. Dies stellt eine gewisse Öffentlichkeit und gegenseitige Kontrolle her.

Im Widerspruch dazu steht der Vertrauensschutz für „private“ Mitteilungen und Äußerungen und der „anvertrauten Geheimnisse“, die sogar im Strafgesetz geschützt sind. Das berührt jedes Mal die Frage: Was tun, wenn dir jemand ein „Geheimnis“ anvertraut? Wie gehen wir damit um? Gleichzeitig müssen wir uns auch über die Wirkung klar sein, wenn wir in unserem Bestreben nach Transparenz zu Hilfebeginn direkt sagen, dass alles allen im Team offen zugänglich ist. Mit diesen zwei zuwiderlaufenden Ansprüchen muss ein sensibler Umgang gefunden werden. Auch dazu besteht Gesprächs- und Diskussionsbedarf im Team.

¹¹ Schutzkonzept der *GäWo* Wegenkamp vom Dezember 2013

6. Beratung / Erfolgskontrolle 2015

Im Folgenden stellen wir die Arbeit außerhalb der verbindlich geplanten und strukturierten Hilfen vor, also einer Zusammenarbeit mit den Nutzenden, bei der Anfang, Ende und Häufigkeit der Kontakte im Wesentlichen spontan und unmittelbar von ihnen selber bestimmt werden können. Diese Form der offenen Beratung ist konzeptionell insbesondere aus drei Gründen von besonderer Bedeutung.

1. Es besteht eine „Mehrdimensionalität“ des Gesamtangebots „unter einem Dach“, d.h. die Möglichkeit für die Menschen, am gleichen Ort und bei den gleichen Mitarbeiter*innen eine breite Palette von Verbindlichkeitsstufen abrufen zu können – von der intensiven Familien- und Krisenhilfe oder der (teil)stationären Betreuung bis zur schnellen Beratung in einer konkreten Alltagsfrage. Diese Verbindung intensiver und „kleiner“ offener Hilfen ermöglicht es, Jugendhilfeleistungen einfach – und ohne „Outing als Problemfall“ mit „Hilfebedarf“ bezogen auf sich selber oder die eigene Familie – erst einmal unverbindlich und alltagsnützlich kennenlernen zu können.
2. Möglich ist, eine intensive Hilfe in offene Beratungsmöglichkeiten „einzubetten“, d.h. vor und nach dem verbindlichen Hilfeprozess Kontakt zu halten, anstatt mit der Beendigung der Hilfe gleichzeitig einen automatischen Abbruch der Verbindung zu produzieren (das ist v.a. auch im Bereich der Unterbringung Jugendlicher von großer Bedeutung).
3. Auch Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen eine längerfristige und verbindliche Festlegung auf Ziele, Arbeitsschritte, Termine und Absprachen scheuen oder nicht einhalten können, haben auf diesem Wege trotzdem die Möglichkeit, in eine intensive Zusammenarbeit zur Klärung ihrer Fragen und Probleme einzutreten. Diese Zusammenarbeit ist erst einmal im Prozess und im Ergebnis offen und orientiert sich immer wieder an der aktuellen eigenen Problemdeutung, die sich im Rückblick dann aber als ein durchaus schlüssiger und erfolgreicher Gesamtverlauf darstellen kann.

Unsere offene Beratung wurde in der *GäWo* ohne feste Sprechzeiten¹² und auf dem *ASP* an zwei festen Tagen in der Woche von 12 bis 14 Uhr angeboten. Häufig finden

¹² Die Versuche, feste Beratungszeiten anzubieten haben wir wieder aufgegeben, weil die Menschen trotzdem kamen „wann sie wollten“; wenn sie ein dringendes Anliegen hatten guckten sie, ob jemand

kurze Beratungsgespräche allerdings auch auf der Straße statt, manchmal werden die Mitarbeiter*innen, wenn sie im Quartier zu Fuß unterwegs sind, auch zum Gespräch in die Wohnung gebeten.

Das Angebot schließt, neben den Beratungsgesprächen, auch Alltagshilfen wie Begleitungen zu Kinderärzten, Jobcenter, Gericht etc. ein, sofern das sinnvoll und nötig erscheint und von den Nutzer*innen gewollt wird.

Im Jahr 2015 wurden 72 beratene (bzw. außerhalb einer VH unterstützte) Personen gezählt, etwa die Hälfte war auch im Vorjahr schon als „Nutzer“ aufgeführt worden. Im Hintergrund standen folgende Themen- und Problembereiche (aufgeführt absteigend nach Häufigkeit): „Behördenangelegenheiten“ (31x); „Migrationsbedingte Konfliktlagen“ (20x), „Häusliche Gewalt zwischen Eltern“ und „Erziehungsfragen“ (je 18x), „Partnerkonflikte, Trennung, Scheidung, Sorgerecht“ und „Psychische Probleme der Eltern“ (je 17x), „Finanzielle Probleme, Schulden, Haushaltsführung“ und „Wohnungsprobleme, drohender Wohnungsverlust“ (je 16x). Es folgen „Schulprobleme“ (14x), „Ausfall der Bezugsperson“, „Alltagsstrukturierung“ und „Suchtprobleme der Eltern“ (je 13x) und, in geringerer Zahl, die Themen „Gesundheit“, „Unterstützung bei der Versorgung Neugeborener“, „Gewalt, Delinquenz“, „Vernachlässigung“, „berufliche Integration, Ausbildung“ und „Suchtprobleme des Jugendlichen“ (vgl. Anlage Bericht Nutzungen).

Wie in der Erfolgskontrolle für das Jahr 2015 angekündigt, werden nun drei offene Beratungsprozesse (Hintergrund, Vorgeschichte, Verlauf, Ergebnis) beschrieben und kurz reflektiert.

Beispiel I: Offener Beratungsprozess mit der Familie M.

Zur Vorgeschichte der Familie M. ist zu sagen, dass sie ursprünglich aus Rumänien kommt. Der Vater bildete die Vorhut und lebte und arbeitete schon mehrere Jahre in Deutschland als die Mutter im Rahmen der Familienzusammenführung mit ihren drei Kindern vor 2,5 Jahren nachzog. Beide Eltern hatten große sprachliche

da ist und Zeit für sie hat. Das Risiko, niemanden zu treffen oder mit einem Termin nach Hause geschickt zu werden nahmen sie in Kauf. Oft werden Termine auch telefonisch ausgemacht.

Schwierigkeiten als wir sie kennenlernten. Der erste Zugang erfolgte über eine Lehrerin der Schule Wegenkamp. Diese sah einen Unterstützungsbedarf im Hinblick auf die Gehbehinderung der sechsjährigen Tochter.

Im Rahmen einer Verbindlichen Hilfe hatten wir zunächst u.a. die ärztliche und therapeutische Versorgung der gehbehinderten Tochter und die finanzielle Versorgung der Familie über aufstockende Leistungen des Jobcenters organisiert. Außerdem war ein wichtiger Baustein der Mutter einen Sprachkurs zu vermitteln, da dies als grundlegende Kompetenz betrachtet werden kann, um handlungsfähig zu werden und – auch mit uns – eine funktionierende Kommunikation auf lange Sicht herzustellen. Wir engagierten eine andere Besucherin des *ASP*, die gegen eine Aufwandsentschädigung jeden Montag auf dem *ASP* Frau M. als Übersetzerin zur Verfügung stand oder Frau M. zu z.B. Arztbesuchen begleitete. Diese *VH* erstreckte sich über den Zeitraum von Februar bis August 2014.

Nach Abschluss der Verbindlichen Hilfe sind wir so verblieben, dass sich die Familie bei Bedarf wieder meldet. Das tat sie erstmals direkt nach der Beendigung der Hilfe, in dem sie mit ihrer Post und den damit zusammenhängenden Unsicherheiten in die Beratung kam. Im Verlauf der Beratung wurden folgende Themenfelder mit der Familie zusammen weiter bearbeitet:

Finanzielle Absicherung:

- Weiterbewilligungsanträge ausgefüllt.
- Eine fehlerhafte Betriebskostenabrechnung führte zu Unstimmigkeiten, dazu haben wir mit der Familie zusammen Unterstützung bei dem Mieterverein „Mieter helfen Mieter“ eingeholt. Der Mitgliedsbeitrag wurde vom Jobcenter übernommen.

Umzug der Familie in eine neue Wohnung:

- Unterstützung bei der Wohnungssuche (Verbindung mit Wohnungsamt hergestellt, Kontakt zur SAGA hergestellt/begleitet).
- Mietübernahme für die neue Wohnung beim Jobcenter und Übernahme der Kautions vom Jobcenter beantragt.

- Übernahme eine Doppelmiete für einen Übergangsmonat und Erstausrüstung für die neue Wohnung beantragt.
- Zur Klärung mietrechtlicher Probleme mit dem vorherigen Vermieter anwaltliche Unterstützung durch „Mieter helfen Mieter“ organisiert.

Schuldenregulierung:

- Vereinbarung von Ratenzahlungen aufgrund einer Überzahlung von Seiten des Jobcenters.
- Einrichtung von Ratenzahlung bzgl. Schulden aufgrund von Handyverträgen.

Gesundheit:

- Orthopädische Leistungen bei der Krankenkasse beantragt, Begleitung zur orthopädischen Einrichtung zur Weiterbetreuung und Beschaffung von neue orth. Schuhen für die Tochter.

Seit Anfang September 2015 wohnt die Familie nun in der neuen Wohnung. Zuletzt haben wir die Familie beim Umzug in diese neue Wohnung und aller damit zusammenhängenden Fragen und Problemen sowie der Schuldenregulierung unterstützt.

Im Dezember 2015 ist der Beratungsprozess vorläufig ausgelaufen, da die Familie aktuell keinen Unterstützungsbedarf mehr hat. Den bei uns geführten Ordner mit den Unterlagen haben wir ihr übergeben. Alle Angelegenheiten liegen nun vollständig in den Händen der Familie.

Als Fazit ist festzuhalten, dass Familie M. vor allem aufgrund der Sprachschwierigkeiten das nötige Handwerkszeug fehlte, um angemessen agieren zu können. Gerade anfangs war Frau M. sehr unsicher; mit der Zeit ist sie jedoch sicherer geworden, hat sich immer mehr zugetraut und ist selbstbewusster aufgetreten. Wir mussten ihr in erster Linie erklären, welche Schritte eingeleitet werden müssen und wie die Systeme funktionieren, dann konnte sie oft selbstständig ihre Dinge regeln. Eine Begleitung zu entsprechenden Stellen war seltener nötig. Die Familie weiß, dass sie sich jederzeit an uns wenden kann, wenn Schwierigkeiten auftreten.

Viele Themenfelder sind erfolgreich bearbeitet worden. Aus unserer Sicht agiert die Familie heute sehr viel selbstständiger und erfolgreicher bezogen auf die eigenen Belange und Interessen, als zu Beginn der Zusammenarbeit. Sie hat neues Wissen, neue Kenntnisse und neue Handlungskompetenzen erworben. Die Möglichkeit, sich nach Beendigung einer verbindlichen Hilfe bei Bedarf weiter von den gleichen Mitarbeiter*innen beraten zu lassen trug in diesem Fall mit dazu bei, ein gutes Ergebnis zu erzielen und die Verantwortung an die Familie zurückgeben zu können, ohne sie dabei alleine zu lassen.

Beispiel II: Offener Beratungsprozess mit Lucia

Lucia ist eine 18-jährige Jugendliche, die auf dem *ASP* und in der *GäWo* schon seit Kindheitstagen bekannt ist. Bis zu ihrem 18. Geburtstag hatte sie in verschiedenen Jugendwohnungen gelebt.

Im Anschluss an die letzte Jugendhilfemaßnahme zog sie zu ihrer Mutter, um dort ein neues Leben zu beginnen. Dies ist aus unterschiedlichen Gründen gescheitert, so dass wir Lucia Anfang September 2015 wieder auf dem *ASP* antrafen. Sie stand damals vor dem Nichts: Keine Wohnung, kein Geld, keine Familie hier.

Sie war ziemlich verzweifelt und frustriert, als sie unser Beratungsangebot wahrnahm. In einem ersten Schritt haben wir zusammen ihre finanzielle Lage geklärt. Ihre Mutter überwies ihr zu diesem Zeitpunkt 130 Euro Unterhalt pro Monat. In klärenden Gesprächen, die aufgrund von tiefsitzenden Konflikten zwischen Mutter und Tochter zeitweise nur über uns stattfinden konnten, konnten wir die Mutter überzeugen, auch die 190 Euro Kindergeld an Lucia zu überweisen.

Gleichzeitig hat Lucia mit unserer Unterstützung beim Ausfüllen der Unterlagen und Begleitung zu den Terminen Leistungen beim Jobcenter beantragt. Zuvor musste sie eine Hamburger Meldeadresse bekommen, damit der Antrag überhaupt bearbeitet werden konnte. Um das Jobcenter für Menschen ohne Wohnsitz in der Kleinen Reichenstraße in der Innenstadt zu umgehen, konnte sich Lucia über die Jugendberatungsstelle Apostelkirche in Eimsbüttel anmelden. Nur dadurch war das Jobcenter in der Troplowitzstraße bzw. die Jugendberufsagentur im Eppendorfer Weg für Lucia zuständig. Für die Postadresse stand die *GäWo* zur Verfügung.

In der Leistungsabteilung konnte der Antrag relativ schnell bearbeitet werden, weil Lucia lediglich ein Weiterbewilligungsantrag stellen musste (das ist möglich, wenn innerhalb der letzten 6 Monate bereits schon einmal ein Antrag gestellt worden war). Das ersparte Lucia das aufwendige Einreichen von geforderten Unterlagen, was eine große Hürde für sie bedeutet und den Prozess mit großer Wahrscheinlichkeit stark aufgehalten hätte. Am Ende zahlte ihr das Jobcenter 114 Euro zur Sicherung seines Lebensunterhalts zu dem Unterhalt und dem Kindergeld dazu. Diese insgesamt 434 Euro bedeuteten für Lucia eine enorme Erleichterung.

Gleichzeitig begleiteten wir Lucia regelmäßig zu den Terminen in der Arbeitsvermittlung am Eppendorfer Weg. Dies war essentiell wichtig für Lucia, da sie eine große Abneigung und Verunsicherung gegenüber solchen Terminen hatte. Hier ließ es sich durchsetzen, dass in der Eingliederungsvereinbarung die Wohnungssuche im Vordergrund stand und somit die Arbeitsaufnahme vorläufig geringere Priorität hatte. Das hat den Druck auf Lucia gemildert, trotzdem haben wir zusammen im Hinblick auf die Zukunft die Bewerbungsunterlagen aktualisiert. Des Weiteren gab es Unterstützungsbedarf bezüglich der Krankenversicherung. Da die Mutter mehrmals die Krankenkasse wechselte und Lucia über sie familienversichert war, konnte Lucia über einen längeren Zeitraum keinen Arzt besuchen. Nach einigem Hin und Her konnten wir die nötigen Unterlagen besorgen und das Ummelden beschleunigen, Arztbesuche wieder konnten stattfinden.

Die Wohnungssuche gestaltet sich bis heute schwierig. Wohnraum ist gerade für junge Erwachsene knapp. Lucia ist immer noch auf der Suche nach einer Unterkunft und schläft weiterhin bei einer befreundeten Familie im Quartier. Mit der verbesserten finanziellen Lage kann sie aber mittlerweile wenigstens einen Anteil zu Strom, Heizung, Internet und Lebensmittel beitragen.

Die Intensität der Beratung war in diesem Fall ziemlich hoch, insbesondere je länger der Prozess lief. Deshalb trafen wir uns mit Lucia um in einem Entwicklungs- und Planungsgespräch zu klären, ob wir die Beratung in eine Verbindliche Hilfe überführen. Dazu äußerte Lucia allerdings, dass sie auf der offenen Beratungsebene verbleiben wolle. Sie könne sich selbst um ihr „Leben kümmern“, möchte „frei sein“ und keine nachgehende Betreuung haben. Ihre Erklärung war, sie habe schon genug

Jugendhilfe gehabt und es sei „jetzt mal gut“. Auch wenn wir selbst Bedarfe sahen, die wir auch gut in einer Verbindlichen Hilfe hätten bearbeiten können, respektierten wir ihre Entscheidung und Begründung selbstverständlich.

Wir haben mit Lucia daraufhin ausgemacht, dass sie sich bei uns meldet, wenn sie Gesprächs- und Beratungsbedarf hat und wir sie zu Terminen bei Behörden begleiten sollen. Das schließt Nachfragen, ob z.B. ein Arztbesuch stattgefunden hat, aktuell erst einmal aus.

Interessant war zu beobachten, dass sich nach dem Entwicklungsgespräch die Eigenverantwortlichkeit von Lucia erhöht hat. Während sie zu Beginn der Beratung sehr frustriert, manchmal aggressiv und ziemlich fordernd in der Zusammenarbeit auftrat und dabei die Verantwortung für ihre Angelegenheiten im hohen Maße auf uns übertrug, änderte sich dieses Verhalten nach dem Gespräch. Zu Beginn der Hilfe antwortete sie auf die Fragen: „Was möchtest du jetzt tun? Wie möchtest du das machen?“ mit „Ja das müsst ihr mir doch sagen. Ihr müsst mir doch helfen! Seid ihr doof?“ Das änderte sich nach dem Gespräch schlagartig. Sie äußerte von sich aus, dass sie ja nur unsere Beratung in Anspruch nähme und selbstständig entscheidet.

Das Beispiel Lucia zeigt, dass auch in sehr schwierigen und prekären Lagen eines jungen Menschen das Angebot eines strukturierten und verbindlichen Hilfeprozesses nicht immer das Setting der Wahl ist. Die junge Frau wollte, nach ihren langjährigen Erfahrungen als (umfassend stationär) „Betreute“, lieber selber in der Hand behalten, wann, wie oft und wem gegenüber sie bei Bedarf einen Unterstützungsbedarf formuliert, als sich weiterhin mit den erwachsenen Planungs- und Zielvorstellungen auseinandersetzen zu müssen.

Beispiel III: Offener Beratungsprozess mit Familie B.

Familie B. kam in Begleitung einer Freundin der Mutter, die früher einmal in der *GäWo* gewohnt hatte, zur Beratung. Frau B. sprach Suaheli und wenig Englisch, die Freundin und der älteste Sohn dolmetschten gemeinsam. Frau B. und ihre drei Kinder waren seit längerem von der Fachstelle für Wohnungsnotfälle in einem Hotel in Stellingen untergebracht. Nun sollten sie in eine andere Unterkunft in Harburg verlegt werden. Das wollte die Familie nicht; die beiden kleinen Kinder besuchten die

Kita, der älteste Sohn eine Stadtteilschule im Stadtteil, die sie aus Harburg kaum erreichen konnten. Sie fühlten sich hier wohl und eingebunden und wollten den Stadtteil nicht verlassen.

Wir dachten gemeinsam über unterschiedliche Optionen nach und verständigen uns schließlich über das weitere Vorgehen: Die Aufnahme in die *GäWo* war nicht möglich, auch der weitere Verbleib im derzeitigen Hotel wurde von der Fachstelle aus Kostengründen abgelehnt: Die Familie musste also nach Harburg umziehen.

Die Familie war trotzdem absolut entschieden, eine Wohnung in Eimsbüttel zu suchen und zu finden, deshalb gingen die Kinder vorläufig von Harburg aus weiterhin in Stellingen zur Schule und Kita, auch wenn das von Allen viel abverlangte. Ein Dringlichkeitsschein lag bereits vor. Wir berieten dahingehend, dass sich Frau B. bei verschiedenen Wohnungsgenossenschaft in Stellingen und bei der Saga vorstellen sollte. Dies konnte sie selbstständig in Begleitung einer Freundin tun. Wir machten mit ihr aus, sich, wenn sie ein Wohnungsangebot erhält, bei uns in der *GäWo* zu melden, um die dann nötigen Schritte zu besprechen.

Im Beratungszeitraum wurden Familie B. drei Wohnungsangebote unterbreitet. Um ihre Anmietungschancen zu verbessern, nahmen wir umgehend Kontakt zu den Vermieter*innen auf. Mit der Familie besprachen wir die weiteren notwendigen Schritte und Abläufe: Wohnungsbesichtigungen, die Vorstellung bei Vermieter*innen, die Klärung der Mietübernahme durch das Jobcenter etc. Jedes Mal trafen wir auch Absprachen über die notwendigen Begleitungen und organisierten diese gemeinsam – kann sie alleine oder mit ihrem Sohn gehen? Wird die Freundin sie begleiten oder sollte jemand aus der *GäWo* mitkommen?

Im Laufe des Beratungsprozesses, der sich über ein dreiviertel Jahr hin zog, fanden in unregelmäßigen Abständen vier Treffen, zwei Begleitungen und 31 Telefonate mit der Familie (bzw. der Freundin zu Übersetzungs- und Koordinierungszwecken) statt. Die Unterstützung von uns im Rahmen der Beratung konnte im Oktober 2015 beendet werden. Die Familie hatte es geschafft, eine eigene Wohnung in Stellingen anzumieten und zu beziehen. Bei ihrem letzten Anruf bedankte sich Frau B. überschwänglich – in Deutsch!

Zusammenfassen ist zu sagen, dass diese Beratung hauptsächlich als ein telefonisches Coaching lief, da das soziale Netzwerk der Familie so gut ausgebaut war, dass sich genug Unterstützer*innen außerhalb der *GäWo* fanden. Unsere Aufgabe bestand vor allem darin, ihr die notwendigen Schritte zu erklären, die sie daraufhin selber gehen konnte. Außerdem ging es darum, die Anmietchancen dadurch zu erhöhen, dass die jeweiligen Vermieter*innen von uns auf die erschwerte Lage vorbereitet wurden (z.B. auf die Sprachschwierigkeiten). Im Allgemeinen war die Familie sehr selbstständig und brauchte vor allem die Sicherheit, sich auf uns im Hintergrund verlassen zu können.

7. Ausblick

In diesem Schlussteil wollen wir die Konsequenzen, die wir aus dem vorliegenden Sachbericht 2015 ziehen, kurz darstellen. Dabei wird der Blick in die Zukunft des Jahres 2016 gerichtet und dargelegt, welche Themen uns im kommenden Jahr beschäftigen werden.

Zu den Konsequenzen aus 2015 ist Folgendes zu sagen: Die Prämisse, dass wir uns möglichst allen Bedarfen des Quartiers annehmen möchten und erst einmal keine Ausschlusskriterien im Hinblick auf die Aufnahme in die *GäWo* bestehen, hat uns im Jahr 2015 an unsere Belastungsgrenze gebracht. Gerade in der letzten Jahreshälfte hatten wir mit hochbelasteten Familien und Einzelpersonen zu tun, die eine hohe Aufmerksamkeit forderten. Es fühlte sich nach einer „Dauerkrise“ und „überall Baustellen“ an. Eine Konsequenz wäre, zukünftig stärker auf ein ausgewogeneres Verhältnis von „einfacheren“ und besonders herausfordernden Fällen mit hoher und weitreichender Komplexität und besonderen Risiken in der Alltags- und Lebensgestaltung zu achten. Gleichzeitig wird es darum gehen, Strategien zu entwickeln, wie wir uns – auch und gerade in Zeiten mit großen Einzel- und Gruppendynamiken – als Team das notwendige Maß an Zeit und Raum zur distanzierten Reflexion, Bewertung und Planung der schwierigen Prozesse nehmen können.

Eine Konsequenzen aus den Überlegungen zur WhatsApp-Kommunikation (Kapitel 5) bestehen darin, dass wir uns sowohl mit Themenfeld der professionelle Nähe bzw. Distanz und mit dem Dilemma Transparenz vs. Datenschutz weiter auseinandersetzen wollen. Dazu müssen Handlungsoptionen im Team diskutiert und auch in konkreten Fällen immer wieder neu entwickelt werden.

Nachdem im Oktober unsere neue Kollegin Svenja Fischbach mit einer halben Stelle bei uns angefangen hat, wird es im Jahr 2016 darum gehen, sie weiter in die Arbeit der *GäWo* einzuführen. Dies bedeutet eine große Veränderung im Team, da das erste Mal seit 10 Jahren jemand mit einem so hohen Stundenanteil zu uns stieß und Svenja „von außen“ kam, also nicht über den Zusammenhang des *ASP*. Inhaltliche Selbstverständnisse, Haltungen, Methoden und Arbeitsweisen, Traditionen und

Aufgabenzuschreibungen müssen neu diskutiert werden, um so gemeinsam zu einem „neuen Team“ zu kommen.

Im Jahr 2016 wollen wir uns mit zwei Themen verstärkt auseinandersetzen, die uns im Jahr 2015 sehr beschäftigt haben: häusliche Gewalt und Drogenkonsum im Quartier Wegenkamp. Unser Ziel ist, sowohl das Quartier als auch uns über diese Themen fortzubilden. Wie wir das tun und in welchem Rahmen ist noch nicht entschieden. Wichtig ist uns dabei, diese Themen nicht nur individualisiert, also mit jeder Familie vereinzelt, zu bearbeiten, sondern ebenso auf kollektiver und sozialräumlicher Ebene zu thematisieren und anzugehen.

Es stellt sich weiterhin die Frage, wie die *GäWo* sich in dem Arbeitsfeld der Flüchtlingshilfe engagiert und was sie zu einem gelingenden Einbezug der Geflüchteten in den Stadtteil beitragen kann. Dies soll im Quartierstreffen und in Kooperation mit dem *ASP* geschehen.

Zur Qualitätsentwicklung bzw. Erfolgskontrolle im Jahr 2016 werden wir unsere Arbeit im Hinblick auf *Partizipation* und *Orientierung am Willen* prüfen. Dazu werden wir unsere Praxis wie folgt in den Blick nehmen: In einer quantitativen Fragestellung wird es darum gehen, die Zugänge zu den Angeboten der *GäWo* zu analysieren. In einem qualitativen Teil werden wir 10 Interviews mit Nutzer*innen durchführen; mit der Fragestellung, inwieweit sich die Befragten als eigenmächtige Subjekte in der Zusammenarbeit fühlen und inwiefern eine Kausalität zwischen Zugangsweg und wahrgenommener Partizipation erkennbar ist. Des Weiteren soll ein Fallverlauf dargestellt werden, bei welchem der Selbstbestimmungsanteil zu Beginn der Hilfe gering war, im Laufe der Hilfe Partizipation und Orientierung am Willen jedoch möglich wurde. Im letzten Schritt soll mithilfe von Interviews mit Kolleg*innen der OKJA und der *GäWo* geschaut werden, wie gelingende Zugänge zum Angebot der *GäWo* verlaufen.

Wir freuen uns auf weiteres Jahr – nun zu viert – in der *GäWo*!

Svenja Fischbach, Ela Lang, Michael Remstedt und Manuel Essberger

8. Literaturangaben

Ellermann, Bernd (2016). WhatsApp und Facebook Messenger: Aktive Nutzerzahlen für Deutschland. Buw digital Blog. Link: <http://www.buw-digital.de/buw-digital-blog/whatsapp-und-facebook-messenger-aktive-nutzerzahlen-f%C3%BCr-deutschland>, 30.04.2016

Lopez, Carola (2016). Faszination Mobile. Verbreitung, Nutzungsmuster und Trends. Bundesverband Digitale Wirtschaft. Link: www.bvdw.org/presseserver/studie_faszination_mobile/BVDW_Faszination_Mobile_2014.pdf, 30.04.2016

Statista. Das Statistik Portal (2016). Anzahl der Smartphone-Nutzer in Deutschland in den Jahren 2009 bis 2015. Link: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/198959/umfrage/anzahl-der-smartphonenuutzer-in-deutschland-seit-2010>, 30.4.2016

Wikipedia (2016). Artikel zu WhatsApp. Link: <https://de.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>, 30.04.2016