



# Der *LenzTreFF*

Exemplarische Untersuchung eines sozialräumlichen Angebots  
Edith Halves, Margret Kruse, Simon Güntner





# **Der LenzTreFF**

Exemplarische Untersuchung eines  
sozialräumlichen Angebots

Edith Halves, Margret Kruse, Simon Güntner



## Inhaltsverzeichnis

1. Vorgeschichte und Kontext: Die Lenzsiedlung.....	S. 02
2. Entstehungsgeschichte und Entwicklung des LenzTreFFs.....	S. 06
3. Evaluation.....	S. 08
4. Ergebnisse der Evaluation.....	S. 11
5. Zusammenfassung und Ausblick.....	S. 22
Literatur .....	S. 25
Anhang 1: Protokoll der Peertagung LenzTreFF am 27.10.2014.....	S. 27
Anhang 2: Zielsystem Evaluation LenzTreFF.....	S. 32
Anhang 3: Datengrundlagen der Evaluation.....	S. 39

# 1. Vorgeschichte und Kontext: Die Lenzsiedlung

## 1.1 Siedlungsgeschichte und Sozialstruktur

Die Lenzsiedlung im Hamburger Stadtteil Eimsbüttel wurde im Zuge stadtplanerischer Bemühungen zur Verdichtung im Nahbereich der Schnellbahnstationen Ende der 1960er Jahre in unmittelbarer Nachbarschaft der U-Bahn-Haltestelle Lutterothstraße geplant. Mit dem Bau wurde dann Mitte der 1970er Jahre begonnen, die 1130 Wohnungen<sup>1</sup> in den siedlungsprägenden 7-15stöckigen Baublöcke im ersten Bauabschnitt (1976-1978) waren für Haushalte gedacht, die auf den ÖPNV angewiesen sind: „Berufstätige, alte und behinderte Menschen“ – entsprechend vielfältig sind auch die Wohnungsgrundrisse (Harms/Schubert 1989: 184).<sup>2</sup> Ein Großteil der Wohnungen wurde öffentlich gefördert und wird bis heute von den Wohnungseigentümern SAGA GWG (857 WE) und GbR Bringezu über Bedarfsnachweise vermittelt.<sup>3</sup> Derzeit liegen auf über 800 Wohneinheiten der SAGA Belegungsbindungen, die 2016 auslaufen.

### Sozialstrukturelle Merkmale<sup>4</sup>

#### Haushalts- und Familienstruktur

In der Lenzsiedlung leben 3021 Menschen in 1234 Haushalten. Rund ein Drittel (33,1%) der Haushalte sind Familien, damit liegt der Wert etwa doppelt so hoch wie im Bezirks- (15,6%) und Hamburger Durchschnitt (17,4%). Der Anteil von alleinerziehenden Haushalten liegt mit 11,7% ebenso deutlich über dem bezirklichen (4,2%) und gesamtstädtischen Wert (4,8%). Einpersonenhaushalte sind dagegen vergleichsweise seltener (LS 35,3%; EB 57,1%; HH 54,2%).<sup>5</sup>

#### Alter

Der hohe Familienanteil spiegelt sich auch in der Altersstruktur. 0-18jährige machen 26,2% der Bewohner\_innen aus, im Vergleich zu 14,4% in Eimsbüttel und 15,7% im gesamtstädtischen Durchschnitt. Mit 13,1% liegt der Anteil der Bevölkerung über 65 deutlich unter dem bezirklichen (19,4%) und gesamtstädtischen Durchschnitt (18,9%), knapp die Hälfte der Senior\_innen haben einen Migrationshintergrund (47%).

#### Migration

Die Siedlung ist charakterisiert von einer Vielfalt an Nationalitäten und Kulturen und spiegelt damit die jüngere Einwanderungsgeschichte der Stadt Hamburg. Auf türkische und kurdische Gastarbeiterfamilien, die schon zur ersten Generation der Bewohner\_innen zählten, folgten in den 1990er Jahren Flüchtlinge v.a. aus Serbien, später aus Afghanistan und anderen Krisenregionen. Heute haben 71,8% der Bewohner\_innen einen Migrationshintergrund im Vergleich zu 23,5% im Bezirk und 30% im Hamburger Durchschnitt.

<sup>1</sup> Die Angabe ist dem Bericht zur Bestandsicherung und Nachsorge des Fördergebiets Lenzsiedlung entnommen (BSU 2010: 36). Harms/Schubert wiesen 1989 noch 119 Wohnungen aus (s. S.183).

<sup>2</sup> Der zweite Bauabschnitt besteht aus mehreren drei- bis fünfgeschossigen Gebäuden und wurde 1984 fertiggestellt

<sup>3</sup> Laut Behörde für Soziales und Umwelt (2010) sind alle Wohnungen öffentlich gefördert, Harms/Schubert (1989: 184) sprechen von ca. 900 geförderten Wohnungen.

<sup>4</sup> Grundlage: Bezirksamt Eimsbüttel, Integrierte Sozialplanung, Stichtag 31.12.2012; alle Angaben für das statistische Gebiet 39010.

<sup>5</sup> LS: Lenzsiedlung; EB: Eimsbüttel; HH: Hamburg

Mit großem Abstand ist die Türkei nach wie vor das bedeutendste Herkunftsland (455 Einwohner\_innen bzw. 15,6% der Gesamtbevölkerung; 21% der Bevölkerung mit Migrationshintergrund), gefolgt von Pakistan (199; 6,59%; 9,17%), Afghanistan (173; 5,73%, 7,97%), Polen (131; 4,34%; 6,04%), Ghana (111; 3,67%; 5,12%) und dem Iran (103; 3,41%; 4,75%). Dabei ist anzumerken, dass etwa die Hälfte der Menschen mit Migrationshintergrund die deutsche Staatsangehörigkeit hat.<sup>6</sup>

### **Arbeitslosigkeit und Armut**

37% der Bevölkerung bis 65 Jahre bezieht Leistungen aus dem SGB II (Erwerbslosigkeit). Dieser Wert liegt deutlich über dem bezirklichen (7,9%) und gesamtstädtischen Durchschnitt (12,5%). Besonders dramatisch ist die Situation unter den Kindern und Jugendlichen bis 15 Jahren. Jede/r zweite (50,8%) ist angewiesen auf Leistungen nach SGB II im Vergleich zu 12,8% im Bezirk und 21,8% in der Gesamtstadt.

### **Bildung**

Bildungsbezogene Daten liegen nur für den Sozialraum Lokstedt Süd vor, in dem die Lenzsiedlung liegt. 9% der Schüler\_innen haben 2012 in Lokstedt-Süd die Schule ohne Hauptschulabschluss beendet (Gesamtstadt: 6,6%), 23% mit Hauptschulabschluss (Gesamtstadt: 16,93%), 16% mit Realschulabschluss (HH: 22,06%) und 51% mit Abitur oder Fachhochschulreife (Gesamtstadt: 54,37%).<sup>7</sup>

## **1.2 Stadtteilarbeit, Stadterneuerung und Beteiligung**

Die Stadtteilarbeit in der Lenzsiedlung begann schon während der Bauphase, als 1977 der Verein Lenzsiedlung e.V. von Anwohner\_innen ins Leben gerufen wurde. Zunächst standen offene Angebote für Jugendliche in der Großwohnsiedlung im Mittelpunkt, über die Jahre erweiterte sich das Spektrum, so dass heute alle Altersgruppen angesprochen werden. Der Verein beschreibt seine soziale und kulturelle Arbeit als ein „6B“ Prinzip: Bildung, Beratung, Begegnung, Betreuung, Beschäftigung, Bürgerliches Engagement (vgl. Lenzsiedlung e.V. 2014). Als Bewohner\_innenverein entstanden, organisiert er seit über 35 Jahren soziale und kulturelle Angebote im Quartier. Seit Beginn der 1990er Jahre betreibt der Verein das Bürgerhaus, das gemeinsam mit dem benachbarten Café Veronika von Alraune gGmbH, dem Jugendtreff und den Beratungsangeboten im selben Gebäudekomplex liegt.

Wie auf dem Luftbild ersichtlich, liegt der LenzTreFF mittig rechts am Rand der Wohnsiedlung, die durch eine fast geschlossene Hochhausbauweise mit eingeschlossenem Spielplatz gekennzeichnet ist.

Neben dem Verein Lenzsiedlung e.V. bietet auch die Abteilung Jugendhilfe der Stiftung des Rauhen Hauses schon seit vielen Jahren Soziale Arbeit in der Lenzsiedlung an, insbesondere Ambulante Hilfen (nach §30ff SGB VIII).

---

<sup>6</sup> Angaben zur Familiensprache liegen nur für den weit größeren Sozialraum Lokstedt Süd vor. In diesem Gebiet ist die Familiensprache überwiegend deutsch (72%), in 28% der Familien jedoch nicht. Dieser Wert ist deutlich höher als in Lokstedt-Nord und Lokstedt-Ost (jeweils 16%) (Herbststatistik 2012, Schuldaten für Hamburger RISE Sozialmonitoring, bereitgestellt von Bezirksamt Eimsbüttel, Integrierte Sozialplanung).

<sup>7</sup> Angaben zur Gesamtstadt Hamburg: Statistisches Jahrbuch 2013/14





Als schon bald nach ihrer Fertigstellung die Siedlung, wie auch andere Großsiedlungen in Hamburg, in Verfall geriet, ein von Verwahrlosung und Kriminalität gekennzeichneter sozialer Brennpunkt zu sein, reagierten Sozial- und Baubehörden mit zahlreichen Programmen zur Armutsbekämpfung und Stadtteilentwicklung. 1990 wurde die Lenzsiedlung in das Stadtteilentwicklungsprogramm (STEP) aufgenommen, von 1990-1994 wurden Maßnahmen im Rahmen des EU Programms „Poverty III“ durchgeführt (vgl. FHH 2011: 36). Erst die Förderung aus dem Programm „Soziale Stadtteilentwicklung“ ab 2000 führte dann aber zu substantziellen Verbesserungen. Aus dessen partizipativem und kooperativem Ansatz heraus sind viele bis heute stabile Netzwerke entstanden, so etwa der Runde Tisch Lenzgesund, die AG Familienförderung und der Stadtteilbeirat (vgl. Mayer 2011). Auch die Wohnungseigentümer\_innen SAGA GWG und GbR Bringezu brachten sich aktiv ein, durch Mittel für die Finanzierung der Zeitschrift LenzLive<sup>8</sup>, des jährlichen Nachbarschaftsfestes und des wöchentlich stattfindenden Job-Cafés. Darüber hinaus können nach unbürokratischer Absprache und finanziellen Möglichkeiten weitere Angebote für die Lenzsiedler\_innen gefördert werden. Der Topf wird vom Verein Lenzsiedlung e.V. verwaltet. Aus dem städtischen Verfügungsfond mit einem derzeitigen Volumen von 4000 Euro jährlich, können kleinere Projekte und Initiativen zur Belebung des Stadtteils - nach Antrag im Stadtteilbeirat - gefördert werden.

Die Quartiersarbeit wurde mit vielen bundesweiten Preisen ausgezeichnet, allerdings wurde 2006 die Förderung zunächst auf eine „Nachsorge“ zurückgefahren, die schließlich 2012 auslief. Auch das für die Programmdurchführung eingerichtete Stadtteilbüro wurde wieder geschlossen. Die weiterhin im Stadtteil aktiven Vereine und sozialen Träger (insbesondere Lenzsiedlung e.V.) führen die Beteiligungs- und Netzwerkarbeit im Quartier zwar weiter, stoßen dabei aber regelmäßig an ihre Kapazitätsgrenzen.

---

<sup>8</sup> Diese vierteljährlich erscheinende Broschüre hat sich inzwischen als wichtiges Kommunikationsmittel im Stadtteil etabliert.

### 1.3 Soziale Infrastruktur

Zur Infrastruktur im Stadtteil und im (un)-mittelbaren Umfeld zählen:

- Schule Vizelinstraße,
- Kita Vizelinstraße,
- Grundschule Brehmweg,
- Ev. Kita Kinderhaus Janusz Korczak,
- Schulen wie die Grundschule Lutterothstraße und die Stadtteilschule Stellingen,
- Bürgerhaus (mit Seniorentreff) und Jugendhaus und Kinderclub (Lenzsiedlung e.V.),
- Regionalbüro der Kinder- und Jugendhilfe Stiftung Das Rauhe Haus Hamburg, Standort Julius Vosseler Straße,
- der Beschäftigungsträger Alraune gGmbH,
- LenzTreFF (Lenzsiedlung e.V. in Kooperation mit der Stiftung Das Rauhe Haus),
- Angebote der afg worknet Schuldnerberatung,
- Mieterberatung durch den Mieterverein zu Hamburg e.V.,
- Sportanlage von Grün-Weiß-Eimsbüttel von 1901 e.V.,
- Familienhilfeträger SOS Kinderdorf,
- Familienhebamme des Kinderschutzbundes Hamburg,
- Sozialdienst Katholischer Frauen e.V. Schwangerenberatung,
- Anstoß e.V.,
- AG Kinder- und Jugendschutz (AJS),
- Stadteilladen Eimsbüttel e.V.,
- Mutter Kind Einrichtung der Arbeiterwohlfahrt Hamburg e.V.,
- Jugendwohnung der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe e.V.<sup>9</sup>.

Viele Träger der o.g. sozialen Einrichtungen sind in zwei Netzwerken verbunden - in der AG Familienförderung und im Trägerverbund LenzTreFF. Darüber hinaus gibt es noch den Stadtteilberater, der alle zwei Monate tagt und einer Vielzahl weiterer Einrichtungen, Träger und Einzelpersonen im Quartier ein Forum bietet.

## 2. Entstehungsgeschichte und Entwicklung des LenzTreFFs

Im Auftrag des Fachamtes Jugend- und Familienhilfe Eimsbüttel (Region 2) wurde 2011/12 eine exemplarische Studie zur Nutzung der sozialen Infrastruktur in zwei Stadtteilen durchgeführt: Schnelsen-Süd und Lenzsiedlung (Kunstreich 2012). In der Lenzsiedlung richtete sich die Untersuchung vorrangig auf das Bürgerhaus. Während viele positive Aspekte der dort angebotenen Aktivitäten, Fortbildungsmaßnahmen und Beratungsangebote gesehen werden, konstatierte die Studie einen Bedarf an ergänzenden unspezifischen Angeboten, um soziale Probleme frühzeitig zu erkennen und zu bearbeiten (vgl. Kunstreich ebd.: 3).

---

<sup>9</sup> Diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.



Das Bürgerhaus schien kein geeigneter Ort für Menschen, Rat und Hilfe in existenziellen Problemsituationen zu suchen (ebd.: 32). Mit dem LenzTreFF reagierten das Jugendamt und die Träger vor Ort auf die Ergebnisse dieser Studie, auf Erkenntnisse im Zusammenhang mit der Einführung verbindlicher Hilfen 2011 und auf die weiterhin hohen Zahlen im Bereich Hilfen zur Erziehung. Als Familientreff konzipiert, soll der LenzTreFF niedrigschwellige und unspezifische Beratungen und Hilfen anbieten und Begegnungsort sein.

## 2.1. Der LenzTreFF: Konzeptentwicklung und Leistungsvereinbarung

Der Träger Lenzsiedlung e.V. war bereits lange vor Ort mit den Angeboten zur Offenen Kinder- und Jugendarbeit (OKJA) und Gemeinwesenarbeit im Bürgerhaus tätig. Lenzsiedlung e.V. kooperierte dabei eng mit einem weiteren Träger vor Ort – dem Rauhen Haus. Dieser Umstand, die Vernetzung mit weiteren Trägern vor Ort, die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und insbesondere dessen Initiative waren entscheidend für die Konzeptentwicklung des SHA – Angebots LenzTreFF. Im Oktober 2012 gab es ein erstes Treffen zwischen Vertreter\_innen des Jugendamts, Lenzsiedlung e.V. und dem Rauhen Haus und im November 2012 ein erstes Treffen zu dem sich neu konstituierenden Trägerverbund LenzTreFF. Mitglieder im Trägerverbund sind seitdem neben dem Jugendamt Eimsbüttel Region 2 (mit insgesamt vier Personen in unterschiedlichen Funktionen), das bezirkliche Sozialraummanagement Eimsbüttel, der Verein Lenzsiedlung e.V., die Stiftung das Rauhe Haus, die Kindertagesstätte Vizelinstraße, die Schule Vizelinstraße, der Beschäftigungsträger Alraune gGmbH, Jugend aktiv e.V. und der Familienhilfeträger SOS Kinderdörfer. Der geschäftsführende Träger ist Lenzsiedlung e.V.. Zwischen Dezember 2012 und April 2013 wurde das Konzept im Trägerverbund erarbeitet. Die Träger (Lenzsiedlung e.V. und das Rauhe Haus) haben über die SHA Finanzierung neue Stellen für den LenzTreFF bekommen, zusätzlich konnte eine seit 2011 über SHA finanzierte Stelle für verbindliche Hilfen (vH) in den LenzTreFF integriert werden. Im April 2013 wurden innerhalb des Trägerverbundes die Konzeption und eine Geschäftsordnung schriftlich festgehalten und von allen unterzeichnet. Zwischen April und Juni 2013 wurden die Räume renoviert und eingerichtet und im Mai konnte der LenzTreFF mit drei Mitarbeitenden seine Arbeit aufnehmen. Der LenzTreFF sollte ein niedrigschwelliges Beratungs- und Unterstützungsangebot für die Bewohner\_innen der Lenzsiedlung schaffen; einen Treff, der an verschiedenen Tagen der Woche verlässlich geöffnet ist und weitere Stunden Elternberatung in Schule und KITA (sogenannte „Kaffeetreffs“) anbietet. Weitere Angebote, wie z. B. der „Bollerwagen“<sup>10</sup>, gingen in das Angebot des LenzTreFFs über und wurden weiterentwickelt. Außerdem sollte eine Verknüpfung zu bestehenden Angeboten, wie beispielweise Familienhebamme, Sozialberatung und Schuldnerberatung, durch die Mitarbeitenden des LenzTreFFs gewährleistet werden.<sup>11</sup> Die finanzielle Förderung des LenzTreFFs war zunächst bis zum 31.12. 2014 gesichert.<sup>12</sup>

---

10 Das Konzept „Bollerwagen“ ist als SHA Projekt bereits 2011 entwickelt worden.

11 vgl. Konzeption/Leistungsvereinbarung „LenzTreFF“ 15. April 2013, Lenzsiedlung e.V.

12 Die Erhebungen haben bis zum 3. Quartal 2014 stattgefunden. Mittlerweile ist die Finanzierung auch für 2015 und 2016 gesichert.

## 2.2. Trägerverbund und Netzwerk

Insgesamt setzt sich der Trägerverbund aus zehn Mitgliedern zusammen, die zum Teil auch Mitglieder in der bereits länger bestehenden AG Familienförderung sind.<sup>13</sup> Der geschäftsführende Träger Lenzsiedlung e.V. hat die Aufgabe, das Konzept gemeinsam mit dem Kooperationspartner Das Rauhe Haus umzusetzen und die Haushaltsüberwachung zu leisten. Der Trägerverbund traf sich bis zum Herbst 2014 zweimonatlich.<sup>14</sup> Seine Aufgabe ist die Begleitung und Weiterentwicklung des SHA – Projekts LenzTreFF. Beschlüsse sollen im Trägerverbund im Konsens gefällt werden. Die Planung und Durchführung der Trägerverbundssitzungen liegen in der Startphase im Verantwortungsbereich der Netzwerkerin des Jugendamtes und des LenzTreFF Teams.

Im Rahmen der Evaluation wurde versucht, eine „Strukturlandkarte“ zu erstellen, in der der Trägerverbund und die im Netzwerk beteiligten Organisationen sowie die Arbeits- und Kooperationsbeziehungen grafisch abgebildet sind. Die dahinter stehende Idee war, die Vielfalt der Kooperationsbeziehungen und die gesammelten Wissensbestände nachvollziehbar und öffentlich zugänglich zu machen. Dies ist nur bedingt gelungen, da die Struktur der Beziehungen zwischen den beteiligten Personen, die kennzeichnend für ein funktionierendes Netzwerk sind, zu vielfältig und damit schwer übersichtlich darstellbar sind. Die Akteur\_innen im Netzwerk des LenzTreFFs zur Unterstützung für die Bewohner\_innen des Quartiers Lenzsiedlung sind zum Teil schon sehr lange dort tätig und kennen sich auch aus anderen Arbeitszusammenhängen. Wie oben aufgeführt, bestand auch schon vor Beginn der Arbeit der Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs ein Netzwerk vor Ort. Außerdem gibt es eine intensive Kommunikations- und Austauschkultur, in der Absprachen getroffen sowie Arbeitsinhalte und Wissensbestände permanent angepasst werden. In den Austausch ist neben allen vor Ort ansässigen Einrichtungen und dem Jugendamt Eimsbüttel – Region 2 – auch der Stadteilladen Eimsbüttel einbezogen. Dieser bietet Beratung zu Themen der Existenzsicherung an. Der äußerst dynamische Prozess der Kooperation ist immer wieder abhängig auch von sich verändernden Fördermodalitäten und –schwerpunkten und insgesamt nur schwer in eine Darstellungsform einzupassen, die zweidimensional und statisch ist.

In der Kooperation wurden bereits bestehende Kontakte intensiviert und ausgebaut, seltener neue Kooperationspartner\_innen gesucht oder neue Kontakte geknüpft. Dies ist nicht zuletzt der hohen Nutzungsfrequenz des LenzTreFFs in der Aufbauphase geschuldet. Die Nachfrage nach offenen unspezifischen Angeboten war sehr schnell sehr hoch, so dass den Mitarbeiter\_innen und den weiteren Aktiven im Trägerverbund wenig Zeit blieb, über bestehende Strukturen nachzudenken bzw. über notwendige neue zu reflektieren und diese zu etablieren.

## 3. Evaluation

### 3. 1. Fragestellungen und Zwecke der Evaluation

Evaluation ist häufig ein Schlüssel zur Beurteilung von neuen Steuerungsmodellen in der sozialen Praxis. Evaluationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie (1.) auf einen klar definierten Gegenstand bezogen sind, (2.) für die

---

<sup>13</sup> Mitglieder im Verbund sind im Quartier aktive Einrichtungen, Träger und Fachämter, die vom Jugendamt eingeladen wurden.

<sup>14</sup> Zum Ende des Jahres 2014 wurde im Trägerverbund beschlossen, sich viermal im Jahr zu treffen.

Informationsgenerierung objektivierende, empirische Datenerhebungsmethoden einsetzen und (3.) die Bewertung anhand explizit auf den zu evaluierenden Sachverhalt und anhand festgelegter und offen gelegter Kriterien, (4.) mit Hilfe systematisch vergleichender Verfahren vorgenommen werden, (5.) in der Regel von dafür besonders befähigten Personen (Evaluatoren) durchgeführt werden, (6.) mit dem Ziel, auf den Evaluationsgegenstand bezogene Entscheidungen zu treffen (vgl. Kromrey 2001).

Durch das „Primat der Praxis“ (ebd., 7) steht Evaluation immer im Spannungsfeld zwischen systematischem wissenschaftlichen Arbeiten und Erkenntnis- und Verwertungsinteresse von Auftraggebern und Stakeholdern, d.h. den Beteiligten und Betroffenen.

Evaluationen in der Sozialen Arbeit ebenso wie die Evaluation über Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit sind schwer standardisierbar. Vielmehr erscheint es so, dass „wirksame Lösungen einer erfolgreichen Sozialen Arbeit sich im Kontext der jeweils vorliegenden, konkreten Situationen und Problematiken realisieren. Ihre Übertragbarkeit ist unsicher, weil sich die als wirksam erwiesenen Praxen immer auf eine konkrete Fallproblematik beziehen. Erfolgreiche Soziale Arbeit ist weder programmierbar noch technologisch zu operationalisieren.“ (Thole 2009, 10). Über die Möglichkeiten der Verwendung standardisierbarer Messverfahren im Bereich der Sozialen Arbeit urteilen viele der im Buch „Outcome in der Jugendhilfe gemessen“ (s. Macsenaere et al 2010) zu Wort kommenden Autor\_innen sicherlich anders. Thole (2009) weist darauf hin, dass es Maßstäbe zur Beurteilung von Evaluationen geben muss. Aus diesem Dilemma käme die einzelne Evaluation nur heraus, indem sie ganz deutlich ihre jeweiligen Zwecke, den Geltungsbereich und die Bewertungsperspektive angibt.

Evaluation ist als wissenschaftliche Dienstleistung für die Praxis zu verstehen. Evaluation stellt dabei die Interessen der Stakeholder (vgl. Hense 2006, 68) in den Vordergrund. Der Fokus der Evaluation ist auf Zielerreichung, Wirksamkeit und Nachhaltigkeit von Projekten gerichtet. Dabei werden auch nicht intendierte Effekte mit in die Analyse einbezogen. Alle Analysen können als Bewertungsinstanzen für Steuerungsentscheidungen genutzt werden.

Die vorliegende Evaluation hatte den Auftrag, sich mit dem Konzept des LenzTreFFs, der Passung der Angebote in den Sozialraum und die Art und Weise ihrer Umsetzung auseinanderzusetzen. Sie wurde formativ angelegt und als „Responsive Evaluation“ (Beywl u.a. 2004), d.h. eine Evaluation, die den laufenden Prozess begleitet und die gewonnenen Ergebnisse in den Programmprozess zurück speist, durchgeführt.

Von Beginn an herrschte zwischen dem Evaluationsteam und dem Auftraggeber Lenzsiedlung e.V. sowie dem Jugendamt Eimsbüttel 2 Einverständnis darüber, dass sich die Evaluation nicht zu dem angestrebten Ziel der Fachbehörde, durch SHA-Maßnahmen die Kosten für die Hilfen zur Erziehung (HZE) zu reduzieren, äußern kann. Die Zeit für die Evaluation war dafür zu kurz bemessen und ein anderes Design, wie beispielsweise Einzelfallanalysen, wäre erforderlich gewesen. Auch hat sich die vorliegende Evaluation nicht mit der Beratungsqualität im LenzTreFF befasst, sondern sich auf die mit dem Auftraggeber vereinbarten Themen beschränkt.

### 3. 2. Vereinbarungen und methodisches Vorgehen

Nach der Auftragsvergabe an das Evaluationsteam des Zentrums für Praxisentwicklung (ZEPR) der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) Hamburg<sup>15</sup> gab es mehrere Sitzungen zur genaueren Bestimmung des Evaluationszweckes und seiner Bewertung. Der vereinbarte Fokus der Evaluation umfasste folgende Fragen:

- Werden benachteiligte Gruppen mit dem SHA Angebot erreicht?
- Ist der Treffpunkt tatsächlich ein ergänzendes Angebot?
- Wie gelingt es, neue Bewohner\_innen zu aktivieren?<sup>16</sup>

Am 2. Dezember 2013 trafen sich Vertreter\_innen aller Mitgliedern des Trägerverbundes, der Geschäftsführung und Mitarbeitenden des LenzTreFFs sowie weiteren Beteiligten (SHA-Verantwortliche bei BASFI und Lawaetz Stiftung) zu einem Zielklärungsworkshop, in dem das Evaluationsteam sich vorstellte, das geplante Vorgehen besprochen und Vereinbarungen getroffen wurden. In diesem Zuge wurde ein Zielsystem für den LenzTreFF erarbeitet, das als Ausgangspunkt für die Entwicklung von Erhebungsfragen und –instrumenten diente (siehe 3.3). Rückmelderunden gab es für die Gesamtgruppe (Trägerverbund LenzTreFF plus Mitarbeiter\_innen) im Juni 2014 und zusätzlich für die Mitarbeitenden des LenzTreFFs im Juli 2014 sowie für diese und die zwei verantwortlichen Trägervertreter\_innen im August 2014. Diese Treffen hatten zum Ziel, Transparenz herzustellen, die Beteiligten in das weitere Vorgehen einzubeziehen und weitere Fragestellungen zu besprechen, die sich aufgrund der bis dahin ausgewerteten Ergebnisse ergeben hatten. Die in diesen Gesprächen sich ergebenden Erkenntnisse wurden im Sinne einer responsiven Evaluation (Beywl 1988, Lamprecht 2012) wiederum in die weitere Evaluationsanalyse einbezogen.

Auf einer Peertagung im Oktober 2014 wurden ausgewählte Evaluationsergebnisse mit den Trägervertreter\_innen, den Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs, den Verantwortlichen aus dem Jugendamt und verantwortlichen Mitarbeiter\_innen dreier vergleichbarer Projekte aus Berlin, Bremen und Oberhausen diskutiert und in Handlungsempfehlungen für die Weiterarbeit im LenzTreFF festgehalten (siehe Anhang 1).

Leitfadengestützte Interviews wurden mit Mitgliedern des Trägerverbundes, ausgewählten Expert\_innen des Netzwerks und den Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs geführt. Teilnehmende Beobachtungen fanden bei offenen Beratungsangeboten, dem „Bollerwagen“, der Veranstaltung „der besondere Gast“ und dem „Frühstückstreff“ statt. Dabei wurden akzidentielle Gespräche mit Besucher\_innen geführt und die Beobachtungen protokolliert. Die Analyse der Protokolle der Teamsitzungen und der Sitzungen des Trägerverbundes LenzTreFF sowie weitere Materialien, wie die Stadtteilzeitung Lenz Live und diverser Flyer, dienten als weitere Datenquelle. Quantitative Daten aus vorliegenden Berichten (z.B. dem SHA-Berichtswesen) und zusätzlichen Daten, die von den Mitarbeitenden des LenzTreFFs zusammengestellt wurden, sind eine weitere Grundlage für die Evaluation.

---

<sup>15</sup> Das Evaluationsteam bestand aus Diplom-Soziologin Edith Halves, Diplom-Soziologin Margret Kruse und Professor Dr. Simon Güntner.

<sup>16</sup> Absprachen laut Protokoll der Vorbereitungssitzung vom 5.11.2013



### 3. 3. Entwicklung des Zielsystems

Auf der Grundlage der Konzeption und Leistungsvereinbarung LenzTreFF vom 15. April 2013, des Abstimmungsgesprächs am 2. Dezember 2013 und „...Gespräche mit dem LenzTreFF Team am 27. Januar 2014...“ wurde ein Entwurf für ein Zielsystem erarbeitet. Dies wurde mit den Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs und Mitgliedern des Trägerverbundes (AG LenzTreFF) am 4. Februar 2014 in einem gemeinsamen Workshop als Zielsystem für die Arbeit aufbereitet. In diesem dreistündigen Workshop – moderiert vom Evaluationsteam – wurden die im Entwurf beschriebenen Ziele gemeinsam diskutiert und konkretisiert. Letztendlich abgestimmt wurden sie am 21. Februar 2014.

Dieses Zielsystem umfasst fünf Leitziele und zum Teil bereits Teilziele und Maßnahmen zur Zielerreichung sowie zumindest ein Teil der Indikatoren. In diesem Zielsystem ist auch das methodische Vorgehen der Evaluation festgelegt, wie die Zielerreichung überprüft werden soll (vgl. Anlage 2).

Im folgenden Kapitel 4 werden die Ergebnisse der Evaluation entlang dieses Zielsystems dargestellt.

## 4. Ergebnisse der Evaluation

Nach der Festlegung eines Zielsystems für den LenzTreFF wurde im Zeitraum März bis November 2014 mit einem Mix aus Interviews, teilnehmender Beobachtung und Dokumentenanalyse erfasst, inwiefern die Teilziele erreicht werden und welche Faktoren die Zielerreichung positiv oder negativ beeinflussen. Im Folgenden werden die wesentlichen Ergebnisse der Erhebung in Form von Kernaussagen dargestellt.

### 4. 1. Der LenzTreFF ist Kontakt- und Begegnungsmöglichkeit (Leitziel 1)

Das Leitziel 1: „Der LenzTreFF ist Kontakt- und Begegnungsmöglichkeit (und fördert Selbsthilfe)“ kann insofern als erreicht betrachtet werden, als das regelmäßige Angebot eines offenen Treffs und weitere Angebote auf große Resonanz gestoßen sind und von den unterstützungsbedürftigen Personen der Zielgruppe (Bewohner\_innen der Lenzsiedlung) gut genutzt werden. Neue niedrigschwellige Angebote, wie insbesondere der offene Treff und das Beratungsangebot in der Kita Vizelinstraße, wurden etabliert; bereits bestehende Angebote, wie zum Beispiel der Bollerwagen und Kaffeetreff in der Grundschule Vizelinstraße, wurden weitergeführt und ausgebaut. Dieses Ziel ist (gemäß Konzept) das Hauptziel des SHA-Projekts und bietet den Besucher\_innen neben der Kontakt- und Begegnungsmöglichkeit auch die Gelegenheit, Unterstützung durch die Beratung von den jeweils anwesenden Mitarbeiter\_innen zu erhalten.

#### Kernaussage 1:

**Der LenzTreFF bzw. die Mitarbeiter\_innen bieten verlässlich einen offenen Treff an.**

Es sind regelmäßige und verlässliche Öffnungszeiten für den offenen Treff eingerichtet, die im vierteljährlich erscheinenden LenzLive, im Internet und über Flyer veröffentlicht und so im Quartier bekannt gemacht werden. Zweimal in der Woche (Dienstag und Donnerstag) besteht dieses niedrigschwellige Angebot am Vormittag von 9 bis 11 Uhr 30, zweimal nachmittags (Montag und Donnerstag) von 16 bis 18 Uhr 30 und zusätzlich am Freitag von 14 bis 16 Uhr. Der

Freitagstermin findet in Kooperation mit dem Kinderclub statt. Dieser hat seine Räume nebenan, so dass eine Kinderbetreuung ab sechs Jahren gewährleistet ist. So sind die Besucher\_innen entlastet und können in Ruhe mit den anderen Besucher\_innen und den Mitarbeiter\_innen Gespräche führen. Die SHA - Dokumentationen zeigen eine kontinuierlich steigende Zahl der Nutzer\_innen. Für das 4. Quartal 2013 sind 149 Personen und für die drei Quartale bis 30. September 2014 sind 356 Personen dokumentiert. Davon waren mehr als zwei Drittel (69%) bis zu fünfmal im Treff und 17% mehr als zehnmal anwesend. Überwiegend sind diese auf Eigeninitiative gekommen. Für wenige (insgesamt zehn Personen) wurde dokumentiert, dass sie vom ASD in den LenzTreFF verwiesen wurden.

Außerdem wurde vom LenzTreFF das bereits 2011 initiierte Angebot „Bollerwagen“ weitergeführt. Mittwochs von 16 bis 18 Uhr 30 gehen Mitarbeitende des LenzTreFFs mit den Besucher\_innen und ihren Kindern auf dem nahegelegenen Spielplatz und nehmen Spielzeug mit. Im 4. Quartal 2013 sind 32 Personen als Nutzer\_innen dieses Angebots dokumentiert und für die drei Quartale 2014 sind es 149 Personen. Fast ein Viertel (24%) haben mehr als zehnmal teilgenommen und mehr als die Hälfte weniger als fünfmal. Auch für dieses Angebot überwiegt bei weitem mit 91% die Anzahl derjenigen, die aus eigener Initiative gekommen sind, gefolgt von Personen, die durch Netzwerkpartner und auch dem ASD verwiesen wurden. In der Beobachtung konnte festgestellt werden, dass die anwesenden Frauen sich unterhalten, während die Kinder spielen und die Mitarbeiterinnen des LenzTreFFs (eine hauptamtliche und eine regelmäßig anwesende Honorarkraft) andere Mütter und Väter auf das Angebot, d.h. Spielzeuge und Gesprächsmöglichkeiten, hinweisen. Die Mitarbeiterinnen kehren in Abständen wieder zu den Teilnehmerinnen am Bollerwagen-Angebot zurück, so dass sich ein Wechselspiel von spontanen und eher fokussierten Gesprächen ergibt. Die Kinder auf dem Spielplatz nehmen das Spielzeug rasch an und die Eltern nehmen den Bollerwagen als mobiles Angebot des LenzTreFFs wahr. Es konnte beobachtet werden, dass einige Frauen zu den Frauen der Bollerwagengruppe kurz Kontakt aufnehmen. Sich hinsetzen oder mit den Mitarbeiterinnen sprechen wollte aber keine von ihnen. Die angesprochenen Eltern nicken höflich bei Ansprache, sie gesellen sich jedoch nicht auch nur kurzzeitig zu den Frauen der Bollerwagengruppe. Es sind eher „In-Augenscheinnahmen“. Auch wenn auf dem Spielplatz selbst kein weitergehendes Gespräch erfolgte, kann sich aus dem Erstkontakt, so der Eindruck der Beobachterin, ein Austausch entwickeln, ohne Zwang, mit Zeit und über zusammen spielende Kinder.

Als ein Teilziel wurde formuliert, dass der LenzTreFF auch außerhalb seiner Räume präsent sein und in den Sozialraum hineinwirken soll. Neben der Aktivität „Bollerwagen“ gibt es einmal pro Woche den Kaffeetreff auf dem Gelände der Schule Vizelinstraße. Zusätzlich wurde ab April 2014 von einem Mitarbeiter des LenzTreFFs ein Beratungsangebot vor der Kita Vizelinstraße eingerichtet.

Der Kaffeetreff in der Schule und das Beratungsangebot in der Kita bieten eine Möglichkeit der niedrigschwelligen ersten Kontaktaufnahme und kurzen Beratung für Eltern, die ihre Kinder aus der Schule oder aus der Kita abholen. In den Interviews mit den Expert\_innen aus Schule und Kita wurde jeweils betont, dass sie dieses Angebot auf ihrem Gelände sehr schätzen, weil es niedrigschwellig ist und die Ansprechpartner\_innen aus dem LenzTreFF bei Problemen leichter von Eltern angesprochen werden als Lehrpersonen der Schule oder Mitarbeitende der Kita. Mittlerweile scheint in der Schule auch von Seiten der Lehrenden während der Kaffeezeit der Kontakt zu den anwesenden Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs gesucht zu werden. Ein kurzer fachlicher Kontakt auf Augenhöhe wird so möglich.

Für den Kaffeetreff auf dem Schulgelände wurden im 4. Quartal 2013 46 und am Ende des 3. Quartals 2014 insgesamt 118 Kontaktaufnahmen durch Personen dokumentiert, davon gab es bei über einem Fünftel (22%) mehr als zehn Kontakte. Für das im Sommer 2014 neu eingerichteten Beratungsangebot vor der Kita sind von der Eröffnung bis Ende September 2014 insgesamt 27 Kontaktaufnahmen durch Personen notiert worden, davon gab es bei 4% mehr als zehn Kontakte.

Auch die weiteren offenen Angebote wie das Frühstück (einmal im Monat) werden gut genutzt. Es sind für die drei Quartale 91 Personen dokumentiert – weitaus überwiegend Frauen und nur zwei Männer – die mit Kindern oder ohne am Frühstück teilgenommen haben. Weniger Personen, insgesamt 31 für den Zeitraum April bis September 2014, haben das Angebot der Information und Beratung durch den „besonderen Gast“ einmal im Monat vormittags genutzt, darunter drei Männer. Diese Information und Beratung durch eingeladene Expert\_innen anderer Organisationen zu einem besonderen Thema, wie beispielsweise Kindergesundheit oder Finanzen, wird von den Besucher\_innen nicht nur zur allgemeinen Information wahrgenommen, sondern schon problembezogen für eine intensive Beratung zu dem jeweiligen Thema genutzt. Interviewpartner\_innen, die als besonderer Gast eingeladen waren, berichteten darüber hinaus, dass Beratungszeiten, die sie im LenzTreFF oder im Bürgerhaus anböten, in der Folgezeit gezielter genutzt würden.

Zusätzlich wurden in Kooperation mit Netzwerkpartnern in 2014 auch einmal im Monat Veranstaltungen an Sonntagen für Familien angeboten, die unterschiedlich gut besucht werden. Am besten besucht war die Veranstaltung „Musikgarten“ in Kooperation mit der russischen Schule im April 2014, an der auch viele Kinder teilgenommen haben. Weniger erfolgreich war der Versuch, die Männer bzw. Väter mit einem Väterausflug und dem gemeinsamen Grillen zu erreichen. Ende 2014 wurde überlegt, die Wochenendangebote zu reduzieren, da Aufwand und Ertrag in keinem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Männer bzw. Väter nehmen diese Angebote kaum wahr.

Der regelmäßige offene Treff wird als niedrighschwelliges Angebot gut angenommen und das Team berichtet, was auch durch die teilnehmenden Beobachtungen der Evaluation bestätigt wird: Zum Teil ist es sehr voll und die Räumlichkeiten werden bereits zu klein. Das Konzept der offenen Treffs sah ursprünglich vor, während der Treffen Möglichkeiten zur Beratung zu bieten. Da es an den Nachmittagen besonders voll ist, sind die Mitarbeitenden dazu übergegangen, während des offenen Treffs nur noch Kurzberatungen durchzuführen. Die Räumlichkeiten sind für längere Beratungen unzureichend und sie können ihre Aufmerksamkeit nicht vollständig aus dem „offenen“ Geschehen heraushalten. Inzwischen werden mit den Personen, die weitere Unterstützungsleistungen suchen, Beratungstermine außerhalb der Öffnungszeiten der offenen Treffs vereinbart. Im Sommer kann zwar auf eine Biergartengarnitur vor den Räumen des LenzTreFFs ausgewichen werden, jedoch sind die Räumlichkeiten im Winter und bei schlechtem Wetter definitiv zu beengt für intensive Gespräche, auch wenn sie nur kurz sein mögen.

Ende 2014 gab es erste Überlegungen, weitere Räume in der Lenzsiedlung zu nutzen, z.B. den Partyraum in einem Hochhaus der Lenzsiedlung. Hier könnten sich Gruppen von Besucher\_innen des LenzTreFFs treffen, die sich im Laufe des letzten Jahres bereits kennengelernt haben. So könnte auch das Geschehen im LenzTreFF direkt in der Siedlung sichtbar werden.

## **Kernaussage 2:**

**Der offene Treff und die weiteren offenen Angebote werden überwiegend von Müttern mit Migrationshintergrund besucht.**

Die SHA-Dokumentation zeigt, und teilnehmende Beobachtungen bestätigen dies, dass es eine Gruppe von Frauen gibt, die sehr regelmäßig kommen. Die meisten Besucher\_innen kommen einmal in der Woche zum offenen Treff (zwischen 60 und über 80%), allerdings einige wenige (zwischen drei und neun Personen) auch drei bis fünfmal in der Woche. Ein Mann hat den offenen Treff relativ regelmäßig besucht. Nur in drei Kalenderwochen in 2014 wurde der Besuch von vier und mehr Männern dokumentiert. Zwischen einem Viertel und zwei Dritteln der Frauen bringen ihre Kinder mit. Fast alle Besucher\_innen haben einen Migrationshintergrund. Die „Größeren“ halten sich während dieser Zeit zwar überwiegend im Kinderclub auf, suchen jedoch auch immer wieder Kontakt zu ihren Müttern. Babys und Kleinkinder unter zwei Jahren bleiben bei ihren Müttern.

Ein Vergleich mit der Sozialstruktur der Lenzsiedlung (vgl. Kap.1) zeigt, dass sich charakteristische Merkmale (hoher Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund, kinderreiche Familien, viele Alleinerziehende) in der Struktur der Nutzer\_innen spiegeln.

Die Dokumentationen über die Besucher\_innen und die teilnehmenden Beobachtungen lassen den Schluss zu, dass die angestrebte Zielgruppe erreicht wird, wobei die vorliegenden Daten über die Sozialstruktur der Bewohner\_innen der Lenzsiedlung wenig über die spezifischen Problemlagen der Familien aussagen. Die kulturelle Vielfalt in der Siedlung führt nicht unbedingt zu einem Miteinander, sondern die unterschiedlichen Gruppen leben oft nebeneinander her. Diese Einschätzung teilten verschiedene Expert\_innen, und sie wurde auch in der Studie zur sozialen Infrastruktur (Kunstreich 2012) formuliert. Im LenzTreFF äußerte sich dies über Wochen hinweg durch die Dominanz einer Gruppe von Frauen, die dazu führte, dass Menschen anderer Herkunft oder Sprache fortblieben. Nach Aussprache mit dem Team des LenzTreFFs halten sich die betroffenen Frauen inzwischen zurück, seither nutzen zunehmend wieder auch andere Frauen den Treff. Auffallend ist, dass sich die verschiedenen Communities in der Nutzung der Angebote unterscheiden. So kommen afrikanische Frauen bislang einzeln und für gezielte Beratungen, aber nicht zum offenen Treff und zu den Veranstaltungen, die eher von süd- und osteuropäischen Bewohnerinnen nachgefragt werden. Die Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Communities sowie die gezielte Ansprache bislang weniger erreichter Gruppen sind Themen, die konzeptionell noch nicht aufgegriffen werden konnten, den LenzTreFF aber nach Einschätzung der Evaluation bald beschäftigen sollten.

Nur wenige Männer nutzen das Angebot des offenen Treffs und die oben angeführten weiteren offenen niedrigschwelligen Angebote. Z.B. war das „Grillen“ bislang nicht so erfolgreich, wie von den Mitarbeitenden des LenzTreFFs erhofft. Es scheint sehr aufwändig, die Zielgruppe Männer bzw. Familienväter zu erreichen. Inwiefern andere Angebotsformen, die weniger die Kommunikation in den Vordergrund stellen, als vielmehr auf gemeinsame (z.B. handwerkliche) Aktivitäten abzielen, erfolgreicher sind, sollte vor dem Hintergrund begrenzter Ressourcen geprüft werden.

Es ist davon auszugehen, dass nicht alle kontakt- und unterstützungsbedürftigen Personen den LenzTreFF aufsuchen. Ursachen dafür, Unterstützung trotz Bedarf nicht wahrzunehmen, können vielfältig sein (z.B. Schamgefühle, Angst oder Antriebslosigkeit). Im Jugendamt sind einzelne Fälle bekannt, in denen hilfebedürftige Personen sich nicht an den LenzTreFF wenden, da sie von Nachbarn nicht auf dem Weg dorthin gesehen werden



wollen. Die rasch steigenden Nutzungszahlen belegen zwar eine zunehmende Bekanntheit der Angebote. Dennoch sollte gerade vor dem Hintergrund unterschiedlicher Nachfrageäußerungen verschiedener Communities eruiert werden, ob in der Siedlung bislang nicht erreichte Problemlagen vorhanden sind, die auch über den LenzTreFF bearbeitet werden könnten.

#### **Kernaussage 3:**

**Die Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs haben sowohl eigene Angebote entwickelt als auch bereits bestehende Angebote fortgeführt.**

Außer den angeführten und regelmäßig stattfindenden Aktivitäten gibt es weitere niedrigschwellige Angebote, wie das offene Angebot Computerclub (Dienstagvormittag und Donnerstagnachmittag) und zweimal in der Woche den Deutschkurs für Frauen (Montag- und Mittwochvormittag). Mit beiden Angeboten wurde auf Bedarfe reagiert, die im Treff geäußert worden waren. Sie stellen konzeptionelle Weiterentwicklungen (niedrigschwellige Alltagsorientierung) von Angeboten dar, die es in der Vergangenheit schon einmal gegeben hatte, die zwischenzeitlich aber nicht mehr genutzt worden waren. Für den offenen Computerclub wurden im 4. Quartal 2013 16 und Ende September 2014 66 Nutzer\_innen dokumentiert und für den Deutschkurs 19 bzw. 26 Teilnehmende. Außerdem wird seit 2014 ein neuer Kurs „Starke Eltern – starke Kinder“ in Kooperation mit dem Rauhen Haus angeboten, an dem bis 30. September 2014 zehn Personen teilnahmen.

Zudem koordinieren die Mitarbeitenden einen Übersetzungsdienst, an dem sich sechs Bewohner\_innen der Lenzsiedlung beteiligen. Eine Lehrerin äußerte im Interview den Wunsch, noch mehr Hilfe bei sprachlichen Verständigungsproblemen bekommen zu können, ggfs. auch gegen Bezahlung.

Weiterhin wurde ein ehrenamtlicher Unterstützungsdienst ins Leben gerufen mit dem Ziel, dass Personen aus der Nachbarschaft im Krisenfall (gegen eine geringe Aufwandsentschädigung) Nachbarn aus der Siedlung helfen. Hieran haben sich drei Personen beteiligt. Diese Maßnahme hat nach Auskunft der Mitarbeiter\_innen nicht gut funktioniert, da es zumindest in einem Fall Probleme bezogen auf den Umfang und Art der Unterstützungsleistung gab. Es wird derzeit überlegt, ob konkrete Vereinbarungen oder Aufgabenbeschreibungen diese Probleme verhindern können oder ob diese Form der nachbarschaftlichen Unterstützung in der Praxis zu schwierig umsetzbar ist. Im Bedarfsfall funktioniert es bislang besser, wenn Personen ad hoc gefragt werden. Auch bezogen auf all diese Angebote wurde angegeben, dass die Teilnehmenden weitaus überwiegend aus eigener Initiative kommen. Nur an den Computerclub wurden 12 % durch Netzwerkpartner aufmerksam gemacht wurden und für zwei Personen wurde angegeben, dass diese vom Jobcenter verwiesen wurden.

#### **Kernaussage 4:**

**Der LenzTreFF wird als integraler Bestandteil des sozialen Zentrums in der Julius-Vosseler-Straße wahrgenommen.**

Die Auskünfte der Expert\_innen in den Interviews zeigen, dass der LenzTreFF zwar bekannt ist, jedoch oft nicht zwischen den Angeboten des neuen SHA Projekts LenzTreFF und den anderen Angeboten vor Ort, wie beispielsweise dem Bürgerhaus, der OKJA, dem Kinderclub oder auch Café Veronika differenziert wird. Zum Teil mag dies darauf zurückzuführen sein, dass der LenzTreFF bestehende Angebote übernommen hat. Weitere

Faktoren sind die räumliche Nähe und die enge Verzahnung der Angebote. Außerdem arbeiteten zwei Mitarbeiterinnen des LenzTreFFs bereits in unterschiedlichen Bereichen des Bürgerhauses und der OKJA und sind von daher sehr bekannt, ihre Arbeit wurde und wird geschätzt. Der Mitarbeiter war bisher beim Rauhen Haus im Bereich HzE tätig. Insofern ergeben sich auch zu diesem Tätigkeitsbereich vielfältige Arbeitsbeziehungen. Nicht nur die Besucher\_innen sondern auch Expert\_innen schätzen die Arbeit des Teams sehr hoch ein. Wie beschrieben sind alle drei Mitarbeiter\_innen schon seit mehreren Jahren in unterschiedlichen Funktionen in der Lenzsiedlung tätig und konnten aufgrund dieser Ortskenntnis und –verbundenheit den Treff aufbauen. Aus der jahrelangen Tätigkeit heraus sind Vertrauensverhältnisse sowohl zu Nutzer\_innen als auch anderen Einrichtungen gewachsen, die eine informelle und unkomplizierte Zusammenarbeit ermöglichen: „dann rufe ich Frau oder Herrn ... an, die/der sind immer ansprechbar oder rufen schnell zurück...“. Das schnelle Wachstum der Besucher\_innenzahl und die sichtbare Akzeptanz nach gut 1,5 Jahren des Bestehens sind aus diesem Grund und auf Grundlage langjähriger Vorarbeiten (z.B. durch das Bürgerhaus) und Kooperationsbeziehungen im Quartier möglich.

#### **Kernaussage 5:**

**Nutzer\_innen geben sich gegenseitig Tipps, jedoch ist im offenen Treff Hilfe zur Selbsthilfe nicht prioritär.**

Die Förderung von Selbsthilfe ist explizites Ziel des Angebots. In der alltäglichen Nutzung des offenen Treffs zeigen sich zwar durchaus Ansätze der gegenseitigen Unterstützung und Selbsthilfe. Dies scheint jedoch bislang eher punktuell und zufällig zu erfolgen. Auch wird nachbarschaftliche Unterstützung in Krisenfällen vermittelt, wenn die Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs ad hoc Personen ansprechen, die zum Beispiel bei Krankheit der Mutter Kinder in die Kita oder die Schule begleiten bzw. bei Umzügen helfen. Schwieriger scheint es hingegen, einen verlässlichen nachbarschaftlichen Unterstützungsdienst zu organisieren.

Wenn das Ziel „Hilfe zur Selbsthilfe“ eine höhere Priorität bekommen soll, so sind neue konzeptionelle Überlegungen sinnvoll und erforderlich. Im Austausch mit anderen Einrichtungen wurden Anregungen gegeben, die aufgegriffen werden könnten, ggfs. auch in Kooperation mit den Wohnungsunternehmen, wie z.B. ein Tausch- und Reparaturcafé.

#### **Kernaussage 6:**

**Die individuelle niedrigschwellige Beratung durch die Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs wird zunehmend nachgefragt.**

Für das 4. Quartal 2013 wurden insgesamt 26 Beratungsfälle dokumentiert und für die drei Quartale in 2014 bis Ende September 100. Zu drei Viertel kommen die Personen aus eigener Initiative in die Beratung, gefolgt von Personen, die vom ASD an die Mitarbeitenden des LenzTreFFs verwiesen wurden (18%). Aber auch die Kooperationspartner im Netzwerk, wie beispielsweise Kita oder der Stadteilladen verweisen einzelne Klient\_innen an den LenzTreFF. Sogar aus der Schuldnerberatung der afg in Altona sind bereits einzelne Personen verwiesen worden.

Das Spektrum der in der Beratung angesprochenen Themen ist breit und deckt verschiedene Aspekte der Alltagsbewältigung ab. Mit Abstand am häufigsten suchen die Nutzer\_innen Rat und Unterstützung in Behör-

denangelegenheiten (48 Einträge im SHA Berichtswesen dokumentiert), gefolgt von Fragen zur Gesundheitsförderung (20 Nennungen) und Wohnungsproblemen (17). Jeweils 14mal wurden berufliche/ausbildungsbezogene Integration sowie finanzielle Probleme angegeben, in zwölf Beratungen ging es um Partnerkonflikte. In neun Fällen standen migrationsbedingte Konfliktlagen im Vordergrund, in jeweils 7 Fällen ging es um Schulprobleme und um Probleme in der Alltagsstrukturierung. Erziehungsfragen wurden nur einmal dokumentiert.

Laut Globalrichtlinie sollen mit dem LenzTreFF Bewohner\_innen bzw. Familien angesprochen werden, die „... nicht aus eigener Initiative Unterstützung suchen oder den Weg zum ASD scheuen“. Dies scheint durch Angebote wie den offenen Treff und die Kaffee Treffs in der Schule und Kita Vizelinstraße zu gelingen. Die relativ hohe Anzahl der Mehrfachkontakte (in der Schule waren es in 26 Fällen mehr als 10 Kontakte) zeigt, dass Vertrauen zu den Mitarbeitenden des LenzTreFF aufgebaut wurde und immer wieder Gespräche gesucht wurden. Wenn schwierigere Problemlagen vorliegen und eine längerfristige Begleitung und Beratung erforderlich ist, können verbindliche Hilfen eingerichtet werden. Diese ermöglichen eine intensivere Beratung und Unterstützung. Vom ASD wird dann in die verbindlichen Hilfen vermittelt, wenn der Hilfebedarf der Ratsuchenden noch nicht als HzE – Fall eingestuft werden, aber dennoch nach Einschätzung der ASD Mitarbeitenden mehr Verbindlichkeit angeraten ist.

Im Betrachtungszeitraum wurden ausgehend vom LenzTreFF bzw. dem ASD 63 verbindliche Hilfen eingerichtet, davon 30 im laufenden Jahr 2014. 79% davon richteten sich an Frauen und davon wiederum 73% an Mütter, die meisten der Mütter (82%) waren über 38 Jahre alt. Auch für 13 Männer wurden verbindliche Hilfen vermittelt, darunter zwölf Väter. Für vier Kinder bzw. Jugendliche wurden verbindliche Hilfen eingerichtet. Durch diese verbindlichen Hilfen wurden 24 weitere erwachsene Familienangehörige erreicht sowie 115 Kinder. Die meisten dieser Kinder sind im Alter zwischen 6 und 13 Jahren (57%), über ein Fünftel (22%) bis 2 Jahren und 28% sind 3 – 5 Jahre alt.

Als Belastungssituation für junge Menschen wurden zwölfmal Partnerkonflikte (Trennung, Scheidung, Sorge-recht) dokumentiert und ebenfalls zwölfmal psychische Probleme der Eltern sowie einmal wurde auch häusliche Gewalt zwischen den Eltern genannt. Bis auf psychische Probleme der Eltern, wo in drei Fällen die Belastungssituation nicht gelöst werden konnte, wurde für die anderen Belastungssituationen zumindest eine teilweise Zielerreichung angegeben.

Insgesamt konnte in zehn Fällen die vereinbarten Ziele erfüllt werden und bei etwa 70% teilweise. In einem Fall wurde angegeben, dass das Ziel nicht erfüllt wurde, und fünfmal wurde die verbindliche Hilfe abgebrochen. Bei der Bewertung der Zielerreichung bezogen auf die angegebenen Probleme fällt auf, dass in fast der Hälfte der Fälle die Wohnungsprobleme nicht gelöst werden konnten, aber auch finanzielle Probleme/Schulden konnten vielfach nur teilweise und zweimal bisher nicht gelöst werden. Angesichts der Vielzahl an Beratungsthemen ist zu prüfen, ob nicht das SHA Angebot hier überfordert ist und eine offensichtlich große Lücke der allgemeinen Sozialberatung und Mieter\_innenberatung deckt, die auch anderweitig geschlossen (und finanziert) werden sollte (s.u.).

## 4. 2 Angebotslücken werden identifiziert und geschlossen (Leitziel 2 und 3)

Der LenzTreFF schließt eine Lücke, die in einer Studie zur Nutzung der sozialen Infrastruktur identifiziert wurde: Zwar gab es ein umfangreiches Beratungsangebot, aber niedrigschwellige und unspezifische Hilfen für Familien, so war der Befund 2012, wurden bislang nicht vorgehalten (siehe Kap. 1, vgl. Kunstreich 2012). Der LenzTreFF soll diese Funktion erfüllen und durch seinen offenen Charakter auch weitergehende Bedarfe ermitteln. Die im Zielsystem des LenzTreFFs formulierten Leitziele 2 und 3 besagen, dass Angebotslücken identifiziert sind und gemeinsam durch Trägerverbund, LenzTreFF und Kooperationspartner im Netzwerk geschlossen werden.

### **Kernaussage 7:**

#### **Angebotslücken werden situativ erhoben und dokumentiert.**

Bisher werden Bedarfe, die sich im Kontakt mit den Besucher\_innen der offenen Treffs und dem Beratungsklientel herauskristallisieren, von den Mitarbeiter\_innen des LenzTreFFs insofern aufgegriffen, als sie diese in den Dienstbesprechungen, im bilateralen Austausch mit Kooperationspartnern im Netzwerk und der zuständigen Netzwerkerin des Jugendamtes zur Sprache gebracht werden. Es wird dann gemeinsam überlegt, wie diesem wahrgenommenen Bedarf entsprochen werden kann. Auf diese Weise wurde ein Bedarf an niedrigschwelligen psychosozialen Hilfen identifiziert, der nicht durch die Mitarbeitenden des LenzTreFFs geschlossen werden kann. Daraufhin wurde eine Vertreterin des Treffpunktes Altona – Eimsbüttel des Bereichs Sozialpsychiatrie (Träger Das Rauhe Haus) kontaktiert, um sie für ein zusätzliches Angebot, angesiedelt am LenzTreFF in Kooperation mit dem Rauhen Haus, zu gewinnen. Aus Kapazitätsgründen musste dieses Vorhaben jedoch verschoben werden.

Auch andere Beispiele werden von den Expert\_innen berichtet, in denen versucht wird, Wünsche der Besucher\_innen aufzugreifen, wie z.B. mit der Wiederaufnahme des beliebten Zumba Kurses in Kooperation mit dem Bürgerhaus.

Aufgrund der Niedrigschwelligkeit der Angebote des LenzTreFFs, der guten Vernetzung und der Präsenz und Bekanntheit der Mitarbeitenden vor Ort ist zu vermuten, dass diese vieles hören/mitbekommen und neue Problemlagen frühzeitig wahrnehmen und Lösungswege erarbeiten können. Auch Veränderungen im Umfeld, wie die neuen zusätzlichen Bedarfe der Flüchtlinge in den nahegelegenen neuen Unterkünften, werden von den Mitarbeiter\_innen vor Ort wahrgenommen und, soweit möglich, aufgegriffen.

Allerdings werden Bedarfe v.a. situativ, über den Austausch im Treff, erhoben, und nicht systematisch. So werden zwar Probleme, Fragen und Interessen der Besucher\_innen sichtbar; der Teil der Bewohner\_innen, der nicht in den Treff kommt, wird jedoch nicht erreicht. Aufsuchende Arbeit findet bislang kaum statt. Die möglichen Bedarfe der Personen, die durch die bisherigen Angebote nicht erreicht werden, bleiben unbekannt und es bleibt unklar, ob über die von Besucher\_innen geäußerten Themen oder den Expert\_innen vor Ort wahrgenommenen Themen hinaus Angebotslücken bestehen. Die Mitarbeitenden des LenzTreFFs tragen bisher eine große Verantwortung, dass die „richtigen“ Problemlagen „angemessen“ aufgegriffen werden.

Der situative Ansatz birgt das Risiko der selektiven Wahrnehmung von Problemlagen und Bedarfen. Inwieweit die Angebote mit den Bedarfen der Bewohner\_innen korrespondieren, und welche Gruppen und Themen



unterversorgt sind, regt das Evaluationsteam an, über eine umfassende aktivierende Haushaltsbefragung zu ermitteln. Da die Wohnungsunternehmen dem LenzTreFF gegenüber sehr positiv eingestellt sind, wäre hier Unterstützung und ein vergleichsweise geringer Aufwand in der Durchführung zu erwarten.

#### **Kernaussage 8:**

#### **Politische Vorgaben und Abhängigkeiten von Ausschreibungen und Zuweisungen erschweren eine strategische Ausrichtung.**

Die Installierung des LenzTreFFs erfolgte vor dem Hintergrund einer Umsteuerung und Ergänzung in der Kinder- und Jugendhilfe (Einführung SHA) und aufgrund einer Bedarfsanalyse (Kunstreich 2012). Die konzeptionellen Vorarbeiten fanden im Trägerverbund statt und die Träger vor Ort wurden mit der Umsetzung beauftragt.

Die inhaltliche Ausrichtung des LenzTreFFs orientiert sich folglich an der SHA Globalrichtlinie der Fachbehörde, den in der AG Familienförderung gesammelten Erfahrungen und den in der Kunstreich-Studie formulierten Bedarfen.

Das zuständige Jugendamt, insbesondere durch die Netzwerkerin, unterstützte die Konzeptentwicklung fachlich und ist mit vier Personen im insgesamt zehnköpfigen Trägerverbund beteiligt. Im Verbund sind zum einen die beiden Träger vertreten und weitere mehr oder weniger engagierte und aktive Kooperationspartner.

Im Laufe des Evaluationszeitraums und der zunehmenden Konsolidierung der Angebote des LenzTreFFs in 2014 zeigte sich, dass einige Mitglieder des Trägerverbundes eher unregelmäßig an den Sitzungen teilnahmen. Dies erschwerte eine kontinuierliche Diskussion um die Weiterentwicklung und z.B. systematische Analyse der Konzeptes, der Bedarfe und Aufgreifen von möglichen Angebotslücken. Einige befragte Expert\_innen sagten in den Interviews, dass sie wenig Zeit für diese Sitzungen hätten und andere Belange ihrer eigenen Organisationen im Vordergrund stehen müssten.

Nach mehr als einem Jahr gemeinsamer Aufbauarbeit sollte überprüft werden, welche Aufgaben das Gremium AG LenzTreFF und der relativ große Trägerverbund in der Konsolidierungsphase der Arbeit des LenzTreFFs in 2015 übernehmen sollte. Ist dies der passende Ort ist, das Konzept und die strategische Ausrichtung zu überprüfen und ggf. weiterzuentwickeln? Sind alle im Gemeinwesen relevanten Akteure (z.B. die afg Schuldnerberatung) vertreten? Neue Formate der Zusammenarbeit könnten regelmäßige Sitzungen ersetzen und die inhaltliche Reflexion der Arbeit und Weiterentwicklung des LenzTreFFs in den Mittelpunkt rücken. Auch eine stärkere Beteiligung von Bewohner\_innen bzw. Nutzer\_innen ist denkbar.

### **4. 3 Die regionalen Angebote sind verzahnt (Leitziel 4)**

Als eine wesentliche Aufgabe des LenzTreFF-Teams gilt die Verzahnung mit bereits vorhandenen Angeboten im Sozialraum. Parallelstrukturen und Doppelangebote sollten vermieden werden, vielmehr sollten vorhandene Angebote genutzt, gestärkt und besser aufeinander abgestimmt werden. Nur im Bedarfsfall sollen diese durch neue Maßnahmen ergänzt werden - wie beispielsweise durch den niedrighwelligen offenen Treff. Die Wahr-

nehmung über Lücken bedarf eines systematischen Reflexionsprozesses (unter Umständen auch datengestützt). Ansonsten besteht die Gefahr, dass die Mitarbeitenden im LenzTreFF zu sehr beansprucht werden. Im Augenblick fühlen sie sich in der Verantwortung.

#### **Kernaussage 9:**

##### **Die Verzahnung findet statt über Personen und aufgrund persönlicher Bekanntheit und Beziehungen.**

Das Team des LenzTreFFs ist im Stadtteil bekannt und genießt hohes Vertrauen der anderen Akteure. Sie pflegen die Kontakte zu den Mitarbeiter\_innen der relevanten Einrichtungen. Man kommt auch mal einfach so im Treffpunkt vorbei um „Guten Tag“ zu sagen oder kurz ein Anliegen zu klären. So entsteht der Eindruck, dass es vor Ort einen vertrauensvollen und freundschaftlichen Zusammenhalt unter den Sozialpädagog\_innen und Berater\_innen der verschiedenen Einrichtungen gibt. In diese gute Zusammenarbeit ist der ASD Eimsbüttel 2 einbezogen. Dies macht möglich, dass beide Seiten (ASD und LenzTreFF) die notwendigen Hilfen unbürokratisch und an den Erfordernissen der Nutzer\_innen orientiert, einrichten können. Sowohl für die Kolleg\_innen des ASD, als auch für die Kolleg\_innen des LenzTreFFs wird diese vertrauensvolle Zusammenarbeit positiv bewertet. Es ist für Außenstehende nicht immer ersichtlich, wer zu welchem Angebot/welchem Träger ‚gehört‘. Es wird an Personen oder spezielle (Gruppen-)Angebote verwiesen und nicht an Organisationen. In den Interviews werden Organisationen nur auf Nachfrage genannt oder wenn unterstützungsbedürftige Personen begleitet werden, beispielsweise zum Einwohnermeldeamt oder Jobcenter.

Bei allen Vorteilen, die dieses durch persönliche Beziehungen und Kontakte geprägte Arbeitsklima für die Unterstützung der hilfebedürftigen Personen bedeutet, besteht jedoch die Gefahr, dass mit dem möglichen Ausfall von Mitarbeitenden auch die bestehenden guten Kontakte einbrechen. Generell leben funktionierende professionelle Netzwerke von persönlichen Kontakten, was jedoch bei Personalwechslern oder Kontextveränderungen problematisch werden kann, wenn unzureichend(?) Strukturen ausgebildet sind und ein geringer Grad an Verbindlichkeit vorherrscht.

#### **Kernaussage 10:**

##### **Die Verzahnung bzw. Kooperation mit dem Schul- und Ausbildungssystem ist verbesserungsbedürftig.**

Im Unterschied zu dem beschriebenen, durch informelle Beziehungen geprägten Arbeitsklima in den primär zum Sozialbereich gehörenden Einrichtungen, stellt sich die Verzahnung mit den umliegenden Schulen als schwierig und noch ausbaubedürftig dar. Eine positive Ausnahme stellt die Schule Vizelinstraße dar, die im Trägerverbund beteiligt ist. Eine Beteiligung der Schulen würde die Wissensbasis im LenzTreFF um die sozialen Lagen und Probleme im Quartier noch weiter erhöhen.

Leider ist es mit Ausnahme der Grundschule Vizelinstraße auch nicht gelungen, Personen von den weiteren, umliegenden Schulen für ein Expert\_inneninterview zu gewinnen. Wiederholte Versuche einen Termin zu finden, schlugen fehl. Auch dies kann als Indikator für ein Optimierungspotenzial bei den Kontakten und Zusammenarbeit mit dem Schulsystem, speziell den Schulen im Umfeld, gewertet werden.

## 4.4 Übergreifende und zusammenfassende Erkenntnisse

### Kernaussage 11:

#### **Nachfrage belegt hohen Bedarf an allgemeiner sozialer Beratung in der Lenzsiedlung.**

Im LenzTreFF werden sowohl offene wie themenspezifische Beratung und weitere Angebote für Gruppen und auch Einzelpersonen vorgehalten. Die Nutzung nimmt stark zu und bestätigt die lebensweltliche Passung. Schon nach einem Jahr sind Anzeichen einer Vollausslastung der Angebote bzw. Überlastung der Mitarbeiter\_innen erkennbar. Die nachgefragten Beratungsthemen weisen indes weit über die Bereiche Familie und Erziehung hinaus. Die Nachfrage zeigt vielmehr, dass es in der Siedlung einen hohen Bedarf an allgemeiner Beratung in prekären Lebenslagen gibt, die mit den vorhandenen Ressourcen im Projekt alleine nicht gedeckt werden kann. Dabei ist es unerheblich, ob man Existenzsicherungsfragen als zentralen oder eher sekundären Teil des SHA-Konzeptes versteht.

### Kernaussage 12:

#### **Der eher situative Ansatz der Angebotsentwicklung bedingt Kapazitäts- und inhaltliche Grenzen.**

Das im Sozialraum gut vernetzte Team reagiert auf Wünsche und vor Ort erkennbare Bedarfe durch kreative Lösungen und Programmänderungen. Die individuelle Beratung wurde inzwischen in Zeitfenster außerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten gelegt. Das Ziel, ein niedrighschwelliges Angebot zur Familienhilfe zu etablieren, wurde erreicht.

Dass die Bedarfsermittlung und Programmentwicklung in erster Linie vom Team vor Ort, dem Trägerverbund und vom Jugendamt vorgenommen wird, birgt zwei Risiken:

Erstens werden nur Bedarfe wahrgenommen, die vor Ort (im Treff oder im Trägerverbund) artikuliert werden. Es bleibt jedoch unklar, inwieweit soziale Probleme in Familien vorkommen, die aus verschiedenen Gründen den Weg zum LenzTreFF nicht finden. Eine wohnungsnah (und mehrsprachige) Ansprache und Information über Angebote, z.B. in den Eingangsräumen der Wohnblocks, gibt es derzeit nicht. Die Zusammenarbeit mit den Wohnungsunternehmen könnte an diesem Punkt verstärkt werden.

Zweitens stoßen die Mitarbeitenden an Grenzen ihrer Kapazität, wenn sie neben Beratung und Präsenz auch mit der Entwicklung neuer Maßnahmen beauftragt sind. Hier könnte das Trägernetzwerk besser genutzt werden. Mit Blick auf etwaige Ergänzungen ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Räumlichkeiten des LenzTreFFs derzeit voll ausgelastet sind.

## 5. Zusammenfassung und Ausblick

Die Entwicklung des LenzTreFFs ist seit seiner Gründung im Mai 2013 in erster Linie eine Erfolgsgeschichte.

- die Besucher\_innenzahlen steigen stetig,
- die vielfältigen Angebote sind niedrighschwellig (im Sinne von ohne große Hürden zugänglich),
- die Kurzberatungsangebote werden an- und wahrgenommen,
- verbindliche Hilfen können eigenständig eingerichtet und durchgeführt werden,
- der ASD erlebt den LenzTreFF als gute Unterstützungsmöglichkeit für Ratsuchende und vermittelt gerne in die unterschiedlichen Angebote,
- die Mitarbeiter\_innen arbeiten im Austausch miteinander,
- der Austausch mit den Kolleg\_innen unmittelbar vor Ort gelingt gut,
- es sind eine Vielzahl an Angeboten in die Arbeit integriert bzw. fehlende neu entwickelt worden.

Die Mitarbeiter\_innen und ihr Umfeld (Träger des LenzTreFFs, die im Trägerverbund LenzTreFF und in der AG Familienförderung aktiven Träger und Institutionen) haben in kurzer Zeit viel bewegt. Entscheidende Erfolgsfaktoren für diesen gelungenen Start sind in der spezifischen Konstellation der Akteur\_innen und Kooperationskultur vor Ort zu sehen:

- eine langjährige Verzahnung der für den LenzTreFF verantwortlichen Träger - die Stiftung das Rauhe Haus und Lenzsiedlung e.V. - in das Gemeinwesen,
- vielfältige Arbeitsbeziehungen der Mitarbeitenden im LenzTreFF innerhalb dieser Träger,
- Kontinuität des Personals,
- ein breites Spektrum an beruflicher Erfahrung und fachlicher Expertise im Team des LenzTreFFs,
- z.T. langjährige Arbeitserfahrungen in der Lenzsiedlung,
- Beteiligung des Teams schon an der Konzeption des LenzTreFFs,
- hohe Identifikation der Mitarbeiter\_innen mit den Zielen des LenzTreFFs, die sie dazu veranlasst mit zu denken, eigenständig zu agieren, sich stark zu engagieren,
- langjährige Kultur der trägerübergreifenden Kooperation in der Lenzsiedlung,
- in der Beratungsarbeit werden mehr Themengebiete bearbeitet als durch die SHA-Konzeption vorgesehen (z.B. zur Existenzsicherung),
- hohe Bereitschaft der anderen Mitarbeiter\_innen von Lenzsiedlung e.V. und des Rauhen Hauses, die Arbeit im LenzTreFF mit zu tragen (z.B. durch Überlassung von „eigenen“ Arbeitsinhalten),
- fachlich-inhaltlicher Rückhalt der Arbeit durch das zuständige Jugendamt Eimsbüttel Region 2 (Leitung und Netzwerkerin) und dem dortigen ASD sowie das Fachamt-Sozialraummanagement, so dass auch unkonventionelle und kurzfristige Lösungsstrategien gefunden werden können (z.B. in der Fallarbeit).

Die steigende Nachfrage hat den LenzTreFF schon nach einem Jahr an seine (räumlichen, inhaltlich und personell) Grenzen gebracht. Daher ist zu überlegen, ob zukünftig das Angebot auf dem bisherigen Niveau gehalten oder ausgebaut werden soll, mit entsprechenden konzeptionellen Konsequenzen. Die oben genannten Ergebnisse weisen überdies auf Justierungsbedarfe im Detail hin, die im Folgenden weiter ausgeführt werden.



### **Managementbezogene Empfehlungen**

Um die hohe Leistungsbereitschaft bei den Mitarbeitenden des LenzTreFFs zu sichern, werden folgende Maßnahmen empfohlen:

Regelmäßige Reflexionsgespräche zwischen Jugendamt, Managementebene und den Leistungskräften vor Ort, so dass systematisch auf Engpässe und veränderte Bedarfe eingegangen werden kann. Derzeit gibt es im SHA Team das Gefühl, für alles verantwortlich zu sein. Dies speist sich neben den Anforderungen im Zusammenhang mit dem schnellen und erfolgreichen Aufbau auch durch eine fehlende Zwischenführungsebene. Aufgrund ihrer Kompetenz wird ihnen häufig die Steuerung der Arbeit vor Ort alleine überlassen. Sie übernehmen bislang neben der Beratung auch die umfangreiche Netzwerkarbeit, Koordination mit dem Jugendamt und mit den verschiedenen Kooperationsgremien (AG Familienförderung, Trägerverbund LenzTreFF) wahr.

### **Inhaltliche Empfehlungen**

Selbsthilfepotenziale der Adressat\_innen, die sich seit Ende 2014 zeigen, sollten unbedingt gestützt werden. Dazu kann auch die Anmietung weiterer Räume, unbedingt auch in der Siedlung selbst, beitragen (Gemeinschaftsräume in den Wohnblocks). Zur Stärkung selbsthilfeorientierter nachbarschaftlicher Beziehungen dienen auch Aktionen wie die gemeinsame mehrtägige Reise mit aktiven Besucher\_innen des LenzTreFFs und/oder des Bürgerhauses im Herbst 2014. Auf dieser Basis scheint der Aufbau eines aus Besucher\_innen bestehenden Konfliktlösungsteams möglich, das bei „Nutzungsstreitigkeiten“ um den LenzTreFF vermitteln kann und die Mitarbeitenden entlastet.

Vielleicht wäre dieses „Konfliktlotsenmodell“ an die Ende 2014 neu belebte Idee des „Unterstützungsdienstes“ im LenzTreFF anlehnbar.

Bestehen bleibt die Frage der Einbeziehung von Männern in den LenzTreFF. Neben dem Aufbau von praktischen Betätigungsfeldern ist die Entscheidung, die Aktivierung von Männern zunächst nicht zu priorisieren, nachvollziehbar. Gänzlich vernachlässigen sollte man diese Gruppe aber nicht. Die in der Peertagung entwickelten Überlegungen zu einem Tausch- und Reparaturcafé oder einer Nachbarschaftswerkstatt sollten weitergeführt werden.

### **Strategiebezogene Empfehlungen**

Die bislang eher situative und spontane Angebotsentwicklung reagiert vor allem auf die artikulierten Bedarfe und sollte überdacht werden. Zwar ist dieses Vorgehen plausibel und ressourcenorientiert, andererseits blendet es zumindest potenziell bestehende Problemlagen von zurückgezogenen und sozial isolierten Haushalten aus. Systematisches Wissen über soziale Probleme in der Lenzsiedlung wird derzeit nicht erhoben. Hierzu könnten ggf. Netzwerkressourcen (Wohnungsunternehmen, Hochschule) genutzt werden, so dass die Belastung des Teams überschaubar wäre.

Der LenzTreFF wurde am Standort Julius-Vosseler-Straße eingerichtet, in direkter Nachbarschaft zu schon bestehenden sozialen Einrichtungen und Angeboten. Viele Akteure unterscheiden nicht genau, wer welche Leistung anbietet (s.o.). Der Trägerverbund könnte beratschlagen, ob durch die jüngsten Ergänzungen Synergien geschaffen und Ressourcen frei werden, die für andere Angebote genutzt werden können.

### **Netzwerksteuerung**

Ende 2014 wurde damit begonnen, die Arbeitsweisen und Strukturen von Trägerverbund und AG Familienförderung zu verändern. Die Größe und Zusammensetzung des Trägerverbundes sollte überprüft werden, da der Auftrag v.a. operative Aufgaben enthält. Auch ist zu überprüfen, ob das Konsensprinzip der Entscheidungsfindung auch in der weiteren Arbeit zielführend ist. Die bislang sehr zeitintensive Netzwerk-Kommunikation erscheint einigen Akteuren nicht angemessen und könnte entschlackt und dynamisiert werden, z.B. durch neue Formate des Zusammenkommens (themenbezogen, als Workshopcharakter). Doppelungen in der Arbeit der AG Familienförderung und des Trägerverbunds sind zu vermeiden.

## Literatur

- Behörde für Umwelt und Stadtentwicklung der Freien und Hansestadt Hamburg (2011): Nachsorgegebiet Lenzsiedlung, gebietsbezogener Bericht im Rahmen der Bestandsicherung und Überleitung RISE, Hamburg.
- Beywl, Wolfgang (1988): Zur Weiterentwicklung der Evaluationsmethodologie. Grundlegung, Konzeption und Anwendung eines Modells der responsiven Evaluation. Frankfurt a. M.: Peter Lang Verlag.
- Beywl, W., Speer, S. & Kehr, J. (2004): Wirkungsorientierte Evaluation im Rahmen der Armuts- und Reichtumsberichterstattung. Verfügbar unter: [http://www.univation.org/download/Evaluation\\_der\\_Armuts-\\_und\\_Reichtumsberichterstattung.pdf](http://www.univation.org/download/Evaluation_der_Armuts-_und_Reichtumsberichterstattung.pdf) [22.11.2014]
- Bezirksamt Eimsbüttel: Integrierte Sozialplanung. Gebiet 39010. Verfügbar unter: <http://www.hamburg.de/contentblob/3948812/data/5-vergleichsdaten-lokstedt.pdf> [22.11.2014].
- Gesellschaft für Evaluation (2011): Vorwort zur 4. Auflage der Standards. Verfügbar unter: [www.degeval.de/degeval-standards/standards](http://www.degeval.de/degeval-standards/standards) [22.11.2014].
- Globalrichtlinie GRJ 1/12 vom Februar 2012: Sozialräumliche Angebote der Jugend- und Familienhilfe. Hamburg 2012. Verfügbar unter: <http://www.hamburg.de/contentblob/117550/data/globalrichtlinie-sozialraeumliche-angebote.pdf> [22.11.2014].
- Harms, Hans/Schubert, Dirk (1989): Julius-Vosseler-Straße – Großwohnsiedlung, in: Harms, Hans/Schubert, Dirk (1989): Wohnen in Hamburg – ein Stadtführer, Hamburg: Christians Verlag, S. 183-186.
- Hense, Jan Ulrich (2006): Selbstevaluation – Erfolgsfaktoren und Wirkungen eines Ansatzes zur selbstbestimmten Qualitätsentwicklung im schulischen Bereich. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.
- Kromrey, Helmut: Evaluation - ein vielschichtiges Konzept: Begriff und Methodik von Evaluierung und Evaluationsforschung. Empfehlungen für die Praxis. Zugriff: [www.bibb.de/dokumente/pdf/a11\\_vielschichtiges\\_konzept.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a11_vielschichtiges_konzept.pdf) [22.11.2014].
- Kunstreich, Timm (2012): Nutzung der sozialen Infrastruktur – eine exemplarische Untersuchung in zwei Hamburger Stadtteilen (Lenzsiedlung und Schnelsen-Süd), Hamburg: Fachamt Jugend- und Familienhilfe Eimsbüttel Region 2.
- Lamprecht, Juliane (2012): Rekonstruktiv-responsive Evaluation in der Praxis - Neue Perspektiven dokumentarischer Evaluationsforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- LenzTreFF (2013 und 2014): Dokumentationen für SHA-Berichte (Berichte für Sozialräumliche Hilfen und Angebote) von Oktober 2013 bis September 2014. Unveröffentlichte Dokumente Hamburg.
- Mayer, Hans-Norbert (2011): Verstetigungskonzept Lenzsiedlung, Hamburg.
- Macsenaere, Michael / Hiller, Stephan / Fischer, Klaus (Hrsg.) (2010): Outcome in der Jugendhilfe gemessen. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Statistikamt Nord (2014): Statistisches Jahrbuch Hamburg 2013/2014. Verfügbar unter: [www.statistik-nord.de/fileadmin/Dokumente/Jahrbücher/Hamburg/JB13HH\\_13.pdf](http://www.statistik-nord.de/fileadmin/Dokumente/Jahrbücher/Hamburg/JB13HH_13.pdf) [22.11.2014]
- Thole, Werner (2009): Vom Messen der Effekte hin zur Wirksamkeitsforschung. Verfügbar unter: <http://www.alt.degeval.de/calimero/tools/proxy.php?id=21457> [22.11.2014].

## **Anhang 1: Protokoll der Peer-Tagung LenzTreFF 27.10.2014**

### **Teilnehmende:**

LenzTreFF:

Herr Helling (Lenzsiedlung e.V.), Frau Cornels (Rauhes Haus), Mitarbeiter\_innen LenzTreFF Frau Behrens, Frau Herkenrath, Herr Shopov

Jugendamt Eimsbüttel Region 2:

Netzwerkerin Frau Zampolin, Jugendamtsleitung Herr Clusen und Herr May

Externe:

Qualitätsmanagement Flughafenstraße, Berlin Herr Helfen; Ruhrwerkstatt Oberhausen Frau Schiweck und Frau Dössereck; Projektgruppe Bremen-Osterholz Tenever Herr Hermening

Hamburg:

Gemeinwesenarbeit St. Pauli Süd Frau Christian

Evaluationsteam:

ZEPRA/HAW Hamburg: Edith Halves, Margret Kruse, Simon Güntner

### **1. Überblick über die Lenzsiedlung, Sozialräumliche Hilfen und Angebote und den LenzTreFF**

Ralf Helling beschrieb in seinem Input einige Meilensteine der 40jährigen Geschichte der Wohnsiedlung sowie die aktuelle sozialstrukturelle Situation (hoher Anteil Transferleistungsempfänger\_innen, sehr junge Bevölkerung, hoher Migrant\_innenanteil). Hervorgehoben wurden insbesondere die Bedeutung des Stadtteilentwicklungsprogramms 2000-2006 (mit Nachsorge bis 2012) sowie die AG Familienförderung, die in diesem Kontext entstand, aus ihr kamen wichtige Impulse für die Entwicklung eines Angebotes der Sozialräumlichen Hilfen (SHA).

Die Sozialräumlichen Hilfen und Angebote sind ein sozialpolitisches Instrument, das vom Senat 2011 zunächst für drei Jahre aufgelegt wurde, um den steigenden Fallzahlen der Hilfen zur Erziehung (HzE) zu begegnen. Der LenzTreFF wird über SHA finanziert, Träger sind Lenzsiedlung e.V. (geschäftsführend) und der Stiftung des Rauhen Hauses. Mit der Einführung des neuen Angebots gingen Kürzungen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (OKJA) einher. Für die Einrichtung des LenzTreFFs wurden u.a. Räumlichkeiten genutzt, die zuvor dem Kinderclub zur Verfügung standen.

Im Anschluss an den Input betonte Herr Clusen, dass die Studie „Nutzung der Sozialen Infrastruktur“ (Kunstreich 2012) für den Bezirk eine wichtige Orientierung und Argumentationshilfe gegenüber der Fachbehörde in der Konzipierung des LenzTreFFs war.

Der LenzTreFF hält folgende Angebote bereit: Einen offenen Treff, verbindliche Hilfen, niedrigschwellige Beratung, Angebote mit und bei Kooperationspartnern (z.B. Kaffeetreff in der Grundschule). Während die

Nachfrage durch Bewohner\_innen stetig zunimmt, ist gleichzeitig zu beobachten, dass sich andere Träger in der Zusammenarbeit etwas zurückziehen.

## 2. Thematische Diskussionsrunden im Weltcafe Setting

### Umgang mit sozialen Schließungsprozessen

In der ersten Runde (Problemanalyse) wurde herausgearbeitet, dass die Aneignung des Raumes durch die Nutzer\_innen unbedingt dazugehört, um sagen zu können „Der Treff ist meiner“. Durch die Bildung eines „Interkulturellen Backgroundteams“ in Form engagierter Bewohner\_innen, das in Konfliktfällen vermittelnd eingreifen könne, könnte eine Entlastungsmöglichkeit für das LenzTreFF-Team geschaffen werden. In diesem Zusammenhang könnte an die Erfahrungen der Familienreise im Oktober angeknüpft werden, während der ein Gefühl für die Zugehörigkeit zum LenzTreFF über „Gruppengrenzen“ hinweg entstanden sei. Es sei wichtig, jetzt dieses Gefühl in den Alltag zu übertragen. Als weiteres wurde empfohlen, den Gruppen Räume zu vermitteln, sie aber gleichzeitig nicht mehr zu „beglücken“, sondern sie „laufen zu lassen“, d.h. diese Gruppen in die Eigenständigkeit zu entlassen. Die Ruhrwerkstatt in Oberhausen habe gute Erfahrungen mit einem Netzwerk-Coaching für die einzelnen Nutzer\_innengruppen gemacht.

Unterstützungsdienste, in denen sich Bewohner\_innen gegenseitig helfen und begleiten, z.B. bei Ämterangelegenheiten oder auch bei Bewerbungen und durch Übersetzungen sind gute Möglichkeiten, Hilfe zur Selbsthilfe zu initiieren. Sie können aber auch problematische Aspekte wie unklare Rollenverteilungen, das Risiko von Datenschutzverletzungen und das Entstehen hierarchischer Beziehungen zur Folge haben. Ambivalent ist auch die Entlohnung dieser nachbarschaftlichen Hilfe. Sie ist eine zwar eine gute Zuverdienstmöglichkeit, stellt aber eine Distanz zwischen den Beteiligten her und kann verhindern, dass diese Form der Selbsthilfe selbstverständlich wird.

### Selektive Nutzung der Angebote

Der LenzTreFF ist als eigenständige „Marke“ noch wenig sichtbar, muss es für die Adressat\_innen auch nicht sein. Die Expert\_innen und Kooperationspartner\_innen sollten jedoch zwischen Angeboten aus SHA und OKJA differenzieren können.

Alle Personen der Zielgruppe erreichen zu wollen, scheint ein zu hoher Anspruch: „...man muss nicht alle bedienen“. Es zeichnet sich ab, dass v.a. Frauen die Angebote nutzen, da sie in ihren Familien für Erziehungsfragen und Familienangelegenheiten zuständig sind. Erfahrungen aus Bremen Osterholz Tenover zeigen, dass Männer über (handwerkliche) Aktivitäten gewonnen werden können, wie z.B. interkulturelle Gärten. Oder über Räume, die für Eigenaktivitäten zur Verfügung stehen, wie etwa Werkstätten für Fahrradreparaturen. Männer kommen eher über Aktivitäten ins Gespräch und benennen ein Problem, nach dessen Lösung sie sich ggfs. wieder verabschieden.

Andere Erfahrungen (GWA St.Pauli) zeigen, dass offene Café-Treffs zunehmend weniger nachgefragt werden und insbesondere von Frauen genutzt werden, thematische Angebote und kreative Freizeitangebote jedoch große Resonanz finden.



Die große soziale Nähe in der relativ dichten Lenzsiedlung könnte allerdings ein Problem sein, wenn Bewohner\_innen nicht beim Besuch des LenzTreFFs gesehen werden wollen.

Am Beispiel der afrikanischen Community in der Lenzsiedlung wird besprochen, dass Englischkenntnisse in der Beratung und Durchführung von Angeboten wichtig sind.

Empfohlen werden auch eine aktivierende Befragung bei den Bewohner\_innen, die Nutzung von sozialen Medien und die Einbindung von aktiven Bewohner\_innen als Expert\_innen für ihre Lebenswelt und als Multiplikator\_innen, die weitere Bewohner\_innen erreichen und ihre Bedarfe ermitteln können (wie im Projekt „Schritt für Schritt“ in Oberhausen).

### **Systematisches Schließen von Angebotslücken**

Der LenzTreFF selbst schließt eine Lücke (offenes Beratungsangebot für Familien) und steht in der Gefahr, für vieles ein „Lückenbüßer“ zu werden. Er nimmt eine analoge Funktion zu einem Hausarzt ein, der Bedarfe sieht und zu Spezialist\_innen verweist.

Die Angebotsentwicklung geschieht derzeit vor allem aus den bestehenden Projekten heraus, wenn dort für die Mitarbeiter\_innen Bedarfe entdeckt werden, wie z.B. ein Bedarf an psychosozialer Beratung.

Alternative Wege der Bedarfsermittlung sind:

- Aktivierende Befragung und Umfrage in der Nachbarschaft (z.B. in Zusammenarbeit mit einer Hochschule)
- systematische Nutzung von Supervision und Klausurtagungen im Trägerverbund
- Begrüßungsgespräche oder Infopakete bei Neuzuzüglern in Zusammenarbeit mit SAGA/Dr. Bringezu
- Bedarfsermittlung durch AG Familienförderung
- Aufbau eines Netzwerks von „Lots\_innen“ – aktiven Bewohner\_innen, die Zugang zu eher zurückgezogenen Nachbarn vermitteln können

Eine Gruppe, die bislang kaum erreicht wird, sind Männer/Väter. Es stellt sich die Frage, ob das überhaupt ein Problem ist. Bedarfe und Interessen der Männer, an die angeknüpft werden kann, können evtl. zunächst auch über ihre Partner\_innen ermittelt werden.

## **3. Beispiele für sozialräumliche Arbeit in Oberhausen, Bremen und Berlin**

### **Oberhausen West: Projekt „Schritt für Schritt“**

Frau Schiweck von der Ruhrwerkstatt Oberhausen stellte das ESF-Projekt „Schritt für Schritt“ vor. Es basiert auf einem Selbsthilfe-orientierten Ansatz, nach dem langzeitarbeitslose Personen motiviert und begleitet werden, als „Lotsen“ andere Menschen in ähnlichen Problemlagen zu unterstützen und aus der sozialen Isolation zu holen. Der Ansatz hat Ähnlichkeiten zum ehrenamtlichen Unterstützungsdienst im LenzTreFF. Themen, die in Oberhausen im Mittelpunkt der Beratung stehen, sind Kinderbetreuung, Deutschkenntnisse, Schulden, Wohnungslosigkeit. In Oberhausen werden verschiedene Orte im Quartier genutzt, um Menschen anzusprechen, wie etwa die „Tafel“.

Eine Herausforderung ist es, das Entstehen von Gerüchteküchen zu vermeiden. Gerade in einer so kompakten

Siedlung wie der Lenzsiedlung könnte es schnell passieren, dass getratscht wird. Daher werden im LenzTreFF auch ehrenamtliche Kräfte von außerhalb der Siedlung angesprochen.

#### **Bremen Osterholz Tenever: Stadtteilgruppe**

Herr Hermening stellte seine Arbeit als Quartiersmanager in Bremen Osterholz Tenever vor. Er beschrieb die „Förderkarriere“ der Großwohnsiedlung, in der seit den späten 1980er Jahren verschiedene Stadterneuerungsprogramme zum Einsatz kamen. Im Arbeitskreis Tenever kommen alle in der Siedlung aktiven Einrichtungen und Träger zusammen. Die Stadtteilgruppe entscheidet im Konsensverfahren über den Einsatz von Fördermitteln. Mitglieder sind: Wohnungsgesellschaften, Bewohner\_innen, soziale Einrichtungen, Verwaltung, Politik, Vereine. Die Treffen sind immer abends um 17 Uhr, jede/r Anwesende darf mitentscheiden. In der Siedlung wird jährlich eine aktivierende Befragung der Bewohner\_innen durchgeführt.

#### **Berlin Neukölln: Quartiersmanagement Flughafenstraße**

Herr Helfen beschrieb die Arbeitsweise des Quartiersmanagements Flughafenstraße. Grundlage ist ein integriertes Handlungskonzept, das jedoch recht starr ist. Flexibel sind vor allem die sogenannten Mikroprojekte, über die auch ein wesentlicher Teil der Beteiligung und Aktivierung läuft. Als Beispiele nennt er die Unterstützung eines nachbarschaftlichen Flohmarkts sowie einen Indoor-Spielplatz, für den samstags die Schule geöffnet wird. Da dieses Angebot als schulinterne Veranstaltung gilt, werden keine zusätzlichen Versicherungen benötigt. Strukturelle Beteiligung läuft über den Quartiersrat, in dem Bewohner\_innen die Mehrheit stellen (18, davon jeweils neun mit und ohne Migrationshintergrund, zwölf Vertreter\_innen aktiver Gruppen). Die Ermittlung der Mitglieder erfolgt über Losverfahren, nicht Wahlverfahren. Herr Helfen stellt auch einen Kinder- und Elterntreff vor, der aus einem mobilen Angebot heraus entstanden ist. Im Bezirk Neukölln ist zur Gesundheitsberatung von Jugendlichen eine Präventionskette nach dem „Dormagener Modell“ aufgebaut worden, ebenso wird ein Kooperationsprojekt zwischen Quartiersmanagement und Jugendamt zur sozialraumorientierten Familien- und Jugendarbeit (SOFIA) durchgeführt.

## **4. Abschlussdiskussion: Entwicklungsperspektiven für den LenzTreFF**

Die abschließende Diskussion nahm zunächst das Zusammenspiel von AG Familienförderung und Trägerverbund LenzTreFF in den Blick, die große Überschneidungen aufweisen. Derzeit wird überlegt, die Arbeitsweise der AG Familienförderung zu verändern, sie eher als Austausch- und Begegnungsort und weniger als starres Gremium zu gestalten. Herr Hermening berichtet, dass das Abhalten einer jährlichen Klausurtagung in Bremen Osterholz Tenever ein guter Ansatz der Vernetzung ist, der die Partner nicht zu sehr fordert.

Ein zweites Thema ist die Zusammenarbeit mit Schulen. Aus Berlin Neukölln wird berichtet, dass mit einem neuen Bonusprogramm für Schulen in benachteiligten Quartieren und einer Kooperationszulage der Nebeneffekt entstand, dass die Kooperation nicht mehr auf Augenhöhe stattfindet, sondern durch die Zentralstellung der Schule die anderen Partner eher als Zuarbeiter gesehen werden. Das Quartiersmanagement versucht hierzu durch Netzwerktreffen zu vermitteln, die wie eine Art Kontakt- und Vermittlungsbörse zwischen Trägern lau-

fen. Auch im Hamburger Modell der Ganztagschule haben die Schulen eine hervorgehobene Position. Kooperation und Vernetzung sind stark abhängig von persönlichem Engagement und Kontakten.

Aus Hamburg St. Pauli wird berichtet, dass auch Kooperation über Zwang möglich ist, wie im dortigen Sozialraumteam, an dem die vom Jugendamt finanzierten Träger verpflichtend teilnehmen müssen.

Ein weiteres Thema war die Nutzung externer Räume für Angebote, z.B. Selbsthilfwerkstätten oder die Öffnung von Schulräumen. Ebenfalls in der Diskussion aufgegriffen wurden die Bedarfserhebung über eine aktivierende Befragung in der Siedlung und die stärkere Nutzung des Träger-Netzwerks rund um den LenzTreFF für das kontinuierliche und systematische Ermitteln von Angebotslücken.

Abschließend wurde ein Besuch der Siedlung Bremen Osterholz Tenever, gemeinsam mit Bewohner\_innen, angeregt.

## Anhang 2: Zielsystem Evaluation LenzTreFF (verabschiedet Februar 2014)

Leitziel 1: Der „LenzTreFF“ ist Kontakt- und Begegnungsmöglichkeit und fördert Selbsthilfe

Maßnahmen zur Zielerreichung:  
geeignete Öffnungszeiten und Angebote

Indikatoren:

- Frequenz der Nutzung
- Struktur der Nutzer\_innen

Erhebungsmethoden:

- Auswertung SHA-Berichtswesen (in Abgleich mit Bewohner\_innenstruktur)
- Ergänzend: teilnehmende Beobachtung, Expertengespräche, Nutzer\_innen-Befragung

Konkretisierung des Ziels (Teilziele)	Maßnahmen und Schritte zur Zielerreichung	Indikatoren (Das Ziel ist erreicht, wenn...)
Der LenzTreFF wird von der/den Zielgruppe/n genutzt.	Geeignete Öffnungszeiten Definition der Zielgruppe/n und laufende Aktualisierung Geeignete Ansprache von Bewohner_innen (Familien und KiJu) der Lenzsiedlung	Die Nutzer_innenstruktur entspricht den Bewohner_innenstruktur der Lenzsiedlung „Mütter“ und „Väter“ fühlen sich angesprochen. Nutzungsfrequenzen/Auslastung offener Treff und Beratung
Die Angebote des LenzTreFFs sind niedrigschwellig und ortsungebunden, d.h. als „Idee“ auch außerhalb der Räume des LenzTreFFs präsent.	Passgenaue offene Angebote im LenzTreFF und andernorts Bollerwagen auf Spielplätzen, Grillen....	Öffnungszeiten, Anzahl und Art der Inhouse Angebote, Anzahl und Art der Angebote außerhalb der Räume des LenzTreFFs, Nutzungsfrequenz (s.o.) und Zufriedenheit der Besucher_innen LenzTreFF ist für Bewohner_innen sicht- und erlebbar
Inklusion und Interkulturalität der Angebote ist gewährleistet.	Ansprache aller Gruppen, evtl. Mehrsprachigkeit Behindertengerechte Räume	Nutzer_innenstruktur in Relation zur Bevölkerungsstruktur
Der LenzTreFF ist als „Marke“ für andere	Öffentlichkeitsarbeit: Flyer, Plakate, Homepage	Andere Träger ( z.B. Kita, Grundschule, Stadtteilschule, Saga) kennen und verweisen an den LenzTreFF;
Einrichtungen innerhalb und außerhalb des Trägerverbundes identifizierbar und bekannt.	Mitarbeiter_innen stellen LenzTreFF/Angebote in anderen Organisationen (Schule...) vor	Bewohner_innen der Lenzsiedlung kennen den LenzTreFF und dessen Angebote Klare Aufgabenbeschreibungen der MA in Unterscheidung zur Tätigkeit in „Mutterorganisation“
Der LenzTreFF fördert Selbsthilfe.	Die wechselseitige Unterstützung findet statt.	Besucher_innen unterstützen sich wechselseitig; begleiten sich zu Ämtern; geben einander Tipps

Leitziel 2: Die Angebote im Quartier sind bekannt. Angebotslücken sind identifiziert.

Maßnahmen:

- Informieren
- Dokumentation von Lücken
- Etablieren einer Kultur des Lernens

Indikatoren:

- Wissensstand
- Thematisierung und Bearbeitung von Angeboten/Lücken im Team und Trägerverbund

Erhebungsmethoden:

- Strukturlandkarte
- Ergänzend: Auswertung Protokolle und sonstige Dokumente des Trägerverbunds, Expertengespräche, Nutzer\_innen-Befragung

Konkretisierung des Ziels (Teilziele)	Maßnahmen und Schritte zur Zielerreichung	Indikatoren (Das Ziel ist erreicht, wenn...)
Regionale Angebote speziell für die Nutzer_innen aus der Lenzsiedlung sind systematisiert, dokumentiert und werden laufend aktualisiert	<p>Besprechungen und Austausch im Trägerverbund (regelmäßiger Tagesordnungspunkt)</p> <p>Verständigung über und Dokumentation von „Lücken“ Agendaheft</p> <p>Mit Sekundäranalyse der Protokolle Mitteilungskultur nach innen in den LenzTreFF und nach außen in den Kooperationsverbund und die weiteren Gremien</p>	<p>Sitzungsprotokolle des Trägerverbunds</p> <p>Heft pflegen</p> <p>Sitzungsprotokolle des Kooperationsverbunds</p>
Im LenzTreFF werden die Konzeption und inhaltliche Ausrichtung der Angebote regelmäßig reflektiert und weiterentwickelt (Kultur des Lernens).	<p>Reflexion der MA</p> <p>Reflexion der MA mit Geschäftsführer</p> <p>Reflexion im Trägerverbund steht auf der Agenda des Trägerverbunds hat auch Einfluss auf die Arbeit der beteiligten Träger</p>	<p>Rückkoppelung in die Trägerverbund-sitzungen</p> <p>Sitzungsprotokolle des Trägerverbunds</p>



Leitziel 3: Angebotslücken werden gemeinsam mit anderen geschlossen.

Maßnahmen:

- Verbesserung und Ergänzung von Angeboten

Indikatoren:

- Angebotsveränderungen
- Neue Angebote (durch LenzTreFF und andere Träger)

Erhebungsmethoden:

- Analyse von Sitzungsprotokollen Team LenzTreFF
- Ergänzend: Expertengespräche, Nutzer\_innen-Befragung

Konkretisierung des Ziels (Teilziele)	Maßnahmen und Schritte zur Zielerreichung	Indikatoren (Das Ziel ist erreicht, wenn...)
Das regionale Angebot ist bedarfsgerecht und Lücken werden ressourcenorientiert in- und außerhalb des Trägerverbundes geschlossen.	Schrittweise Veränderungen bestehender Angebote anderer Träger Neue Angebote anderer Träger Neue Angebote des LenzTreFF	Bewohner_innen und andere Akteure wenden sich mit Angebotswünschen an die MA des LenzTreFFs  MA kommunizieren Bedarfe in das Netzwerk
Angebote werden laufend in Kooperation mit anderen Anbietern weiterentwickelt	Regelmäßige Reflexion über Angebotsstruktur im Trägerverbund	Angebotsveränderungen und neue Angebote werden besprochen, geplant und ggfs. realisiert

Leitziel 4: Die regionalen Angebote sind innerhalb von Lenzsiedlung e.V., der AG LenzTreFF und sonstigen relevanten Trägern verzahnt.

Maßnahmen:

- Informationsfluss
- Offene Mitteilungskultur

Indikatoren:

- Stattgefundene Absprachen

Erhebungsmethoden:

- Analyse Sitzungsprotokolle Trägerverbund
- Ergänzend: Expertengespräche

Konkretisierung des Ziels (Teilziele)	Maßnahmen und Schritte zur Zielerreichung	Indikatoren (Das Ziel ist erreicht, wenn...)
Themenspezifische Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Trägern und Anbietern ist gewährleistet.	<p>Passende Strukturen für den Informationsfluss und Austausch zwischen Trägern und Beteiligten sind etabliert</p> <p>Verbindlicher Informationsfluss ist durch regelmäßige Teilnahme aller Mitglieder des Trägerverbunds an den Sitzungen, der ergebnisorientierten Moderation, des Einbringens von Sachwissen und durch aussagefähige Ergebnisprotokolle mit dokumentierten Entscheidungen gewährleistet</p> <p>Anzahl der Treffen und Sitzungen der Gremien sind optimiert</p>	Effektive Kommunikation findet statt.
Synergieeffekte werden genutzt	Offene Mitteilungskultur im Trägerverbund	Sitzungsprotokolle des Trägerverbunds dokumentiert stattfindende Überleitungspraxis.
Bilaterale Verzahnung (z.B. Schule – LenzTreFF/ Kita-LenzTreFF/ Externe –LenzTreFF) findet statt.	Offene Mitteilungskultur im Trägerverbund	Sitzungsprotokolle des Trägerverbunds dokumentiert stattfindende bilaterale Verzahnung, z.B. durch Einladung von relevanten Außenstehenden..

Leitziel 5: Die Balance zwischen offenen Gruppenangeboten und Einzelberatung ist angemessen.

Maßnahmen:

- Nachfrageorientierte Angebotsentwicklung

Indikatoren:

- Zufriedenheit
- Nachfrage

Erhebungsmethoden:

- Nutzer\_innen-Befragung
- Ergänzend: teilnehmende Beobachtung, Expertengespräche

Konkretisierung des Ziels (Teilziele)	Maßnahmen und Schritte zur Zielerreichung	Indikatoren (Das Ziel ist erreicht, wenn...)
Thematische und themenunspezifische Angebote sind nachfrageorientiert ausgewogen	Themen werden nach Bedarf aufgegriffen und in entsprechenden Angeboten umgesetzt (LenzTreFF und andere Träger)	Nachfrage und Angebot sind ausgewogen Zielgruppe/n sind erreicht
Offene niedrigschwellige Angebote und gruppenspezifische Angebote sind bedarfsgerecht ausgewogen	Überprüfung inwieweit spezielle Zielgruppe/n erreicht werden (Inklusion)	Nachfrage und Angebot sind ausgewogen Zielgruppe/n sind erreicht
Beratungs- und offene Angebote gehen „Hand in Hand“	Während der Nutzung eines offenen Angebotes entsteht ein Beratungsgespräch Oder: aus einem Beratungsgespräch im LenzTreFF, anderen Angeboten des Vereins Lenzsiedlung und/ oder des TV LenzTreFF werden die offenen Angebote des LenzTreFFs genutzt	Nachfrage und Angebot sind ausgewogen Zielgruppe/n sind erreicht

## Anhang 3: Datengrundlage der Evaluation

### Dokumentationen und Protokolle:

Protokolle der Sitzungen des Trägerverbundes 2013/2014

Protokolle der Dienstbesprechungen der Mitarbeitenden des LenzTreFFs und Übergabebuch

Sachbericht Lenzsiedlung e.V. von 2013

Lenz Live – Zeitung für die Lenzsiedlung und Umgebung (vierteljährlich)

Selbstdarstellung(en) und Flyer

### Quantitative Daten:

Interne Daten des LenzTreFFs für die SHA Berichterstattung

Interne Dokumentation der Anwesenden im offenen LenzTreFF

### Eigene Erhebungen zwischen März 2014 und September 2014:

Leitfadeninterviews mit Expert\_innen (Kooperationspartner\_innen und weiteren Akteuren in der Region N = 7)

Leitfadeninterviews mit Geschäftsführung und Mitgliedern des Trägerverbundes (N = 7; beim ASD-Interview 2 Personen) (nicht erreicht: Alraune gGmbH)

Leitfadeninterviews und weitere Gespräche mit den Mitarbeitenden des LenzTreFFs (N = 3)  
Teilnehmende Beobachtungen (3mal offener Treff, 1mal Bollerwagen, 1mal Frühstück, 1mal mit besonderem Gast, 1mal Dienstbesprechung)

### Rückmelderunden

24. Juni 2014

16. Juli 2014

28. August 2014

27. März 2015

## Impressum

Herausgeber\_innen

Fachamt Jugend- und Familienhilfe-Eimsbüttel/Region 2

Garstedter Weg 13

22453 Hamburg

Tel 040 - 42801-4613

Lenzsiedlung e.V.,

Verein für Kinder- Jugend- und Gemeinwesen

Julius-Vosseler-Str. 193

22527 Hamburg

Telefon:040 - 43 09 67-30

verein@lenzsiedlungev.de

Rauheshaus

Beim Rauhen Hause 21

22111 Hamburg

Tel.: 040 - 655 91-0

kommunikation@rauoheshaus.de

Text: Edith Halves, Margret Kruse, Simon Güntner

Layout: Anja Grosse

Druck: ONLINE.DRUCK.BIZ

Titelbild: Jens Natter, [www.bildernatter.com](http://www.bildernatter.com)

Broschüre im Internet:

[www.hamburg.de/contentblob/4504868/data/lenztreff-evaluation.pdf](http://www.hamburg.de/contentblob/4504868/data/lenztreff-evaluation.pdf)



