



Nutzung der sozialen Infrastruktur

Eine exemplarische Untersuchung
in zwei Hamburger Stadtteilen
(Lenzsiedlung und Schnelsen-Süd)

Timm Kunstreich

Nutzung der sozialen Infrastruktur
– eine exemplarische Untersuchung
in zwei Hamburger Stadtteilen
(Lenssiedlung und Schnelsen-Süd)

20. Juli 2012



Nutzung der sozialen Infrastruktur – eine exemplarische Untersuchung in zwei Hamburger Stadtteilen (Lensiedlung und Schnelsen-Süd)

Inhalt

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	3
1. Auftrag, Fragestellung und Durchführung der Untersuchung	4
2. Untersuchungsplan	5
3. Stadtteilbezogene Ergebnisse	8
3.1 Vergleich	8
3.2 Methodische Anmerkungen	11
3.3 Lensiedlung	11
3.3.1 Überblick	13
3.3.2 Auswertung der Nutzungsbefragung	13
3.3.3 Stadtklima	19
3.3.4 Gruppendiskussion der Professionellen	20
3.4 Schnelsen-Süd	21
3.4.1 Überblick	22
3.4.2 Auswertung der Nutzungsbefragung	22
3.4.3 Stadtklima	28
3.4.4 Gruppendiskussion der Professionellen	29
4. Vergleich der beiden Stadtteile	31
5. Resümee	33
Literatur	33
Anlagen	34
(1) Kurzfragebogen	
(2) Leitfaden	
(3) Stadtteilbeschreibungen: Lensiedlung und Schnelsen-Süd	



Foto oben: Lensiedlung
Foto unten: Schnelsen-Süd
Matthias Friedel – Luftbildfotografie
www.luftbilder.de

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Untersuchungsgegenstand ist die Bewertung der sozialen Infrastruktur in den beiden Stadtteilen Lensiedlung und Schnelsen-Süd aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer. *Untersuchungsziel* ist die Beantwortung der Frage, welche Bedeutung die positive oder negative Erfahrung mit den Angeboten der sozialen Infrastruktur für deren Wirksamkeit hat.

Auf der Basis von 153 (Schnelsen-Süd) bzw. 156 (Lensiedlung) Situationsschilderungen bzw. Erfahrungsberichten kann übereinstimmend für beide Stadtteile ausgesagt werden, dass ca. 80 % der Kontakte mit den Angeboten, Maßnahmen und Interventionen, die zusammengenommen die soziale Infrastruktur eines Stadtteils darstellen, als verbindlich und verlässlich, viele davon als bestätigend und unterstützend erfahren werden. Entsprechend werden ca. 20 % der Kontakte als belastend bzw. konflikthaft erlebt, vor allem wenn sie einen Eingriff in die eigene Lebenswelt bedeuten.

Dieser Befund bestätigt den Stand der Forschung zum Thema Wirkung in der Kinder- und Jugendhilfe. Danach kann die Wirksamkeit einer Einzelmaßnahme *nicht* nachgewiesen werden, vielmehr geht es immer um sozialräumlich zusammenhängende Wirkmechanismen, die dann positiv erlebt werden, *wenn* sie in die eigene Lebenswelt integriert werden können, *wenn* sie erlebbare Partizipation ermöglichen und *wenn* sie mit einer entsprechenden Vertrauensbasis verbunden sind.

Bei aller Ähnlichkeit in der sozialen (Infra-)Struktur gibt es doch interessante Unterschiede zwischen beiden Stadtteilen. Ein Unterschied betrifft die *Angebotsstruktur* der beiden wichtigsten Einrichtungen, dem Bürgerhaus in der Lensiedlung und dem KiFaZ in Schnelsen-Süd. Beide beeinflussen die Gestalt der gesamten sozialen Infrastruktur in beiden Vierteln entscheidend. Während das Bürgerhaus ein themenzentriertes Programm mit klarer Zielgruppenorientierung anbietet, arbeitet das KiFaZ stark nachfrageorientiert, indem es auf die jeweiligen Anliegen der Nutzerinnen eingeht.

So bietet das Bürgerhaus spezielle Fortbildungen wie den Computerclub oder die Sprachkurse an, organisiert spezifische Beratungsmöglichkeiten wie zum Beispiel durch die Familienhebamme oder im Rahmen der Schuldnerberatung. Es findet dort Kinder- und Jugendarbeit statt, von besonderer Bedeutung ist der Internationale Frauentreff. Im Unterschied dazu sind es im KiFaZ die offenen, nachfrageorientierten und eher (Themen-) unspezifischen Angebote, die es möglichen Nutzerinnen und Nutzern leicht macht, die Einrichtung aufzusuchen: Es ist egal, ob jemand mit einem Brief, den sie oder er nicht lesen kann, die tägliche Beratung ohne vorherige Anmeldung aufsucht, oder ob jemand mit einem schwerwiegenden Problem um Rat nachfragt, die NutzerInnen bestimmen in jedem Fall das Thema.

Bezieht man diesen Unterschied auf die im Vergleich zu Schnelsen-Süd höheren HzE-Steigerungsraten in der Lensiedlung, so kann das als Hinweis gewertet werden, dass viele Problemkarrieren in Schnelsen-Süd erst gar nicht zu HzE-Fällen werden bzw. wenn sie es werden, sie in ihrem Verlauf modifiziert werden.

1. Auftrag, Fragestellung und Durchführung der Untersuchung

Ausgangspunkt und Hintergrund dieser Untersuchung ist die Frage, aus welchen Gründen sich Hilfeformen unterschiedlich entwickeln, warum zum Beispiel die Steigerungsrate in den Hilfen zur Erziehung (HzE) in der Lenzsiedlung überdurchschnittlich stark angestiegen war und in Schnelsen-Süd eher unterdurchschnittlich (siehe Abschnitt 4 und Anlage 3). Auch diese Untersuchung kann hierauf keine umfassende Antwort geben, kann aber dazu beitragen, einen wichtigen Aspekt hervorzuheben, der bislang nicht oder nur wenig berücksichtigt wurde: die Nutzungsperspektive. Die meisten Erklärungen zu den unterschiedlichen Hilfeformentwicklungen leiden unter einem gemeinsamen systematischen Fehler: Sie beziehen sich ausschließlich auf institutionell generierte Daten, die immer auch vor dem Hintergrund von Eigeninteressen der Träger und der finanzierenden Behörden zu sehen sind. Systematisch ausgeblendet wird dabei, welche Bedeutung und welcher Nutzen HzE-Interventionen, aber auch andere sozialpädagogische Angebote in einem Quartier für die Nachfragenden bzw. NutzerInnen haben. Maßnahmen, Angebote, Verfügungen und Interventionen aus der Perspektive der NutzerInnen zu untersuchen und zu bewerten, erweitert den Argumentationsrahmen für angemessene Hilfen, insbesondere dann, wenn nicht jeweils einzelne Maßnahmen ins Auge gefasst werden, sondern die gesamte erfahrbare soziale Infrastruktur eines Stadtteils als konkreter sozialer Raum. Hier setzt die vorliegende Untersuchung an.

Mit dieser Option schließen wir an zwei zentrale Befunde wichtiger empirischer Untersuchungen (vgl. nächster Abschnitt) zu diesem Thema an: Nicht die Wirkungen einzelner Maßnahmen lassen sich nachweisen, sondern nur die Wirkmechanismen der sozialen Infrastruktur eines Quartiers, also die wechselseitig sich beeinflussenden Interaktionen in einem konkreten sozialen Raum, und: Nur Angebote, die Teilhabe und Beteiligung ermöglichen, wirken aus der Perspektive der NutzerInnen nachhaltig.

Die beiden Stadtteile, in denen wir diese Annahmen überprüft haben, sind Schnelsen-Süd und die Lenzsiedlung im Hamburger Bezirk Eimsbüttel (Kurzportraits der beiden Stadtteile finden sich in Abschnitt 3 und ausführlichere in Anlage 3). Beide Quartiere sind von der Größe und dem sozialstrukturellen Gesamtbild her vergleichbar (vgl. Abschnitt 4). Was sie jedoch z.B. unterscheidet, ist das quartierspezifische Klima: Während in Schnelsen-Süd die Befragten diesem übereinstimmend das Attribut sozial gaben, waren es in der Lenzsiedlung deutlich ambivalenter Einschätzungen, die neben Positivem auch Angst und Unbehagen ausdrückten. Auch wenn die Einflussfaktoren für diese unterschiedlichen Befunde vielfältig sind, können die Gestaltung der wahrgenommenen sozialen Infrastruktur doch Aufschluss darüber geben, welche Bedeutung die Gesamtheit der sozial-infrastrukturellen Bedingungen für die in den Quartieren den lebenden Menschen hat (der Untersuchungsplan im nächsten Abschnitt gibt über die damit zusammenhängenden Fragen genauer Aufschluss).

Vor diesem Hintergrund wurde am 11. Juli 2011 mit dem Leiter der Region 2 des Jugendamtes Eimsbüttel, Wilfried Clusen, ein Untersuchungsvertrag mit Prof. Dr. Timm Kunstreich geschlossen, der neben der Gesamtleitung auch die praktische Erhebung in Schnelsen-Süd übernahm. Für die Erhebung in der Lenzsiedlung wurde die erfahrene Sozialforscherin Doris Pleiger gewonnen, die Stadtteilbeschreibungen und notwendigen sozialstatistischen Analysen übernahm der MA-Student Andreas Klumpp (BA). Unterstützt und kritisch begleitet wurde die Untersuchung von einer Arbeitsgruppe, die in unregelmäßigen Abständen den jeweiligen Stand der Untersuchung zur Kenntnis nahm und den nächsten Schritt mit vorbereitete. Neben Wilfried Clusen gehörten zu dieser Gruppe der Leiter der Abteilung Einrichtungen/Trägerberatung in Region 2, Detlef May, der Leiter des ASD in der Region 2, Andreas Lilienthal, sowie Werner Brayer (Leiter des KiFaZ Schnelsen) und Ralf Helling (Geschäftsführer des Trägers Lenzsiedlung e.V.).

Die Untersuchung begann damit, dass die Fachkräfte in den sozialen Einrichtungen der beiden Quartiere gebeten wurden, mit Kurzfragebögen (siehe Anlage 1) jeweils drei bis fünf NutzerInnen danach zu befragen, welche Einrichtungen im Quartier sie kennen bzw. nutzen. Dieser Schritt dauerte länger als geplant und war schwieriger als gedacht. Statt bis Ende Oktober 2011 diesen Schritt zu beenden, konnten die letzten Fragebögen erst Anfang Februar 2012 ausgewertet werden. Trotz intensiven Einsatzes der Fachkräfte war es nicht möglich, die geplante Anzahl von Kurzfragebögen beantwortet zu bekommen. Deshalb ist der Rücklauf in beiden Quartieren unterschiedlich – in Schnelsen-Süd waren es 45, in der Lenzsiedlung 28 Kurzfragebögen (über die Bedeutung dieses Umstandes: siehe Abschnitt 3). Bei denjenigen BewohnerInnen, die mehr als zwei Einrichtungen im Stadtteil nutzten, wurde gefragt, ob sie für ein längeres Leitfadeninterview bereit seien (vgl. den Leitfaden in Anlage 2). In Schnelsen-Süd waren dies 15 Personen, in der Lenzsiedlung 13. Fast alle waren besonders intensive NutzerInnen der sozialen Infrastruktur: In Schnelsen-Süd wurden 153 Kontakte mit Einrichtungen und Maßnahmen geschildert (im Durchschnitt also ca. zehn), in der Lenzsiedlung waren es sogar 156 (im Durchschnitt ca. zwölf). Die Leitfadeninterviews wurden parallel zur Erhebung mit den Kurzfragebögen durchgeführt und ebenfalls im Februar 2012 beendet. Eine quartierspezifische erste Auswertung mit den teilnehmenden Fachkräften erfolgte in Schnelsen-Süd am 27. März und in der Lenzsiedlung am 30. März 2012 (siehe Abschnitt 3).

2. Untersuchungsplan

Den aktuellen Stand der sozialpädagogischen Wirkungsforschung markieren zwei empirische Untersuchungen, die den bisherigen Diskussionsverlauf und die darin repräsentierten Positionen umfassend wiedergeben: der von Hans-Uwe Otto u.a. herausgegebene Forschungsbericht Wirkungsorientierte Jugendhilfe (Albus u.a. 2010) und die Untersuchung von Marcus Hußmann: 'Besondere Problemfälle' - Soziale Arbeit in der Reflexion von Hilfeadressaten aus jugendlichen Straßenszenen in Hamburg (2011). Das erstere ist der umfangreiche, auch quantitativ repräsentative Abschlussbericht der Evaluation des Bundesmodellprogramms Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung durch wirkungsorientierte Ausgestaltung der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen nach §§78a ff. SGB VIII, das zweite ist eine qualitative, exemplarische Analyse der Frage, wie Jugendliche aus der Hauptbahnhofszene in Hamburg die Interventionen professioneller Sozialer Arbeit erlebt und verarbeitet haben.

Bei zentralen Themen kommen beide Studien zu übereinstimmenden Aussagen. So ist es nicht möglich, eine nachweisbare Wirkung auf eine einzelne, isolierte Maßnahme zu beziehen, sondern es geht immer um das Erkennen des systematischen Zusammenwirkens unterschiedlicher *Wirkmechanismen* (Albus u.a. 2010:165). Dieser Aspekt hängt eng mit dem weiteren gemeinsamen Befund zusammen, dass nur die *wahrgenommene Partizipation* sich auf die *Erweiterung der Verwirklichungschancen für Kinder und Jugendliche* auswirkt (ebd.):

Strukturelle Zusammenhänge und situative Analysen zeigen, dass Beteiligung sowohl für die AdressatInnen als auch für die sozialpädagogischen Fachkräfte in ihren jeweiligen Handlungskontexten eine elementare Voraussetzung für gelingende Hilfen ist. Der Profession müssen entsprechend demokratische Handlungsräume im Kontext ihrer Organisationsformen zugesprochen werden, um für die AdressatInnen Partizipationsmöglichkeiten in formellen, non-formellen und informellen Interaktionssettings zu gewährleisten (ebd.).

Welche Bedeutung die wahrgenommenen, aber auch die vorenthaltenen Partizipationsmöglichkeiten sowohl für die NutzerInnen als auch für die Professionellen haben, wird in der wechselseitigen Abhängigkeit beider Akteursgruppen deutlich. Marcus Hußmann untersucht diese Interaktionen als *Relationsmuster* zwischen beiden Seiten, die die zentrale Bedeutung anerkennender Partizipation unterstreichen: Er fasst die positiven Erfahrungen der Jugendlichen als bestätigende Öffnung und gemeinsame Aufgabenbewältigung (2011:510ff.) zusammen, d.h. in diesen von den Jugendlichen und den Fachkräften gemeinsam gestalteten Beziehungen gelten die Attribute: bestätigend, öffnend, Aufgaben bewältigend, gemeinsam (2011:570). In ihnen erfahren die Jugendlichen die Kommunikation mit den Professionellen als Unterstützung und Förderung. Ausgrenzung, Ablehnung, Entwertung und Verwerfung des eigenen Lebensentwurfes hingegen erfahren die Jugendlichen, wenn Attribute wie seriell, fortschreitend, schließend, selbstbezogen die Beziehung bestimmen (ebd.).

Diese beiden zentralen Befunde – nicht die Wirkungen einzelner Maßnahmen lassen sich nachweisen, sondern nur der Wirkmechanismus einer sozialen Infrastruktur, und: nur Angebote, die Teilhabe und Beteiligung ermöglichen, wirken nachhaltig – wurden exemplarisch in den beiden Hamburger Quartieren überprüft.

Dabei ist der Ausgangspunkt das professionelle Handeln der Fachkräfte im sozial-räumlichen Kontext. Professionalisiertes Handeln ist ... ein breiterer Kontext, der in erster Linie die Stärkung der AdressatInnen als gleichgewichtige Subjekte mit einer eigenen problemrelevanten Definitionsmächtigkeit zum Ansatz notwendiger Korrekturen des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit macht (Albus u.a. 2010:165). Diese problemrelevante Definitionsmächtigkeit haben wir in unserer Befragung immer dann angenommen, wenn die Befragten deutlich machten, dass die jeweils erfahrene Intervention gut in die eigene Lebenswelt passte. Unsere erste Hypothese lautet deshalb:

(I) Nutzerinnen und Nutzer nehmen Angebote der sozialen Infrastruktur nur dann an, wenn sie sie in ihre Lebenswelt integrieren können.

Die Nutzung einer KiTa kann z.B. sehr unterschiedlich in die Lebenswelt einer Familie integriert sein. Bei der einen wird die Notwendigkeit im Vordergrund stehen, für den Lebensunterhalt zu sorgen, bei anderen spielt der Spracherwerb der Kinder die zentrale Rolle, bei dritten schließlich der Kontakt zu Gleichaltrigen, weil es sich um ein Einzelkind handelt. Als Indikator für die Passformigkeit des Angebotes mit der eigenen Lebenswelt gelten im positiven Fall Attribute und Äußerungen, die deutlich machen, dass die Maßnahme der Nachfrage entspricht, dass die Unterstützung also in den Alltag integriert wird. Den negativen Fall haben wir dann angenommen, wenn das Angebot als aufgedrängt und sogar als Belastung erlebt wird. Kurzform: es nützt mir/es nützt mir nicht.

Wie immer die Unterstützung inhaltlich aussieht, sie muss nicht nur in die Lebenswelt passen, sondern die NutzerInnen müssen in ihrem Erleben und ihrer Erfahrung wirklich an deren Umsetzung und Gestaltung beteiligt sein. Die zentrale Bedeutung von Partizipation wird – wie angedeutet – in der Untersuchung zur wirkungsorientierten Jugendhilfe eindrucksvoll belegt. Unsere zweite Hypothese lautet deshalb:

(II) Ein Angebot wird nur dann als nützlich erlebt, wenn es Partizipation im Sinne von Teilhabe und Teilnahme/Beteiligung ermöglicht.

Was sich bei offenen Angeboten z.B. eines Jugendclubs von selbst versteht, nämlich dass ein Angebot nur dann realisiert werden kann, wenn sich genügend Jugendliche finden, die dieses auch tatsächlich nutzen, das gilt auch für Maßnahmen, in deren Erleben zunächst der Verpflichtungs- oder sogar der Zwangscharakter im Vordergrund steht: z.B. bei Maßnahmen gegen Schulabsenz oder bei bestimmten Arten der stationären Unterbringung. Hier geht es also um die Art und Weise, wie die unmittelbare Interaktion mit den Fachkräften erlebt und bewertet wird. Partizipation/Beteiligung haben wir dann als gegeben angenommen, wenn in den Berichten Attribute und Begriffe der tatsächlichen Mitwirkung/Beteiligung/Mitgestaltung gewählt werden. Das kann von

der Akzeptanz von Vorschlägen bis hin zur Übernahme von Verantwortung reichen. Im gegenteiligen Fall kann eine Entmündigung von der Ablehnung von Vorschlägen bis hin zu Zwangselementen reichen, etwas zu tun, was die Nutzerin oder der Nutzer nicht möchte. Aber auch ein widerspruchsloses Mitmachen gehört dazu.

Es reicht also nicht, nur formal beteiligt zu sein. Vielmehr müssen Beteiligungsmöglichkeiten beständig erwogen, reflektiert und hergestellt werden, wobei auch ihre Begrenztheit durch die jeweiligen Rahmenbedingungen relevant ist (Albus u.a. 2010:165). Häufig sind es gerade die institutionellen Rahmenbedingungen, die das erschweren bzw. verhindern, was als dritter Indikator für eine wirksame Unterstützung notwendig ist: Vertrauen. Unsere dritte Hypothese lautet deshalb:

(III) Diejenigen Angebote und Maßnahmen einer sozialen Infrastruktur eines Stadtteils werden als offen und Vertrauen erweckend erlebt, bei denen sich die NutzerInnen mit allen ihren Anliegen angenommen erleben und als Person anerkannt.

Attribute von Vertrauen, verbunden mit Anerkennung (bzw. deren Gegenteil), können auf der einen Seite reichen von Ausdrücken wie freundlich/unfreundlich bis hin zu Synonymen für gleichwertig/untergeordnet, auf der anderen Seite Aspekte der Kompetenz (die kann was) bzw. des Einflusses (die kennt die) betonen. Diese Hypothese enthält auch die Annahme, dass es weniger die offiziellen Funktionen einer sozialen Infrastruktur sind, die Vertrauen und Anerkennung erfahrbar machen, als die Personen, die sie repräsentieren.

Die tatsächlichen Verknüpfungen dieser drei Hypothesen untereinander bzw. der daraus gewonnenen Indikatoren können in der Praxis vielfältig sein. Da es von der Anlage der Untersuchung her klar war, dass die Nutzerinnen und Nutzer nicht über die Zuschreibung objektivierender Merkmale (wie z.B. Hartz IV-Empfänger, arbeitslos, suchtgefährdet usw.) vorab kategorisiert werden sollten, waren Ausgangspunkt der Interpretation die Selbstäußerungen der Interviewten, also diejenigen Interpretationen, die die NutzerInnen über sich selbst im Hinblick auf die soziale Infrastruktur des Viertels machten. Dieser Bezug auf die Subjektposition, wie sie sowohl vom Symbolischen Interaktionismus als auch von der Kritischen Psychologie geteilt wird, macht es zugleich möglich, die Erfahrungen der Befragten mit den sozialen Einrichtungen als Relationsmuster zwischen Professionellen und Nutzern zu betrachten. Der Begriff ‚Muster‘ weist darauf hin, dass bestimmte, aufeinander abgestimmte Anordnungen zu erkennen sind (Hußmann 2011:510). In seiner Untersuchung der Beziehungen zwischen ausgegrenzten Jugendlichen am Hauptbahnhof und ihren bis dahin erlebten Sozialarbeitern hat Marcus Hußmann (2011:509 ff.) vier unterschiedliche Relationsmuster gefunden:

(1) Die serielle Selbstbezogenheit in einer Interaktion zeichnet sich dadurch aus, dass Interessen und Wünsche der NutzerInnen nicht zur Kenntnis genommen werden, sondern dass die Selbstreferenz der Institution die Beziehung bestimmt. Wie in einer industriellen Serienproduktion soll immer nur das schon vorher Festgelegte erreicht bzw. repro-

duziert werden – Abweichungen werden sanktioniert. In unserer Untersuchung stammen die meisten Beispiele für eine derartige Beziehung aus dem Bereich der Arbeitsverwaltung. So berichtet ein alleinerziehender Vater:

Jedes Mal hat mir das Arbeitsamt gesagt, du sollst arbeiten. Da habe ich ihnen gesagt, leider kann ich das zur Zeit nicht, ich muss erstmal eine Wohnung finden für mich und meine Kinder. Die haben mich dennoch in eine Logistikfirma geschickt und dort habe ich auch zwei Monate gearbeitet; manchmal bin ich zu spät gekommen; zum Beispiel, wenn ich eine Wohnung besichtigt habe oder gesucht habe; dann habe ich Stress bekommen. Aber zu solch einem Termin musste ich hingehen. Dann haben die in der Arge gesagt: Du musst um 9:00 Uhr in der Arbeit sein. Da habe ich gesagt, das schaffe ich nicht. Ich hätte zwei oder dreimal den Bus wechseln müssen und ich habe zwei kleine Kinder, die muss ich morgens hinbringen und mittags wieder abholen oder nachmittags.

(2) Das zweite Relationsmuster, das Marcus Hußmann gefunden hatte, ist die fortschreitende Schließung. Diese schließt die NutzerInnen zunehmend aus der Gestaltung der eigenen Lebenswelt aus, und das selbst dann, wenn zunächst an lebensweltlichen Interessen angeknüpft wird, wie ein Beispiel aus unserer Untersuchung zeigt: *Da durfte ich mal einen 1 Euro-Job machen für Büroarbeiten für drei Monate, das fand ich total tödlich. Daran nahmen sehr, sehr unterschiedlich Qualifizierte teil. Wir haben in Zeitungen nach Annoncen gesucht und Bewerbungen geschrieben. Der Kurs war überhaupt nicht brauchbar, jedenfalls für mich. Ich wusste nicht so recht, was ich da soll. Da wurde nicht geguckt, was der Einzelne kann, sondern ein Auftrag für den Tag formuliert, und das war's dann.*

(3) Die beständige Öffnung hingegen erkennt die Wünsche und Optionen der NutzerInnen an und unterstützt sie, wie der folgende Bericht deutlich macht:

Ich habe hier schwimmen gelernt. Ich bin schon 34 Jahre alt. Das war die Erfüllung eines Traums für mich, denn ich bin in einem kleinen Dorf in der Türkei aufgewachsen, dort gab es kein Meer, kein Wasser in der Nähe. Dann habe ich über das Bürgerhaus am Frauenschwimmen teilgenommen, aber konnte immer noch nicht schwimmen, und dann habe ich einen richtigen Kurs gemacht. Jetzt fühle ich mich richtig gut. Ich gehe mit meinen Kindern schwimmen. Das ist für meine Kinder schön, wenn auch Mama schwimmt. Meine Erfahrungen erzähle ich auch den anderen türkischen Frauen, einige habe auch einen Kurs gemacht und einige wollen noch lernen.

(4) Die gemeinsame Aufgabenbewältigung als viertes Relationsmuster meint die Vereinbarung aller Beteiligten auf eine gemeinsame Aufgabe und ihre Einbindung in die darauf gerichtete Aktivität (Mannschätz 2003:116), wie dieser Bericht deutlich macht: *(Meistens heißt es:) Du musst das und das machen – aber hier nicht; hier heißt es: wir machen das, wir schaffen das. Wir gucken, wir rufen an, wir machen das. Das gefällt mir, dieses Wir. Da hat man die Sicherheit, ich bin nicht allein. Die Leute sind da, die Leute unterstützen mich. Die fragen: was wollen Sie? Sind Sie sicher? Gut, dann machen wir das. Sie zeigen einem die Möglichkeiten auf, aber man muss sich selber entscheiden.*

Wie aus den Beispielen deutlich wird, haben wir in unseren Interviews zwar auch diese vier Relationsmuster gefunden, da wir aber – im Unterschied zu Marcus Hußmann – nicht nur die Interaktion zwischen Repräsentanten einer Institution und ihren Adressaten untersuchten, sondern die Erfahrungen mit der komplexen sozialen Infrastruktur eines Stadtteils erfragten, wurde sehr schnell deutlich, dass in der Mehrzahl der geschilderten Ereignisse und Situationen ein anderes Relationsmuster im Mittelpunkt der Erfahrungen unserer Befragten stand: *das der relativen Zufriedenheit mit den Einrichtungen und Angeboten der sozialen Infrastruktur.* Es wurde uns vor allem von solchen Beziehungen berichtet, die unterschiedliche Formen des wechselseitigen Einverständnisses über eine Dienstleistung (zum Beispiel Wohnungsvermittlung) oder der Übereinkunft (Verabredung zu einer Besprechung) beinhalteten. Dort, wo in der Situation der erlebte Erwartungsdruck der Professionellen bzw. der Einrichtung im Vordergrund stand, haben wir diese Relation institutionelle Verbindlichkeit genannt, dort, wo die Vorstellungen der NutzerInnen die Orientierung vorgaben, haben wir die Relation lebensweltliche Verlässlichkeit genannt.

Die institutionelle Verbindlichkeit drückt sich in der Akzeptanz, häufig auch in der Zufriedenheit mit den aktuellen Regularien einer Einrichtung aus. Eine Nutzerin des Jugendamtes drückt das so aus: *Jetzt bin ich mit denen zufrieden. Da habe schon seit drei Jahren mit Frau G. zu tun. Ich bin zufrieden, das ist eine sehr nette Frau.*

Ein weiteres Merkmal der institutionellen Verbindlichkeit ist die Passförmlichkeit von Angebot und Nachfrage. So berichtet eine junge Frau über ihre Erfahrung mit einem Angebot der Elternschule: *Da war ich schon mal, da habe ich so ein Projekt mitgemacht, mit einem elektronischen Baby, so einer Puppe. Das war halt ein Test, wie für ein richtiges Baby. Vielfach gehört auch ein zum Teil resignatives Sich-Abfinden dazu: Obwohl ich schon über 20 Jahre hier bin, bekomme ich immer nur 2-3 Jahre Aufenthaltserlaubnis. Solange ich Geld vom Staat kriege, wird sich das auch nicht ändern, sagen die. Wenn ich keinen Zuschuss vom Staat kriege und wenn ich länger arbeite, dann kann ich eine unbefristete Erlaubnis bekommen.*

Auch in der lebensweltlichen Verlässlichkeit drückt sich Zufriedenheit mit der Einrichtung oder dem Angebot aus, ihre Besonderheit ist, dass dieses Relationsmuster ausdrücklich den positiven Bezug zur eigenen Lebenswelt hervorhebt, wie z.B. dieser Vater erläutert:

Wir sind in diese Kita gewechselt, damit meine Frau nicht so viel hin und her fahren muss, denn diese Kita liegt ganz in der Nähe von der Schule, in die jetzt unser Sohn geht. Außerdem geht hierhin auch der Sohn einer befreundeten Familie, die gleich um die Ecke wohnt. Hier ist alles positiv und nett, es gefällt mir. Es herrscht hier eine gute Atmosphäre. Meine Frau bringt das Kind hin und ich hole es nachmittags wieder ab.

Das bedeutet allerdings nicht, dass lebensweltliche Verlässlichkeit etwas nur Harmonisches ist, im Gegenteil, gerade bei der Bewältigung von problematischen Situationen ist die lebensweltliche Passförmlichkeit von besonderer Bedeutung, wie diese Mutter berichtet: *Mein Sohn hat durch die Trennung von Vater und Bruder einen so großen Schock bekommen, dass*

er damit nicht fertig geworden ist. Es wird jetzt ein bisschen besser, seitdem er in der Therapie bei Herrn K.(in der Erziehungsberatung) ist. Ich habe jetzt gebeten, dass er die Therapie noch sechs Monate weitermacht, ich habe am Montag mit ihm darüber gesprochen. Ich habe bei der Krankenkasse eine entsprechende Verlängerung beantragt.

Gerade wenn die Bedingungen in der Lebenswelt sich grundlegend verändern und damit auch gewohnte Formen der Verlässlichkeit, ist das Erleben einer neuen Form von Anerkennung von großer Bedeutung, wie eine plötzlich arbeitslos gewordene Frau berichtet, die jetzt die Angebote der Tafel nutzen muss: *Wenn man von heute auf morgen ganz andere Lebensumstände hat, dann ist es gut, solche Möglichkeit überhaupt zu kennen. Toll, dass man überhaupt solche Hilfen hat. Bei vielen ist es ja so, dass sie sich nicht trauen, das anzunehmen. Es ist ihnen unangenehm. Mir war das auch unangenehm. Ich hatte zehn Jahre lang gearbeitet, es ging uns gut. Und dann war plötzlich alles ganz anders. Ich wollte gar nicht aus dem Haus gehen. Jetzt musste ich eine Hilfe annehmen, eine Essensausgabe, das war wirklich schwierig, sich mit dem Gedanken zu befreunden, dass ich diese Hilfe einfach annehmen muss.*

Diese sechs Relationsmuster erlauben es, die vielfältigen Begegnungen zwischen Professionellen und NutzerInnen zu verstehen und sinnvoll zu ordnen. Auch wenn damit in erster Linie die Handlungssituationen im Vordergrund stehen, macht gerade das letzte Beispiel deutlich, dass die konkrete Ausprägung eines Relationsmusters natürlich auch davon abhängig ist, wie eine Person gelernt hat, mit problematischen Situationen umzugehen.

Derartige Muster werden biografisch angeeignet, d.h. gelernt. Lernhandlungen in diesem Sinne werden immer dann erforderlich, wenn Routinen infrage gestellt werden und problematisch gewordene Aspekte des Alltagslebens die Frage aufwerfen, wie es denn weitergehen solle. Der Standpunkt des Subjekts ist demnach jener interessengeleitete Ort, von dem aus die Handlungsprämissen und subjektiven Gründe verstehbar werden, mit welchen sich der Handelnde auf den gesellschaftlichen Möglichkeitsraum bezieht (Ludwig 2004:6). Die Beziehungen zu den Inhalten und den Objekten dieses Möglichkeitsraumes sind immer subjektiv sinnhaft, das heißt, dass die Handelnden das, was in einer Situation passiert, zu sich bzw. zu ihren Intentionen in Beziehung setzen.

Bei derartigen Lernprozessen unterscheidet die Kritische Psychologie zwei Lernhaltungen, die *defensive* und die *expansive* Lernhaltung. Die defensive hat gute Gründe, nicht zu lernen bzw. andere Gründe, dem Lehrdiktat zu folgen (Ludwig 2004:9), bzw. Zumutungen abzuwehren oder zu unterlaufen. Das kann im hier diskutierten Zusammenhang von der Einsicht reichen, bei drohender Arbeitslosigkeit die ARGE aufzusuchen, bis hin zum resignativ akzeptierten Kontakt zur Familienhilfe.

Expansives Lernen findet dort statt, wo ich im Fortgang des Lernprozesses in einer Weise Aufschluss über reale Bedeutungszusammenhänge gewinnen und damit Handlungsmöglichkeiten erreichen kann, durch welche gleichzeitig eine Entfaltung meiner subjektiven Lebensqualität zu erwarten ist

(Holzkamp 1993:190). Derartige Lernhandlungen beschreiben z.B. die Frauen, die von Nutzerinnen zu Mitgestalterinnen der sozialen Infrastruktur werden, indem sie Dolmetscherinnen werden. Da die Sinnhaftigkeit dieser Lernhaltungen von dem wahrgenommenen Möglichkeitsraum abhängt, verfügt jeder Mensch über die Fähigkeit zu beiden Haltungen.

Vor diesem Hintergrund lassen sich die Relationsmuster der fortschreitenden Schließung und der seriellen Selbstbezogenheit als sich verschärfende Konsequenzen einer institutionellen Verbindlichkeit verstehen, die auf Seiten der NutzerInnen eine defensive Lernhaltung aktiviert, während die lebensweltliche Verlässlichkeit auch in der bestätigenden Öffnung und der gemeinsamen Aufgabenbewältigung eine neue Qualität findet und die eine expansive Lernhaltung fördert.

Setzt man diese sechs Relationsmuster (mit den damit verbundenen Lernhaltungen) und die drei Hypothesen in Beziehung, dann ergibt sich folgende Matrix:

	Lebenswelt	Partizipation	Vertrauen
(1) serielle Selbstbezogenheit	--	--	--
(2) fortschreitende Schließung	++	++	--
(3) institutionelle Verbindlichkeit	d-	d-	d-
(4) lebensweltliche Verlässlichkeit	e+	e+	e+
(5) bestätigende Öffnung	+-	+-	++
(6) gemeinsame Aufgabenbewältigung	++	++	++

(d = defensiv; e = expansiv)

Diese Matrix ist die Vorlage für die Zuordnung der Berichte und Situationsbeschreibungen der NutzerInnen, wie sie im nächsten Abschnitt vorgenommen wird. Sie enthält zusammenfassend folgende Bezüge:

(1) Die serielle Selbstbezogenheit ist so sehr auf sich selbst bezogen, dass sie die Lebenswelt der Nutzerinnen nicht nur nicht zur Kenntnis nimmt, sondern in der Regel ab- oder entwertet. Entsprechend hat Partizipation überhaupt keinen Platz in diesem Beziehungsmuster, ebenso wenig wie Vertrauen. Für diese eindeutige Verneinung stehen jeweils die beiden Minuszeichen.

(2) Die fortschreitende Schließung erkennt zwar bestimmte Aspekte der Lebenswelt an, hat vielfach sogar ihren Ausgangspunkt dort genommen, führt aber durch die zunehmende Missachtung der Lebenswelt und durch geringe oder keine Partizipation zu Schließungen/Exklusionen unterschiedlicher Art. Diese Tendenz oder Doppeldeutigkeit soll durch das Minus / Plus symbolisiert werden. Diese Botschaft verhindert allerdings jedes Vertrauen. Das soll das doppelte Minus andeuten.

(3) Die institutionelle Verbindlichkeit regelt die wechselseitigen Erwartungen sachlich und in der Regel für beide Sei-

ten korrekt. Lebensweltliche Belange und Partizipation spielen eine eher formelle Rolle, Vertrauen hat mehr die Form einer Verbindlichkeit, die Verfahrensabläufe sichert. Die dazugehörige Lernhaltung ist defensiv, sie ist eher darauf gerichtet, die Situation zu bewältigen oder Schlimmeres zu verhüten, deshalb die Kennzeichnung d-.

(4) Die lebensweltliche Verlässlichkeit kann die institutionellen Angebote in die eigene Lebenswelt integrieren. Diese alltagspraktische Partizipation verbindet sich mit einem gewissen Vertrauen. Diese aktive Orientierung ist Ausdruck einer expansiven Lernhaltung, was mit dem Symbol e+ verdeutlicht werden soll.

(5) Die bestätigende Öffnung erweitert die Handlungsmöglichkeiten in spezifischen Bereichen der Lebenswelt und ermöglicht in diesem Ausschnitt eine aktive Beteiligung und Teilhabe. Diese Begrenzung soll mit dem Symbol plus minus ausgedrückt werden. Dass diese Öffnung Vertrauen ermöglicht, aber auch erfordert, soll mit dem doppelten plus angezeigt werden.

(6) Die gemeinsame Aufgabenbewältigung wird zu einer wichtigen Aktivität in der eigenen Lebenswelt, die in einer situativen Gleichberechtigung mit den Professionellen erbracht wird. Sie ermöglicht eine umfassende Beteiligung an den eigenen Belangen, die Vertrauen voraussetzt, aber auch festigt. Diese Besonderheit soll mit den beiden plus unterstrichen werden.

3. Stadtteilbezogene Ergebnisse

3.1 Vergleich

Die beiden untersuchten Stadtteile Lenzsiedlung und Schnelsen-Süd weisen mehr Ähnlichkeiten als Unterschiede auf, wie die folgende tabellarische Übersicht deutlich macht. (Vergleiche auch die ausführlichere Darstellung in Anhang 1)

Beide Stadtteile sind ungefähr gleich groß und räumlich deutlich von ihren Nachbar-Stadtteilen zu unterscheiden. Beide sind eher junge Stadtteile mit einem überproportional hohen Anteil erwerbsfähiger Bevölkerung. Der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund ist in Schnelsen-Süd fast doppelt so hoch wie im Hamburger Durchschnitt, in der Lenzsiedlung fast dreimal so hoch. In beiden Quartieren sind Menschen aus den unterschiedlichsten Regionen und Kulturen der Welt vertreten, wobei die Türkei und Osteuropa zwei Schwerpunkte bilden. In beiden Quartieren dominieren eher die unteren Einkommen. Wie prekär die Lage vieler Menschen ist, zeigt insbesondere die hohe Zahl der Kinder an, die unter Harz IV-Bedingungen leben müssen: in der Lenzsiedlung ist der Anteil fast sechs Mal so hoch wie im Eimsbütteler Durchschnitt, in Schnelsen-Süd ist er fast sieben Mal höher: in beiden Quartieren betrifft das ca. die Hälfte aller Kinder und Jugendlichen.

Bezogen auf die beiden markanten Merkmale beider Quartiere – Migration und Armut – sind die von uns sowohl mit dem Kurzfragebogen als auch mit dem Leitfaden befragten

Übersicht Demografie Lenzsiedlung und Schnelsen-Süd

Stand: 31.12.2009	Lenzsiedlung		eigene Befragung		Schnelsen-Süd		eigene Befragung		Eimsbüttel		Hamburg	
	absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual
Einwohner insgesamt	3.040	100,00%	28	100,00%	2.613	100,00%	44	100,00%	243.495	100,00%	1.727.695	100,00%
weiblich	1.607	52,86%	24	85,71%	1.331	50,94%	30	68,18%				
männlich	1.433	47,14%	3	10,71%	1.282	49,06%	14	31,82%				
Deutsche insgesamt	1.909	62,80%	mind. 7	25,00%	1.988	76,08%	mind. 7	15,91%	217.633	89,38%	1.497.312	86,67%
weiblich	993	32,66%			1.017	38,92%						
männlich	916	30,13%			971	37,16%						
Ausländer insgesamt	1.131	37,20%			625	23,92%			25.862	10,62%	230.383	13,33%
weiblich	614	20,20%			314	12,02%						
männlich	517	17,01%			311	11,90%						
mit Migrationshintergrund insgesamt	2.182	71,78%	12	42,86%	1.415	54,15%	33	75,00%	55.290	22,71%	487.315	28,21%
Unter 18-jährige insgesamt	833	27,40%	0	0,00%	703	26,90%	4	9,09%	34.537	14,18%	270.559	15,66%
Unter 18-jährige Deutsche insgesamt	583	19,18%			565	21,62%			31.890	13,10%	240.747	13,93%
Unter 18-jährige Ausländer insgesamt	250	8,22%			138	5,28%			2.647	1,09%	29.812	1,73%
Über 65-jährige insgesamt	347	11,41%	2	7,14%	351	13,43%	0	0,00%	47.245	19,40%	331.855	19,21%
80 Jahre und älter insgesamt	77	2,53%	1	3,57%	61	2,33%	0	0,00%	11.347	4,66%	84.653	4,90%
Haushalte mit Kindern insgesamt	423	13,91%	25	89,29%	367	14,05%	33	75,00%	22.460	9,22%	169.400	9,80%
Allinerziehende Haushalte insgesamt	140	4,61%	4	14,29%	116	4,44%	4	9,09%	6.793	2,79%	50.990	2,95%
Kinder in alleinerz. Haushalten insgesamt	254	8,36%	8	28,57%	222	8,50%	10	22,73%	9.112	3,74%	71.421	4,13%
SGB II-Empfänger insgesamt	1.057	34,77%	8	28,57%	833	31,88%	25	56,82%	18.233	7,49%	197.188	11,41%
SGB II-Empfänger unter 15 Jahren insgesamt	328	10,79%			324	12,40%			4.485	1,84%	55.025	3,18%

Übersicht: Vergleich der Befragten in der Lenzsiedlung und in Schnelsen-Süd

		Lenzsiedlung		Schnelsen-Süd	
		absolut	prozentual	absolut	prozentual
Familienstand	ledig	5	17,86%	18	40,91%
	verheiratet	11	39,29%	14	31,82%
	verwitwet	3	10,71%	1	2,27%
	getrennt/geschieden	8	28,57%	10	22,73%
Schulabschluss	ohne Abschluss	3	10,71%	10	22,73%
	Haupt-/Volksschule	11	39,29%	15	34,09%
	Realschule	6	21,43%	9	20,45%
	Abitur	6	21,43%	8	18,18%
Ausbildung	keine Ausbildung	9	32,14%	23	52,27%
	in Ausbildung	1	3,57%	2	4,55%
	Lehre	13	46,43%	8	18,18%
	Fachschule	1	3,57%	2	4,55%
	Uni/Fachhochschule	1	3,57%	4	9,09%
	andere Ausbildung	1	3,57%	1	2,27%
Einkommen	Lohnarbeit	10	35,71%	17	38,64%
	selbstständig	2	7,14%	0	0,00%
	Rente	3	10,71%	0	0,00%
	ALG I	1	3,57%	0	0,00%
	ALG II	8	28,57%	21	47,73%
	Minijob	1	3,57%	0	0,00%
	Elterngeld	1	3,57%	1	2,27%
	Jugendhilfe	0	0,00%	0	0,00%
	Rente+ALG II + Kindergeld	0	0,00%	1	2,27%
	ALG II + Lohnarbeit	0	0,00%	3	6,82%
	Sonstiges	0	0,00%	2	4,55%
	Art des Wohnens	alleine	4	14,29%	3
mit Partner		2	7,14%	3	6,82%
mit Familie		19	67,86%	33	75,00%
WG		0	0,00%	1	2,27%
Personenanzahl im Haushalt	1 Person	4	14,29%	4	9,09%
	2 Personen	5	17,86%	8	18,18%
	3 Personen	4	14,29%	12	27,27%
	4 Personen	8	28,57%	11	25,00%
	5 Personen	4	14,29%	6	13,64%
	6 Personen	0	0,00%	1	2,27%
	7 Personen	1	3,57%	0	0,00%
Anzahl der Zimmer im Haushalt	1,5 Zimmer	0	0,00%	1	2,27%
	2 Zimmer	4	14,29%	6	13,64%
	2,5 Zimmer	1	3,57%	6	13,64%
	3 Zimmer	15	53,57%	10	22,73%
	3,5 Zimmer	0	0,00%	2	4,55%
	4 Zimmer	3	10,71%	12	27,27%
	4,5 Zimmer	0	0,00%	1	2,27%
	5 Zimmer	0	0,00%	1	2,27%
6 Zimmer	1	3,57%	0	0,00%	

Menschen Experten: Beide Kriterien treffen überproportional zu. Hinzu kommt ein drittes: die Mehrzahl der Befragten sind Frauen bzw. Mütter. Ohne zu übertreiben, kann man also feststellen, dass die Nutzung der sozialen Infrastruktur beider Stadtteile weiblich und interkulturell geprägt ist und dass die dort beschäftigten Fachkräfte sich mit allen Facetten prekärer Lebenslagen auseinandersetzen müssen. In sofern ist die Auswahl der Interviewten zwar nicht repräsentativ, aber für beide Viertel typisch und somit exemplarisch, wie die nachfolgende Übersicht deutlich macht.

3.2 Methodische Anmerkungen

Das gesamte Repertoire der Methoden und Techniken der Sozialforschung wird auch danach unterschieden, ob sie der so genannten *quantitativen oder der qualitativen Forschung* zugerechnet werden ... Die *qualitativen Studien* richten ihr Erkenntnisinteresse weniger auf den Beweis durch die »große Zahl«, sondern auf das *Verstehen* von sozialem Handeln, dessen Beschreibung und Rekonstruktion anhand weniger Einzelfälle. Das Verstehen des (Einzel-)Falles steht im Vordergrund, ... (Schaffer 2009, S.59, Hervorhebungen im Original)

Quantitative Forschung zielt auf Repräsentativität, d.h. sie schließt von einer begründeten Auswahl von Merkmalen auf deren Verteilung (zum Beispiel Parteienpräferenz) in der Gesamtheit einer großen Anzahl von Merkmalsträgern. Ziel ist es, durch möglichst genaue Messung etwas zu beweisen, Ursachen zu erklären oder Konsequenzen vorauszusagen (z.B. Wahlprognosen).

Qualitative Forschung zielt auf das Exemplarische. Sie will das Besondere eines sozialen Handelns verstehen, dafür reicht ihr eine geringe Zahl von Fällen, manchmal auch nur eine einzelne Situation oder eine einzelne Person. Es geht ihr um das Verstehen, um die Gründe, weshalb Personen das tun, was sie tun.

Wissenschaftstheoretisch bilden beide Ansätze dennoch keine Gegensätze, weil in beiden Ansätzen die jeweils benutzten analytischen Kategorien klar und nachvollziehbar zu begründen sind (siehe Teil 2). Deshalb gibt es in überwiegend quantitativen Untersuchungen möglichst präzise (qualitative!) Definitionen der benutzten Kategorien und in den qualitativen Untersuchungen (wie der unsrigen) unterstreichen Zahlenangaben die schwerpunktmäßige Verteilung von Qualitätsmerkmalen.

Identisch ist für beide Ansätze, dass ihre jeweilige Begründung nur aus dem Forschungsgegenstand her plausibel gemacht werden kann und dass beide sich auf den jeweiligen Stand der Forschung – sei sie nun quantitativ oder qualitativ – zu beziehen hat.

In der qualitativen Sozialforschung wird zwischen *Konversationsanalyse* und *Inhaltsanalyse* unterschieden. In der Konversationsanalyse geht es darum, nicht nur das Was, sondern vor allem auch das Wie des Gesprochenen zu analysieren. Deshalb werden in der Transkription nicht nur jedes Äh..., sondern auch Pausen und ungewöhnliche Betonungen übertragen. Besondere Beachtung wird in der Analyse der Abfolge der Argumente bzw. der Schritte in Situationsschilderungen geschenkt, denn diese geben Auskunft über die

Wichtigkeit und Bedeutung eines Sachverhaltes für die Sprecherin oder den Sprecher. In der Inhaltsanalyse spielen diese sprachlichen Besonderheiten keine Rolle. Hier wird das gesprochene Wort zu einem Text transkribiert, dessen Inhalte dann so wie jeder andere Text – sei es ein Artikel oder eine andere schriftliche Äußerung – be- und verarbeitet bzw. analysiert wird. Dieses Verfahren wurde in dieser Untersuchung praktiziert. Da die Themen der Befragung durch den Leitfaden (siehe Anlage 2) klar vorgegeben waren, wurden nur die dazugehörigen Antworten transkribiert. Zugleich wurden sprachliche und grammatische Unebenheiten geglättet, um den Text besser lesbar zu gestalten.

3.3 Lenzsiedlung

Unmittelbar an der Haltestelle Lutterothstraße der U-Bahnlinie U2 liegt in dem Dreieck Julius-Vosseler-Straße, Lenzweg und Eidelstedter Weg die Lenzsiedlung, eine Großwohnanlage mit bis zu dreizehnstöckigen Hochhäusern und niedrigeren gelben Klinkerbauten. Um 1974 wurden hier von der städtischen Wohnbaugesellschaft SAGA auf engem Raum 1.100 Sozialwohnungen gebaut. Über 3.000 Bewohnerinnen und Bewohner leben in dieser Siedlung. Sie kommen aus aller Herren Länder, ca. 70 % von ihnen haben einen Migrationshintergrund. Der Anteil an Kindern und Jugendlichen ist überproportional hoch. Die Anzahl der von Armut betroffenen Menschen ist hier größer als in anderen Hamburger Stadtteilen (vgl. Anlage 3).

Die Grünanlagen zwischen den wuchtigen Blöcken machen auf den ersten Blick einen gepflegten Eindruck, auch wenn manche BewohnerInnen in diesem Zusammenhang von einem Kampf gegen Windmühlen (hier: Unrat, Abfall, Vandalismus) sprechen. Ein Aktivspielplatz für ältere Kinder und zwei Kleinkinderspielplätze stehen zur Verfügung, eine hohe Nutzungsfrequenz konnte ich im Untersuchungszeitraum bei meinen vielen Besuchen in der Lenzsiedlung aber nicht feststellen. Daneben gibt es wenige Freiräume für wildes Spiel – stereotype Bebauung statt verwilderter Spielflächen.

An der Julius-Vosseler-Straße liegt das Bürgerhaus, zugleich Sitz des Lenzsiedlung e.V. – Verein für Kinder, Jugend und Gemeinwesen. Das Bürgerhaus versteht sich als zentraler Knotenpunkt für die soziale Infrastruktur in der Lenzsiedlung und die zuständigen Behörden, als Anlaufstelle für Informationsweitergabe und als Veranstalter für regelmäßige Angebote und Feste. Über die internationale Frauengruppe, die sich seit vielen Jahren jeden Dienstag im Café Veronika, gleich neben dem Bürgerhaus, trifft und an der auch eine Mitarbeiterin des Bürgerhauses teilnimmt, gelang es, ein wenig mehr vom Innenleben der Lenzsiedlung zu erfahren. Die 10 – 15 Frauen der Gruppe, die aus unterschiedlichen Ländern kommen, übernehmen in gewissem Sinne die Rolle einer Schlüsselperson in den Hochhäusern. Jede einzelne gibt Informationen in ihrer Landessprache weiter an ihren Freundes- und/oder Familienkreis. So hören junge ausländische Frauen z.B. von dem Angebot der Familienhebamme oder dem des Baby-Führerscheins. Bei einem Treffen der internationalen Frauengruppe habe ich unsere Untersuchung vorgestellt und nach mehrmaliger Teilnahme an der Gruppe Zugang zu einigen Bewohnerinnen gefunden.

Übersicht: Nutzung / Bekanntheitsgrad sozialer Einrichtungen – Lenzsiedlung

Liste sozialer Einrichtungen in der Lenzsiedlung	Nutzung		gelegentl. Nutzung		Nutzung insges.		Bekannt		Unbekannt	
Bürgerhaus - Lenzsiedlung e.V.	17	60,71%	6	21,43%	23	82,14%	4	14,29%	0	0,00%
Jobcafé Lenzsiedlung	9	32,14%	6	21,43%	15	53,57%	5	17,86%	7	25,00%
Jugendhaus Lenzsiedlung	8	28,57%	6	21,43%	14	50,00%	9	32,14%	4	14,29%
Spieltiger e.V.	8	36,36%	3	13,64%	11	50,00%	5	22,73%	5	22,73%
Das Rauhe Haus - Beratung	9	32,14%	4	14,29%	13	46,43%	8	28,57%	6	21,43%
KoALA e.V. - Projekt Helpslüüd Eimsbüttel	10	35,71%	3	10,71%	13	46,43%	3	10,71%	11	39,29%
Computerclub	6	21,43%	6	21,43%	12	42,86%	8	28,57%	7	25,00%
Familienhebamme im Bürgerhaus	7	25,00%	3	10,71%	10	35,71%	10	35,71%	7	25,00%
Amadiyyah-Gemeinde	4	14,29%	4	14,29%	8	28,57%	15	53,57%	4	14,29%
Stadtteilbüro Lenzsiedlung	3	10,71%	5	17,86%	8	28,57%	10	35,71%	9	32,14%
Schuldnerberatung im Bürgerhaus	4	14,29%	3	10,71%	7	25,00%	11	39,29%	9	32,14%
Hilfe für das Leben e.V.	1	3,57%	4	14,29%	5	17,86%	4	14,29%	18	64,29%
Seniorenberatung - DRK / AWO u.a.	3	10,71%	2	7,14%	5	17,86%	9	32,14%	13	46,43%
Apostelkirche / Kirchengemeinde Lokstedt / Beratung	1	3,57%	2	7,14%	3	10,71%	15	53,57%	9	32,14%
Erziehungsberatung	1	3,57%	2	7,14%	3	10,71%	11	39,29%	13	46,43%
Kinderclub Lenzsiedlung	1	3,57%	2	7,14%	3	10,71%	11	39,29%	13	46,43%
Sozialberatung im Bürgerhaus	3	10,71%	0	0,00%	3	10,71%	9	32,14%	15	53,57%
Alraune GmbH - Café Veronika	2	7,14%	0	0,00%	2	7,14%	8	28,57%	17	60,71%
Liste sozialer Einrichtungen mit Zuständigkeit Lenzsiedlung	Nutzung		gelegentl. Nutzung		Nutzung insges.		Bekannt		Unbekannt	
SPFH	5	17,86%	5	17,86%	10	35,71%	9	32,14%	8	28,57%
Kinderhaus Janusz Korczak	6	21,43%	4	14,29%	10	35,71%	10	35,71%	7	25,00%
Grün-Weiß-Eimsbüttel (Sportverein)	6	21,43%	4	14,29%	10	35,71%	11	39,29%	6	21,43%
Schule Brehmweg	5	17,86%	4	14,29%	9	32,14%	10	35,71%	8	28,57%
Schule Vizelinstraße	4	14,29%	5	17,86%	9	32,14%	10	35,71%	8	28,57%
KiTa Vizelinstraße	6	21,43%	2	7,14%	8	28,57%	5	17,86%	14	50,00%
Rebus Stellingen	4	14,29%	3	10,71%	7	25,00%	15	53,57%	5	17,86%
einfal GmbH SpendaBel (Secondhand)	1	3,57%	5	17,86%	6	21,43%	13	46,43%	8	28,57%
Gesamtschule Stellingen	4	14,29%	2	7,14%	6	21,43%	17	60,71%	4	14,29%
Grundschule Lutterothstraße	2	7,14%	2	7,14%	4	14,29%	10	35,71%	13	46,43%
Liste von Behörden mit Zuständigkeit Lenzsiedlung	Nutzung		gelegentl. Nutzung		Nutzung insges.		Bekannt		Unbekannt	
Wohnungsamt	11	39,29%	8	28,57%	19	67,86%	6	21,43%	2	7,14%
Abteilung Grundsicherung	8	28,57%	5	17,86%	13	46,43%	12	42,86%	2	7,14%
Jugendamt/ASD	4	14,29%	8	28,57%	12	42,86%	6	21,43%	9	32,14%
Jugendgerichtshilfe	2	7,14%	9	32,14%	11	39,29%	15	53,57%	1	3,57%
ARGE/Jobcenter	4	30,77%	1	7,69%	5	38,46%	1	7,69%	6	46,15%
Gesundheitsamt Eimsbüttel	6	21,43%	2	7,14%	8	28,57%	10	35,71%	9	32,14%
Ausländerbehörde	2	15,38%	1	7,69%	3	23,08%	3	23,08%	6	46,15%
SAGA-GWG, Geschäftsstelle Eimsbüttel	2	7,14%	1	3,57%	3	10,71%	10	35,71%	14	50,00%

3.3.1 Überblick

In den Fragen nach der Nutzung der Einrichtungen der sozialen Infrastruktur werden diese drei Bereichen zugeordnet:

- diejenigen, die unmittelbar in der Lenzsiedlung präsent sind,
- diejenigen, die für den Stadtteil zuständig sind,
- diejenigen, die im Rahmen rechtlicher Zuständigkeiten für bestimmte Personen im Stadtteil zuständig sind.

Fasst man die Kategorien Nutzung und gelegentliche Nutzung zusammen, dann wird von den Einrichtungen im Stadtteil das Bürgerhaus zu über 80 % der Befragten genutzt. Das Rauhe Haus/Beratung, das Jugendhaus Lenzsiedlung, der Spieltiger, KoALA e.V. Projekt Helpslüüd Eimsbüttel und das Jobcafé sowie der Computerclub werden von fast der Hälfte, das Angebot Familienhebamme von über einem Drittel der Befragten genutzt.

Von den Einrichtungen, die für die Lenzsiedlung zuständig sind, werden die beiden KiTas Janusz Korczak und Vizelinstraße von rund einem Drittel der Befragten genutzt, ein Hinweis darauf, wie viele Kinder unter sechs Jahren in der Lenzsiedlung leben.

Dass zwar Drittel der Befragten offensichtlich über das Wohnungsamt ihrer Wohnung bekommen haben, zeigt dessen überragende Bedeutung im Viertel. Ungefähr die Hälfte der Befragten müssen die Abteilung Grundsicherung nutzen, knapp 40 % die ARGE, ein Befund, der die prekäre Lage vieler Menschen in der Lenzsiedlung unterstreicht. Ebenfalls 40 % haben Kontakt zum Jugendamt.

Nutzte eine interviewte Person zwei oder mehr Einrichtungen (was die Regel war), wurde sie gefragt, ob sie für ein längeres Leitfadenterview (siehe Anlage 2) zur Verfügung stehe, bei dem es um die eigenen Erfahrungen mit den sozialen Einrichtung ging.

Dreizehn Frauen (zwischen 34 und 85, die Mehrheit zwischen 34 und 46 Jahre alt, fast alle eingewandert, alle mit mindestens zwei Kindern) entsprachen dieser Bitte. Die meisten Interviewten leben länger als 15 Jahre in der Lenzsiedlung. Die Mehrzahl der Interviews wurden in den vermittelnden Einrichtungen bzw. dem Café Veronika in der Lenzsiedlung geführt, andere in den Wohnungen der Befragten; sie dauerten zwischen 45 und 60 Minuten und wurden auf Band aufgenommen. Die Anzahl der Einrichtungen und Angebote, über die berichtet wurden, schwankte zwischen sechs und zwanzig. Durchschnittlich hatte jede interviewte Person Erfahrung mit zwölf Einrichtungen bzw. Angeboten des Viertels, und das häufig über viele Jahre. Aus diesem Grund kann man die Interviews auch als Experteninterviews bezeichnen. Insgesamt kamen auf diese Weise 156 kürzere und längere Erfahrungsberichte zu Stande, die in der nachstehenden Übersicht aufgeführt werden.

Sieht man sich z.B. in der Tabelle 2 im Abschnitt derjenigen, die für den Stadtteil zuständig sind, die Zeile Jugendamt/ASD an, wird deutlich, dass die Nutzerinnen J, A, C, H, E, F, D, G ihre Erlebnisse berichten. Geht man in der Tabelle 1 beispielsweise in die Spalte D wird deutlich, dass diese Nutzerin

D 15 Ereignisse bzw. Einschätzungen schildert. Die Ziffern, die in dieser Spalte genannt werden, bezeichnen die Relationenmuster, d.h. die Beziehungen zwischen Nutzerin/Nutzer und Professionellen, wie diese von den NutzerInnen erlebt werden (Tab.2 – vgl. Abschnitt 2). Die unterschiedlichen Ausprägungen dieser Beziehungen stehen im Mittelpunkt der folgenden Erörterungen.

3.3.2 Auswertung der Nutzungsbefragung

Die wichtigste Aussage beider Tabellen ist die Tatsache, dass in ca. der Hälfte der Situationsschilderungen und Erfahrungsberichte die *institutionelle Verbindlichkeit* und die *lebensweltliche Verlässlichkeit* im Vordergrund stehen, dass also die Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer im Wesentlichen erfüllt werden (77 Nennungen von 156: ca. 50%). Nimmt man noch die 52 Situationen der *bestätigenden Öffnung* und der *gemeinsamen Aufgabenbewältigung* hinzu (= 82,6%), dann ergibt sich ein überwiegend positives Bild in der Nutzung der Angebote und Einrichtungen. Diese positive Einschätzung wird noch gestärkt, wenn man sieht, dass die ausgrenzenden Erfahrungen der *seriellen Selbstbezogenheit* und der *fortschreitenden Schließung* vor allem den stärker eingriffsberechtigten Einrichtungen wie der Ausländerbehörde oder den stärker reglementierenden wie der Schule zugeordnet werden.

Ungefähr ein Drittel der geschilderten Erfahrungen lassen sich als *institutionelle Verbindlichkeit* verstehen (Spalte 3: 50 Nennungen). Das bedeutet, dass die institutionellen Anforderungen wie Zuständigkeit (zum Beispiel für eine bestimmte Alters- oder Personengruppe), Informationsweitergabe (zu verschiedenen Themen), Finanzierungs-Verpflichtungen (zum Beispiel Elternanteil in der KiTa) oder Pünktlichkeit (zum Beispiel bei Verabredungen) von den NutzerInnen als Selbstverständlichkeit akzeptiert und eingehalten, aber auch – wo es angemessen ist – von ihnen eingefordert wird. Entsprechende Beispiele geben die folgenden Interviewausschnitte. Zugleich soll diese Auswahl einen Eindruck von der Vielfalt der genutzten Einrichtungen vermitteln:

M: *Computer-Club: Da geht meine Große hin, weil wir zuhause keinen Drucker haben, sie speichert alles auf ihren USB-Stick und geht da drucken, das ist sehr günstig und wenn nötig, wird ihr geholfen.*

M: *Gesamtschule Stellingen: Da geht meine Älteste hin, sie ist jetzt in der 11. Klasse und will Abitur machen, wenn sie es schafft. Ich bin ganz zufrieden mit der Schule, es gibt keine Probleme.*

C: *Jugendamt: Das habe ich nur für den KiTa-Schein gebraucht und vor Jahren einmal für einen Vorschuss. Die Erfahrungen waren okay.*

B: *Kinderhaus Janusz Korczak: Meine drei Kinder waren da in der KiTa. Das war sehr gut, eine gute Betreuung.*

A: *Schuldnerberatung: Das sind die, die auch in die internationale Frauengruppe kommen. Dabei geht es nicht nur um Schulden, sondern die informieren auch darüber, dass die Frauen keine Geschäfte/Verträge an der Wohnungstür machen sollen, oder wenn das schon passiert ist, was sie dann tun können. Oder sie informieren über den Wechsel zu einem günstigeren Stromanbieter, oder über Internetfallen. All das ist wirklich hilfreich für die Frauen.*

Tabelle 1: Nutzerinnen und Nutzer – Lenzsiedlung

Soziale Infrastruktur in der Lenzsiedlung		Nutzerinnen und Nutzer												
	im Stadtteil	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
12	Bürgerhaus - Lenzsiedlung e.V.	6	6	6	4	5	6	3	6	6		2	4	3
7	Familien-Hebamme im Bürgerhaus		6	6		6	5	5	6	5				
0	Sozialberatung im Bürgerhaus													
2	Schuldnerberatung im Bürgerhaus	3								4				
2	Gesundheits-Scout im Bürgerhaus		4							5				
6	Kinderclub Lenzsiedlung		4	6	4	5				5				6
9	Jugendhaus Lenzsiedlung	4	4		4	5	5			5	2		4	4
6	Das Rauhe Haus / Beratung		4	4	1	6	5	5						
2	Seniorenberatung - DRK / AWO u.a.							3						3
8	Apostelkirche/Kirchengem. Lokstedt/Beratung					5	4	5	4	3		3	6	4
2	Amadia-Gemeinde Moschee		3							5				
7	Hilfe für das Leben e.V.	3	5			5	2	5		6		5		
3	KoALA e.V. Projekt Helpslüüd Eimsb.				3	5	2							
7	Alraune GmbH. - Cafè Veronika		3			3	5	4	5	5				3
1	Jobcafé Lenzsiedlung		3											
6	Computer-Club	5	4			3	3			3				3
1	Spieltiger	3												
0	Stadtteilbüro Lenzsiedlung													
	für den Stadtteil													
2	Familienhilfe SPFH				5						1			
4	einfal GmbH. SpendaBel (Secondhand)			2	3	3	3							
8	Kinderhaus Janusz Korczak		3	4	2	5	4			6			5	5
6	Kita Vizelinstraße		3	3	3					1			1	2
8	Jugendamt / ASD	3		3	5	4	4	5	3		1			
1	Rebus Stellingen				3									
3	Grundschule Lutterothstraße					3	2						3	
5	Gesamtschule Stellingen		2			1	3				3			3
3	Grundschule Brehmweg		3										3	4
6	Schule Vizelinstraße	3	5		3					5			2	3
10	Grün-Weiß-Eimsbüttel (Sportverein)	4	3		3	3	4		4	6		3	4	5
	zuständig für den Stadtteil													
3	Grundsicherung					3	1				1			
0	ARGE/Jobcenter													
6	Ausländerbehörde	1	3	1		3			1			3		
0	Jugendgerichtshilfe													
7	Wohnungsg. SAGA/GWG		2		1		1			5	1	3	2	
0	Wohnungsamt													
3	Gesundheitsamt Eimsbüttel		3	5	2									
Summe		10	20	10	15	18	17	8	7	16	6	6	10	13
156														

Tabelle 2: Relationsmuster – Lenzsiedlung

Soziale Infrastruktur in der Lenzsiedlung		Relationsmuster					
	im Stadtteil	(1) serielle Selbst- bezogenheit	(2) fortschreitende Schließung	(3) institutionelle Verbindlichkeit	(4) lebensweltliche Verlässlichkeit	(5) bestätigende Öffnung	(6) gemeinsame Auf- gabenbewältigung
12	Bürgerhaus - Lenzsiedlung e.V.		K	G, M	D, L	E	A, B, C, F, H, J
7	Familien-Hebamme im Bürgerhaus					F, G, I	B, C, E, H
0	Sozialberatung im Bürgerhaus						
2	Schuldnerberatung im Bürgerhaus			A	I		
2	Gesundheits-Scout im Bürgerhaus				B	I	
6	Kinderclub Lenzsiedlung				B, D	E, I	C, M
9	Jugendhaus Lenzsiedlung		J		A, B, D, L, M	E, F, I	
6	Das Rauhe Haus / Beratung	D			B, C	G, F	E
2	Seniorenberatung - DRK / AWO u.a.			G, M			
8	Apostelkirche/Kircheng. Lokstedt/Berat.			I, K	F, H, M	E, G	L
2	Amadia-Gemeinde Moschee			B	I	I	
7	Hilfe für das Leben e.V.		F	A		B, E, G, K	I
3	KoALA e.V. Projekt Helpslüüd Eimsb.		F	D		E	
7	Alraune GmbH. - Cafè Veronika			B, E, M	G	F, H, I	
1	Jobcafé Lenzsiedlung			B			
6	Computer-Club			E, F, I, M	B	A	
1	Spieltiger			A			
0	Stadtteilbüro Lenzsiedlung						
	für den Stadtteil						
2	Familienhilfe SPFH	J				D	
4	einfal GmbH. SpendaBel (Secondhand)		C	D, F, E			
8	Kinderhaus Janusz Korczak		D	B	C, F	E, I, M	
6	Kita Vizelinstraße	I, L	M	B, C, D			
8	Jugendamt / ASD	J		A, C, H	E, F	D, G	
1	Rebus Stellingen			D			
3	Grundschule Lutterothstraße		F	E, L			
5	Gesamtschule Stellingen	E	B	F, J, M			
3	Grundschule Brehmweg			B, L	M		
6	Schule Vizelinstraße		L	A, D, M		B, I	
10	Grün-Weiß-Eimsbüttel (Sportverein)			B, D, E, K	A, F, H, L	M	
	zuständig für den Stadtteil						
3	Grundsicherung	F, J		E			
0	ARGE/Jobcenter						
6	Ausländerbehörde	A, C, H		B, E, K			
0	Jugendgerichtshilfe						
7	Wohnungsg. SAGA/GWG	D, F, J	B, L	K		I	
0	Wohnungsamt						
3	Gesundheitsamt Eimsbüttel		D	B		C	
Summe		14	13	50	27	35	17
156			77			79	
					156		

G: AWO Seniorentreff: Da bin ich ein paar Mal gewesen, doch, das ist dort ganz nett, aber da wird mir zuviel von Krankheit erzählt. Jeder muss schließlich allein sein Päckchen tragen.

Die Erinnerungen an derartige Situationen gaben manchmal auch den Anstoß, sie in Höhen und Tiefen des bisherigen Lebens einzuordnen, wie es im Folgenden eindrucksvoll deutlich wird:

G: Mein Leben war nicht leicht, das können Sie mir glauben. Gearbeitet habe ich mein Leben lang als Haushaltshilfe. Das war früher so, wenn man nichts gelernt hatte. Mein Mann war auch fleißig, aber seit der Rente war er depressiv und hat sich vor zwei Jahren umgebracht, hier in der Lenzsiedlung vom obersten Balkon gestürzt. Mein mittlerer Sohn konnte mit Alkohol nicht umgehen, war auch depressiv und eines Tages hat er sich vor die U-Bahn geworfen und war gleich tot. Auch mit meiner Tochter hatte ich es nicht leicht, die hat ja sehr früh ihr erstes Kind bekommen. Sie hat damals viel getrunken, hat die Rolle als Mutter nicht geschafft. Ihre Tochter ist damals in eine Wohngemeinschaft in Altona gekommen. Heute ist meine Tochter eine gute Mutter und für mich auch eine gute Tochter, und schafft alles prima und arbeitet dabei auch noch. Ich kann stolz auf sie sein.

Die Akzeptanz institutioneller Verbindlichkeit ist dort am ehesten gegeben, wo diese mit den lebensweltlichen Bedingungen in Übereinstimmung gebracht werden kann. Das wird von Frau E wie folgt beschrieben:

E: einfal Akademie GmbH.: Da habe ich damals meine Ausbildung gemacht. Das war auch gut, aber ich habe den Eindruck, das schläft jetzt ein bisschen ein, wie z.B. mit SpendaBel (Secondhand-Shop). Ich war beim Arbeitsamt und habe gesagt: Mir fällt die Decke auf den Kopf, ich möchte gern etwas machen. Dann war ich bei KoALA und habe viele Bewerbungen geschrieben. Zuerst hatte ich Arbeit mit vielen Spätschichten, aber das kann ich mit den kleinen Kindern nicht machen. Dann wieder zu KoALA und jetzt habe ich Arbeit am Heussweg hier in der Nähe in der Altenpflege, das ist sehr schön, ich bin sehr zufrieden. Ich mache meistens Frühschichten, nur am Wochenende mal eine Spätschicht, da ist dann mein Mann da.

Die institutionelle Verbindlichkeit wird zum Relationsmuster der fortschreitenden Schließung (Spalte 2: 13 Nennungen), die man immer dann beobachten kann, wenn der Kontakt zu Einrichtungen der sozialen Infrastruktur nicht nur nicht hilft, sondern zukünftige Handlungsmöglichkeiten einschränkt oder sogar verhindert. Frau C. hat entsprechende Erfahrungen bei der einfal Akademie GmbH. gemacht:

Da durfte ich mal einen 1 Euro-Job machen für Büroarbeiten für drei Monate, das fand ich total tödlich. Daran nahmen sehr, sehr unterschiedlich Qualifizierte teil. Manche konnten überhaupt nicht mit einem Computer umgehen. Wir haben in Zeitungen nach Annoncen gesucht und Bewerbungen geschrieben. Aber die haben wir noch nicht einmal digitalisiert. Der Kurs war überhaupt nicht brauchbar, jedenfalls für mich. Ich wusste nicht so recht, was ich da soll. Da wurde nicht geguckt, was der Einzelne kann, sondern ein Auftrag für den Tag formuliert, und das war's dann. Eigentlich hätte ich den Kurs 10 Monate machen sollen. Ich war da nur reingerutscht, weil das mit meinem KiTa-Schein für 8 Stunden nicht rechtzeitig ge-

klappt hatte. Das hat sich dann aber aufgelöst, weil ich doch noch den KiTa-Platz bekam. Und gearbeitet habe ich dann bei Hilfe für das Leben e.V. und habe Nachhilfeunterricht gegeben.

Ein weiteres Beispiel für das Relationsmuster der fortschreitenden Schließung ist der Bericht von Frau D. über das Kinderhaus Janusz Korczak: Da war meine älteste Tochter. Ja, weiß ich nicht. Das war nicht mein Fall. Ganz am Anfang war dort eine sehr nette Erzieherin, aber dann kam eine andere, die war nicht mein Fall, die hat sich nur um die kleinen, zarten Kinder gekümmert. Aber meine Kinder waren nie sehr klein und dünn, ganz im Gegenteil. Das fand ich ziemlich doof. Aber ansprechen konnte man das auch nicht.

Die institutionelle Verbindlichkeit wird zur seriellen Selbstbezogenheit einer Einrichtung, einer Behörde oder eines Angebots (Spalte 1: 14 Nennungen), wenn die NutzerInnen keinen positiven Bezug mehr zu ihrer eigenen Lebenswelt herstellen können, sich nicht an Entscheidungen beteiligt erleben und zu den Professionellen kein Vertrauen haben. Eine derartige Entwertung erlebt Frau D. bei einer Familienhilfe. Sie beginnt ihren Bericht sehr drastisch: Letzter Scheiß. Da hatte ich vor Jahren mal Familienhilfe mit zwei Frauen, die eine sehr nett, und die andere, ich weiß nicht mehr, wie die heißt, das war so eine widerliche Kuh. Ich hatte hohe Mietschulden und die SAGA wollte mich hier rausklagen, und die ist dann mit mir zum Amt für Mietsicherung gegangen und wollte, dass ich ihr mein ganzes Geld übertrage und ein Konto einrichte, aber das wollte ich nicht. Ich denke mal, wenn man jahrelang, schon in der Kindheit, immer sein Geld eingeteilt kriegt, und dann von dem Partner auch noch, kann man nicht von heute auf morgen mit Geld umgehen. Und sie war der Meinung, wenn ich das nicht könnte, müsste sie das übernehmen. Ich war damals am Ende, schwerst depressiv, die Wohnung sah aus wie ein Schlachtfeld, es sah hier aus, ich hätte hier gar keinen reinlassen dürfen. Aber die hat immer nur gesagt, das macht doch nichts. Also, der Träger, finde ich, geht gar nicht.

Ähnlich äußert sich Frau J., sie fühlt sich durch eine Familienhilfe nicht genügend unterstützt und erlebt sich selbst derzeit in einer Zwickmühle, vor allem im Hinblick auf Interventionen vom Jugendamt: Ich habe eine Familienhilfe. Meine älteste Tochter lebt im Alten Land und hat ein 2-jähriges Kind. Meine mittlere Tochter hat jetzt im November ein Mädchen bekommen und lebt jetzt in einer Mutter-Kind-Einrichtung, das ist mir sicherer, die hat sich geritzt an den Handgelenken, und das ging immer tiefer. Und wenn sie bei mir leben würde, dann wäre auch ihr Freund hier und das sehe ich nicht ein, dass ich den mit durchfüttere, nur weil er nicht arbeiten gehen will. Lange habe ich das mitgemacht, aber jetzt hab ich die Faxen dicke und hab ihn rausgeschmissen. Und für sie eine andere, bessere Lösung gefunden. Also nur noch mein Sohn, der Jüngste, lebt jetzt mit mir hier in der Wohnung. Er hat ADHS, eine Konzentrationsschwäche, er geht in eine Förderschule. Und er hat auch schon mal die Schule geschwänzt. Als alleinerziehende Mutter habe ich eine Umschulung als Altenhilfe- und Pflegeassistentin gemacht und will arbeiten, aber kann manche Schichten nicht annehmen, weil ich sonst meine Aufsichtspflicht verletze. Das ist irgendwie eine Zwickmühle. Da hab ich der Frau vom Jugendamt etwas gespiegelt: Wollen Sie mir ein schlechtes Gewissen machen, Sie sind doch auch

alleinerziehend? Und die hat dann gesagt: Das können Sie doch nicht machen, das ist ja Verletzung der Aufsichtspflicht. Und ich habe dagegen gefragt: Wann sollen die Kinder denn selbständig werden? Das fand sie natürlich nicht so gut. Das ist die, die sagte: Sie wollen arbeiten? Dann nehme ich Ihnen die Kinder weg. Die haben mir die Familienhilfe aufs Auge gedrückt. Ich bin anonym angezeigt worden, dass ich meine Kinder vernachlässige, dass ich arbeiten gehe und die beiden allein lasse und dass ich einen Partner habe. Wer hat mich angezeigt? Anonym? Sie wollen es mir nicht sagen? Ich weiß es doch sowieso, meine älteste Tochter! Das ist so, wenn sie selber Probleme hat, dann lässt sie das an Mama aus. Nun habe ich die Familienhilfe am Hals. (Gibt es dabei auch etwas Gutes? – die Interviewerin) Ja, der Platz für meine mittlere Tochter in einer Mutter-Kind-Einrichtung, um die habe ich immer Angst gehabt, das ist jetzt besser. Aber warum mein Sohn nicht mal stundenweise allein bleiben kann, das kann ich immer noch nicht einsehen, er ist doch schon 13.

In mehreren Interviews berichten NutzerInnen über entwertende Erfahrungen, die in der Ausländerbehörde gemacht werden. Stellvertretend kommt hier Frau C. zu Wort: Ich war mit einem Ägypter verheiratet, da hatten wir mit denen zu tun. Er bekam zuerst eine Aufenthaltserlaubnis für ein paar Jahre. Beim ersten Mal war es rappellvoll und die waren sehr unfreundlich, beim zweiten Mal waren die eigentlich ganz nett. Nachdem er seine unbefristete Aufenthaltserlaubnis bekommen hat, haben wir nie wieder etwas mit denen zu tun gehabt. Aber über diese Behörde habe ich schlimme Sachen gehört, in der Ausländerberatung. Natürlich können viele, die dort hinkommen, nicht gut deutsch, aber es sind Erwachsene, die oft von ihren Kindern begleitet werden, die hier zur Schule gehen und meistens gut deutsch sprechen. Wenn dann gesagt wird: Du rausgehen, dann ist das für die Eltern eine Tortur. Es fehlen die einfachsten Umgangsformen – das stört mich sehr. Die Angestellten dort haben sicher keinen leichten Arbeitstag, aber daneben steht ein Kind, und das weiß ganz genau, dass man den Vater und die Mutter eigentlich anders anspricht. Und bei den Kindern kommt das auch wirklich diskriminierend an.

Erleben hingegen die Nutzerinnen und Nutzer die Angebote, Maßnahmen und Interventionen als für ihre Lebenswelt passend, so dass diese zu einer lebensweltlichen Verlässlichkeit (Spalte 4: 27 Nennungen) werden, dann erleben sie sich zugleich als an der Sache Beteiligte.

Ein Beispiel von Frau D. über das Bürgerhaus: Da war ich schon drin. Supernette Leute zum Teil. Stellen auch ne Menge auf die Beine, Sommerfest, mit Kindern, Reisen, meine Kinder sind auch schon mitgefahren, Feriengestaltung, gut, supernette Leute und hilfsbereit.

Weitere Beispiele für eine alltägliche Lebensweltnähe und vielfältige Teilhabe finden sich in den folgenden Auszügen:

B: Gesundheits-Scout: Das Projekt gibt es leider nicht mehr. Da habe ich einen Schwimmkurs gemacht. Ich habe hier schwimmen gelernt. Ich bin schon 34 Jahre alt. Das war die Erfüllung eines Traums für mich, denn ich bin in einem kleinen Dorf in der Türkei aufgewachsen, dort gab es kein Meer, kein Wasser in der Nähe. Dann habe ich über das Bürgerhaus am Frauenschwimmen teilgenommen, aber konnte immer

noch nicht schwimmen, und dann habe ich einen richtigen Kurs gemacht. Jetzt fühle ich mich richtig gut. Ich gehe mit meinen Kindern schwimmen. Das ist für meine Kinder schön, wenn auch Mama schwimmt. Meine Erfahrungen erzähle ich auch den anderen türkischen Frauen, einige habe auch einen Kurs gemacht und einige wollen noch lernen.

B: Kinderclub Lenzsiedlung: Das war gut für alle meine Kinder, auch die Jüngste fängt jetzt mit dem Schwimmkurs an. Hier kann sie manchmal nachmittags bleiben. Es gibt auch einen Mädchentag.

B: Jugendhaus Lenzsiedlung: Ja, mein Sohn und meine Tochter benützen das. Jetzt nur noch mein Sohn. Das hat zu tun mit unserer Tradition. Mein Mann will nicht mehr, dass meine Tochter dort hingehet. Er hat einmal gesehen, dass sich zwei Jugendliche küssen. Aber mein Mann war früher selbst im Jugendhaus und auch kein Heiliger, wie ich gehört habe.

H: Apostelkirche: Die Beratung dort habe ich mal in Anspruch genommen, als es mit dem Geld so knapp war. Ich hatte noch aus der guten Zeit Kredite, als ich noch arbeitete und verdiente, und musste die Raten bezahlen, aber wovon? Und dann war ich zum zweiten Mal schwanger, das war nicht geplant, und da hat mich eine Freundin dorthin mitgenommen. Und da musste man sich dort anmelden mit einem Sozialschein, und dann konnte man sich für 1 Euro im Monat jeden Freitag Gemüse, Obst, Brot usw. abholen. Das hat uns sehr geholfen. Wenn man von heute auf morgen ganz andere Lebensumstände hat, dann ist es gut, solche Möglichkeit überhaupt zu kennen. Toll, dass man überhaupt solche Hilfen hat. Bei vielen ist es ja so, dass sie sich nicht trauen, das anzunehmen. Es ist ihnen unangenehm. Mir war das auch unangenehm. Ich hatte zehn Jahre lang gearbeitet, es ging uns gut. Und dann war plötzlich alles ganz anders. Ich wollte gar nicht aus dem Haus gehen. Jetzt musste ich eine Hilfe annehmen, eine Essensausgabe, das war wirklich schwierig, sich mit dem Gedanken zu befreunden, dass ich diese Hilfe einfach annehmen muss.

F: Kinderhaus Janusz Korczak: Da ist jetzt mein Kleiner im Kindergarten. Dieser Kindergarten hat hier in der Gegend den besten Ruf. Ich bin sehr froh, dass er dort ist, nur zu empfehlen. Der Kindergarten ist kirchlich orientiert, das gefällt mir, und die Erzieherinnen und Betreuer machen ihre Sache richtig gut.

E: Jugendamt: Da habe ich nur gute Erfahrungen gemacht, ich habe eine gute Betreuerin. Mit der Familienhilfe wollte ich zu einem bestimmten Träger und das wurde gleich bewilligt. Auch bei anderen Problemen hat sie mir immer wieder weitergeholfen. Da bin ich sehr zufrieden.

Wenn Lebensweltnähe und Partizipation dann noch mit Vertrauen zu den Professionellen verbunden sind, eröffnen sich neue Handlungsspielräume für Nutzerinnen und Nutzer: eine bestätigende Öffnung (Spalte 5: 35 Nennungen).

Für Frau G. war diese bestätigende Öffnung von existenzieller Bedeutung für sich und ihre Familie, sie brauchten dringend eine größere Wohnung:

Ich kenne den Herrn E. vom Jugendamt. 1975 war das, wir wollten unbedingt in die Lenzsiedlung ziehen, aber wir kriegten und kriegten keinen Bescheid. Und dann wurde ich beim Wohnungsamt gefragt, ob ich jemanden beim Sozial- oder Jugendamt kenne. Ja, Herrn E. Zu dem bin ich dann gegangen und innerhalb einer Woche hatten wir eine Wohnung in der

Lenzsiedlung. Und er hat uns auch geholfen mit den beiden Jungs, die waren manchmal ziemlich schwierig. Dem bin ich immer noch dankbar.

Weitere Beispiele für eine bestätigende Öffnung mit einer vorsichtigen bis deutlichen Erweiterung neuer Handlungsspielräume finden sich in den nachfolgenden Auszügen aus den Interviews.

Frau F. berichtet darüber, dass die Familienhebamme sie durch eine sehr schwierige Lebensphase begleitet hat, und erlebt das in der Weise, dass sie dadurch Bestätigung und neuen Mut findet: *Die hat mir sehr geholfen, ist sehr nett. Nach der letzten Geburt war ich sehr krank, es ist mir gar nicht gut gegangen. Da war es direkt ein Glück, dass es die Familienhebamme gab, die mich sehr unterstützt hat. Auch die gemeinsamen Mutter-Kind-Frühstücke waren sehr nett und haben mich wieder aufgemuntert und mir neue Wege gezeigt. Ich habe dadurch andere Frauen in einer ähnlichen Situation kennen gelernt.*

Frau K. erfährt für sich erweiterte Handlungsmöglichkeiten im Verein Hilfe für das Leben e.V.: *Gefällt mir sehr gut. Durch eine Bekannte, Nachbarin, bin ich vor vier Jahren zuerst hergekommen. Damit war mein Mann einverstanden, dass ich da mal mitgehe, sonst gehen wir ja nirgends hin. Seitdem komme ich jeden Freitag her. Man klönt und frühstückt zusammen, das ist aber nicht das Wichtigste, die ganze Atmosphäre ist hier richtig nett und man kommt mal raus. Die Gesellschaft ist mir wichtig. Und am Freitag helfe ich manchmal in der Küche mit, das mach ich gerne. Hier ist immer eine gemischte Runde. Wenn alle deutsch sprechen, verstehen wir uns gut. Aber oft können nicht alle deutsch, dann gibt es kleine Grüppchen, die Betreuerin sagt zwar immer, wir sollen durcheinander sitzen, damit wir uns besser kennenlernen und uns auch mal über Rezepte aus anderen Ländern unterhalten, aber daran halten sich nicht alle. Da kann man nichts machen. Und wenn ich mal einen Rat brauche, ist ja A. da, die hat immer eine Antwort. Sie hat mir auch schon bei einem Konflikt mit der SAGA geholfen.*

Auch Frau B. erzählt von Erfahrungen, auch konflikthafte, mit den vielfältigen Angeboten des Vereins Hilfe für das Leben e.V.: *Ich war früher oft dort, das ist eigentlich schön, für die ganz Armen. Aber dann waren immer Deutsche dort, die eigentlich gar nicht so arm sind, die auch hier Streit angefangen haben und die den Verein nur ausnutzen wollen. Da bin ich dann nicht mehr hingegangen. Ich habe dort auch Kinderkleidung gekauft und auch hingegeben. Früher habe ich, was nicht mehr passte, in den Container geworfen, jetzt gebe ich die Sachen dort hin und freue mich, wenn ich zufällig sehe, dass ein anderes Kind die ehemalige Hose von meiner Tochter trägt. Letzte Woche habe ich dort Stiefel für 1,00 € für meine Tochter gekauft. Die Mitarbeiterinnen dort sind sehr nett und versuchen, zerstrittene Gruppen wieder zusammen zu führen.*

Frau D. erlebt Bestätigung und erweiterte Handlungsmöglichkeiten im Rahmen einer HzE: *Die Familienhelferin war lange, lange Zeit unsere Begleiterin, 3 ½ Jahre, da verbindet uns schon eine ganze Menge, aber das ist ja jetzt abgeschlossen. Am Anfang war das ne Scheißzeit, weil ich natürlich gedacht habe, die wollen einem ja sowieso nur was Böses, aber jetzt bin ich doch froh, dass sich vieles zum Besseren entwickelt hat.*

Und das letzte Beispiel ist besonders eindrucksvoll: Frau B. lernt als Mitglied des Elternrates in der Schule Vizelinstraße erweiterte Handlungsmöglichkeiten kennen: *Da bin ich im Elternrat. Die Schulleiterin Frau L. ist sehr nett, die Cafeteria sehr billig. (lacht). (Werden Sie im Elternrat akzeptiert? – die Interviewerin) Ja, (nachdenklich) meine Vorschläge werden eigentlich immer akzeptiert. Am Anfang war es schwer für mich, öffentlich zu reden, aber jetzt ist es immer leichter. Für die anderen türkischen Frauen bin ich irgendwie ein Vorbild.*

Die wechselseitige Abhängigkeit von Lebensweltnähe, Partizipation und Vertrauen wird noch deutlicher, wenn sich eine gemeinsame Praxis entwickelt, die einen projektartigen Charakter annehmen kann. Eine derartige gemeinsame Aufgabenbewältigung (Spalte 6: 17 Nennungen) wird von den Befragten vor allem in der Kooperation mit dem Bürgerhaus erlebt. Frau A. drückt deutlich ihre Begeisterung aus, erlebt aber auch, dass sich hier aus ihrer Sicht gerade etwas ändert: *Ich bin hierher gekommen, wegen der Teilnahme am Erziehungsführerschein. Ich hab nur Begeisterung für die Arbeit, die es hier gibt, die hier geleistet wird. Das macht für mich so den Sinn des Lebens aus. Da ändert sich leider jetzt etwas, seit ungefähr einem Jahr durch die Sparmaßnahmen. ... Für viele Angebote gibt es keine Mittel mehr. Das ist schade, das ist traurig. ... Ohne das Bürgerhaus kann ich mir das Leben hier nicht mehr vorstellen. Die Menschen, die hierherkommen, sind Mütter mit Kindern oder Berufstätige, alle können mit ihren Fragen hierherkommen. Im Jugendhaus werden Jugendliche gut betreut. Es gibt auch Reisen für Kinder z.B. im Kinderclub oder im Jugendhaus, wo die Kinder und Jugendliche eine Woche lang Urlaub machen können, zweimal im Jahr. Die Eltern müssen nur einen kleinen Betrag dazuzahlen. Für Familien, die hier leben, ist ein richtiger Urlaub z.B. mit vier Personen zu teuer. Aber dieses Angebot ist wunderbar. Ich finde, hierbei sollte es keine Sparmaßnahmen geben. Mein älterer Sohn hat einmal eine Reise mitgemacht, ich war so begeistert über das, was er erzählt hat, das Gemeinschaftserlebnis. Ich bin wirklich dankbar, dass es so etwas überhaupt gibt. Es wird hier im Bürgerhaus wirklich viel geleistet, von den Mitarbeitern und von den Teilnehmern, von uns, alle gemeinsam. Auch für Frauen wird viel getan, zweimal im Jahr gibt es ein internationales Frauenfest, mit Musik, mit einer Tanzgruppe z.B., wenn es das Geld, das zur Verfügung steht, erlaubt. Die internationale Frauengruppe macht bei der Organisation mit.*

Frau B. ist langsam in das Bürgerhaus-Leben hineingewachsen: *Ich komme seit sechs, sieben Jahren regelmäßig hierher. Ich habe hier zuerst einen Deutschkurs gemacht, dann war ich hier mit meinen Kindern wegen Nachhilfe und Sportangeboten. Ich habe drei Kinder und jetzt kommt noch eines. Ich mache auch mit bei der Vorbereitung des jährlichen Nachbarschaftsfestes, ich habe die letzten drei Jahre Essen verkauft. Ich bin auch in der internationalen Frauengruppe, die organisieren wir selbst. Jetzt bin ich wieder hier bei der Hebamme und mache Rückengymnastik. Dann mache ich auch mit beim Nähkurs, wenn er wieder startet. Wir treffen uns hier auch nachmittags, ein bisschen sozial reden, auch mit Frauen aus anderen Kulturen. (Und wie läuft das ab?) Na ja, die deutschen und ausländischen Frauen streiten oft miteinander. Das ist nicht schön. Sie streiten über das Schweinefleisch zum Beispiel. Hier war eine Grillparty und dabei kam es zum Streit.*

Wir leben hier doch alle gemeinsam in Lenz. Eigentlich war das doch unnötig. Einfach lernen zu respektieren, egal aus welcher Gegend die kommen und welche Religion die haben, erstmal muss man doch sehen, das sind alle Menschen.

Ähnlich äußern sich auch Frau H. und Frau I. Für beide ist das Bürgerhaus mit seinen Angeboten ein wichtiger Bestandteil ihres Lebens.

Frau H.: *Das Bürgerhaus ist eine offene Tür für alle Bürger aus der Lenzsiedlung. Hier gibt es verschiedene Angebote und auch Informationen zu allen möglichen Themen. Seit 2005 habe ich regelmäßigen Kontakt zum Bürgerhaus und seinen Angeboten, seitdem ich in der Lenzsiedlung wohne. ... z.B. Montagsfrühstück, Nähkurs, 2x Baby-Führerschein, Internationales Frauencafé. Aber jetzt gibt es sehr viele Sparmaßnahmen und das finde ich überhaupt nicht gut für die Bürger.*

Frau I.: *Ich bin ein alter Hase hier, seit 14 Jahren bin ich schon mit dem Bürgerhaus verbunden. Ja, wie kann ich Ihnen sagen? Das ist hier fast wie mein zweites Zuhause, ich kenne alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die hier sind, ich freue mich, dass ich hier wohne.*

Von den meisten Befragten wird die Vielzahl der Angebote, die das Bürgerhaus vorhält bzw. vorgehalten hat, herausgestrichen. Frau C. hat zum Beispiel mit dem Kinderclub Lenzsiedlung ein Leseprojekt gemacht, um Kindern, aber auch ihren Eltern, die Schönheit und Sprachmelodie fremder Sprachen näherzubringen:

Wir haben das Projekt Lenzgeschichten genannt, wo deutschsprachige Eltern ein Buch vorlesen und wir das Buch dann auch in einer anderen Sprache besorgen und es dann von Migrantenern ebenfalls vorlesen lassen. Bunt zusammen gewürfelte Gruppen, in denen die meisten Kinder die Fremdsprache nicht verstehen, aber hören, wie sich die andere Sprache anhört vorgelesen als Geschichte, und nicht nur bruchstückhaft über den Hof gebrüllt wird. Viele Kinder sind gehemmt, ihre Muttersprache zu sprechen, aber sie sollten sich nicht schämen, auch gutes Deutsch fängt bei der Liebe zur Muttersprache an. In vielen Familien, die hier leben, werden kaum Bücher gelesen, sie sind es nicht gewöhnt. Ein Erfolg dieses Projektes: viele Kinder waren sehr interessiert, und jetzt gibt es im Kinderclub Bücher in allen möglichen Sprachen, in Arabisch usw. Auch die internationale Buchhandlung, die auch mal einen Büchertisch gemacht hat, und die Bücherhalle waren an dem Projekt beteiligt. Wir haben im Sommer hier im Hof gelesen und sind dann auch in verschiedene Kinderhäuser und KiTas hier in der Gegend gegangen.

Gerade die letzten Beispiele machen eine Besonderheit der sozialen Infrastruktur in der Lenzsiedlung deutlich. Der häufigste Zugang zu ihr geschieht über themenzentrierte Angebote, die sich jeweils an eine klar abgrenzbare Zielgruppe richten, wie zum Beispiel das Beratungsangebot der Familienhebamme, der Computer Club, der Gesundheits-Scout, die Sprachkurse, die Schuldnerberatung oder der Internationale Frauentreff. Ist diese Schwelle einmal genommen, ist ein leichter Zugang zu weiteren Angeboten möglich und die Nutzerinnen bewegen sich im Laufe der Zeit immer sicherer im Netz der sozialen Infrastruktur. Dieser differenzierte Zugang spiegelt sich auch in der baulichen Gestalt des wichtigsten Trägers wieder: die Büros des Bürgerhauses im zweiten Stock des Gebäudes. Zum zwanglosen Kaffeetrinken trifft

man sich im Café nebenan. Die Veranstaltungsräume werden dann aufgeschlossen, wenn ein Kurs beginnt.

3.3.3 Stadteilklima

Um einen Eindruck davon zu bekommen, welche Bedeutung Unterstützungsleistungen außerhalb der sozialen Infrastruktur haben, wurde nach der Bedeutung von Freunden, Verwandten und Familienmitgliedern gefragt (Frage 3 des Leitfadens). Da die Bedeutung der sozialen Infrastruktur eines Stadtteils für ihre Bewohner nicht von dem zu trennen ist, was man das soziale Klima der Stadtteils nennen kann, fragten wir nach der Besonderheit der Lenzsiedlung (Frage 4). Die Antworten zu beiden Fragen gingen ineinander über. Versteht man unter sozialem Klima eine zwar subjektiv geäußerte, aber doch kollektiv geteilte Repräsentation eines schwer zu fassenden Gefühls, dann konkretisiert sich dieses in der Lenzsiedlung in einer von vielen geteilten Ambivalenz: die einen sprechen von Heimat, Familie und Wohlgefühl, die anderen von Verwahrlosung, Unsicherheit und Angst. Diese Gleichzeitigkeit und Gegensätzlichkeit wird in dem folgenden Auszug aus dem Interview mit Frau L. besonders deutlich:

Ich bin hier sehr glücklich, hier fühle ich mich zuhause. Schade finde ich die Randaliererei und das Kiffen in den Hausfluren. Und meinem Mann wurde vor einiger Zeit der Fahrradsattel aufgeschlitzt, wahrscheinlich aus Langeweile. Oder letztes Mal durften wir unsere Lichtschalter suchen, da knirsche ich dann schon mal. Von der Hausverwaltung wird eine ganze Zeit lang nichts dagegen unternommen, in solchen Momenten hört die Geschäftsstelle erst einmal leider weg. Alle reden von Schwierigkeiten mit den vielen Nationalitäten hier auf dem Gelände, ich selbst habe noch keine gehabt. Das ist ja das, was von außen immer wieder so sehr kritisiert wird. Z.B. abends, bei Dunkelheit, habe ich hier auf dem Gelände wirklich keine Angst. Viele sprechen davon, dass die Siedlung zum Fürchten sei, aber wenn ich hier überfallen werde und schreie, kann ich mir nicht vorstellen, dass 1.000 Wohnungen die Schotten einfach dicht machen. Das kann ich mir einfach nicht vorstellen. Ich habe hier noch keine Gewalt erlebt, ich habe hier noch keine Unfreundlichkeit erlebt. Die Jugendlichen, die so oft über einen Kamm geschoren werden, die gibt es in Blankenese auch. Ja, die Bandenkriege gibt es wahrscheinlich auch hier, aber eben so, wie woanders auch. Ich finde nicht, dass man die Lenzsiedlung als so besonders verrückt bzw. gewalttätig abstempeln muss. Vielleicht verschließe ich meine Augen, aber ich krieg so was einfach nicht mit. Das Einzige, was mich stört, dass auf dem Spielplatz viele Zigarettenskippen liegen. Da kann ich schon ungehalten werden. Müll bleibt einfach liegen, und da ist es mir egal von wem, ob von einer Polin oder einer Deutschen. Das ist mir egal. Ich möchte, dass mein Kind in einer sauberen Umgebung spielen kann. Überall gibt es Mülleimer auf dem Gelände. Auch der dreckige Hausflur stört mich manchmal, die Putzfrau macht mit einem einzigen Eimer Wasser den ganzen Flur, alle 12 Stockwerke sauber.

Frau I. denkt über kritische Punkte nach, nachdem sie schon viel Positives erzählt hat:

Ich lebe seit 14 Jahren in der Lenzsiedlung. Die vielen positiven Seiten habe ich schon erwähnt, aber es gibt auch negative. Durch die vielen Einsparungen sind eine ganze Reihe von

Nachmittagsprogrammen für Kinder und Jugendliche gestrichen. Das ist schlecht. Ich sehe hier nachmittags viele Kinder in der Siedlung, die nicht wissen, was sie tun sollen. Das wünsche ich meinen Kindern nicht. Ich kann mir vorstellen, dass andere Eltern dieses Problem auch sehen. Für eine Nachmittagsbeschäftigung für Kinder und Jugendliche gibt es hier zu wenige Angebote. Da sollte etwas getan werden, z.B. mit Kunst oder Musik oder Sport, und das alles sehr günstig oder sogar umsonst, denn viele Familien leben wirklich am Limit, die können dafür einfach kein Geld ausgeben. Wenn ein Kind kommt: Du Mama, ich möchte Tischtennis oder Basketball lernen, dann ist das eigentlich eine tolle Idee, die gefördert werden sollte. Aber die Mutter muss ablehnen, denn weitere 40 € verkraftet das Familienbudget einfach nicht. Ich, und viele andere Eltern auch, will doch nicht, dass meine Kinder den ganzen Nachmittag vorm Fernseher sitzen und unnötige oder unpassende Sendungen ansehen, während ich arbeiten und Geld verdienen muss. Ich glaube, das Problem ist die Langeweile der Kinder und Jugendlichen am Nachmittag. Dann gäbe es sicher weniger Beschwerden und Klagen von einigen Bewohnern. Ältere Menschen haben sehr oft Angst, einkaufen zu gehen, denn z.B. an der U-Bahn stehen oft Gruppen von Jugendlichen herum, die irgendwie provozieren, Alkohol trinken und andere Leute ärgern oder ihnen Angst machen. Aber alles ist reduziert worden, jedenfalls bei uns. Immer wird nur vom Budget geredet. Aber das muss in den einzelnen Bezirken auch unterschiedlich sein, ich weiß von meiner Schwägerin z.B., dass in Schnelsen, sie wohnt da, im KiFaZ nicht so viel gestrichen wurde wie bei uns. Warum das so ist, weiß ich natürlich nicht. Dort werden immer noch Ausflüge z.B. nach Holland gemacht, und Nähkurse gibt es auch. Das wäre z.B. etwas für unsere Seniorinnen. So viele verschiedene Sachen machen die da, aber leider ist das bei uns alles weggebrochen. Ich brauche in der internationalen Frauengruppe nur an die gemeinsame Berlin-Reise zu erinnern und die Frauen schauen wieder ganz glücklich. Wie viel Gutes kann man allein mit einem Ausflug erreichen – wir haben gelacht, wir haben gesungen, wir waren ein paar Stunden glücklich und raus aus unserem Alltagstrott. Sie können sich gar nicht vorstellen, wie schön das war, wenn sich auch die verschlossenen Frauen geöffnet haben, um endlich einmal über ihre Sorgen zu reden. Und soviel hat das sicher nicht gekostet.

Eine Nutzerin, Frau G., die schon fast 40 Jahre in der Lenzsiedlung wohnt, berichtet über die Veränderungen, die sie in der Lenzsiedlung im Laufe der Jahre wahrgenommen hat: Heute wohnen hier viel mehr Ausländer, meine Tochter ist ja auch mit einem Ausländer verheiratet, einem sehr netten übrigens. Dass früher alles besser war, wie viele ältere Menschen sagen, stimmt ja nicht. Ich sehe es an meinen Enkeln, die haben es heute viel besser als wir vor 80 Jahren. Aber sie müssen sich auch in einer Welt zu Recht finden, die viel komplizierter ist, als bei uns damals. Ich beneide sie nicht. Na, ja, die SAGA macht heute schon ziemlich viel, das war damals in den ersten Jahren nicht so. Lässt die Treppenhäuser reinigen, auch die Gartenanlagen werden regelmäßig gemacht. Aber manche Leute lassen alles liegen oder schmeißen ihren Mist einfach in die Anlagen. Das ist nicht so schön. Oder es wird immer wieder Neues angepflanzt, und dann latschen die Leute einfach quer durch, weil der gepflasterte Weg ihnen zu weit ist. Das stört mich dann schon. Und die Einbrüche nehmen zu, wie man so

hört. Und der E. aus dem Jugendhaus, der hat neben mir gewohnt, ein Schwarzer, wir haben viel miteinander gesprochen, die Jugendlichen haben ihn sehr gemocht. Und dann war der plötzlich tot und hat zwei Tage lang nebenan gelegen, bis sie ihn gefunden haben. Das ist doch auch ein Zeichen, wie anonym man eigentlich in so einer großen Siedlung lebt. Ich war ganz erschüttert. Ich bin froh, dass meine Tochter hier im Haus wohnt. Trotz allem, ich lebe gern in der Lenzsiedlung, hier ist mein Zuhause.

3.3.4 Gruppendiskussion der Professionellen

Um ein einigermaßen vollständiges Bild der Nutzung und der Bewertung der sozialen Infrastruktur zu erlangen, war es in einem zweiten Schritt nach der Befragung der NutzerInnen notwendig, diejenigen zu befragen, die die Angebote und Leistungen erbringen. Daher wurden die Ergebnisse der Nutzerbefragung am 30. März 2012 im Bürgerhaus einem kleineren Kreis von neun Fachkräften vorgestellt. An der Diskussion nahmen überwiegend Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter teil, die in Einrichtungen der Lenzsiedlung arbeiten oder die für dieses Quartier zuständig sind und die das Ausfüllen der Kurzfragebögen durchgeführt oder unterstützt hatten. Neben grundsätzlichen Anmerkungen wie

Der Bericht ist sehr interessant, aber teilweise auch schwer verständlich. Das kann einen Vorteil haben, man muss nachdenken, was ist damit verbunden gab es auch methodische Fragen, auf die weiter oben schon eingegangen worden ist. Hier folgt nun unkommentiert die Darstellung von fünf Themenschwerpunkten, die aus dem Transkript der Veranstaltung herausgefiltert wurden.

(1) Nutzungsbewertung des Bürgerhauses und des Konzepts der Lenzsiedlung insgesamt:

– Das ist eine wunderbare Bestätigung dessen, was hier in der Lenzsiedlung nun seit vielen Jahren angestrebt wird. Die gemeinsame Aufgabenbewältigung, eure sechste Kategorie, bezogen aufs Bürgerhaus, das hat hier eine große Rolle gespielt. Insofern hat mich der Bericht nicht überrascht, eher gefreut, weil ich den Prozess lange begleitet habe, dass hier ein Konzept aufgegangen ist.

– Das wird schon deutlich, dass die Einrichtungen, die direkt im Stadtteil sind, näher an den Nutzern sind. Ganz im Gegensatz zu den Behörden. Und das mag ja auch bei manchen Aufgabenstellungen sinnvoll sein.

– Mich hat nicht überrascht, dass das Bürgerhaus so vertrauensvoll erwähnt wird, was mich aber gewundert hat, dass das Jugendhaus nur unter verlässlich einsortiert wird und nicht bei vertrauensvoll. Das hat mich gewundert.

– Aus der Perspektive einer Mutter macht das doch Sinn, für sie ist es zu allererst wichtig, einen verlässlichen Ort für ihren Jugendlichen zu haben.

(2) ambivalente Bewertung des Stadtteils

– Mich hat die Ambivalenz überhaupt nicht überrascht, genau das erfahre ich ja immer wieder in unserer Einrichtung. Wir versuchen, auf die Migrantinnen zuzugehen, aber immer wieder gibt es von beiden Seiten die negative Wertung. Das ist wirklich schwierig. Z.B. an muslimischen Feiertagen bringen die eine Suppe mit oder eine Süßspeise, dann gibt es deutsche

Frauen, die das ignorieren oder eine Kleinigkeit probieren und es dann zurückstellen mit das nehmen wir nicht. Das ist absolut nicht so einfach. Integration steht bei uns erst an diesem Punkt, ist noch nicht weiter, dabei sind die Migrantinnen wirklich bemüht. Es ist schade, dass immer wieder Situationen eskalieren. Die sind alle so verletzt.

(3) Einschätzungen zu den Sparmaßnahmen

– Überrascht hat mich, dass die Beiträge so deutlich schon die finanziellen Einschränkungen zum Ausdruck gebracht haben, das hat mich wirklich überrascht. Was ich so erlebe ist, das haben die noch gar nicht mitbekommen, die Ressourcenreduzierung.

– Bei der Streichliste von Ahlhaus damals haben das die NutzerInnen hier im Bürgerhaus schon mitbekommen. Das wurde hier viel diskutiert. Wir haben hier im Bürgerhaus auch eine Veranstaltung dazu gemacht.

– Das erlebe ich auch bei mir im Verein. Es gibt eine Gruppe ganz engagierter Mütter, die bei mir zum Frühstück kommen, die informieren auch andere Mütter, die noch nicht so im Thema drin sind, darüber, dass gerade etwas ganz Negatives für ihre Kinder passiert. Die kommen und diskutieren mit mir, und wir überlegen, wie und wo sie ihre Sorgen artikulieren können. Ich bin aber auch sehr bemüht, ihnen den Grund für die Sparmaßnahmen zu erklären, was natürlich nicht einfach ist. Über das Jugendamt und den ASD kommen zu mir immer wieder ganz schlechte Rückmeldungen, das sind für die Frauen die Bösen. Ich versuche, dagegen zu steuern, die Wichtigkeit der guten Verbindung klar zu machen. Ich begleite auch Frauen zum Amt, um die Schwellenangst kleiner zu machen. Und noch mal zu den Sparmaßnahmen: Am Wochenende ist ja wirklich nichts los für Kinder und dann machen sie erst recht Randale. Das müssen die Frauen auch in die Öffentlichkeit tragen, da haben sie schon recht.

(4) Wirksamkeit

– Mich hat nicht gewundert, dass es da, wo von außen eingegriffen wird, und die Menschen nicht ganz freiwillig mitmachen müssen, kritische Anmerkungen gibt, und umgekehrt, wo sich die Menschen angenommen fühlen, wenn das funktioniert. Das Bürgerhaus macht natürlich auch eine andere Arbeit.

– Hier wurden ja wieder mal nur Erwachsene befragt, man müsste eigentlich auch Kinder befragen Was glaubt ihr, was braucht ihr hier in der Siedlung?

– Ja, das mit dem Jugendhaus hat ja nicht geklappt, ich wollte ja gerne Jugendliche befragen. Woran lag das eigentlich, kannst Du das sagen?

– Da bin ich selber ein bisschen ratlos. Das war natürlich auch in den einzelnen Organisationen personenabhängig. Die haben einfach kein Interesse gezeigt. Aber natürlich kommt es auch darauf an, wie die Erwachsenen das verkaufen.

(5) weitere Konsequenzen

– Schade, mit dem Kurzfragebogen hat man nur die einzelnen Einrichtungen im Blick gehabt. Aber eigentlich haben Sie doch das Ensemble im Blick, die Vielfalt der Angebote zur Unterstützung. Wächst das Gefühl das ist meine Heimat mit der Zahl der Angebote? Das hätte man hier gut nachweisen können.

– Vielleicht kann das ja auch noch hier im Quartier aufgegriffen werden, das sind ja durchaus interessante Fragestellungen.

– Man könnte ja auch so ein Lenz-Barometer machen in der regelmäßigen Zeitung der Lenzsiedlung.

– Hier haben sich einige, wenige Menschen geäußert, die zu einem Interview bereit waren, aber es gibt ja sehr viele, die überhaupt nicht erreichen. Hier, das sind die HzE-Fälle, die irgendwelche Zwangsmaßnahme bekommen. Mich interessiert, was müssen wir tun, um die anderen zu erreichen, das ist für mich die wichtigste Frage.

– Aus meiner Sicht muss man jetzt für die Zukunft überlegen, wie kann man den sozialräumlichen Blick noch besser mit den Angeboten verbinden. Also nicht das eine, SHA, gegen das andere, HzE, stellen, sondern beides ist wichtig. Das Ergebnis sollte nicht sein, es gegeneinander auszuspielen.

3.4 Schnelsen-Süd

Wer mit dem Metrobus 21 vom Norden oder vom Süden nach Schnelsen-Süd kommt, wird eine Haltestelle mit diesem Namen vergebens suchen. Die zentrale Haltestelle heißt Spanische Furt. Wer die Geschichte dieser Gegend kennt, weiß, dass diese Bezeichnung früher bei vielen Leuten Angst und Schrecken verbreitete. Nicht zuletzt wegen des schlechten Rufes wurde die Bezeichnung Spanische Furt aufgegeben und durch den neutralen Begriff Schnelsen-Süd ersetzt. Heute wird einem Besucher zuerst das neun Stockwerke hohe Wohnhaus auffallen, das sich mit versetzten Eingängen an der Straße Vörn Brook entlangzieht. Am Ende dieser Stichstraße wird der Besucher auf das Kinder- und Familienzentrum (KiFaZ) stoßen, das in einem kleinen Flachbau untergebracht ist. Ein Blick in den Flur genügt, um einen Eindruck von dem lebendigen und bunten Treiben zu erlangen. Geht der Besucher die wenigen Schritte um den Block herum zurück zur Spanischen Furt, trifft er auf das kleine Schnelsen-Süd-Center, das zur Hälfte aus Geschäften und einem Café, zur anderen Hälfte aus dem Projekt 38 besteht, zu dem sich kommunale und freie Träger zusammen geschlossen haben (KiFaZ, Elternschule, Erziehungsberatung, Jugendberatung und Lavaetzstiftung). Schräg gegenüber auf der anderen Straßenseite sieht der Besucher den Jugendklub, in dem auch die Mobile Jugendberatung (Mobi) untergebracht ist. Gleich daneben befindet sich eine große Kita der Vereinigung (dem staatlichen Träger): das Haus Kinderwelt.

In Schnelsen-Süd wohnen ca. 2600 Menschen, mehr als jeder Zweite hat seine Wurzeln außerhalb Deutschlands. In den ca. 500 Mietwohnungen der Saga, die das Bild des Viertels prägen, dürfte der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund noch sehr viel höher liegen, denn in den ca. 300 Wohneinheiten aus Einfamilienhäusern und Reihenhäusern ist der Anteil von Einwanderern (noch) gering.

Der Stadtteil ist relativ jung, die erwerbsfähige Bevölkerung dominiert. Von den unter 18-jährigen verfügen über 70 % über Migrationserfahrungen. Dass ein großer Teil der Bevölkerung unter prekären Verhältnissen lebt, zeigt der überproportionale Anteil an Hartz-IV-Empfängern sowie

die Tatsache, dass über die Hälfte der unter 15-jährigen Kinder und Jugendlichen unter eben diesen Bedingungen leben muss. Im Vergleich zum Durchschnitt im Bezirk Eimsbüttel ist der Anteil dieser Kinder und Jugendlichen fast vier mal höher.(vgl. Anlage 3).

3.4.1 Überblick

In der Auswertung des Kurzfragebogens wurden die Einrichtungen der sozialen Infrastruktur drei Bereichen zugeordnet:

- diejenigen, die unmittelbar im Viertel präsent sind,
- diejenigen, die für den Stadtteil zuständig sind,
- diejenigen, die im Rahmen rechtlicher Zuständigkeiten für bestimmte Personen im Stadtteil zuständig sind.

Wie zu erwarten, variieren Nutzung, gelegentliche Nutzung sowie die Bekanntheit außerordentlich stark. Fasst man die Kategorien Nutzung und gelegentliche Nutzung zusammen, dann wird von den Einrichtungen im Stadtteil das KiFaZ zu über 70 %, Haus Kinderwelt und der Spieltiger von über der Hälfte, der Jugendklub, die Mobile Jugendarbeit sowie die Jugendberatung von über einem Drittel der Befragten genutzt. Die Kategorien bekannt und unbekannt variieren entsprechend.

Von den Einrichtungen, die für Schnelsen-Süd zuständig sind, wird erwartungsgemäß die Schule Röthmoorweg als die wichtigste Grundschule für den Stadtteil von über der Hälfte der Befragten genutzt. Auch das Jugendamt bzw. den ASD nutzt fast jeder zweite Befragte.

Dass 70 % der Befragten die ARGE/das Jobcenter und über 60 % zwangsläufig die Ausländerbehörde nutzen müssen, unterstreicht noch einmal die prekäre Lage der Bevölkerungsmehrheit in Schnelsen-Süd.

Von den 45 mit Kurzfragebögen interviewten BewohnerInnen waren 15 bereit, ein längeres Gespräch über ihre Erfahrungen mit der sozialen Infrastruktur zu führen: neun Frauen und sechs Männer (fast alle zwischen 30 und 40 Jahre alt, überwiegend eingewandert). Die Mehrzahl der Interviews wurden in den vermittelnden Einrichtungen geführt, andere in den Wohnungen der Befragten; sie dauerten zwischen 30 und 60 Minuten und wurden auf Band aufgenommen. Durchschnittlich hatte jede interviewte Person Erfahrung mit zehn Einrichtungen bzw. Angeboten des Viertels, und das häufig über Jahre. Aus diesem Grund kann man die Interviews auch als Experteninterviews bezeichnen. Insgesamt kamen auf diese Weise 153 kürzere und längere Erfahrungsberichte zu Stande, die in den nachstehenden Übersichten aufgeführt sind.

Sieht man sich in Tab. 1 die Zeile Jugendamt/ASD an, wird deutlich, dass die Nutzerinnen und Nutzer A, B, C, E, K, L, M, N, O über ihre Erfahrungen mit dem Amt berichten. Die jeweiligen Ziffern geben an, welchem Relationsmuster die Ereignisschilderung oder die Situationsbewertung zugeordnet wurde. Geht man in der selben Tabelle in die Spalte E, wird deutlich, dass diese Nutzerin insgesamt 13 Ereignisse schildert. In Tab. 2 kann man den umgekehrten Weg gehen: Sie zeigt an, welches Relationsmuster von den Interviewten

mit den Einrichtungen jeweils in Verbindung gebracht wird. So wird z.B. das Jugendamt/ASD vier unterschiedliche Relationsmustern zugeordnet, am stärksten der institutionellen Verbindlichkeit.

3.4.2 Auswertung der Nutzungsbefragung

Die wichtigste Aussage beider Tabellen ist die Tatsache, dass in über der Hälfte der Situationsschilderungen und Erfahrungsberichte die *institutionelle Verbindlichkeit* und die *lebensweltliche Verlässlichkeit* im Vordergrund stehen und dass damit die Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer weitgehend erfüllt werden (88 Nennungen von 153: 57,5%). Nimmt man noch die 44 Situationen der *bestätigenden Öffnung* und der *gemeinsamen Aufgabenbewältigung* hinzu, dann ergibt sich ein überwiegend positives Bild in der Nutzung der Angebote und Einrichtungen (86,3%). Diese positive Einschätzung wird noch gestärkt, wenn man sieht, dass die ausgrenzenden Erfahrungen der *seriellen Selbstbezogenheit* und der *fortschreitenden Schließung* vor allem den stärker eingriffsberechtigten Einrichtungen wie Arge und Ausländerbehörde oder den stärker reglementierenden wie Schulen und auch dem Jugendamt zugeordnet werden. Die unmittelbar vor Ort erreichbaren Einrichtungen werden durchweg als funktional bzw. positiv erlebt. Das trifft insbesondere auf das KiFaZ und die Jugendeinrichtungen zu.

Vor dem Hintergrund dieser Grundtendenz wird die Ausdifferenzierung der einzelnen Relationsmuster besonders deutlich, wenn man von der dominierenden Beziehung ausgeht. Fast die Hälfte der geschilderten Erfahrungen läßt sich als *institutionelle Verbindlichkeit* verstehen (Spalte 3:67 Nennungen). Das bedeutet, dass die organisatorischen Anforderungen wie Zuständigkeit (zum Beispiel für eine bestimmte Altersgruppe), Finanzierungs-Verpflichtungen (zum Beispiel der Elternanteil in der Kita) oder Pünktlichkeit (zum Beispiel bei Verabredungen) von den Nutzern als Selbstverständlichkeit akzeptiert und eingehalten, aber auch – wo es angemessen erscheint – von ihnen eingefordert wird. So zum Beispiel im Interview mit Herrn B.:

Projekt 38: Die Menschen dort sind sehr hilfreich. Das ist schon länger her, dass ich dort war, aber man hat mir geholfen in Bezug auf die Ausländerbehörde.

Gesundheitsamt: Kenne ich nur daher, dass ich dort mein Gesundheitszeugnis abgeholt habe.

Spieltiger: Da war meine Kleine auch ab und zu mal; die sind nett; weitere Erfahrung habe ich da nicht.

Wohnungsamt: Die haben mir geholfen, dass ich die Wohnung bekommen habe. Das ging ganz schnell; die sind korrekt.

ARGE/Jobcenter: Die kenne ich auch. Von denen bekomme ich noch immer ein paar Euro im Monat. Weil ich in der Reinigungsfirma, in der ich Teilzeit arbeite, nicht genügend verdiene.

Die Akzeptanz *institutioneller Verbindlichkeit* ist dort am ehesten gegeben, wo diese mit den lebensweltlichen Bedingungen in Übereinstimmung gebracht werden kann, wie es zum Beispiel Frau E. tut; was nicht bedeuten muss, dass das konfliktfrei ist:

Übersicht: Nutzung / Bekanntheitsgrad sozialer Einrichtungen – Schnelsen-Süd

Liste sozialer Einrichtungen in Schnelsen-Süd	Nutzung		gelegentl. Nutzung		Nutzung insges.		Bekannt		Unbekannt	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Kinder- und Familienzentrum Schnelsen/Schnelsen-Süd	21	46,67%	11	24,44%	32	71,11%	7	15,56%	6	13,33%
KiTa Haus Kinderwelt	11	24,44%	14	31,11%	25	55,56%	8	17,78%	12	26,67%
SpielTiger e.V. (dienstags)	10	22,22%	13	28,89%	23	51,11%	4	8,89%	18	40,00%
Jugendclub Schnelsen	12	26,67%	6	13,33%	18	40,00%	12	26,67%	15	33,33%
Mobile Jugendarbeit Schnelsen	12	26,67%	5	11,11%	17	37,78%	4	8,89%	24	53,33%
Jugendberatung Schnelsen	6	13,33%	7	15,56%	13	28,89%	10	22,22%	22	48,89%
Familienhebamme/G	3	6,67%	7	15,56%	10	22,22%	15	33,33%	20	44,44%
Hamburger Arbeit- und Beschäftigung/HAB (Tauschladen)	1	2,22%	9	20,00%	10	22,22%	14	31,11%	21	46,67%
Schnittstellenprojekt Schnelsen-Süd	6	13,33%	4	8,89%	10	22,22%	9	20,00%	26	57,78%
Erziehungsberatung	3	6,67%	5	11,11%	8	17,78%	13	28,89%	24	53,33%
KiTa Leuchtboje	5	11,11%	3	6,67%	8	17,78%	11	24,44%	26	57,78%
Quartiersentwicklung Schnelsen-Süd	2	4,44%	2	4,44%	4	8,89%	4	8,89%	37	82,22%
Stadtteilbüro der Lawaetz-Stiftung	1	2,22%	2	4,44%	3	6,67%	6	13,33%	36	80,00%
Elternschule Niendorf (Bollerwagenprojekt)	0	0,00%	2	4,44%	2	4,44%	8	17,78%	35	77,78%
Stadtteilbeitrat und Finanzkreis	2	4,44%	0	0,00%	2	4,44%	3	6,67%	40	88,89%
Übersicht: Nutzung / Bekanntheitsgrad sozialer Einrichtungen – Schnelsen-Süd										
Liste sozialer Einrichtungen für Schnelsen-Süd	Nutzung		gelegentl. Nutzung		Nutzung insges.		Bekannt		Unbekannt	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Schule Röthmoorweg	17	37,78%	8	17,78%	25	55,56%	13	28,89%	7	15,56%
Jugendamt/ Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)	13	28,89%	7	15,56%	20	44,44%	12	26,67%	13	28,89%
SPFH	7	15,56%	7	15,56%	14	31,11%	8	17,78%	23	51,11%
KiTa Jungborn	11	24,44%	3	6,67%	14	31,11%	11	24,44%	20	44,44%
Schülerladen Röthmoorweg (Hort)	4	8,89%	6	13,33%	10	22,22%	11	24,44%	24	53,33%
Freizeitzentrum Schnelsen e.V.	3	6,67%	5	11,11%	8	17,78%	11	24,44%	26	57,78%
Schule Frohmestraße	5	11,11%	3	6,67%	8	17,78%	19	42,22%	18	40,00%
Stadtteilschule Julius-Leber	6	13,33%	2	4,44%	8	17,78%	22	48,89%	15	33,33%
REBUS Stellingen	3	6,67%	4	8,89%	7	15,56%	7	15,56%	31	68,89%
Schule Anna-Susanna-Stieg	1	2,22%	2	4,44%	3	6,67%	18	40,00%	24	53,33%
Übersicht: Bekanntheit / Bekanntheitsgrad sozialer Einrichtungen – Schnelsen-Süd										
Liste von Behörden mit Zuständigkeit für Schnelsen-Süd	Nutzung		gelegentl. Nutzung		Nutzung insges.		Bekannt		Unbekannt	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
SAGA/GWG	24	53,33%	9	20,00%	33	73,33%	6	13,33%	6	13,33%
ARGE/Jobcenter	21	46,67%	11	24,44%	32	71,11%	6	13,33%	7	15,56%
Ausländerbehörde	19	42,22%	9	20,00%	28	62,22%	7	15,56%	10	22,22%
Wohnungsamt	5	11,11%	14	31,11%	19	42,22%	10	22,22%	16	35,56%
Gesundheitsamt Eimsbüttel	3	6,67%	14	31,11%	17	37,78%	8	17,78%	20	44,44%
Abteilung Grundsicherung	3	6,67%	4	8,89%	7	15,56%	5	11,11%	33	73,33%
Jugendgerichtshilfe	1	2,22%	3	6,67%	4	8,89%	10	22,22%	31	68,89%

Tabelle 1: Nutzerinnen und Nutzer – Schnelsen-Süd

Soziale Infrastruktur in Schnelsen-Süd		Nutzerinnen und Nutzer														
im Stadtteil		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2	Elternschule Niendorf							3	3							
5	Erziehungsberatung	5			4	4	3				3					
3	Familien Hebamme/G					5					4				5	
4	Tauschlade HAB	5				3	3					3				
3	Jugendberatung	6							6						6	
7	Jugendklub Schnelsen	5	5	6					6	5				5	4	
13	KiFaZ Schnelsen	6	6	6	6	6	6		4		4	5	6	6	6	6
7	Kita Haus Kinderwelt	3				6	3	3	3			3			3	
2	Kita Leucht Boje						5							5		
3	Mobile Jugendarbeit	4							6	5						
7	Projekt38 (alle)		4			4				4		6	5		4	6
8	Spieltiger (dienstags)	4	4			5			3			3		4	4	4
2	Stadtteilbeirat/Finanzkreis	6					4									
	für den Stadtteil															
6	FamilienhelferInnen			3		3	3					3	1		3	
1	Freizeitzentrum							3								
9	Jugendamt ASD	3	5	2		2						3	1	5	3	3
7	Kita Jungborn		5					4			3	3	5	5		6
2	Schule Frohmestr.							3			3					
9	Schule Röthmoorw.	1			2		3		2			3	5	1	4	3
3	Schülerladen Röthmoorw.	3											5	1		
	zuständig für den Stadtteil															
6	Grundsicherung	5	5	3		3		3			3					
12	ARGE/Jobcenter	1	3	1		3	1	3	1		3	3	5	2	1	
9	Ausländerbehörde	1	1			3		3			3	3		2	3	3
4	Gesundheitsamt Eimsbüttel		3	3			3					3				
1	Jugendgerichtshilfe										3					
11	Wohnungsg. SAGA/GWG	2	3	3		3		3	2		3	2	5		3	3
6	Wohnungsamt	3	3	3				3	1				3			
1	Frauenhaus (anonym)				4											
Summe		17	12	9	4	13	10	10	11	3	10	10	12	10	13	9
156																

Tabelle 2: Relationsmuster – Schnelsen-Süd

Soziale Infrastruktur in Schnelsen-Süd		Relationsmuster					
im Stadtteil		(1) serielle Selbst- bezogenheit	(2) fortschreitende Schließung	(3) institutionelle Verbindlichkeit	(4) lebensweltliche Verlässlichkeit	(5) bestätigende Öffnung	(6) gemeinsame Auf- gabenbewältigung
2	Elternschule Niendorf			G, H			
5	Erziehungsberatung			F, J	D, E	A	
3	Familien Hebamme/G				J	E, N	
4	Tauschlade HAB			E, F, L		A	
3	Jugendberatung						A, H, N
7	Jugendklub Schnelsen				N	A, B, I, M	C, H
13	KiFaZ Schnelsen				H, J	K	A,B,C,D,E,F,L,M,N,O
7	Kita Haus Kinderwelt			A, F, G, H, K, N			E
2	Kita Leucht Boje					F, M	
3	Mobile Jugendarbeit				A	I	H
7	Projekt38 (alle)				B, E, I, N	L	K, O
8	Spieltiger (dienstags)			H, K	A, B, M, N, O	E	
2	Stadtteilbeirat/Finanzkreis				F		A
	für den Stadtteil						
6	FamilienhelferInnen	L		C, E, F, K, N			
1	Freizeitzentrum			G			
9	Jugendamt ASD	L	C, E	A, K, N, O		B, M	
7	Kita Jungborn			K, J	G	B, L, M	O
2	Schule Frohmestr.			G, J			
9	Schule Röthmoorw.	A, M	D, H	F, K, O	N	L	
3	Schülerladen Röthmoorw.	M		A		L	
	zuständig für den Stadtteil						
6	Grundsicherung			C, E, G, J	A	B	
12	ARGE/Jobcenter	A, C, F, H, O	N	B, E, G, J, L		N	
9	Ausländerbehörde	A, B	M	E, K, J, G, N, O			
4	Gesundheitsamt Eimsbüttel			B, C, F, L			
1	Jugendgerichtshilfe			J			
11	Wohnungsg. SAGA/GWG		A, H, K	B, C, E, G, J, N, O		L	
6	Wohnungsamt	H		A, B, C, G, L			
1	Frauenhaus (anonym)				D		
Summe		13	9	65	21	24	21
153			87			66	
							153

Eine der Familienhelferinnen ist auch Psychologin, Diplom-Psychologin. Da denke ich, das ist für mich persönlich genau das Richtige. In vier Jahren vier Kinder, das macht natürlich auch eine Menge mit der Psyche. Man ist da in ganz anderen Verantwortlichkeiten als vorher. Da muss man sich erstmal in den neuen Strukturen zurechtfinden. Da geben die schon ganz gute Hilfestellung. Da haben wir auch immer die Hilfeplangespräche mit dem Jugendamt zusammen, die stehen mir dann auch gegen den Herrn X. (fallführende Fachkraft – TK) zur Seite. Eigentlich sollte das ja eher ein Miteinander sein, aber manchmal ist es auch etwas gegen. In der letzten Hilfeplankonferenz haben wir zunächst die Ziele besprochen, welche Sachen möchte sich die Familie gerne erarbeiten, welche Ziele sind überhaupt da, was ist an Ressourcen da, und wie man das halt erreichen kann. Das macht man dann in dem folgenden halben Jahr mit den Familienhelfern. Dann guckt man beim nächsten Hilfeplangespräch, wie was geklappt hat. Und dann setzt man sich wieder neue Ziele.

Es kann aber auch sein, dass die institutionelle Verbindlichkeit verhindert, dass aus der Perspektive der Nutzerin wirklich geholfen wird, wie Frau F. berichtet:

Zum Beispiel wollte ich eine Jalousie für die Fenster kaufen, aber da hat sie (die Familienhelferin) mir nicht geholfen, das hat dann U. vom Kindergarten gemacht. Ich bin immer wieder zu M. zum KiFaZ gegangen, und die haben mir dann geholfen. Ich habe gesagt, die hilft mir nicht, ich habe den Eindruck, die will dich nur kontrollieren. Denn ich habe ja wirklich Hilfe gebraucht. Sie will immer nur mit mir reden. Sich mit mir unterhalten. Ich habe eine andere Vorstellung im Kopf gehabt. Ich dachte, jetzt wird alles gut, die hilft mir beim Umziehen usw. Ich hab dann Bekannte und Freunde angerufen, die haben mir geholfen beim Umzug, beim Tragen der schweren Sachen. Ich habe schon andere Vorstellung im Kopf gehabt, ich musste wieder alles selber machen.

Gerade das letzte Beispiel markiert den Übergang zu dem Relationsmuster der fortschreitenden Schließung (Spalte 2, 9 Nennungen), die wir immer dann beobachten können, wenn der Kontakt zu Einrichtungen der sozialen Infrastruktur nicht nur nicht hilft, sondern zukünftige Handlungsmöglichkeiten einschränkt oder sogar verhindert, wie es in den Augen von Herrn C. das Jugendamt tut:

Bin ich nicht so angetan davon, die Sachbearbeiterin dort mag mich nicht, ich mag sie auch nicht. Die hat dafür gesorgt, dass ich nur noch die Finanzsachen für meinen Sohn machen darf, ansonsten hat er einen Vormund, der sich aber noch nie hat sehen lassen. Der verlässt sich auf das Blatt Papier, das die Familienhilfe schreibt. Und das finde ich ein bisschen traurig, ich habe ihn auch schon ein paar Mal darauf angesprochen. Mit denen bin ich arg am Zürnen; wenn ich auf jemand aufzupassen habe, dann muss ich ihn zumindestens mal sehen. Ich muss mich doch einmal vergewissern, wie lebt der. Das habe ich ihm gesagt, das sage ich ihm eiskalt, ich sag meine Meinung zu jedem; ich mach meine Schnauze auf, auch wenn es nicht immer zum Vorteil ist, auch wenn es mal zum Nachteil ist. Er hat gesagt, er hat keine Zeit, außerdem ist ja die Familienhilfe da, und er liest hier die Berichte. Die verdienen meiner Meinung nach zu Unrecht ihr Geld damit.

Der Vormund weiß, dass ich ihn nicht mag, aber natürlich informiere ich ihn, wenn etwas anliegt, wenn zum Beispiel eine

Klassenreise gemacht wird. Das muss ich natürlich möglichst früh wissen; manchmal, so eine Woche davor, dann mault er, das sei zu spät, er hätte keine Zeit. Dann muss ich eben unterschreiben. Sein Schulzeugnis habe ich auch unterschrieben, ich weiß nicht, wozu der Mensch da ist. Vom Jugendamt halte ich nichts.

Die institutionelle Verbindlichkeit wird zur seriellen Selbstbezogenheit einer Einrichtung oder eines Angebots (Spalte 1, 13 Nennungen), wenn die NutzerInnen keinen positiven Bezug mehr zu ihrer eigenen Lebenswelt herstellen können, sich an Entscheidungen nicht beteiligt erleben und zu den Professionellen kein Vertrauen haben. Eine derartige Entwertung erlebt Herr C. bei der ARGE/dem Jobcenter, Herr B. bei der Ausländerbehörde und Frau L. bei der Familienhilfe und dem Jugendamt.

Herr C.: Da bin ich im Moment viel, da ich Hartz IV Bezieher bin. Das ist richtiger Bürger-Tennis. Man hatte jedes Mal einen anderen Sachbearbeiter; was sehr nervig ist, weil jeder deine ganze Geschichte noch mal wieder hören will. Irgendwann wachsen einem nur noch Fransen aus dem Mund. Jobcenter war früher anders. Wenn irgendetwas Großes kaputt war, konnte man dort Bescheid sagen, und bekam das dann in der Regel. Heute: Das gibt es nicht, Sie machen dies nicht, Sie machen das nicht, und dann kriegen Sie gleich Sanktionen. Das ist jetzt sehr unpersönlich geworden. Wenn jemand den Fall kennt, ist das ganz anders, dann kann der ganz anders auf einen zugehen. Das kann aber auch von Nachteil werden, so sehen die das vom Arbeitsamt jedenfalls, dass die sich dann zu gut verstehen. Gute Erfahrungen habe ich dort eigentlich nicht gemacht.

Herr B.: Da habe ich nur schlechte Erfahrungen. Eigentlich steht mir eine bessere Aufenthaltsberechtigung zu, die haben sie mir aber nicht gegeben. Sie haben meine Tochter gezwungen, dass sie eine jugoslawische Staatsangehörigkeit annimmt, obwohl sie in Deutschland geboren ist und natürlich kein Wort Serbisch spricht.

Frau L.: Die unterstützen mich in keiner Art. Normalerweise treffen wir uns zweimal in der Woche und jetzt wurde vom Jugendamt beschlossen, dass sie öfter vorbeikommen. Ich wohne mit meinen Kindern so, als ob ich im Gefängnis wäre. Ich darf nichts machen, ich darf mit den Kindern nichts unternehmen. Die machen irgendwelche Pläne für mich, obwohl ich in meinem Kopf ganz normal bin. Ich bin eine vierfache Mutter.

Die terrorisieren mich, die sagen, wir stecken Ihre Kinder in die Feuerbergstraße, wenn sie ihre Wohnung nicht in den Griff kriegen. Ich habe einen Wäscheberg, bei vier Kindern ist das normal; das heißt, ich wasche, und habe die Zeit nicht, um das zusammenzulegen. Weil, ich denke mal, Kinder brauchen mehr die Zeit mit der Mutter, als wenn die Mutter sich um die Kinder gar nicht kümmert und nur ihren Kram macht. Aber mir ist halt wichtig, dass diese paar Stunden Zeit, die ich habe, für meine Kinder zu nutzen als für irgend einen anderen Kram. Natürlich ist die Wohnung sauber, da gibt es gar nichts.

Erleben hingegen die Nutzerinnen und Nutzer die Angebote, Maßnahmen und Interventionen als für ihre Lebenswelt passend, so dass diese zu einer lebensweltlichen Verlässlichkeit

(Spalte 4, 21 Nennungen) werden, dann erleben sie sich zu gleich als an der Sache Beteiligte.

So zum Beispiel Frau D.: Mein Sohn ist jetzt seit einiger Zeit bei einem Therapeuten in der die Kieler Straße (Erziehungsberatungsstelle). Ich hatte damals der Lehrerin ein paar Mal gesagt, dass mein Junge gerne raus möchte, aber er durfte in den Pausen nicht in die Halle. Ich fragte, warum bestrafen Sie nur meinen Sohn. Sie sagte, weil er Streit macht und Steine in die Fenster wirft. Selbst wenn das so war, kann man ihn eine oder zwei Wochen ausschließen, aber doch nicht ein ganzes Jahr. Jetzt bin ich wirklich sehr glücklich. Früher war er bei Frau L. hier in der Erziehungsberatungsstelle, jetzt ist er bei Herrn K., und ich gehe jetzt zu Frau L. in die Therapie. Jede Woche einmal zu Frau L. – für mich ist das sehr gut.

Weitere Beispiele für eine alltägliche Lebensweltnähe und Teilhabe finden sich in folgenden Auszügen:

E: Projekt 38: Da ist ja das Babyfrühstück, da gibt es jetzt Donnerstag nachmittags auch Musik, das finde ich sehr schön.

E: Spieltiger: Den lieben meine Kinder, der kommt immer Dienstag her. Auch zu den Mitarbeitern habe ich Vertrauen. Da kann ich die Großen schon da lassen und mit den Kleinen nach Hause gehen. Ich hole meine Kinder dann früher aus der Kita, damit sie zum Spieltiger gehen können.

F: Finanzkreis: Da musste ich auch einmal hingehen, das haben mir M. und U. gesagt. Wir hatten eine gemeinsame Fahrt nach Berlin geplant, und da hatte ich den Antrag gestellt. Das war zum ersten Mal, dass ich in solch einer Gruppe geredet habe.

L: Bei der Saga ist das anders, da habe ich angerufen, zwei Tage später waren sie da... Mit der Frau, mit der ich jetzt Kontakt habe, Frau B, die ist prima. Ich bin von ihr sehr begeistert.

N: Jugendklub: Den kenne ich auch noch, als ich jünger war. Das war gut, ich bin mit Freunden dorthin gegangen, das war gut. Mit Freundinnen zusammen, das war das wichtigste.

Wenn Lebensweltnähe und Partizipation dann noch mit Vertrauen zu den Professionellen verbunden ist, eröffnen sich neue Handlungsspielräume für Nutzerinnen und Nutzer: eine bestätigende Öffnung (Spalte 5, 23 Nennungen).

Für Herrn B. war diese bestätigende Öffnung von existenzieller Bedeutung:

Sozialamt/Abteilung Grundsicherung: Die haben mir mal ganz toll geholfen. Ich hatte keine Aufenthaltsgenehmigung; die Ausländerbehörde wollte mich abschieben, da konnte ich ihnen nachweisen, dass ich eine Wohnung vermittelt bekommen habe und dort gemeldet bin und dass ich Sozialhilfe bekomme. Die hatten mich mehrfach aufgefordert hinzukommen, ich hatte aber Angst, dass sie mich abschieben. Ich war nicht illegal, wie die mir vorgeworfen haben, denn sonst hätte ich ja keine Sozialhilfe und keine Wohnung bekommen.

Frau L. erlebt Bestätigung und erweiterte Handlungsmöglichkeiten für ihre Tochter in der Schule: Meine andere Tochter hat einen IQ von 40 – keine Ahnung, was das heißt – sie kann sich nicht konzentrieren, sie ist schlecht in der Schule, also sehr schlecht. Aber etwas hat sie sich jetzt schon gebessert. Sie bekommt Unterstützung in allen Fächern. Die kommt dreimal in der Woche und kümmert sich um sie. Sie hat ihr Lesen beigebracht, sie kann schon rechnen jetzt, sie kann jetzt schon Buchstaben schreiben, was sie vorher nicht konnte. Das passiert in der Schule, da kommt eine Frau aus der Sonderschule

und die unterrichtet die Kinder in normalen Schulen. Das nennt man Integration. Die sind super, meine Töchter kriegen alles, was sie brauchen.

Frau M. erfährt, dass in der Kita nicht nur die Kinder, sondern auch Erwachsene ihre Handlungsmöglichkeiten erweitern können: Kita Jungborn: Die kenne ich sehr gut, dort habe ich mein Praktikum gemacht. Mir gefällt besonders gut, wie dort mit den Kindern zusammengearbeitet wird. Die Kinder stehen im Mittelpunkt. Sie unterstützen die Kinder gern, aber sie zwingen sie nicht, etwas zu machen. Die müssen selbst entscheiden... Ich habe mit den Kindern auch ein Projekt gemacht und zu Anfang habe ich immer gesagt: Macht das so und so, da hat meine Anleitung zu mir gesagt: Lass die Kinder das machen und du guckst zu, du kannst eingreifen, wenn du merkst, dass es zu gefährlich wird, aber sonst halte dich zurück, die schaffen das. Ich bin selber Mutter von zwei Kindern, und habe häufig Angst, dass etwas passiert, aber dadurch habe ich gelernt, sie es selber tun zu lassen. Die schaffen vieles allein. Wenn ihnen die Möglichkeit gegeben wird.

Häufig es ist aber auch nur einfach der Mix aus Lebensweltnähe, Spaß und Akzeptanz, der den verlässlichen Kontakt mit der Jugendberatung zu einer positiven Erfahrung macht: Spaß, Freude, Hilfe, zum Beispiel Hilfe, wenn E. (MOBI-Berater) bei Bewerbungen hilft oder auch manchmal bei Problemen. Dann auch das Frühstück jeden Donnerstag. Schlechtes habe ich noch nicht erlebt, man könnte das hier höchstens größer machen. (Frau I.)

Die wechselseitige Abhängigkeit von Lebensweltnähe, Partizipation und Vertrauen wird noch deutlicher, wenn sich eine gemeinsame Praxis entwickelt, die einen projektförmigen Charakter annehmen kann. Eine derartige gemeinsame Aufgabenbewältigung (Spalte 6, 21 Nennungen) wird vor allem in der Kooperation mit dem KiFaZ erlebt, aber auch mit den Einrichtungen der Jugendförderung, wie die folgende Zitate zeigen:

Ich will ja nicht übertreiben, aber das KiFaZ ist das Herz von Schnelsen. Ich bin da durch Zufall hingekommen. Und dann hat Frau K. mich gefragt, ob ich nicht übersetzen möchte – und ehrlich gesagt, natürlich mache ich das gerne, helfe gerne und dann habe ich übersetzt. So bin ich da so rein gerutscht. Dann war ich schwanger und machte bei der Schwangerschaftsgymnastik mit. Dann habe ich das weitergemacht, übersetzt und so und habe dann auch Familien betreut usw. (Frau A.)

KiFaZ: Die sind Engel auf Erden; die kenne ich, seitdem es sie gibt. Da ging es auch um die Ausländerbehörde – Stress: habe ich immer noch – die sind auch mit gekommen und haben mir dermaßen geholfen, dass sich hier in Deutschland bleiben darf. (Herr B.)

Als ich das erste Mal hier war, gleich mit drei kleinen Kindern, war ich hoch schwanger. Das Jugendamt und mein Familienhelfer haben gesagt, wenn das während der Geburt nicht anders geht, dann müssten die drei Kinder ins Kinderschutzhaus gehen. ... Frau K. (vom KiFaZ) hat das dann Klasse organisiert, erst die Mütternothilfe – das ging aber erstmal schief, die Mitarbeiterin der Mütternothilfe ging erstmal selbst ins Krankenhaus – die hatte meine Kinder schon kennen gelernt und hätte die hier bei mir zuhause betreut. Dann hat das Frau K. hier aus der Nachbarschaft organisiert, einmal Hilfe im

Haushalt, dann ein Hole- und Bringdienste vom und zum Kindergarten. Ich war am neunten Monat schwanger und war ziemlich verzweifelt. Ich hab zwar viele Helfer um mich rum, aber es ist oft so, dass ich nicht genau sagen kann, was ich jetzt brauche. Die machen dann einfach das, was sie gelernt haben. Und dann war das Ganze noch zur Weihnachtszeit. Da waren sowieso alle auf Urlaub und da haben sie mich dann stehen lassen mit ihrem Kinderschutzhause. Gefühlt war das irgendwie nicht so schön. Seitdem bin ich viel hier im KiFaZ. Das Ganze ist dann also aus der hiesigen Nachbarschaftshilfe organisiert worden. Da ging denn alles so Hand in Hand. (Frau E.)

Gerade die letzten Beispiele unterstreichen eine Besonderheit der sozialen Infrastruktur in Schnelsen-Süd, die besonders am KiFaZ deutlich wird. Es sind die offenen, nachfrageorientierten und eher (Themen-) unspezifischen Angebote, die es möglichen Nutzerinnen und Nutzern leicht machen, die Schwelle in die Einrichtungen zu überschreiten. Ist dieser Schritt getan, fällt es relativ leicht, sich im Netz der unterschiedlichen Infrastrukturangebote zurechtzufinden. Diese Offenheit spiegelt sich auch in der baulichen Gestalt vor allem des KiFaZ wieder: die Tür ist fast immer offen und fast immer sammeln sich BesucherInnen im Flur (und fangen zum Teil schon dort an, sich wechselseitig zu beraten).

3.4.3 Stadtklima

Um einen Eindruck davon zu bekommen, welche Bedeutung Unterstützungsleistungen außerhalb der sozialen Infrastruktur haben, wurde nach der Bedeutung von Freunden, Verwandten und Familienmitgliedern gefragt (Frage 3 des Leitfadens). Da die Bedeutung der sozialen Infrastruktur eines Stadtteils für ihre Bewohner nicht von dem zu trennen ist, was man das soziale Klima der Stadtteils nennen kann, fragten wir nach der Besonderheit von Schnelsen-Süd (Frage 4). Die Antworten zu beiden Fragen gingen ineinander über. Versteht man unter sozialem Klima eine zwar subjektiv geäußerte, aber doch kollektiv geteilte Repräsentation eines schwer zu fassende Gefühls, dann konkretisiert sich dieses in Schnelsen-Süd in der einmütigen Feststellung, dass Schnelsen-Süd sozial ist:

Hier helfen sich die Nachbarn wechselseitig, das habe ich im Billstedt nicht erlebt. Auch passt man aufeinander auf, wenn zum Beispiel ein Kind weint, kommt jemand und fragt, was denn los ist. Das ist hier so. (Herr O.)

Diese Erfahrung, dass man Kinder draußen spielen lassen kann, wird immer wieder betont und mit dem fast familiären Zusammenhalt im Viertel in Verbindung gebracht, wie es exemplarisch Frau A. beschreibt:

Wenn mein Kind auf der Straße spielt und ich zum Beispiel nicht da bin, dann brauche ich nur bei jemandem anzurufen, dann wird meine Tochter genommen. Und das tun nicht nur die Ausländer untereinander, sondern auch die Deutschen. Auch auf die deutschen Familien und die deutschen Kinder wird geachtet. Wenn hier ein Fremder reinkommt, da haben unsere Jugendlichen schon ein Auge drauf. Und wenn ein Kind etwas Schlechtes macht, dann wird geguckt und auf die Finger gehauen – nicht wirklich, aber im übertragenen Sinne. Mit denen wird also geredet. Ich bin ja auch hier groß geworden und kann meine Kinder hierlassen.

In diesem Zusammenhang fallen Erläuterungen und Begriffe, die insbesondere den familiären Charakter des Viertels, die interkulturelle Vielfalt sowie das besondere Generationsverhältnis hervorheben.

Eine große Familie ist das hier (Frau A.);
das ist wie eine große Familie (Frau D.);
jetzt habe ich Kinder und meine Freunde haben auch Kinder. Früher haben wir miteinander gespielt, geht spielen unsere Kinder miteinander. Hier hat man auch keine Angst, abends rauszugehen. Hier habe ich keine Angst, dass man den Kindern weh tut oder sie anmacht (Frau N.).

Zur Interkulturalität erläutert Frau F.:
Das besondere in Schnelsen-Süd ist das Multikulturelle (lacht). Viele sagen, das ist schrecklich dort, die denken, dass es hier gefährlich ist, dass es hier gefährliche Leute gibt. Meine Töchter haben dieses Vorurteil häufiger gehört: Ach, da wohnst du, Spanische Furt, das ist ja schrecklich. Dabei waren zum Beispiel die Leute aus meiner Heimat keine armen Leute, das waren gebildete Leute. Aber in unserer Heimat war Krieg. Was für ein Vorurteil: wenn jemand, der keine Arbeit hat und arm ist, muss er kein schlechter Mensch sein. Das ist wirklich das Besondere hier, dass es multikulturell ist, dass es lebendig ist, dass es manchmal temperamentvoll und laut ist. Bei uns im Haus müssen wir natürlich immer ruhig sein, ich sage dann zu meinem Sohn: Sei leise. Aber hier unter uns können auch laut und lustig sein. Wir kommen aus vielen verschiedenen Ländern.

... wichtig ist mir immer das Treffen im KiFaZ, vor allem mit Menschen aus meiner Heimat, mit Frauen. Wie zum Beispiel das Frühstückstreffen der Frauen am Mittwoch. Dann auch der Sport und die Fahrt nach Berlin. Viele leben schon lange in Deutschland, waren aber noch nie aus Hamburg raus. Jetzt haben wir auch mal Berlin, die Hauptstadt, gesehen.

Wichtig sind die Freundinnen, die Frauen aus meiner Heimat, auch bei der Trauer um meinen Mann waren sie alle da.

Das Generationenverhältnis wird sowohl von den älteren als auch von den jüngeren Befragten als ein besonderes und als unterschiedlich zu anderen Stadtteilen erlebt.

Frau H.: Wir haben hier Landlose – Zigeuner und Kurden haben ja kein Land. Wir haben hier alle Nationalitäten, und wir respektieren uns, so wie sie sind. Wir sind hier miteinander aufgewachsen, wir haben keine Unterschiede gesehen. Und haben Respekt voreinander. Auch den Älteren gegenüber. Heutzutage achten wir alle aufeinander. Man läuft zum Beispiel nicht halb nackt herum. Und wenn wir so jemanden sehen, denn sagen wir ihm das. In Schnelsen sieht man sich als Familie, man ignoriert sich nicht, man läuft nicht so in Schnelsen rum, man macht keinen schlechten Eindruck. Wir geben aufeinander acht. Wir haben keine Probleme mit den unterschiedlichen Kulturen, gar keine.

Immer wieder werden auch Vergleiche mit anderen Stadtteilen gezogen, insbesondere mit Billstedt und Wilhelmsburg, aus denen augenscheinlich nicht Wenige gezogen sind, so wie exemplarisch Frau I.:

In Wilhelmsburg sieht man Jugendliche, die sich immer besaufen bis zum geht nicht mehr; mag sein, dass es sowas auch hier gibt, aber nicht so extrem. Hier gibt es Sachen, hier respektiert man einen, wie er ist; man sagt: Hallo. In Wilhelmsburg gab es sowas nicht. Dass man jemanden Hallo sagt, auch wenn man ihn kennt, dass man ihn anspricht. Oder eben etwas sagt.

Man hat sich mehr schief angeguckt. Selten war es, dass man Hallo zueinander sagt, da gab es keinen Respekt. Da wurden nur alle angemacht.

Wie Identifikation mit dem Stadtteil, Kampf um Anerkennung und Aneignung von (jugendspezifischen) sozialen Raum in Schnelsen-Süd zusammenfallen können, zeigt die abschließende Erzählung von Frau H.:

Das ist hier nicht Schnelsen, das ist hier Spanische Furt. Wir haben nichts mit Schnelsen zu tun. Silvester ist es bei uns ziemlich aufregend. Da bauen wir Scheiße, ganz klipp und klar. Das ist der einzige Tag, an dem wir etwas machen können. Das ist der einzige Tag, an dem sich ganz Schnelsen versammeln kann, jedenfalls die Jugendlichen. Wir stehen an der Bushaltestelle, die ganzen Gruppen, da ist zum Beispiel die ältere Gruppe – so von 17/18 bis Mitte 20 – dann die Jüngeren. Schnelsen hat fünf Generationen. Da sind einmal die 35-jährigen, dann sind das die 27-jährigen, dann sind das die 23-jährigen, dann sind das die 19/20-jährigen, und die letzten sind wir – nach uns kommt keiner mehr. Die nach uns sind ziemlich gut erzogen worden. Die trauen sich nicht. Die haben keinen Mut, und deshalb sind wir die letzten. Wir sind jetzt auch in einem Alter, wo wir uns sagen, was machen wir da für einen Scheiß und warum. Wir sind doch schon alt genug. An Silvester machen nur die letzten drei Generation etwas. Das Besondere daran ist, dass sich bis auf die Ältesten alle Gruppen versammeln. Wir sind acht Geschwister und in jeder Gruppe es einen von uns, aus unserer Familie. Bei allen fünf Generationen ist jemand, ich bin die letzte, ich bin die jüngste.

So gegen 23:00 Uhr sind wir alle versammelt an der Bushaltestelle an der Spanischen Furt, machen die Wege kaputt, und anderes. Ganz berühmt ist das, was wir mit den Mülltonnen machen, dass wir sie anstecken. Die schütten da zwar eimerweise Wasser rein, aber bislang haben wir die Container immer zum Brennen gekriegt. Das sind dann auch immer ganz viele Deutsche dabei, die auch älter sind, und die Alkohol trinken. Die machen dann auch mit, da gehen dann auch Flaschen zu Bruch usw. Das ist der einzige Tag, an dem wir uns frei fühlen. Wir sind dann so ein Haufen, da kann auch die Polizei nichts machen. Und dass es ein gutes Gefühl. Wenn da einer Stress bekommt, greifen wir alle ein und zwar die ganze Spanische Furt. Und es sind ja auch Leute, die haben alle etwas zu tun, die sind in der Ausbildung oder haben eine Ausbildung gemacht. Das ist der einzige Tag, an dem wir richtig die Sau rauslassen können.

Was sonst noch gut in Schnelsen ist, dass jeder jeden kennt, Schnelsen ist ein Dorf. Jeder kennt sich, und es ist respektlos, wenn man ohne Hallo zu sagen, aneinander vorbeigeht. Das ist das Schlimmste bei uns, das macht man nicht. Wenn da eine Gruppe steht und ich einfach so vorbei gehe, ohne Hallo zu sagen, dann ist es respektlos. Das bringt man auch jeden bei, der hierher zieht. In Schnelsen gibt es vernünftige Leute und es gibt unvernünftige Leute. Die meisten dealen mit Drogen oder sind alkoholabhängig oder sonst was. Wir sind halt die einzigen, die das nicht tun, unsere Drogen sind nur die Zigaretten. Und als S. hier neu her gezogen ist, habe ich bei ihr geklingelt und gesagt: Es ist besser, wenn du in unsere Gruppe kommst, als wenn du an die falschen Leute gerätst.

Man muss Respekt haben. Das haben auch alle, außer den kleinen, die 13- oder 14-jährigen. Bis vor drei Jahren war es

zum Teil so, dass Leute aus anderen Stadtteilen herkamen an unsere Bushaltestelle. Den habe ich ganz klar die Frage gestellt: Was wollt ihr hier? Dann habe ich mit denen auf den nächsten Bus gewartet und habe sie dann rausgeschmissen. Das habe ich mit 15 gemacht. Wir verstehen uns nämlich nicht mit den anderen Stadtteilen. Die haben selber ihr Stadtviertel und sollen dortbleiben, wo sie hin gehören.

Vor zwei oder drei Jahren, damals haben wir die Luruper geschlagen. Da war etwas passiert und da haben wir verabredet, uns auf dem großen Fußballplatz zu treffen. Die sagten: Ganz Lurup kommt, da sagten wir: Die ganze Spanische Furt kommt, das reicht. Ich habe einen Baseballschläger mitgenommen. Da fragten die Luruper: Was sollen die Mädchen hier? Wir waren über 50 Mädchen. Und dann ging es aufeinander los, auch die Luruper hatten Mädchen mit. Und dann ging es aufeinander los, das war das beste Erlebnis, was ich je hatte. Schnelsen hat natürlich gewonnen. Das war das tollste Erlebnis.

3.4.4 Gruppendiskussion der Professionellen

Ein erster Entwurf der vorstehenden Ergebnisse wurde am 27. März 2012 im KiFaZ Schnelsen-Süd 19 Fachkräften des Quartiers vorgestellt, überwiegend Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die in Einrichtungen in Schnelsen-Süd arbeiten oder für dieses Quartier zuständig sind und die das Ausfüllen der Kurzfragebögen durchgeführt oder unterstützt hatten. Neben grundsätzlichen und methodischen Fragen, auf die zum Teil oben eingegangen worden ist, wurde in unterschiedlicher Intensität auf fünf Themenbereiche eingegangen, die im Folgenden unkommentiert vorgestellt werden.

(1) Nutzungsbewertung des KiFaZ:

– *Man guckt ja als erstes so ein bisschen auf die eigene Einrichtung. Da habe ich mir schon gedacht, dass die meisten unserer Besucher unsere Arbeit als hilfreich empfinden, da sie mit ihren eigenen Anliegen kommen.*

– *Deutlich ist, dass die Einrichtungen besonders positiv bewertet werden, bei denen man nicht mit einem klar formulierten Problem ankommen kann und muss, sondern zu denen man mit allen möglichen Fragen und Anliegen kommen kann, also ganz unspezifisch.*

– *Wenn wir sehr häufig mit dem Relationsmuster gemeinsame Aufgabenbewältigung genannt werden, ist das eigentlich selbstverständlich, da wir den Auftrag haben, dass jede und jeder sich mit allen Anliegen an uns wenden kann. Das Anliegen desjenigen, der kommt, ist mein Auftrag. Es wäre seltsam, wenn das anders gendete hätte. Ich finde es in diesem Gesamtzusammenhang allerdings interessant, da ich meine, dass dieses Angebot auch das hilfreichere ist. Wenn sich eine Familie fragt, was ist das Problem, was brauche ich jetzt, welches Formular kann ich nicht ausfüllen, mit diesen Problemen komme ich nicht weiter, dann steuern die Nutzer das alles selbst und die Sachen können hier im Haus beraten werden. Das bekommen wir auch von den Familien zurückgespiegelt.*

– *Wenn die Leute sagen, dass wir nett sind, sage ich manchmal, wir sind nicht nett, wir machen unsere Aufgaben und unseren Auftrag. Es geht also um konzeptionelle Fragen und Stadtteile wie dieser brauchen solch eine Stelle, an die sie sich an jedem Wochentag ohne Anmeldung wenden können.*

(2) positive Bewertung des Stadtteils

– Was ich total toll finde, was hier drin steht in dieser Untersuchung, ist das, wie die Leute hier den Stadtteil empfinden. Dass sie den Stadtteil untereinander als sozial empfinden – je länger ich hier arbeite, desto stärker habe ich erfahren, dass das den Menschen hier auch am meisten nützt. Dass sie freundliche Nachbarn haben, an die sie sich auch wenden können. Es hat mich überrascht, dass das da drin steht, denn ich erinnere mich noch an eine Diskussion mit der Lawaetz-Stiftung, als es um die Stadteilerneuerung ging, dass die der Meinung waren, dass die Bewohner sich heimlich ihres Stadtteils schämen. Ich habe das aber immer anders empfunden, ich habe das immer so empfunden, dass die Leute hier auch ein Stück stolz sind auf ihr kleines Schnelsen-Süd hier. Auf ihre Spanische Furt. Auf ihre Regeln untereinander, auf ihren Zusammenhalt. Das finde ich so toll, dass das in dieser Untersuchung so deutlich herauskommt. Dabei muss man sehen, dass die Regeln, die es hier gibt, manchmal auch negative Aspekte haben. Aber es gibt eben auch sehr viel mehr positive Aspekte. Und wir als KiFaZ haben uns immer auf diese positiven Aspekte bezogen, auf die große Solidarität, auf den Zusammenhalt.

– Was mich nicht überrascht hat, ist die Tatsache, dass die Einrichtungen, die direkt im Stadtteil liegen, in den Relationsmuster positiver bewertet werden, gerade im Unterschied zu behördlichen Institutionen, die gewisse Sachen für den Stadtteil vorhalten. Interessant fand ich, dass in einem Fall (Arbeitsamt) die hohe Fluktuation der Mitarbeiter kritisiert wurde und dass auch hier personale Kontinuität gefordert wurde.

– Auffällig ist ja auch, dass die Einrichtungen, die für den Stadtteil zuständig sind, auch eine gewisse Ordnungsfunktion haben, das ist bei den Einrichtungen im Stadtteil ja nicht der Fall.

– Interessant ist auch die Schilderung der Randle zu Silvester und deren Bedeutung für die Identifikation mit dem Stadtteil, und die Darstellung der unterschiedlichen Altersgruppen dazu.

(3) Zugänge offen halten

– Wir wissen ja auch, dass ganz häufig Leute von ihren Nachbarn gebracht werden zu uns, die in Problemen stecken. Für mich wäre eine Konsequenz zu gucken, was kann man als soziale Einrichtung, als Jugendamt, als wer auch immer, was kann man zur Stärkung dieser positiven nachbarschaftlichen Beziehungen beitragen, wie kann man sich da einordnen. Das ist für mich ein zukunftsweisender Aspekt.

– Auf der anderen Seite haben wir die politische Tendenz, dass die Menschen immer stärker zu Fällen werden. Alles soll mit Unterschrift und Verträgen geregelt werden, wenn man in den Genuss einer Unterstützung kommen will. In diesem Zusammenhang finde ich das Ergebnis ganz wichtig, dass wir das ermöglichen, was den Menschen subjektiv sehr viel hilft, nämlich als sie mit den Problemen kommen, die sie als solche erleben. Dazu ist es nicht nötig, eine Akte aufzumachen oder einen Computer anzuschmeißen, sondern es wird einfach gemacht, welche Fragen können wir jetzt sofort regeln. Gerade in der Diskussion auch der Kürzungen finde ich es wichtig, deutlich zu machen, dass solche offenen Zugänge hilfreicher sind als sehr stark reglementierte und kontrollierte. Offene Zugänge werden von den Menschen eher als hilfreich erlebt. Also da, wo

man ohne größere Probleme und ohne größere Gefahren einfach hingehen kann.

(4) Wirksamkeit

– Über die Wirksamkeit sagt das Ganze ja noch nichts aus. Insbesondere über die Maßnahmen mit weniger Freiwilligkeit und deren Wirksamkeit sagt das nichts aus. Die müssen ja nicht weniger wirksam gewesen sein. Niemand von uns ist immer gerne zur Schule gegangen, aber dennoch war die Schule wirksam. Was wirksam ist, kann man erst im Nachhinein wirklich sagen. Das trifft auch auf die SPFH zu, wo der Zugang ja nicht immer ganz freiwillig sein muss.

– (Beispiel des Jalousiekaufes, bei dem die Nutzerin praktische Unterstützung erwartete, diese von der Familienhelferin aber nicht bekam): Das kann sehr sinnvoll sein in Bezug auf Verselbstständigung und Selbstständigkeit, dass man jemanden nicht alles abnimmt.

– Ein weiterer Punkt, den ich sehr wichtig finde, ist die Frage der Partizipation, inwieweit die Leute hier im Stadtteil selbst aktiv werden. Wir haben hier ganze Reihe von Dolmetscherinnen – die eine wurde auch befragt –, und von denen weiß ich, dass das ihr Leben ganz schön verändert. Wenn sie zum Beispiel selbst Aufgaben im Stadtteil übernehmen und Verantwortung tragen. Das andere ist, dass einige Frauen anfangen, selbst zum Beispiel Bastelkurse anzubieten. Die haben das Gefühl, dass sie selbst hier als Lehrer auftreten. Als Lehrerinnen für bestimmte Tätigkeiten. Und das hat für sie eine große Bedeutung. Nicht nur für den Stadtteil, sondern auch für ihr tägliches Leben. Auch darin ist eine große Wirksamkeit versteckt.

– Die Erfahrung der Selbstwirksamkeit ist wohl eine der wichtigsten Erfahrungen, dass, wenn ich etwas in die Hand nehme, nützlich bin, für mich und andere.

(5) weitere Konsequenzen

– Was können uns als Einrichtung diese Ergebnisse nützen? Das kann ja auch heißen, wie kann ich meine Arbeit so übersetzen, dass sie von den Adressaten tatsächlich so verstanden wird. Das ist besonders wichtig im Kontext der anstehenden Kürzungen. Dazu muss ich die Ergebnisse der Studie für mich so übersetzen, dass ich damit etwas anfangen kann. Aber auch übersetzt bekomme für Presse und für die weitere Arbeit usw.

– In informierten Kreisen sind diese Ergebnisse bekannt, aber was nützen sie, wenn sie administrativ und in der Verteilung der Mittel nicht beachtet werden.

– Die Relationsmuster machen es aber auch möglich zu vergleichen, liege ich mit meiner Konzeption eigentlich richtig. Deshalb finde ich diese Muster richtig und wichtig. Es geht dabei ja nicht um Zensuren, sondern um eine inhaltliche Dimension der Beziehungen, wie die erlebt werden.

4. Vergleich der beiden Stadtteile

Die beiden Viertel wurden nicht zuletzt deshalb für diese Untersuchung ausgewählt, da sie sich von der sozialen Struktur her ähneln. Mit den Übereinstimmungen beginnt der Vergleich, um dann Unterschiede in der Gestalt der beiden sozialen Infrastrukturen heraus zu arbeiten.

Vergleicht man die beiden Tabellen der Relationsmuster miteinander, so fällt eine hohe Übereinstimmung auf: In beiden Stadtteilen erleben die Nutzerinnen und Nutzer die meisten Angebote und Einrichtungen der sozialen Infrastruktur als verbindlich bzw. als verlässlich, wenn man die Spalten (3) und (4) gemeinsam betrachtet. Dann entfallen ca. 50 % der Nennungen in der Lenzsiedlung auf die Erfahrung, dass die eigenen Erwartungen im Großen und Ganzen erfüllt werden (77 von 156), in Schnelsen-Süd liegt der Anteil sogar bei 56 % (86 von 153). Dabei fällt auf, dass in beiden Quartieren die Erfahrung der *institutionellen Verbindlichkeit* vor allem mit den außerhalb des Stadtteil liegenden bzw. für den Stadtteil zuständigen Einrichtungen gemacht wird, während *lebensweltliche Verlässlichkeit* mit den Einrichtungen im Viertel verbunden wird. Diese Schwerpunktsetzung wird durch die Verteilung der anderen Relationsmuster noch verstärkt. So werden die belastenden Erfahrungen der *seriellen Selbstbezogenheit* und der *fortschreitenden Schließung* vor allem mit eher eingriffsberechtigten und reglementierenden Einrichtungen außerhalb des Stadtteils gemacht, während die motivierende Erfahrung der *bestätigenden Öffnung* und der *gemeinsamen Aufgabenbewältigung* ganz überwiegend mit den Angeboten im Quartier gemacht werden. Zählt man diese zu den eher positiv erfahrenen verbindlichen und verlässlichen Relationen, so wird deutlich, dass die ganz überwiegende Anzahl von Kontakten und Erfahrungen mit den Einrichtungen und Angeboten der sozialen Infrastruktur eher positiv sind: 83 % (129 von 156 Nennungen) in der Lenzsiedlung bzw. 86 % (131 von 153 Nennungen) in Schnelsen-Süd.

Vergleicht man in diesem Zusammenhang die unterschiedlichen Lernhaltungen in beiden Quartieren, dann fällt auf, dass in Schnelsen-Süd die defensive Lernhaltung deutlich stärker ausgeprägt ist als die expansive (89:65 Nennungen), während in der Lenzsiedlung beide sich die Waage halten (78:79) (zur Erinnerung: Die Relationsmuster 1-3 korrespondieren mit einer defensiven Lernhaltung, die Relationsmuster 4-6 mit einer expansiven Lernhaltung). Der Hauptgrund dafür liegt darin, dass die ARGE in Schnelsen-Süd zwölf Mal genannt wurde (davon fünf Mal als Erlebnis einer *seriellen Selbstbezogenheit*), in der Lenzsiedlung hingegen kein Mal. Das hängt auf der einen Seite sicher mit der Auswahl der InterviewpartnerInnen zusammen, auf der anderen Seite bestärkt dieser Befund den Aspekt, dass es in Schnelsen-Süd relativ mehr Menschen in prekären Lebensverhältnisse interviewt wurden als in der Lenzsiedlung (siehe S. Z).

Wenn man die Verteilung der Relationsmuster auf die einzelnen Einrichtungen bezieht, fällt auf, dass in beiden Quartieren bei Einrichtungen, die drei- oder mehr mal genannt werden, mindestens zwei Relationsmuster vorkommen. Das bedeutet, dass Einrichtungen mit sehr unterschiedlichen Erwartungen konfrontiert sein können. Das trifft insbesondere

auf die diejenigen Einrichtungen zu, die auf der einen Seite mit belastenden Erfahrungen verbunden werden (Relationsmuster 1 und 2), die auf der anderen Seite aber auch als unterstützend und fördernd erlebt werden (Relationsmuster 5 und 6). So wird zum Beispiel für Schnelsen-Süd auf der einen Seite konstatiert: (Herr C.): *Da hat das Jugendamt hart durchgegriffen, sie (die Tochter) wurde gleich raus genommen hier aus der Wohnung und in eine betreute Wohnung getan. Meinen Sohn haben sie hiergelassen, da die gesehen haben, dass es mit der Familienhilfe ganz gut geklappt hat.* Auf der anderen Seite wird sehr ausführlich von der Sozialarbeiterin im Jugendamt berichtet, die für die Verteilung der Kita-Gutscheine zuständig ist, und die sich sehr intensiv, ausdauernd und letztlich auch erfolgreich darum bemüht hat, 8-Stunden-Kitaplätze zu finden (Frau M.). Das trifft in beiden Stadtteilen nicht nur für das Jugendamt zu, sondern auch für einzelne Schulen bzw. Kitas. Dabei kann es durchaus zu Überraschungen kommen, wenn Frau M. etwa von der ARGE, die sonst eher belastend erlebt wird, berichtet: *Da habe ich eine andere Beraterin bekommen, die war gut. Die versteht die Leute. Die hat mir geholfen auch bei meinen Kita-Gutscheinen. Die meinte, bleib ruhig, das schaffen wir. Und dann war da noch ein Mann, ein Berater, der war auch gut.* Nicht überraschen hingegen – wie auch in der Auswertung mit den Fachkräften hervorgehoben wurde – die fast ausschließlich positiven Erfahrungen mit den Einrichtungen in der unmittelbaren Nachbarschaft, insbesondere mit dem KiFaZ und dem Bürgerhaus.

Bezieht man die Relationsmuster auf die Personen, die in ihnen verstrickt sind, dann zeigt sich, dass in beiden Stadtteilen fast alle Interviewten konträre Relationserfahrungen gemacht haben. In Schnelsen-Süd haben zwölf von 15 NutzerInnen sowohl *serielle Selbstbezogenheit* bzw. *fortschreitende Schließung* erlebt als auch *bestätigende Öffnung* und *gemeinsame Aufgabenbewältigung*. In der Lenzsiedlung waren es elf von 13 Befragten. Von besonderer Bedeutung sind konträre Relationserfahrungen, wenn sie als Diskrepanzen in derselben Konflikt beladenen Situation erlebt werden. Hier prallen das Erleben der *seriellen Selbstbezogenheit* und der *gemeinsamen Aufgabenbewältigung* direkt aufeinander, wie es Frau L. aus Schnelsen-Süd berichtet: *Ich habe zwei Familienhelfer. Die tun nichts, die haben mich in den letzten zwei Monaten nur rum gescheucht....Die haben mir immer gesagt, machen Sie dieses, machen Sie jenes. Eigentlich sollen Familienhelfer unterstützen, helfen und auch raten und auch loben. Aber das tun sie nicht, sie kritisieren, sie beleidigen, sie terrorisieren ...*

Und da habe ich mich an U. (vom KiFaZ) gewendet und habe gesagt, ich habe so viele Probleme. Sie hat mir jetzt eine Haushaltshilfe besorgt, erstmal für zwei Wochen und sie kommt dreimal in der Woche. Und die hilft mir. Meine Familienhelfer versuchen seit zwei Monaten, eine Haushaltshilfe für mich zu bekommen und kriegen das bis jetzt nicht hin. Bei U. habe ich vorgestern Bescheid gesagt und gestern ist schon jemand gekommen. Und das ist super. U. hat gleich reagiert.

Wenn auch nicht so dramatisch, so doch ähnlich deutlich wird die Diskrepanzerfahrung, wenn innerhalb eines Settings die Situation von *serieller Selbstbezogenheit* bzw. *fortschreitende Schließung* sich durch den Wechsel der beratenden Fachkraft (siehe oben die Erfahrung von Frau M.) oder

durch die wechselseitige Annäherung über einen längeren Zeitraum zu einer Situation der *bestätigenden Öffnung* bzw. der *gemeinsamen Aufgabenbewältigung* wandelt: *Die Familienhelferin war lange, lange Zeit unsere Begleiterin, 3 ½ Jahre, da verbindet uns schon eine ganze Menge, aber das ist ja jetzt abgeschlossen. Am Anfang war das ne Scheißzeit, weil ich natürlich gedacht habe, die wollen einem ja sowieso nur was Böses, aber jetzt bin ich doch froh, dass sich vieles zum Besseren entwickelt hat* (Frau D. aus der Lenzsiedlung).

Interessante Unterschiede zwischen beiden Stadtteilen zeigen zwei Aspekte.

Der erste bezieht sich auf die Unterschiede in den Angebotsstrukturen, wie sie exemplarisch in den beiden wichtigsten Einrichtungen deutlich werden. Während das Bürgerhaus in der Lenzsiedlung ein sehr ausdifferenziertes, themenzentriertes und zielgruppenspezifisches Programm realisiert, das in seiner Spezialisierung relativ hochschwellig ist, arbeitet das KiFaZ sehr stark Nachfrage-orientiert, das heißt, es gibt weder Themen noch Zielgruppen vor. Die Themen werden als Anliegen von den NutzerInnen und Nutzern eingebracht, die sich aus allen Bevölkerungsgruppen rekrutieren, auch wenn Frauen aus den Einwanderer-Communities den Schwerpunkt bilden. Eine Folge davon ist, dass in den KiFaZ Beratungen häufiger existenzielle Probleme zur Sprache kommen als in den Kontakten zum Bürgerhaus. Bezieht man die unterschiedlichen Angebotsweisen und thematischen Schwerpunktsetzungen auf die Tatsache, dass die Steigerungsraten in den Hilfen zur Erziehung in der Lenzsiedlung deutlich höher sind als in Schnelsen Süd, lässt sich daraus die Schlussfolgerung ziehen, dass viele Problemkarrieren in Schnelsen-Süd erst gar nicht in die Entscheidungsnähe von HzE gelangen, bzw. wenn sie dorthin gelangen, die HzE-Entscheidungen mit Hilfe des KiFaZ modifiziert werden, sei es, dass Prozesse deeskalieren, sei es, dass andere sozialräumliche Unterstützungssettings realisiert werden.

Der zweite deutliche Unterschied zwischen beiden Stadtteilen liegt in der Bewertung des Stadteilklimas. In Schnelsen-Süd wird der eigene Stadtteil einmütig als sozial gekennzeichnet, es wird in unterschiedlicher Weise hervorgehoben, dass man zum Beispiel seine Kinder draußen spielen lassen könne, dass man aufeinander achte, sich grüße und die Nachbarschaft sehr pflege. Häufig wird der Stadtteil mit einer Familie verglichen. In der Lenzsiedlung ist die Beurteilung wesentlich ambivalenter. Auf der einen Seite werden auch hier die guten Lebensbedingungen hervorgehoben, auf der anderen Seite aber wird zum Beispiel Angst geäußert, sich zu bestimmten Zeiten oder an bestimmten Orten zu bewegen.

Ob und wie beide Unterschiede zwischen diesen Stadtteilen miteinander zusammen hängen, bleibt weiterer Forschung vorbehalten.

5. Resümee

Der Vergleich beider Stadtteile bestätigt die drei Hypothesen, die für diese Untersuchung orientierend und maßgeblich waren:

(I) NutzerInnen und Nutzer nehmen Angebote der sozialen Infrastruktur nur dann an, wenn sie sie in ihre Lebenswelt integrieren können.

Diese Annahme wird insbesondere durch die zeitgleich erlebten diskrepanten bzw. kontroversen Relationsmuster bestätigt. Hier unterscheiden die NutzerInnen und Nutzer sehr klar zwischen den Angeboten, Maßnahmen und Anforderungen, die ihnen in ihrer aktuellen Situation etwas bringen oder mit denen sie sich zumindest arrangieren können, und denen, die sie erdulden oder hinnehmen müssen. Das Erste überwiegt in beiden Stadtteilen mit über 80 % der geschilderten Situationen eindeutig (Relationsmuster 3, 4, 5, 6), das Zweite birgt zum Teil heftige Konflikte (Relationsmuster 1 und 2), wie die Belege zur zweiten Hypothese zeigen:

(II) Ein Angebot wird nur dann als nützlich erlebt, wenn es Partizipation im Sinne von Teilhabe und Teilnahme/Beteiligung ermöglicht.

Wenn, wie in den Schilderungen zu den Relationsmustern 1 und 2 geschehen, nicht nur keine Teilhabe ermöglicht wird, sondern die Sichtweise der NutzerInnen entwertet oder – wie häufiger in den Situationsschilderungen zur *institutionellen Verbindlichkeit* geschehen – verworfen wird, dann bedeutet Entwertung, nicht als eigenständiges Subjekt anerkannt zu werden, und Verwerfung, zwar als Person anerkannt zu werden, aber nicht in der geäußerten Position. Bezogen auf die beiden Lernhaltungen kann man entsprechend schlussfolgern, dass die Praxis verweigerter bzw. vorenthaltener Partizipation defensives Lernen fördert, während sich er- und gelebte Partizipation in expansiven Bildungsprozessen realisiert, vor allem in den Relationsmustern 4, 5 und 6. Dieser Befund spricht den wichtigsten Aspekte der dritten Hypothese an:

(III) Diejenigen Angebote und Maßnahmen einer sozialen Infrastruktur eines Stadtteils werden als offen und Vertrauen erweckend erlebt, bei denen sich die NutzerInnen mit allen ihren Anliegen angenommen erleben und als Person anerkannt.

Ein Indikator für ein derartiges personales Vertrauen (im Unterschied zu einem Vertrauen in faire Beratungs- und Verwaltungsverfahren) ist die Tatsache, dass in diesem Sinne vertrauenswürdige Personen mit ihren (Vor-) Namen benannt werden. Häufig sind deren offizielle Funktion nicht oder nur sehr ungenau bekannt; sie spielt in der Regel auch keine Rolle. Fachkräfte, die kein derartiges Vertrauen genießen, werden ohne Namensnennung mit ihrer Funktion beschrieben (Erzieherin, Beraterin usw.). Eine derartig vertrauensvolle Beziehung wird in beiden Quartieren insbesondere in den Situationsschilderungen der *bestätigenden Öffnung* und der *gemeinsamen Aufgabenbewältigung* genannt.

Lebensweltliche Integration der Angebote, expansive Partizipation und personales Vertrauen lassen sich als Fundament dessen betrachten, was Orte der verlässlichen Begegnung genannt werden kann und was die Redaktion der Zeitschrift

Forum wie folgt umschreibt:

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal sozialräumlicher Jugendhilfe sind offene Orte, die sowohl einladend und für die NutzerInnen geeignet sind, sich dort auszutauschen und von einander zu lernen, als auch um dort alltagsbezogene Beratung, Entlastung und Unterstützung durch Professionelle in jeweils bedarfsgerechter Form in Anspruch nehmen zu können. Die besondere Wirksamkeit der sozialräumliche Entsäulung liegt in der direkten Verknüpfung stärkender, aktivierender und ermutigender ›Orte der verlässlichen Begegnung‹ mit alltagsunterstützenden flexibel einzusetzenden Hilfsangeboten mit jeweils angepasster Intensität (2011:12).

Literatur

- Albus, Stefanie, Heike Greschke, Birte Klingler, Heinz Messmer, Heinz-Günter Micheel, Hans-Uwe Otto, Andreas Polutta, 2010: Wirkungsorientierte Jugendhilfe. Abschlussbericht der Evaluation des Bundesmodellprogramms Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung durch wirkungsorientierte Ausgestaltung der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen nach §§ 78a ff SGB VIII, Münster
- Holzkamp, Klaus, 1993: Lernen. Subjektwissenschaftliche Grundlegung, Frankfurt
- Hußmann, Marcus, 2011: Besondere Problemfälle Sozialer Arbeit in der Reflexion von Hilfeadressaten aus jugendlichen Straßenszenen in Hamburg. Eine qualitative Studie unter besonderer Berücksichtigung der Membership-Theorie nach Hans Falck, Münster
- Ludwig, Joachim, 2004: Bildung und expansives Lernen, Postprint der Universität Potsdam, Humanwissenschaftliche Reihe; 13 (rev. 1.3.2012)
- Mannschatz, Eberhard, 2003: Gemeinsame Aufgabenbewältigung als Medium sozialpädagogischer Tätigkeit. Denkanstöße für die Wiedergewinnung des Pädagogischen aus der Makarenko-Rezeption, Berlin
- Schaffer, Hanne, 2009: Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit. Eine Einführung, 2.Auflage, Freiburg
- Redaktion Forum, 2011: (einführender Beitrag), Heft 4, S. 10-12

Anlage 1: Kurzfragebogen

Bitte geben Sie dem/der Zubefragenden/r eine kurze Zusammenfassung der Fragen wieder, damit ihnen bekannt ist, was auf sie zukommt. – Eine offene Haltung bewährt sich in der Regel. – Bitte Anonymität zusichern, die Daten werden nicht weitergegeben. Fragen bitte laut und deutlich vorlesen. Falls Ihnen, als Interviewer/in, Antworten bereits bekannt sind, lesen Sie die Frage bitte trotzdem vor und lassen Sie sich Ihre Annahme bestätigen. Antworten notieren bitte Sie, als Interviewer/in, leserlich. [Dauer: zwischen 10 und 20 min]

Fragebogen zur sozialen Infrastruktur des Stadtteils Schnelsen-Süd

Name Ihrer Einrichtung: _____

Ihr Name (Interviewer/in): _____

Seit wann nutzen/besuchen Sie eigentlich? [Name Ihrer Einrichtung benennen]

Seit (MM.JJJJ): _ __. _ _ _ _

Welchen Motivationsgrund hatten Sie ... [Name Ihrer Einrichtung benennen]

aufzusuchen und zu nutzen?

Hier ist eine Liste mit allen sozialen Einrichtungen unseres Stadtteils und der Einrichtungen, die auch für unseren Stadtteil zuständig sind. Welche dieser Einrichtungen kennen Sie und/oder nutzen Sie? [Anlage I - 3 Seiten - überreichen]

[Bitte die Liste gemeinsam durchgehen und entsprechend ankreuzen]

[Wenn mindestens eine weitere Einrichtung im Viertel genutzt wird:]

Wären Sie bereit über Ihre Erfahrungen mit ... [genutzte Einrichtungen konkret benennen], die Sie nutzen, in einem ausführlichen Gespräch zu berichten?

[Wenn eine Bereitschaft vorhanden ist, bitte Anonymitätsschreiben übergeben und nach Kontaktmöglichkeiten fragen:]

Name: _____;

Kontakt: [Anschrift/Telefonnummer/E-Mail-Adresse/Ansprechpartner o. Mittelsmann der Einrichtung]

Zur Vervollständigung bitte ich Sie noch ein paar Eckdaten zu ihrer Person abzugeben.

[Anlage II - 1 Seite - überreichen und gemeinsam durchgehen]

[!!! Nicht vergessen: Vielen Dank für die Teilnahme und Bereitschaft !!!]

Anlage 1: Kurzfragebogen – Teil 2: Sozialstatistische Daten

Sozialstatistische Daten

Geschlecht: weiblich männlich

Alter: __ Jahre

Ich besuche zur Zeit _____-Schule,

oder ich mache zur Zeit eine Ausbildung zum _____.

Höchster Bildungsabschluss: _____.

Familienstand: ledig verheiratet

Anzahl der Kinder: __ Kinder

Alter der Kinder: 1. Kind: __ Jahre, 2. Kind: __ Jahre, 3. Kind: __ Jahre, 4. Kind: __ Jahre, ...

Woher beziehen Sie ihr Einkommen/ihr Lebensunterhalt? [Höhe ist irrelevant]

Lohnarbeit Selbstständige Arbeit Rente ALG I ALG II Sonstiges __

Wie wohnen Sie?

Zusammen mit ihrer Familie mit ihrem/r Partner/in Alleine

Anzahl der Zimmer in ihrer Wohnung? __ Zimmer.

Wo liegen Ihre kulturellen oder nationalen Wurzeln?

[Bspw. wenn Sie im Ausland geboren wurden, oder ein Elternteil, oder ein Großelternanteil]

Land: _____

Anlage 2: Leitfadeninterview

(1) Sie erinnern sich sicherlich noch an die Liste der Einrichtungen, die Ihnen bei dem Kurzinterview vorgelegt wurde. Hier habe ich jede Einrichtung auf ein Kärtchen geschrieben und möchte Sie nun bitten, Ihre Erfahrung mit der jeweiligen Einrichtung zu schildern. Wenn Sie die Einrichtung nicht kennen, legen Sie die Karte einfach beiseite. Am besten ist es, wenn Sie einfach schildern, was Ihnen als erstes einfällt, wenn Sie an diese Einrichtung denken.

[Mögliche Nachfragen: positive/negative Erfahrungen; frühere/jetzig Erfahrungen; persönliche Erfahrung/Erfahrungen von Familienmitgliedern bzw. aus dem persönlichen Umfeld – hier aber Vorsicht: persönliche Erfahrungen sollen im Mittelpunkt bleiben.]

(2) Welche Situation/welches dieser Ereignisse war/ist für Sie von besonderer Bedeutung?

[Auch hier jeweils nach positive bzw. negative Bedeutung fragen]

(3) [möglichst mit Bezug auf eine der geschilderten Situationen:]

Nun sind es ja nicht nur Institutionen oder Einrichtungen, die einem helfen oder einem Unterstützung geben, sondern es sind ja auch Familienmitglieder, andere Verwandte, Freunde usw. Fällt Ihnen da eine besonders wichtige Situation oder ein besonders wichtiges Ereignis ein?

(4) Wie lange leben Sie schon in diesem Stadtteil? Wie finden Sie das Leben hier?

Wie unterscheidet sich dieser Stadtteil von denen, in denen sie vorher wohnten?

**Anlage 3: Stadtteilbeschreibungen:
Lensiedlung und Schnelsen-Süd**
(zusammen gestellt von Andreas Klumpp)

Lenziedlung

Das Quartier Lenziedlung im Hamburger Stadtteil Lokstedt wird geographisch durch die Straßen: Julius-Vosseler-Straße, Lenzweg und den Eidelstedter Weg eingegrenzt. Die Mitte der 70er Jahre erbaute Großwohnanlage, bestehend aus neun- bis dreizehnstöckigen Hochhäusern sowie drei- bis fünfgeschossige Klinkerbauten, steht in deutlichem Kontrast zu den angrenzenden Altbauten aus der Gründerzeit. Auf der 7,64 ha großen Fläche befinden sich rund 1.100 Wohnungen, die mit Ausnahme der Häuser Julius-Vosseler-Straße 110–116 (Gbr Bringezu) Sozialwohnungen der städtischen Wohnungsgesellschaft SAGA/GWG sind.

(E/SR 3 - a; Die Lenziedlung - e)

Die Anbindung der Lenziedlung zur Innenstadt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln U-Bahnlinie U2 und Metrobuslinien gilt als gut.

In der Lenziedlung gibt es bis auf eine Apotheke, einen Kiosk/Dönerbistro, eine Sportbar, eine Massagepraxis und die SAGA/GWG-Geschäftsstelle kein Gewerbe.

Demografie (E/SR 11, Stand: 2010)

Die 3.037 Bewohner machen die Lenziedlung zum Quartier mit den meisten Einwohnern pro ha in Hamburg (ca. 400 Personen/ha). 423 Haushalte mit Kindern wohnen dort, wovon 140 Alleinerziehende sind. In diesen leben 254 Kinder (bis 18 Jahre).

Ca. 72% der Bewohner haben einen Migrationshintergrund. 37% der Menschen haben keinen deutschen Pass – im Vergleich: in Hamburg hatten insgesamt 13% der Bevölkerung keinen deutschen Pass.

1.057 Personen, die in der Lenziedlung leben, beziehen ALG II, was 35% der Bevölkerung ausmacht. 328 Personen davon sind nicht erwerbsfähige SGB II-Empfänger unter 15 Jahren.

Mit 833 Personen unter 18 Jahren (ca. 27%) gilt die Lenziedlung als junger Stadtteil. In Eimsbüttel machen die unter 18jährigen 14% aus, in ganz Hamburg sind es 16%. Seit 1994 nahm der Anteil an Minderjährigen bis 1997 ab. Von 1997 an stieg ihre Anzahl auf 962 Personen im Jahr 2001 an. Seitdem sinkt die Anzahl relativ stetig. Die Lenziedlung hat mit 25% aller Jugendlichen im Quartier den größten Prozentanteil an ausländischen Jugendlichen unter 18 Jahren im Hamburger Bezirk Eimsbüttel.

347 Menschen über 65 Jahren leben in der Siedlung. 77 der Menschen davon waren 80 Jahre und älter. Die 12% Senioren sind verhältnismäßig wenig – in Hamburg insgesamt liegt der Durchschnitt bei ca. 20%.

Förderung des Quartiers (Lawaetz - c)

Im Rahmen der Integrierten Stadtteilentwicklung übernahm die Lawaetz-Stiftung im Jahr 2000 die Gebietsentwicklung des Quartiers Lenziedlung. Im Mai 2001 eröffnete das Stadtteilbüro Lenziedlung (E/SR 3 - a). Die Stiftung berich-

tet, dass im Zeitraum 2000 bis 2006 Projekte im Wert von sechs Millionen Euro realisiert wurden, z.B. wurde das Wohnumfeld, Spielplätze und Hauseingänge erneuert und das Bürgerhaus um einen Anbau erweitert. Zeitgleich haben die Wohnungsunternehmen in der Lenziedlung weitere 25 Millionen Euro in Sanierungs- und Modernisierungsprojekte investiert. Die Lawaetz-Stiftung stärkte die Vernetzung, die Kommunikation, die Image-Pflege, sowie Beratungs- und Bildungsangebote im Quartier. Sie initiierte einen Stadtteilbeirat und betreut diesen. Neben diesem entstand in der Lenziedlung der Runde Tisch Lenzgesund, seit 2001 wird die Stadtteilzeitung LenzLive vierteljährlich herausgegeben, seit 2002 finden diverse Computerkurse sowie die Jobberatung im Computer Club statt und seit 2003 gibt es die Internetseite www.lenziedlung.de (Lawaetz - b).

Die Lenziedlung hat im Rahmen der aktiven Stadtteilentwicklung mehrere Preise gewonnen: Netzwerk Nachbarschaft, Land der Ideen, Stadtteilpreis etc.

Seit 2007 befindet sich die Förderung der Integrierten Stadtentwicklung in der so genannten Verstetigungsphase. Die Quartiersentwicklung der Lawaetz-Stiftung nimmt daher nur noch eine unterstützende, beratende Rolle ein. Da die Stiftung allerdings weiteren Handlungsbedarf in Sachen Bildung, Beschäftigung, Kultur und vor allem Integration sieht, wurde eine weitere Förderung über 2011 hinaus beantragt.

Soziale Institutionen

In der Großwohnanlage befindet sich neben dem freien Träger *Lenziedlung e.V. – Verein für Kinder, Jugend und Gemeinwesen* lediglich der Verein *Hilfe für das Leben e.V.* In Form des Bürgerhauses ist der *Lenziedlung e.V.* der zentrale Knotenpunkt im Quartier und nach eigenen Angaben kooperiert dieser mit allen im Folgenden aufgeführten Einrichtungen. Der Verein wird von Behörden, Firmen, Stiftungen und privaten Spenden gefördert.

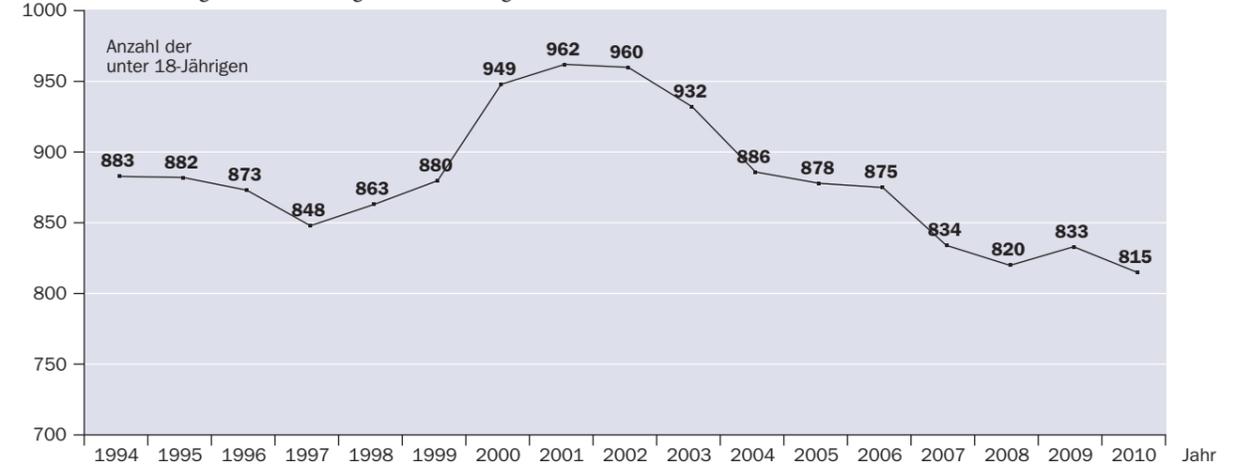
Im Bürgerhaus *Lenziedlung e.V.* gibt es sowohl Workshops und Beratungsangebote, als auch Möglichkeiten eigene Treffen und Veranstaltungen durchzuführen. Regelmäßige Angebote im Bürgerhaus sind:

Computer-Club, Erziehungsberatung in Kooperation mit dem *Rauhen Haus*, Familienhebamme und Gesundheits-Scout, Finanzcoaching / Schuldnerberatung, Mieter- und Rechtsberatung, Jobcafé Lenziedlung im Computerclub, Russische Schule, Schwangerenberatung, Seniorenberatung in Kooperation mit dem *Deutschen Roten Kreuz* (DRK) und Sozialberatung. (Lenziedlung - a, -b)

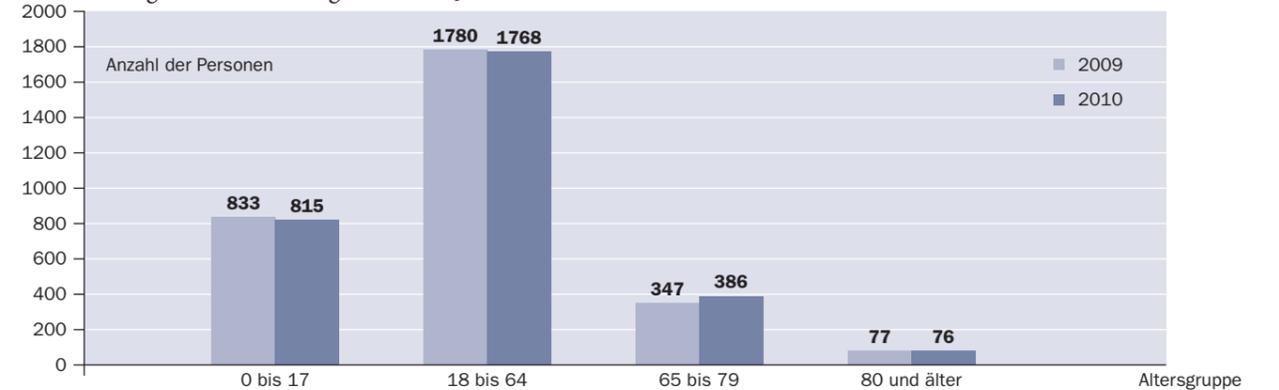
Im *Bürgerhaus* ist auch das *Café Veronika* verortet. Das *Café Veronika* ist eine Betriebsstätte von *Alraune GmbH*, die in Kooperation mit der Produktionsschule Altona junge Menschen im Bereich Gastronomie ausbildet. (Alraune)

Angegliedert, aber mit eigenen Räumlichkeiten betreibt *Lenziedlung e.V.* außerdem das *Jugendhaus Lenziedlung* und den *Kinderclub Lenziedlung*. Das Jugendhaus ist ein offener Jugendtreff und bietet verschiedene Möglichkeiten im Bereich Bildung und Jugendkultur an. Der *Kinderclub* bietet einen pädagogischen Mittagstisch mit Hausaufgabenbetreuung, sowie einen offenen Kindertreff zum Spielen und Basteln an – ein Mal pro Woche findet in diesem auch eine Kin-

Entwicklung unter 18-Jährige Lenziedlung



Demografie Lenziedlung - Alter 2009/2010



derkonferenz statt, bei der die Bedürfnisse der Kinder im Mittelpunkt stehen.

Ebenfalls im Bürgerhaus angesiedelt ist das *Stadtteilbüro der Lawaetz-Stiftung*, das in Form eines *Mütterzentrums* Beratung und Gesundheitsgespräche für Schwangere und Mütter anbietet. (Lawaetz - b; Familienhebammen)

Im Quartier befindet sich noch der Verein *Hilfe für das Leben e.V.*, der im gemütlichen und kommunikativen Rahmen eines Frühstücks eine Kleiderstube zum günstigen Erwerb von Kinderkleidung, Spielzeug und Sonstigem anbietet. Außerdem findet durch *Hilfe für das Leben e.V.* Hausaufgabenbetreuung und im weiteren Sinne Sozialberatung statt.

Direkt neben der Lenziedlung befindet sich der Sportverein *Grün-Weiß-Eimsbüttel* mit diversen Sportaktivitäten.

Außer dem *Bürgerhaus* und *Hilfe für das Leben e.V.* gibt es weitere soziale Institutionen für die Bewohner der Lenziedlung, die sich alle in unmittelbarer Nähe befinden. So werden verschiedenen Beratungsangebote durch folgende Vereine angeboten:

Im *Stadtteilladen* Eimsbüttel im Hellkamp findet neben einem offenen Treff, Veranstaltungs- und Gruppenangeboten auch Sozialberatung und Mädchenarbeit statt. Der *Verband binationaler Familien und Partnerschaften (iaf) e.V.* bietet im Eidelstedter Weg Beratung mit dem Schwerpunkt kulturelle und grenzüberschreitende Problemlagen von binationalen

Paaren an. In der *Elternschule Niendorf* wird Erziehungsberatung angeboten. Der *Mieterverein zu Hamburg* bietet Mieterberatung an. Beratung und Netzwerkarbeit wurde lange Zeit vom *SozialService Lenziedlung-Eimsbüttel* in der Schwenkstraße durchgeführt. *Al-Anon – Familiengruppe* ist eine Selbsthilfegemeinschaft für Familien und Freunde von alkoholkranken Menschen.

Im Bildungs-, Ausbildungs- und Arbeitsbereichen sind folgende Einrichtungen aktiv:

Im Steenwisch gibt es den Verein *Kooperation, Arbeiten, Lernen und Ausbildung e.V. (KoALA e.V.) – Projekt Helpslüüd Eimsbüttel*, der Menschen in vorübergehende Notlagen soziale Dienstleistungen wie zum Beispiel Haushaltshilfe, Einkaufshilfe, Kinderbetreuung, Botengänge und Begleitung bei Behörden oder Arztbesuchen anbietet. SGB II-Empfänger und Arbeitslose werden zur Integration in den Arbeitsmarkt *Dienstleistungszentrum Eidelstedt GmbH (DLZ)* unterstützt.

Im Hellkamp gibt es den Secondhand-Laden für Geringverdiener *SpendaBel – einfal GmbH*.

Für ältere Menschen bietet die *Arbeiterwohlfahrt (AWO)* einen Seniorentreff im Eidelstedter Weg an.

Für das spirituelle Wohl und religiöse Fragen stehen der Lenziedlung drei Kirchengemeinden in der Umgebung zur Verfügung: die islamische *Amadiyya-Gemeinde* in der Fazle-Omar Moschee in der Wieckstraße; die *evangelisch-luthe-*

rische Apostelkirche, Ecke Osterstraße – mit Beratungsangeboten durch *Jugendsozialarbeit Apostelkirche e.V.*; sowie die *evangelisch-lutherische Kirchengemeinde Lokstedt*, bei der Lutherbuche.

Die Kirchengemeinde Lokstedt führt zwei Kindertagesstätten: den *Kindergarten bei der Lutherbuche* und das *Kinderhaus Janusz Korczak* in der Hagenbeckstraße. Außerdem kooperiert sie mit dem gemeinnützigen Verein *Anstoß e.V.*, der Lebensmittel an hilfsbedürftige Menschen ausgibt.

Ebenfalls mit Einzugsgebiet Lenzsiedlung gibt es die Kindertagesstätte *KiTa Vizelinstraße*, die zur *Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten gGmbH* gehört und die Kindertagesstätte *Rappelkiste Brehmweg e.V.* mit integrierter Vorschule. Diese ist an die *Grundschule Brehmweg* – mit Hort – angegliedert. Zwei weitere Grundschulen für die Lenz-Bewohner sind die *Grundschule Lutterothstraße* und die *Grundschule Vizelinstraße*. Die Gesamt-/Stadtteilschule Stellingen

besuchen nicht nur Kinder und Jugendliche aus der Lenzsiedlung, da sie die einzige Schule in Hamburgs Westen mit bilinguaalem spanisch-deutschem Zug ist. Eine andere weiterführende Schule in der Nähe der Lenzsiedlung ist die *Staatliche Handelsschule Weidenstieg* (H5) mit Wirtschaftsgymnasium und Berufsschule für das Kreditgewerbe in der Telemannstraße.

Erziehungshilfen, gemäß der §§ 27 ff. SGB VIII, werden von mehreren freien Trägern in der Lenzsiedlung durchgeführt:

SOS Kinderdorf, *Das Rauhe Haus*, *Hamburger Kinder- und Jugendhilfe e.V.* (HaKiJu), *Landesbetrieb Erziehung und Beratung* (LEB), *Mobile Pflegeambulanz Ann Bandick*, *Stadtteilbezogene Milieunahe Erziehungshilfen* (sme).

In den Jahren 2000 bis 2011 haben sich die meisten HzE-Maßnahmen gem. §§ 27 ff. des SGB VIII in der Lenzsiedlung deutlich gesteigert (HzE-Zahlen):

Lenzsiedlung	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	% Veränd. 2000 - 2011
§ 30 amb. Betreuungen	7	14	12	16	23	21	25	21	200,00%
§ 31 Soz. Päd. Familienhilfe	6	13	18	29	29	23	33	38	533,33%
§ 33 Vollzeitpflege	6	9	4	8	13	6	8	6	0,00%
§ 34 stationäre Unterbringungen	8	14	11	24	25	25	30	27	237,50%
Summe:	27	50	45	77	90	75	96	92	240,74%
Summe aller HzE-Fälle:	30	63	56	87	97	84	113	107	256,67%

Bei den Angaben handelt es sich um die Anzahl der betroffenen Kinder (Clusen, E/JA 20)

Schnelsen-Süd

Das Quartier Schnelsen-Süd im Hamburger Stadtteil Schnelsen wird geographisch von der Heidlohstraße, der Holsteiner Chaussee (B4) und der Autobahn A7 eingegrenzt. Die Straßen Spanische Furt und Vörn Brook machen das Zentrum des Quartiers aus und sind von sieben- bis neungeschossigen Wohnbauten gesäumt. Auf der Fläche von 17 ha sind 800 Wohneinheiten verteilt, wovon 500 Sozialwohnungen in der zentral gelegenen Hochhaussiedlung der städtische Wohnungsgesellschaft SAGA/GWG ausmachen.

Schnelsen-Süd wird von der Lawaetz-Stiftung als typische Sozialbausiedlung der 70er Jahre bezeichnet. Um das Quartierzentrum herum befinden sich Ein- und Mehrfamilienhäuser mit Eigentumswohnungen, umgeben von Grünflächen und Spielplätzen, die das Quartier mit prägen. (E/SR 3 - b)

Eine Anbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln wird mit der Metrobuslinie 21 gewährleistet.

Seit 2005 vereinen sich im Schnelsen-Süd-Center in der Spanischen Furt kleinere Gewerbeeinheiten, wie ein Friseursalon, eine Änderungsschneiderei des Hamburger Pflegedienstes, ein Büro der Hamburger Arbeit, ein städtischer Dienstleister zur arbeitsmarktpolitischen Förderung, sowie ein Einzelhändler für Lebensmittel mit Café/Bistro. Weiterer Bestandteil des Schnelsen-Süd-Centers ist das *Projekt 38*, welches untere Soziale Institutionen (S. 8) weiter beschrieben wird.

Weitere Einkaufsmöglichkeiten sind in der nahe gelegenen Frohmestr. und im Stadtteil Eidelstedt zu finden.

Demografie (E/SR 11, Stand: 2010)

Mit einer Gesamtbevölkerung von 2.620 Einwohnern gehört Schnelsen-Süd mit zu den größten Quartieren im Hamburger Bezirk Eimsbüttel. Schnelsen-Süd hat eine Bevölkerungsdichte von ca. 125 Personen/ha. Es wurden 367 Haushalte mit Kindern gezählt, wovon 116 allein erziehende Haushalte sind, in denen 222 Kinder (bis 18 Jahre) leben.

Ca. 54% der Einwohner in Schnelsen-Süd haben einen Migrationshintergrund. 24% der Menschen haben keinen deutschen Pass - im Vergleich: in Hamburg hatten insgesamt ca. 13% der Bevölkerung keinen deutschen Pass.

833 SGB II-Empfänger leben hier, was 32% der Bevölkerung ausmacht. 324 dieser SGB II-Empfänger sind unter 15 Jahre alt.

Mit 703 Personen unter 18 Jahren (27%) ist Schnelsen-Süd ein junges Quartier. In Eimsbüttel machen die Unter 18jährigen 14% aus, in ganz Hamburg sind es 16% Personen. Von 1994 bis 2002 gab es keine nennenswerten Schwankungen im Jugendanteil in Schnelsen-Süd - die Anzahl der Unter 18jährigen bewegte sich zwischen 750 und 790 Personen. In Jahren 2003 bis 2005 sank ihr Anteil auf 698 und pendelt sich seitdem bei ca. 700 Jugendlichen ein. Mit 20% aller Jugendlichen im Quartier hat Schnelsen-Süd einen verhältnismäßig großen Prozentanteil an ausländischen Jugendlichen unter 18 Jahren im Vergleich zum gesamten Bezirk Eimsbüttel. Der Durchschnitt der Eimsbütteler Quartiere lag bei ca.13%.

351 Menschen über 65 Jahren leben in der Siedlung. 61 Menschen davon waren 80 Jahre und älter. Die 13% an Seni-

oren sind verhältnismäßig wenig – in Hamburger Stadtteilen liegt der Durchschnitt bei ca. 20%.

Förderung des Quartiers

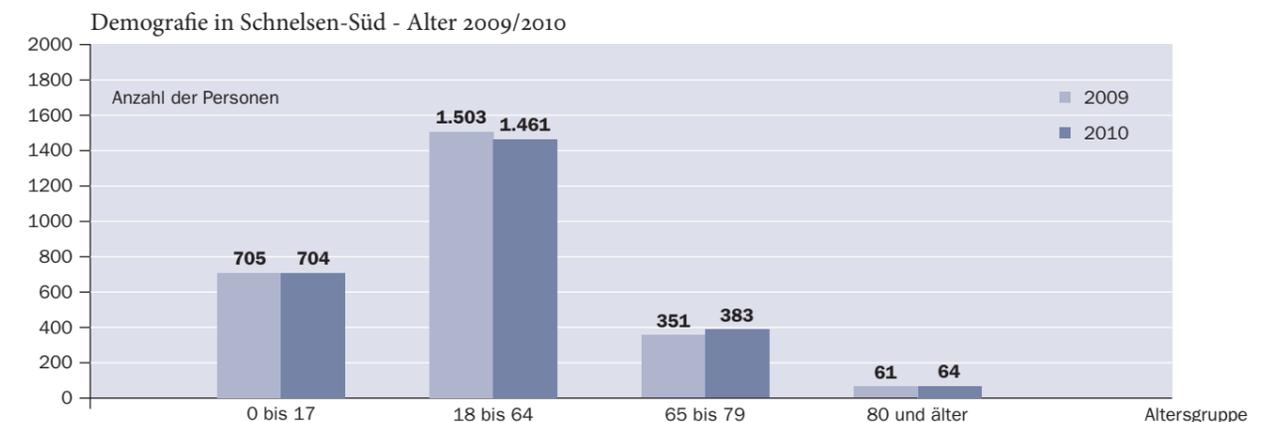
In Schnelsen-Süd wurde im Zeitraum von März 2000 bis Februar 2007 die *Lawaetz-Stiftung*, im Rahmen der *Integrierten Stadtteilentwicklung* der Stadt Hamburg mit der Aktiven Stadtentwicklung/Gebietsentwicklung beauftragt. Die *Lawaetz-Stiftung* ist in Form eines Stadtteilbüros im *Projekt 38* vertreten. Projekte, die von der Stiftung umgesetzt wurden, waren unter anderem: die Umgestaltung des öffentlichen Spielplatzes innerhalb des Quartiers, den Bau der Behovertreffs, der Bau eines behindertengerechten Fahrstuhls in der Kindertagesstätte *Jungborn*, das Einrichten eines Computerraums im *Jugendclub*, die Ermöglichung des Umzug der Straßensozialarbeit, die Familien-freundliche Neugestaltung der Wohnhöfe am Graf-Johann-Weg. Außerdem wurde das Schnelsen-Süd-Logo für Publikationen und Identifikation im Quartier geschaffen, die Infosäule in der Quartiersmitte, die Sanierung des Bolzplatzes und der Umbau des Objektes Graf-Johann-Weg 38-40 zum Schnelsen-Süd-Center wurden vollzogen (Schnelsen-Süd - a). Als Quartiersentwickler initiierte die *Lawaetz-Stiftung* einen Stadtteilbeirat, der seit 2000 alle zwei Monate öffentlich im *Projekt 38* tagt. Neben Anwohnern aus dem Quartier wirkt auch der *Arbeitskreis Schnelsen-*

Süd mit im Stadtteilbeirat (Lawaetz - c). Ein weiteres Gremium, das durch die Quartiersentwickler geschaffen wurde, ist der Finanzkreis, in dem ausschließlich Quartiersbewohner sitzen. Der Finanzkreis entscheidet über die Verwendung des Verfügungsfonds in Höhe von 4000 Euro jährlich, um so kurzfristig und unbürokratisch Maßnahmen und kleinere Projekte zu finanzieren. Ein drittes Gremium ist der *Arbeitskreis AK Wohnen*, der sich vier Mal im Jahr trifft. (E/SR 3 - b)

Von 2006 bis Februar 2011 unterstützte die Stadtteilentwicklung, mit reduzierten Ressourcen die Verstetigung der erfolgreich eingeführten Projekte. Schwerpunkte der Verstetigung stellen die Begleitung des Schnelsen-Süd-Centers, die Etablierung von gesundheitsfördernden Maßnahmen im Quartier, Öffentlichkeitsarbeit und die Gremienbetreuung dar. (Lawaetz - c)

Soziale Institutionen

Das *Kinder- und Familienzentrum Schnelsen* (KiFaZ Schnelsen) ist im Quartier zentral gelegen und stellt unter Gesichtspunkten von Kooperation und Bekanntheit das Herzstück der sozialen Einrichtungen in Schnelsen-Süd dar. Neben der niedrigschwelligen, für alle Zielgruppen offenen Sozialberatung gehören zu den Angeboten des KiFaZ: Frauenfrühstück, Deutschkurse, Familienausflüge, Themenspezifische Beratungs- und Unterstützungsangebote. Das



KiFaZ führt Sozialberatung auch in Farsi (das ist im Iran und Teilen Afghanistans gesprochen wird) durch, bietet mit einem Dolmetscherdienst Übersetzungsdienste an, sowie Angebote für Kinder. Darüber hinaus führt eine Familienhebammen Beratungsgespräche durch. (Kifaz-Schnelsen)

Das Projekt 38 gehört mit zum Schnelsen-Süd-Center in der Quartiersmitte. Es ist als kooperatives Projekt im Rahmen der Weiterentwicklung der Außenstelle Schnelsen der Erziehungsberatungsstelle entstanden und führt im Rahmen eines neuen Konzeptes verschiedenen Beratungsangebote zusammen. Neben Projekt-MitarbeiterInnen, die von städtischen Fördergeldern oder dem Jugendamt finanziert werden, finden dort auch Angebote von freien Trägern statt. Basis aller Angebote ist Sozialberatung, auf die alle weiterführenden Beratungen aufbauen. Beispielsweise wird die Durchführung von Erziehungsberatung und der *Jugendberatung Schnelsen* durch kommunale Mittel gewährleistet, während die *Elternschule Niendorf* und das KiFaZ zusätzliche Beratungsangebote machen. (Schnelsen-Süd - c)

Das Stadtteilbüro der *Lawaetz-Stiftung* befindet sich ebenfalls im Projekt 38. Ein Angebot des Stadtteilbüros ist zum Beispiel das Job-Café, welches Beratung, Begleitung und persönliches Coaching, sowie gemeinsames Erstellen von Bewerbungen und Stellenrecherche auf dem Arbeitsmarkt anbietet (Lawaetz -a). *Mit Migranten für Migranten Hamburg - Das Gesundheitsprojekt* (MiMi) ist ein Angebot durch bilinguale Gesundheitsmediatoren, die Beratungsgespräche und Übersetzungsdienste anbieten. Ziel des MiMi ist Migranten ohne sprachliche und kulturelle Barrieren das Gesundheitssystem in Deutschland zu vermitteln.

Die SAGA-GWG ist im Quartier in Form eines SAGA-Hausmeisterbüros vor Ort.

Neben dem KiFaZ und dem Projekt 38 werden verschiedene Beratungsangebote durch folgende Vereine im Quartier angeboten:

Speziell für Jugendliche gibt es einen offenen Jugendtreff des Hamburger Kinder- und Jugendhilfe e.V.: der *Jugendclub Schnelsen*. Neben dem offenen Angebot und einem Internet-Café werden dort Mädchenarbeit, sowie Aktions- und Veranstaltungsevents in Form des Freitagclubs angeboten. (Jugendclub-Schnelsen)

Die *Mobile Kinder- und Jugendberatung* (Mobi) bietet speziell für Jugendliche und junge Erwachsene Sozialberatung an. Sie ist räumlich im Jugendclub Schnelsen untergebracht.

Spieltiger e.V. - Bewegung, Kultur und Spiel führt mobile Spielaktionen im Bereich der offenen Kinder- und Jugend-

arbeit durch. Auch ein Verleih von kleinen und großen Spielgeräten gehört zum Angebot. Der Verein versteht sich als Anwalt für die Bedürfnisse von Kindern.

Im Bildungs-, Ausbildungs- und Arbeitsbereich sind folgende Einrichtungen auch für Schnelsen-Süd zuständig:

Die *Evangelische Familien-Bildungsstätte Niendorf-Lokstedt* versteht sich als christliche Bildungsstätte. Sie bietet in den Bereichen Bildung, Begegnung, Beratung und Begleitung diverse Kurse und Fortbildungsmöglichkeiten an. Darüber hinaus bietet sie auch Veranstaltungen wie einen Kinderkleidermarkt an. Das *Freizeitzentrum Schnelsen e.V. - Das Stadtteilkulturzentrum* bietet neben kulturellen Veranstaltungen auch verschiedene Gruppenkurse und Workshops in den Bereichen Bewegung, Computer, Freizeit und Gesundheit, Kinder und Kochen an.

Für das spirituelle Wohl und religiöse Fragen stehen den Bewohnern von Schnelsen-Süd die *Evangelisch-Lutherische Kirchengemeinde Schnelsen* und die *Islamische Gemeinde Schnelsen-Eidelstedt e.V.* im Wiebischkamp zur Verfügung.

Unter dem Träger *Initiative für christliche Erziehung und Bildung e.V.* betreut und bildet das *Kindertagesheim Leuchtboje*. Die *Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten gGmbH* unterhält zwei Kindergärten in Schnelsen-Süd: Die *KiTa Jungborn* und die *KiTa Haus Kinderwelt*.

Die meistbesuchte Grundschule ist die *Schule Röthmoorweg*. Außerdem gibt es die *Grundschule Frohmestraße*. Die wichtigste weiterführende Schule ist die *Julius-Leber-Gesamtschule/Stadteilschule*.

Erziehungshilfen gemäß der §§ 27 ff. SGB VIII werden von mehreren Trägern durchgeführt:

SOS Kinderdorf, *Das Rauhe Haus*, *Hamburger Kinder- und Jugendhilfe e.V.* (HaKiJu), *Landesbetrieb Erziehung und Beratung* (LEB).

In den Jahren 2000 bis 2011 haben sich die meisten HzE-Maßnahmen gem. §§ 27 ff. des SGB VIII in Schnelsen-Süd deutlich gesteigert (HzE-Zahlen):

Schnelsen-Süd	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	% Veränd. 2000 - 2011
§ 30 amb. Betreuungen	5	6	5	6	9	11	10	9	80,00%
§ 31 Soz. Päd. Familienhilfe	5	9	9	7	9	15	25	24	380,00%
§ 33 Vollzeitpflege	2	2	2	2	2	2	6	8	300,00%
§ 34 stationäre Unterbringungen	10	6	7	7	7	4	9	19	90,00%
Summe:	22	23	23	22	27	32	50	60	172,73%
Summe aller HzE-Fälle:	29	31	31	36	39	40	61	69	137,93%

Bei den Angaben handelt es sich um die Anzahl der betroffenen Kinder (Clusen, E/JA 20)

Quellen

AG 78, Clusen, Wilfried; Jugendamt Eimsbüttel - Region 2 (September/Oktober 2007). Vorschläge/Ideen für eine Untersuchung über die HZE-Fallzahlentwicklung in der Lenzsiedlung und Schnelsen-Süd (Jugendamt Eimsbüttel/Region 2). Hamburg.

Al-Anon; Al-Anon Familiengruppen Interessengemeinschaft e.V.; Homepage 22.01.2012: <http://www.al-anon.de/grund/>.

Alraune; Alraune - Gemeinnützige Gesellschaft zur Förderung der Teilhabechancen und Verbesserung der Lebensqualität benachteiligter Menschen mbH, Homepage 22.01.2012: <http://www.alraune-hamburg.de/pages/alraune/alraune-ggmbh.php>.

ASP Eimsbüttel; Abenteuerspielplatz Eimsbüttel Nord e.V.; Homepage 22.01.2012: <http://www.asp-eimsbuettel.de/stl/index.html>.

BAG-Harburg; Homepage 06.02.2012: Beratung; <http://www.bag-harburg.de/index.php?menuid=2>.

Bauer, Jenny, 15.10.2011: Eine Straße – Zwei Welten: Der Eidelstedter Weg, Hamburger Abendblatt, Hamburg.

Die Lenzsiedlung - a; Homepage 29.01.2012: AWO Seniorentreff; <http://www.lenzsiedlung.de/cmslenz/?p=2449>.

Die Lenzsiedlung - b; Homepage 22.01.2012: Jobcafé im Computerclub; <http://www.lenzsiedlung.de/cmslenz/?p=2737>.

Die Lenzsiedlung - c; Homepage 22.01.2012: Sozialservice Lenzsiedlung-Eimsbüttel; <http://www.lenzsiedlung.de/cmslenz/?p=1956>.

Die Lenzsiedlung - d; Homepage 22.01.2012: Vom Armenviertel zur Topadresse; <http://www.lenzsiedlung.de/cmslenz/?p=2339> - more-2339, 26.10.2006.

Die Lenzsiedlung - e; Homepage 22.01.2012: Ein Hoch auf die Lenzsiedlung; <http://www.lenzsiedlung.de/cmslenz/?p=1967> - more-1967, 01.09.2010.

Die Lenzsiedlung - f; Homepage 22.10.2010: Ein Projekt mit hohen Zielen; <http://www.lenzsiedlung.de/cmslenz/?p=1876> - more-1876, 22.01.2010.

E/JA 20, Clusen, Fallzahlen.

E/SR 11; Integrierte Sozialplanung 31.12.2009: Datenquelle: Planungsdatenbanken, verarbeitete Daten des Melderegisters.

E/SR 20; HzE-Fälle 2004 – 2008: Lenzsiedlung/Schnelsen-Süd, Statistik von HzE-Fallzahlen der Region 2. Schnelsen-Süd und Lenzsiedlung. Hamburg.

E/SR3 - a; Vogt, Axel; Bezirksamt Eimsbüttel; 31.12.2005: Gebietsteckbrief Lenzsiedlung, Lokstedt Ortsteil (OT) 317, Bezirk Eimsbüttel; Hamburg.

E/SR3 - b; Vogt, Axel; Bezirksamt Eimsbüttel; 31.12.2005: Gebietsteckbrief Schnelsen-Süd; Schnelsen Ortsteil (OT) 319; Bezirk Eimsbüttel; Hamburg.

Ev. Familienbildung; Evangelische Familienbildung Niendorf-Lokstedt; Homepage 06.02.2012: Über Uns; <http://www.fbs-hamburg.de/niendorf-lokstedt/ueber-uns/>.

Familienhebammen, Hrsg.: Jennifer Jaque-Rodney, Homepage 22.01.2012: Familienprojekt Lenzsiedlung; <http://familienhebamme.de/lenzsiedlung.php>.

Freizeitzentrum Schnelsen; Freizeitzentrum Schnelsen e.V.; Homepage 06.02.2012: Unsere Kurse; <http://www.fz-schnelsen.de/kurse>.

Gesamtschule Stellingen; Homepage 22.01.2012: <http://www.gesamtschule-stellingen.de/about.htm>.

Hilfe für das Leben; Hilfe für das Leben e.V.; Homepage 22.01.2012: <http://www.hilfe-für-das-leben.de/kleiderstube.html>.

HzE-Zahlen; HzE Zahlen Lenzsiedlung 2000 bis 2010 (Zahl der Fälle bzw. Kinder im jeweiligen Jahr - keine JDF) (Stat. Gebiet Jahre 200 bis 2007: 37010 - Stat. Gebiet ab 2008: 39010); 17.02.2011.

iaf; iaf e.V. – Verband binationaler Familien und Partnerschaften; Homepage 22.01.2012: <http://www.verband-binationaler.de/index.php?id=wir-ueber-uns>.

Jugendclub-Schnelsen; Homepage 05.02.2012: Träger des Jugendclubs Schnelsen-Süd; <http://www.jugendclub-schnelsen.de/>.

Julius-Leber-Schule; Impressum; Homepage 05.02.2012: <http://www.hh.schule.de/julius-leber-schule/Impressum/> Impressum.html.

Kifaz-Schnelsen; KiFaZ - Kinder und Familienzentrum Schnelsen; Homepage 05.02.2012: <http://www.kifaz-schnelsen.de/schnelsen.htm>.

Kirchengemeinde Lokstedt; Kirchengemeinde Lokstedt – Nordelbien Kirche zwischen den Meeren; Homepage 22.01.2012: Angebote; <http://www.kirchelokstedt.de/kg.root/kg.1123340060/index.html>.

Kita Leuchtboje; Homepage 05.02.2012: <http://www.kita-leuchtboje.de/html/impresum.html>.

Koala e.V.; Koala e.V. - Helpslüüd, Homepage 22.01.2012: <http://koala-hamburg.de/frauen/helpsluud-eimsbuettel>.

Königskinderladen; Homepage 05.02.2012: <http://www.koenigskinderladen.de/index.html>.

Lawaetz - a; Homepage 06.02.2012: Informationen – Lawaetz-Stiftung, Nr. 1, März 2005; Online: <http://www.lawaetz.de/fileadmin/lawaetz/dokumente/archiv/l-info/2005/LInfo-01-2005.pdf>.

Lawaetz - b; Johann, Daniel; Lawaetz-Stiftung; Homepage 22.01.2012: Lenzsiedlung (seit 2000), <http://quartiersentwicklung.lawaetz.de/lenzsiedlung.html>, Hamburg.

Lawaetz - c; Johann, Daniel; Lawaetz-Stiftung; Homepage 04.02.2012: Schnelsen-Süd (seit 2000), <http://quartiersentwicklung.lawaetz.de/lenzsiedlung.html>; Hamburg.

Lenzsiedlung - a; Homepage 22.01.2012: Angebote und Projekte; <http://www.lenzsiedlung.de/buergerhausberatung.html>.

Lenzsiedlung e.V. - b; Homepage 22.01.2012: Kooperationspartner; <http://www.lenzsiedlung.de/Kooperationspartner.html>.

Mimi; Homepage 05.02.2012: Was macht MiMi-Hamburg?; <http://www.mimi-hamburg.de/mimi-hamburg.html>.

Röthmoorweg; Homepage 05.02.2012: Die Schule Röthmoorweg in Hamburg Schnelsen; <http://www.roethmoorweg.de/>.

Schnelsener Ansichten - Eine Zeitung rund um Vörn Brook; Ausgabe 10; Mai 2007; Hamburg; Homepage 05.02.2012: http://www.schnelsen-sued.de/doks/ansichten/Zeitung_2007-1_kl.pdf.

Schnelsen-Süd - a; Johann, Daniel; Lawaetz-Stiftung; Homepage 05.02.2012: Das Stadtteilbüro; <http://www.schnelsen-sued.de/index.php?lang=de&sub=04>.

Schnelsen-Süd - b; Johann, Daniel; Lawaetz-Stiftung; Homepage 06.02.2012: Der Stadtteil; <http://www.schnelsen-sued.de/index.php?lang=de&sub=03>.

Schnelsen-Süd - c; Johann, Daniel; Lawaetz-Stiftung; Homepage 05.02.2012: Schnelsen-Süd-Center; <http://www.schnelsen-sued.de/index.php?lang=de&sub=13>.

Sozialverband VDK Hamburg; Homepage 06.02.2012: Der Sozialverband VdK Hamburg im Überblick; <http://vdk.de/cgi-bin/cms.cgi?ID=hh12&SID=uumXoPhJ4ZcC6WmXxUnGK2qJAo6rti>.

Spieltiger e.V.; Homepage 05.02.2012: Bewegung mit Kultur und Spiel; <http://www.spieltiger.de/bewegen-mit-kultur-und-spiel-2/>.

Stadtteilschule Stellingen, Stadt Hamburg, Homepage 22.01.2012: <http://www.hamburg.de/anmeldeschulen/1004936/047-stadteilschule-stellingen.html>.

Urban Conradi, Stadt Hamburg Bezirk Eimsbüttel; Homepage 22.01.2012: Soziale Stadtentwicklung; <http://www.hamburg.de/abteilung-soziale-stadteilentwicklung/2175606/integrierte-stadteilentwicklung.html>.

Vereinigung Hamburger Kindertagesstätten gGmbH; Homepage 05.02.2012: http://www.kitas-hamburg.de/kitas_zur_auswahl/auswahl_treffer.php?filter=stt&stadtteil=Schnelsen&plz=.

Impressum

HERAUSGEGER Fachamt Jugend- und Familienhilfe Eimsbüttel -Region 2-
Garstedter Weg 13, 22453 Hamburg

LEITER DER UNTERSUCHUNG Prof. Dr. Timm Kunstreich

UNTER MITARBEIT VON Doris Pleiger und Andreas Klumpp

GESTALTUNG Carsten Reitemeyer

UMSCHLAG-GRAFIK Carsten Reitemeyer, auf Basis von:

»Hamburg_Subdivisions.svg«, Autor TUBS, en.wikipedia.org

DRUCK DruckDiscount24

AUFLAGE 500 Stück

COPYRIGHT Fachamt Jugend- und Familienhilfe Eimsbüttel -Region 2-

Ein Nachdruck bedarf der vorherigen Zustimmung durch den Herausgeber.



Fachamt Jugend- und
Familienhilfe Eimsbüttel
-Region 2-

Garstedter Weg 13, 22453 Hamburg