



Hamburg | Sozialbehörde

Verstärkt, vernetzt und präsent:
Lebenslagenverändernde Perspektiven der
Straßensozialarbeit und flankierende
Hilfen für obdachlose Menschen in Hamburg

- *Konzept Stand Mai 2025* -

Inhalt

Inhalt	2
Ausgangslage	3
Straßensozialarbeit als Bestandteil des Hilfesystems	5
Bedarfsanalyse	6
Beteiligungsverfahren	8
Ziel der Neukonzeption.....	9
Zielgruppen und Darstellung der Schnittstellen zu spezialisierten Diensten der Straßensozialarbeit	11
Zielgruppen.....	11
Schnittstellen	12
Handlungsempfehlungen der Begleit-AG.....	17
Leitlinien	19
(Multi-)Professionell	20
Personenzentriert	21
Gemeinsam	23
Sichtbar und messbar	24
Maßnahmen	25
Maßnahme 1: Soziale Koordinationsstellen in den Bezirken	25
Maßnahme 2: Finanzielle und personelle Stärkung der Straßensozialarbeit	28
Maßnahme 3: Streetwork Mobil	29
Maßnahme 4: Übergangshilfen	30
Maßnahme 5: Wissensmanagement und Fachkräftepool	31
Maßnahme 6: Wirkungsorientierte Steuerung und Berichtswesen	31
Weitere angrenzende Maßnahmen und Entwicklungen	32
Umsetzungsstand und weiteres Vorgehen	33
Impressum	35

Ausgangslage

In Hamburg sind gemäß einer aktuellen, bundesweit durchgeführten Erhebung des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen rund 3.800 Personen obdachlos, leben also überwiegend auf der Straße. Bei einer letzten hamburgischen Erhebung im Jahr 2018 wurden ca. 2.000 auf der Straße lebende Menschen erfasst.¹ Auch wenn die Methodiken der im Auftrag des Bundes in 2024 sowie der in Hamburg in 2018 durchgeführten Erhebungen nicht vollständig vergleichbar sind, wird eine Entwicklung deutlich: Die Zahl obdachloser Menschen in Hamburg ist deutlich angestiegen. Damit steht Hamburg nicht allein. Auch in anderen Großstädten Deutschlands sind vergleichbare Entwicklungen erkennbar, wie die Erhebung des Bundes zeigt.

In der genannten hamburgischen Untersuchung aus dem Jahr 2018 sind die Ursachen und Wirkungen von Obdachlosigkeit, die Motive der Betroffenen und ihre Lebenssituation eingehend und bis dahin bundesweit in dieser Methodik und Tiefe einzigartig erfasst worden. Die seinerzeit gewonnenen Erkenntnisse gelten unverändert fort. Sie stützen auch die fortgesetzte Entwicklung der Gesamtzahl obdachloser Menschen. Herauszuheben ist dabei der mittlerweile weit überwiegende Anteil von Menschen nicht deutscher Staatsangehörigkeit, die auf dem Weg der Arbeitsmigration aus dem EU-Ausland in Hamburg nicht erfolgreich Fuß fassen konnten. Da dies häufig schon direkt nach ihrer Ankunft der Fall ist, und weil leistungsrechtliche Ansprüche nicht begründet werden können, tritt Obdachlosigkeit häufig sehr schnell ein. Der Druck auf dem Wohnungsmarkt ist eine zusätzliche Belastung für die Entwicklung von Lebensperspektiven abseits des Lebens auf der Straße. Die Verstetigung von Obdachlosigkeit führt zu Anschlussproblemen, wie insbesondere der Verschlechterung des Gesundheitszustands. Vielfach erschweren auch psychische Belastungen und Erkrankungen den Weg in das Hilfesystem. Die schnelle Rückkehr in geordnete Wohn- und Arbeitsverhältnisse wird dadurch oft erschwert. Zusätzlich kommt hinzu, dass sich die Zielgruppen der Straßensozialarbeit oft nicht trennscharf abgrenzen lassen. Örtliche Trinker- und Drogenszenen vermischen sich mit Obdachlosigkeit. Es ist - auch in diesem Zusammenhang - ein gestiegener Anteil psychisch erkrankter Menschen festzustellen.²

Dabei sind die Hilfesysteme für obdachlose Menschen in Hamburg wie auch in anderen deutschen Großstädten gut aufgestellt. In Hamburg gibt es ein umfangreiches Hilfesystem, das im Gesamtkonzept Wohnungslosenhilfe beschrieben und in der Praxis kontinuierlich weiterentwickelt wird.³

¹ <https://www.hamburg.de/resource/blob/43170/aaef6cd2bc212aac22f392802025a02/d-obdachlosen-studie-2018-data.pdf>

² vgl. <https://www.buergerschaft-hh.de/parldok/dokument/89707>

³ https://www.buergerschaft-hh.de/parldok/dokument/66469/fortentwicklung_der_wohnungslosenhilfe_in_hamburg_sachstand_seit_vorlage_des_gesamtkonzepts_wohnungslosenhilfe_zugleich_stellungnahme_des_senats_zu_de.pdf

Dabei zeigte und zeigt sich, dass die enormen Anstrengungen, insbesondere in der Vermeidung des Wohnraumverlustes und bei der Vermittlung in Wohnraum, grundsätzlich wirksam sind.

Der Hamburger Senat hat in den vergangenen Jahren eine erfolgreiche Wohnungsbaupolitik betrieben und zusätzlich umfangreiche Maßnahmen zur Bekämpfung von Wohnungs- und Obdachlosigkeit umgesetzt oder auf den Weg gebracht. Zu nennen sind hier u.a. die Verstetigung des „Housing First“-Ansatzes, die Stärkung der Fachstellen für Wohnungsnotfälle sowie die Erweiterung der Angebote des städtischen Sozialunternehmens Fördern & Wohnen AöR (F&W), das sich zu einem bedeutenden Akteur auf dem Hamburger Wohnungsmarkt entwickelt. Die Straßensozialarbeit, und auch ihre künftige Ausrichtung, steht dabei eng verbunden mit anderen Vorhaben und Projekten im Bereich der Obdachlosenhilfe. Dies betrifft insbesondere die Arbeit an stark frequentierten Plätzen oder Brennpunkten, folglich an Aufenthaltsorten mit einer erhöhten Belastung des öffentlichen Raums und die in besonderem Maße im Fokus fachlicher, gesellschaftlicher und öffentlicher Wahrnehmung stehen.

Neben dem konkreten Hilfebedarf für obdachlose Personen gilt es weiterhin die gesellschaftliche Verträglichkeit und Akzeptanz im Sinne des im Regierungsprogramm formulierten Auftrages des Aktionsplans Öffentlicher Raum zu gewährleisten. Im öffentlichen Raum, insbesondere an stark frequentierten Orten wie U-/S-Bahnhöfen, Einkaufsstraßen und Parks, besteht zunehmend die Herausforderung, für alle sich dort aufhaltenden Menschen gute Bedingungen für ein Aufeinandertreffen zu schaffen und den gesellschaftlichen Bedürfnissen nach Sicherheit und Ordnung ebenso nachzukommen wie den Hilfebedarfen obdachloser, z.T. (sucht)kranker Personen, die dort ihren Aufenthalt suchen. Hierzu ist über die genannte enge Zusammenarbeit der unterschiedlichen Akteure und Institutionen der Wohn- und Obdachlosenhilfe untereinander ebenfalls eine verbindliche Zusammenarbeit mit den Ordnungs- und Sicherheitsbehörden erforderlich. Ziel ist es, verbindliche Strukturen zu schaffen, Systemgrenzen zu überwinden und koordinierte Hilfen anbieten bzw. in diese vermitteln zu können, um ein sicheres Miteinander im öffentlichen Raum sicherzustellen. Aus diesem Grund enthält das vorliegende Konzept auch erfahrungsbasierte Ansätze für eine stärkere Koordination der Hilfen für obdachlose Menschen, insbesondere über den Kernbereich der Arbeit auf der Straße hinausgehend.

Einen besonderen Schwerpunkt mit Auswirkungen auf dieses Konzept nimmt der Hamburger Psychiatrieplan⁴ ein, der am 21. Januar 2025 von der Sozialbehörde vorgestellt und in enger Zusammenarbeit mit Fachleuten, Betroffenen, Angehörigen und Trägern des Hilfesystems erarbeitet wurde. Dieser verfolgt das Ziel, die Versorgung von Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen in Hamburg nachhaltig zu verbessern und neu auszurichten. Dabei wird ein besonderer Fokus auf die

⁴ <https://www.buergerschaft-hh.de/parldok/dokument/89707>

Versorgung von Menschen mit komplexen Problemlagen, einschließlich komorbider Suchterkrankungen und Obdachlosigkeit gelegt.

Auch die niedrigschwelligen Angebote und weitere Anschlusshilfen sind in Hamburg in den vergangenen Jahren stark ausgebaut worden. Dies reicht über erhebliche Standardanhebungen in Notübernachtungsstätten, den Ausbau von Tagesaufenthaltsmöglichkeiten bis hin zu speziellen Einrichtungen für Obdachlose mit spezifischen Bedarfen insbesondere im Bereich der Gesundheitsversorgung einschließlich der Pflege.

Straßensozialarbeit als Bestandteil des Hilfesystems

Dieses Konzept zur Straßensozialarbeit ist als weiterer Teil von bereits begonnenen Maßnahmenpaketen im Bereich der Wohn- und Obdachlosenhilfe zu verstehen. Mit der Neuausrichtung soll einerseits den veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und andererseits den Veränderungen in der Zielgruppe Rechnung getragen werden. Dies gilt umso mehr, da die Rolle und Funktion von Straßensozialarbeit sich in den Folgejahren der Coronapandemie verändert hat.

Da die Kontaktaufnahme und der Vertrauensaufbau am Anfang jeglicher Hilfen stehen, ist die Straßensozialarbeit ein zentrales Element zur Aufnahme eines Hilfeprozesses. Straßensozialarbeit bezeichnet einen Ansatz sozialer Arbeit, in dem die Fachkräfte direkt im öffentlichen Raum tätig sind. Der Kontakt zur Zielgruppe erfolgt in der Regel an informellen Treffpunkten in den Stadtteilen oder in den Räumlichkeiten der Hilfeeinrichtungen. Zur Zielgruppe gehören häufig Personen, die das etablierte Hilfesystem nicht nutzen oder hierzu bisher aus Unkenntnis oder anderen Gründen keinen Zugang gefunden haben. Durch die Straßensozialarbeit werden Veränderungsprozesse angestoßen und begleitet. Ziel ist es, die Entscheidungs- und Handlungskompetenz bei den Adressatinnen und Adressaten zu stärken, um damit im besten Fall lebenslagenverändernd und häufig zunächst lebenslagenstabilisierend zu wirken. In welchem Umfang dies geschieht, ist von vielen Faktoren abhängig und immer einzelfallbezogen. Zum Teil erfolgt auch eine nachsorgende Begleitung beim und nach dem Übergang in die öffentlich-rechtliche Unterbringung bzw. in Wohnraum. Eine Abgabe in weiterführende Hilfen wie z.B. dem Sozialpsychiatrischen Dienst der Bezirksämter, wohnbegleitende Hilfen erfolgt zugunsten der Präsenz auf der Straße schnellstmöglich. Prozessevaluationen legen die Wirksamkeit dieses Arbeitsansatzes nahe.⁵

Straßensozialarbeit dient als methodischer Ansatz dazu, diejenigen Menschen zu erreichen, denen der eigenständige Zugang zu Hilfe und Beratung aus persönlichen Gründen nicht gelingt oder die Regelinstitutionen und -angebote eher meiden. Straßensozialarbeit unterstützt die Klientinnen und Klienten bei der Alltags- und

⁵ Gusy, B. (2020). Streetwork / Aufsuchende soziale Arbeit. In: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) (Hrsg.). Leitbegriffe der Gesundheitsförderung und Prävention. Glossar zu Konzepten, Strategien und Methoden. <https://doi.org/10.17623/BZGA:Q4-i117-2.0> / <https://leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/streetwork-aufsuchende-soziale-arbeit/>

Lebensbewältigung und der Entwicklung und Umsetzung ihrer Lebensperspektiven und bietet oder vermittelt individuelle Hilfestellungen. Gleichzeitig stärkt Straßensozialarbeit auch die Selbsthilfepotentiale der Menschen. Die Hilfen müssen niedrigschwellig gestaltet sein, um Menschen in einer besonderen Notlage unabhängig von personenbezogenen Daten oder formalen Schritten eine erste Hilfe und Orientierung bieten zu können. Als „Türöffner“ ins Hilfesystem übernimmt die Straßensozialarbeit eine wichtige Funktion über die Kontaktaufnahme und den Beziehungsaufbau zu häufig marginalisierten Gruppen.

Die Fachkräfte der Straßensozialarbeit sind Ansprechpersonen für jegliche Anliegen und Themen, welche die obdachlosen Menschen haben. Sie leisten Unterstützung bei individuellen Themen und fungieren bei Bedarf als Lotsinnen und Lotsen zu anderen Stellen, die besondere Fachkompetenzen besitzen, sowie in das Regelsystem. Sie unterstützen und begleiten insofern maßgeblich den ersten Schritt zu einer Lebenslagenveränderung.

Die Sozialbehörde hat die Bedeutung der Straßensozialarbeit als zumeist erstem Ausgangspunkt erfolgreicher Hilfeprozesse wiederholt hervorgehoben und fördert umfangreich entsprechende Projekte.

Um die Straßensozialarbeit in Hamburg für die Zielgruppe der obdachlosen Menschen zu optimieren und weitere Handlungsempfehlungen des Fachtages umzusetzen, wurden in den Jahren 2022 und 2023 strukturelle Fragestellungen, personelle Bedarfe sowie qualitative Weiterentwicklungsmöglichkeiten mit wissenschaftlicher Unterstützung durch die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V. (GISS) in den Blick genommen und im engen Austausch mit Vertreterinnen und Vertretern der Hilfelandschaft erörtert. Hierauf wird im Folgenden noch näher eingegangen.

Bedarfsanalyse

Zur Bestandsaufnahme, Evaluation und Prüfung der Neujustierung der konzeptionellen und finanziellen Grundlagen der Straßensozialarbeit wurde im September 2022 die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung (GISS) von der Sozialbehörde mit der „Erhebung und Modellentwicklung zur Neukonzeptionierung der Straßensozialarbeit in Hamburg“ beauftragt.

Der Auftrag umfasste:

- (1) eine Bestandsaufnahme der Straßensozialarbeit in Hamburg,
- (2) einen wissenschaftlichen Beitrag zur konzeptionellen Auffächerung möglicher Straßensozialarbeitskonzepte aus anderen Städten und
- (3) die Modellentwicklung mit Vorschlägen in Bezug auf Ansätze und Optionen für eine Neukonzeptionierung der Straßensozialarbeit in Hamburg.

Die Erfassung der Bestandsaufnahme erfolgte auf Basis von Interviews und Fokusgruppen mit Vertretungen der Straßensozialarbeit, der Beratungsstellen nach §§ 67 ff. SGB XII, der Landesarbeitsgemeinschaft Straßensozialarbeit (LAG Straso) und der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V. (AGFW), dem Bezirksamt Hamburg-Mitte sowie anderer involvierter Behörden und Ämter. Damit konnte ein umfassendes Bild der bestehenden Straßensozialarbeit erfasst werden, um hieran anknüpfend mögliche Entwicklungspotentiale zu identifizieren. Neben der Erhebung des Status Quo und möglicher Handlungsansätze bei einer Neukonzeption wurden von der GISS die Straßensozialarbeit in den Großstädten Berlin, Köln und Leipzig hinsichtlich ihrer Organisations- und Finanzierungsstruktur und möglicher Anwendungsbereiche in Hamburg analysiert.

Die Erhebung und Modellentwicklung wurden durch die GISS im April 2023 abgeschlossen.⁶ Zwischenzeitlich wurden Teile des Konzeptes zur Erprobung und Entlastung des Gebiets rund um den Hauptbahnhof eingeführt. In dem gemeinsam von Sozialbehörde, Senatskanzlei und dem Bezirksamt Hamburg-Mitte vorangetriebenen Projekt „Drogen – Sucht – Obdachlosigkeit“ (DSO) werden daher bei Maßnahmen rund um den Hauptbahnhof u.a. Aufgaben und Funktionen der Straßensozialarbeitenden der verschiedenen Systeme von Obdachlosen- und Suchthilfe in den Fokus genommen.

Die wissenschaftliche Erhebung des Ist-Zustandes der Straßensozialarbeit in Hamburg ergab Folgendes:

- In Hamburg gibt es bereits ein breit ausdifferenziertes Hilfesystem, welches Straßensozialarbeit mit unterschiedlichen Schwerpunkten anbietet (Wohnungslose, Suchtmittelabhängige, Sexarbeiterinnen und Sexarbeiter, Jugendliche / junge Erwachsene). Dabei überschneiden sich die Zielgruppen mitunter. Straßensozialarbeit für erwachsene obdachlose Menschen beschränkt sich örtlich in der Regel auf bestimmte Regionen.
- Die [sozialen Beratungsstellen in den Bezirken](#)⁷ können nur punktuell, nicht flächendeckend Straßensozialarbeit leisten. Straßensozialarbeit wird in Hamburg von verschiedenen Trägerorganisationen durchgeführt, die weitgehend in Gremien und im Einzelkontakt miteinander vernetzt sind.
- Ein einheitliches Fallmanagement gibt es derzeit nicht, eindeutige örtliche bzw. fachliche Kooperationen bzw. Abgrenzungen sind eher die Ausnahme oder noch in der Umsetzung.
- Eine qualitative und quantitative Verstärkung der Straßensozialarbeit, und der Ausbau von verbindlichen Vernetzungsstrukturen sind ebenso notwendig, wie die Bildung von interdisziplinären und systemübergreifenden Teams. Die

⁶ <https://www.hamburg.de/contentblob/17259764/df6da7e2fedc3597930e8f120f46af46/data/2023-06-14-erhebung-giss.pdf>; <https://www.hamburg.de/projekt-straso/>

⁷ <https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/behoerden/sozialbehoerde/themen/soziales/obdachlosigkeit/soziale-beratungsstellen-42902>

Verbesserung der Zusammenarbeit unter den Akteuren an den vorhandenen Schnittstellen ist essenziell.

- Die Zusammenarbeit mit den (Ordnungs-)Behörden wird je nach Selbstverständnis, Auftrag und Zuständigkeit der Straßensozialarbeit unterschiedlich gestaltet. Aus Sicht der Akteure der Straßensozialarbeit hat die Wichtigkeit stabiler Vertrauensverhältnisse Vorrang gegenüber einer fallbezogenen Zusammenarbeit mit Ordnungsbehörden. Angesichts gesamtstädtischer Entwicklungen und struktureller Impulse aus dem Umfeld ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung erforderlich, um bestehende Formen der Kooperation und Zusammenarbeit tiefer auszubauen, die über eine rein einzelfallbezogene Unterstützung hinausgehen. Lösungen müssen vielmehr auf die Bewältigung von Problemlagen ausgerichtet sein. Straßensozialarbeit hat oft noch zu wenig konkrete Vermittlungsangebote (Pflegeplätze, psychiatrische Regelversorgung, spezialisierte und/oder barrierefreie Unterkunft). Grund sind u.a. fehlende Leistungsansprüche der Betroffenen bzw. die allgemeine Lage am Wohnungsmarkt in Hamburg. Die Einzelfallhilfe der Straßensozialarbeit ist auch dadurch häufig eher lebenslagestabilisierend als lebenslagenverändernd.
- Die Verfahren der Fallsteuerung, gemeinsamen Hilfeplanung sowie ein Clearing bei komplexen Problemlagen oder festgelegte Fallzuständigkeiten bedürfen einer stärkeren Institutionalisierung.
- Straßensozialarbeit zeichnet sich durch gute Vernetzung der Dienste und Akteure untereinander aus, die Vernetzung mit den Hamburger Behörden und Bezirksämtern erfolgt lediglich punktuell.

Personen ohne Leistungsansprüche, insbesondere EU-Bürgerinnen und -Bürger, sind kaum adäquat zu versorgen. Aufgrund ihrer fehlenden Zugänge zu Regelsystemen der Anschlussunterbringung bzw. Wohnraumversorgung sowie der Gesundheitsversorgung halten sich diese Menschen dauerhaft in prekären Verhältnissen unter Nutzung niedrigschwelliger Angebote für obdachlose Menschen auf. Durch Straßensozialarbeit allein sind hier oftmals keine weiterführenden Hilfeprozesse aussichtsreich zu initiieren, sodass eine stärkere Verknüpfung der verschiedenen Hilfsangebote erfolgen muss, die eine Überführung in die weiterführenden Hilfssysteme wie beispielsweise Rückkehrberatungen anstrebt.

Beteiligungsverfahren

Auf Grundlage der Erhebungsergebnisse und konkreter Optimierungsvorschläge der GISS fand im Anschluss mit den Akteuren der Obdach- und Wohnungslosenhilfe ein transparentes und umfangreiches Beteiligungsverfahren statt. Im Rahmen von mehreren Sitzungen einer begleitenden Fachgruppe wurden die Ergebnisse und Vorschläge der GISS eingehend erörtert.

Teilnehmende Organisationen des Begleitgremiums waren neben der Sozialbehörde und dem Bezirksamt Wandsbek als Vertretung der Hamburger Bezirksamter die Landesarbeitsgemeinschaft Straßensozialarbeit (LAG Straso), der Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V., das Diakonische Werk Hamburg und der Verein Jugendhilfe e.V..

Aus dem Begleitgremium heraus wurden in fünf Arbeitsgruppen die Befunde und Vorschläge der Erhebung der GISS konkretisiert, um mögliche Hürden festzuhalten, einzubindende Stakeholder zu definieren und die im Begleitgremium zusammengetragenen zielgruppenübergreifenden Fragestellungen (Fallsteuerung, Evaluation, Sofortmaßnahmen, Versorgungslage, Kommunikation) zu bearbeiten. Die Arbeitsgruppen waren nicht auf den Kreis der Teilnehmenden des Begleitgremiums beschränkt und setzten sich aus Vertretungen von Behörden und Bezirksamtern, Trägern der freien Wohlfahrtspflege und Organisationen der Straßensozialarbeit zusammen.

Die Ergebnisse des Begleitgremiums und der Arbeitsgruppen sind dokumentiert und auf der Homepage für die [Neukonzeption der Straßensozialarbeit in Hamburg](#)⁸ veröffentlicht.

Als Ergebnis dieses Prozesses sind die Handlungsempfehlungen der Begleit-AG entstanden. Die folgenden konzeptionellen Ansätze und Maßnahmen berücksichtigen diese Handlungsempfehlungen, die sich insoweit in den nachfolgenden Darstellungen wiederfinden.

Ziel der Neukonzeption

Mit dem Konzept der lebenslagenverändernden Perspektiven der Straßensozialarbeit und flankierender Hilfen für obdachlose Menschen wird das Ziel verbunden, die Straßensozialarbeit in Hamburg strukturell und qualitativ weiterzuentwickeln, um die Akteure in die Lage zu versetzen, die vulnerable Klientel der Straßensozialarbeit noch wirksamer zu erreichen und in die Hilfe- und Regelsysteme zu vermitteln.

Mit der Umsetzung des vorliegenden Konzepts soll die Lebenslage von Hilfebedürftigen durch einen schnelleren Zugang zum Hilfesystem verbessert werden. Dazu sollen sie an das gut ausgebaute Hilfesystem der Obdach- und Wohnungslosenhilfe angebunden werden. Sofern Leistungsansprüche bestehen, sollen diese schneller als bisher realisiert werden. Dabei unterstützen sog. Koordinierungsstellen. Hilfe soll in den Hilfeeinrichtungen gewährt werden, um die Menschen von der Straße zu holen und den öffentlichen Raum für alle zu entlasten. Diese Ziele werden durch verbindliche und nachhaltige Kooperation des Hilfesystems untereinander und mit staatlichen Stellen einschließlich der Sicherheitsbehörden erreicht.

⁸ <https://www.hamburg.de/projekt-straso/>

Eckpunkte des Konzeptes sind:

- Die Straßensozialarbeit wird personell gestärkt.
- Die präventive Arbeit zur Vermeidung von verfestigter Obdachlosigkeit steht im Mittelpunkt.
- Eine aktivierende Ansprache mit dem Ziel der Einleitung und beharrliche Nachverfolgung von Hilfeprozessen wird gestärkt.
- Die Träger der Straßensozialarbeit kooperieren verbindlich mit allen beteiligten staatlichen und nicht-staatlichen Stellen.
- Eine verbesserte gemeinsame Fallsteuerung und Dokumentation der Arbeit ermöglicht eine verbesserte Hilfe im Einzelfall.

Das vorliegende Gesamtkonzept beschreibt umfassende Handlungsempfehlungen sowie darauf basierende Maßnahmen. Ziel ist es, das niedrighschwellige Instrument der Straßensozialarbeit bedarfsgerecht und praxisnah zu unterstützen und dessen fachliche Qualität weiterzuentwickeln.

Darüber hinaus werden Maßnahmen vorgestellt, die eine strukturierte und verbindliche Vernetzung innerhalb des Hilfesystems sicherstellen. Auf diese Weise soll eine bessere Koordination der verschiedenen Hilfsangebote ermöglicht werden.

Ein weiterer Bestandteil des Konzepts ist die enge Zusammenarbeit der Straßensozialarbeit mit den sogenannten Koordinierungsstellen.

Das Konzept umfasst die Straßensozialarbeit für obdachlose Menschen unabhängig von gesetzlichen Sozialleistungsansprüchen und unter Berücksichtigung der fachlichen Standards und Ausgestaltung der vorhandenen Angebote in Hamburg. EU-Bürgerinnen und Bürger sowie Drittstaatlerinnen und Drittstaatler sind Teil der Zielgruppe dieses Konzeptes. Ihnen wird geholfen, indem Leistungsansprüche geklärt und – wo sie bestehen – realisiert werden. Wo immer möglich findet zusätzlich eine Perspektivberatung zu freiwilligen Rückkehrmöglichkeiten in das Heimatland statt (z.B. über die [Beratungsstelle Plata⁹](#)).

Straßensozialarbeit soll als niedrighschwelliges Instrument der Wohnungslosenhilfe strukturell gestärkt und damit in die Lage versetzt werden, die Zielgruppe zu befähigen, ihre Lebenssituation zu verbessern, Schwellenängste gegenüber anderen Hilfsangeboten abzubauen sowie bei der Alltagsbewältigung zu unterstützen und Orientierungshilfe in der besonderen Lebenslage der Obdachlosigkeit zu geben. Diese strukturelle Stärkung erfordert verbindliche Prozesse sowie ein aktives, kontinuierliches Zugehen auf die Zielgruppe und Präsenz im öffentlichen Raum. Eine wirksame Umsetzung setzt dabei klare Rahmenbedingungen voraus.

⁹ <https://www.hamburg.de/service/info/11489998/n0/>

Die Fachkräfte der Straßensozialarbeit sollen darin gestärkt werden, ihre bereits (multi-)professionelle Arbeitsweise weiter auszubauen, personell besser ausgestattet zu agieren, sich intensiver am Einzelfall zu orientieren und ihre Klientel mit passgenauen Hilfen noch wirksamer zu unterstützen. Um obdachlose Menschen stärker in den Sozialräumen einbinden und ihnen vor Ort helfen zu können, werden Straßensozialarbeit und begleitende Hilfen stärker regionalisiert und ausgebaut. Damit soll die präventive Arbeit zur Vermeidung von verfestigter Obdachlosigkeit unterstützt und eine aktivierende Ansprache mit dem Ziel der Einleitung und konsequenten Nachverfolgung von Hilfeprozessen wirksam befördert werden.

Ziel ist dabei eine verbindliche Kooperation der Trägerlandschaft der Straßensozialarbeit mit Akteuren des Hilfesystems und staatlichen Stellen und die Kooperation mit anderen Angeboten. Die Ausweitung flankierender Angebote ist insofern für die Wirksamkeit von Straßensozialarbeit essenziell und Bestandteil der Konzeption.

Zielgruppen und Darstellung der Schnittstellen zu spezialisierten Diensten der Straßensozialarbeit

Die Angebote der Straßensozialarbeit in Hamburg umfassen 41 Dienste¹⁰, wovon die meisten zielgruppenspezifische Schwerpunkte haben.

Zielgruppen

Die verschiedenen Zielgruppen der Straßensozialarbeit (Obdach- und Wohnungslose, Suchtmittelabhängige, Sexarbeiterinnen und -arbeiter, Jugendliche/junge Erwachsene) sind trotz ihrer konzeptionellen Besonderheiten nicht statisch und praktisch daher oftmals nicht eindeutig abgrenzbar.

Je nach Lebenslage und Anliegen gibt es Überschneidungen und Schnittstellen. Dies liegt einerseits daran, dass Klientinnen und Klienten der Straßensozialarbeit häufig über multiple Problemlagen verfügen, die zwar in den jeweiligen anschließenden Hilfesystemen zu unterschiedlichen Hilfestellungen führen können, jedoch in der Ansprache und Kontaktpflege auf der Straße einer ganzheitlichen und gut koordinierten Zusammenarbeit bedürfen. Straßensozialarbeiterinnen und -arbeiter sind daher wie auch andere Akteure der Obdachlosenhilfe häufig zielgruppenübergreifend tätig.

Die mit diesem Konzept verfolgte Neuausrichtung der Straßensozialarbeit in Hamburg richtet sich an erwachsene obdachlose Menschen, einschließlich EU-Bürgerinnen und -Bürger sowie Drittstaatlerinnen und Drittstaatler. Sie zielt zugleich auf angrenzende Systeme der Straßensozialarbeit. Zum einen fördern zusätzliche koordinierende Elemente (vgl. Maßnahme 1 – Koordinierungsstellen) die Durchlässigkeit und Übergänge

¹⁰ GISS Studie „Erhebung und Modellentwicklung zur Neukonzeptionierung der Straßensozialarbeit in Hamburg“ vom 14.06.2023

zwischen den Systemen. Zum anderen dienen die mit diesem Konzept verbundenen fachlichen, strukturellen und finanziellen Leitentscheidungen auch als Leitlinien für Konzepte und Förderentscheidungen in anderen Systemen der Straßensozialarbeit.

Dabei wird auf die unterschiedlichen Fachkontexte Rücksicht genommen. So fällt etwa die Straßensozialarbeit für Jugendliche und Jungerwachsene bis 27 Jahren unter den gesetzlichen Anspruch nach § 11 und § 13 Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) und Straßensozialarbeit für Sexarbeiterinnen und -arbeiter in den Bereich des Prostituiertenschutzgesetzes. Auch wenn also die Ausstattung und Finanzierung dieser Hilfen zum Teil eigenen Logiken folgt, soll der Anspruch an Standards, Methoden und Wirkungen von Straßensozialarbeit vergleichbar sein. Gleiches gilt für spezialisierte Angebote der Straßensozialarbeit für suchtmittelabhängige und psychisch erkrankte obdachlose Menschen sowie Online-Streetwork und weitere Angebote. Die mit diesem Konzept dargestellten Leitlinien der Straßensozialarbeit sind insoweit nicht abschließend, insbesondere aber für die Hilfesysteme der Obdachlosen- und der Suchthilfe richtungsgebend.

Schnittstellen

Mit der zuvor dargestellten Verbindung unterschiedlicher Zielgruppen und Hilfesysteme ist eine erweiterte Betrachtung von Schnittstellen zwingend verbunden und künftig daher noch stärker angedacht. Die Erhebung der GISS und das Beteiligungsverfahren ergaben, dass die Träger der Straßensozialarbeit sich zwar durch eine gute Vernetzung untereinander auf operativer Ebene auszeichnen, die Schnittstellen zu behördlichen Stellen jedoch als „ausbaufähig“ beschrieben wurden. Gleiches gilt für systemische Schnittstellenarbeit, die über operative Einzelabstimmungen zu Einzelfallsituationen hinausgeht und u.a. auch die Facetten einer gemeinsamen Fallsteuerung und Wirkungskontrolle beinhaltet.

Die Zielsetzung wird dadurch verstärkt, dass die Zusammenarbeit der Straßensozialarbeit untereinander sowie mit anderen Akteuren und Einrichtungen der Hilfesysteme sowohl strukturell als auch in der Praxis im Einzelfallmanagement bei Bedarf stärker als bisher koordiniert und verbindlich erfolgen soll. Davon betroffen ist neben dem Aufgabenschwerpunkt der Kontaktaufnahme und -pflege insbesondere der Übergang zu Anschlusshilfen (z. B. Unterbringung, gesundheitliche Versorgung). An diesen Schnittstellen sollen ähnliche Bedarfe künftig ebenfalls stärker zielgruppenübergreifend betrachtet werden (z. B. Wohnangebote für jugendliche Menschen, Notübernachtungsangebote für obdachlose Menschen mit Suchterkrankungen), um Synergien besser zu nutzen. Von den angestrebten strukturellen Verbesserungen auf Basis dieses Konzeptes sollen insofern alle Systeme profitieren.

Gleichzeitig gelten die mit diesem Konzept verbindlich verankerten Vorgaben einer stärkeren Fokussierung auf eine Lebenslagenveränderung durch wiederholte und beharrliche Ansprachen sowie verbindliche Kooperationen zu den verschiedenen

staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren gleichermaßen als Orientierung für alle Straßensozialarbeitenden, auch soweit sie nicht von der staatlichen Förderung auf Basis des vorliegenden Konzepts unmittelbar partizipieren.

Die zielgruppenspezifische Straßensozialarbeit wird in den jeweiligen Fachbereichen ausgestaltet und ist in das dortige Angebotsspektrum der Hilfen eingebettet. Eine Kernaussage des vorliegenden Konzepts ist, dass Straßensozialarbeit kein für sich alleinstehendes Arbeitsgebiet ist, sondern eine Hinführung zu weiteren Hilfen gezielt – auch über neue koordinierende Strukturen - erfolgt. Demzufolge sind Schnittstellendefinitionen nicht als Abgrenzung von Systemen zu verstehen, sondern als Schritt zu ihrer fortlaufend stärkeren Verbindung. Die nachfolgenden Schnittstellen sind insofern nur ein Hinweis darauf, wo auf Basis der Standards dieses Konzepts und weiterer anschließender Fortentwicklungen künftig eine stärkere Verknüpfung von Systemen angestrebt wird.

Schnittstelle Straßensozialarbeit Prostituiertenschutz / Sexarbeit

Die fachbehördliche Zuständigkeit für den Prostituiertenschutz und die damit verbundenen Grundsatzaufgaben zum Thema Sexarbeit sind in Hamburg in der Sozialbehörde verortet. Um die im Prostituiertenschutz definierten Leitgedanken¹¹ umzusetzen, werden u.a. für diese Maßnahmen folgende Ziele verfolgt:

Menschen, die sexuelle Dienstleistungen anbieten, sollen:

- Soziale Beratung und Unterstützung erhalten,
- eine Verbesserung ihrer Lebens- und Arbeitssituation erfahren,
- das Recht auf Selbstbestimmung wahrnehmen können und/oder
- Möglichkeiten zum Ausstieg/Umstieg aus/innerhalb der Prostitution bekommen.

Dies umfasst Maßnahmen zu einem niedrigschwelligen und akzeptierenden Beratungsangebot sowie niedrigschwelliger und akzeptierender *aufsuchender Arbeit*, die an den Lebens- und Arbeitsrealitäten von Sexarbeiterinnen und -arbeiter sowie mit einem besonderen Fokus auf die Zielgruppe von vulnerablen Menschen, die der Sexarbeit nachgehen, ausgerichtet ist.

Verfolgt werden bei der aufsuchenden Arbeit die Ziele wie einen Erstkontakt herzustellen sowie im Bedarfsfall Hilfen und Unterstützung i. S. der oben genannten Ziele zu ermöglichen. Über die stabilisierende aufsuchende Arbeit wird somit eine Heranführung an weitergehende Beratungsangebote ermöglicht. Entsprechend der Lebens- und Arbeitswelt von Sexarbeiterinnen und -arbeiter werden im Rahmen der aufsuchenden Arbeit drei methodische Ansätze verfolgt:

1. Digital aufsuchende Arbeit im Internet (digital streetwork/ digital outreach),

¹¹ Dargestellt u.a. in den Drucksachen 21/11140 und 22/9607.

2. Indoor-Arbeit vor Ort in Prostitutionsstätten und/oder Anbahnungsorten von sexuellen Dienstleistungen und
3. Outdoor-Arbeit als Straßensozialarbeit.

Der Zuständigkeitsbereich erstreckt sich dabei auf das gesamte Stadtgebiet der Freien und Hansestadt Hamburg.

Schnittstelle Straßensozialarbeit für Jugendliche / Jungerwachsene

Die Angebote der Jugendsozialarbeit nach § 13 SGB VIII richten sich an junge Menschen bis 27 Jahren, die zum Ausgleich sozialer Benachteiligungen oder zur Überwindung individueller Beeinträchtigungen in erhöhtem Maße auf Unterstützung angewiesen sind. Um insbesondere ältere Jugendliche und Jungerwachsene mit einem Unterstützungsbedarf zu erreichen, arbeiten viele Jugendsozialarbeitseinrichtungen u.a. mit der Methode der Straßensozialarbeit. Indem die Angebote im Sozialraum sichtbar werden und sie die jungen Menschen bspw. an ihren Treffpunkten im öffentlichen Raum aufsuchen, wird in der regelmäßigen Ansprache Beziehungsarbeit geleistet, mit dem Ziel, die Zielgruppe vor gefährdenden Einflüssen zu schützen, Perspektiven aufzuzeigen und wieder an die Regelsysteme wie Schule, Ausbildung heranzuführen. Die Steuerung und Förderung der überregionalen Jugend- und Straßensozialarbeit erfolgt seitens der Schulbehörde (BSFB) über die Förderrichtlinie des „Landesförderplans Familie und Jugend“ sowie regional über die „Rahmenzuweisung Kinder- und Jugendarbeit“ in den Bezirksämtern durch die „Globalrichtlinie Kinder- und Jugendarbeit in den Bezirken“.

Die Straßensozialarbeit nach § 13 SGB VIII, als methodischer Ansatz der aufsuchenden Jugendsozialarbeit, steht nicht allein in der Hilfelandschaft, sondern wird in Hamburg in der Regel durch bestehende Jugendsozialarbeitseinrichtungen vorgehalten. Ziel ist es, junge Menschen zu erreichen, denen der eigenständige Zugang zu Hilfe und Beratung schwerfällt oder die diese Institutionen meiden. Diese Jugendsozialarbeitseinrichtungen nutzen zur Stabilisierung und Förderung junger Menschen in schwierigen Lebenslagen ein Portfolio sich aufeinander beziehender Maßnahmen der Jugendsozialarbeit. Die Angebote der Beratung, Betreuung und Begleitung finden auf der Straße und in den Anlaufstellen statt. Erste Kontaktaufnahme und der Beziehungsaufbau zur Zielgruppe erfolgen insbesondere über Straßensozialarbeit. Zu den weiteren Unterstützungsleistungen gehört die Bereitstellung basaler existenzsichernder Angebote aus den Bereichen Verpflegung, Körperpflege, Bekleidung und medizinische Notversorgung. Weiter werden niedrigschwellige Notschlafplätzen für Jugendliche und Jungerwachsene vorgehalten. Um die Zielgruppe auch außerhalb der Sprech-, Straßensozialarbeits- und Übernachtungszeiten zu unterstützen, gibt es ergänzend tagesstrukturierende Angebote, Arbeits- und Bildungsmöglichkeiten sowie Freizeit- und Gruppenmaßnahmen. Zudem wird die eigene Interessenvertretung der Zielgruppe unterstützt, um den besonderen Bedarfen der Zielgruppe der (verdeckt) wohnungs- und

obdachlosen jungen Menschen in der Öffentlichkeit eine wirkungsvolle Stimme zu geben.

Die regionalen und überregionalen Jugend- und Straßensozialarbeitsangebote kooperieren mit weiteren im Arbeitsfeld sowie angrenzenden Einrichtungen und Unterstützungsangeboten zusammen, wie u.a. Trägern und Einrichtungen der Jugendhilfe, der Fachstelle für Wohnungsnotfälle, der Jugendberufsagentur, Hilfen zur Erziehung, Schulen, Jugendämtern, Suchtberatungsstellen sowie dem Kinder- und Jugendnotdienst. Teilweise erfolgt eine gemeinsame Fallbearbeitung. Die bezirklichen Jugendämter sind dabei bei Minderjährigen Klientinnen und Klienten immer einzubinden.

Schnittstelle Straßensozialarbeit Drogen und Sucht

Die Suchthilfe verfügt über eine langjährige spezialisierte Straßensozialarbeit für suchtkranke Menschen. Auch wenn sich ein zunehmender Teil dieser Personen zugleich in der Lebenslage der Obdachlosigkeit befindet, gehen die im Themenfeld Drogen und Sucht zu bearbeitenden Fragestellungen und die Kompetenzen der tätigen Träger der Straßensozialarbeit über die Angebote der Straßensozialarbeit für obdachlose Menschen zum Teil hinaus. Die Angebote der Suchthilfeträger sind von einer engen Verzahnung niedrigschwelliger Einrichtungen und der davon ausgehenden aufsuchenden Arbeit geprägt, deren Fokus im einrichtungsspezifischen Kontakt- und Vertrauensaufbau liegt. Straßensozialarbeit ist insofern eines von mehreren Aufgabenfeldern der Suchtberatungsstellen. Niedrigschwellige Angebote – wie etwa Drogenkonsumräume – sind in der Regel gemäß § 10a des Betäubungsmittelgesetzes (BtMG) ausschließlich für Konsumentinnen und Konsumenten illegaler Drogen vorgesehen. Daher sind eine zielgruppengerechte Ansprache und Vermittlung in diese Angebote erforderlich.

Wegen der starken Verbindung der Lebenslagen Obdachlosigkeit und Sucht geraten aber Themen in den Vordergrund, die nur gemeinsam von Akteuren beider Hilfesysteme bearbeitet werden können. Dies zeigt sich insbesondere am Übergang in Anschlusshilfen für obdachlose Menschen und die dahingehenden Beratungen der Straßensozialarbeit. In dem Maße, wie auch in Anschlusshilfen eine Verbindung der Lebenslagen und Systeme stattfinden wird (z.B. Notschlafstellen für drogenabhängige obdachlose Menschen), muss auch in den dazu hinführenden Systemen wie der Straßensozialarbeit eine stärkere Zusammenarbeit, fachliche Unterstützung und Koordination stattfinden. Damit sind insbesondere Maßnahmen angesprochen, die einer höheren Multiprofessionalität der Straßensozialarbeit dienen. Entscheidend für den Hilfeprozess soll nicht der Umstand sein, welchem Hilfesystem der kontaktsuchende Straßensozialarbeitende angehört, sondern wie gut dieser auf ggf. zusätzlich erforderliche Kenntnisse und Anschlusshilfen zugreifen kann (siehe auch Maßnahme 5 Multiprofessionalität).

Exkurs:

Das Projekt „Drogen – Sucht – Obdachlosigkeit“ (DSO) in Hamburg ist eine Initiative der Sozialbehörde, die sich auf die Unterstützung von drogenabhängigen und obdachlosen Menschen konzentriert. Ein zentraler Bestandteil des Projekts ist die Nutzung des Gebäudes in der Repsoldstraße 27, das als Anlaufstelle für verschiedene Hilfsangebote dient.

Ziele des Projekts DSO:

1. Bereitstellung von Übergangsplätzen: Schaffung von Übernachtungsmöglichkeiten für drogenkranke Menschen mit begleitenden Beratungs- und Hilfeangeboten.
2. Einrichtung einer psychiatrischen Schwerpunktambulanz: Angebot spezialisierter psychiatrischer Versorgung für die Zielgruppe.
3. Bereitstellung von Basisangeboten: Angebote wie Sanitäranlagen, Café, Kleiderkammer und Aufenthaltsflächen zur Deckung grundlegender Bedürfnisse.
4. Beratungsangebote: Unterstützung bei sozialen und gesundheitlichen Anliegen, um den Betroffenen Wege aus der Sucht und Obdachlosigkeit aufzuzeigen.
5. (Therapeutische) Beschäftigung: Angebote zur Tagesstrukturierung sowie zum Einstieg in den Arbeitsmarkt, um langfristige Perspektiven zu schaffen.
6. Integration bestehender Hilfssysteme: Zusammenarbeit mit Trägern der Obdachlosen- und Suchthilfe sowie Anwohnerinnen und Anwohner zur Entwicklung eines umfassenden Nutzungskonzepts.
7. Verbesserung der öffentlichen Sicherheit: Durch das Angebot eines festen Ortes für drogenabhängige Menschen soll die Belastung des öffentlichen Raums reduziert und die öffentliche Sicherheit erhöht werden.

Das Projekt DSO zielt darauf ab, die Lebenssituation von drogenabhängigen und obdachlosen Menschen in Hamburg nachhaltig zu verbessern, indem es umfassende und niedrigschwellige Hilfsangebote bereitstellt und in bestehende Strukturen integriert.

Auch die mit dem Projekt DSO geschaffenen Strukturen und Angebote greifen somit künftig ineinander mit den Aufgaben der Straßensozialarbeit und können als ergänzende Hilfen von den Akteuren der Straßensozialarbeit für die jeweils definierten Zielgruppen der Klientinnen und Klienten vermittelt werden.

Schnittstelle bezirkliche Straßensozialarbeit

Quartiersbezogene Straßensozialarbeit ist in den Hamburger Bezirksämtern fast ausschließlich für die Zielgruppe Jugendliche / Jungerwachsene in den Jugendämtern verortet. Diese übernehmen vielfach auch die Beratung weiterer Zielgruppen. Hier besteht Veränderungsbedarf, damit sich Straßensozialarbeit für junge Menschen unter 27 Jahren wieder ausschließlich diesen zuwenden kann. Neben dem Blick auf die Klientinnen

und Klienten hat die bezirkliche Straßensozialarbeit auch die Belange der direkten Nachbarschaft im Blick und unterstützt das Lösen von Konflikten „vor der Haustür“.

Im Bezirksamt Hamburg-Mitte wurde im Jahr 2023 eine Koordinierungsstelle Obdachlosigkeit eingerichtet. Die Unterstützung der Träger der Straßensozialarbeit durch Optimierung von Schnittstellen und Vernetzung ist Teil der Aufgaben dieser Koordinierungsstelle.

Bei Betrachtung der vorgenannten Zielgruppen und Bedarfe ist zusammenfassend festzuhalten, dass der Ruf nach mehr passenden Angebote in Anschlusshilfen die Systeme und deren Träger eint. Die stellenweise Überlagerung der Zielgruppen, insbesondere an der Schnittstelle Sucht und Obdachlosigkeit, erfordern zunehmend eine Kooperation der Akteure der speziellen Systeme der Straßensozialarbeit, die grundsätzlich gut auf ihre Klientel eingestellt sind. Eine stärkere sozialräumliche Betrachtung der Auswirkungen von Obdachlosigkeit und hinzutretender multipler Problemlagen (z.B. Sucht) ist naheliegend und notwendig. Hierzu bedarf es klarerer Rollenzuweisungen und der Unterstützung durch koordinierende Instanzen in den besonders betroffenen Sozialräumen.

Die Ausrichtung an einheitlichen Leitlinien sorgt dafür, dass die Systeme noch effektiver ineinandergreifen und gemeinsame Anschlussstellen über eine sozialräumliche Koordinierung genutzt werden. Die damit einhergehende Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit zielt auch auf bessere individuelle Hilfemöglichkeiten ab, da die Angebote unterschiedlicher Fachrichtungen für das Einzelfallmanagement besser abgestimmt werden können. Es wird damit vermieden, dass Akteure unterschiedlicher Hilfesysteme „nebeneinanderher“ agieren.

Handlungsempfehlungen der Begleit-AG

Die Begleit-AG zur Neukonzeptionierung der Straßensozialarbeit hat folgende Optimierungspotentiale erarbeitet und Handlungsempfehlungen formuliert:

- Kooperation und Multiprofessionalität

Die Straßensozialarbeit kooperiert multiprofessionell. Ein Fachkräftepool als direkte Zugriffsmöglichkeit auf spezialisierte Fachkräfte, z.B. medizinische und psychologische Fachkräfte, rechtliche Beratung/Rechtsvertretung, Dolmetschende ist ein Instrument, um anlassbezogen oder je nach Verfügbarkeit regelhaft Fachkräfte hinzuziehen zu können.

- Gemeinsame Lagebesprechungen

Zwischen Sozialbehörde, den Bezirken und Trägern der Straßensozialarbeit finden regelmäßige Lageeinschätzungen (z.B. Versorgungslage obdachloser Menschen, systemische Problemstellungen, Auftreten neuer Suchtmittel) statt. Personenbasierte

Fallkonferenzen finden grundsätzlich unter den beteiligten hauptamtlichen Akteuren statt.

- Vernetzung, Schnittstellen, Dezentralität

Die Straßensozialarbeit wird in der Vernetzung zu externen Akteuren und im Abbau von systemischen Schnittstellenproblemen von der Sozialbehörde unterstützt. Für die Einflussnahme auf Schnittstellenproblematiken wird ein klares Mandat benötigt.

Eine Dezentralisierung von Angeboten sowie ein verbessertes Wissensmanagement (z.B. die Einrichtung einer Hotline zur kollegialen Beratung oder Aufbau einer Netzwerkkarte) sollen geprüft werden.

- Anschlusshilfen Angebote“ und bessere strukturelle Anbindungen

Die Straßensozialarbeit ist auf eine funktionierende Auswahl an Angeboten und Anschlusshilfen angewiesen. Dieses muss durch verschiedene Maßnahmen der Stadt Hamburg weiter gestärkt werden – etwa durch den Ausbau der öffentlich-rechtlichen Unterbringung und dezentraler Versorgungsstrukturen (z. B. Tagesaufenthalte, Unterkünfte, spezialisierte Unterbringungen) sowie durch eine auskömmliche Ausstattung der Fachstellen für Wohnungsnotfälle in den Bezirksämtern.

Die Anbindung der Straßensozialarbeit an Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und behördliche Stellen (z.B. Fachstellen für Wohnungsnotfälle, Jobcenter, Gesundheitsämter und Fördern & Wohnen AöR (F&W)) wird verbessert. Durch sogenannte „Fast Lanes“ und direkte Erreichbarkeiten werden Wartezeiten verkürzt, den persönlichen Bedürfnissen der betroffenen obdachlosen Menschen entsprochen und die Zugänge erleichtert.

- Personelle Ressourcen

Die Straßensozialarbeit für obdachlose Menschen soll zunächst auf zwei Vollzeitstellen (VZÄ) in den sieben Bezirken erhöht werden, um in den Sozialräumen zukünftig präsenter und stets zu zweit auf der Straße unterwegs sein zu können. Dabei sind auch zielgruppenspezifische und stadtweite Angebote möglich.

Aufsuchende Arbeit der Suchthilfe findet weiter in eigenen Strukturen statt, allerdings bestand in der Begleit-AG Einigkeit, dass eine optimierte Zusammenarbeit an den Schnittstellen angestrebt wird.

Weitere regionale Verstärkungen, z.B. bei besonders belasteten Plätzen und Stadtteilen, sind nicht ausgeschlossen.

- Finanzielle Ressourcen

Die Straßensozialarbeit soll finanziell gestärkt werden. Dies umfasst Fortbildungsmittel, Supervision und für die Beratung geeignete räumliche und technische Ausstattung und Handgelder (z.B. für die Beantragung ausländischer Dokumente oder

Fahrtkosten), um Hilfeprozesse schneller in die Wege leiten und sich multiprofessioneller aufstellen zu können.



Auf Basis der in den vorangegangenen Kapiteln dargestellten Erkenntnisse durch die Studie der GISS vom 14.06.2023, der Ergebnisse der anschließenden Sitzungen der Arbeitsgruppen sowie der vorgenannten Handlungsempfehlungen der Begleit-AG „Neukonzeptionierung der Straßensozialarbeit“ wurden nachfolgende Leitlinien entwickelt. Dabei wurden die Handlungsempfehlungen von der Sozialbehörde fachlich bewertet.

Leitlinien

Mit der Neuausrichtung soll die Straßensozialarbeit gestärkt werden und in die Lage versetzt werden,

- a. weitergehend **(multi-)professioneller** und personell verstärkt zu arbeiten;
- b. sich **personenzentrierter** noch stärker am Einzelfall zu orientieren und mit individuellen Hilfen zur perspektivischen Verbesserung der Lebenslage zu stützen;
- c. die Vernetzung und Koordination zwischen staatlichen und nichtstaatlichen Strukturen **gemeinsam** zu intensivieren;
- d. **sichtbar** noch präsenter im öffentlichen Raum zu agieren **und** Erfolge wirkungsorientierter **messbar** zu dokumentieren,

(Multi-)Professionell

Interdisziplinär

Die Schnittstellen zwischen den zielgruppenspezifischen Angeboten der Straßensozialarbeit (Jugendhilfe, Suchthilfe, Sexarbeit) werden erfasst und optimiert und trotz grundsätzlicher Eigenständigkeit der Systeme fortlaufend auf Kooperations- und Koordinierungsmöglichkeiten überprüft. Hierbei sind die besonderen Bedarfe der Zielgruppen der verschiedenen Dienste zu beachten.



Multiprofessionell:

Spezielle Bedarfe der Klientinnen und Klienten können häufig am wirksamsten in multiprofessionellen Teams bearbeitet werden. Aufsuchende Versorgungsangebote in Kooperation mit spezialisierten Fachkräften auf der Straße sind geeignet einen Bedarf zu decken, der bislang nur in einer Komm-Struktur bedient werden kann und daher in Teilen noch zu hochschwellig ist. Straßensozialarbeit muss dabei nicht alle Lösungen selbst bieten.

Dafür bedarf es starker Schnittstellen und Informationsfluss zu relevanten Stakeholdern und standardisierter Prozesse. Akteure, der von diesem Konzept umfassten Bereiche der Straßensozialarbeit können bedarfsabhängig auf spezialisierte Fachkräfte (z.B. aus medizinischen oder psychologischen Bereichen) zurückgreifen und sich als multiprofessionelle Teams begleiten lassen.

Damit besteht die Möglichkeit, vor Ort bei der aufsuchenden Arbeit den Klientinnen und Klienten Perspektiven zu weitergehenden Hilfen aufzuzeigen und über die reine Verweisberatung hinaus Unterstützung bei Problemlagen anzubieten.

Spezialisiert:

Stadtteil- und bezirksübergreifende Straßensozialarbeit konzentriert sich auf örtliche Ballungen, z.B. Bahnhöfe, Innenstadtquartiere, Trinkerszenen und nimmt diese in den Fokus. Die Spezialisierung auf Quartiere oder besondere Gruppen sorgt dafür, dass Akteure der Straßensozialarbeit Region und Klientel kennen und verstärkt akzeptiert werden.

Die Spezialisierung der Straßensozialarbeit in Hamburg auf besondere Gruppen gemäß den oben definierten Schnittstellen (z.B. Sucht, Frauen, Online-Streetwork) bleibt bestehen und die jeweiligen besonderen fachlichen Anforderungen dieser Gruppen berücksichtigt.

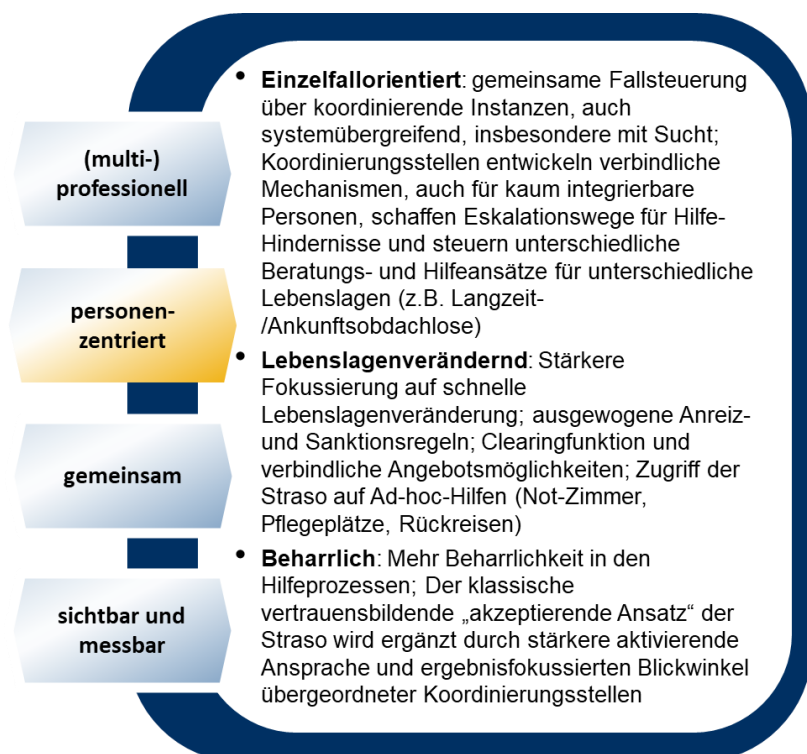
Standardisiert:

Trägerübergreifende Standards der Straßensozialarbeit existieren zum Teil bereits.¹² Sie haben sich etabliert und sind ganz weitgehend Konsens in der Praxis und für Vereinbarungen mit Auftraggebern und Förderinstanzen. Gleichwohl sollen auf Basis dieses Konzepts und anschließender Förderprogramme z.T. konkretere und verbindlichere Vereinbarungen zu Tätigkeiten und Mandaten der Straßensozialarbeit gefunden werden (u.a. abgestimmte Prozesse für komplexe Hilfebedarfe, Einbindung in koordinierende Strukturen, Berücksichtigung des Ausgleichs der Interessen Aller im öffentlichen Raum in der praktischen Arbeit).

Personenzentriert

Einzelfallorientiert:

Straßensozialarbeit orientiert sich noch stärker an den besonderen Rahmenbedingungen des jeweiligen Einzelfalls, wobei unterschiedlich Beratungs- und Hilfsansätze für unterschiedliche Lebenslagen stärker in den Fokus rücken sollen. So unterscheiden sich Langzeit- und Ankunftsobdachlosigkeit ebenso wie temporäre Obdachlosigkeit im Rahmen einer Einwanderung zu Zwecken der Arbeitssuche und verfestigte Obdachlosigkeit bei Suchtkranken.



Für die Anbindung von Menschen mit multiplen Problemlagen werden verbindliche Mechanismen entwickelt, Hindernisse im Hilfeprozess werden identifiziert und Eskalationswege definiert, um zu verhindern, dass Personen zwischen Zuständigkeiten mehrerer Institutionen verloren gehen. Die Straßensozialarbeit wird hierbei künftig durch koordinierende Stellen in ihrer Arbeit unterstützt.

¹² Siehe unter anderem: Landesarbeitsgemeinschaft-Strassensozialarbeit-Hamburg-Hg.-2021-Allgemeine-Fachliche-Standards.pdf (mja-sachsen.de) sowie Fachstandards_BAG_2018_final.pdf (multiscreensite.com)

Lebenslagenverändernd:

Straßensozialarbeit fokussiert sich stärker auf schnelle Lebenslagenveränderungen. Sie hat eine Clearingfunktion und verfügt über verbindliche Angebotsmöglichkeiten. Damit dies gelingt, sollen die in dieses Konzept eingebundenen Fachkräfte der Straßensozialarbeit Zugriff auf Ad-hoc-Hilfen erhalten (z.B. Not-Zimmer, Pflegeplätze, Rückreisen).

Beharrlich:

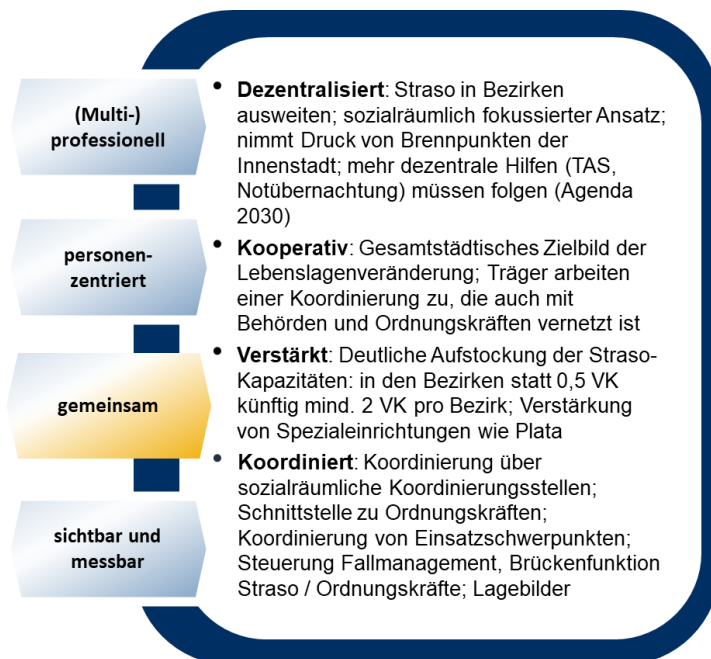
Eine Ansprache der Zielgruppen erfolgt intensiv und beharrlich mit dem Ziel der Lebenslagenveränderung. Der „akzeptierende Ansatz“ der Straßensozialarbeit wird im Sinne einer Akzeptanz der Lage nicht getragen. Die Veränderung der Lebenslage ist das Ziel, der Mensch in seiner jeweiligen Lage, Bedürftigkeit und individuellen Kapazität zur Veränderung ist dabei der Rahmen für die jeweilige Intervention. Die Ansprache findet also unter der Maxime statt, dass eine Veränderung der prekären Lebenslage für die Betroffenen vorteilhafter ist als das Verbleiben in der Situation. Verfestigte Obdachlosigkeit infolge wiederholter erfolgloser Ansprachen ist zu vermeiden.

Der vertrauensbildende „akzeptierende Ansatz“ der Straßensozialarbeit wird somit ergänzt durch einen stärker ergebnisfokussierten Blickwinkel. Dies steht nicht im Widerspruch zu den Standards der Straßensozialarbeit. Gerade weil sie die Interessen der Klientinnen und Klienten verfolgt, insoweit parteilich ist, auf die Mitwirkung der Betroffenen angewiesen ist und dabei mitunter im Spannungsfeld einer nachlassenden Akzeptanz der übrigen Stadtgesellschaft gegenüber verfestigter Obdachlosigkeit handeln muss, ist auch ein behutsames Einwirken auf die Motivation der Betroffenen zur Änderung ihrer prekären Lebenslage ein originärer Auftrag. Eine beharrliche Ansprache i.S. eines kontinuierlichen Kontaktaufbaus ist insofern notwendig, ohne damit Sanktionsmaßnahmen zu verbinden. Es wird darunter vielmehr eine wiederholte respektvolle und aktivierende Ansprache verstanden, die den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung und die Bereitschaft zu weiteren Schritten und Veränderung noch stärker fördert sowie einfordert.

Gemeinsam

Dezentralisiert:

Straßensozialarbeit für die Zielgruppe der obdachlosen Menschen soll auf alle Bezirke und damit über das gesamte Stadtgebiet stärker ausgeweitet werden. Um die betroffenen Menschen besser erreichen zu können, ist es wichtig, sie in ihrem unmittelbaren Umfeld, d.h. im Quartier oder Stadtteil anzusprechen und anzuregen, Angebote des sozialen Hilfesystems in Anspruch zu nehmen.



Kooperativ:

Im Vordergrund steht ein gesamtstädtisches Zielbild der Straßensozialarbeit statt Partikularinteressen. Träger der Straßensozialarbeit arbeiten mit Behörden und Ordnungskräften zusammen. Koordinierende Instanzen, die gut mit Akteuren des Hilfesystems und staatlichen Stellen – einschließlich der Ordnungsbehörden – vernetzt sind, können Kooperationsmöglichkeiten verbessern.

Auch die Kooperation der Straßensozialarbeiterinnen und -arbeiter mit Akteuren, die ordnungsrechtliche Aspekte bearbeiten oder den Ausgleich der Interessen aller Bürgerinnen und Bürger im öffentlichen Raum im Blick haben, liegt innerhalb der selbst formulierten Standards der Straßensozialarbeit, soweit sie weitgehend ohne Personenbezug bspw. auf gemeinsame Lageeinschätzungen und mögliche Lösungsansätze gerichtet ist und die Vertrauensverhältnisse insoweit nicht gefährdet.¹³ Dies soll näher ausgestaltet werden.

Verstärkt:

Straßensozialarbeit für die Zielgruppe der obdachlosen Menschen wird inhaltlich und personell gestärkt. Mobile Unterstützung erfolgt bei Bedarf mit erkennbaren Fahrzeugen („Streetwork-Mobil“), die zugleich Beratungsraum und bei besonderem Bedarf Shuttle zu Anschlusshilfen (z.B. Tagesaufenthaltsstätten, Winternotprogramm) sind.

¹³ Vgl. Fachliche Standards BAG Streetwork/Mobile Jugendarbeit e.V., 2018, S. 8: „Ein Dialog mit Polizei- und Ordnungsbehörden im Sinne von z.B. Runden Tischen und Kriminalpräventiven Räten ist unter den entsprechenden Datenschutzbestimmungen möglich.“ (Fachstandards_BAG_2018_final.pdf (multiscreensite.com))

Koordiniert:

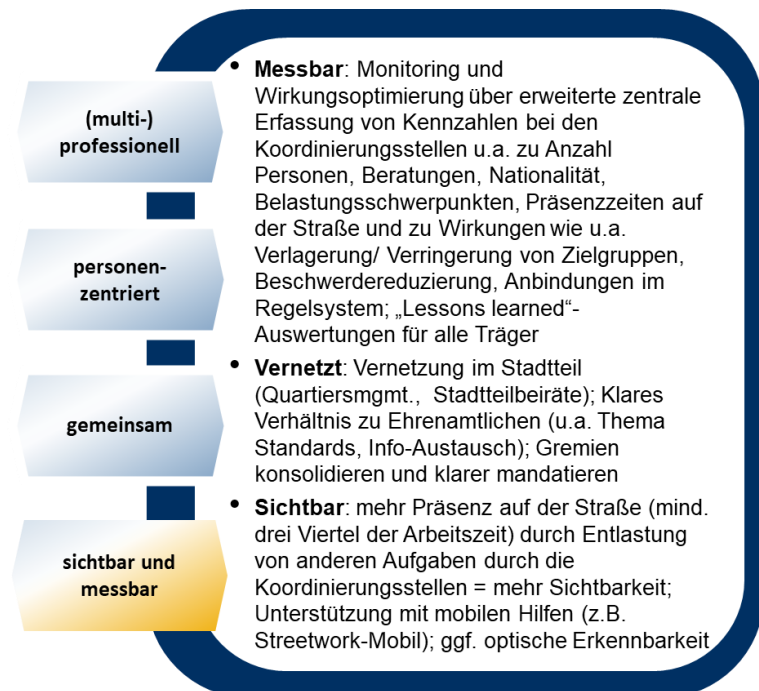
Koordinierende Stellen in den Sozialräumen fördern Elemente des Fallmanagements und unterstützen die Vernetzung der Akteure untereinander. Sie üben eine Brückenfunktion zwischen den Trägern der Straßensozialarbeit und behördlichen Stellen aus. Zudem sind sie für die Erstellung von Lagebildern der Sozialräume zuständig und identifizieren strukturelle Hürden in Hilfeprozessen.

Der Social Hub Hauptbahnhof in Hamburg ist eine zentrale Koordinierungsstelle, die darauf abzielt, die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen sozialen Akteuren zu verbessern und bedarfsgerechte Hilfe für obdach- und suchtkranke Menschen zu leisten (siehe S. 27 f.)

Sichtbar und messbar

Messbar:

Für die Dienste der Straßensozialarbeit wird auf Basis einheitlicher Kennzahlen (u.a. zu Anzahl Personen, Beratungen, Nationalität, sozialräumlicher Lagen, Präsenzzeiten auf der Straße, Anbindungen im Regelsystem) ein einheitliches Monitoring angestrebt. Damit soll eine stetige Ziel- und Wirkungsoptimierung implementiert werden, die Veränderungen anhand bestimmter Wirkfaktoren aufzeigt (u.a. Verlagerung/Verringerung von Belastungsschwerpunkten, Beschwerdereduzierung, quantitative und qualitative Veränderungen in den Zielgruppen). „Lessons learned“-Auswertungen werden allen Trägern zur Verfügung gestellt.



Vernetzt:

Die Träger der Straßensozialarbeit vernetzen sich stärker in den Stadtteilen und mit den dortigen Einrichtungen und Akteuren (u.a. Quartiersmanagement, Stadtteilbeiräte, Gemeindepsychiatrische Verbünde). Zu Engagierten der freiwilligen Wohnungs- und Obdachlosenhilfe, auch zu ehrenamtlichen Akteuren, herrscht ein klares Verhältnis.

Für Gremien der (Straßen-)Sozialarbeit gibt es klare Auftragslagen und Mandate.

Sichtbar:

Die Fachkräfte der Straßensozialarbeit zeigen verstärkt Präsenz auf der Straße. Dafür werden sie von Aufgaben, die nicht der Präsenz auf der Straße dienen, so weit wie möglich entlastet.

Es erfolgt eine ergänzende Unterstützung durch mobile Hilfen (z.B. Streetwork-Mobil).

Maßnahmen

Für die Erreichung der Ziele des Konzeptes zur Neuausrichtung der Straßensozialarbeit in Hamburg und Umsetzung der Handlungsempfehlungen wurden die Leitlinien mit konkreten Maßnahmen hinterlegt. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf der sozialräumlichen Orientierung liegen, die besonders wirksam und lebenslagenverändernd ist, wenn Straßensozialarbeit die Betroffenen im eigenen Umfeld aufsucht.

Die Maßnahmen berücksichtigen die Stärkung der niedrigschwelligen Tätigkeit der Straßensozialarbeit vor Ort ebenso wie die der übergeordneten sozialräumlichen Koordinierung, Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen und Auswertung der Ergebnisse im Rahmen von Lagebildern.

Damit wird dem Prozess der Neukonzeption der Straßensozialarbeit Rechnung getragen und die niedrigschwellige Unterstützung der in diesem Konzept herausgestellten Zielgruppen besonders in den Fokus genommen.

Die benannten Maßnahmen werden ab dem Jahr 2025 beginnend sukzessive im Rahmen der vorhandenen Ermächtigungen des Einzelplans 4 umgesetzt.

Maßnahme 1: Soziale Koordinationsstellen in den Bezirken

Die Lebenssituation obdachloser Personen ist überwiegend durch multiple Problemlagen gekennzeichnet. Die fachliche Professionalisierung in den vergangenen Jahren hat dazu geführt, dass Hamburg über ein ausdifferenziertes Hilfesystem verfügt, um auf die vielfältigen komplexen Hilfebedarfe zu reagieren. Häufig benötigen Hilfesuchende mehrere verschiedene spezialisierte Angebote und Fachkräfte zur Lösung ihrer Problemlage (z. B. Beratung zu Leistungszugang, behördlichen Anträgen, Schuldnerberatung, medizinische Hilfen, Krankenhausaufenthalt, Suchterkrankung, Unterbringung, gesetzliche Betreuung).

In der Erörterung der konzeptionellen Bedarfe erfolgreicher Straßensozialarbeit hat sich gezeigt, dass die fortlaufende Bearbeitung dieser multiplen Problemlagen sowie die Koordination dahingehender verschiedenster Hilfeprozesse bei zahlreichen Einrichtungen, Behörden und Projekten nicht vollständig durch die Akteure der Straßensozialarbeit selbst zu leisten ist und zu Lasten der Präsenz auf der Straße geht. Eine

übergeordnete Bündelung dieser Kräfte und eine dadurch noch gezieltere Nutzung fachlicher Expertisen und Synergien ist notwendig für das Gelingen von Hilfeprozessen der Straßensozialarbeit im Einzelfall sowie für die strategische Ausrichtung der Obdachlosenhilfen. Koordinationsstellen stellen damit eine strukturierte und gelingende Zusammenarbeit mit angrenzenden Hilfesystemen sicher und schließen an dortige Strukturen an (z. B. im Landespsychiatrieplan verankerte Gemeindepsychiatrische Verbünde (GPV)¹⁴ oder Lokale Gesundheitszentren (LGZ)).

Für die Einrichtung von bezirklichen Koordinationsstellen werden die Ziele und Praxiserfahrungen des Social HUB - Soziale Koordination am Hamburger Hauptbahnhof mit herangezogen. Im April 2024 hat der Social HUB seine Arbeit aufgenommen, die Schnittstellen der zahlreichen Akteure und Einrichtungen im Bahnhofsumfeld zu stärken und damit nachhaltige Verbesserungen für obdachlose Personen und für die Aufenthaltsqualität im öffentlichen Raum des Hauptbahnhofs zu schaffen. Das Projekt wird von der Sozialbehörde gefördert, befindet sich in der Trägerschaft der hoffnungsorte hamburg und ist angesiedelt in der Bahnhofsmision.



Grafik: Exemplarische Darstellung beteiligter Institutionen des Hilfesystems bei einer Koordinierungsstelle

Die dort formulierten Ziele bilden die Grundlage für weitere bezirkliche soziale Koordinierungsstellen:

- Die verschiedenen sozialen Einrichtungen und Akteure im Sozialraum, einschließlich der Straßensozialarbeitenden erhalten durch den Social HUB einen *Anschlusspunkt zur Erleichterung des gemeinsamen Handelns* im Alltag hinsichtlich einzelner Klientinnen und Klienten.
- Der Social HUB sorgt für die *Sicherung der Schnittstellen* zwischen den verschiedenen sozialen Einrichtungen und Akteuren im Sozialraum.
- Der Social HUB ermöglicht mit der Unterstützung des konkreten *Fallmanagements* den Rahmen für zuständigkeitsübergreifend zu bearbeitende Fälle, in denen multiproblematische Bedarfe vorliegen, die eine Mehrzahl von speziellen

¹⁴ Ein GPV ist ein Zusammenschluss von Leistungserbringern verschiedener Versorgungssysteme, die sich mit komplexen Hilfebedarfslagen von Menschen mit schweren psychischen inkl. Suchterkrankungen befassen, wenn diese nicht in der Lage sind, die erforderlichen Hilfen selbst zu organisieren.

Hilfen erfordern und die in der Regel nicht allein in einem Hilfesystem gelöst werden können.

Hierzu werden Schnittstellen aufgebaut, genutzt und anderen zur Verfügung gestellt, um schnellere Lösungen für die betroffenen Menschen zu ermöglichen. Bestehende Ansätze des Fallmanagements z.B. in der Jugend- oder Suchthilfe werden damit nicht ersetzt, sondern gewinnbringend ergänzt.

Redundantes, unabgestimmtes fachliches Handeln wird vermieden und die Sozialarbeitenden in ihrer Aufgabenwahrnehmung unterstützt.

- Aus der Funktion des Schnittstellen- und Fallmanagements heraus entwickeln die Koordinierungsstellen Datengrundlagen für die notwendige mittel- und langfristige Weiterentwicklung von Hilfeangeboten.

Das Konzept des Social HUB am Hamburger Hauptbahnhof soll somit unter Berücksichtigung der Erfahrungswerte ausgeweitet und durch weitere bezirklich verortete Koordinierungsstellen ergänzt werden. Damit werden Anschlusspunkte für verschiedene soziale Einrichtungen in den jeweiligen Bezirken zur Erleichterung der gemeinsamen Arbeit besonders bei komplexen Fallkonstellationen geschaffen. Auf sozialräumlicher Ebene vermitteln die Koordinierungsstellen (Social HUBs) beim Übergang in Hilfeangebote wie z. B. medizinische Hilfen oder Schuldnerberatung und stellen die Erreichbarkeit staatlicher Institutionen zur Unterstützung der Perspektivenklärung sicher. Social HUBs organisieren die Hilfen, ziehen Expertinnen und Experten hinzu, wenn sich Akteure, betreuende Personen oder Mitarbeitende des Hilfesystems mit diesem Bedarf an den Social HUB wenden und koordinieren Fallverläufe, soweit nicht spezielle Systeme des Fallmanagements (z.B. in der Suchthilfe) greifen.

Durch fokussierte Schnittstellenarbeit werden strukturelle Zugangshürden aufgezeigt und im Zusammenwirken mit den zuständigen Behörden Zugangswege verbessert. Diese stehen dabei nicht exklusiv den Koordinationsstellen zur Verfügung, sondern werden allen Akteuren, insbesondere auch der Straßensozialarbeit zugänglich gemacht. Es werden damit Zugänge zu Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und behördlichen Stellen, z.B. Jobcenter, Fachstellen für Wohnungsnotfälle, Gesundheitsämter erleichtert. Dadurch kann eine schnellere Klärung und Verwirklichung von Rechtsansprüchen erzielt werden bzw. eine zeitnahe angemessene Beratung zur Verbesserung der Situation erfolgen. Dies kann auch eine Rückkehr in das jeweilige Heimatland bedeuten. Die verbesserten Zugangswege zu staatlichen Dienststellen sollen direkt von den Straßensozialarbeitenden genutzt werden, eine intensivere Beteiligung des Social HUB im jeweiligen Einzelfall erfolgt bei Bedarf. Hierzu zählen insbesondere Personen, die bereits mit einer Vielzahl unterschiedlicher Hilfen und Ansprechpersonen in Kontakt sind oder zunächst aufwändige Klärungsprozesse mit verschiedenen Stellen erforderlich sind. Hier setzt die Unterstützung durch die koordinierende Stelle an. Aus den Einzelfällen heraus identifizierten strukturellen Hindernissen wird in dem Zuge durch die Koordinationsstelle nachgegangen. Insgesamt können damit

mittelfristig Erreichbarkeiten verbessert, Wartezeiten der Betroffenen verkürzt und Hilfefprozesse zielgerichteter gestaltet werden. Eine regelmäßige und aktuelle Einschätzung der Lage und Situation vor Ort sowie der wichtigsten Handlungsbedarfe gehören ebenfalls zu den Aufgabengebieten von Social HUBs. Dazu werden Erkenntnisse aus der Schnittstellenfunktion und Einzelfallkoordination zusammengetragen.

Ziel ist der Aufbau eines vertrauensvollen, arbeitsteiligen, sich ergänzenden und abgestimmten Vorgehens aller Akteure, auch an den oben beschriebenen Schnittstellen zu zielgruppenspezifischer Straßensozialarbeit und im Zusammenwirken mit Akteuren, die ordnungsrechtliche Aspekte bearbeiten oder angrenzenden Hilfesystemen zuzuordnen sind. Als Entlastung und Unterstützung der Straßensozialarbeit sind Koordinierungsstellen nach dem Vorbild des Social HUB am Hauptbahnhof somit ein zentrales neues Element des Konzepts zur Neuordnung der Straßensozialarbeit und flankierender Hilfen für obdachlose Menschen in Hamburg und weisen zugleich den Weg, wie durch schnelle vernetzte dezentrale Hilfen das Ziel erreicht werden soll, Obdachlosigkeit noch erfolgreicher zu vermeiden oder zu überwinden. Die Koordinierungsstellen tragen mit ihrer Brückenfunktion maßgeblich zur beschriebenen Zielsetzung bei, dass Straßensozialarbeit stärker koordiniert, wahrgenommen und dadurch auch zugunsten der eigentlichen Kernaufgabe auf der Straße entlastet wird.

Die Koordinierungsstellen tragen außerdem durch das verbindliche Zusammenwirken mit weiteren regionalen Akteuren außerhalb der Straßensozialarbeit zu einem gemeinsamen und abgestimmten Vorgehen bei, um Akzeptanz und Stadtverträglichkeit von Hilfemaßnahmen innerhalb des Sozialraumes aufrecht zu erhalten.

Maßnahme 2: Finanzielle und personelle Stärkung der Straßensozialarbeit

Die bezirklich orientierte Straßensozialarbeit für obdachlose erwachsene Menschen wird im Rahmen der Herauslösung dieser Aufgaben aus dem Aufgabenspektrum der sieben bezirklichen Sozialen Beratungsstellen neu vergeben und in diesem Zuge personell aufgestockt. Damit wird eine deutlich stärkere Präsenz auf der Straße erzielt, um Obdachlose in den jeweiligen Sozialräumen besser erreichen zu können. Der Ausbau erfolgt kontinuierlich unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel der Sozialbehörde und Entwicklung der Arbeit der Straßensozialarbeit bis zum Jahr 2030.

Ziel ist dabei, dass statt der bisherigen von der Sozialbehörde finanzierten Stellenanteile von Straßensozialarbeit (0,5 Vollzeitstelle pro Bezirk) künftig mindestens zwei Vollzeitäquivalente (VZÄ) pro Bezirk für die Straßensozialarbeit für obdachlose volljährige Personen tätig sind. In den besonders vom Thema Obdachlosigkeit betroffenen Bezirken Hamburg-Mitte, Harburg und Altona ist der Start dieses Angebots vorgesehen. Hier geht das Volumen der Aufstockung über das Mindestniveau von 2 VK sogar bereits hinaus. Weitere Stellen in den anderen Bezirken sind in Abhängigkeit von Bedarfslagen und haushaltsrechtlichen Ermächtigungen aufwachsend geplant.

Die Herauslösung der Straßensozialarbeit aus den Sozialen Beratungsstellen wird nicht zu einer entsprechenden Verringerung der dortigen Personalkapazitäten führen. Das Beibehalten des Personalkörpers bei Herauslösung des Leistungssegmentes Straßensozialarbeit verstärkt insofern die Ressourcen der Sozialen Beratungsstellen für die Gewährung persönlicher Hilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII und soll zum Abbau von Wartezeiten in diesem Bereich beitragen.

Eine bezirkliche Erweiterung um weitere, noch stärker sozialräumlich bzw. auf stadtteilbezogene Themen fokussierte Projekte der Straßensozialarbeit durch die jeweiligen Bezirksämter bleibt unberührt.

Bestehende Projekte der Straßensozialarbeit, die ohne festen bezirklichen Bezug arbeiten und zum Teil spezielle Beratungsleistungen erbringen, sollen im Rahmen bestehender Finanzierungsinstrumente und vorhandener Haushaltsmittel ebenfalls personell verstärkt werden. Dies betrifft insbesondere die aufsuchende Arbeit der Anlauf- und Beratungsstelle für wohnungslose EU-Bürger (Plata) und das Angebot Visite Sozial von Fördern & Wohnen AöR (F&W). Durch eine höhere Mobilität dieser Angebote im gesamten Stadtgebiet soll in der Aufbauphase nach diesem Konzept sichergestellt werden, dass auch Bezirke erreicht werden, in denen zunächst noch keine bezirklich orientierte Straßensozialarbeit eingerichtet werden kann.

Mit einer stärkeren Präsenz soll auch eine größere Sichtbarkeit der Straßensozialarbeit sowohl für Klientinnen und Klienten als auch interessierte Bürgerinnen und Bürger verbunden sein, was neben der Präsenz selbst auch einen angemessenen optischen Wiedererkennungswert umfassen soll.

Daneben sollen weitere notwendige Ausgaben der Straßensozialarbeit (z.B. Fortbildung, Supervision, Ausstattung, Handgelder) künftig in größerem Umfang über staatliche Mittel gedeckt werden können.

Die Umsetzung der Maßnahmen zur finanziellen und personellen Stärkung der bezirklich orientierten Straßensozialarbeit erfolgt durch die Veröffentlichung einer Förderrichtlinie (FöR) zur Gewährung von staatlichen Zuwendungen durch die Sozialbehörde.

Maßnahme 3: Streetwork Mobil

Das Streetwork Mobil ist ein speziell ausgestatteter Transporter, der mobile Straßensozialarbeit ermöglicht. Es dient dazu, obdachlose und drogenabhängige Personen in verschiedenen Stadtgebieten flexibel zu erreichen und zu unterstützen. Das Fahrzeug bietet eine mobile Beratung und kann die Klientel direkt zu weiteren Hilfsangeboten begleiten, insbesondere für diejenigen, die aufgrund von Erkrankungen oder räumlicher Entfernung Schwierigkeiten haben, Zugang zum Hilfesystem zu finden.

Ziele des Streetwork Mobils:

- Mobile Straßensozialarbeit: Das Mobil ermöglicht eine flexible und bedarfsge- rechte Unterstützung in verschiedenen Sozialräumen, auch in peripheren Ge- bieten.
- Integration in das Hilfesystem: Das Mobil ist in das Projekt "Visite Sozial" inte- griert und ermöglicht es, Straßensozialarbeit auch außerhalb der regulären An- gebote anzubieten und Personen direkt zu weiterführenden Hilfen zu begleiten. Sichtbarkeit erhöhen: Das Fahrzeug wird an gut sichtbaren Orten, wie dem Hauptbahnhof, eingesetzt, um zu zeigen, dass die Sozialbehörde die sozialen Herausforderungen ernst nimmt und aktiv gegen Obdachlosigkeit vorgeht.

Maßnahme 4: Übergangshilfen

Es bedarf schneller niedrigschwelliger Unterbringungsmöglichkeiten abseits klassi- scher Notübernachtungsstätten, um in der Beratung auf der Straße unmittelbar Hilfe- angebote unterbreiten zu können und nach einer ersten Stabilisierung weitere Hilfe- prozesse zu ermöglichen. Um auch unabhängig vom Hindernis fehlender Leistungs- ansprüche der Betroffenen solche Hilfen anbieten zu können, sollen neue Formen der vorübergehenden ganztägigen Unterbringung mit intensiver Begleitung und Beratung erprobt werden. Ziel ist die Stabilisierung und die Entwicklung von lebenslagenverän- dernden Perspektiven.

Im Vordergrund stehen dabei Konzepte mit wohnähnlicher Unterbringung und spezia- lisierten Beratungs-, Betreuungs- und Versorgungsangeboten.

In kleineren Objekten nach dem Modell des sog. Übergangswohnens sollen obdach- lose Personen mit sog. verfestigtem Aufenthalt in öffentlichen Räumen unmittelbar von der Straße aufgenommen werden können, soweit deutlich wird, dass die Inanspruch- nahme anderer Hilfen und Unterbringungsmöglichkeiten aus individuellen Gründen (noch) nicht realistisch oder angemessen ist. Es handelt sich hier um Einrichtungen einer ganztägigen Unterbringung, für die anders als bei einer regulären Wohnunter- kunft oder Housing First keine Leistungsansprüche nötig sind. Zugleich ist hiermit die Erwartung verbunden, dass nach einer Stabilisierungs- und Clearingphase eine Wei- tervermittlung in andere Wohnangebote oder die Rückreise in Herkunftsländer gelingt, um Platz für neue Klientinnen und Klienten zu schaffen.

Für pflegebedürftige obdachlose Menschen werden die speziellen Aspekte der Unter- bringung, Betreuung und Pflege älterer bzw. pflegebedürftiger obdachloser Menschen in gesonderten Einrichtungen mit medizinischer und pflegerischer Versorgung sicher- gestellt und baulich gewährleistet, da die Erfahrungen an anderen Standorten wie dem Winternotprogramm gezeigt haben, dass diese Bedarfe im Rahmen einer normalen Übernachtungsstätte nicht für alle obdachlosen Menschen angemessen bedient wer- den können. Diese Einrichtungen sind als subsidiäre Hilfeangebote der Wohnungslo- senhilfe zu verstehen, weil und soweit Einrichtungen des Regelsystems der

Pflegeversorgung diesen Bedarf, bspw. mit Blick auf fehlende Leistungsansprüche, nicht hinreichend decken können.

Die Sozialbehörde wird sukzessive weitere Vermittlungsangebote für besondere Zielgruppen prüfen, um Straßensozialarbeit gegenüber den Klientinnen und Klienten in die Lage zu versetzen, konkrete Perspektiven abseits der Straße aufzeigen und diese auch unmittelbar niedrigschwellig realisieren zu können.

Maßnahme 5: Wissensmanagement und Fachkräftepool

Multiprofessionelle Kooperationen der Straßensozialarbeit ermöglichen anlassbezogen und je nach Verfügbarkeit regelhaft direkte Zugriffsmöglichkeit auf einen Fachkräftepool anderer Berufsgruppen, z.B. medizinische und psychologische Fachkräfte, Juristinnen und Juristen oder Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Zwecks Verbesserung des Wissensmanagements und Unterstützung der Fachkräfte der Straßensozialarbeit wird mit diesen gemeinsam eine tragfähige Möglichkeit zur teamübergreifenden kollegialen Beratung (z.B. Einrichtung einer Hotline) oder alternativ der Aufbau einer Netzwerkkarte entwickelt.

Maßnahme 6: Wirkungsorientierte Steuerung und Berichtswesen

Zielsetzung dieser Maßnahme ist ein einheitliches Berichtswesen mit wirkungsorientierten Kennzahlen zur Erfolgsmessung, wie z.B. der Umfang der Präsenzzeiten auf der Straße, der Reduzierung von Beschwerden oder der Anteil von intensiveren Beratungs- und Begleitungsprozessen, die zu einer Verbesserung der individuellen Lebenslage beitragen. Aus Einzelfallbegleitungen werden generelle Bedarfslagen und strukturelle Hürden in Hilfeprozessen abgeleitet.

Angaben über die Arbeit und die Zielgruppe werden in anonymisierter Form statistisch erhoben und daraus sozialraumbezogene Erkenntnisse erzielt über die Situation und Aufenthaltsorte obdachloser Personen. In der zur Umsetzung des Konzepts konzipierten Förderrichtlinie werden Art und Umfang der Kennzahlen und Berichte näher definiert.

Eine verlässliche Dokumentation und zeitnahe Berichterstattung ermöglichen eine Steuerung und Evaluation der Angebote sowie das frühe Erkennen von Problemlagen. Eine verbesserte gemeinsame Fallsteuerung und Dokumentation der Arbeit werden angestrebt. Im Rahmen der stärkeren Regionalisierung der Straßensozialarbeit wird ein stadtweit einheitliches Verständnis darüber sichergestellt.

Kurzfristige Berichtsintervalle ermöglichen ein Reagieren auf Entwicklungen und Bedarfe. Kontinuierliche und zeitnahe Informationen ermöglichen es, Beschwerdelagen

zu bewerten und Bedarfsmeldungen quantifizierbar zu machen. Neben quantitativen Kennzahlen ergänzen qualitative Einschätzungen ein wirkungsorientiertes Controlling.

Die Entwicklung eines einheitlichen Berichtswesens gemeinsam zwischen Sozialbehörde und Akteuren der Straßensozialarbeit erfolgt mehrstufig. Hierzu werden die Erfahrungen aus der Lagebilderstellung rund um den Hauptbahnhof und die Erkenntnisse des Berichtswesens des Social HUB am Hauptbahnhof herangezogen.

Darauf aufsetzend wird anschließend gemeinsam mit den Trägern der Straßensozialarbeit ein vollständiges Konzept entwickelt.

Weitere angrenzende Maßnahmen und Entwicklungen

Neben diesen konkreten Maßnahmen schreitet die Entwicklung in anderen Bereichen der Hilfesysteme voran und bietet weitere flankierende Maßnahmen und Anschlusshilfen, die nicht Bestandteil dieses Konzeptes sind, lebenslagenverändernde Prozesse aber maßgeblich mitgestalten können:

Mit dem im Januar 2025 vorgestellten Landespsychiatrieplan wird eine Neuausrichtung und dauerhafte Verbesserung der Versorgung von psychisch schwer erkrankten Menschen angestrebt. Patientinnen und Patienten mit komplexen Problemlagen sollen dabei niedrigschwellig, bedarfsorientiert und wohnortnah versorgt werden. Obdachlose Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen haben einen komplexen Hilfebedarf und sind zum Teil nicht in der Lage, sich selbst psychotherapeutische oder psychiatrische Behandlung beziehungsweise sozialpsychiatrische Unterstützung zu organisieren. Über die bestehenden Strukturen in den Regelversorgungssystemen werden diese Personen oft nicht ausreichend oder gar nicht mehr erreicht. Dabei sind verlässliche Abstimmungs- und Übergabeprozesse zwischen Kliniken, ambulanten psychiatrischen Versorgungseinrichtungen und sozialpsychiatrischen Diensten im Rahmen der Umsetzung des Landespsychiatrieplanes zu entwickeln, um Entlassungen ohne weiterführende Hilfe oder in die Obdachlosigkeit möglichst zu vermeiden.

Hier setzt die Verstärkung spezifischer Angebote u.a. auch für psychisch erkrankte Wohnungs- und Obdachlose an sowie die Einrichtung von sieben Gemeindepsychiatrischen Verbänden (GPV), die die relevanten Versorgungssysteme wie Gesundheitswesen/Gesetzliche Krankenversicherung (GKV), Suchthilfe, Pflege, Eingliederungshilfe, Jugendhilfe und Wohnungslosenhilfe eng verzahnen und eine verbindliche Zusammenarbeit gewährleisten sollen.

Verstärkt werden zudem Beratungsangebote und Rückkehrhilfen für obdachlose EU-Bürgerinnen und -Bürger. Der Anteil nichtdeutscher Obdachloser, insbesondere aus Polen, Bulgarien und Rumänien, ist in den letzten Jahren deutlich angestiegen. Ein großer Anteil dieser Menschen hat nur geringe Perspektiven, eine Wohnung und Arbeit in Hamburg zu finden, so dass eine Verfestigung dieser Lebensumstände droht. Um

für diese Zielgruppe noch schneller eine Lebenslagenveränderung erzielen zu können, ist eine Verstärkung des Projektes Plata vorgesehen. Mitarbeitende mit entsprechenden Fach- und Sprachkompetenzen mindestens in polnischer, rumänischer und bulgarischer Sprache verfolgen mittels Straßensozialarbeit und Beratung das Ziel, die Menschen – sofern möglich - an das bestehende Regelsystem anzubinden und langfristig eine Integration in den Arbeitsmarkt zu erreichen. Sofern dies absehbar nicht möglich ist, wird Rückkehrberatung angeboten. Die Beratung zur freiwilligen Rückkehr wird als eine Chance zur Anbindung im Herkunftsland betrachtet und stellt ein zentrales Ziel des Projekts dar. Freiwillig Rückkehrende werden sowohl bei der Vorbereitung und Durchführung des Rückkehrprozesses als auch bei der Anbindung, etwa durch die Vermittlung in Hilfsangebote im Herkunftsland oder die Unterstützung bei der Rückkehr zu den Familien, intensiv unterstützt. Eine unfreiwillige Rückführung nach einem Entzug der Freizügigkeit kann so im Erfolgsfall vermieden werden.

Zur weiteren Stärkung von beratenden und begleitenden Wohnungsnotfallhilfen für leistungsberechtigte Personen sollen die Fachstellen für Wohnungsnotfälle konzeptionell neu aufgestellt, personell verstärkt und mit Aufgaben von Fördern & Wohnen AÖR (F&W) bei der vorübergehenden öffentlich-rechtlichen Unterbringung stärker verschränkt werden.

Umsetzungsstand und weiteres Vorgehen

Das vorliegende Konzept für lebenslagenverändernde Perspektiven der Straßensozialarbeit und flankierende Hilfen für obdachlose Menschen in Hamburg beschreibt umfangreiche Maßnahmen, um die Straßensozialarbeit in Hamburg zu stärken und die Trägerlandschaft bedarfsgerecht und praxisnah durch weitere flankierende Maßnahmen zu unterstützen.

Es fügt sich damit in die Schwerpunkte zur Straßensozialarbeit im Hamburgischen Regierungsprogramm ein:

- **Stärkung der Straßensozialarbeit:** Die Notwendigkeit, die Straßensozialarbeit zu stärken, um obdachlosen Menschen effektiv zu helfen, wird anerkannt. Dies beinhaltet die Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen und die Verbesserung der Koordination zwischen verschiedenen Hilfsangeboten.
- **Ausbau von Hilfsangeboten:** Es wird angestrebt, mehr Hilfen für obdachlose Menschen bereitzustellen, insbesondere durch den Ausbau von niedrighschwelligen Angeboten und spezialisierten Unterbringungsmöglichkeiten.
- **Vermeidung von Wohnungslosigkeit:** Wohnungslosigkeit soll präventiv vermieden werden, unter anderem durch den Bau von Sozialwohnungen und die Stärkung der Fachstellen für Wohnungsnotfälle.
- **Integration von Suchthilfe:** Die Straßensozialarbeit soll eng mit der Suchthilfe verknüpft werden, um Menschen mit Suchtproblemen umfassend zu unterstützen.

Soweit das Konzept den Ausbau und die Neustrukturierung der finanziellen Kapazitäten der Straßensozialarbeit vorsieht, bedarf es hierfür einer nachgelagerten Umsetzung mit dem Instrument einer Förderrichtlinie, mit der absehbar diese Ressourcen ausgeschrieben und vergeben werden. Diese Förderrichtlinie wird zugleich Leitlinie für die Förderung und fachliche Ausgestaltung angrenzender Systeme der Straßensozialarbeit sein.

Wichtige flankierende Elemente dieses Konzepts können vorgezogen werden oder sind bereits umgesetzt. Beispielhaft sind hier zu nennen:

- Die Einrichtung einer Koordinierungsstelle (Social HUB) rund um den Hamburger Hauptbahnhof im April 2024
- Pflegeeinrichtung Garstedter Weg:
Im April 2024 wurde von F&W im Auftrag der Sozialbehörde eine Einrichtung für besonders vulnerable obdachlose Menschen am Garstedter Weg 79-85 eröffnet.
- Streetwork-Mobil (Start im Januar 2025)
- Übergangswohnen Fettsche Villa:
Inbetriebnahme von F&W im Auftrag der Sozialbehörde seit Juli 2024 für obdachlose erwachsene Menschen, deren Aufenthalt auf der Straße verfestigt ist, aber durch intensive Beratung und Begleitung die Entwicklung einer lebenslagenverändernden Perspektive möglich ist.

Im Jahr 2025 wird in Stufen die Maßnahme der finanziellen und personellen Stärkung der Straßensozialarbeit gestartet. Hierfür wird eine Förderrichtlinie von der Sozialbehörde erstellt und veröffentlicht.

Parallel starten im Jahr 2025 die Entwicklung eines einheitlichen Berichtswesens sowie die Errichtung eines Fachkräftepools.

Eventuell notwendige Änderungen der hier beschriebenen Vorhaben oder Anpassungen an veränderte Rahmenbedingungen werden regelhaft überprüft. Dabei werden ebenso Akteure aus Verwaltung und Organisationen beteiligt, um die Vorhaben an die jeweiligen Bedarfe und eine praxisorientierte Verbesserung der Rahmenbedingungen anzupassen.

Die weiteren Maßnahmen zur Stärkung der Straßensozialarbeit in Hamburg bedürfen einer gewissen Vorplanung und Prüfung und werden von der Sozialbehörde in enger Abstimmung mit anderen Behörden, Bezirksämtern und Trägern der Straßensozialarbeit im Rahmen verfügbarer Haushaltsmittel umgesetzt.

Dieses Konzept der lebenslagenverändernden Perspektiven der Straßensozialarbeit und flankierender Hilfen für obdachlose Menschen in Hamburg wird bei Bedarf

fortgeschrieben und an aktuelle sozialpolitische Entwicklungen angepasst. Ebenso werden die oftmals ineinandergreifenden Maßnahmen regelhaft überprüft und weiterentwickelt.

Impressum

Freie und Hansestadt Hamburg

Sozialbehörde

Amt für Soziales

Öffentliche Unterbringung, niedrigschwellige Hilfen, Zuwanderung EU

Hamburger Straße 47, 22083 Hamburg