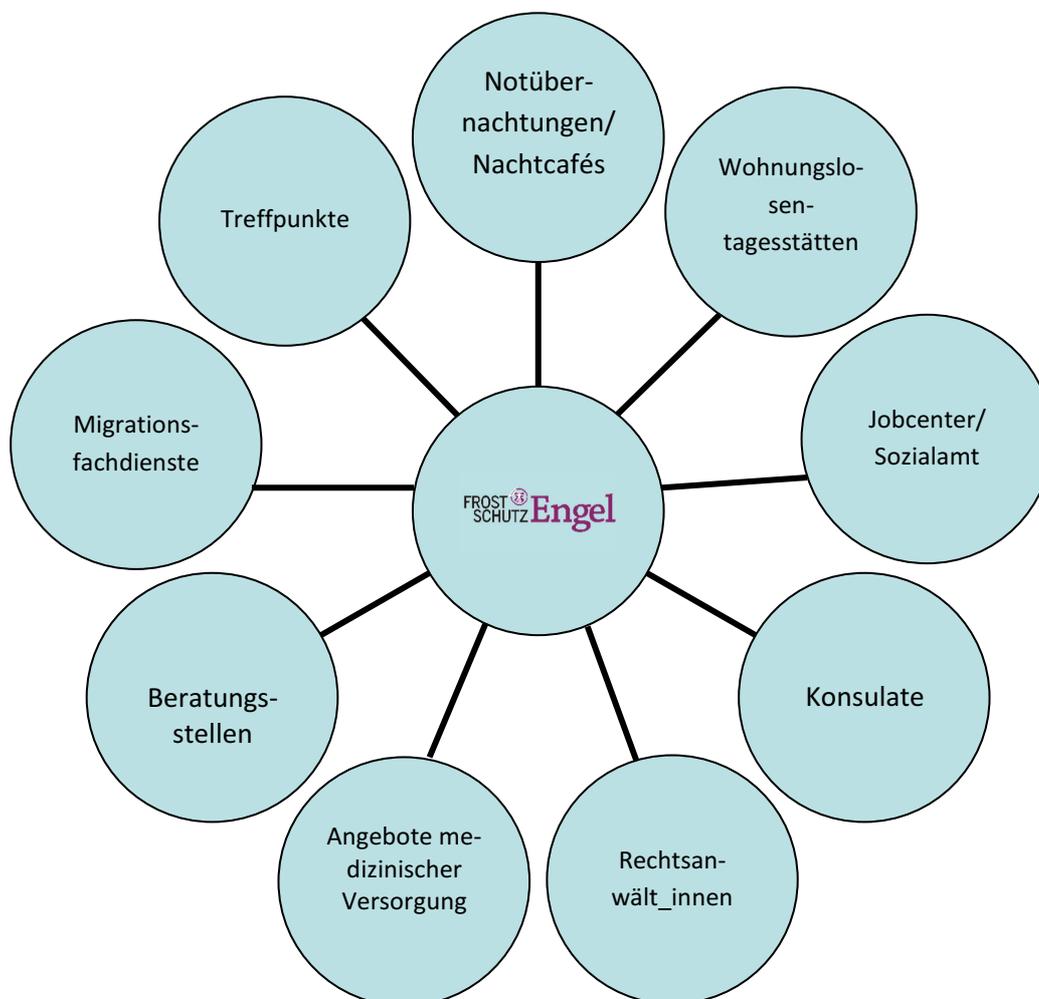


- Wohnungsnotfallhilfe  
[www.gebewo.de](http://www.gebewo.de)



**„Frostschutzengel“ –  
Aufsuchende Beratung für  
EU-Bürger\_innen aus Mittelosteuropa  
in der niedrigschwelligen Wohnungslosenhilfe Berlin**

**Evaluation 2014**

**Marie-Therese Reichenbach (MSW), Projektleitung**

Berlin, April 2014

Das Projekt „Frostschutzengel“ versteht sich als spezifisches Hilfeangebot für EU-Bürger\_innen aus Mittelosteuropa in niedrighschwelligen Einrichtungen der Berliner Wohnungslosenhilfe und zugleich als spezifisches Vernetzungsprojekt.

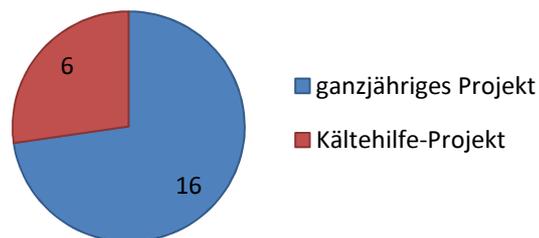
Drei Sozialberater/-innen mit Sprachkenntnissen in Russisch, Polnisch, Bulgarisch, Serbisch-Bosnisch-Kroatisch und den baltischen Sprachen beraten aufsuchend in den verschiedenen Einrichtungen der niedrighschwelligen Wohnungslosenhilfe und der Kältehilfe. Es werden feste Beratungszeiten für die Zielgruppe in Notübernachtungen, in Wohnungslosentagesstätten, Bahnhofsmmissionen oder medizinischen Notversorgungsstellen vorgehalten. Das Frostschutzengel-Team leistet auch Einsätze zur Konfliktvermittlung, etwa in Erstaufnahmeheimen für obdachlose Menschen.

Das Projekt läuft seit November 2012 und wird überwiegend aus Zuwendungsmitteln einer Stiftung und ergänzend mit Spendeneinnahmen finanziert.

Ende März 2014 führte das Projekt „Frostschutzengel“ eine nicht-repräsentative Befragung seiner Kooperationspartner\_innen durch, um die Qualität des Angebotes zu überprüfen. Für die Veröffentlichung der Ergebnisse wurde allen Teilnehmer\_innen Anonymität zugesichert. Deshalb wird im Folgenden lediglich zwischen Kältehilfeeinrichtungen und ganzjährigen Angeboten differenziert.

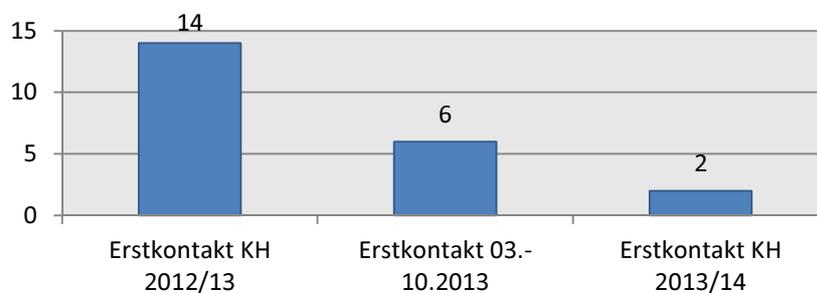
## 1. Die befragten Einrichtungen

Die Evaluationsbögen wurden persönlich, per Post oder per Email an 33 Kooperationspartner\_innen ausgegeben. Mit 22 ausgefüllten Bögen wurde ein Rücklauf von 66,7% erreicht. Bei diesen handelt es sich um 6 Kältehilfe-Projekte<sup>1</sup> und 16 ganzjährig geöffnete Einrichtungen.



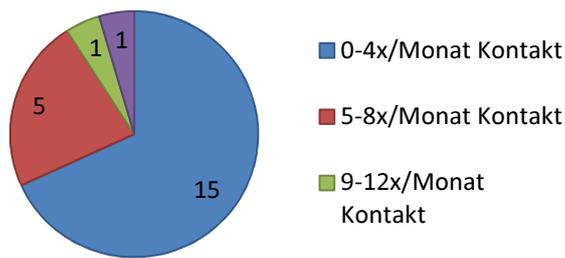
n=22

Mit knapp 2/3 der befragten Einrichtungen bestand/ besteht der Kontakt seit der Kältehilfesaison 2012/2013. In der Zeit zwischen März 2013 und November 2013 entstand der Kontakt zu 6 weiteren Einrichtungen. 2 Einrichtungen nahmen in der Kältehilfesaison 2013/2014 erstmals Kontakt zum Projekt auf.



n=22

<sup>1</sup> Kältehilfe-Projekte schützen im Rahmen des Programms „Berliner Kältehilfe“ obdachlose Menschen mit Übernachtungsmöglichkeiten, Verpflegung und Hygieneangeboten in den Wintermonaten vor dem Erfrieren. Sie sind i. d. R. vom 01. November bis 31. März geöffnet.



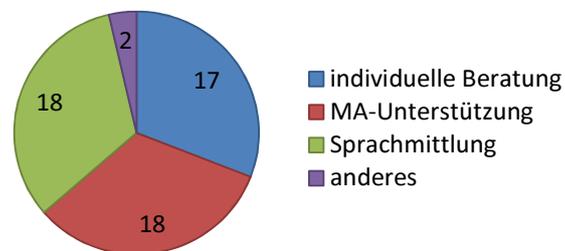
n=22

91% der befragten Einrichtungen gaben an, mehrmals Kontakt mit dem Projekt „Frostschutzengel“ gehabt zu haben. Davon gaben 70% an, bis zu 4-mal Kontakt pro Monat mit dem Projekt zu haben, 20% 5-8-mal pro Monat und 5% jeweils 9-12-mal pro Monat und über 12-mal pro Monat.

## 2. Die Arbeit vor Ort

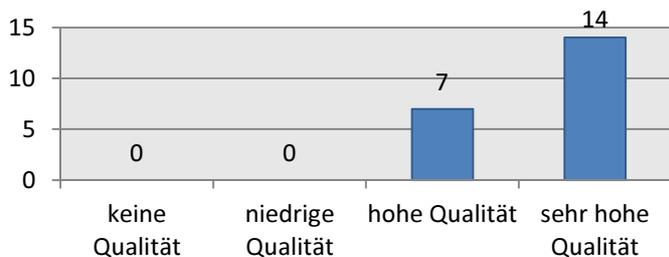
Die Projektmitarbeiter\_innen wurden zu gleichen Anteilen zur Unterstützung der Mitarbeiter\_innen der Einrichtungen vor Ort und zur Sprachmittlung angefragt (jeweils 82%). Ebenfalls hoch (77%) war die Anfrage für individuelle Beratung von Nutzer\_innen der Einrichtungen. Lediglich in 2 Fällen spielten andere Anliegen eine Rolle.

„Um welche Tätigkeit(en) ging/ geht es Ihnen in der Zusammenarbeit mit dem Projekt? (Mehrfachangaben möglich)“



n=55

„Wie schätzen Sie die Qualität der Beratung der Mitarbeiter\_innen des Projektes ein?“

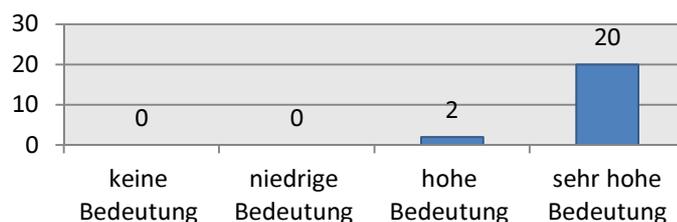


n=21

Die Qualität der Beratung der Mitarbeiter\_innen des Projektes „Frostschutzengel“ wurde mit einer Ausnahme von allen Einrichtungen als hoch (32%) bzw. sehr hoch (64%) eingeschätzt. Eine Einrichtung gab an, diese Frage nicht beantworten zu können.

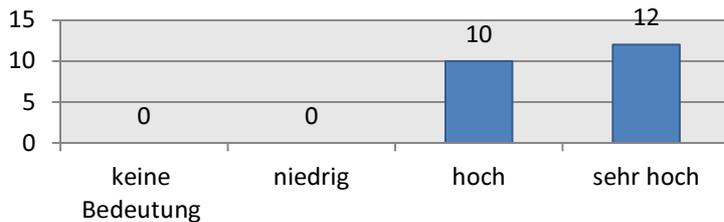
Fast alle (91%) der befragten Einrichtungen schätzten die Bedeutung der Muttersprachlichkeit in der Arbeit des Projektes als sehr hoch ein. 9% schrieben ihr eine hohe Bedeutung zu.

„Wie hoch schätzen Sie die Bedeutung der Muttersprachlichkeit in der Arbeit des Projektes ein?“



n=22

„Wie schätzen Sie die Bedeutung des Projekts für die eigene Arbeit ein?“



n=22

Die Bedeutung des Projektes für die eigene Arbeit schätzten 45,5% der befragten Einrichtungen als hoch, 54,5% als sehr hoch ein.

### 3. Stärken des Projektes „Frostschutzengel“

Im zweiten Teil des Evaluationsbogens wurde zunächst mit einer offenen Frage nach den Stärken des Projektes „Frostschutzengel“ aus der Sicht der Kooperationspartner\_innen gefragt: „Was ist aus Ihrer Sicht in positiver Hinsicht an der bisherigen Arbeit des Projekts hervorzuheben?“

Die Antworten können in vier Themenbereiche unterteilt werden:

#### 3.1 Arbeitsweise

Die unkomplizierte und unbürokratische Zugänglichkeit des Hilfeangebotes wurde häufig genannt, ebenso eine hohe Flexibilität, Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit. Betont wurde zudem die aufsuchende Arbeit, die eine Kontaktherstellung zu den obdachlosen mittelosteuropäischen Nutzer\_innen ermögliche. Ebenfalls wurde die Erreichbarkeit der Projektmitarbeiter\_innen positiv hervorgehoben, wie auch ihr zeitnahes Handeln. Somit wurde die Arbeit insgesamt als effizient beschrieben.

An konkreten praktischen Dingen wurden die Flyer des Projektangebotes in verschiedenen Sprachen, der Austausch bzgl. einzelner Gäste sowie von einer Einrichtung die Tagesprotokolle genannt.

#### 3.2 Qualität der Arbeit

In Bezug auf die Qualität der Arbeit wurden mehrfach die Sprachkompetenzen und die fachlichen Kompetenzen benannt. Letztere wurden den Mitarbeiter\_innen sowohl bzgl. der relevanten Gesetzgebung, des Berliner Hilfesystems als auch bzgl. der Zielgruppe bescheinigt.

#### 3.3 Mitarbeiter\_innen

Bezogen auf die Mitarbeiter\_innen des Projektes „Frostschutzengel“ wurden mehrfach sowohl die Haltung und das Engagement als auch die Kontakt- und Kommunikationsfähigkeiten positiv benannt. Bei letzterem bezogen sich die Einrichtungen auf die Freundlichkeit der Mitarbeiter\_innen im Allgemeinen sowie auf den Umgang mit den Nutzer\_innen der Einrichtungen im Besonderen, die „sich ernst genommen“ fühlten.

#### 3.4 Bedeutung für die Arbeit vor Ort

Schließlich wurden Aspekte bzgl. der Bedeutung für die Arbeit vor Ort positiv hervorgehoben. Zum einen wurden das Interesse an der Arbeit der jeweiligen Einrichtung, die Zusammenarbeit und der fachliche Austausch genannt. Darüber hinaus schätzten die Einrichtungen die Hintergrundinformationen, die sie über ihre Nutzer\_innen erhalten haben. Dies ermögliche ein Verständnis für sie. Schließlich wurde die Unterstützung bei der Konfliktbewältigung als

wichtiger positiver Bedeutungsaspekt genannt. Insgesamt wurde die Arbeit des Projektes „Frostschutzengel“ als „*hervorragende Ergänzung der eigenen Arbeit*“ beschrieben.

## 4. Entwicklungspotentiale des Projektes „Frostschutzengel“

In der zweiten offenen Frage wurde gefragt: „*In welcher Hinsicht könnte sich aus Ihrer Sicht die Arbeit des Projekts noch weiter entwickeln?*“ Aus den genannten Antworten können 5 Aspekte differenziert werden:

### 4.1 Ressourcenerweiterung

Am häufigsten wurden Aspekte der Ressourcenerweiterung als Entwicklungspotential genannt: Erweiterung des Sprachenrepertoires um mindestens rumänisch, aber auch spanisch, französisch, italienisch und ungarisch, Erweiterung des Mitarbeiter\_innen Teams sowie die Erhöhung der Arbeitszeiten, um eine häufigere Anwesenheitszeit in den Einrichtungen zu ermöglichen.

### 4.2 Konzeptionelle Weiterentwicklung

Darüber hinaus wurden verschiedene Ideen genannt, wie das Projekt „Frostschutzengel“ konzeptionell weiter entwickelt werden könnte: feste Beratungszeiten im Büro des Projektes, Fortbildungen/ Schulungen von Mitarbeiter\_innen von Einrichtungen der niedrigschwelligen Wohnungslosenhilfe, mobile Beratung in einem eigenen Beratungsbus, Unterstützung beim Aufbau von Selbsthilfegruppen.

### 4.3 Arbeitsbedingungen für Mitarbeiter\_innen

Einige Einrichtungen nannten eine langfristige Perspektive für das Projekt und seine Mitarbeiter\_innen als notwendige Verbesserungsmaßnahme. Diese kann ergänzt werden durch den Wunsch nach „*Supervision für die Mitarbeiter\_innen um deren Engagement zu erhalten und sie vor dem "Ausbrennen" zu schützen*“<sup>2</sup>.

### 4.4 Erweiterung von Arbeitsmaterialien

Einige Einrichtungen wünschten sich Verbesserungen bzgl. des vorhandenen Arbeitsmaterials: mehr Informationen über aktuelle Entwicklungen als auch mit relevanten Adressen, einen Flyer in deutscher Sprache<sup>3</sup>.

### 4.5 Politische Dimension

Schließlich wurde immer wieder die (sozial-)politische Dimension des Projektes „Frostschutzengel“ angesprochen, die stärker genutzt werden könne im Sinne einer stärkeren sozialpolitischen Einflussnahme – „*Advocacy für Obdachlose*“.

---

<sup>2</sup> An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass das Angebot und die Teilnahme an Supervision zum Qualitätsstandard des Projektes zählt.

<sup>3</sup> Ein solcher existiert im Projekt. So verweist dieser Wunsch auf den Bedarf einer verbesserten Verteilung.

## 5. Schlussfolgerungen und Zusammenfassung

Zunächst kommt in dieser Befragung der Kooperationspartner\_innen eine durch diese wahrgenommene hohe Qualität der Arbeit des Projektes „Frostschutzengel“ zum Ausdruck. Das Konzept einer ganzjährigen aufsuchenden, d.h. mit bestehenden Einrichtungen der niedrigschwelligen Wohnungslosenhilfe kooperierenden Hilfe, in Kombination mit Fach- und Sprachkompetenzen hat sich bewährt. Es stellt eine adäquate und wirksame Hilfeform sowohl für das bestehende Wohnungslosenhilfesystem als auch für die individuellen Bedarfslagen obdachloser Unionsbürger\_innen aus den Staaten Mitteleuropas dar. Die geäußerten Entwicklungspotentiale verweisen deutlich auf den Bedarf einer Erweiterung der Projekt-ausstattung sowie seiner konzeptionell bestimmten Arbeitsinhalte.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass der im Jahresbericht 2013 aus der Perspektive des Projektes „Frostschutzengel“ geschilderte Eindruck bezüglich seiner Etablierung durch die Evaluation bestätigt wurde. Zudem macht sie zugleich den Bedarf und das Potential an Erweiterung deutlich. Insbesondere eine Erweiterung der Ausstattung (Mitarbeiter\_innen, Sprachen) ist notwendig, um das bestehende Hilfesystem nachhaltig zu verbessern.

Eine Reduzierung oder gar Beendigung des Projektes hingegen wäre ein Rückschlag für das bestehende Hilfesystem, welches mit der Zielgruppe des Projekts häufig überfordert ist. Zudem würde sich die Versorgungslage obdachloser Migrant\_innen aus Mitteleuropa in Berlin deutlich verschlechtern.

Es bedarf einer langfristigen finanziellen Absicherung der Arbeit des Projektes „Frostschutzengel“, um einen wichtigen und wirksamen Beitrag zur Anpassung des bestehenden Hilfesystems an die veränderten Bedarfslagen im Kontext eines gemeinsamen Europas zu leisten.

*Liebe Kolleg\_innen,*

*mit dem Projekt „Frostschutzengel“ beraten wir seit November 2012 wohnungslose EU-Migrant\_innen in Einrichtungen der niedrighwelligen Wohnungslosenhilfe.*

*Mit dem vorliegenden Fragebogen möchten wir die Qualität unseres Angebots überprüfen. Ihre Angaben helfen uns, unsere Arbeit zu verbessern.*

*Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie sich einige Minuten Zeit nehmen könnten, um den Fragebogen auszufüllen.*

*Bei jeglicher Veröffentlichung der Ergebnisse sichern wir Ihnen absolute Anonymität zu. Wir wollen die Angaben auch nutzen, um die Kooperation mit Ihnen vor Ort weiterzuentwickeln. Deshalb fragen wir im Fragebogen auch nach der konkreten Einrichtung und Ansprechpartner\_in. Diese Angaben werden vertraulich behandelt.*

*In der Veröffentlichung differenzieren wir lediglich zwischen Kältehilfeeinrichtungen und ganzjährigen Angeboten und sprechen ausschließlich von Tagesstätten, Notübernachtung/Nachtcafés und Treffpunkten.*

*Herzlichen Dank!*

**Einrichtung:**

**Kältehilfeprojekt** (nur vom 1.11.-31.3.):

nein       ja

**Ansprechpartner\_in:**

**1. Wann kam der Kontakt mit dem Projekt „Frostschutzengel“ zustande?**

in der Kältehilfesaison 2012/2013	zwischen März und Novem- ber 2013	in der Kältehilfesaison 2013/2014

**2. Haben/ Hatten Sie mehrmals Kontakt zum Projekt „Frostschutzengel“?**

nein       ja

*Falls ja: Wie oft haben Sie Kontakt mit dem Projekt* (durchschnittlich im Monat)

0 – 4x	5-8x	9-12x	über 12x

**2. Um welche Tätigkeit(en) ging/ geht es Ihnen in der Zusammenarbeit mit dem Pro-  
jekt?** (Mehrfachangaben möglich)

- Individuelle Beratung von Gästen
- Unterstützung der Mitarbeitenden vor Ort
- Sprachmittlung
- anderes: \_\_\_\_\_

**3. Wie schätzen Sie die Qualität der Beratung der Mitarbeiter\_innen des Projektes ein?**

keine	niedrig	hoch	sehr hoch

**4. Wie hoch schätzen Sie die Bedeutung der Muttersprachlichkeit in der Arbeit des  
Projektes ein?**

keine	niedrig	hoch	sehr hoch

**5. Wie schätzen Sie die Bedeutung des Projekts für die eigene Arbeit ein?**

keine	niedrig	hoch	sehr hoch

**6. Was ist aus Ihrer Sicht in positiver Hinsicht an der bisherigen Arbeit des Projekts hervorzuheben?**

1	
2	
3	
4	
...	

**7. In welcher Hinsicht könnte sich aus Ihrer Sicht die Arbeit des Projekts noch weiter entwickeln?**

1	
2	
3	
4	
...	

Vielen Dank für Ihre Angaben,  
Ihr „Frostschutzengel“-Team

Bitte den ausgefüllten Fragebogen **bis zum 07.03.2014** zurückschicken an:

**„Frostschutzengel“ / GEBEWO – Soziale Dienste – Berlin gGmbH**  
**Marie-Therese Reichenbach**  
**Mariannenstraße 21**  
**10999 Berlin**

oder per **Fax: 030/ 46 30 39 022**

oder uns **mitgeben**