

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Olga Fritzsche (DIE LINKE) vom 29.05.24

und Antwort des Senats

Betr.: Sozialraumläufer*innen und soziale Koordinierungsstelle am Hauptbahnhof (Social Hub) – wie erfolgreich sind die Maßnahmen wirklich?

Einleitung für die Fragen:

*Seit März dieses Jahres sind im unmittelbaren Bahnhofsumfeld sogenannte Sozialraumläufer*innen unterwegs. Dabei handelt es sich nicht etwa um Sozialarbeiter*innen, sondern um Mitarbeiter*innen eines Sicherheitsdienstes. Sie sollen Ansprechperson für obdachlose Menschen sein, in Hilfen vermitteln und auf die Einhaltung der Regeln hinweisen. Darüber hinaus hat bei der Bahnhofsmision der sogenannte Social Hub seine Arbeit aufgenommen. Dieser soll koordinierend wirken und ein abgestimmtes Vorgehen aller Akteur*innen der unterschiedlichen Hilfesysteme am Hauptbahnhof ermöglichen. Auf einer Pressekonferenz Ende April zogen die Staatsrät*innen der Sozialbehörde eine erste Bilanz des Einsatzes der Sozialraumläufer*innen. Demnach sei das Konzept so erfolgreich, dass es auch auf andere Orte ausgeweitet werden soll.*

Ich frage den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der „Social HUB Hauptbahnhof“ (Social HUB) wurde zum 1. April 2024 als Koordinierungsstelle für den Bereich rund um den Hauptbahnhof unter der Trägerschaft von hoffnungsorte hamburg e.V. eingerichtet. Er soll die systemübergreifende Zusammenarbeit zwischen staatlichen Stellen und unterschiedlichen freien Träger der verschiedenen Hilfesysteme wie der Drogen- und Suchthilfe sowie der Obdachlosenhilfe unterstützen. Zwischen den Akteurinnen und Akteuren sollen tragfähige Vernetzungen und Abstimmungsprozesse implementiert und die Nutzung von Synergien ermöglicht werden, um damit in Einzelfällen mit Multiproblemlagen schneller und zielgerichteter Hilfen zu ermöglichen. Der Social HUB unterstützt mit seiner koordinierenden Funktion die einzelnen Akteurinnen und Akteure, denen das jeweils konkrete Fallmanagement obliegt, indem er Strukturen und Prozesse in den Fokus nimmt. Insofern unterscheidet sich der Aufgabenschwerpunkt vom konkreten Einzelfallmanagement. In enger Verknüpfung zur Bahnhofsmision und den rund um den Hauptbahnhof tätigen Akteurinnen und Akteuren trägt der Social HUB zur Einschätzung der Lage und Situation vor Ort bei und beteiligt sich in Zusammenarbeit mit der zuständigen Behörde beim Aufbau eines kennzahlengestützten Lagebildes. Die stärkere interdisziplinäre Vernetzung ermöglicht einen umfassenderen Überblick über die Gesamtsituation und kann wichtige Handlungsbedarfe aufzeigen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften der Bahnhofsmision Hamburg des Trägers hoffnungsorte hamburg e.V. und des Vereins Stadtmission Hamburg wie folgt:

Frage 1: *Wie viele Kontakte haben die Sozialraumläufer*innen seit März 2024 insgesamt und wie viele durchschnittlich pro Tag?*

Frage 2: *Welches Konzept liegt der Arbeit der Sozialraumläufer*innen zugrunde? Bitte ausführlich erläutern.*

Frage 3: *Welche Schwerpunkte (zum Beispiel Verweis auf Einhaltung von Regeln, Vermittlung in Hilfen und so weiter) der Arbeitseinsätze lassen sich bisher feststellen?*

Antwort zu Fragen 1, 2 und 3:

Bis zum 30. Mai 2024 wurden durch die Sozialraumläuferinnen und Sozialraumläufer 1.899 Aktivitäten in einem elektronischen Bericht erfasst. Dies sind durchschnittlich 23 pro Tag. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl weiterer niedrigschwelliger Kontakte, die nicht erfasst werden.

Durch eine regelbasierte Ansprache der Sozialraumläuferinnen und Sozialraumläufer sollen vor Ort Verstöße gegen allgemein gültige Regeln des öffentlichen Raumes bezüglich der öffentlichen Hygiene sowie der Sicherheit und Ordnung minimiert werden. Hierbei gilt es, die unterschiedlichen Interessen der gesamten Stadtgesellschaft in einen Ausgleich zu bringen. Die Schwerpunkte liegen bisher auf dem Leisten von Hilfestellungen, dem Erteilen von Informationen sowie der regelbasierten Ansprache.

Im Übrigen siehe hierzu auch Drs. 22/14595.

Frage 4: *Wie wird die Wirksamkeit des Einsatzes der Sozialraumläufer*innen evaluiert?*

Frage 5: *Welche Kennzahlen werden für die Bemessung des Erfolges des Einsatzes der Sozialraumläufer*innen herangezogen?*

Antwort zu Fragen 4 und 5:

Die Wirksamkeit der Maßnahme wird mittels Feedbackrunden mit den Anrainerinnen und Anrainern evaluiert. Darüber hinaus findet ein enger Austausch der zuständigen Behörde mit den sozialen Trägern und Verbänden statt. Es erfolgt zudem ein regelmäßiger Nachweis des Dienstleistungs in Form einer Arbeitsstatistik.

Frage 6: *Mit welchen Akteur*innen aus dem Bereich Obdach- und Wohnungslosenhilfe sowie Drogen- und Suchthilfe arbeiten die Sozialraumläufer*innen zusammen und wie gestaltet sich diese Zusammenarbeit (zum Beispiel regelmäßige Austauschtreffen)?*

Antwort zu Frage 6:

Die Sozialraumläuferinnen und Sozialraumläufer sind mit einer Vielzahl von Akteuren der Helfelandschaft vernetzt. Neben dem täglichen Austausch mit der Bahnhofsmission/ dem Social HUB gibt es beispielsweise regelmäßige Treffen vor Ort am Drob Inn, dem GoBanyo Duschbus, dem Herz As sowie der Tagesaufenthaltsstätte in der Spaldingstraße. Darüber hinaus ist der Austausch mit weiteren Einrichtungen und Akteurinnen und Akteuren häufig anlassbezogen. Zu diesen Einrichtungen gehören unter anderem:

- ragazza
- Projekt Nox
- FrauenZimmer
- Pik As
- Winternotprogramm
- Straßenhilfe e.V.
- Park In
- CariCare
- plata
- Arztmobil Hamburg
- Tagwerk St. Georg
- Praxis ohne Grenzen
- CaFée mit Herz
- Mitarbeitende der Straßensozialarbeit

Frage 7: *Auf welche anderen Standorte soll der Einsatz der Sozialräumläufer*innen zu wann ausgeweitet werden?*

Antwort zu Frage 7:

Zum jetzigen Zeitpunkt gibt es hierzu noch keine konkreten Planungen.

Social Hub

Frage 8: *Wie viele Mitarbeiter*innen sind im Social Hub aktuell tätig? Bitte nach Stellen und VZÄ sowie Qualifikation auflisten.*

Antwort zu Frage 8:

Aktuell sind drei sozialpädagogische Mitarbeitende mit insgesamt 2,0 Vollzeitäquivalenten beschäftigt. Alle haben mehrjährige Erfahrungen in der Bahnhofsmission als hauptamtliche Beschäftigte sowie Schichtleitung. Die Besetzung der übrigen Stellen(-anteile) erfolgt derzeit sukzessive.

Frage 9: *Zu welchen Zeiten ist der Social Hub wie erreichbar?*

Antwort zu Frage 9:

Die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden des Social HUB ist von Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 16 Uhr telefonisch unter 040-855984080 sowie per E-Mail soziale-koordination@bahnhofsmission.de gewährleistet.

Frage 10: *Welches Konzept liegt der Arbeit des Social Hub zugrunde? Bitte ausführlich erläutern.*

Antwort zu Frage 10:

Der Arbeit des Social HUB liegt ein mit der zuständigen Behörde abgestimmtes Fachkonzept zugrunde, welches die folgenden wesentlichen Ziele definiert:

- Wirksames Erreichen der Hilfebedürftigen.
- Aufbau eines vertrauensvollen, arbeitsteiligen, sich ergänzenden und abgestimmten Vorgehens aller Akteurinnen und Akteure im Umfeld des Hamburger Hauptbahnhofes.
- Lösungsorientierte Gestaltung von Hilfen bei ressortübergreifenden Einzelfällen mit multiprofessionellen Bedarfen und multi-instanzlichen Zuständigkeiten.
- Gezielte Nutzung der fachlichen Expertise der bestehenden Einrichtungen/Angebote sowie die Entlastung aller Mitwirkenden durch das Erzielen von Synergien.
- Zentrale Schnittstelle, um ein besseres Bild über die Situation am Hamburger Hauptbahnhof zu erlangen.

Zur Zielerreichung hat der Social HUB als Koordinierungsstelle eine Schnittstellenfunktion inne, die die Zusammenarbeit zwischen allen Akteurinnen und Akteuren im Hilfesystem rund um den Hauptbahnhof stärkt und die einzelnen Institutionen, zum Beispiel durch die Bereitstellung abgestimmter Kommunikationswege und Verfahren, entlastet. Er soll koordinierend das Fallmanagement in komplexen Hilfeprozessen unterstützen und bei Bedarf auch weitere spezialisierte Hilfeangebote wie zum Beispiel medizinische Hilfen, Schuldnerberatung, gesetzliche Betreuung miteinbeziehen. Dadurch werden Prozesse vereinfacht sowie Doppelarbeit vermieden.

Aus der Aufgabe der Schnittstellen- und Fallmanagementfunktion heraus generiert der Social HUB qualitative Erkenntnisse für die mittel- und langfristige Weiterentwicklung von Hilfeangeboten vor Ort und fasst damit Wahrnehmungen unterschiedlicher Akteurinnen und Akteure zu einem einheitlichen Bild zusammen.

Frage 11: *Mit welchen Akteur*innen arbeiten die Mitarbeiter*innen des Social Hub zusammen und wie gestaltet sich die Zusammenarbeit?*

Antwort zu Frage 11:

Grundsätzlich kommen für die Zusammenarbeit alle staatlichen und nicht staatlichen Akteurinnen und Akteure sowie Institutionen in Betracht, die im Umfeld des Hamburger Hauptbahnhofes mit den Belangen der Zielgruppe befasst sind. Es wird dabei sowohl auf bereits bestehende Kooperationen aufgesetzt als auch die Anzahl der vertrauens-

voll zusammenarbeitenden Partnerschaften sukzessive ausgebaut, sodass derzeit eine konstruktive Zusammenarbeit aller Akteurinnen und Akteure festzustellen ist.

Frage 12: *In welchen Gremien sind Mitarbeiter*innen des Social Hub vertreten?*

Antwort zu Frage 12:

In der noch andauernden Startphase ist es Zielsetzung, das Angebot zunächst in allen einschlägigen Gremien vorzustellen (unter anderem Evangelische Arbeitsgemeinschaft Wohnungsnotfallhilfe, Soziale Initiativen City - SIC, Straßensozialarbeit-Netzwerktreffen, St. Pauli-Treffen, Runder Tisch Hauptbahnhof, Gremien der Deutschen Bahn). Dieser Prozess ist noch nicht abgeschlossen.

Frage 13: *Welche Akteur*innen treten mit welchen Fallkonstellationen an die Mitarbeiter*innen des Social Hub heran?*

Antwort zu Frage 13:

Bislang sind Hilfesuchende selbst, Mitarbeitende unterschiedlicher Träger der Hilfesysteme, der sozialpsychiatrische Dienst, die bezirkliche Koordinationsstelle Hamburg-Mitte sowie gesetzliche Betreuende an den Social HUB mit unterschiedlichen Anliegen herantreten. Diese bezogen sich auf Zugänge zu Fachstellen, Bezirksämtern, Unterbringungen, (Wieder-)Beschaffung von Ausweispapieren, komplexe Sachverhaltsklärung und -koordination, Verlust der Wohnung, drohende Kindeswohlgefährdung oder Sorge um einzelne Hilfesuchende.

Frage 14: *In der Pressemitteilung des Senats vom 02. April 2024 heißt es, dass zu den Aufgaben des Social Hub auch eine „tägliche Einschätzung der Lage und Situation vor Ort sowie der wichtigsten Handlungsbedarfe“ gehören würde. Was meint dies genau und an welche Stelle berichten die Mitarbeiter*innen des Social Hub?*

Frage 15: *Anhand welcher Kriterien wird die tägliche Lage und Situation vor Ort bewertet?*

Frage 16: *Inwiefern unterscheidet sich der Aufgabenbereich des Social Hub von denen anderer Einrichtungen und Akteur*innen, die rund um den Hauptbahnhof im Einsatz sind?*

Antwort zu Fragen 14, 15 und 16:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 17: *Wie wird der Erfolg der Wirksamkeit der Einrichtung des Social Hub gemessen und welche Kennzahlen werden dazu herangezogen?*

Antwort zu Frage 17:

Die Wirksamkeit des Social HUB ist im Gesamtkontext der Entwicklung um den Hauptbahnhof zu betrachten und insofern ein Baustein unter mehreren Maßnahmen. Um den Erfolg der Maßnahme und die Zielerreichung zu bewerten, werden aktuell folgende Angaben erhoben:

- Anzahl der regelmäßigen Zusammenkünfte mit anderen Akteurinnen und Akteuren
- Anzahl der Einrichtungen, die sich beteiligten
- Anzahl der Adressierungen von Bahnhofsthemen aus Gremien, Institutionen et cetera
- Anzahl gelöster Schnittstellenprobleme
- Anzahl erreichter Personen in der Fallkoordination
- Anzahl der vermittelten Unterbringungen
- Anzahl implementierter Hilfen/erfolgreicher Vermittlungen (Gesundheitshilfen, Arbeit, Rückkehr)
- Gästezufriedenheit

Es werden damit verschiedene Perspektiven betrachtet; die finale Festlegung von Kennzahlen sowie deren belastbare Auswertung sind unter Berücksichtigung der Aufbauphase des Projektes noch nicht erfolgt.