

Konzeption

Anlaufstelle IGLU

Adlerstr. 20

76133 Karlsruhe

Tel. 0721-133-5480

E-Mail: iglu@heimstiftung-karlsruhe.de

Wohnen Leben Perspektiven
Heimstiftung Karlsruhe

Inhalt

Ausgangslage	3
1. Begriffsdefinitionen	2
1.1 Jugendliche, junge Volljährige, junge Menschen	2
1.2 Wohnungsnot /Wohnungslosigkeit /von Wohnungslosigkeit bedroht	2
2. Zielgruppe / Adressat*innen	3
2.1 Lebens- und Problemlagen	3
2.2 Ressourcen	4
3. Ziele	4
3.1 Allgemeine Zielsetzung	4
3.2 Individuelle Zielsetzungen	5
4. Hilfeformen	5
4.1 Beratungsangebot	6
4.1.1 Einmalberatung, Erstberatung - Clearing	6
4.1.2 Mehrfachberatung	6
4.1.3 Einzelfallhilfe	6
4.2 Vermittlung	7
4.3 Begleitung	7
4.4 Versorgung	7
4.5 Hilfen bei minderjährigen Jugendlichen	8
4.6 Partizipation	8
4.7 Freizeitpädagogische Angebote	8
5. Professionelles Selbstverständnis und Arbeitsprinzipien	9
5.1 Freiwilligkeit	9
5.2 Flexibilität und Lebensweltorientierung	9
5.3 Vertraulichkeit /Verschwiegenheit	9
5.4 Transparenz	10
5.5 Akzeptanz	10
5.6 Parteilichkeit	10
5.7 Interkulturelle Kompetenz	10
5.8 Niedrigschwelligkeit	10
6. Regeln im IGLU	11
7. Kooperationen	11
7.1 Aufsuchende Arbeit / Streetwork	11

7.2 Notübernachtungsstellen.....	11
8. Öffentlichkeitsarbeit.....	12
9. Jahresbericht und Statistik	12
10. Rahmenbedingungen	13
10.1 Rechtliche Grundlage	13
10.2 Träger / organisationsspezifische Rahmenbedingen	13
10.3 Personelle Rahmenbedingungen	13
10.4 Räumliche Rahmenbedingungen	13
10.5 Finanzielle Rahmenbedingungen	13
Anhang	
Kleine Typologie der Nutzer*innen.....	

Ausgangslage

Die Anlaufstelle IGLU gibt es bereits seit 1997. Sie ist in Trägerschaft der Heimstiftung Karlsruhe und Teil von Wohnen Leben Perspektiven. Seitdem setzt sich das IGLU für junge Menschen in Karlsruhe ein, die sich in Wohnungsnot befinden, deren Lebensmittelpunkt die Straße ist und die sich in besonderen sozialen Schwierigkeiten befinden.

Im Laufe der Zeit hat sich viel verändert. War das IGLU zu Beginn ein eher szenorientiertes Hilfeangebot, das sich vorrangig an die Gruppierung der Straßenpunkts wendete, so veränderte sich die Zielgruppe in vielerlei Hinsicht über die Jahre hinweg deutlich. Auflösung von etablierten Szenen und Entstehung neuer sozialer Communitys, neue sozialrechtliche Rahmenbedingungen, eine immer weiter zunehmende Anspannung auf dem Karlsruher Wohnungsmarkt und neu auftretende Nutzergruppen bewirkten, dass sich die Anforderungen an ein derartiges Hilfeangebot im Laufe der Jahre ebenso wandelten und erweiterten. Die Risiken, denen junge Menschen bei einem Leben auf der Straße ausgesetzt sind, sind über all die Jahre aber die gleichen geblieben.

Junge und in Krisensituationen häufig von Transferleistungen abhängige Menschen, haben es auf einem angespannten Wohnungsmarkt besonders schwer. Ihnen wird häufig mit Misstrauen begegnet und sie leiden unter Stigmatisierungen. Der Kreislauf: „ohne Wohnung- kein Job und ohne Job- keine Wohnung“ kann schnell in einer Abwärtsspirale münden. Problemstiftende Verhaltensmuster zur Krisenbewältigung können sich in solchen Situationen schnell manifestieren. Die Aufgabe der Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle ist, die jungen Menschen dabei zu unterstützen, sich solch einer Entwicklung entgegenzustellen.

Inzwischen ist das IGLU fester Bestandteil der Karlsruher Hilfelandschaft. Von nahezu allen Organisationen, die mit der Zielgruppe in Kontakt kommen, werden junge Menschen an die Anlaufstelle vermittelt. Für viele der Nutzer*innen ist das IGLU ein wichtiger Bezugspunkt und

eine unverzichtbare Hilfe, die sie bei auftretenden Krisen immer wieder in Anspruch nehmen. Jährlich wird das Hilfeangebot von 400 - 600 jungen Menschen ein- oder mehrfach in Anspruch genommen.

An wen sich diese Hilfe konkret wendet, worin sie besteht, welchen Prinzipien und Grundhaltungen sie folgt und an welchen Zielen und Qualitätsstandards sich die Arbeit der Anlaufstelle orientiert, soll in dieser Konzeption erklärt werden.

1. Begriffsdefinitionen

1.1 Jugendliche, junge Volljährige, junge Menschen ¹

Jugendlicher ist, wer 14, aber noch nicht 18 Jahre alt ist,

junger Volljähriger ist, wer 18, aber noch nicht 27 Jahre alt ist,

junger Mensch ist, wer noch nicht 27 Jahre alt ist

1.2 Wohnungsnot /Wohnungslosigkeit /von Wohnungslosigkeit bedroht²

Eine Person ist in **Wohnungsnot**, wenn sie wohnungslos ist oder von Wohnungslosigkeit bedroht ist oder in unzumutbaren Wohnverhältnissen lebt.

Wohnungslos ist, wer nicht über einen mietvertraglich abgesicherten Wohnraum (oder Wohneigentum) verfügt.

Von Wohnungslosigkeit bedroht ist

- wem der Verlust der derzeitigen Wohnung unmittelbar bevorsteht wegen Kündigung der Vermieter*innen, einer Räumungsklage (auch mit nicht vollstrecktem Räumungstitel) oder einer Zwangsräumung
- wem der Verlust der derzeitigen Wohnung aus sonstigen zwingenden Gründen unmittelbar bevorsteht (z. B. aufgrund von eskalierten sozialen Konflikten, Gewalt geprägten Lebensumständen oder wegen Abbruch des Hauses).

Verdeckte Wohnungslosigkeit beschreibt eine Form der Wohnungsnot, bei der die Adressat*innen zwar über einen Schlafplatz verfügen, teilweise auch über längere Zeit, dieser jedoch nicht über einen Mietvertrag rechtlich abgesichert ist.

¹ Vgl.: §7Abs.1 SGB VIII

² Vgl.: www.bagw.de

2. Zielgruppe / Adressat*innen³

Die Anlaufstelle IGLU wendet sich mit ihrem Angebot an junge Menschen von 14 bis 27 Jahre, die sich in Karlsruhe aufhalten und von Wohnungsnot oder Wohnungslosigkeit betroffen sind. Die jungen Menschen, an die sich das Hilfeangebot der Anlaufstelle IGLU wendet, sind keine homogene Gruppe. Diversität und Vielfalt bezüglich des äußeren Erscheinungsbildes, der individuellen Lebenssituation, der auftretenden Problemlagen und den jeweils vorhandenen Ressourcen kennzeichnen die Nutzer*innen der Anlaufstelle. Meistens ist jedoch eine akut eingetretene Krise Ursache für die erste Kontaktaufnahme zu den Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle.

Die jungen Menschen, die das IGLU aufsuchen, sind aus ganz unterschiedlichen Gründen von ihren bisherigen Sozialisations- und Entwicklungsverläufen ausgeschlossen. Nicht tragfähige soziale Bindungen, schwerwiegende familiäre Konflikte und immer wiederkehrende Beziehungsabbrüche kennzeichnen häufig die biografischen Verläufe der Nutzer*innen. Der Kontakt zu den Herkunftsfamilien wurde in vielen Fällen abgebrochen (z.T. auch von den Eltern). Die jungen Menschen werden häufig von anderen Hilfen⁴ nicht oder nicht mehr erreicht oder diese Hilfen werden aufgrund negativ erlebter, einschlägiger Erfahrungen abgelehnt.

Viele der jungen Menschen haben ihren Lebensmittelpunkt im öffentlichen Raum und auf der Straße. Dort verbringen sie den größten Teil ihrer (Frei-)Zeit und erleben diesen als primären Sozialisationsort mit allen damit verbundenen Risiken und Gefährdungen. Andere wiederum treten im öffentlichen Raum kaum in Erscheinung oder bewegen sich dort völlig unauffällig. Armut und Verelendung ist bei ihnen äußerlich oft nicht zu erkennen. Die bestehende Wohnsituation ist häufig prekär oder es besteht verdeckte Wohnungslosigkeit.

Prekäre Wohnverhältnisse, verdeckte Obdachlosigkeit oder z.T. auch das Übernachten im Freien stellen gerade für junge Menschen, die sich inmitten der wichtigen Entwicklungsphase Jugend befinden, eine extrem risikobehaftete und kräfteeraubende Krisensituation dar. Den jungen Menschen in diesen Krisen und den damit verknüpften Problemlagen widmet sich das Angebot der Anlaufstelle IGLU.

2.1 Lebens- und Problemlagen

Nahezu alle Nutzer*innen der Anlaufstelle weisen multiple Problemlagen auf. Das heißt sie haben mindestens zwei (in der Regel mehr) der aufgeführten Probleme, aus denen sich dann ein jeweiliger Hilfebedarf ableitet:

- Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit
- finanzielle Probleme
- existenzielle materielle Not
- psychische Erkrankungen und Störungen
- Delinquenz / Probleme mit der Justiz

³ Siehe auch „Nutzer*innen- Typologie im Anhang

⁴ i.d.R. von Hilfen von Hilfen nach §27 SGB VIII

- Beziehungsprobleme / Probleme in der Peergroup
- Schulden
- Gewalt- und Missbrauchserfahrungen
- unzureichende Ernährung, Hygiene und Gesundheitsgefährdung
- niedriges Bildungsniveau
- berufliche Perspektivlosigkeit
- Suchtgefährdung / riskantes Konsumverhalten
- Probleme / Überforderung mit bürokratischen Abläufen
- akute Gefährdungssituationen
- migrationsspezifische Problemlagen
- zerbrochene familiäre Strukturen / nicht vorhandene tragfähige und verlässliche Beziehungen und soziale Bindungen
- geschlechtsspezifische Problemlagen

2.2 Ressourcen

Für die Arbeit mit den Adressat*innen ist es von besonderer Bedeutung, dass in auftretenden Krisen, in denen die jeweiligen Problembereiche eine alles überlagernde Rolle einnehmen, die persönlich vorhandenen Ressourcen immer wieder in den Mittelpunkt gerückt werden. Diese sind unter anderem:

- Mut
- Anpassungsfähigkeit und Flexibilität
- Resilienz und ausgeprägter Überlebenswillen
- Genügsamkeit
- Wille zur Veränderung
- Bereitschaft alle vorhandenen Ressourcen zu mobilisieren, um eine Veränderung herbeizuführen
- Ausgeprägter Sinn für Solidarität und hohes Maß an Gerechtigkeitssinn

3. Ziele

3.1 Allgemeine Zielsetzung

Junge Menschen sollen dahingehend unterstützt werden, ein selbstbestimmtes und verantwortungsbewusstes Leben, frei von gefahrenstiftenden Abhängigkeiten zu führen. Dabei sollen sie Selbstwirksamkeit erfahren und Selbstbewusstsein aufbauen, um in schwierigen Situationen angemessene Verhaltensstrategien entwickeln und einüben zu können. Vorhandene Kompetenzen und Ressourcen sollen gestärkt werden. Das IGLU soll mit seinem Hilfeangebot zur Klärung der gegenwärtigen Situation, zur Entwicklung einer persönlichen Perspektive und zur sozialen Integration

/ Reintegration beitragen. Dabei setzt die Hilfe immer bei der Befriedung der Grundbedürfnisse an, darf jedoch dabei aber nicht stehenbleiben.

3.2 Individuelle Zielsetzungen

Die individuellen Zielsetzungen und die damit einhergehenden Erfolgsdefinitionen richten sich immer nach der jeweiligen Lebenssituation, den in der erlebten Situation verfügbaren persönlichen Ressourcen und des individuellen Entwicklungsstands. Die Ziele des Hilfeangebots werden stets dem individuellen Hilfeverlauf angepasst und immer wieder neu definiert. Vorrangige Zielsetzungen sind dabei:

- Beseitigung der Wohnungsnot
- Sicherstellen der existenziellen Grundbedürfnisse
- Stabilisierung in Krisen
- Abbau und Überwindung bürokratischer Hürden
- Zugänge und Brücken bauen zu anderen Institutionen und Behörden (Jobcenter, Sozialämter, Soziale Dienste, Ausländerbehörden)
- Abwenden und beseitigen von problematischen und abhängigkeitsstiftenden Übernachtungssituationen (vor allem bei jungen Frauen)
- Allgemeine Verbesserung der Lebenssituation
- Schaffen von beruflichen /schulischen Perspektiven
- Schaffen von Zugängen zu spezialisierten oder weiterführenden Hilfen
- Abwenden einer Fixierung in der Obdachlosenszene (präventiv)
- Abwenden von Gefährdungssituationen
- Motivation zum Herbeiführen von Veränderungen
- Überdenken und aufbrechen von manifestierten, problemstiftenden Verhaltensmustern
- Schaffen von belastbaren und vertrauensgeprägten Beziehungen
- Abbau von Schulden
- Sicherstellung der Gesundheitsfürsorge und Schaffen von Zugängen zu ärztlicher Versorgung
- Stärkung von Selbstvertrauen und Selbsthilfepotenzialen
- Vermittlung zwischen Nutzer*innen und Eltern und eventuelle Kontaktaufnahme
- Klärung der finanziellen Situation

4. Hilfeformen

Das Hilfeangebot in der Anlaufstelle IGLU findet immer im Rahmen der in dieser Konzeption noch ausführlich erläuterten Prinzipien und Haltungen statt⁵. Die jeweiligen Angebote, die die Sozialarbeiter*innen dabei unterbreiten, werden dabei permanent auf das Ziel der Befähigung zu

⁵ Abschnitt 5 dieser Konzeption

Selbsthilfe und das Schaffen und den Erhalt der jeweiligen Selbsthilfepotenziale und individuellen Ressourcen hinterfragt und bei Bedarf nachjustiert.

4.1 Beratungsangebot

Viele der Hilfesuchenden, die in der Anlaufstelle andocken sind sogenannte Multiproblemträger⁶. Das Thema Wohnungsnot/Wohnungslosigkeit ist in vielen Fällen Ausgangspunkt und Ursache der Kontaktaufnahme. Meist wird jedoch schnell deutlich, dass die Ursachen der eingetretenen Krise wesentlich vielschichtiger und komplexer sind. Aus diesem Grund ist es besonders wichtig, keine Problembereiche aus der sozialpädagogischen Hilfe auszuschließen. Das bedeutet nicht, dass die Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle bei allen Themenbereichen über tiefgreifende Expertisen verfügen müssen, sondern vielmehr auf möglichst breitgefächerte Beratungskompetenzen zurückgreifen können, bei Bedarf jedoch auch spezialisierte Hilfen aus dem Kooperationsnetzwerk hinzuzuziehen.

4.1.1 Einmalberatung, Erstberatung - Clearing

Bei Erstberatungen soll im Rahmen einer sozialpädagogischen Anamnese zuerst die Klärung erfolgen, ob ein Hilfebedarf vorliegt. Hierbei ist besonders aktives Zuhören und Nachfragen zum Zwecke des Verstehens der individuellen Situation von Bedeutung. Gemeinsam soll mit dem Hilfesuchenden herausgearbeitet werden, worin das Problem des Hilfesuchenden besteht. In einigen Fällen kann im Rahmen einer Einfachberatung bereits eine konkrete Diagnose und eine sozialpädagogische Intervention erfolgen.

4.1.2 Mehrfachberatung

Aufgrund der vielfach komplexen Problemlagen und der in vielen Fällen länger anhaltenden Wohnungsnot und den damit dauerhaft bestehenden Risiken und immer wieder eintretenden Konfliktsituationen ist bei vielen Nutzer*innen eine Mehrfachberatung notwendig. Hierbei sind die Übergänge zu einer längerfristigen Einzelfallhilfe oft fließend.

4.1.3 Einzelfallhilfe

Die Mitarbeiter der Anlaufstelle begleiten und betreuen die hilfesuchenden Menschen auch längerfristig. Hierbei wird die Hilfe der Mitarbeiter*innen immer wieder bei auftretenden Krisen in Anspruch genommen. Das IGLU übernimmt im Rahmen dieser längerfristigen Hilfeprozesse eine Art „Hausarztfunktion“ wahr. Ein Knotenpunkt der auftretenden Krisen von den Hilfesuchenden immer wieder aufgesucht wird und erster Anlaufpunkt ist. Dies geschieht auch, wenn die Nutzer*innen temporär weiterführende Hilfen und spezialisierte Hilfeangebote in Anspruch genommen haben. Die Vermittlung in diese Angebote ist auch Teil der Einzelfallhilfe.

⁶ Vgl.: Abschnitt 2.1

4.2 Vermittlung

In den meisten Fällen ist es im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung möglich mit den Adressat*innen eine sozialpädagogische Intervention zu entwickeln, diese zu begleiten und zu evaluieren. In einigen Situationen ist es jedoch notwendig auf die im Sozialraum oder auch darüber hinaus vorhandenen weiterführenden oder spezialisierten Hilfsangebote zu verweisen (z. Bsp. Schuldnerberatung, Sucht, psychologische Beratung, rechtsanwaltschaftliche oder ärztliche Hilfen), bei Bedarf wird dabei nicht nur vermittelt, sondern auch persönlich begleitet. Hier nimmt das IGLU also eine Brücken- und Türöffnerfunktion wahr.

4.3 Begleitung

Die Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle begleiten die Hilfesuchenden bei Bedarf und nach ausdrücklichem Wunsch zu allen persönlich relevanten Terminen. Dies kann sowohl Begleitung zu Beratungsterminen bei Fachberatungsstellen, als auch Termine bei Jobcentern, Ärzten etc. beinhalten. Die Rolle des /der Begleitenden soll dabei vorrangig darin bestehen, den Hilfesuchenden zu stärken, aber auch um dem Gegenüber eine gewisse Dringlichkeit und Ernsthaftigkeit zu vermitteln. Je nach individueller Situation und vorhandenen Ressourcen kann es auch notwendig sein, dass sich Mitarbeiter*innen aktiv an Gesprächen beteiligen und damit eine Vermittlungsfunktion und eine Fürsprecherrolle bei Kommunikationsproblemen ausfüllen.

4.4 Versorgung

- **Materielle und hygienische Grundversorgung:** Mindestens einmal wöchentlich gibt es in der Anlaufstelle je ein kostenloses Frühstück und Mittagessen. Ebenso wird das IGLU einmal wöchentlich durch die Karlsruher Tafel e.V. mit Lebensmitteln versorgt, die dann zur Mitnahme bereit stehen oder vor Ort zubereitet werden können. Außerdem wird die Möglichkeit geboten zu kochen, zu duschen oder Wäsche zu waschen und zu trocknen. Des Weiteren verfügt das IGLU über eine gut ausgestattete Kleiderkammer.
- **Rückzugs- und Schutzraum:** Das IGLU bietet einen Ort, der es den Besucher*innen ermöglicht, sich zurückzuziehen, zur Ruhe zu kommen und Schutz zu finden.
- **Offener Bereich:** Das IGLU versteht sich als Kommunikationsraum, in dem junge Menschen untereinander und mit den Erwachsenen konstruktive Beziehungen aufbauen können.
- **Postfächer:** Das IGLU bietet den Nutzer*innen die Möglichkeit, ein Postfach einzurichten. Somit erhalten die jungen Menschen die Möglichkeit über die Adresse der Anlaufstelle für alle relevanten Stellen erreichbar zu sein und bestehende sozialrechtliche Ansprüche geltend machen zu können. Es handelt sich dabei jedoch nicht um eine Meldeadresse nach dem Einwohnermeldegesetz.

4.5 Hilfen bei minderjährigen Jugendlichen

Bei minderjährigen Nutzer*innen besteht ein besonderer Schutzauftrag für die Mitarbeiter*innen.⁷ Dieser Schutzauftrag erfordert von den Mitarbeiter*innen immer eine hohe Sensibilität bezüglich der eventuell vorhandenen Gefährdungslage. Deswegen kann es vorkommen, dass sofortige Interventionen nötig sind und die im nächsten Abschnitt erläuterten Arbeitsprinzipien nur eingeschränkt angewandt werden können⁸. Die maßgeblichen gesetzlichen Regelungen bestimmen dabei auch die möglichen Hilfeformen, in die vermittelt werden kann. Bei jugendlichen IGLU Nutzer*innen greifen gesondert definierte Handlungsabläufe:

- Motivation zur Kontaktaufnahme zu Sorgeberechtigten oder zum Allgemeinen Sozialen Dienst / Jugendamt
- Aktives Zugehen auf die Jugendlichen und Erfragen der jeweiligen Situation
- Kein anonymer Mehrfachaufenthalt
- Begleitung zu Terminen
- Verhandlungen im Sinne der Jugendlichen und Stärkung von deren Position

4.6 Partizipation

In der Anlaufstelle IGLU haben die Nutzer*innen ein Mitspracherecht und die Möglichkeit eingebrachte Ideen aktiv umzusetzen. Dies bezieht sich sowohl auf die Gestaltung der Räume, als auch auf das Versorgungs- und Freizeitangebot. Impulse für Veränderungen und geäußerte Bedarfe, die aus der Zielgruppe kommen, werden von den Mitarbeiter*innen aufgegriffen, auf Sinnhaftigkeit und Machbarkeit überprüft und gemeinsam mit den Nutzer*innen umgesetzt. Partizipation kommt auch im Bereich des Ehrenamts zu tragen. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen sollen aus dem erweiterten Personenkreis der Zielgruppe kommen. Neben dem Effekt, dass die Fachkräfte durch diesen Umstand auch immer einen vertieften Einblick aus Besucherperspektive auf das Einrichtungsgeschehen erhalten, dienen die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen auch als Multiplikator*innen innerhalb der Zielgruppe.

4.7 Freizeitpädagogische Angebote

Das IGLU bietet in unregelmäßigen Abständen auch freizeitpädagogische Angebote an. Diese Angebote sollen pädagogisch sinnvoll sein und sich am Bedarf und Interesse der Nutzer*innen orientieren. Die jungen Menschen sollen dabei die Möglichkeit haben, neue Erfahrungen zu sammeln, Selbstvertrauen aufzubauen, Selbstwirksamkeit zu erfahren, oder auch einfach mal etwas erleben zu können, was ihnen aus eigenen Mitteln oftmals nicht möglich wäre. Ebenso können bei solchen Aktivitäten gruppenspezifische Prozesse ins Blickfeld genommen, und Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Nutzer*innen, aber auch Beziehungen innerhalb der Peergroup aufgebaut und intensiviert werden. Mögliche Aktivitäten sind zum Beispiel: Wandern, Skifahren, Bowling, Klettern, Teilnahme an Fußballturnieren, Besuch von Kulturveranstaltungen etc.

⁷ Im Wesentlichen wird dieser definiert durch §8a SGB VIII

⁸ Vgl. Abschnitt 5 in dieser Konzeption

5. Professionelles Selbstverständnis und Arbeitsprinzipien

Die Basis für die sozialpädagogischen Hilfen in der Anlaufstelle bildet eine vertrauensgeprägte und verlässliche Beziehung zwischen Adressat*innen und Mitarbeiter*innen. Diese Beziehung muss dabei geprägt sein von Respekt und Wertschätzung für den jeweilig Anderen. Dabei ist es unbedingt notwendig, immer ein professionelles Nähe-Distanz Verhältnis zu wahren, das sozialpädagogische Handeln stets an den festgelegten Arbeitsprinzipien auszurichten und dieses Handeln vor diesem Hintergrund kontinuierlich zu hinterfragen.

5.1 Freiwilligkeit

Jungen Menschen, die die Anlaufstelle IGLU besuchen, wird ein Hilfe- und Gesprächsangebot von den Mitarbeiter*innen unterbreitet. Sie entscheiden aber selbst, ob und in welchem Umfang sie Kontakt zu den Fachkräften im IGLU haben und sozialarbeiterische Hilfen in Anspruch nehmen wollen. Die jungen Menschen können so eine Eigenmotivation für einen Veränderungsprozess entwickeln, der eine nachhaltige Verbesserung ihrer Lebenssituation ermöglicht. Im Hinblick darauf, dass ein wesentlicher Teil der Nutzer*innen des Hilfeangebots im IGLU viele gescheiterte individuelle Erfahrungen in verschiedenen Zwangssettings hat, ist es notwendig diesen Zwang aus der Beziehung zwischen Hilfesuchendem und sozialpädagogischer Fachkraft auszuschließen, also eine Art „Hilfe-Reset“ zu ermöglichen und einen ergebnisoffenen Hilfeverlauf zu ermöglichen.

Das Prinzip der Freiwilligkeit gilt in jedem Fall für alle Formen der Hilfe in der Anlaufstelle IGLU.

5.2 Flexibilität und Lebensweltorientierung

Die Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle IGLU gestalten das Hilfeangebot flexibel und ergebnisoffen. Sie richten sich dabei stets nach dem individuellen Bedarf der Hilfesuchenden und können so auf sich häufig verändernde Lebenssituationen und Rahmenbedingungen reagieren. Dabei handeln sie ziel- und lebensweltorientiert. Lebensweltorientierung bezieht sich dabei aber nicht ausschließlich auf den Sozialraum, sondern stellt vielmehr auch den sozialen und psychischen Hintergrund dar, vor dem die erlebte Krise stattfindet und wie sie individuell erlebt wird. Diesen Hintergrund im Blick zu haben, um passgenaue Hilfeangebote zu unterbreiten und bei Bedarf nachjustieren zu können, ist von großer Bedeutung für einen erfolgreichen Hilfeverlauf.

5.3 Vertraulichkeit /Verschwiegenheit

Um tragfähige Beziehungen zu den Nutzer*innen herzustellen und zu erhalten ist das Prinzip der Verschwiegenheit von elementarer Bedeutung für die Arbeit im IGLU. Sämtliche Informationen, die die Mitarbeiter*innen von den Nutzer*innen oder dritten Personen erhalten, werden vertraulich

behandelt. Natürlich gelten für die Mitarbeiter*innen die entsprechenden maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen.⁹

5.4 Transparenz

Um das unbedingt notwendige Vertrauen zwischen Fachkraft und Hilfesuchenden zu bewahren, handeln Sozialarbeiter*innen nur nach vorher erteiltem Mandat von Seiten der Nutzer*innen. Dabei werden von dritten Personen erhaltene Informationen stets offengelegt.

5.5 Akzeptanz

Akzeptanz wird im Rahmen des Hilfeangebots sowohl als wichtige Basis von vertrauensvollen Beziehungen, als auch eine wesentliche Voraussetzung von positiven Veränderungsprozessen gesehen. Die jungen Menschen werden dabei als Person mit all ihren Stärken und Schwächen grundsätzlich angenommen. Akzeptanz bezieht sich dabei nicht auf problemstiftende Handlungsmuster, welche die jungen Menschen selbst oder dritte Personen gefährden oder schädigen, sondern vielmehr auf ihre Persönlichkeit mit allen Ressourcen und Defiziten. Sie bedeutet also nicht das „Gutheißen“ oder gar Befürworten dieser Verhaltensweisen.

5.6 Parteilichkeit

Die Anlaufstelle IGLU versteht sich als Sprachrohr und anwaltschaftliche Interessensvertretung der Nutzer*innen. Die Fachkräfte handeln im Interesse der jungen Menschen und vertreten diese im Rahmen ihres professionellen Selbstverständnisses bei Bedarf auch nach außen.

5.7 Interkulturelle Kompetenz

Die Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle sind dazu in der Lage, die Handlungsweisen von jungen Menschen vor dem Hintergrund ihrer kulturellen Prägung einzuordnen und zu verstehen. Ihr Wissen über die verschiedenen kulturellen Prägungen befähigt sie, in den jeweiligen Situationen angemessen zu handeln und dementsprechend mit den jungen Menschen zu kommunizieren.

5.8 Niedrigschwelligkeit

Die Anlaufstelle IGLU ist ein niedrigschwelliges Hilfeangebot. Dieses Angebot kann von jedem jungen Menschen mit einschlägigen Problemlagen¹⁰ unabhängig von Herkunft, zuletzt vorhandenem Wohnort, Aufenthaltsstatus, ohne vorherige Terminvereinbarung in Anspruch genommen werden. Bei Bedarf kann dies im Rahmen von Erst- oder Einmalkontakten auch anonym geschehen. Dies zu ermöglichen ist notwendig, um im Vorfeld beim Zugang zum Hilfeangebot ein Höchstmaß an Vertrauen zu schaffen. Bei Hilfeprozessen die über Einmalberatungen hinaus gehen ist es jedoch nötig, dass die jungen Menschen ihre Identität offen legen um diesen Hilfeprozess konstruktiv

⁹ insbesondere §203 Abs.1 Nr.6 StGB und §8a SGBVIII

¹⁰ Vgl.: Abschnitt 2.1

gestalten zu können. Der Aufenthalt in der Anlaufstelle ist nur möglich, wenn sich die Nutzer*innen an die Regeln im IGLU halten

6. Regeln im IGLU

Die Regeln, die im IGLU gelten sind klar, einfach und von allen Nutzer*innen verbindlich einzuhalten:

- Keine Drogen
- Kein Alkohol
- Keine Gewalt oder Gewaltandrohung
- Keine Beleidigungen oder Beschimpfungen

Zu widerhandlungen gegen diese Regeln werden durch die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen unmittelbar sanktioniert. Die Form und das Ausmaß der Sanktion wird dabei, je nach Ausmaß des jeweiligen Regelverstößes, individuell und mit Augenmaß ausgestaltet.

7. Kooperationen

Das IGLU ist ein fest etablierter Bestandteil des Karlsruher Hilfenetzwerks. Die Mitarbeiter*innen nehmen regelmäßig an allen relevanten Arbeitskreisen und Fachtagungen teil. Es bestehen enge Kontakte zu allen Organisationen der Jugend- und Sozialhilfe (Wohnungslosenhilfe), den relevanten Behörden sowie Jobcentern, Jugendgerichtshilfe und Bewährungshilfe etc. Besondere Bedeutung haben dabei die Kooperationen mit der **Mobilen Jugendarbeit** der Sozial- und Jugendbehörde und den beiden **Notunterkünften Noku und Juno** der Heimstiftung Karlsruhe.

7.1 Aufsuchende Arbeit / Streetwork

Streetwork dient dazu, Kontakte zu jungen Menschen aufzubauen und zu pflegen. Die Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle besuchen in regelmäßigen Abständen gemeinsam mit Kolleg*innen der Mobilen Jugendarbeit der SJB- Karlsruhe / Straßensozialarbeit öffentliche Treffpunkte, an denen sich die Adressat*innen aufhalten. Sie verhalten sich hierbei als Gäste und machen ihre Funktion transparent. Niedrigschwellige Beratung und informelle Gespräche werden hierbei auch vor Ort angeboten.

7.2 Notübernachtungsstellen

Die beiden Notschlafstellen Noku (Notunterkunft für junge Männer) und Juno (Notunterkunft für junge Frauen) der Heimstiftung Karlsruhe (Bereich Wohnen Leben Perspektiven) sind organisatorisch, inhaltlich und räumlich eng mit der Anlaufstelle verknüpft. Hier erhalten junge Menschen bis 25 Jahre in akuten Notlagen die Möglichkeit, unbürokratisch und zeitlich begrenzt einen Schlafplatz und pädagogische Hilfestellungen zu bekommen.

8. Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit nimmt einen wichtigen Platz der Arbeit der Anlaufstelle IGLU ein. Sie wendet sich neben der eigentlichen Zielgruppe auch an die interessierte Öffentlichkeit und Fachöffentlichkeit, ebenso aber auch an Kommunalpolitik und Verwaltung. Beim Umgang mit Presse und Medien zur Darstellung der Arbeit der Anlaufstelle wird, immer in Absprache mit der Einrichtungsleitung Sybelzentrum und dem Träger Heimstiftung Karlsruhe, besonders darauf geachtet, dass der Schutzraum für die jungen Menschen gewahrt bleibt. Eventuelle Gespräche zwischen Medienvertreter*innen und Nutzer*innen, die mindestens 18 Jahre alt sein müssen, können nur nach vorheriger Absprache, jeweiligem Einverständnis und anonymisiert stattfinden.

Seit 2016 verfügt das IGLU über einen **Facebook- Account**.¹¹ Über diesen Kanal veröffentlichen die Mitarbeiter*innen neben Wohnungsangeboten viele weitere nützliche Informationen für Adressat*innen und Interessierte.

9. Jahresbericht und Statistik

Einmal jährlich wird im Rahmen eines Tätigkeitsnachweises für die Sozial- und Jugendbehörde der Stadt Karlsruhe eine Jahresstatistik angefertigt. In dieser Statistik wird die Anzahl der Nutzer*innen, deren Anteile nach Geschlecht, das Nutzungsverhalten und die Entwicklung bei den Hilfebedarfen erfasst und zueinander in Beziehung gesetzt. Diese Daten fließen auch in den Sachstandsbericht Wohnungslosenhilfe der Stadt Karlsruhe ein.

¹¹ Unter <https://www.facebook.com/iglu.heimstiftungkarlsruhe>

10. Rahmenbedingungen

10.1 Rechtliche Grundlage

Die rechtliche Grundlage für das Hilfeangebot der Anlaufstelle IGLU findet sich in §13 Abs.1 SGBVIII -Jugendsozialarbeit. Hier steht:

- (1) Jungen Menschen, die zum Ausgleich sozialer Benachteiligungen oder zur Überwindung individueller Beeinträchtigungen in erhöhtem Maße auf Unterstützung angewiesen sind, sollen im Rahmen der Jugendhilfe sozialpädagogische Hilfen angeboten werden, die ihre
- (2) schulische und berufliche Ausbildung, Eingliederung in die Arbeitswelt und ihre soziale Integration fördern.

10.2 Träger / organisationsspezifische Rahmenbedingen

Trägerin der Anlaufstelle IGLU ist die Heimstiftung Karlsruhe. Hier ist die Anlaufstelle dem Sybelzentrum (Bereich Kinder- und Jugendhilfe) angegliedert.

10.3 Personelle Rahmenbedingungen

150 % Personalstellen für hauptamtliche Fachkräfte (Dipl. Sozialarbeiter*innen / Bachelor of Arts etc.)

Bis zu 3 ehrenamtliche Mitarbeiter*innen als Übungsleiter*innen im Rahmen einer Tätigkeit mit Übungsleiterpauschale nach §3 Nr.26 EstG.

10.4 Räumliche Rahmenbedingungen

Die Räumlichkeiten der Anlaufstelle IGLU befinden sich in der Karlsruher Innenstadt. Hier stehen, neben einem großen Büro, auch ein Nebenraum für Besprechungen, eine vollausgestattete Küche, eine Kleiderkammer, ein Raum zum Aufenthalt mit Essbereich, ein Rückzugsraum mit PC und Internetzugang, auch ein geschlechtergetrennter Sanitärbereich zur Verfügung.

10.5 Finanzielle Rahmenbedingungen

Die Personal- und Sachkosten für die Anlaufstelle werden über freiwillige Hilfen finanziert und regelmäßig überprüft.

Stefan Kreß
IGLU

Kathrin Eißler
IGLU

Georg Jonczyk
Einrichtungsleitung Wohnen Leben
Perspektiven

Anhang

Kleine Typologie der Nutzer*innen

Die Nutzer*innen der Anlaufstelle lassen sich grob in verschiedene Kategorien typisieren. Die Übergänge sind dabei fließend. Auch wenn nicht jeder Nutzer und jede Nutzerin immer genau einem bestimmten Typus zuzuordnen ist, so gibt die Unterteilung unserer Ansicht nach doch einen ganz guten Überblick über die möglichen verschiedenen Nutzer*innentypen. Die Vielfalt der Unterscheidungskriterien hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. In den Anfangsjahren waren die *Aussteiger*innen* und die *Verweigerer*innen* die dominante Nutzer*innengruppe der Anlaufstelle. Im Laufe der Jahre ist deren Anzahl aber immer geringer geworden. Ein großer Teil der der Nutzer*innen der Anlaufstelle lässt sich in der Zwischenzeit den Gruppen der *Abgelehnten* und der *Multiproblemträger*innen* zuordnen. Hinzugekommen ist die Gruppe der jungen Migrant*innen, die in den letzten Jahren nach Deutschland gekommen sind. Mit den spezifischen Problemlagen dieser Personengruppe haben sich auch neue Anforderungen an die Mitarbeiter*innen bezüglich ihres Fachwissens und ihrer Beratungskompetenzen entwickelt.

Die Abgelehnten

Sie haben emotionale Ablehnung und bewusste Ausgrenzung aus der Kernfamilie erfahren, oftmals in Patchwork- und Scheidungsfamilien. Bei der Neuformierung der Kernfamilie sind Kinder in dieser Familiendynamik häufig die Verlierer*innen und werden zu unerwünschten Randfiguren. Sie haben oft eine intensive Rückkehrsehnsucht.

Die Multiproblemträger*innen

Sie verfügen über langjährige Jugendhilfekarrieren und Versagenserfahrungen mit sozialen Zuschreibungs- und Labelingprozessen (Systemsprenger*innen, Therapieresistenz, Unerziehbare, Borderliner*innen). Diese Etikettierung hat ihren Ursprung häufig lange vor einem Erstkontakt mit der Anlaufstelle IGLU. Die Situation bei Jugendlichen und Helfer*innen ist häufig gekennzeichnet durch Rat-, Hilf-, und Hoffnungslosigkeit.

Die Ausreißer*innen

Junge Menschen, die aufgrund einer aktuellen Krisen- und /oder Konfliktsituation, die Herkunftsfamilie oder eine Jugendhilfeeinrichtung verlassen haben, noch nicht in der Straßenszene verhaftet sind und zu denen Kontakt schnell hergestellt werden kann. Die Situation Straße führt diese Gruppierung recht schnell an ihre Belastungsgrenze.

Die Trebegänger*innen

Junge Menschen, die seit geraumer Zeit auf der Straße leben, in der Regel von Ort zu Ort ziehen, in der Szene beheimatet und mit ihr vernetzt sind, was ein Unterkommen in zahlreichen Städten ermöglicht.

Die Aussteiger*innen

Junge Menschen, die für sich den bewussten Prozess des Ausstiegs aus dem familiären Kontext vollzogen haben, einhergehend mit einer Verortung in der Straßenszene. Ein solcher Ausstieg kann

Besser zusammen.

auch als Versuch des Untertauchens insbesondere von gesellschaftlichen Leistungserwartungen gesehen werden.

Die Verweigerer*innen

Junge Menschen, die für sich das Straßenleben als Reaktion auf gesellschaftliche Gegebenheiten gewählt haben und sich Hilfsangeboten verweigern. Man kann diese Gruppierung auch als „Lebenskünstler“ begreifen, die sich ihre Nischen selbst erschafft und trotzdem aktive Lebensbezüge und Potenzial zur Aktivierung aufweist.

Die Straßenpendler*innen

Junge Menschen, die zwischen Elternhaus (oft auch Elternhäusern), Straße, kurzfristigen Übernachtungsmöglichkeiten und Jugendhilfeeinrichtungen episodisch pendeln und nirgends ihren festen Platz finden.

Die stillen Einzelkämpfer*innen

Junge Menschen, die weder in Hilfesystemen noch in gesellschaftlichen Sanktionssystemen auffallen. Dank vorhandener Ressourcen und aufgrund defizitärer familiärer Situationen werden sie häufig zu früh in eine Erwachsenenrolle gedrängt. Sie stützen das Familiensystem und fallen selten auf. Dennoch sehen sie sich in einer aussichtslosen Situation und zeigen auch Selbstverletzungen.

Die Geflüchteten

Junge Menschen, die in den letzten Jahren nach Deutschland kamen und in vielen Fällen mit Eintritt der Volljährigkeit aus Einrichtungen der Jugendhilfe entlassen wurden. Sie sind oft sehr motiviert Verbesserungen ihrer Situation herbeizuführen. Die Gefahr von steigender Frustrationsentwicklung, die sich aus einem wachsenden Gefühl von Macht- und Perspektivlosigkeit speist, ist bei ihnen jedoch sehr hoch.