

**Forschungsprojekt:****Evaluierung und Monitoring des ESF-finanzierten  
Modellprojektes „Schritt für Schritt – Brücken bauen“****Endbericht zum 1. Februar 2018**

## **Evaluierung und Monitoring des ESF-finanzierten Modellprojekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“**

### **Projektteam:**

Dipl.-Volkswirtin Andrea Kirchmann

Dipl.-Soziologe Rolf Kleimann

Dipl.-Pädagogin Christin Schafstädt

Unter Mitarbeit von Anne Zühlke

### **Ansprechpartnerin:**

Dipl.-Volkswirtin Andrea Kirchmann

Tel: 07071 9896-33

Fax: 07071 9896-99

E-Mail: [andrea.kirchmann@iaw.edu](mailto:andrea.kirchmann@iaw.edu)

Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V.

Ob dem Himmelreich 1

72074 Tübingen

[www.iaw.edu](http://www.iaw.edu)

Tübingen, Februar 2018

## Inhalt

1	Einleitung.....	7
2	Das methodische Vorgehen bei der Evaluation .....	9
3	Das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	19
3.1	Organisatorische Umsetzung – Ein kurzer Überblick .....	20
3.2	Zielsetzung und Erwartungen.....	21
4	Die teilnehmenden Personen.....	24
4.1	Die Teilnehmenden: Lotsen und SGB II-Haushalte.....	25
4.2	Zugang und Ansprache .....	41
4.3	Die „Bagatellfälle“ (Teilnehmende unter 8 Stunden).....	48
4.4	Zusammenfassung.....	55
5	Der „Peer-to-Peer-Ansatz“ im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	57
5.1	Auswahl von Lotsen und Lotsenprofil .....	58
5.2	Bildung von Tandems als Herausforderung .....	60
5.3	Der „Peer-Ansatz“ im Verständnis einer Selbsthilfegruppe.....	64
5.4	Gefahren und Risiken des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ .....	66
5.5	Zusammenfassung.....	68
6	Die Unterstützung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen .....	70
6.1	Tätigkeiten und Aufgabenspektrum der Lotsen.....	70
6.2	Einarbeitung und Schulung der Lotsen .....	73
6.3	Die Begleitung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen .....	75
6.4	Abgrenzung der Lotsentätigkeit vom Aufgabenbereich der Coaches.....	78
6.5	Zusammenfassung.....	80
7	Die Rolle und Aufgaben der Coaches .....	81
7.1	Unterstützung der Lotsen in ihrer Lotsen-Funktion.....	81
7.2	Unterstützung der Lotsen als ratsuchende Personen .....	84
7.3	Unterstützung der SGB II-Haushalte .....	87
7.4	Zusammenfassung.....	91
8	Die Bedeutung der Projektteilnahme für die Lotsen und SGB II-Haushalte .....	92
8.1	Die Lotsentätigkeit und deren Bedeutung für die Lotsen .....	92
8.2	Die Projektteilnahme und deren Bedeutung für die SGB II-Haushalte .....	93
8.3	Die Projektteilnahme und deren Bedeutung für die Lebenssituation der Teilnehmenden..	95
8.4	Zusammenfassung.....	107

9	Kooperationen im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	108
9.1	Die Zusammenarbeit mit den Jobcentern.....	109
9.2	Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen.....	112
9.3	Zusammenfassung.....	114
10	Zusammenfassung und Fazit .....	115
	Literatur.....	118

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1: Die zentralen Elemente und Akteure im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	9
Abbildung 4.1: Zugangswege in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	47
Abbildung 6.1: Das Aufgabenspektrum der Lotsen .....	70
Abbildung 6.2: Faktoren für eine gute Beziehung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt.....	77
Abbildung 7.1: Unterstützungsangebote für die SGB II-Haushalte .....	89
Abbildung 8.1: Mehrwert für die Lotsen .....	93
Abbildung 8.2: Mehrwert für die SGB II-Haushalte.....	94
Abbildung 9.1: Kooperationspartner im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	112

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 2.1: Rückläufe der Befragungen – Stand: November 2017 .....	11
Tabelle 2.2: Gesprächsmethoden in den qualitativen Fallstudien.....	12
Tabelle 2.3: Anzahl der Gesprächspersonen an den fünf Standorten .....	13
Tabelle 4.1: Anzahl der Teilnehmenden nach Standorten .....	25
Tabelle 4.2: Teilnehmende nach Geschlecht .....	25
Tabelle 4.3: Teilnehmende nach Alter .....	26
Tabelle 4.4: Durchschnittliche Haushaltsgröße der Teilnehmenden .....	27
Tabelle 4.5: Teilnehmende mit unterhaltsberechtigten Kindern.....	27
Tabelle 4.6: Teilnehmende mit unterhaltsberechtigten Kindern im Vorschulalter .....	28
Tabelle 4.7: Teilnehmende mit erwerbstätigen Haushaltsmitgliedern.....	29
Tabelle 4.8: Teilnehmende und Behindertenstatus.....	30
Tabelle 4.9: Teilnehmende und schulischer Bildungsabschluss.....	31
Tabelle 4.10: Teilnehmende und beruflicher Bildungsabschluss .....	32
Tabelle 4.11: Teilnehmende und deutsche Staatsangehörigkeit.....	33
Tabelle 4.12: Teilnehmende und Migrationshintergrund .....	33
Tabelle 4.13: Teilnehmende und ihre Erwerbsstatus .....	34
Tabelle 4.14: Teilnehmende und die Dauer der Arbeitslosigkeit.....	35
Tabelle 4.15: Teilnehmende und der Bezug von Arbeitslosengeld.....	36
Tabelle 4.16: Teilnehmende und die gefühlte Benachteiligung gegenüber anderen Personen .....	37
Tabelle 4.17: Zugangswege in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	46
Tabelle 4.18: Anzahl der Bagatellfälle nach Standorten .....	48
Tabelle 4.19: Bagatellfälle nach Alter.....	49
Tabelle 4.20: Bagatellfälle nach Geschlecht.....	49
Tabelle 4.21: Haushaltsstruktur der Bagatellfälle .....	50
Tabelle 4.22: Bagatellfälle mit unterhaltsberechtigten Kindern.....	50
Tabelle 4.23: Bagatellfälle und ihr Erwerbsstatus.....	51
Tabelle 4.24: Bagatellfälle und der Bezug von Arbeitslosengeld .....	51
Tabelle 4.25: Bagatellfälle und ihr Beratungsanliegen.....	52
Tabelle 4.26: Bagatellfälle und die Beratungsschwerpunkte.....	53
Tabelle 4.27: Bagatellfälle und die Dauer der Beratungsgespräche .....	53
Tabelle 4.28: Bagatellfälle und das erzielte Beratungsergebnis .....	54
Tabelle 4.29: Bagatellfälle und die Gründe, die gegen einen längerfristigen Verbleib sprachen .....	54
Tabelle 5.1: Gewinnung von Lotsen .....	58
Tabelle 5.2: Kontakthäufigkeit SGB II-Haushalt und Lotse.....	61
Tabelle 5.3: Kontakthäufigkeit SGB II-Haushalt und Lotse – Vergleich 1. vs. 2. Befragung .....	61
Tabelle 5.4: Anzahl der betreuten SGB II-Haushalte durch Lotsen – Vergleich 1. vs. 2. Befragung.....	62

Tabelle 5.5: Anzahl der betreuten SGB II-Haushalte durch Lotsen .....	67
Tabelle 5.6: Verweildauer der Lotsen im Projekt.....	68
Tabelle 6.1: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten Lotsen.....	71
Tabelle 6.2: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten Lotsen – Vergleich 1. Befragung vs. 2. Befragung .....	71
Tabelle 6.3: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten SGB II-Haushalte.....	72
Tabelle 6.4: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten SGB II-Haushalte – Vergleich 1. Befragung vs. 2. Befragung -.....	72
Tabelle 6.5: Einarbeitung und Schulung der Lotsen.....	75
Tabelle 6.6: Gesprächsdauer zwischen Lotse und SGB II-Haushalt.....	75
Tabelle 6.7: Gesprächsdauer zwischen Lotse und SGB II-Haushalt – Vergleich 1. Befragung vs. 2. Befragung ....	76
Tabelle 7.1: Austausch zwischen Coach und Lotse bezüglich SGB II-Haushalt .....	81
Tabelle 7.2: Austausch zwischen Coach und Lotse bezüglich SGB II-Haushalt – Vergleich 1. vs. 2. Befragung ....	82
Tabelle 7.3: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und Lotse .....	84
Tabelle 7.4: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und Lotse – Vergleich 1. vs. 2. Befragung.....	85
Tabelle 7.5: Gesprächsthemen zwischen Lotse und Coach .....	86
Tabelle 7.5: Gesprächsthemen zwischen Lotse und Coach – Vergleich 1. vs. 2. Befragung .....	87
Tabelle 7.6: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und SGB II-Haushalt .....	88
Tabelle 7.7: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und SGB II-Haushalt – Vergleich 1. vs. 2. Befragung.....	89
Tabelle 7.8: Gesprächsthemen zwischen SGB II-Haushalt und Coach .....	90
Tabelle 7.9: Gesprächsthemen zwischen SGB II-Haushalt und Coach – Vergleich 1. vs. 2. Befragung .....	90
Tabelle 8.1: Die Ausübung von Freizeitaktivitäten.....	96
Tabelle 8.2: Freizeitgestaltung der im Haushalt lebenden Kinder .....	97
Tabelle 8.3: Das soziale Umfeld der Teilnehmenden .....	98
Tabelle 8.4: Die soziale Integration der Teilnehmenden .....	98
Tabelle 8.5: Einschätzung der Teilnehmenden eine Arbeit zu finden.....	99
Tabelle 8.6: Aktivitäten der Arbeitsuche.....	99
Tabelle 8.7: Konzessionsbereitschaft .....	100
Tabelle 8.8: Die Teilnahme an Bildungsangeboten .....	101
Tabelle 8.9: Hinweisgeber auf Bildungsmöglichkeiten .....	102
Tabelle 8.10: Die finanzielle Situation der Teilnehmenden .....	102
Tabelle 8.11: Kontakt zur Schuldnerberatung.....	102
Tabelle 8.12: Der Einfluss gesundheitlicher Beeinträchtigungen auf verschiedene Lebensbereiche.....	103
Tabelle 8.13: Durchschnittliche Wohnungsgröße .....	104
Tabelle 8.14: Durchschnittliche monatliche Warmmiete .....	104
Tabelle 8.15: Zufriedenheit mit der Wohngegend.....	104
Tabelle 8.16: Soziale Einrichtung und deren Nutzung durch die Teilnehmenden .....	105
Tabelle 8.17: Selbstwahrnehmung zu verschiedenen Aspekten.....	106
Tabelle 8.18: Die Zufriedenheit mit verschiedenen Lebensbereichen.....	106
Tabelle 8.19: Die Zufriedenheit mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ .....	107

# 1 Einleitung

Es ist zu beobachten, dass sich langzeitarbeitslose Menschen mit steigender Dauer der Arbeitslosigkeit zunehmend sozial isolieren, Schwierigkeiten haben, eine Alltagsstruktur aufrechtzuerhalten und durch bestehende Hilfesysteme nur noch schwer zu erreichen sind. Die Auswirkungen von Langzeitarbeitslosigkeit auf die Person sind empirisch belegt. So zeigen Studien und Forschungsberichte auf, dass sich die Arbeitslosigkeit auf das körperliche und seelische Wohlbefinden auswirkt (vgl. Jahoda u.a. 1975; IZA compact 2014; Beste u.a. 2014; Lelkes 2013; Mohr/Richter 2008; Promberger 2008). „Zudem vermehrt Langzeitarbeitslosigkeit das Risiko sozialer Exklusion, da mit dem Verlust der Erwerbstätigkeit soziale Kontakte am Arbeitsplatz wegbrechen und häufig auch die Teilhabe am politischen, kulturellen und gesellschaftlichen Leben abnimmt“ (Beste u.a. 2014: 6). Andauernde Arbeitslosigkeit kann somit nicht nur zu materiellen und finanziellen Verlusten führen, sondern auch mit einem Statusverlust auf der persönlichen Ebene einhergehen. Die Möglichkeit zu einer angemessenen Teilhabe am gesellschaftlichen Leben reduziert sich oftmals auf ein Minimum. Die Gefahr der sozialen Ausgrenzung ist besonders hoch.

Anlässlich der konstant hohen Zahl von Langzeitarbeitslosen im Rechtskreis des SGB II<sup>1</sup> in Nordrhein-Westfalen entwickelte die Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege NRW gemeinsam mit dem damaligen nordrhein-westfälischen Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales (MAIS) ein Modellprojekt, das auf die Verbesserung der sozialen Teilhabe und die Stärkung der Beschäftigungsfähigkeit abzielte.

Mit dem Modellprojekt sollten arbeitsmarktferne SGB II-Haushalte durch eine niederschwellige Ansprache wieder an bestehende soziale Hilfesysteme herangeführt werden. Dies galt als entscheidende Voraussetzung, um die Hilfebedürftigkeit zu überwinden und schrittweise eine Heranführung an den Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Zentrales Element war hierbei der „Peer-to-Peer-Ansatz“, mit welchem Wege einer niederschweligen Ansprache und Unterstützung von SGB II-Haushalten durch Peers (sogenannte „Lotsen“) erprobt werden sollten. Menschen, die selbst Erfahrungen mit Arbeitslosigkeit hatten, begleiteten und unterstützten die SGB II-Haushalte ehrenamtlich bei der Alltagsbewältigung und der Verbesserung ihrer Lebenssituation. Eine professionelle Begleitung durch hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (sogenannte „Coaches“) unterstützte die Lotsen bei deren Bemühungen, die Lebenssituation der SGB II-Haushalte zu verbessern. Gleichzeitig sollten die Lotsen von den Coaches begleitet und darin gefördert werden, die eigene Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern und neue berufliche Perspektiven zu entwickeln. Ein weiteres Ziel des Modellprojekts war es, die Vernetzung und Zusammenarbeit mit dem Jobcenter sowie mit lokalen und regionalen Akteuren der Hilfesysteme zu erweitern und auszubauen. Der Netzwerkarbeit vor Ort kam daher im Projektverlauf eine entscheidende Rolle zu.

Das ESF-finanzierte Modellprojekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ startete am 1. Dezember 2015 an fünf Standorten in Nordrhein-Westfalen (Gronau, Herford, Langenfeld, Oberhausen und Solingen) und endete zum 31. Dezember 2017.

---

<sup>1</sup> In den Jahren 2015 und 2016 waren in Nordrhein-Westfalen im SGB II durchschnittlich 297.719 bzw. 288.612 Personen als langzeitarbeitslos registriert. Das bedeutete, dass über die Hälfte der SGB II-Arbeitslosen (53,9 % bzw. 53,6 %) ein Jahr und länger arbeitslos gemeldet waren (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2017).

Im Juli 2016 wurde das Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V. (IAW) in Tübingen vom Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen mit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation sowie dem Monitoring des Modellprojekts beauftragt.

Dieser Endbericht zum 1. Februar 2018 fasst in einer Gesamtschau die zentralen Ergebnisse der Evaluation zusammen. Die Datenbasis hierfür sind die im Herbst 2016 an den fünf Standorten durchgeführten Fallstudien und die telefonischen Interviews mit den Coaches im Oktober 2017 sowie die im Rahmen des Monitorings bis Mitte November 2017 durchgeführten standardisierten Befragungen.

In **Kapitel 2** wird das methodische Vorgehen der Evaluation beschrieben. Die Darlegung der organisatorischen Umsetzung des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sowie der Zielsetzungen und Erwartungen der involvierten Akteure erfolgt in **Kapitel 3**. Der Personenkreis, der am Projekt teilgenommen hatte, sowie die Zugangswege werden detailliert in **Kapitel 4** dargestellt. **Kapitel 5** thematisiert die Grundidee des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ und dessen Umsetzung im Projekt. Während in **Kapitel 6** dargelegt wird, in welcher Form und Intensität die Unterstützung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen erfolgte, fokussiert **Kapitel 7** auf die Rolle und Aufgaben der Coaches im Projekt. Die Bedeutung und Wirkungen der Projektteilnahme auf die Teilnehmenden sind Gegenstand des **8. Kapitels**. In **Kapitel 9** stehen die Vernetzung und die Zusammenarbeit mit den Jobcentern sowie mit weiteren relevanten Akteuren und Einrichtungen im Mittelpunkt. Die Erkenntnisse all dieser Kapitel münden in ein **Schlusskapitel 10**, in welchem die zentralen Ergebnisse der Evaluation zusammengefasst sind und aufgezeigt wird, inwiefern die Ziele des Modellprojekts erreicht wurden.

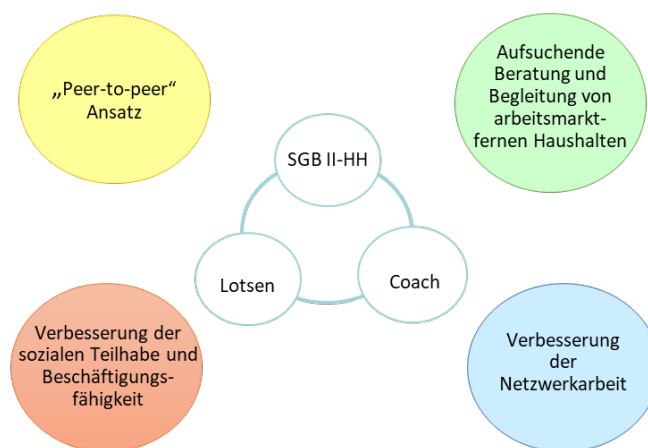


## 2 Das methodische Vorgehen bei der Evaluation

Mit der Evaluation des ESF-Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollten Erkenntnisse über die Umsetzung und die Wirkungen dieses Modellprojekts gewonnen werden. In den Blick genommen wurden dabei sowohl die zentralen Elemente des Modellprojekts als auch die involvierten Akteure (siehe Abbildung 2.1), sodass sich für die Evaluation zusammenfassend folgende forschungsleitende Fragestellungen ergaben:

- ❖ Wurde die anvisierte Zielgruppe erreicht?
- ❖ War der „Peer-to-Peer-Ansatz“ für den Personenkreis der arbeitsmarktfernen SGB II-Haushalte angemessen?
- ❖ Verbesserte sich die Lebenssituation der teilnehmenden SGB II-Haushalte in den Bereichen Gesundheit, Existenzsicherung, soziale Integration, Wohnen, Arbeit und Bildung?
- ❖ Verbesserten sich Beschäftigungsfähigkeit, Lebenssituation und Beschäftigungschancen der ehrenamtlichen Lotsen?
- ❖ Wie gestaltete sich die Zusammenarbeit mit relevanten arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Akteuren?

**Abbildung 2.1: Die zentralen Elemente und Akteure im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Die Evaluation war prozessbegleitend und beratend angelegt und kombinierte qualitative und quantitative Methoden.

Das **Monitoring** gab den aktuellen Projektstand wieder und fragte daher nach den Inputs des Modellprojekts, den Outputs und den Ergebnissen, die sich während der Förderung einstellten. Dem Monitoring lagen drei Datenquellen zugrunde:

(1) Für das prozessbegleitende Monitoring wurden im Projektverlauf kontinuierlich standardisierte Befragungen der SGB II-Haushalte und Lotsen mit dem Ziel durchgeführt, Informationen über den Ablauf sowie kurzfristige und langfristige Ergebnisse (auch vor dem Hintergrund der forschungsleitenden Fragestellungen) des Projekts zu ermitteln. Diese **Monitoring-Fragebögen** umfassten elf Abschnitte (siehe Anhang): Im ersten Abschnitt des Fragebogens konnten sich die Teilnehmenden dazu äußern, wie

lange sie bereits bei „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ mitmachen und wie sie auf das Projekt aufmerksam wurden. Anschließend wurden Fragen zum Verhältnis der Teilnehmenden zu ihrem jeweiligen Coach gestellt. Es wurden nach der Häufigkeit und Dauer des Kontakts, den besprochenen Themen und nach Art und Umfang der erhaltenen Unterstützung gefragt. Die gleichen Sachverhalte wurden dann auch bei den SGB II-Haushalten in Bezug auf die Lotsen abgefragt. Die Lotsen wiederum wurden über ihre Tätigkeit als Lotse befragt. Der dritte Fragenblock beschäftigte sich im weitesten Sinne mit der Freizeitgestaltung. Die Fragestellungen sollten einen Einblick in die Intensität und Verlässlichkeit der sozialen Kontakte und verschiedene Aspekte der sozialen Teilhabe geben. Abschnitt vier des Fragebogens thematisierte sehr zurückhaltend die finanzielle Situation der Befragten und eine mögliche Verschuldung. Daran anschließend (Abschnitt fünf) wurden Fragen zur Arbeitssuche gestellt, um einen wichtigen Aspekt der Beschäftigungsfähigkeit abzubilden. Die Themen Wohnen und das Wahrnehmen von Bildungsangeboten wurden in den Abschnitten sechs und sieben behandelt. Abschnitt acht des Fragebogens thematisierte den Kontakt zu Ämtern und hier insbesondere zum Jobcenter sowie zu sozialen Einrichtungen. Abschnitt neun beschäftigte sich mit Fragen zur Gesundheit. Anschließend wurden noch Fragen zum persönlichen Hintergrund gestellt, d.h. nach einer möglichen Partnerschaft und Kindern, nach der überwiegend im Haushalt gesprochenen Sprache und nach ausländischen Bildungszertifikaten. Zum Abschluss wurden die Teilnehmenden um eine Selbsteinschätzung ihrer Fähigkeiten gebeten. Zudem wurden sie nach dem Grad ihrer Zufriedenheit sowohl in einzelnen Lebensbereichen als auch im Hinblick auf das Projekt gefragt.

Die Befragungen erfolgten zu zwei Zeitpunkten: Die erste Befragung wurde zu einem Zeitpunkt nah zum Eintritt in das Projekt durchgeführt. Die zweite Befragung erfolgte im Regelfall sechs Monate nach der ersten Befragung. Die Teilnahme an den Befragungen war freiwillig. Da eine Pseudoanonymisierung vorgenommen wurde, das heißt, die Befragten konnten nur anhand numerischer Schlüssel identifiziert und zugeordnet werden<sup>2</sup>, waren dem IAW weder Namen noch Anschrift der befragten Personen bekannt – die Befragung war aus Sicht des IAW vollständig anonym. Der Start der Befragung erfolgte am 13. Oktober 2016 und endete Mitte November 2017.

(2) Eine weitere Informationsquelle für das Monitoring war das Datenmaterial der ESF-Programmsteuerung, welches dem Evaluationsteam in verschlüsselter und anonymisierter Form zur Verfügung gestellt wurde. Die Erfassung der Teilnehmenden anhand des ABBA-Berichtssystems (Automatisiertes Begleit- und Berichtsverfahren Arbeitsmarkprogramme) erfolgte seit Herbst 2016. Die erste Datenlieferung an das IAW erfolgte im Dezember 2016, die letzte Lieferung Ende Oktober 2017.

Bei diesen Daten handelte es sich um die Ergebnisse einer verpflichtenden Befragung aller am Modellprojekt teilnehmenden Personen. Der entsprechende **ESF-Fragebogen** (auch als ESF-Stammblatt bezeichnet; siehe Anhang) wurde den Teilnehmenden immer dann vorgelegt, wenn mehr als acht Stunden Unterstützungsleistungen im Rahmen des Modellprojekts in Anspruch genommen wurde.

Die im ESF-Fragebogen angesprochenen Themen reichen von demographischen Basisdaten wie Alter, Geschlecht, Haushaltsstruktur und Migrationshintergrund über Fragen der beruflichen Qualifikation und Erwerbstätigkeit bis hin zur Einschätzung einer potenziellen sozialen Benachteiligung. Während

---

<sup>2</sup> Bei den verwendeten numerischen Schlüsselnummern handelte es sich um die Teilnehmernummer des webbasierten ABBA-Berichtssystems, die für jeden Teilnehmenden zentral vergeben wurde.

der ESF-Fragebogen somit überwiegend zur Erfassung des Inputs diente, hatten die Monitoring-Fragebögen ihren inhaltlichen Schwerpunkt tendenziell bei den Outputs und der Dokumentation der Ergebnisse.

(3) Des Weiteren wurden Teilnehmende, die weniger als acht Stunden Unterstützungs- bzw. Beratungsleistungen in Anspruch nahmen und daher auch nicht im ABBA-Betriebssystem erfasst wurden, einmalig standardisiert befragt, um Erkenntnisse über deren Beratungsbedarf, die vom Träger erbrachten Beratungsleistungen und über das Beratungsergebnis zu erlangen. Auch sollte mit diesem **Zusatzfragebogen** (siehe Anhang) erfasst werden, warum die Teilnehmenden nicht für eine längerfristige Unterstützung gewonnen werden konnten. Diese Befragung startete im Februar 2017 und endete ebenfalls Mitte November 2017.

Während der Laufzeit der Evaluation wurden in vierteljährlichen Abständen auf Grundlage der genannten Datenquellen Monitoring-Berichte an das Ministerium übermittelt. Insgesamt verfasste das IAW fünf Monitoring-Berichte; den ersten zum 1. Dezember 2016 und den letzten zum 1. Dezember 2017.

Bis Mitte November 2017 wurden insgesamt 110 Fragebögen der Welle 1 und 57 Fragebögen der Welle 2 sowie 79 Zusatzfragebögen an das IAW zurückgesandt (siehe Tabelle 2.1). Des Weiteren lagen bis Ende Oktober 2017 Angaben aus dem ABBA-Berichtssystem für 150 Teilnehmende vor, darunter 37 Lotsen und 102 SGB II-Haushalte. Bei 11 der 150 Personen konnte nicht geklärt werden, ob es sich hierbei um Lotsen oder um Mitglieder eines SGB II-Haushalts handelte. Diese 11 Fälle erhalten den „Status unklar“. Dem Endbericht liegen die Auswertungen dieser Befragungen zugrunde

**Tabelle 2.1: Rückläufe der Befragungen – Stand: November 2017**

	unter 8 Stunden	Welle 1			Welle 2			ABBA		
		SGB II-HH	Lotsen	Insgesamt	SGB II-HH	Lotsen	Insgesamt	SGB II-HH	Lotsen	Insgesamt
Gronau	19	12	5	17	6	5	11	26	5	31
Herford	13	9	6	15	0	4	4	16	7	23
Langenfeld	7	16	11	27	8	9	17	19	11	30
Oberhausen	7	16	6	22	4	4	8	21	6	27
Solingen	33	20	9	29	12	5	17	20	8	28
$\Sigma$	79	73	37	110	30	27	57	102	37	139
Status unklar bei ABBA										11

Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Mittels der **Implementationsanalyse** wurden die spezifischen Aspekte der Umsetzung und Durchführung des Modellprojekts an den fünf Standorten detailliert erfasst und beschrieben. Ziel qualitativer Forschung ist das Verstehen und Nachvollziehen komplexer Zusammenhänge sowie individueller Perspektiven und Handlungsweisen. Hierbei werden die einzelnen Akteure und Handlungsweisen genauer betrachtet, um Aussagen über die konkrete Umsetzung und Wirkungspotenziale treffen zu können. Das Besondere des Modellprojekts war seine Mehrdimensionalität. So standen nicht nur die SGB II-Haushalte im Fokus der Begleitung und Unterstützung, sondern auch die Lotsen selbst, deren Chancen einer Integration auf dem Arbeitsmarkt durch die Teilnahme erhöht werden sollten. Darüber hinaus war der Coach als fachliche Schnittstelle wesentlich für den Erfolg mitverantwortlich. Gleichzeitig oblag es dem Tätigkeitsbereich des Coaches, Akteure des lokalen und regionalen Hilfesystems zu vernetzen.

Die Implementationsanalyse war prozessbegleitend angelegt, d.h. es sollten an allen fünf Standorten qualitative Fallstudien zu zwei Erhebungszeiträumen durchgeführt werden, um die Erfahrungen, Erlebnisse und Einschätzungen der befragten Akteure einzufangen, aber auch um Entwicklungen und Veränderungen zu beleuchten und den Verbleib und damit auch die Wirksamkeit des Projekts zu reflektieren.

In den qualitativen Fallstudien wurden leitfadengestützte Expertengespräche mit problemzentrierten Interviews und Gruppengesprächen kombiniert. Gesprächspersonen waren alle an der Umsetzung beteiligten relevanten Akteure, hierzu gehörten die Projektkoordination (MAIS und Freie Wohlfahrtspflege NRW), die Geschäftsführung/Projektleitung beim Träger, die Coaches, die Lotsen, die SGB II-Haushalte sowie Vertreterinnen und Vertreter der Jobcenter und weitere Kooperationspartner. Die folgende Tabelle 2.2 zeigt, welche Interviewform bei welchen Akteuren Anwendung fand.

**Tabelle 2.2: Gesprächsmethoden in den qualitativen Fallstudien**

Interviewform	Akteure
Leitfadengestütztes Experteninterview	Projektkoordination (MAIS und Freie Wohlfahrtspflege NRW) Geschäftsführung/Projektleitung im Träger Ansprechperson im Jobcenter Netzwerkpartner Coaches
Problemzentriertes Interview	SGB II-Haushalte
Gruppengespräch	Lotsen

Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Die Grundlage für die genannten Interviewformen bildete ein Gesprächsleitfaden, der je nach Akteur angepasst wurde. Die Leitfäden wurden in Anlehnung an eine Matrix zur Leitfadenerstellung von Helferich (2009) entwickelt. Über eine Sammlung von Fragen bezüglich des Erkenntnisinteresses wurden Themenbereiche spezifiziert und gruppiert, welche die Struktur des Leitfades und somit auch die Schwerpunkte des Interviews bildeten. Hierbei wurde von den forschungsleitenden Fragen ausgegangen, sodass unter anderem folgende Themen im Mittelpunkt stehen:

- ❖ Ansprache und Zugang der teilnehmenden SGB II-Haushalte und Lotsen in das Projekt
- ❖ Intensität, Dauer und Inhalt der Begleitung der SGB II-Haushalte und Lotsen
- ❖ Herangehensweise der Lotsen und Coaches
- ❖ Zusammenarbeit und Abstimmungsprozesse der beteiligten Akteure

Da die Akteure aus unterschiedlichen Handlungsfeldern stammten, wurde kein identischer Leitfaden für alle Gesprächspersonen erstellt, sondern die Fragestellungen wurden der jeweiligen Gesprächsperson angepasst. So gab es Gesprächsleitfäden für die Projektkoordination, für die Geschäftsführung/Projektleitung im Träger, für die Ansprechperson im Jobcenter und bei Netzwerkpartnern sowie für die Coaches, die SGB II-Haushalte und Lotsen.

Die erste Phase der Fallstudien fand im Zeitraum November bis Dezember 2016 statt. Die Gespräche mit der Projektkoordination (MAIS und Freie Wohlfahrtspflege NRW) erfolgten im November 2016 und im Januar 2017. Die zweite Phase der Fallstudien sollte ein Jahr später stattfinden. Mit der Bekanntmachung im August 2017, dass das Modellprojekt nicht weiterfortgeführt wurde, fanden in Absprache

mit dem Ministerium im Oktober 2017 nur noch telefonische Interviews mit den Coaches an den fünf Standorten statt. Mit Hilfe dieser Interviews sollten vor allem Erkenntnisse über die (Weiter-)Entwicklungen und Veränderungen in Bezug auf die Teilnehmenden und deren Unterstützungsbedarf sowie auf die Begleitung der Teilnehmenden durch die Coaches und Lotsen und in Bezug auf die Zusammenarbeit mit den Jobcentern und anderen Einrichtungen gewonnen werden.

Während der Laufzeit der Evaluation wurde an den fünf Standorten Gespräche mit insgesamt 76 Personen geführt (siehe Tabelle 2.3). Die Gespräche mit den SGB II-Haushalten dauerten im Schnitt 20 bis 30 Minuten, die Gruppendiskussion mit den Lotsen sowie die Expertengespräche dauerten zwischen einer und zwei Stunden. Die telefonischen Interviews mit den Coaches im Rahmen der zweiten Phase dauerten zwischen 30 und 90 Minuten.

Mit Einverständnis der Gesprächspersonen wurden die Gespräche – mit einer Ausnahme – aufgezeichnet. Allen Gesprächspersonen wurde ein anonymer Umgang mit ihren Aussagen zugesichert, um Verzerrungen oder strategisches Antwortverhalten zu vermeiden. Vor allem in den Gesprächen mit den SGB II-Haushalten und den Lotsen wurden Zusicherungen in Form von Verschwiegenheitserklärungen ausgehändigt. Alle Gespräche wurden nach vorgegebenen Richtlinien wörtlich transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Sie bilden die Grundlage für diesen Endbericht.

**Tabelle 2.3: Anzahl der Gesprächspersonen an den fünf Standorten**

	Oberhausen	Solingen	Gronau	Herford	Langenfeld
<b>Funktion</b>					
<b>1. Phase: November und Dezember 2016</b>					
(Stellv.) Geschäftsführung/Projektleitung	1	1	1 (Gespräch gemeinsam mit den Coaches)	1	1
Coaches	2 (gemeinsames Expertengespräch)	1	2 (gemeinsames Expertengespräch)	2 (gemeinsames Expertengespräch)	2 (gemeinsames Expertengespräch)
SGB II-Haushalte	4	5	5	1	5
Lotsen	4 (Gruppengespräch)	6 (Gruppengespräch)	4 (Gruppengespräch)	7 (Gruppengespräch)	5 (Gruppengespräch)
Kontaktperson im Jobcenter	1	1	1	1	1
Kontaktperson Netzwerkpartner	-	-	1	1	1
	12	14	14	13	15
<b>2. Phase: Oktober 2017</b>					
Coaches	1	1	2 (gemeinsames Expertengespräch)	2 (gemeinsames Expertengespräch)	2 (gemeinsames Expertengespräch)

Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Die **Wirkungsanalyse** soll Aufschluss darüber geben, inwiefern die Ziele des Projekts erreicht wurden. Ausgangspunkt der Wirkungsanalyse sind Hypothesen über denkbare Wirkungskanäle und Wirkungsmechanismen. Zur Generierung der Hypothesen wurden Literaturanalysen vorgenommen, um aufzuzeigen, welche Zusammenhänge in Projekten und Programmen mit einer ähnlichen Interventionslogik festzustellen sind. Als Vergleichsmaßstab wurden vor allem empirische Studien und Erfahrungsberichte zu Projekten und Programmen herangezogen, die typischerweise zentrale Ansatzpunkte des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ beinhalten:

- ❖ „Peer-to-Peer-Ansatz“
- ❖ Professionelle Begleitung durch hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter („Coaches“)
- ❖ Verbesserung der sozialen Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit
- ❖ Kontinuierliche (Weiter-)Entwicklung der Netzwerkarbeit

Aus den in die Wirkungsanalyse einbezogenen Studien lassen sich folgende Wirkungsmechanismen ableiten:

#### *... bezogen auf den „Peer-to-Peer-Ansatz“*

Die Methode des Mentoring gehört bereits seit langer Zeit zu einem zentralen Element der (Weiter-)Bildung und des Lernens und dient als eine Form der speziellen Förderung einzelner Personengruppen. „Mentoring ist [...] aus der Geschichte heraus als Ausbildungs- und Initiationsprozess zu verstehen, in dem (meist) ein junger Mensch von einer älteren, erfahrenen Person auf der Suche nach seiner Identität begleitet und in die Spielregeln der Gesellschaft eingeführt wird“ (Graf/Edeltraut 2014: 3). In dieser „klassischen“ Form basieren Mentoren-Programme auf einer intergenerationalen Förderbeziehung (vgl. Walter u.a. 2009: 6). Anhand eines solchen erfahrungsbasierten Coachings ist die persönliche oder berufliche Entwicklung des „Schützlings“ das übergeordnete Ziel (vgl. Graf/Edeltraut 2014: 12). Das Peer-Mentoring stellt eine besondere Form der Mentoren-Programme dar und bricht diesen ursprünglich intendierten intergenerationalen Ansatz insofern auf, als das Statusgleichheit und Ähnlichkeit von Lebenslagen die zentralen Orientierungspunkte darstellen. Die Teilnehmenden solcher Ansätze unterstützen sich in der Regel selbstorganisiert und eigenverantwortlich mit ihren eigenen Kompetenzen und individuellen Erfahrungen (vgl. Graf/Edeltraut 2014: 29). Formen des Mentoring finden Anwendung in den unterschiedlichsten Bereichen unserer Gesellschaft: bei der Förderung von (benachteiligten) Jugendlichen in verschiedenen Lebensphasen wie beispielsweise dem Übergang in Ausbildung, bei der Unterstützung von Integrationsprozessen durch Stadtteilmütter oder als Lernkonzept bei der Förderung medialer Kompetenzen in der Schule oder als Wissensforum für Studierende an Universitäten.

In Studien und Erfahrungsberichten wie dem Projekt der Stadtteilmütter zeigt sich, dass Peers, also Personen aus dem gleichen oder ähnlichen Umfeld einen guten Zugang zu Personen herstellen können, die Unterstützung und Hilfe benötigen. Der Zugang zur Zielgruppe aus der Gruppe der Zielgruppe ist hierbei ein niedrigschwelliges Kernelement (vgl. Koch 2009: 159ff). Damit der Zugang zur Zielgruppe überhaupt gelingen kann, bedarf es eines gewissen (sozialen) Netzwerkes des Mentors als Grundbedingung. Ohne solche vorhandenen Netzwerkstrukturen kann der Zugang zur Zielgruppe nur schwer hergestellt werden (vgl. Koch 2009: 99). Im Projekt der Stadtteilmütter zeigte sich auch, dass eine persönliche Beziehung zwischen Mentor und Mentee eine große Relevanz hat und für den Erfolg des Projekts bedeutsam war.

„Peer-Mentoring ist [...] kein Selbstläufer“ (Walter u.a. 2009: 40). So bedarf es eine sensible Akquise der Peers (Lotsen) und eine kontinuierliche und fachliche Begleitung: „Die Peers brauchen individuelle, passgenaue Unterstützung für ihre je eigene Mentoring-Tätigkeit. Auf diese können sie kaum vorbereitet werden. Vielmehr sind im Prozess der ehrenamtlichen Arbeit bedarfsorientierte Unterstützungsleistungen notwendig“ (Walter u.a. 2009: 40). In der Begleitung und Unterstützung von Mentoren sollten genaue Zielvereinbarungen und inhaltliche Vorgaben Berücksichtigung finden (vgl. Koch 2009: 159ff und Reuschenbach u.a. 2011).

#### *Wirkungshypothesen*

- ❖ Ein erfolgreicher Zugang zur Zielgruppe gelingt vor allem durch Personen aus der Zielgruppe mit gleichem soziokulturellem Hintergrund (Statusgleichheit).
- ❖ Um den Zugang zur Zielgruppe erfolgreich herstellen zu können, bedarf es Netzwerkstrukturen seitens des Peers, über welche die Zielgruppe erreicht und informiert werden kann.
- ❖ Der Einsatz von Peers erfordert Planung und Steuerung. Dazu gehört auch die Schulung und Begleitung der Peers in ihrem Tätigkeitsfeld.
- ❖ Um in seiner Tätigkeit als Peer erfolgreich sein zu können, ist eine Zieldefinition der Tätigkeit wichtig, an der sich der Peer orientieren und bedarfsorientiert Unterstützung einfordern kann.

#### *... bezogen auf eine professionelle Begleitung durch hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter („Coaches“)*

Die Evaluationen der 73 Erwerbslosenberatungsstellen (EBS) und 78 Arbeitslosenzentren (ALZ) in Nordrhein-Westfalen sowie die der 12 Arbeitslosen(beratungs)zentren in Baden-Württemberg weisen eine Reihe von Wirkungsmechanismen auf, die nicht nur aufgrund der Ähnlichkeit der Zielgruppe, sondern auch aufgrund der Vorgehensweise und Inhalte der Beratung sowie der zur Verfügung gestellten Angebote für die Evaluation von „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ relevant sind (vgl. Kirchmann/Schafstädt 2016 und Neureiter u.a. 2013). Der neutrale und behördenunabhängige Charakter dieser Einrichtungen trägt zum Abbau der Hemmschwelle bei den Langzeitarbeitslosen bei, Unterstützungs- und Hilfeleistungen in Anspruch zu nehmen. Der niederschwellige und freiwillige Zugang zu den Angeboten – insbesondere den Gruppenaktivitäten – wirkt zudem der sozialen Isolation entgegen und trägt zur sozialen Stabilisierung und zur Hilfe zur Selbsthilfe bei. Die individuelle Beratung und die Gruppenangebote erhöhen die Selbsthilfekapazitäten der Arbeitslosen. Da das Beratungspersonal den Ratsuchenden auf Augenhöhe begegnet und sich ausreichend Zeit nimmt, sprechen diese auch persönliche Sorgen und Ängste an. Da bei vielen Langzeitarbeitslosen die Bearbeitung komplexer Problemlagen im Vordergrund steht, hat sich in den Untersuchungen gezeigt, dass eine Beratung und Unterstützung in Richtung Arbeitsmarkt oftmals eine untergeordnete Rolle spielt. Die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit findet jedoch indirekt über die Bearbeitung und Lösung der Problemlagen statt.

Die Evaluationen zeigen aber auch auf, dass die genannten Wirkungen nur dann eintreten können, wenn „eine hohe Arbeits- und Beratungsqualität“ vorliegt (Neureiter u.a. 2013: 80), die vor allem durch eine Kontinuität beim Beratungspersonals und deren langjährige Expertise und Erfahrung sowie durch Investitionen in die Weiterbildung des Beratungspersonals sichergestellt werden kann.

Das Aufsuchen eines Arbeitslosen(beratungs)zentrums führt bei den Langzeitarbeitslosen nach Kirchmann/Schafstädt (2016) aber nicht per se zu einem Abbau von Misstrauen gegenüber dem Jobcenter oder anderen Behörden. Eine negative Haltung des Beratungspersonals oder innerhalb der Gruppe der Ratsuchenden gegenüber dem Jobcenter und der SGB II-Gesetzgebung birgt das Risiko, dass sich diese Haltung auf andere Arbeitslose überträgt.

#### *Wirkungshypothesen*

- ❖ Für eine professionelle Beratung und Unterstützung ist eine hohe Konstanz beim Beratungspersonal erforderlich, das mehrheitlich über langjährige Erfahrungen verfügt und in dessen Weiterbildung investiert wird.
- ❖ Die für die ratsuchenden Personen wichtigen Faktoren Vertrauen und Verlässlichkeit können nur gewährleistet werden, wenn sich das Beratungspersonal ausreichend Zeit nehmen kann und verlässlich zur Verfügung steht.
- ❖ Individuelle Unterstützungsleistungen sollen die Interessen und Ressourcen von ratsuchenden Personen erkennen und fördern, um deren Handlungsfähigkeit zu stärken
- ❖ Damit die Beratung und Unterstützung im Interesse der ratsuchenden Person erfolgen kann, sollte stets den Prinzipien der Objektivität und Neutralität entsprochen werden.
- ❖ Die Niederschwelligkeit des Zugangs und der Angebote hilft Vereinsamung entgegenzuwirken und die betreuten Personen sozial zu stabilisieren.

#### *... bezogen auf eine Verbesserung der sozialen Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit*

In der heutigen Gesellschaft wird der Erwerbsarbeit eine zentrale Bedeutung zugeschrieben. Erwerbsarbeit sichert nicht nur den Lebensunterhalt und ermöglicht den Zugang zu Konsumgütern, sondern führt auch zu gesellschaftlicher Anerkennung. Der Verlust des Arbeitsplatzes wiederum kann die Sicherung des Lebensunterhalts aus eigener Kraft gefährden und mittel- bis langfristig zu einem Wegfall nicht nur arbeitsweltlicher, sondern auch freundschaftlicher und familiärer Kontakte führen. Je länger die Arbeitslosigkeit andauert, desto größer ist die Gefahr, an den Rand der Gesellschaft gedrängt zu werden oder komplett die Zugehörigkeit zu verlieren. Die Auswirkungen von Langzeitarbeitslosigkeit auf das körperliche und seelische Wohlbefinden sind empirisch belegt (vgl. u.a. Jahoda u.a. 1975; IZA compact 2014; Beste u.a. 2014; Lelkes 2013; Mohr/Richter 2008; Promberger 2008). Da Arbeitslosigkeit und Armut dazu führen, dass sich Menschen sozial isoliert fühlen, lässt sich demnach die Integration in den Arbeitsmarkt als ein zentraler Aspekt sozialer Teilhabe benennen (vgl. Gundert/Hohendanner 2011). Es wird zum einen die materielle Grundlage für gesellschaftliche Integration geschaffen, andererseits bietet eine Arbeitsstelle auch die Möglichkeit (wieder) soziale Kontakte und Netzwerke zu knüpfen. Diese Annahme wird auch durch die Ergebnisse von Christoph u.a. (2015) bestätigt, die zeigen, dass sich soziale Teilhabe auch durch geförderte Beschäftigung verbessert. Eine weitere Studie, die Ergebnisse aus Basis des Panels Arbeitsmarkt und Soziale Sicherung (PASS) auswertet, nimmt das subjektive Wohlbefinden von Erwerbstätigen und Erwerbslosen in den Blick. Auf einer Skala von 1 (ausgeschlossen) bis 10 (dazugehörig) unterscheidet sich das subjektive Wohlbefinden um zwei Punkte. Erwerbstätige fühlen sich im Durchschnitt auf der Skala zu einer 8,1 dazugehörig, während Arbeitslose im Durchschnitt bei 6,2 liegen (vgl. Grimm u.a. 2017: 17). Langzeitarbeitslose im SGB II-



Bezug weisen das niedrigste Teilhabeempfinden auf. Betrachtet man jedoch den Längsschnitt, hat sich das Teilhabeempfinden jener von 2008 (5,6) bis 2014 (6,2) gesteigert. Weiter stellt sich heraus, dass jüngere Personen tendenziell ein höheres Teilhabeempfinden haben, ebenso Mehrpersonenhaushalte. Ältere Personen und Singlehaushalte fühlen sich eher ausgegrenzt (vgl. Grimm u.a. 2017: 18).

Dass soziale Teilhabe nicht ausschließlich über eine Integration in den Arbeitsmarkt stattfinden kann, zeigen die Evaluationen der Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren in Nordrhein-Westfalen und die der Arbeitslosen(beratungs)zentren in Baden-Württemberg. Der niederschwellige und freiwillige Zugang zu den Angeboten der Zentren, insbesondere zu den Gruppenangeboten, wirkt der Vereinsamung der Ratsuchenden entgegen. Darüber hinaus bieten insbesondere Freizeitaktivitäten den Ratsuchenden die Möglichkeit einer sozialen Teilhabe (vgl. Kirchmann/Schafstädt 2016 und Neureiter u.a. 2013).

Der Begriff der Beschäftigungsfähigkeit lässt sich kaum eindeutig definieren. Allein Deeke und Kruppe (2003) nennen sieben verschiedene Konzepte von Beschäftigungsfähigkeit. Für das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ trifft ein enger gefasster Begriff zu, der die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit Arbeitsloser relativ zu anderen Arbeitsuchenden zu stärken versucht. Diese an Zielgruppen orientierte Definition nimmt die Steigerung der individuellen Chancen auf dem Arbeitsmarkt gegenüber anderen Wettbewerbern in den Blick. Im Sinne dieses Konzepts braucht es Maßnahmen, die sowohl inhaltlich als auch organisatorisch auf die individuellen Lernprozesse der Teilnehmenden abgestimmt sind (vgl. Deeke/Kruppe 2003: 9). Zusätzlich zu diesen Maßnahmen benötigen langzeitarbeitslose Personen individuelle Beratung, um andere Perspektiven wie beispielsweise eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt im Blick zu behalten. Ansonsten kann eine solche Maßnahme zu einem Lock-In-Effekt führen (vgl. Kupka/Wolff 2013). Um diesen Effekt zu vermeiden ist die richtige Auswahl der Zielgruppe von Bedeutung.

#### *Wirkungshypothesen*

- ❖ Als zentral für soziale Teilhabe und gesellschaftliche Integration gilt die Integration in den Arbeitsmarkt. Da Langzeitarbeitslose aufgrund multipler Vermittlungshemmnisse oftmals aber keine Chance auf eine mittel- bis langfristige Integration in den Arbeitsmarkt haben, können niederschwellige (Gruppen-)Angebote der sozialen Vereinsamung entgegenwirken.
- ❖ Um Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern, braucht es inhaltlich und organisatorisch geeignete Aktivitäten, die effiziente Lernprozesse ermöglichen.
- ❖ Zusätzlich zu diesen Aktivitäten braucht es flankierende Beratung, Mentoring oder Coaching, damit die Teilnehmenden Perspektiven auch außerhalb der Projektteilnahme im Blick behalten.

### *... bezogen auf eine kontinuierliche (Weiter-)Entwicklung der Netzwerkarbeit*

Die Arbeitslosen(beratungs)zentren in Baden-Württemberg verfügen in der Regel über zahlreiche Kontakte zu anderen Beratungs- und Unterstützungsstellen und können daher die Arbeitslosen schnell und zielgerichtet an zusätzliche und über die fachliche Kompetenz der Beraterinnen und Berater hinausgehende Hilfe weiterverweisen. Dem Anspruch, den gesamten Menschen in den Blick der Hilfestellung zu nehmen, wird damit weitgehend entsprochen. Allerdings sind die Arbeitslosen(beratungs)zentren größtenteils nicht in der Lage, die Funktion einer Clearing- oder Lotsenstelle in einem Netzwerk zu übernehmen. Hierzu bedarf es zum einen einer gemeinsamen Handlungsstrategie der involvierten Akteure, zum anderen zusätzlicher zeitlicher, finanzieller und personeller Ressourcen um aktive Netzwerkarbeit leisten zu können. Aufbau und die Erhaltung von Kooperationen sind stark vom persönlichen Engagement des Beratungspersonals abhängig (vgl. Kirchmann/Schafstädt 2016).

Auch die Ergebnisse der Evaluation in Nordrhein-Westfalen verdeutlichen, dass „der Aufbau und die Erhaltung von Netzwerken stark vom persönlichen Engagement der Mitarbeiter/-innen abhängen, Netzwerkarbeit häufig die zeitlichen Ressourcen sprengt und daher außerhalb der regulären Arbeitszeit geleistet wird“ (Neureiter u.a. 2013: 85). Größere Träger haben den Vorteil, dass das Beratungspersonal von deren lokalen und regionalen Vernetzungen profitieren bzw. eigene Unterstützungsangebote vorhalten. Ein förderlicher Faktor in der Netzwerkarbeit ist auch der Bekanntheitsgrad des Trägers (vgl. Neureiter u.a. 2013).

In Bezug auf die Kooperation mit den Jobcentern kommen die Studien zu dem Ergebnis, „dass eine vertrauensvolle und enge Zusammenarbeit mit den Jobcentern maßgeblich zu einer hohen Arbeits- und Beratungsqualität der EBS und ALZ beiträgt. So können durch direkte Ansprechpartner/-innen und eine direkte telefonische Erreichbarkeit Anliegen der Ratsuchenden häufig unkompliziert und schnell geklärt sowie Konflikte entschärft werden“ (Neureiter u.a. 2013: 81). Kirchmann/Schafstädt (2016) weisen zudem daraufhin, dass durch die Übersetzungsarbeit bezogen auf Entscheidungen des Jobcenters das Beratungspersonal häufig eine Vermittlerfunktion zwischen Arbeitslosen und Jobcentern übernimmt, die dazu beiträgt, dass Konfliktlinien und Missverständnisse entschärft werden können. Der Zugang zu sozialen Hilfen oder anderen Angeboten, über den Arbeitslosen(beratungs)zentren und Erwerbslosenberatungsstellen oftmals verfügen, stellt dann eine sinnvolle Ergänzung für die Jobcenter dar solange keine Doppelstrukturen entstehen.

#### *Wirkungshypothesen*

- ❖ Durch eine enge Vernetzung zu relevanten Unterstützungseinrichtungen wird sichergestellt, dass die Anliegen und Problemlagen der ratsuchenden Personen bedarfsgerecht bearbeitet werden.
- ❖ Das Wissen über und der Kontakt zu entsprechenden Beratungs- und Fachstellen sind wichtige Komponenten und Ausgangspunkte für die Etablierung eines Netzwerks.
- ❖ Netzwerkarbeit geht über Kooperationen hinaus und erfordert einen Zusammenschluss mehrerer Akteure mit einem gemeinsamen Ziel
- ❖ Gezielte Netzwerkarbeit erfordert hohe zeitliche Ressourcen, die dem Beratungspersonal zusätzlich zur Verfügung gestellt werden müssen.

### 3 Das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“

Aufgrund eines besonders hohen Aufwuchses von Langzeitarbeitslosen und Langzeitleistungsbeziehenden und der Erfahrung, dass diese Personen und Haushalte nur noch schwer mit den Instrumenten des SGB II erreicht werden konnten, entwickelte im Jahr 2013 die Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege NRW gemeinsam mit dem damaligen Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales (MAIS) das Projekt „Schritt für Schritt“. Auf den Erfahrungen und Ergebnissen dieses Pilotprojekts baute das neue Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ auf, um entsprechend der ESF-Schwerpunktsetzung einen Beitrag zur Bekämpfung sozial-räumlicher Armut zu leisten. Das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wurde im Zeitraum Dezember 2015 bis Dezember 2017 an fünf Standorten<sup>3</sup> in Nordrhein-Westfalen umgesetzt.

Mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollten arbeitsmarktferne Personen mit verfestigtem SGB II-Bezug niederschwellig angesprochen werden, um deren soziale Teilhabe und Selbsthilfepotenziale zu verbessern und eine Heranführung an bestehende Hilfesysteme zu bewirken. Dies wurde als entscheidende Voraussetzung gesehen, um die Hilfebedürftigkeit zu überwinden und schrittweise eine Heranführung an den Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Von gesellschaftlicher Ausgrenzung bedrohte bzw. bereits betroffene SGB II-Haushalte sollten mit Hilfe des „Peer-to-Peer“-Ansatzes angesprochen und unterstützt werden. Die Peers bzw. Lotsen, die über einen ähnlichen Hintergrund wie die betroffenen SGB II-Haushalte verfügten, sollten das Verbindungsglied zu den SGB II-Haushalten darstellen und diesen einen Zugang zu gesellschaftlichen und kulturellen Angeboten ermöglichen und ihnen bei der Alltagsbewältigung zur Seite stehen. Eine professionelle Beratung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen war nicht vorgesehen, dies sollte Aufgabe der hauptamtlichen Coaches sein. Die Coaches sollten zum einen die SGB II-Haushalte mittels aufsuchender Beratung und professioneller Begleitung bei der Problem- und Krisenbewältigung unterstützen und insbesondere an bestehende Hilfesysteme heranführen. Zum anderen sollten die Coaches die Lotsen in ihrer Lotsentätigkeit, aber auch in ihrer eigenen persönlichen Situation begleiten und unterstützen, um die Lotsen zu befähigen, Aufgaben wieder selber zu übernehmen und berufliche Perspektiven zu entwickeln, sodass mittel- bis langfristig eine Heranführung an den Arbeitsmarkt möglich war. Die Stärkung der lokalen Netzwerkarbeit sollte die dritte Aufgabe der Coaches darstellen. Durch eine Verbesserung und Verstetigung der Kooperationen der relevanten Akteure vor Ort sollten Abbrüche, Doppelbetreuung oder eine „Übersättigung“ der SGB II-Haushalte und Lotsen vermieden werden (vgl. MAIS 2016).

Im Folgenden wird zunächst ein kurzer Blick auf die organisatorische Umsetzung des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ geworfen, um anschließend auf die Zielsetzungen und Erwartungen der involvierten Akteure einzugehen und um aufzuzeigen, welches Selbstverständnis der Arbeit an den Standorten zugrunde lag.

---

<sup>3</sup> Die Standorte waren Gronau, Herford, Langenfeld, Oberhausen und Solingen.

### 3.1 Organisatorische Umsetzung – Ein kurzer Überblick

Die Projektkoordination des ESF-finanzierten Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ erfolgte durch das damalige Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAIS) und die Freie Wohlfahrtspflege NRW. Die Freie Wohlfahrtspflege stellte zudem die Projektleitung, die unter anderem die Arbeit der fünf Standorte koordinierte sowie Treffen und Veranstaltungen organisierte.

Die Umsetzung an den Standorten erfolgte durch die Coaches und Lotsen, die in ihrer Arbeit durch sogenannte Projektpaten unterstützt wurden.<sup>4</sup> Die fünf beteiligten Spitzenverbände<sup>5</sup> stellten dem jeweiligen Standort einen Projektpaten zur Seite. Die Projektpaten besuchten ihre Standorte ca. alle sechs bis acht Wochen. Darüber hinaus fand auch ein telefonischer Austausch mit den Coaches statt. Der Austausch – vor Ort als auch telefonisch – bezog sich in der Regel auf den aktuellen Stand der Umsetzung, auf den Zugang und die Erreichbarkeit der Zielgruppe sowie auf aktuelle Themen, die Netzwerkarbeit und die Zielerreichung insgesamt. Die Aufgabe der Paten bestand auch darin, darauf zu achten und daran zu erinnern, dass Konzepte wie beispielsweise das Qualifizierungskonzept für die Lotsen umgesetzt wurden.

Durch das Nachfragen zu beziehungsweise das Erinnern an vereinbarte Arbeitsschritte nahmen die Paten eine Art steuernde Funktion wahr und ermöglichten den Coaches zugleich ihre Arbeit zu reflektieren. Die Paten fertigten über ihre Standortbesuche Protokolle an, die untereinander ausgetauscht wurden. Zudem trafen sich die Paten regelmäßig alle zwei Monate, um sich über die Umsetzung des Projekts an ihren Standorten auszutauschen und gegebenenfalls Verbesserungs- bzw. Optimierungsbedarf auszuloten. Die Erkenntnisse aus diesem Austausch spiegelten die Paten wiederum an ihre Standorte zurück.

Auch die Coaches trafen sich alle sechs Wochen mit dem Ziel der Reflexion der eigenen Arbeit. An diesen Coachtreffen wurden zudem gemeinsam Arbeitshilfen und Schulungskonzepte entwickelt. Die Coachtreffen boten die Möglichkeit „kreativ zu sein und zu denken“ (Projektkoordination), da die Coaches nicht nur ihre Arbeit und ihren Standort sähen, sondern auch von den Erfahrungen der anderen Coaches lernen könnten. Darin wurde von der Projektkoordination ein besonderer Mehrwert gesehen: Die Coachtreffen könnten auf diese Weise eine Chance darstellen, festgefahrene Bahnen zu verlassen und erhielten somit einen steuernden Charakter.

*„[...] wenn mal ein Standort so eine Tendenz hat, dass da zu sehr festgehalten wird, dann ist der andere Standort, der in dem Moment auch wieder ein Regulativ ist, weil man andere Ideen bekommt.“ (Projektkoordination)*

Ein weiteres Format des Austausches waren Veranstaltungen und Fachtage beispielsweise zu den Themen „Soziale Teilhabe und Zusammenarbeit der Akteure“ oder „Armut und Gesundheit“. Während die Fachtage an projektinterne Akteure (Coaches, Lotsen, Paten) adressiert waren, richteten sich die Veranstaltungen auch an externe Akteure wie Vertretungen des Jobcenters oder der Kooperationspartner. Zusammenfassend wurde von der Projektkoordination die Struktur und Zusammenarbeit im Projekt als „ein lernendes System“ (Projektkoordination) beschrieben.

---

<sup>4</sup> Das Aufgabenspektrum der Lotsen und Coaches ist Gegenstand der Kapitel 6 und 7.

<sup>5</sup> Hierbei handelt es sich um die Arbeiterwohlfahrt (AWO), die Caritas, der Paritätische, das Deutsche Rote Kreuz und die Diakonie.

### 3.2 Zielsetzung und Erwartungen

Mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ verbanden die involvierten Akteure unterschiedliche Zielsetzungen und Erwartungen, die gemeinsame Klammer bildete das Ziel der Verbesserung der sozialen Teilhabe.

Die Projektkoordination sah die zentrale Zielsetzung des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ vor allem in der Netzwerkarbeit, um die soziale Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit für die Zielgruppe der arbeitsmarktfernen Haushalte zu verbessern. Die Erfahrungen aus dem Vorgängerprojekt „Schritt für Schritt“ hatten gezeigt, dass *„wenn wir mit einzelnen Leuten [...] arbeiten, dann fehlt manchmal die Brücke in das andere System“* (Projektkoordination). Über die Netzwerkarbeit sollte für den Personenkreis der arbeitsmarktfernen SGB II-Haushalte der Zugang zu den bestehenden Stellen der Hilfesysteme erleichtert werden. Es sollten aber keine Doppelstrukturen geschaffen, sondern an vorhandene Systeme angedockt werden. Dem Coach kam dabei die Rolle des Mittlers zwischen den Hilfesystemen zu:

*„[Die Coaches] sind eben das Angebot, was die Möglichkeit hat, auch durch die Analyse, wo anders hin zu verweisen, also da wo die Leute hingehören, und dann diese Wege zu bahnen, dass die nicht auf der Strecke bleiben.“* (Projektkoordination)

Es existierten allerdings unterschiedliche Auffassungen, wie die Netzwerkarbeit vor Ort umgesetzt werden sollte: Auf der einen Seite stellte der individuelle Ansatz, das heißt, für einen konkreten Fall wird eine spezielle Unterstützung organisiert, den Ansatz dar, dem sich alle Akteure verpflichtet fühlen sollten. Auf der anderen Seite wurde betont, dass durch das Zusammenbringen der Akteure, die sich um die Zielgruppe der arbeitsmarktfernen SGB II-Haushalte kümmern, die Arbeit auf der strukturellen Ebene vernetzt werden sollte, um strukturelle und somit nachhaltige Lösungen zu erreichen.

Nach Aussage der Projektkoordination galt es im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ neben der Netzwerkarbeit auch den Aspekt „Gesundheit“ in den Fokus zu nehmen, um ein gesundheitsbewusstes Verhalten der Teilnehmenden zu fördern:

*„Und was wir auch natürlich gemerkt haben, was wir aber ja dann gesagt haben, das nehmen wir mit jetzt in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“, das sehr deutlich geworden ist, und das konnten wir in diesem ersten Projekt nicht verfolgen, auch die Gesundheit und die gesundheitlichen Beschwerden, die die Leute haben, und dass sie auch sehr häufig eben halt ja das immer auch körperliche Beschwerden tatsächlich erleben. Dass das, was ist, wo wir gesagt haben, das scheint auch wichtig zu sein, und das müssen wir mit verfolgen jetzt in dem Projekt, weil ja Gesundheit schon auch mit dazu führt, ob ich mich dann fähig fühle, mich auf den Weg zu machen, auch eine Arbeit mir wieder anzugucken.“* (Projektkoordination)

Die Standorte verbanden mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ vor allem das Ziel, die Menschen aus ihrer Isolation zu holen und ihnen Möglichkeiten aufzuzeigen, soziale Kontakte aufzubauen.

*„Also ich glaube es ist wichtig, dass wir verstehen was macht Arbeitslosigkeit mit den Menschen, wenn sie schon lange Zeit arbeitssuchend sind und dann sagen wir Isolation. Jetzt suchen wir eine Möglichkeit Menschen aus der Isolation wieder rauszuholen.“* (Leitungsebene Träger)

*„Na, ich glaube der hauptsächliche Punkt ist wirklich das Thema soziale Teilhabe. Das, was ursprünglich mal als Grundlage dieses Projektes so gedacht war. Soziale Teilhabe ermöglichen für Menschen, die eben nicht mehr teilhaben, aufgrund ihrer Situation.“ (Leitungsebene Träger)*

So sahen die Interviewpersonen an einem Standort in dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ eine Art Experimentierfeld zur Erfassung der Bedarfe und Erfahrungen von langzeitarbeitslosen Menschen mit dem Ziel, diese aus der Isolation zu holen und (wieder) an vorhandene Hilfesysteme heranzuführen. Hierbei ginge es vor allem darum, den Teilnehmenden Zeit zu lassen und ihnen das Gefühl zu vermitteln, dass sie dazu gehören und eine Anlaufstelle haben. Den Teilnehmenden sollte nichts vorgegeben werden, sondern sie sollten von sich aus äußern, was sie sich noch bzw. wieder zutrauen.

Nach Ansicht der Interviewpersonen an einem anderen Standort sollte das Projekt dazu beitragen, dass die Teilnehmenden in einem ersten Schritt lernen, sich bewusst mit der Situation der Langzeitarbeitslosigkeit auseinanderzusetzen und nicht zu resignieren und sich zurückzuziehen. In einem weiteren Schritt sollten die Teilnehmenden zu der Erkenntnis gelangen, dass sie selbst etwas an ihrer Situation verändern möchten und auch können.

Für die Interviewpersonen eines weiteren Standortes stellte das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ vor allem die Möglichkeit dar, einen umfassenden Blick auf die Teilnehmenden, auf deren Problem- und Lebenslagen zu werfen, um eine bedarfsgerechte und individuelle Hilfestellung im Sinne von Case Management leisten zu können.

Die Interviewpersonen eines anderen Standortes wollten mit dem Projekt den Teilnehmenden vor allem einen Ort bieten, an dem ihnen zugehört werden sollte und sie Anerkennung und Wertschätzung erfahren sollten. Dies sei im Grunde „klassische Sozialarbeit“, die nach Auffassung der Interviewpersonen in dieser Form nicht mehr stattfindet, außer im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ und somit eine Lücke im Hilfesystem fülle.

Die Themen Arbeit, Beschäftigung und Vermittlung standen an allen Standorten nicht im Vordergrund des Projekts.

*„Und dieser reine Fokus auf Arbeit und Beschäftigung und Vermittlung, der in vielen Arbeitsmarktprojekten ja nun mal da ist, dass der hier nicht so im Vordergrund steht, das ist einfach nochmal ein ganz wichtiger Punkt.“ (Leitungsebene Träger)*

Bevor an eine Integration in den Arbeitsmarkt gedacht werden könnte, müssten die Teilnehmenden zunächst in ihrer Persönlichkeit gestärkt, gesundheitliche Probleme bearbeitet und existenzielle Fragen geklärt werden. Dass die Vermittlung in Arbeit nicht im Vordergrund stünde, bedeutete für einen Standort aber nicht, dass die Teilnehmenden vom Arbeitsmarkt ferngehalten würden. Vielmehr müsse berücksichtigt werden, dass die Teilnehmenden aufgrund ihres persönlichen Hintergrunds oftmals nicht in der Lage seien, eine reguläre Arbeit aufzunehmen. Würde das Thema Vermittlung in den Arbeitsmarkt in den Vordergrund gestellt werden, so bedeute dies ein Scheitern für die Teilnehmenden, da diese nicht in der Lage seien, dieser Anforderung gerecht zu werden. Ein anderer Standort wollte wiederum ausprobieren, inwieweit die Lotsentätigkeit eine aktivere Einbindung in das Projekt erlaube und Kompetenzen gestärkt werden könnten, sodass in dem einen oder anderen Fall Schritte in Richtung Arbeitsmarkt unternommen werden könnten.

Alle von den Standorten vorgesehenen Unterstützungsleistungen und Aktivitäten zielten darauf ab, die Teilnehmenden in ihren Eigenanstrengungen zu unterstützen, sie zu stärken und zu motivieren und sie dabei gleichzeitig nicht aus der Verantwortung zu entlassen. Allen Standorten lag der Empowerment-Ansatz als Grundprinzip der Arbeit zugrunde:

*„Also die Leute sollten selber laufen [...] wir geben auch Hilfestellung, wir führen auch mal Telefonate, aber der Grundgedanke ist schon der, dass die Leute selbst aktiv werden. Ansonsten endet der Erfolg mit dem Ende dieser Maßnahme und das kann es nicht sein.“ (Leitungsebene Träger)*

*„[...] wieder fit zu machen, überhaupt mal wieder was in die Hand zu nehmen, was in Angriff zu nehmen und sich dann vielleicht auch irgendwann mal wieder für Arbeit zu interessieren.“ (Leitungsebene Träger)*

*„[...] eigentlich brauchen wir etwas, wo es langfristig sicherlich schon, aber mittelfristig oder kurzfristig im Moment eigentlich nicht um das Thema Vermittlung in Arbeit geht, sondern wie schaffen wir es, diese Menschen überhaupt davor zu bewahren, dass sie noch weiter in die Isolation gehen, dass sie einfach aus ihrer Situation überhaupt nicht mehr rauskommen.“ (Leitungsebene Träger)*

## 4 Die teilnehmenden Personen

Um die Wirkungsweise des Projekts nachvollziehen zu können, ist es wichtig zu erfahren, welche Personen am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ teilgenommen hatten. Der Personenkreis, der im Projekt vertreten war, gliederte sich in zwei Gruppen:

Bei der ersten Gruppe handelte es sich um Teilnehmende, die über einen längeren Zeitraum von mehr als acht Stunden die Beratungs- und Unterstützungsleistungen in Anspruch genommen hatten. Diese Gruppe unterteilte sich wiederum in Lotsen und SGB II-Haushalte. Die soziodemographischen Basisdaten sowie die Einschätzung bezüglich einer potenziellen sozialen Benachteiligung wurden für diese Personengruppe im Automatisierten Begleit- und Berichtssystem Arbeitspolitik (ABBA) erfasst. Allerdings erlaubte dieses Berichtssystem keine Differenzierung nach Lotsen und SGB II-Haushalten, sodass die Coaches an den fünf Standorten darum gebeten wurden, im Rahmen des prozessbegleitenden Monitorings entsprechende Informationen mitzuliefern. Des Weiteren wurden für das Monitoring im Projektverlauf kontinuierlich standardisierte Befragungen der Lotsen und SGB II-Haushalte durchgeführt, um detaillierte Informationen über Inhalte und Ablauf des Projektes zu erhalten. Zudem fanden im Rahmen der Fallstudien einerseits Gespräche mit den Coaches statt, die den Kreis der Teilnehmenden basierend auf den Erfahrungen aus ihrer alltäglichen Arbeit beschrieben, andererseits wurden auch mit einzelnen Lotsen und SGB II-Haushalte persönliche Gespräche vor Ort geführt, um ihnen die Gelegenheit zu geben, über sich und eigene Erfahrungen im Projekt zu berichten.<sup>6</sup> Die folgenden Abschnitte 4.1 und 4.2 widmen sich dieser Personengruppe. Es wird dargelegt, wer die Personen waren, die am Projekt längerfristig teilgenommen hatten, wie deren Zugangswege aussahen und aus welcher Motivation heraus eine Teilnahme erfolgte.

Abschnitt 4.3. fokussiert sich auf eine zweite Gruppe. Diese umfasste Teilnehmende, die weniger als acht Stunden die Angebote und Unterstützungsleistungen des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ in Anspruch genommen hatten. Die zweite Gruppe wurde nicht in ABBA erfasst und wurde auch nicht im Rahmen des Monitorings und der Fallstudien befragt. Für diese Personen wurde ein entsprechender Fragebogen entwickelt, mit dem neben den Angaben zur Person auch deren Beratungsbedarf, die vom Träger erbrachten Beratungsleistungen und das Beratungsergebnis erhoben wurde. Des Weiteren lieferte der Fragebogen Erkenntnisse darüber, warum die Teilnehmenden nicht für eine längerfristige Unterstützung gewonnen werden konnten. In den weiteren Ausführungen wird für diese Gruppe der Begriff „Bagatellfälle“ verwendet. Dieser Begriff entstammt der ESF-Terminologie und soll keineswegs wertend verstanden werden. Als „Bagatellfälle“ werden in der Logik des ESF solche Teilnehmenden bezeichnet, die unterhalb einer vorgeschriebenen Mindestteilnahmedauer liegen. Der Begriff „Bagatell“ bezieht sich lediglich auf den zeitlichen Aspekt einer Teilnahme und nicht auf das Anliegende der Hilfesuchenden.

---

<sup>6</sup> Wenn im Folgenden von SGB II-Haushalten gesprochen wird, so ist damit eine einzelne Person und nicht – wie vielleicht vermutet werden kann – mehrere Personen eines Haushalts gemeint.



### 4.1 Die Teilnehmenden: Lotsen und SGB II-Haushalte

Ende Oktober 2017 waren im ABBA-Berichtssystem insgesamt 150 Personen als Teilnehmende registriert, darunter 102 SGB II-Haushalte und 37 Lotsen (siehe Tabelle 4.1). Bei 11 der 150 Personen konnte nicht geklärt werden, ob es sich hierbei um Lotsen oder um Mitglieder eines SGB II-Haushalts handelte. Diese 11 Fälle erhalten den Status „unklar“.

**Tabelle 4.1: Anzahl der Teilnehmenden nach Standorten**

Teilnehmende nach Standort (Stand: Oktober 2017)			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen
Standorte			
Gronau	31	26	5
Herford	23	16	7
Langenfeld	30	19	11
Oberhausen	27	21	6
Solingen	28	20	8
	139	102	37
Status unklar	11		
Insgesamt	150		

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Im Folgenden werden die Teilnehmenden zunächst anhand zentraler soziodemographischen Merkmale beschrieben. Dabei wird auch eine Differenzierung nach dem Geschlecht sowie nach dem Status im Projekt vorgenommen, das heißt nach Lotsen und SGB II-Haushalte. Anschließend erfolgt eine Beschreibung des Teilnehmerkreises aus Sicht der interviewten Akteure.

#### Geschlecht und Alter

Der Frauenanteil lag bei knapp zwei Dritteln (64 %). Ein nahezu ähnliches Geschlechterverhältnis konnte für die SGB II-Haushalte und Lotsen festgestellt werden (siehe Tabelle 4.2.).

**Tabelle 4.2: Teilnehmende nach Geschlecht**

Welches Geschlecht haben Sie?		Kompletter Datenbestand aus ABBA			
		Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
♂ Männlich	54 36%	34 33%	15 41%	5 45%	
♀ Weiblich	96 64%	68 67%	22 59%	6 55%	
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%	

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Der Schwerpunkt der Altersverteilung lag bei den Teilnehmenden zwischen Mitte 40 und etwa 60 Jahren. Mehr als die Hälfte der Teilnehmenden war über 45 Jahre alt, nur 32 der insgesamt 149 Personen mit valider Altersangabe waren unter 35 Jahre alt, darunter lediglich fünf Männer.

Das Durchschnittsalter lag bei 47 Jahren. Die männlichen Teilnehmer waren im Mittel etwas älter (49 Jahre), die Frauen entsprechend jünger (45 Jahre). Die Differenzierung nach Lotse und SGB II-Haushalt zeigt, dass die Lotsen mit einem Durchschnittsalter von 53 Jahren deutlich älter waren als die SGB II-Haushalte mit 44 Jahren. Unter den jüngeren Personen befanden sich mit wenigen Ausnahmen keine Lotsen. Lediglich zwei Frauen waren unter 35 Jahre alt und zugleich als Lotse tätig (siehe Tabelle 4.3).

**Tabelle 4.3: Teilnehmende nach Alter**

Lebensalter		Kompletter Datenbestand aus ABBA							
		Insgesamt		SGB II-Haushalte		Lotsen		Status unklar	
♂	Männer	Ø	49 Jahre	Ø	45 Jahre	Ø	54 Jahre	Ø	61 Jahre
♀	Frauen	Ø	45 Jahre	Ø	43 Jahre	Ø	51 Jahre	Ø	45 Jahre
Insgesamt		Ø	47 Jahre	Ø	44 Jahre	Ø	53 Jahre	Ø	53 Jahre
		Insgesamt		SGB II-Haushalte		Lotsen		Status unklar	
bis unter 25 Jahre		5	3%	5	5%	0	0%	0	0%
25 bis unter 35 Jahre		27	18%	24	24%	2	5%	1	9%
35 bis unter 45 Jahre		26	17%	19	19%	5	14%	2	18%
45 bis unter 55 Jahre		45	30%	31	31%	12	32%	2	18%
55 bis unter 65 Jahre		44	30%	22	22%	17	46%	5	45%
65 Jahre und älter		2	1%	0	0%	1	3%	1	9%
Insgesamt		149	100%	101	100%	37	100%	11	100%
		♂ Männer		♂ SGB II-HH		♂ Lotsen		♂ Status unklar	
bis unter 25 Jahre		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
25 bis unter 35 Jahre		5	9%	5	15%	0	0%	0	0%
35 bis unter 45 Jahre		15	28%	13	38%	2	13%	0	0%
45 bis unter 55 Jahre		15	28%	9	26%	5	33%	1	20%
55 bis unter 65 Jahre		18	33%	7	21%	8	53%	3	60%
65 Jahre und älter		1	2%	0	0%	0	0%	1	20%
Männer insgesamt		54	100%	34	100%	15	100%	5	100%
		♀ Frauen		♀ SGB II-HH		♀ Lotsen		♀ Status unklar	
bis unter 25 Jahre		5	5%	5	7%	0	0%	0	0%
25 bis unter 35 Jahre		22	23%	19	28%	2	9%	1	17%
35 bis unter 45 Jahre		11	12%	6	9%	3	14%	2	33%
45 bis unter 55 Jahre		30	32%	22	33%	7	32%	1	17%
55 bis unter 65 Jahre		26	27%	15	22%	9	41%	2	33%
65 Jahre und älter		1	1%	0	0%	1	5%	0	0%
Frauen insgesamt		95	100%	67	100%	22	100%	6	100%

\*) Die Altersangabe von einer Person erschien als unplausibel und wurde bei der Kalkulation nicht berücksichtigt.

\*Die Altersangabe von einer Person erschien als unplausibel und wurde bei der Auswertung nicht berücksichtigt.

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Haushaltsstruktur

Für die durchschnittliche Haushaltsgröße der Teilnehmenden errechnet sich ein Wert von 2,0 Personen. Dabei lebten Frauen häufiger in etwas größeren Haushalten (2,2 Personen), die Männer in entsprechend kleineren (1,5 Personen). Zwischen SGB II-Haushalten und Lotsen waren in Bezug auf die Haushaltsgröße keine Unterschiede festzustellen (siehe Tabelle 4.4).

**Tabelle 4.4: Durchschnittliche Haushaltsgröße der Teilnehmenden**

Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt?		Kompletter Datenbestand aus ABBA			
		Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
♂ Männer	Ø 1,5	Ø 1,4	Ø 1,7	Ø 1,8	
♀ Frauen	Ø 2,2	Ø 2,2	Ø 2,2	Ø 1,8	
Insgesamt	Ø 2,0	Ø 2,0	Ø 2,0	Ø 1,8	

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

In etwas mehr als jedem vierten befragten Haushalt lebten auch unterhaltsberechtignte Kinder. Dies war in den Haushalten der Teilnehmerinnen deutlich häufiger der Fall als in den Haushalten der Teilnehmer: Während von den 54 Männern lediglich vier mit jeweils einem unterhaltspflichtigen Kind und zwei mit jeweils zwei Kindern zusammenlebten, lebten von 96 Frauen über ein Drittel mit einem oder mehreren unterhaltspflichtigen Kindern zusammen.

**Tabelle 4.5: Teilnehmende mit unterhaltsberechtignten Kindern**

Wieviel unterhaltsberechtignte Kinder leben in Ihrem Haushalt?		Kompletter Datenbestand aus ABBA			
		Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
kein Kind	107 71%	68 67%	30 81%	9 82%	
1 Kind	29 19%	23 23%	4 11%	2 18%	
2 Kinder	8 5%	6 6%	2 5%	0 0%	
3 Kinder	4 3%	4 4%	0 0%	0 0%	
4 und mehr Kinder	2 1%	1 1%	1 3%	0 0%	
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%	
		♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
kein Kind	48 89%	31 91%	12 80%	5 100%	
1 Kind	4 7%	3 9%	1 7%	0 0%	
2 Kinder	2 4%	0 0%	2 13%	0 0%	
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%	
		♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
kein Kind	59 61%	37 54%	18 82%	4 67%	
1 Kind	25 26%	20 29%	3 14%	2 33%	
2 Kinder	6 6%	6 9%	0 0%	0 0%	
3 Kinder	4 4%	4 6%	0 0%	0 0%	
4 und mehr Kinder	2 2%	1 1%	1 5%	0 0%	
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%	

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Lotsen wiesen im Vergleich zu den SGB II-Haushalten eine geringere Kinderanzahl auf: So lebten gerade mal 19 % der Lotsen mit unterhaltspflichtigen Kindern zusammen; bei den SGB II-Haushalten waren es 34 % (siehe Tabelle 4.5). Dieses Bild erklärt sich nicht zuletzt aus dem Altersunterschied von fast zehn Jahren zwischen Lotsen und SGB II-Haushalten.

Vor dem Hintergrund der Altersverteilung überrascht es auch nicht, dass in den Haushalten der Teilnehmenden nur sehr wenige Kinder im Vorschulalter vorzufinden waren. Lediglich ein Zehntel der Teilnehmenden gab an, dass in ihrem Haushalt ein oder mehrere Kinder im Alter von unter sechs Jahren lebten. Diese sind ausschließlich dem Personenkreis der SGB II-Haushalte zuzuordnen. Unter den Lotsen gab es keinen Haushalt, in dem Kinder im Vorschulalter lebten (siehe Tabelle 4.6). Folglich war der weit überwiegende Teil der Kinder aller Teilnehmenden im schulpflichtigen Alter oder älter. Hier konnten zwischen den Lotsen und SGB II-Haushalten kaum Unterschiede festgestellt werden. Erwartungsgemäß lebten auch Kinder im schulpflichtigen Alter weitaus öfter in Haushalten mit weiblichen Teilnehmern.

**Tabelle 4.6: Teilnehmende mit unterhaltsberechtigten Kindern im Vorschulalter**

Wieviel unterhaltsberechtigte Kinder im Alter von unter 6 Jahren leben in Ihrem Haushalt?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
kein Kind	136 91%	88 86%	37 100%	11 100%
1 Kind	12 8%	12 12%	0 0%	0 0%
2 Kinder	2 1%	2 2%	0 0%	0 0%
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%
	♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
kein Kind	52 96%	32 94%	15 100%	5 100%
1 Kind	2 4%	2 6%	0 0%	0 0%
2 Kinder	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%
	♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
kein Kind	84 88%	56 82%	22 100%	6 100%
1 Kind	10 10%	10 15%	0 0%	0 0%
2 Kinder	2 2%	2 3%	0 0%	0 0%
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Lediglich 12 % der Teilnehmenden wohnten in (Mehrpersonen-)Haushalten, in denen zumindest eine weitere Person erwerbstätig war (siehe Tabelle 4.7). Bei dem überwiegenden Teil der Teilnehmenden waren die weiteren Mitglieder des Haushaltes ebenfalls nicht erwerbstätig (47 %) oder die Person lebte und wirtschaftete allein (41 %). Der Blick auf die Geschlechter zeigt, dass über die Hälfte der männlichen Teilnehmenden alleine lebte (54 %), während die Frauen häufiger in Mehrpersonenhaushalten lebten (66 %). Auch die Mehrzahl der Lotsen gab an, in Single-Haushalten zu leben, bei den SGB II-Haushalten traf dies nur in 37 % der Fälle zu.

**Tabelle 4.7: Teilnehmende mit erwerbstätigen Haushaltsmitgliedern**

	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
Sind andere Mitglieder Ihres Haushalts erwerbstätig?				
Ja	18 12%	12 12%	4 11%	2 18%
Nein	70 47%	52 51%	14 38%	4 36%
Trifft nicht zu, ich lebe alleine	62 41%	38 37%	19 51%	5 45%
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%
♂ Männer				
Ja	5 9%	3 9%	2 13%	0 0%
Nein	20 37%	11 32%	6 40%	3 60%
Trifft nicht zu, ich lebe alleine	29 54%	20 59%	7 47%	2 40%
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%
♀ Frauen				
Ja	13 14%	9 13%	2 9%	2 33%
Nein	50 52%	41 60%	8 36%	1 17%
Trifft nicht zu, ich lebe alleine	33 34%	18 26%	12 55%	3 50%
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Behinderung

Nahezu jede vierte Person gab an, über einen Behindertenausweis<sup>7</sup> bzw. einen gleichwertigen Feststellungsbescheid zu verfügen. Männer und Frauen wiesen in diesem Punkt nur marginale Unterschiede auf: Während 25 % der Frauen über einen Behindertenausweis bzw. Feststellungsbescheid verfügten, waren es bei den Männern 20 %. Bei den Lotsen wiederum lag dieser Anteil etwas höher als bei den SGB II-Haushalten (siehe Tabelle 4.8). Auch hier kann der Altersunterschied von zehn Jahren als möglicher Erklärungsgrund angeführt werden.

<sup>7</sup> Während ein Behindertenausweis erst ab einem Grad der Behinderung (GdB) von 50 ausgestellt werden kann, erteilt im Anschluss einer ärztlichen Begutachtung das Versorgungsamt dem Antragstellenden einen Feststellungsbescheid, wenn der (Gesamt-) Grad der Behinderung mindestens 20 beträgt.

**Tabelle 4.8: Teilnehmende und Behindertenstatus**

Haben Sie einen Behindertenausweis bzw. einen „gleichwertigen Feststellungsbescheid“?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
Ja	35 23%	19 19%	13 35%	3 27%
Nein	105 70%	77 75%	23 62%	5 45%
K. A.	10 7%	6 6%	1 3%	3 27%
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%
	♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
Ja	11 20%	5 15%	3 20%	3 60%
Nein	37 69%	26 76%	11 73%	0 0%
K. A.	6 11%	3 9%	1 7%	2 40%
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%
	♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
Ja	24 25%	14 21%	10 45%	0 0%
Nein	68 71%	51 75%	12 55%	5 83%
K. A.	4 4%	3 4%	0 0%	1 17%
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Schulische und berufliche Bildung

Im Hinblick auf die schulische Bildung zeigt sich, dass etwas mehr als drei Viertel der Teilnehmenden einen Hauptschulabschluss oder eine höhere Qualifikation aufweisen konnten (77 %), während etwa jede fünfte Person über keinen schulischen Abschluss verfügte (19 %). Bei den Männern lag der Anteil derjenigen ohne Schulabschluss etwas höher (22 %), bei den Frauen etwas niedriger (17 %).

Ein Viertel der Teilnehmenden war im Besitz eines mittleren Schulabschlusses, das heißt, es lag ein Realschulabschluss, die Fachoberschulreife oder ein gleichwertiger Abschluss vor. 22 % der Teilnehmenden gaben an, das Abitur oder ein Fachabitur gemacht zu haben. Dies traf auf deutlich mehr Männer (29 %) als auf Frauen (17 %) zu.

Die Lotsen verfügten häufiger über ein höheres schulisches Bildungsniveau als die SGB II-Haushalte: Während nur 11 % der Lotsen keinen Schulabschluss besaßen, traf dies auf immerhin 21% der SGB II-Haushalte zu. Des Weiteren gaben 24 % der Lotsen an, ein Abitur zu haben. Von den SGB II-Haushalten verfügten hingegen nach eigener Aussage nur 11 % über die Hochschulreife (siehe Tabelle 4.9).

**Tabelle 4.9: Teilnehmende und schulischer Bildungsabschluss**

Welchen höchsten allgemeinen Schulabschluss haben Sie?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
(Noch) keinen Schulabschluss	28 19%	21 21%	4 11%	3 27%
Förderschulabschluss	7 5%	6 6%	1 3%	0 0%
Hauptschulabschluss	45 30%	32 31%	9 24%	4 36%
Mittlerer Schulabschluss *)	37 25%	23 23%	11 30%	3 27%
Fachhochschulreife (Fachabitur)	13 9%	9 9%	3 8%	1 9%
Hochschulreife (Abitur)	20 13%	11 11%	9 24%	0 0%
<b>Insgesamt</b>	<b>150 100%</b>	<b>102 100%</b>	<b>37 100%</b>	<b>11 100%</b>
	♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
(Noch) keinen Schulabschluss	12 22%	8 24%	1 7%	3 60%
Förderschulabschluss	1 2%	1 3%	0 0%	0 0%
Hauptschulabschluss	13 24%	10 29%	1 7%	2 40%
Mittlerer Schulabschluss *)	12 22%	6 18%	6 40%	0 0%
Fachhochschulreife (Fachabitur)	5 9%	4 12%	1 7%	0 0%
Hochschulreife (Abitur)	11 20%	5 15%	6 40%	0 0%
<b>Männer insgesamt</b>	<b>54 100%</b>	<b>34 100%</b>	<b>15 100%</b>	<b>5 100%</b>
	♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
(Noch) keinen Schulabschluss	16 17%	13 19%	3 14%	0 0%
Förderschulabschluss	6 6%	5 7%	1 5%	0 0%
Hauptschulabschluss	32 33%	22 32%	8 36%	2 33%
Mittlerer Schulabschluss *)	25 26%	17 25%	5 23%	3 50%
Fachhochschulreife (Fachabitur)	8 8%	5 7%	2 9%	1 17%
Hochschulreife (Abitur)	9 9%	6 9%	3 14%	0 0%
<b>Frauen insgesamt</b>	<b>96 100%</b>	<b>68 100%</b>	<b>22 100%</b>	<b>6 100%</b>

\*) d.h. Fachoberschulreife, Realschulabschluss oder gleichwertiges

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Knapp die Hälfte der Teilnehmenden hatte keine abgeschlossene Berufsausbildung (49 %). Etwa jede dritte befragte Person konnte zumindest eine Lehre oder den Abschluss einer Berufsfachschule vorweisen (siehe Tabelle 4.10). 14 % der Teilnehmenden verfügten über einen Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss. Nur zehn der insgesamt 150 Teilnehmenden gaben an, eine Fachschule besucht zu haben, eine offensichtliche Seltenheit.

Frauen verfügten über ein deutlich schlechteres berufliches Bildungsniveau als die teilnehmenden Männer: Während bei den männlichen Teilnehmern nur 35 % ohne abgeschlossene Berufsausbildung waren, fehlte bei 56 % der Frauen ein beruflicher Bildungsabschluss. Auch bei den akademischen Abschlüssen war ein starkes Gefälle zwischen den Geschlechtern festzustellen: Gerade mal 10 % der Frauen konnten einen solchen vorweisen, während es bei den Männern 18 % waren.

Die Lotsen wiesen wie bei der schulischen Bildung auch bei der beruflichen Bildung ein besseres Niveau auf als die SGB II-Haushalte. Dennoch hatten 38 % der Lotsen keine abgeschlossene Berufsausbildung. Bei den SGB II-Haushalten traf dies auf etwas mehr als die Hälfte der Fälle zu. Auch akademische Abschlüsse fanden sich bei den Lotsen deutlich häufiger (25 %) als bei den SGB II-Haushalten (10 %).

**Tabelle 4.10: Teilnehmende und beruflicher Bildungsabschluss**

Welchen höchsten Berufsabschluss haben Sie?	Kompletter Datenbestand aus ABBA							
	Insgesamt		SGB II-Haushalte		Lotsen		Status unklar	
(Noch) keine abgeschlossene Berufsausbildung	73	49%	53	52%	14	38%	6	55%
Betriebliche/außerbetriebliche Berufsausbildung (Lehre)	37	25%	23	23%	11	30%	3	27%
Berufsfachschule (schulische Berufsausbildung)	10	7%	9	9%	0	0%	1	9%
Fachschule *)	10	7%	7	7%	3	8%	0	0%
Bachelor (Universität oder Fachhochschule)	10	7%	6	6%	4	11%	0	0%
Master/Diplom (Universität oder Fachhochschule)	10	7%	4	4%	5	14%	1	9%
<b>Insgesamt</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
	♂ Männer		♂ SGB II-HH		♂ Lotsen		♂ Status unklar	
(Noch) keine abgeschlossene Berufsausbildung	19	35%	11	32%	3	20%	5	100%
Betriebliche/außerbetriebliche Berufsausbildung (Lehre)	16	30%	11	32%	5	33%	0	0%
Berufsfachschule (schulische Berufsausbildung)	4	7%	4	12%	0	0%	0	0%
Fachschule *)	5	9%	4	12%	1	7%	0	0%
Bachelor (Universität oder Fachhochschule)	4	7%	2	6%	2	13%	0	0%
Master/Diplom (Universität oder Fachhochschule)	6	11%	2	6%	4	27%	0	0%
<b>Männer insgesamt</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
	♀ Frauen		♀ SGB II-HH		♀ Lotsen		♀ Status unklar	
(Noch) keine abgeschlossene Berufsausbildung	54	56%	42	62%	11	50%	1	17%
Betriebliche/außerbetriebliche Berufsausbildung (Lehre)	21	22%	12	18%	6	27%	3	50%
Berufsfachschule (schulische Berufsausbildung)	6	6%	5	7%	0	0%	1	17%
Fachschule *)	5	5%	3	4%	2	9%	0	0%
Bachelor (Universität oder Fachhochschule)	6	6%	4	6%	2	9%	0	0%
Master/Diplom (Universität oder Fachhochschule)	4	4%	2	3%	1	5%	1	17%
<b>Frauen insgesamt</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

\*) d.h. Meister, Techniker, Schule des Gesundheitswesens oder gleichwertiges

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Staatsbürgerschaft und Migrationshintergrund

70 % der befragten Teilnehmenden gaben an, die deutsche Staatsangehörigkeit zu besitzen. Bei männlichen Teilnehmern (80 %) war dies deutlich häufiger der Fall als bei den Teilnehmerinnen (65 %). Von den 37 Lotsen besaßen 32 Personen bzw. 86 % einen deutschen Pass, bei den SGB II-Haushalten traf dies auf 66 Personen bzw. 65 % zu (siehe Tabelle 4.11).



**Tabelle 4.11: Teilnehmende und deutsche Staatsangehörigkeit**

Besitzen Sie die deutsche Staatsangehörigkeit?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
*) Eine Person macht hier keine Angaben				
Ja	105 70%	66 65%	32 86%	7 64%
Nein	45 30%	36 35%	5 14%	4 36%
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%
<b>♂ Männer</b>				
Ja	43 80%	27 79%	13 87%	3 60%
Nein	11 20%	7 21%	2 13%	2 40%
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%
<b>♀ Frauen</b>				
Ja	62 65%	39 57%	19 86%	4 67%
Nein	34 35%	29 43%	3 14%	2 33%
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Auf die Frage, ob die Teilnehmenden oder ein Elternteil aus dem Ausland zugewandert sind, antworteten 45 % mit einem „Ja“ (siehe Tabelle 4.12). Das Gefälle zwischen den Geschlechtern fiel hier eher gering aus: 48 % der befragten Frauen und 39 % der Männer gaben an, einen Migrationshintergrund zu besitzen. Unter den Lotsen gab es deutlich weniger Personen mit einem Migrationshintergrund (30 %) als bei den SGB II-Haushalten (48 %).

**Tabelle 4.12: Teilnehmende und Migrationshintergrund**

Sind Sie oder ein Elternteil aus dem Ausland zugewandert?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
Ja	67 45%	49 48%	11 30%	7 64%
Nein	83 55%	53 52%	26 70%	4 36%
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%
<b>♂ Männer</b>				
Ja	21 39%	13 38%	5 33%	3 60%
Nein	33 61%	21 62%	10 67%	2 40%
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%
<b>♀ Frauen</b>				
Ja	46 48%	36 53%	6 27%	4 67%
Nein	50 52%	32 47%	16 73%	2 33%
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Erwerbslosigkeit und Erwerbstätigkeit unmittelbar vor Beginn der Teilnahme am Projekt

Der überwiegende Teil der Befragten gab an, vor Beginn der Teilnahme am Projekt arbeitslos (69 %) gewesen zu sein. Fast die Hälfte bezeichnete sich selbst als arbeitsuchend (47 %), etwa jeder Fünfte als nicht erwerbstätig. Zudem befanden sich 18 % der Befragten zuvor in einer Maßnahme des Jobcenters oder der Agentur für Arbeit.

**Tabelle 4.13: Teilnehmende und ihre Erwerbsstatus**

Was traf auf Sie unmittelbar vor Beginn der Maßnahme zu?	Kompletter Datenbestand aus ABBA							
	Insgesamt		SGB II-Haushalte		Lotsen		Status unklar	
Schüler(in) in allgemeinbildender Schule	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
Erwerbstätig *)	9	6%	6	6%	3	8%	0	0%
Geringfügig beschäftigt (Mini-Job)	17	11%	11	11%	4	11%	2	18%
In einer Maßnahme **)	27	18%	16	16%	11	30%	0	0%
In einer Ausbildung (schulisch/betrieblich)	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
In einem Studium	1	1%	0	0%	1	3%	0	0%
In einer Weiterbildung	2	1%	1	1%	1	3%	0	0%
Arbeitslos gemeldet	104	69%	71	70%	25	68%	8	73%
Nicht erwerbstätig ***)	23	15%	15	15%	7	19%	1	9%
Arbeitsuchend	70	47%	49	48%	18	49%	3	27%
Antworten insgesamt	255		171		70		14	
	♂ Männer		♂ SGB II-HH		♂ Lotsen		♂ Status unklar	
Schüler(in) in allgemeinbildender Schule	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Erwerbstätig *)	3	6%	2	6%	1	7%	0	0%
Geringfügig beschäftigt (Mini-Job)	8	15%	5	15%	3	20%	0	0%
In einer Maßnahme **)	10	19%	4	12%	6	40%	0	0%
In einer Ausbildung (schulisch/betrieblich)	1	2%	1	3%	0	0%	0	0%
In einem Studium	1	2%	0	0%	1	7%	0	0%
In einer Weiterbildung	1	2%	0	0%	1	7%	0	0%
Arbeitslos gemeldet	39	72%	26	76%	9	60%	4	80%
Nicht erwerbstätig ***)	7	13%	3	9%	3	20%	1	20%
Arbeitsuchend	24	44%	17	50%	6	40%	1	20%
Antworten der Männer	94		58		30		6	
	♀ Frauen		♀ SGB II-HH		♀ Lotsen		♀ Status unklar	
Schüler(in) in allgemeinbildender Schule	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
Erwerbstätig *)	6	6%	4	6%	2	9%	0	0%
Geringfügig beschäftigt (Mini-Job)	9	9%	6	9%	1	5%	2	33%
In einer Maßnahme **)	17	18%	12	18%	5	23%	0	0%
In einer Ausbildung (schulisch/betrieblich)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
In einem Studium	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
In einer Weiterbildung	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
Arbeitslos gemeldet	65	68%	45	66%	16	73%	4	67%
Nicht erwerbstätig ***)	16	17%	12	18%	4	18%	0	0%
Arbeitsuchend	46	48%	32	47%	12	55%	2	33%
Antworten der Frauen	161		113		40		8	

\*) selbständig oder sozialversicherungspflichtig in Vollzeit oder Teilzeit beschäftigt

\*\*) Maßnahme des Jobcenters oder der Agentur für Arbeit

\*\*\*) z.B. Hausfrau, Hausmann, längerfristig krank, sonstiges

Hier sind Mehrfachantworten möglich.

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Zwischen den Geschlechtern waren keine großen Unterschiede im Antwortverhalten zu erkennen. Auch bei den Lotsen und SGB II-Haushalten zeigte sich ein ähnliches Bild (siehe Tabelle 4.13). Auffällig war allerdings, dass Lotsen – und hier wiederum die Männer – im Vergleich zu den SGB II-Haushalten deutlich häufiger vor ihrer Teilnahme am Projekt an einer Maßnahme des Jobcenters oder der Arbeitsagentur teilgenommen hatten (30 % vs. 16 %).

### Dauer der Arbeitslosigkeit

Die Befragten gaben überwiegend an, dass sie bereits ein Jahr und länger arbeitslos sind. Fast zwei Drittel wählten diese Antwortoption. Zwischen Frauen und Männer fanden sich hier nur marginale Differenzen: So traf nach eigener Aussage das Kriterium der Langzeitarbeitslosigkeit auf 57 % der Männer und auf 65 % der Frauen zu (siehe Tabelle 4.14).

Auch zwischen den SGB II-Haushalten und Lotsen waren kaum Unterschiede festzustellen: 60 % der befragten Lotsen waren nach eigener Aussage ein Jahr und länger arbeitslos, bei den SGB II-Haushalten gaben dies 65 % der Befragten an. Mit Blick auf die Zielgruppen-Definition des Projekts war allerdings auffällig, dass knapp jede dritte befragte Person angab, nicht arbeitslos zu sein.

**Tabelle 4.14: Teilnehmende und die Dauer der Arbeitslosigkeit**

Wenn Sie arbeitslos sind: Wie lange sind Sie bereits arbeitslos?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
Weniger als sechs Monate	4 3%	4 4%	0 0%	0 0%
Sechs Monate bis unter ein Jahr	7 5%	6 6%	1 3%	0 0%
Ein Jahr und länger	93 62%	61 60%	24 65%	8 73%
Trifft nicht zu	46 31%	31 30%	12 32%	3 27%
Insgesamt	150 100%	102 100%	37 100%	11 100%
	♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
Weniger als sechs Monate	1 2%	1 3%	0 0%	0 0%
Sechs Monate bis unter ein Jahr	7 13%	6 18%	1 7%	0 0%
Ein Jahr und länger	31 57%	19 56%	8 53%	4 80%
Trifft nicht zu	15 28%	8 24%	6 40%	1 20%
Männer insgesamt	54 100%	34 100%	15 100%	5 100%
	♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
Weniger als sechs Monate	3 3%	3 4%	0 0%	0 0%
Sechs Monate bis unter ein Jahr	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Ein Jahr und länger	62 65%	42 62%	16 73%	4 67%
Trifft nicht zu	31 32%	23 34%	6 27%	2 33%
Frauen insgesamt	96 100%	68 100%	22 100%	6 100%

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Bezug von Arbeitslosengeld

Auch beim Bezug von Arbeitslosengeld zeigte sich eine Auffälligkeit, denn 32 der 150 Befragten bezogen nach eigener Aussage weder Arbeitslosengeld I (ALG I) noch Arbeitslosengeld II (ALG II). Unter den Lotsen traf dies auf beinahe jeden Dritten, unter den SGB II-Haushalten auf jeden Fünften zu. Die restlichen Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhielten überwiegend Arbeitslosengeld II (70 %), in Ausnahmefällen auch Arbeitslosengeld I (3 %) bzw. waren Aufstocker (5 %). Die Verteilung ist unter den Geschlechtern nahezu identisch (siehe Tabelle 4.15).

Unter den 32 Personen, die weder ALG I noch ALG II beziehen, haben 14 einen Behindertenausweis bzw. einen gleichwertigen Feststellungsbescheid. Möglicherweise lässt sich der Nichtbezug von ALG I und ALG II an dieser Stelle durch den Bezug von Leistungen nach dem § 41 SGB XII (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung) erklären.

**Tabelle 4.15: Teilnehmende und der Bezug von Arbeitslosengeld**

Beziehen Sie Arbeitslosengeld von der Arbeitsagentur oder dem Jobcenter?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
Nein	32 21%	19 19%	10 27%	3 27%
Ja, von der Arbeitsagentur (ALG I)	5 3%	5 5%	0 0%	0 0%
Ja, vom Jobcenter (ALG II)	105 70%	71 70%	27 73%	7 64%
Ja, beides *)	8 5%	7 7%	0 0%	1 9%
<b>Insgesamt</b>	<b>150 100%</b>	<b>102 100%</b>	<b>37 100%</b>	<b>11 100%</b>
	♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
Nein	11 20%	6 18%	3 20%	2 40%
Ja, von der Arbeitsagentur (ALG I)	2 4%	2 6%	0 0%	0 0%
Ja, vom Jobcenter (ALG II)	38 70%	24 71%	12 80%	2 40%
Ja, beides *)	3 6%	2 6%	0 0%	1 20%
<b>Männer insgesamt</b>	<b>54 100%</b>	<b>34 100%</b>	<b>15 100%</b>	<b>5 100%</b>
	♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
Nein	21 22%	13 19%	7 32%	1 17%
Ja, von der Arbeitsagentur (ALG I)	3 3%	3 4%	0 0%	0 0%
Ja, vom Jobcenter (ALG II)	67 70%	47 69%	15 68%	5 83%
Ja, beides *)	5 5%	5 7%	0 0%	0 0%
<b>Frauen insgesamt</b>	<b>96 100%</b>	<b>68 100%</b>	<b>22 100%</b>	<b>6 100%</b>

\*) ALG I mit ALG II Aufstockung (d.h. von der Arbeitsagentur und dem Jobcenter)

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Gefühlte Benachteiligung gegenüber anderen Menschen

Der ESF-Fragebogen endet mit der Frage, ob sich die teilnehmenden Personen gegenüber anderen Menschen benachteiligt fühlen. Eine Reihe von denkbaren Gründen wird genannt, aus deren die Befragten mehrere auswählen konnten. Die häufigste Antwort war, dass man sich nicht benachteiligt fühlt: Jede dritte befragte Person antwortete in diesem Sinne. Dabei gaben mehr Männer (39 %) als Frauen (30 %) an, sich nicht benachteiligt zu fühlen (siehe Tabelle 4.16).

Diejenigen, die einen Grund für eine Benachteiligung nannten, verwiesen zu 22 % auf das (aus Sicht der Befragten wohl zu geringe) Einkommen, 13 % der Befragten gaben ihr Alter als Grund an und 12 % nannten eine Behinderung.

Männliche wie weibliche Lotsen sahen sich selbst öfter benachteiligt als die übrigen am Projekt teilnehmenden Personen. Dies galt vor allem beim Aspekt Einkommen. Zudem nannte ein Drittel der Lotsen das Alter als weiteren Grund für eine Benachteiligung, was wiederum auf das bereits diskutierte höhere Durchschnittsalter zurückzuführen sein dürfte.

**Tabelle 4.16: Teilnehmende und die gefühlte Benachteiligung gegenüber anderen Personen**

Fühlen Sie sich gegenüber anderen Menschen aufgrund eines der folgenden Gründe benachteiligt?	Kompletter Datenbestand aus ABBA			
	Insgesamt	SGB II-Haushalte	Lotsen	Status unklar
Alter	20 13%	6 6%	12 32%	2 18%
Behinderung	18 12%	12 12%	5 14%	1 9%
Einkommen	33 22%	17 17%	15 41%	1 9%
Geschlecht	4 3%	1 1%	3 8%	0 0%
Herkunft	4 3%	3 3%	1 3%	0 0%
Religion	2 1%	1 1%	1 3%	0 0%
Zugehörigkeit zu einer Minderheit	5 3%	4 4%	1 3%	0 0%
Sonstige Gründe	8 5%	4 4%	3 8%	1 9%
Nein, fühle mich nicht benachteiligt	50 33%	38 37%	9 24%	3 27%
Antworten insgesamt	144	86	50	8
	♂ Männer	♂ SGB II-HH	♂ Lotsen	♂ Status unklar
Alter	6 11%	1 3%	5 33%	0 0%
Behinderung	2 4%	2 6%	0 0%	0 0%
Einkommen	10 19%	5 15%	5 33%	0 0%
Geschlecht	1 2%	1 3%	0 0%	0 0%
Herkunft	1 2%	1 3%	0 0%	0 0%
Religion	1 2%	0 0%	1 7%	0 0%
Zugehörigkeit zu einer Minderheit	2 4%	2 6%	0 0%	0 0%
Sonstige Gründe	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Nein, fühle mich nicht benachteiligt	21 39%	14 41%	5 33%	2 40%
Antworten der Männer	44	26	16	2
	♀ Frauen	♀ SGB II-HH	♀ Lotsen	♀ Status unklar
Alter	14 15%	5 7%	7 32%	2 33%
Behinderung	16 17%	10 15%	5 23%	1 17%
Einkommen	23 24%	12 18%	10 45%	1 17%
Geschlecht	3 3%	0 0%	3 14%	0 0%
Herkunft	3 3%	2 3%	1 5%	0 0%
Religion	1 1%	1 1%	0 0%	0 0%
Zugehörigkeit zu einer Minderheit	3 3%	2 3%	1 5%	0 0%
Sonstige Gründe	8 8%	4 6%	3 14%	1 17%
Nein, fühle mich nicht benachteiligt	29 30%	24 35%	4 18%	1 17%
Antworten der Frauen	100	60	34	6

Hier sind Mehrfachantworten möglich.

Quelle: ABBA-Berichtssystem (Stand: Ende Oktober 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Das Monitoring verdeutlicht, dass der Teilnehmerkreis am Modellprojekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ überwiegend weiblich und älter als 45 Jahre war und meist allein oder mit einer weiteren Person zusammenlebte. Auch trafen die Kriterien Langzeitarbeitslosigkeit und Bezug von Arbeitslosengeld II mehrheitlich auf die Teilnehmenden zu. Dennoch darf nicht der Schluss gezogen werden, dass es sich bei den Teilnehmenden um eine homogene Gruppe gehandelt hätte. Der Personenkreis, welcher am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ teilgenommen hatte, wurde an allen Standorten als überaus heterogen beschrieben. Übereinstimmend berichteten die befragten Coaches in den Gesprächen vor Ort wie auch ein Jahr später in den telefonischen Interviews, dass die Biografien, Lebenssituationen und Problemlagen der Teilnehmenden sehr unterschiedlich wären und eine individuelle Herangehensweise bei der Unterstützung erforderlich machten. Oftmals waren die komplexen, teils auch diffusen Problemlagen der Teilnehmenden auf den ersten Blick nicht erkennbar und offenbarten sich erst im Laufe der Projektteilnahme und zuweilen auch nur dann, wenn die Teilnehmenden Vertrauen zu den Coaches gefasst hatten.

*„Und bei anderen öffnet sich dann eben dieser Rucksack. So, und dann sieht man auch, dass das nicht morgen oder übermorgen schon in Ordnung gebracht ist, das ist einfach so“. (Coach, 1. Welle)*

Auch wurde in den Gesprächen immer wieder betont, dass es den typischen Langzeitarbeitslosen nicht gäbe, da alle Teilnehmende ganz verschiedene persönliche, soziale, berufliche oder kulturelle Hintergründe hätten:

*„Also den Langzeitarbeitslosen, den gibt es nicht. Und das muss man verstehen. Und das muss man sehr ernst nehmen, bei all dem, was wir an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen uns immer wieder ausdenken“. (Leitungsebene Träger)*

Die Problemlagen der Teilnehmenden reichten von gesundheitlichen Einschränkungen über psychische Probleme bis hin zu sozialem Rückzug aus der Gesellschaft und Vereinsamung. Teils wurde auch von Suchtproblemen berichtet, die mitunter als Zeichen der Resignation einzelner Teilnehmender interpretiert wurden, sowie von finanziellen Problemen und von unzumutbaren Wohnverhältnissen.

Die Einsamkeit der Teilnehmenden war an allen Standorten ein großes Thema. Die Teilnehmenden wurden von den befragten Akteuren als sozial isoliert und ohne soziale Netzwerke in ihrem Umfeld beschrieben, welche bei Schwierigkeiten oder Problemlagen Hilfestellung leisten können. Viele Teilnehmende hätten sich resigniert zurückgezogen, da sie sich von der Gesellschaft subjektiv als nicht mehr gebraucht empfänden:

*„Und genau das erleben wir bei den Langzeitarbeitslosen, dass die mittlerweile das Gefühl haben: »Mit mir plant keiner mehr, mich braucht keiner mehr und was soll ich dann noch«. Also richte ich mich immer mehr ein. So, und eigentlich reden wir über viele Leute, die da so im Schneckenhaus sind und warum soll ich rauskommen aus diesem Haus.“ (Coach, 1. Welle)*

Insbesondere die Auswirkungen der (Langzeit-)Arbeitslosigkeit wurde von den Standorten als besonders kritisch beschrieben. Je länger die Arbeitslosigkeit andauerte, desto größer wurde von den befragten Akteuren die Gefahr beschrieben, dass sich die Personen immer mehr zurückziehen und den Kontakt zu Freunden und Nachbarn verlieren würden:

*„Hartz IV als Diagnose. Das ist leider nicht ganz falsch. Also da passiert einfach ganz viel mit den Menschen und es gibt immer wieder so oder immer weitergehende Rückzugstendenzen. Also die Leute, das Universum wird kleiner, also so sukzessiver. Und ich denke, ja also so auch mit Schwierigkeiten umzugehen, also so Ideen zu entwickeln und jetzt stoße*

*ich auf ein Problem und was mache ich jetzt damit, sowas geht häufig verloren.“ (Coach, 1. Welle)*

Manche der Teilnehmenden berichteten in den Interviews davon, dass sie aufgrund der fehlenden Erwerbsarbeit nicht nur vom Kollegen- und Freundeskreis, sondern teilweise auch von der Familie sozial isoliert seien. In den persönlichen Gesprächen mit den SGB II-Haushalten und Lotsen wurde häufig ein subjektives Gefühl des Außenseiters beschrieben:

*„Ein weiterer Punkt ist eben auch der, dass man eben, wenn man arbeitslos ist, mir geht es zumindest mal so, sich oft minderwertig fühlt gegenüber den Leuten, die ganz selbstverständlich jeden Tag ihren Job machen und ihr eigenes Einkommen haben, fühle ich mich schlecht und minderwertig. [...] Weil so ist man ja eigentlich schon so ziemlich den ganzen Tag alleine. Weil ne, die anderen sind arbeiten, und nach der Arbeit müssen sie einkaufen, müssen ihre Sachen erledigen. Da kommt man sich vor irgendwie wie ein Außenseiter und wie der letzte Mensch, der eh nichts leistet, der da eh nicht mitreden kann, weil er nicht acht Stunden am Tag arbeitet. Und das wirkt sich schon sehr negativ auf die Psyche und auf das Selbstwertgefühl aus. Und es tut dann einfach auch gut Kontakt zu haben zu Menschen, die genauso dastehen.“ (SGB II-Haushalt).*

*„Man vereinsamt auch irgendwie in der Situation. Man hat keine Kollegen, man hält sich außen vor, entweder, weil man sich schämt über die Situation zu sprechen oder auch weil die Finanzen nicht da sind, um sich an der einen oder anderen Sache zu beteiligen. Ins Kino gehen, Essen gehen, was auch immer für andere selbstverständlich ist, die ein geregeltes Einkommen haben, wird man zum Außenseiter.“ (SGB II-Haushalt)*

Nach Aussage eines Standortes gewann das Thema der Vereinsamung während der Projektlaufzeit immer mehr an Bedeutung. Als besonders beunruhigend wurden Situationen geschildert, in denen Kinder betroffen waren. So habe man am Standort beobachten können, dass sich vor allem Frauen mit ihren Kindern immer stärker zurückziehen und ihre Wohnungen nicht mehr verlassen würden:

*„Was auch noch sehr stark im Vordergrund steht momentan, empfinde ich jetzt so, ist so das Thema von Vereinsamung. Also ganz stark soziale Vereinsamung, wo es auch auf Kinder dann sich niederschlägt, die dann mit Mutter zum Beispiel nur noch Zuhause sitzen und nichts mehr tun und wo also die Vermittlung auch über das Jobcenter passiert ist, wo also die Fallmanager gemerkt haben, da muss was passieren, und wir versuchen da jetzt die Menschen, sage ich mal, aus der Wohnung wieder herauszulocken.“ (Coach, 2. Welle)*

Auch schilderten die Coaches, dass die lange Arbeitslosigkeit bei vielen Teilnehmenden zu verfestigten Mustern in der Denk- und Handlungsweise geführt habe und den Teilnehmenden oftmals eine intrinsische Motivation fehle, reagieren würden sie nur noch auf äußere Impulse wie zum Beispiel Sanktionen von Seiten des Jobcenters.

Viele der Teilnehmenden befanden sich in schwierigen Lebenssituationen und waren mit gesundheitlichen Belastungen und der Klärung existenzieller Fragen konfrontiert, sodass nach Aussage der Coaches eine Arbeitsmarktintegration zunächst nicht in Betracht komme. Ein Standort sprach davon, dass aufgrund der teilweise schweren und multiplen Problemlagen bei manchen Teilnehmenden die berufliche Perspektive und eine Arbeitsmarktintegration in den Hintergrund gerückt sei. Ein anderer Standort schätzte insbesondere aufgrund des Alters der Teilnehmenden eine Arbeitsmarktintegration als schwierig ein. Die befragten Coaches an einem weiteren Standort waren davon überzeugt, dass viele der langzeitarbeitslosen Teilnehmenden nur über einen längeren Zeitraum hinweg wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden könnten. Dies sei zum einen der komplexen gesundheitlichen und sozia-

len Problemlagen geschuldet, die es zunächst zu bearbeiten gelte, andererseits aber auch einem unflexiblen Arbeitsmarkt und den zu hohen Erwartungen an Personen, die lange Zeit nicht erwerbstätig waren.

*Also jemand ist lange Zeit arbeitslos. Das heißt, er musste sich einrichten mit wenig Geld, er musste sich einrichten, irgendwie sein Leben neu strukturieren, ob er das wollte oder nicht. Und jetzt sind mittlerweile die Fakten so, dass er von dieser Gesellschaft so nicht gebraucht wird, so nicht. Also er muss sich immer noch der Arbeit anpassen und die Arbeit verlangt von ihm Dinge, die er nicht mehr leisten kann. [...] Und wenn wir dann noch davon ausgehen, dass wir ja sagen, so das ist so die Theorie die dahintersteckt, dass jemand der lange Zeit gebraucht hat, um in dieser Arbeitslosigkeit zurecht zu kommen, sagen wir mal fünf Jahre, dann muss man im Prinzip fast den gleichen Zeitraum anrechnen bis er eigentlich wieder komplett im Arbeitsmarkt wäre.“ (Coach, 1. Welle)*

Dass der Personenkreis der Lotsen und SGB II-Haushalte mitunter identisch war und nicht immer davon ausgegangen werden konnte, dass die Lotsen gegenüber den Haushalten hinsichtlich soziodemografischer Merkmale bzw. Aktivität, Stabilität und Problembewältigung einen Erfahrungsvorsprung gehabt hätten, zeigten die Gespräche mit den Coaches:

*„Der Abstand zwischen Lotsen und sogenannten Haushalten ist nicht so furchtbar groß. Die Lotsen haben da gegenüber den Haushalten vielleicht etwas mehr Engagement.“ (Coach, 1. Welle)*

*„Auch die Lotsen sind langzeitarbeitslose Menschen aus demselben Pool.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Also sagen wir, die Lotsen sind meist noch ein bisschen fitter, wenn es darum geht, so Papierkram anzupacken, so ihre eigenen Papiere zu klären, aber dann damit zu irgendwelchen Ämtern zu gehen oder so, ja da sind sie ja inzwischen auch fit genug, um zu sagen: »So Leute, ich brauche mal Begleitung«. Das heißt, die Lotsen begleiten sich auch untereinander, weil es ist halt immer sinnvoller zum Beispiel zum Jobcenter zu zweit zu gehen und solche Sachen. Das wissen die und das machen die auch selbst. Das heißt, die Haushalte sind nochmal eine ganz kleine Stufe drunter. Die wissen das halt zum Teil nicht und wenden sich mit solchen Fragen dann halt auch an die Lotsen.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Die Begleitung der Lotsen, also wir haben halt festgestellt, dass die Lotsen an sich auch schon wirklich eine eigene Zielgruppe sind. Sie brauchen halt an allen Ecken auch noch irgendwo Unterstützung und so und nutzen ihre Lotsentätigkeit häufig, also das ist so mein Gefühl, dass die das nutzen, um ja von ihren eigenen Problemen so ein bisschen abgelenkt zu werden oder so.“ (Coach, 2. Welle)*



## 4.2 Zugang und Ansprache

Die Frage nach dem Zugang zu den Teilnehmenden war im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ keineswegs trivial. An allen Standorten wurde sich mit dieser Thematik auseinandergesetzt und es zeigten sich mitunter verschiedene Strategien, Lotsen und SGB II-Haushalte für eine Teilnahme zu gewinnen wie die folgenden Ausführungen verdeutlichen werden.

Während der Projektlaufzeit ergaben sich an den Standorten keine grundlegenden Veränderungen hinsichtlich der Zugangswege und der Ansprache potenzieller Teilnehmender. In der Regel und vor allem zu Beginn des Projektes versuchten die Standorte durch ausgelegte Flyer in anderen Beratungsstellen, Institutionen oder Gemeinderäumen auf das Projekt aufmerksam zu machen. Ein Standort hatte im Projektverlauf jedoch die Erfahrung gemacht, dass die Inhalte des Flyers von der potenziellen Zielgruppe schwer zu verstehen waren und entwickelte daher ein Programmheft in einfacher Sprache. Dieses Programmheft wurde auch regelmäßig an die Kooperationspartner verteilt mit der Bitte um Weitergabe an potenzielle Teilnehmende. Durch dieses Vorgehen wurde der Kontakt zu den Kooperationspartnern aktuell gehalten und die Kooperationspartner übernahmen zudem eine wichtige Multiplikatorenfunktion:

*„Also die Flyer waren früher so sehr Kopfmäßig zu lesen, also schwerer zu verstehen. Wir haben also die Sprache vereinfacht und wir haben Aushänge an den Stellen gemacht, wo die Leute auch in einer Wartezone sind, so wie zum Beispiel beim Jobcenter oder an Beratungsstellen und haben vor allen Dingen aber auch Multiplikatoren gefunden, die diese Hefte auch den Leuten nach der Beratung in die Hand geben, also sprich welche Aktivitäten werden von uns angeboten. Der Flyer selber ist nachher nur noch als Information in Sachen Adresse und wie kann man uns telefonisch erreichen, weitergegeben worden. [...] Genau, wir haben alle Kontakte, die wir im Laufe der Zeit hatten, immer wieder aufgefrischt. Reih um, und auch immer wieder nachgehakt, also auch die Kindergärten aufgesucht und nachgefragt, ob durch die Beratung der Erzieher es Familien gibt, wo die wissen, dass Langzeitarbeitslosigkeit vorherrscht und so weiter. Und haben dann auch dort immer wieder unser neues Programmheft vorbeigebracht. Im Rhythmus von alle zwei Monate, kann man sagen, sind die Sachen immer wieder an die wichtigsten Beratungsstellen abgegeben worden, immer wieder frisch.“ (Coach, 2. Welle)*

Viele der Standorte stellten das Projekt auch in anderen Einrichtungen und Beratungsstellen vor, so dass das Angebot den dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt war und dementsprechend Verweise bei Bedarf ausgesprochen werden konnten. In diesem Zusammenhang sollte auch das Jobcenter einen wichtigen Kooperationspartner darstellen, der immer wieder die Kundinnen und Kunden entweder im Beratungsgespräch oder durch die Aushändigung eines Flyers auf die Angebote des Projekts hinweisen sollte. Diese Art des Zugangs in das Projekt über das Jobcenter wurde an den Standorten jedoch in unterschiedlicher Intensität umgesetzt. Während an einigen Standorten eine mehr oder weniger enge Kooperation zwischen Jobcenter und Coaches stattfand, hielten andere Standorte eher sporadischen Kontakte zum Jobcenter und die Jobcenter verwiesen in diesen Fällen entsprechend selten auf das Projekt (siehe hierzu auch Kapitel 9). Ein Standort zog für sich gar das Fazit, dass es trotz mehrerer Versuche nicht gelungen war, das Jobcenter als einen weiteren Zugangsweg zu gewinnen, um die vom Projekt angestrebte Zusammenarbeit mit dem Jobcenter in Form einer „warmen Übergabe“ umsetzen zu können:

*„Diese warme Übergabe ist das, was wir eigentlich vorgeschlagen hatten. Also jemand geht zum Jobcenter, sitzt dort, man weiß, der ist schon lange arbeitslos, der hat schon zig Programme nicht mehr angenommen, der hat schon alles durchlaufen und man fragt ihn,*

*ob wir dazukommen dürfen, dass man einfach das Programm vorstellt. Und genau diese Form der Zusammenarbeit hat nicht stattgefunden.“ (Coach, 2. Welle)*

An einem anderen Standort existierte hingegen eine besondere Form der Kooperation mit dem Jobcenter. Hier stellten sich die Coaches nicht nur den Jobcenter-Mitarbeitenden in Dienstbesprechungen vor, sondern das Jobcenter lud Kundinnen und Kunden in regelmäßigen Abständen zu einer freiwilligen Informationsveranstaltung ein, in der die Coaches das Projekt vorstellten und über Angebote und Unterstützungsformen informierten. Diese Veranstaltungen fanden ohne die Anwesenheit der Jobcenter-Mitarbeitenden statt, was aus Sicht der befragten Akteure eine wichtige Voraussetzung darstellte, um einen Zugangsweg zur Zielgruppe zu bekommen. Eingeladen wurden in der Regel die Kundinnen und Kunden, die von den Fachkräften im Jobcenter nur noch schwer erreicht wurden und kaum noch Termine im Jobcenter wahrgenommen hatten. Die Entscheidung zur Teilnahme an diesen Veranstaltungen und gegebenenfalls auch am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ beruhte aber immer auf dem Prinzip der Freiwilligkeit:

*„Also die beiden waren auch schon öfter hier [gemeint ist das Jobcenter] und haben das Projekt vorgestellt. Genau und dann ist das natürlich auch so, dass wir Kunden im Gespräch, wenn wir einfach so ein bisschen das Gefühl haben, dass das etwas Passendes für die Kunden ist, dass wir das natürlich auch erzählen und vorstellen. Wir haben natürlich auch Flyer. Wir führen aber auch ja so eine Art Informationsveranstaltungen hier durch, da werden die Kunden eingeladen, da bin ich aber nicht dabei. Also ich koordiniere das, dass ich sozusagen den Kollegen hier im Haus Bescheid gebe, dass es eben eine Informationsveranstaltung gibt, dann werden die Kunden eingeladen und wir bleiben da außen vor. Weil das ist ja ein Projekt an sich, was ja nichts direkt mit dem Jobcenter zu tun hat. Das ist ja auch so wichtig, weil man eben auch, wenn man Schwierigkeiten hat, es ist ja für die Kunden, es ist ja immer das Jobcenter und nicht nur die Leistungsabteilung oder nur die Arbeitsvermittlung, sondern das wird ja als großes Ganzes gesehen und dadurch entstehen im allgemeinen Ängste. Und deshalb ist es so wichtig, dass wir da nicht mit anwesend sind, dass die Kunden da auch keine Scheu haben daran teilzunehmen. Und dann wird das Projekt vorgestellt, also ich informiere mich natürlich wie die Informationsveranstaltung verläuft und dann ist es eben so, dass man erfährt von den Kunden auch selber hier im Gespräch, dass sie jetzt eben an Schritt für Schritt angebunden sind, oder als Lotsen ausgebildet werden.“ (Jobcenter)*

Insgesamt hatten die Coaches die Erfahrung gemacht, dass das Vorstellen des Projekts in anderen Einrichtungen, insbesondere aber im Jobcenter auf Grund der hohen Fluktuation der Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen zu erfolgen hatte, sodass die Vermittlungsfachkräfte und Fallmanager stets über das Projekt informiert waren. In der Regel wurden potenzielle Lotsen und Haushalte gleichermaßen seitens der anderen Einrichtungen und der Jobcenter auf das Projekt aufmerksam gemacht. In den Jobcentern erfolgte dies aber nicht in Form einer Zuweisung, sondern immer freiwillig:

*„Und wir weisen nicht zu, das ist freiwillig, wir weisen also darauf hin.“ (Jobcenter)*

Neben der direkten Ansprache und Werbung für das Projekt wurde an einzelnen Standorten auch durch niederschwellige Angebote ein Zugangsweg zur Zielgruppe gefunden. Das Angebot an Freizeitaktivitäten wie ein Fahrrad- oder Sportkurs sowie ein wöchentlich stattfindender offener Treff in externen Räumlichkeiten, d.h. nicht in den Räumlichkeiten des Trägers, bezeichnete ein Standort als ein gutes Medium, um potenzielle Teilnehmende kennenzulernen und so die Basis einer vertrauensvollen Beziehung zu legen. Die Teilnahme an den Aktivitäten und auch der Besuch des offenen Treffs erfolgten ohne Zwang und Verpflichtung, sodass die potenziellen Teilnehmenden sich zunächst ein Bild von den Coaches und deren Angeboten machen und in einem nächsten Schritt entscheiden konnten, ob

sie die Beratungs- und Unterstützungsleistungen der Coaches in Anspruch annehmen möchten. Diese Form der Ansprache sei – so die Coaches – wichtig für die Zielgruppe gewesen:

*„Deshalb also die Leute können sich uns im Prinzip erst angucken, wie wir handeln und reagieren, wie wir arbeiten, wie wir auch menschlich sind, und können dann eben entscheiden, ob die zu uns kommen möchten oder nicht. Und das ist, glaube ich, ein großer Vorteil, weil die Hemmschwelle dann irgendwann zu sagen: »Du ich habe das und das Problem«, ist eben geringer, als wenn man in eine Beratungsstelle geht, wo man die Leute nicht kennt und vorher auch nicht sich mal angucken konnte.“ (Coach, 2. Welle)*

Dieses von den Coaches beschriebene Vorgehen ist auch ein wichtiges Indiz dafür, dass ein offener Treff einen niederschweligen Zugang darstellt. An einem anderen Standort wurde auch ein wöchentlich stattfindender Treff in Form eines öffentlichen Gesprächskreises angeboten, bei dem neue Teilnehmende Problemlagen und Schwierigkeiten ansprechen konnten. Coaches und Lotsen diskutierten mit den ratsuchenden Personen über mögliche Unterstützungsleistungen und planten gemeinsam weitere Schritte. Ein solches Vorgehen kann nicht als niederschwellig bezeichnet werden, da in diesem Kreis häufig der erste Kontakt zwischen ratsuchender Person, Lotsen und den Coaches stattfand und das Berichten über die eigene Problemlage vor einem unbekanntem Publikum als große Herausforderung angesehen werden muss. Allerdings hatten an diesem Standort neue Teilnehmende auch jederzeit die Möglichkeit, einen Termin mit den Coaches abseits der Gruppe zu vereinbaren.

Freizeitaktivitäten und offene Treffs wurden von den Standorten, die diese anboten, nicht nur als Zugangswege, sondern auch als ein wichtiges Instrument zur Überwindung der sozialen Isolation gesehen. Sie boten den Teilnehmenden die Möglichkeit, dazuzugehören, sich zu beteiligen und mit anderen Personen in Kontakt zu treten.

An einzelnen Standorten erfolgte die Akquise von Teilnehmenden aber auch über den eigenen Träger, das heißt SGB II-Haushalte und Lotsen gelangten zum einen über Arbeitsgelegenheiten (AGH) oder andere arbeitsmarktpolitische Maßnahmen und Programme des Jobcenters in das Projekt, zum anderen über trägereigene Arbeitslosenzentren, die in den gleichen Räumlichkeiten wie das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ verortet waren.

Im erstgenannten Fall argumentierten die Interviewpersonen, dass diese Personen trotz Maßnahmenteilnahme in der Regel langzeitarbeitslos seien und ebenfalls einen hohen Bedarf an Begleitung und Unterstützung hätten. Darüber hinaus solle durch den Wechsel von einer AGH oder Maßnahme in das Projekt eine mögliche Förderlücke der betroffenen Männer und Frauen geschlossen werden:

*„Warum sollen wir Gott weiß wohin schwirren und mühsam uns Menschen suchen, wenn hier die Leute, wir haben ja auch über 100, auch so einen großen Bedarf haben.“ (Coach, 1 Welle)*

*„Und wir hier im Haus haben viele Arbeitsgelegenheiten [...] und wir sehen es ganz deutlich, dass es für die Menschen sehr sehr wichtig ist, also überhaupt erst mal wieder in eine feste Tagesstruktur zu kommen, etwas Sinnvolle zu tun, Anerkennung zu bekommen, Wertschätzung und Respekt von anderen. Ja, und darüber hinaus haben die meisten, die wir erleben, auch in einer AGH, haben ganz ganz viele andere Sorgen, die wir uns vielleicht so gar nicht vorstellen können. Und ja diesen Menschen zu zuhören, aber auch auf die zu gehen zu können, ihnen eine Möglichkeit zu geben, sich mitteilen zu können, ist schon etwas sehr Besonderes und Großartiges.“ (Leitungsebene Träger)*

Im zweitgenannten Fall stellte die räumliche Nähe zu den trägereigenen Arbeitslosenzentren bei der Akquise von Teilnehmenden einen großen Vorteil dar, da – so die befragten Akteure – die angesprochene Zielgruppe ähnlich sei, man einen direkten Zugang habe und bei komplexeren Problemlagen eine weitergehende Beratung und Begleitung anbieten könne:

*„Den größten Zugang haben wir nach wie vor über die Leute, die zum [Name des Arbeitslosenzentrums] kommen. [...] Also das Büro von den Kollegen vom [Name des Arbeitslosenzentrums] liegt im Prinzip eingebettet in unser eigenes Büro. Das heißt, die [gemeint sind die ratsuchenden Personen] müssen eh bei uns vorbei, um dahinzugehen. Und da haben wir natürlich einen direkten Zugang zu den Leuten. Und das ist auch häufig so, dass die Kollegen vom [Name des Arbeitslosenzentrums] mal irgendwo eine Vertretung brauchen, dann sind wir halt da, machen die offene Beratung.“ (Coach, 2. Welle)*

Allerdings machte ein Standort die Erfahrung, dass mit dem Wegzug des Projekts aus den gleichen Träger-Räumlichkeiten, in denen sich auch das Arbeitslosenzentrum befindet, ein wichtiger Zugangsweg nahezu wegfiel, weshalb die Coaches zunehmend aktiver für das Projekt u.a. in der Wartezone und im Eingangsbereich des Jobcenters werben mussten als dies zuvor der Fall gewesen war. Bis zu dem Umzug verfolgte dieser Standort die Idee, zwischen den einzelnen Angeboten des Trägers eine Durchlässigkeit zu erzeugen, sodass ratsuchende Personen verhältnismäßig problemlos angesprochen und auf die trägerspezifischen Angebote und somit auch auf das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ verwiesen werden konnten:

*„Da wo wir zuerst gewesen sind, war derjenige, der auch unmittelbar in einem Gebäude war oder unter einem Dach war mit der Beratungsstelle. Das heißt, da haben sich dann natürlich viele Laufkontakte ergeben. Da konnte Ansprache relativ spontan gestaltet werden. Das ist an dem jetzigen Standort anders. Da muss man schon gezielt hingehen und sehr gezielt dann uns ansprechen wollen, wenn man in Kontakt treten will. Das insgesamt macht es, wenn man das rein quantitativ, betrachtet für uns natürlich etwas mühsam. Das heißt, da ist schon dann noch mehr Initiative geplanter Art von uns aus gefordert als das an dem anderen Standort war, wo wir dann tatsächlich zwischendurch einfach auch mal durch den Wartebereich oder durch das Internetcafé laufen konnten, und konnten einfach mal mit Menschen sprechen.“ (Coach, 2. Welle)*

Die Akquise der Teilnehmenden über trägereigene Einrichtungen wie Arbeitslosenzentren oder trägerspezifische Maßnahmen wie beispielsweise AGH wurde von den Standorten, die diese Form der Zugangswege praktizierten, als zielführend beschrieben, da die Schwelle des Zugangs aufgrund eines bereits vorliegenden persönlichen Kontakts und einer gewissen Vertrauensbasis deutlich gesenkt werde und den Personen eine Teilnahme leichter falle. Diese Argumentation der Standorte war durchaus nachvollziehbar. Doch die originäre Zielgruppe im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ waren Personen, die durch das Projekt aus ihrer sozialen Isolation geholt und an bestehende Hilfesysteme zur Überwindung verschiedenster Problemlagen herangeführt werden sollten. In den genannten Fällen musste aber kritisch hinterfragt werden, ob dieser Personenkreis durch die Teilnahme an einer AGH oder einer anderen Maßnahme des Jobcenters hinsichtlich Tagesstrukturierung und sozialer Teilhabe nicht als durchaus stabiler angesehen werden konnte als die geplante Zielgruppe des Projekts.

Die Konzeption des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sah auch die niederschwellige Ansprache arbeitsmarktfremder SGB II-Haushalte durch die Lotsen im Sinne eines „Peer-to-Peer-Ansatzes“ vor. Der Lotse als Zugangsmedium konnte jedoch während der Projektlaufzeit nur an wenigen Standorten etabliert werden. So berichtete ein Standort von seiner Erfahrung, dass im Verlaufe des Projektes neue SGB II-Haushalte zunehmend über die Lotsen in das Projekt gekommen waren:

*„Also neue Haushalte werden meistens von den Lotsen mitgebracht und die vereinbaren dann ein gemeinsames Gespräch so nach dem Motto, ich habe hier jemanden, der Hilfe braucht und dann treffen wir uns zusammen und ja die kennen den Lotsen dann meist schon, weil die den in ihrem Umfeld dann aufgreifen und wollen den meist dann auch als Lotsen haben und genau.“ (Coach, 2. Welle)*

Die meisten anderen Standorte stellten hingegen fest, dass der Zugang von SGB II-Haushalten durch die Lotsen im Projekt eher eine Ausnahme war:

*„Über unsere Lotsen sind eher wenige Leute ins Projekt gekommen.“ (Coach, 2. Welle)*

Überwiegend wurde dies damit begründet, dass die Kontaktherstellung zu anderen Personen eine Aufgabe war, die den Lotsen trotz Schulungen schwergefallen war und in vielen Fällen auch überforderte:

*„Der Peer-to-Peer-Ansatz bringt eine ganze Menge da, wo man von den Peers nicht unbedingt die Initialzündung im Kontakt erwartet, weil das ist zu einem beträchtlichen Teil überfordernd, das entspricht zu einem beträchtlichen Teil jedenfalls nach unseren Standorterfahrungen nicht dem, was die Menschen überwiegend leisten können.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Und der Peer-to-Peer-Ansatz, der hat ja auch was für sich, wobei es da eben, wie gesagt, diese Einschränkungen gibt, die wir komplett gesehen haben. Also andere Menschen ansprechen, anwerben, so wird das empfunden, für das Projekt, das ist nicht gern, das ist nicht deren Stärke oft. Es gab am Anfang einen Lotsen, der sowas sehr gerne gemacht hat, also der uns immer ganz viele Menschen geschickt hat, aber das war eine Ausnahme. Also eher ist das nicht so.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Was wir gemerkt haben ist, als wir die Lotsenschulung gemacht hatten, dass also die Bereitschaft jemanden kennenzulernen und den zu begleiten und dafür Verantwortung zu übernehmen, dass das doch eine Hausnummer zu groß war.“ (Coach, 2. Welle)*

Auch in den Gesprächen mit den Lotsen wurde deutlich, dass es nur vereinzelt Fälle gab, in denen Lotsen auf der Straße oder im Bekanntenkreis den Hinweis auf das Projekt gegeben hatten.

Damit Lotsen erfolgreich als Zugangsmedium wirken können, ist es erforderlich, dass sie selbst über ein gewisses soziales Netzwerk verfügen und Kontakte in der Stadt oder dem Stadtteil haben. Aus anderen Projekten ist bekannt, dass ohne ein solches (persönliches) Netzwerk es dem Lotsen sonst kaum gelingen kann, Teilnehmende für das Projekt zu gewinnen (vgl. Koch 2009). Diese Relevanz wurde zwar auch von handelnden Akteuren vor Ort gesehen, die Lebenssituation der meisten Lotsen war jedoch gleichermaßen wie die der SGB II-Haushalte durch Vereinsamung und Isolation gekennzeichnet:

*„Im Idealfall sollen Lotsen gefunden werden, die einen Bekanntenkreis von 20, 30 Personen haben. Das ist aber eher seltener der Fall. Weil wenn man sagt, das sollen Menschen sein, die aus dem gleichen Umfeld kommen, die aktuell auch in dieser Situation sind, dann muss man schon davon ausgehen, dass die in der Regel auch eher einen beschränkten sozialen, beschränktes soziales Umfeld haben, und von darüber von daher darüber nicht automatisch jetzt quasi die Haushalte gefunden werden. Das ist sicherlich noch so ein Punkt, wo man immer überlegen muss, also wie kann man da noch was verändern.“ (Leitungsebene Träger)*

Dass die direkte Ansprache von SGB II-Haushalten durch einen Lotsen als Zugangsweg nicht sehr verbreitet war, zeigt auch das Antwortverhalten der SGB II-Haushalte auf die entsprechende Frage nach dem Zugang im Rahmen des Monitorings (siehe Tabelle 4.17). Nur jeder fünfte SGB II-Haushalt erfuhr über einen Lotsen von dem Projekt. Überwiegend waren die Teilnehmenden durch die direkte Ansprache eines Coaches (35 %) oder durch eine Privatperson (21 %) auf das Projekt aufmerksam geworden.

**Tabelle 4.17: Zugangswege in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“**

		Wie haben Sie vom Projekt "Schritt für Schritt - Brücken bauen" erfahren?						Alle Standorte - 1. Befragung	
		Insgesamt		SGB II-Haushalte		Lotsen			
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>									
A	Durch Privatperson (z.B. Freund)	23	21%	18	25%	5	14%		
B	Durch andere Teilnehmer/in am Projekt	7	6%	6	8%	1	3%		
C	Durch einen (Maßnahme-)Träger	17	15%	7	10%	10	27%		
D	Durch das Jobcenter	12	11%	8	11%	4	11%		
E	Direkte Ansprache durch einen Lotsen	18	16%	16	22%	2	5%		
F	Direkte Ansprache durch einen Coach	39	35%	20	27%	19	51%		
G	Über die Presse, Flyer, Infoveranstaltung	8	7%	8	11%	0	0%		
H	Über das Internet	1	1%	0	0%	1	3%		
Insgesamt		125		83		42			

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

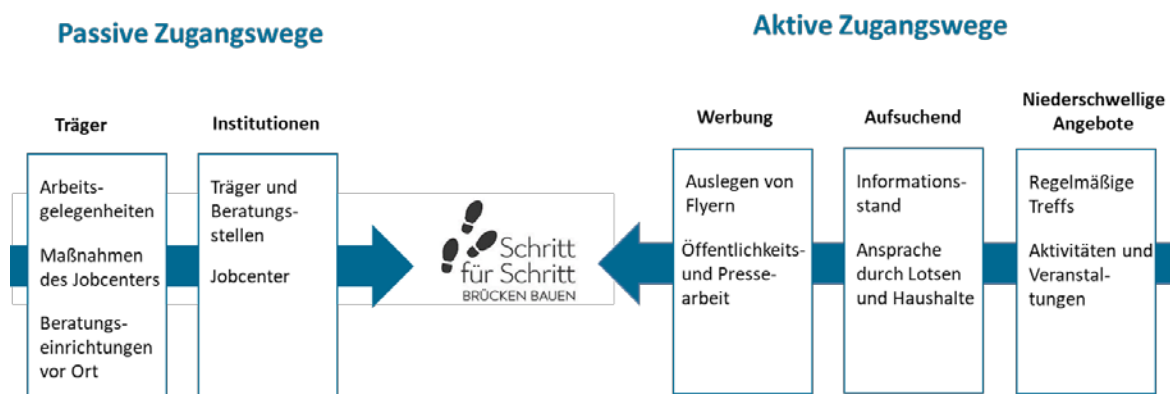
Insgesamt zeigte sich, dass der Zugang zu den Teilnehmenden für alle Standorte herausfordernd war. Dies wurde vor allem an einen Standort deutlich, wo die Frage des Zugangs grundsätzlich vor dem Hintergrund gestellt wurde, diejenigen zu erreichen, die eigentlich nicht mehr durch bestehende Hilfesysteme erreicht wurden. Dies stellte für den Standort vor allem in der Anfangsphase eine große Herausforderung dar, da zum einen die Orte gefunden werden mussten, an denen sich dieser anvisierte Personenkreis aufhielt, wie zum Beispiel Tafelläden. Zum anderen wurde die Erfahrung gemacht, dass die Personen an diesen Orten oftmals nicht angesprochen werden wollten, teils aus Scham, teils aber auch, weil die Person für sich selbst keinen Unterstützungsbedarf sah. Den Akquisebemühungen der anderen Standorte hingegen lag eine weniger strikte Auslegung der Zielgruppendefinition zugrunde und es wurden – wie schon erwähnt – auch Personen mit einer bereits existierenden Anbindung an bestehende Hilfesysteme als potenzielle Teilnehmende angesprochen. Insgesamt galten aber bei der Ansprache von Teilnehmenden Vertrauen und Zeit als elementare Voraussetzungen für eine gelingende Lebenshilfe:

*„... das Problem ist das Vertrauen. Die Leute, die lange, die Langzeit-, lange Zeit arbeitslos sind, die haben kein Vertrauen. Die scheuen die Kontakte auch. Die haben zwar Kontakte, aber auf Distanz, und neuere Kontakte erst recht nicht. Ja, die wollen das nicht.“ (Lotse)*

*„Wobei man sagen muss, die Voraussetzungen bei Langzeitarbeitslosen ist natürlich bei weitem schlechter, weil die sind ja so schon in ihrem Schneckenhäuschen und die dann zu aktivieren und irgendwo rauszuholen. Da kann man nicht einfach an der Tür klingeln und sagen: »So, hier bin ich. Ich bin genauso dran wie du« oder »Bin auch schon seit vier Jahren arbeitslos, komm lass uns was machen«. Das kriegt man nur hin, indem man die irgendwie zu regelmäßigen Treffen mit denen diskutiert und weiter. [...] Das geht nicht von heute auf morgen.“ (Jobcenter)*

Zusammenfassend konnte im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ folglich zwischen zwei Arten von Zugangswegen unterschieden werden (siehe Abbildung 4.1). Das Verteilen und Auslegen von Flyern, das Vorstellen des Projekts sowie das Angebot von Treffs und Aktivitäten stellten aktive Zugangswege dar, da hier vor allem die Coaches einen aktiven Part übernommen hatten. Es gab Standorte, die offene Treffs und Veranstaltungen als niederschweligen Zugang nutzten – auf diese Weise konnten die Teilnehmenden Vertrauen zu den Akteuren fassen und sich bezüglich ihrer Problemlagen öffnen. Zu den passiven Zugangswegen zählten die Verweise an das Projekt durch das Jobcenter oder andere Einrichtungen sowie der Zugang über Maßnahmen oder Einrichtungen beim Träger selbst.

**Abbildung 4.1: Zugangswege in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Die Gespräche mit den beteiligten Akteuren zeigten aber auch, dass ein erster Zugang von Teilnehmenden ins Projekt nicht bedeutete, dass dieser Kontakt von Dauer war. Häufig berichteten die Interviewpersonen von Ratsuchenden, die mit bestimmten Anliegen in die Beratung gekommen waren und nach der Problemlösung die Angebote des Projekts nicht mehr weiter aufsuchten. Eine langfristige Bindung an das Projekt wurde in solchen Fällen von den befragten Coaches als sehr schwierig bezeichnet:

*„Haushaltengewinnung ist das eine, aber Haushalte halten, das ist das andere, weil die Menschen die haben oft relativ wenig Stehvermögen und bevor die wirklich die Möglichkeiten und Vorteile für sich wirklich eruiert haben und verstanden und erkannt haben, haben die schon nicht mehr die Energie dann wirklich festzuhalten und weiter dabeizubleiben. Dann ist vielleicht irgendeine akute Situation überwunden und dann sind die schnell über alle Berge.“ (Coach, 1 Welle)*

Neben dieser – teils intensiven – Kurzberatung gab es an allen Standorten aber auch die Fälle, in denen ein konkretes Problem zunächst den Anlass darstellte, das Projekt aufzusuchen. Im Verlauf der weiteren Beratung und Unterstützung durch die Coaches zeigte sich aber, dass es noch weitere Themen gab, die ebenso dringlich bearbeitet werden mussten, sodass sich ein längerer Verbleib im Projekt ergab:

*„Das ist ganz unterschiedlich. Also da die ja meistens mit einem bestimmten Problem kommen, das immer dann ganz dringend ist und wirklich dann ja, wo die bestimmte Fristen haben, die die vielleicht gesetzt bekommen von irgendwo, von Jobcenter oder einer anderen Behörde, kann das sein, dass wir den Haushalt dann wirklich intensiv über kürzere Zeit betreuen, bis das Problem gelöst ist, und dann meldet derjenige sich gar nicht mehr, und*

*dann irgendwann taucht er mit einem anderen Problem auf, oder wir haben dann auch manchmal intensive Fälle, wo sich wirklich ein Problem auf das andere ergibt und die verweilen dann länger.“ (Coach, 2. Welle)*

Die dauerhaft teilnehmenden SGB II-Haushalte und Lotsen berichteten davon, dass die Einsamkeit und der soziale Rückzug die ausschlaggebenden Gründe gewesen waren, dauerhaft an dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ teilzunehmen:

*„Ich war da schon frisch getrennt und sowieso den meisten Tag eigentlich alleine, und da habe ich mir einfach gedacht, bevor ich wieder zuhause rumsitze, da einfach nachmittags noch ein paar Stündchen mit anderen Leuten reden, quatschen, Sachen machen. Und deswegen habe ich da mitgemacht.“ (SGB II-Haushalt)*

*„Ja, damit man nicht zu Hause rumsitzt, ne. Auf Deutsch gesagt, man verblödet, wenn man zu Hause ist. Man weiß das Datum nicht mehr, man weiß den Tag manchmal nicht mehr, ne. Und wenn man ein bisschen aktiv ist, dann fördert das auch das Gedächtnis, geistig jedenfalls bereichert das einen.“ (SGB II-Haushalt)*

Neben dem sozialen Kontakt zu anderen erwarteten manche Teilnehmende aber auch Hilfe, um den Schritt in den Arbeitsmarkt zu schaffen – sei es durch die Unterstützung bei Bewerbungsverfahren oder bei der Entwicklung neuer beruflicher Ideen.

### 4.3 Die „Bagatellfälle“ (Teilnehmende unter 8 Stunden)

In Abschnitt 4.2 wurde bereits aufgezeigt, dass ein Zugang von Teilnehmenden in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ nicht immer auch bedeutete, dass die Teilnehmenden längerfristig im Projekt verweilten. Wer waren diese Personen, die nur kurzfristig Unterstützungsleistungen in Anspruch genommen hatten, und aus welchen Gründen verblieben sie nicht länger im Projekt? Diesen Fragen wird im Folgenden nachgegangen. Im Fokus stehen die Teilnehmenden, die weniger als acht Stunden die Unterstützungsangebote und Beratungsleistungen des Projekts in Anspruch genommen hatten. Für diese Gruppe wird in Anlehnung an die ESF-Terminologie der Begriff „Bagatellfälle“ verwendet, der sich – wie bereits eingangs erwähnt – auf den zeitlichen Aspekt der Teilnahme und nicht auf das Individuum bezieht.

Die folgenden Auswertungen zu den Bagatellfällen basieren auf insgesamt 79 Fragebögen, darunter beziehen sich 29 Fragebögen auf männliche Teilnehmer und 48 Fragebögen auf Teilnehmerinnen. In zwei Fällen wurden keine Angaben zum Geschlecht des oder der Befragten gemacht (siehe Tabelle 4.18 und 4.20). Die Verteilung der Bagatellfälle auf die Standorte ist Tabelle 4.18 zu entnehmen.

**Tabelle 4.18: Anzahl der Bagatellfälle nach Standorten**

Projektstandort	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Gronau	19	24%	2	7%	17	35%
Herford	13	16%	8	28%	3	6%
Langenfeld	7	9%	5	17%	2	4%
Oberhausen	7	9%	3	10%	4	8%
Solingen	33	42%	11	38%	22	46%
Insgesamt	79	100%	29	100%	48	100%

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.



### Alter und Geschlecht

Die als Bagatellfälle erfassten Personen waren typischerweise zwischen 30 und 60 Jahre alt. Nur elf der insgesamt 53 Personen, die Angaben zu ihrem Alter gemacht hatten, waren unter 30 Jahre alt. Das Durchschnittsalter lag bei 41 Jahren (siehe Tabelle 4.19). Die Frauen waren im Mittel etwas älter (44 Jahre), die Männer hingegen geringfügig jünger (40 Jahre). Im Vergleich zu den Teilnehmenden waren die Bagatellfälle insgesamt etwas jünger.

**Tabelle 4.19: Bagatellfälle nach Alter**

Alter des Ratsuchenden	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
20 bis unter 30 Jahre	11	14%	5	17%	4	8%
30 bis unter 40 Jahre	15	19%	6	21%	9	19%
40 bis unter 50 Jahre	14	18%	6	21%	8	17%
50 bis unter 60 Jahre	11	14%	7	24%	4	8%
60 Jahre und älter	2	3%	0	0%	2	4%
Keine Angabe	26	33%	5	17%	21	44%
<b>Insgesamt</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
Durchschnittliches Alter der Ratsuchenden	41	Jahre	40	Jahre	44	Jahre

Das Alter wurde auf Basis der Angaben zum Geburtsdatum berechnet.

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Wie bei den Teilnehmenden am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ war auch bei den Bagatellfällen die Mehrzahl der Personen weiblich. Unter den Bagatellfällen lag der Frauenanteil bei 61 %% (siehe Tabelle 4.20); unter den Teilnehmenden bei 64 %.

**Tabelle 4.20: Bagatellfälle nach Geschlecht**

Geschlecht des Ratsuchenden	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Keine Angabe	2		29	37%	48	61%
<b>Insgesamt</b>	<b>79</b>					

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Haushaltsstruktur

Für die durchschnittliche Haushaltsgröße der befragten Bagatellfälle errechnete sich ein Wert von 2,3 Personen. Im Vergleich zu den Teilnehmenden, deren durchschnittliche Haushaltsgröße bei 2,0 Personen lag, lebten die Bagatellfälle in etwas größeren Haushalten.

Wie bei den Teilnehmenden lebten auch bei den Bagatellfällen Frauen häufiger in etwas größeren Haushalten als Männer. Des Weiteren galt, dass Männer häufiger allein lebten (siehe Tabelle 4.21).

**Tabelle 4.21: Haushaltsstruktur der Bagatellfälle**

Anzahl der Personen, die im Haushalt leben	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
1 Personen	32	41%	17	59%	14	29%
2 Personen	15	19%	3	10%	11	23%
3 Personen	15	19%	6	21%	9	19%
4 Personen	6	8%	2	7%	4	8%
5 Personen	4	5%	1	3%	3	6%
Mehr als 5 Personen	2	3%	0	0%	2	4%
Keine Angabe	5	6%	0	0%	5	10%
<b>Insgesamt</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>37%</b>	<b>48</b>	<b>61%</b>
Durchschnittliche Anzahl der Personen, die im Haushalt leben	2,3 Personen		1,9 Personen		2,6 Personen	

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Beinahe die Hälfte der Bagatellfälle lebte zudem mit unterhaltsberechtigten Kindern zusammen, dies traf wiederum häufiger auf Frauen als auf Männer zu (siehe Tabelle 4.22).

**Tabelle 4.22: Bagatellfälle mit unterhaltsberechtigten Kindern**

Zahl der Unterhaltsberechtigten Kinder, die im Haushalt leben	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Keine Kinder	39	49%	20	69%	18	38%
mit Kindern	33	42%	9	31%	23	48%
Keine Angabe	7	9%	0	0%	7	15%
<b>Antworten Insgesamt</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Hier sind Mehrfachantworten möglich. Die Prozentwerte geben den relativen Anteil der Personen wieder, die diese Antwortoption auswählten*

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Lebenslage/Status

Die befragten Personen waren nahezu alle arbeitslos gemeldet (98 %). Knapp ein Fünftel ging einer geringfügigen Beschäftigung nach, ein weiteres Fünftel war erwerbstätig, 39 % bezeichneten sich als arbeitsuchend und gerademal 9 % befanden sich in einer Maßnahme des Jobcenters oder der Arbeitsagentur (siehe Tabelle 4.23). Von den Teilnehmenden waren 69 % arbeitslos gemeldet und/oder arbeitsuchend (47 %). Der Blick auf die Geschlechterverteilung zeigt, dass Frauen etwas häufiger einen Mini-Job ausübten, und Männer häufiger arbeitsuchend waren.

**Tabelle 4.23: Bagatellfälle und ihr Erwerbsstatus**

Lebenslage/Status des Ratsuchenden	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Schüler/in	1	2%	1	6%	0	0%
Erwerbstätig	9	20%	5	28%	3	12%
Geringfügig beschäftigt (Mini-Job)	8	17%	2	11%	6	23%
In einer Maßnahme des JC oder AA	4	9%	2	11%	2	8%
In einer Ausbildung (schulisch/betrieblich)	0	0%	0	0%	0	0%
In einem Studium	0	0%	0	0%	0	0%
In einer Weiterbildung	1	2%	0	0%	1	4%
Arbeitslos gemeldet	45	98%	18	100%	26	100%
Nicht erwerbstätig	12	26%	2	11%	9	35%
Arbeitssuchend	18	39%	9	50%	9	35%
Antworten Insgesamt	98		39		56	

Hier sind Mehrfachantworten möglich. Die Prozentwerte geben den relativen Anteil der Personen wieder, die diese Antwortoption auswählten

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Ein Viertel der Bagatellfälle bezog weder Arbeitslosengeld I noch Arbeitslosengeld II. Die restlichen Personen erhielten überwiegend Arbeitslosengeld II (65 %), in Ausnahmefällen handelt es sich um sogenannte Aufstocker (6 %). Zwischen den Geschlechtern waren hierbei jedoch keine merklichen Unterschiede festzustellen (siehe Tabelle 4.24). Bei den Teilnehmenden am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ zeigte sich ein ähnliches Bild.

**Tabelle 4.24: Bagatellfälle und der Bezug von Arbeitslosengeld**

Bezug Arbeitslosengeld	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Nein	20	25%	9	31%	11	23%
Ja, von der Arbeitsagentur (Arbeitslosengeld I)	3	4%	1	3%	2	4%
Ja, vom Jobcenter (Arbeitslosengeld II)	51	65%	17	59%	32	67%
Ja, von der AA und dem JC (ALG I mit ALG II Aufstockung)	5	6%	2	7%	3	6%
Insgesamt	79	100%	29	100%	48	100%

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Beratungsbedarf und erbrachte Beratungsleistung

Wie Tabelle 4.25 verdeutlicht, decken die Anliegen, mit welchen sich die Bagatellfälle an das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ gerichtet hatten, die komplette Palette ab, die für eine Beratungsstelle typisch ist. Meistens bezogen sich die Anliegen auf Behördenangelegenheiten (59 %), auf familiäre Probleme (59 %), auf den Kontakt zum Jobcenter (57 %) oder auf die Kontaktherstellung zu Beratungsstellen (46 %) gefolgt von Fragen rund um das Bewerbungsgeschehen und der Stellensuche (43 %). Zwischen Frauen und Männern waren nur marginale Unterschiede festzustellen. Auffällig war

allerdings, dass die Wohnungssituation oder die Wohnungssuche häufiger bei Frauen einen Anlass darstellte, sich an das Projekt zu wenden als dies bei Männern der Fall war.

Sowohl SGB II-Haushalte als auch Lotsen wiesen hinsichtlich ihres Beratungsbedarfs Überschneidungen mit den Bagatellfällen auf. Dies wurde insbesondere bei Fragen zu Behördenangelegenheiten deutlich, die in beiden Gruppen häufig mit den Coaches besprochen wurden. Allerdings zeigte sich auch, dass SGB II-Haushalte und Lotsen sich deutlich häufiger mit Fragen zur Gesundheit oder zu Freizeitaktivitäten an die Coaches gewandt hatten als die bei den Bagatellfällen zu beobachten war.

**Tabelle 4.25: Bagatellfälle und ihr Beratungsanliegen**

Mit welchem Anliegen ist der Ratsuchende an Sie herangetreten?	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Behördenangelegenheiten	27	59%	8	44%	19	73%
Kontakt zum Jobcenter	26	57%	9	50%	17	65%
Bewerbungen/Stellensuche	20	43%	7	39%	12	46%
Gesundheitliche Situation	5	11%	0	0%	4	15%
Finanzielle Angelegenheiten	13	28%	5	28%	8	31%
Freizeitaktivitäten	13	28%	9	50%	3	12%
Sprachprobleme	8	17%	2	11%	5	19%
Probleme in der Familie	27	59%	10	56%	16	62%
Wohnsituation/Wohnungssuche	15	33%	4	22%	10	38%
Kontaktherstellung zu Beratungsstellen	21	46%	7	39%	12	46%
Kinderbetreuung/Schulsituation	10	22%	3	17%	6	23%
Sonstiges	17	37%	6	33%	11	42%
Antworten Insgesamt	202		70		123	

*Hier sind Mehrfachantworten möglich. Die Prozentwerte geben den relativen Anteil der Personen wieder, die diese Antwortoption auswählten*

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Auch wenn die gesundheitliche Situation nicht der Hauptgrund war, sich an das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ zu wenden, lag der Schwerpunkt der Beratung der Bagatellfälle eindeutig auf der gesundheitlichen Situation (72 %), gefolgt von Fragen zu Ansprüchen auf Sozialleistungen (59 %) und zur beruflichen Situation (52 %) (siehe Tabelle 4.26).

**Tabelle 4.26: Bagatellfälle und die Beratungsschwerpunkte**

Auf welche Themenfelder bezog sich die Beratung?	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Berufliche Situation	24	52%	12	67%	12	46%
Unterstützung bei der Stellensuche	21	46%	10	56%	10	38%
Gesundheitliche Situation	33	72%	10	56%	21	81%
Sonstiges	15	33%	5	28%	8	31%
Wirtschaftliche Situation	16	35%	7	39%	9	35%
Finanzielle Situation	11	24%	3	17%	8	31%
Beratungen zu Bescheiden des JC	18	39%	6	33%	11	42%
Ausfüllhilfe bei Anträgen	19	41%	8	44%	11	42%
Familiäre Situation	9	20%	7	39%	2	8%
Anspruch auf Sozialleistungen	27	59%	11	61%	14	54%
Antworten Insgesamt	193		79		106	

Hier sind Mehrfachantworten möglich. Die Prozentwerte geben den relativen Anteil der Personen wieder, die diese Antwortoption auswählten

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Dauer der Beratung und Beratungsergebnis

In 32 % der Fälle dauerte das Beratungsgespräch der Bagatellfälle 90 Minuten und länger; nur in Ausnahmefällen endete eine Beratung früher als nach einer halben Stunde (Tabelle 4.27).

**Tabelle 4.27: Bagatellfälle und die Dauer der Beratungsgespräche**

Dauer des Beratungsgesprächs	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
bis zu 30 Minuten	8	10%	2	7%	6	13%
30 Minuten bis unter 60 Minuten	22	28%	11	38%	10	21%
60 Minuten bis unter 60 Minuten	24	30%	6	21%	17	35%
90 Minuten und mehr	25	32%	10	34%	15	31%
Insgesamt	79	100%	29	100%	48	100%

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Hinweise, warum der Personenkreis der Bagatellfälle nicht im Projekt verblieb, liefern die Antworten auf die Frage, welches Beratungsergebnis erzielt wurde: So wurde für die meisten Fälle angegeben, dass sich das Anliegen erledigt hatte, mit dem sich die ratsuchende Person an das Projekt wandte (72 %). In jeweils der Hälfte der Fälle wurde empfohlen, andere Stellen wie beispielsweise das Jobcenter oder Beratungseinrichtungen zu kontaktieren, bzw. weitergehende Angebote in Anspruch zu nehmen. In 67 % der Fälle erfolgte eine Verabredung zu einem Folgetermin ohne feste Terminvereinbarung (siehe Tabelle 4.28).

**Tabelle 4.28: Bagatellfälle und das erzielte Beratungsergebnis**

Welche Beratungsergebnisse wurden erzielt?	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Anliegen wurde erledigt	33	72%	16	89%	17	65%
Empfehlung zur Kontaktaufnahme zu weiteren Stellen	21	46%	9	50%	12	46%
Hinweise auf weitergehende Angebote	25	54%	6	33%	17	65%
Verabredung einer Folgeberatung ohne Termin	31	67%	12	67%	17	65%
Verabredung einer Folgeberatung mit Termin	25	54%	11	61%	12	46%
Sonstiges	12	26%	6	33%	5	19%
Antworten Insgesamt	147		60		80	

Hier sind Mehrfachantworten möglich. Die Prozentwerte geben den relativen Anteil der Personen wieder, die diese Antwortoption auswählten

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Warum verbleiben die Ratsuchenden nicht längerfristig im Projekt?

In Bezug auf die Bagatellfälle stellt sich – wie bereits oben erwähnt – die spannende Frage, warum diese Personengruppe nicht zu einer kontinuierlichen Teilnahme motiviert werden konnte. Aus den Antworten auf die offen gestellte Frage nach den entsprechenden Gründen wird ersichtlich, dass bei nahezu der Hälfte der Fälle das Anliegen bzw. Problem gelöst werden konnte. Dieses Antwortverhalten gleicht jenem auf die Frage nach dem Beratungsergebnis. 28 % der Fälle begründeten die Nicht-Teilnahme mit Zeitmangel, unter anderem aufgrund der Kinderbetreuung oder der Pflege von Angehörigen (siehe Tabelle 4.29). Zeitmangel wurde vor allem bei Frauen als Grund angeführt.

**Tabelle 4.29: Bagatellfälle und die Gründe, die gegen einen längerfristigen Verbleib sprachen**

Gründe, warum Haushalt nicht für längerfristige Unterstützung im Projekt gewonnen werden konnte	Alle Standorte - Bagatellfälle					
	Insgesamt		♂ Männer		♀ Frauen	
Problem/ Anliegen gelöst	22	48%	11	61%	11	42%
Umzug	4	9%	2	11%	1	4%
Angebote wurden nicht wahrgenommen	13	28%	4	22%	8	31%
Gesundheitliche/Psychische Einschränkung	10	22%	4	22%	6	23%
Zeitmangel (wegen Familie, Arbeit etc)	13	28%	4	22%	9	35%
Sonstiges	24	52%	10	56%	14	54%
Antworten Insgesamt	86		35		49	

Offene Fragenstellung, deren Antworten im Nachhinein kodiert wurden. Hier sind Mehrfachantworten möglich.

Quelle: Zusatzfragebogen (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Auch in den Fallstudien wurde darauf hingewiesen, dass eine besondere Herausforderung darin gesehen wurde, die ratsuchenden Personen davon zu überzeugen, sich auf einen längerfristigen Unterstützungsprozess einzulassen. Häufig konnte an den Standorten beobachtet werden, dass die Personen in akuten Konfliktsituationen den Kontakt zum Coach suchten und sobald das Problem erledigt war, nicht mehr kamen bzw. erst dann wiederkamen, wenn das nächste Problem vorlag.

*„[...] aber dann ist ja die schwierige Frage, wie schaffe ich ihn davon zu überzeugen, dass es eben durchaus Sinn macht, kontinuierlich an einem Prozess zu arbeiten und nicht immer nur in Konfliktsituationen da aufzutauchen.“ (Leitungsebene Träger)*

#### 4.4 Zusammenfassung

Mit dem Modellprojekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollten arbeitsmarktferne Personen mit verfestigtem SGB II-Bezug niederschwellig angesprochen werden. Die dargelegten Ergebnisse zeigen auf, dass diese anvisierte Zielgruppe im Großen und Ganzen erreicht werden konnte.

Der Kreis der Teilnehmenden am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ bestand überwiegend aus Frauen, war älter als 45 Jahre und lebte meist allein oder mit einer weiteren Person zusammen. Mehrheitlich waren die Teilnehmenden langzeitarbeitslos und bezogen Arbeitslosengeld II. Es handelte sich aber auch um einen sehr heterogenen Personenkreis mit unterschiedlichen Biografien, Lebenssituationen und Problemlagen. Diese reichten von gesundheitlichen Einschränkungen über psychische Probleme bis hin zu sozialem Rückzug aus der Gesellschaft und Vereinsamung. Die Vereinsamung als Folge von Langzeitarbeitslosigkeit war an allen Standorten ein prominentes Thema und gewann vor allem dann an Bedeutung, wenn Kinder betroffen waren. Einsamkeit und sozialer Rückzug waren auch die ausschlaggebenden Gründe für eine Teilnahme am Projekt.

Lotsen und SGB II-Haushalte unterschieden sich jedoch hinsichtlich ihrer soziodemografischer Merkmale kaum. Auch in Bezug auf Stabilität und Problembewältigung konnten die Lotsen kaum einen Erfahrungsvorsprung vorweisen. Fast immer war die Lebenssituation der Lotsen ebenso wie die der SGB II-Haushalte durch soziale Isolation gekennzeichnet. Aus diesem Grund stellten die Lotsen auch keinen niederschweligen Zugang zu den SGB II-Haushalten dar, wie in der Konzeption des Projekts intendiert war. Damit die Lotsen erfolgreich als Zugangsmedium im Sinne des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ hätten fungieren können, wäre es erforderlich gewesen, dass die Lotsen selber über ein gewisses soziales Netzwerk verfügten. Dem war aber nicht so.

Die Gewinnung von Teilnehmenden erfolgte im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ über aktive und passive Zugangswege. Aktive Zugangswege waren das Verteilen und Auslegen von Flyern, das Vorstellen des Projekts bei anderen Einrichtungen und im Jobcenter sowie das Angebot von offenen Treffs oder Freizeitaktivitäten. Bei diesen Zugangswegen übernahmen die Coaches einen aktiven Part. Zu den passiven Zugangswegen zählten die Verweise an das Projekt durch das Jobcenter oder durch andere Einrichtungen sowie der Zugang über eine zuvor beim Träger absolvierte arbeitsmarktpolitische Maßnahme oder trägereigene Einrichtung wie einem Arbeitslosenzentrum.

Vor dem Hintergrund, dass die originäre Zielgruppe im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ Personen waren, die durch das Projekt aus ihrer sozialen Isolation geholt und an bestehende Hilfesysteme zur Überwindung verschiedenster Problemlagen überführt werden sollten, musste die Akquise

von Teilnehmenden über Maßnahmen beim eigenen Träger oder trägereigene Einrichtungen allerdings kritisch hinterfragt werden. Personen, die an einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme teilgenommen oder den Weg zu einem Arbeitslosenzentrum geschafft hatten, verfügten bereits über eine Andockung an Hilfesysteme – nämlich an das Jobcenter und an den Träger – und hatten zudem eine gewisse Tagesstrukturierung und soziale Teilhabe erfahren.

Eine dauerhafte Anbindung der ratsuchenden Personen an das Projekt gelang aber nicht immer. Oftmals stellte ein akuter Krisenfall den Anlass dar, den Kontakt zum Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ zu suchen. Sobald das Problem aus Sicht der ratsuchenden Person erledigt war, bestand die besondere Herausforderung darin, diese Person für eine längerfristige Teilnahme zu gewinnen, da sich hinter einer konkreten Fragestellung nicht selten weitere mitunter existenzielle Probleme verbergen können.



## 5 Der „Peer-to-Peer-Ansatz“ im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“

Die Grundidee des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ ist es, Menschen zu erreichen, die im Hilfesystem verloren gegangen sind und diese wieder an Hilfesysteme und die Gesellschaft anzudocken. Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollte dieser peerbezogene Ansatz erprobt werden. Es galt – wie bereits im Vorgängerprojekt – herauszufinden, ob dies eine Möglichkeit zur Ansprache und eine Brücke zur Überwindung der Hilfebedürftigkeit auf verschiedenen Ebenen darstellen könnte.

*„Die Idee des Lotsentums ist, im Rahmen der sozialen Teilhabe aktiv mitzumachen und bei der Begleitung von Haushalten jemanden niederschwellig zu motivieren, seine Dinge in Ordnung zu bringen. Wo er es alleine nicht kann und durch eigene positive Erfahrungen. So, das ist so der Grundgedanke, dieser Peer-to-Peer-Ansatz.“ (Coach, 1. Welle)*

Die Lotsen galten an einzelnen Standorten darüber hinaus auch als wichtige Vermittler und Vermittlerinnen von kulturellen Hintergründen und Praktiken. Solche Informationen zu Traditionen und Verhaltensweisen bestimmter Kulturkreise unterstützten das Handeln der Coaches vor Ort. Des Weiteren unterstützten Lotsen die Coaches mit kleinen Tätigkeiten wie Botengänge oder Begleitungen zu Ämtern. Das Tätigkeitsspektrum der Lotsen und die Abgrenzung zu den Coaches wird in Kapitel 6 genauer beschrieben. Der Fokus im vorliegenden Kapitel liegt auf dem „Peer-to-Peer-Ansatz“ und dessen Umsetzung im Projekt.

Zentraler Bestandteil des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollte die Begleitung von SGB II-Haushalten durch Lotsen sein. Die Begleitung durch die Lotsen war jedoch für keinen SGB II-Haushalt verpflichtend:

*„Also wir hatten jetzt letztens einen Haushalt, der ist insoweit sehr selbst organisiert und selbstständig, sodass da gar nicht die Begleitung durch den Lotsen angedacht war.“ (Coach, 2. Welle)*

Es zeigte sich in den Gesprächen mit den SGB II-Haushalten, dass nicht alle von der Existenz und der Funktion eines Lotsen als Unterstützungsmöglichkeit wussten und ausschließlich durch die Coaches begleitet wurden. Einzelne SGB II-Haushalte berichteten zudem, erst während der Teilnahme erfahren zu haben, dass neben den Coaches auch Lotsen als Ansprechpersonen zur Verfügung standen. In anderen Fällen wiederum hatten die SGB II-Haushalte es schlichtweg vergessen, dass es Lotsen im Projekt gab:

*„Widerstände habe ich jetzt da nicht bemerkt, aber es ist eher so, dass die Haushalte sagen: »Wie du bist mein Lotse? Das wusste ich ja gar nicht«, dass sie das vergessen haben.“ (Coach, 2. Welle)*

In Gesprächen mit SGB II-Haushalten wurde mitunter auch thematisiert, dass kein Bedarf an einer Unterstützung durch einen Lotsen gesehen wurde. Nicht immer wurde von den SGB II-Haushalten eine solche Begleitung erwünscht oder als notwendig angesehen:

*„Ich hatte auch gar nicht das Gefühl, da jetzt jemand zu sein, der unbedingt Hilfe braucht.“ (SGB II-Haushalt)*

In dieser Aussage wird deutlich, dass eine Begleitung durch einen Lotsen in gewisser Weise als Stigmatisierung („hilfebedürftig“) interpretiert werden kann, was zu einer ablehnenden Haltung gegenüber einer solchen Unterstützungsform vor allem dann führen kann, wenn keine weitere Begleitung durch einen Coach vorgesehen ist.

## 5.1 Auswahl von Lotsen und Lotsenprofil

Die interviewten Lotsen berichteten in den meisten Fällen, dass sie bereits in der Funktion des Lotsen in das Projekt gekommen waren. Auch das Monitoring zeigte, dass über die Hälfte der Lotsen durch die Ansprache eines Coachs für die Tätigkeit als Lotsen gewonnen wurden (siehe Tabelle 5.1).

**Tabelle 5.1: Gewinnung von Lotsen**

Wie wurden Sie für Ihre Tätigkeit als Lotse gewonnen?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>							
A	Ansprache durch Coach	20	54%	4	31%	15	68%
B	Ansprache durch (Maßnahme)Träger	8	22%	3	23%	5	23%
C	Ansprache durch andere Lotsen	7	19%	2	15%	5	23%
D	Ansprach durch Jobcenter	6	16%	4	31%	1	5%
E	Eigeninitiative	10	27%	7	54%	3	14%
F	Sonstiges	2	5%	1	8%	1	5%
Insgesamt		53		21		30	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Auswahl der Lotsen erforderte Fingerspitzengefühl. In bisherigen Studien zum „Peer-to-Peer-Ansatz“ wird auf die Notwendigkeit einer sensiblen und genauen Auswahl hingewiesen (vgl. Walter u.a. 2009 und Koch 2009). Dies wurde im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ durch die Entwicklung des Lotsenprofils versucht umzusetzen. Während es im ersten Jahr der Projektlaufzeit keine einheitlichen Vorgaben für die Auswahl der Lotsen gab und es den Standorten oblag, die passenden Lotsen auszuwählen, wurden mit dem Lotsenprofil den Standorten Vorgaben an die Hand gegeben, um die Auswahl strukturiert vornehmen zu können. So wurden im Lotsenprofil unter anderem Kompetenzen wie beispielsweise Zuverlässigkeit und eine regelmäßige Teilnahme angeführt, die dem Auswahlprozess zugrunde gelegt werden sollten:

*„Also wir hatten neulich auch nochmal im Coach-Treffen das Lotsenprofil nochmal überarbeitet beziehungsweise besprochen und für uns ist halt wirklich wichtig, dass das Leute sind, die zuverlässig sind und regelmäßig teilnehmen. Also wir können jetzt keinen als Lotse gebrauchen, der nur alle zwei drei Monate sich mal blicken lässt.“ (Coach, 2. Welle)*

Ein Standort wies jedoch explizit darauf hin, dass für ihn die Auswahl basierend auf dem Lotsenprofil nicht zugleich auch bedeuten würde, dass die Eignung als Lotse im Verlaufe der Zeit nicht mehr hinterfragt werde. Sollte sich zeigen, dass die Person mit der Ausübung der Lotsentätigkeit überfordert sei, werde diese Person von der Tätigkeit entbunden:

*„Nein, nein, nein. Ich sage mal so, wir haben ja ein Profil, ein Kompetenzprofil, was für die Lotsen ja auch zutreffen sollte. Wenn wir merken, dass funktioniert nicht, wenn also ja ich sage mal so, unzuverlässig und solche Geschichten, wenn die eigenen Probleme nur noch im Vordergrund stehen, dann holen wir sie zum Gespräch und beenden das dann auch. Gibt es auch. Ja natürlich nicht einmal Lotse immer Lotse, ist nicht.“ (Coach, 2. Welle)*

An anderen Standorten hingegen behielten die Lotsen ihren Lotsenstatus, auch wenn diese aufgrund eigener Probleme keine SGB II-Haushalte begleiten und betreuen konnten. Viele Lotsen wurden direkt für diese Funktion von den Coaches angeworben, doch nicht immer besaßen die ausgewählten Lotsen

die im Lotsenprofil geforderten Kompetenzen. Viele zeigten auch keine sichtbaren Unterschiede zu den SGB II-Haushalten:

*„Eigentlich ist auch er Teilnehmer. Aber der ist geworben worden als Lotse und ihm tut es jetzt ganz gut und. Aber wenn man so unter uns spricht, wäre er jetzt für uns der klassische Teilnehmer.“ (Coach, 1. Welle)*

In solchen Fällen musste jedoch kritisch hinterfragt werden, ob die Lotsen eine sinnvolle und zielführende Unterstützungsform im Projekt darstellten:

*„Also so ganz grundsätzlich würde ich sagen, jemand, der selber mit sich selbst so sehr beschäftigt ist und mit seinem eigenem, ich sag jetzt mal, Elend, und wo sich auch Gedanken eigentlich immer noch darum drehen, also gar keine andere Perspektive eingenommen werden kann, eignet sich nicht zum Lotsen, weil da einfach nochmal klar ist, da ist so viel selbst noch zu bearbeiten, dass das nicht geht. Weil wenn ich dann versuche meine eigenen Probleme über den Haushalt zu klären, dann geht das nicht.“ (Projektkoordination)*

Immer wieder wurde in den Gesprächen darüber berichtet, dass einige Lotsen keine SGB II-Haushalte begleiteten. Teils wurde dies damit begründet, dass die Lotsen, die sich in ihren Problemlagen kaum von den SGB II-Haushalten unterscheiden würden, Zeit für die Stärkung ihres Selbstbewusstseins und der Persönlichkeit benötigten:

*„Das ist sicherlich so, dass die Paarung einfacher wird, weil wir ganz einfach auch die Lotsen, die dann auch längerfristig dabei sind, Persönlichkeitsentwicklung mäßig Fortschritte machen, selbstbewusster selbstsicherer werden, Stichwort von vorhin, mehr Handlungskompetent werden und entsprechend auch sicherer im Umgang mit anderen Menschen im Sozialverhalten werden. Und das ist einfach auch ein Prozess und in dem Maße die Erfahrungen in der Hinsicht auch wachsen, positive auch Selbsterfahrung wächst und es wächst auch das Vermögen mit anderen Menschen und vielleicht auch mit deren Problemlagen umzugehen. Das ist tatsächlich auch wieder so eine Geschichte, die man vor dem Hintergrund von zeitlicher Entwicklung angucken muss.“ (Coach, 2. Welle)*

Teils führten die Coaches aber auch an, dass eine nähere Beziehung zu einem anderen Menschen für die Lotsen nicht in Frage kam, oder dass die Lotsen es sich nicht zutrauten, Verantwortung für die Begleitung anderer Personen zu übernehmen:

*„Wenn es aber darum geht, ich begleite jemanden zum Jobcenter, ich begleite jemanden zu anderen Beratungsstellen oder ich traue mir auch zu Freundschaft aufzubauen, damit derjenige regelmäßig aus der Hütte rauskommt, da mussten wir feststellen, das ist für die Leute, die wir teilweise kennengelernt hatten, die ja selber eigentlich kaum ein soziales Umfeld, ein stabiles großes Umfeld haben, Freunde und so weiter, einfach eine Hausnummer zu groß. Also da war der [Nennung von Freizeitaktivitäten] oder sich in der Stadt treffen. Das war das, was geht. Und alles andere ist einfach eine Hausnummer zu groß. Das war denen zu nah. Also ich fand, also diesen Ansatz, ich lerne jemanden kennen und ich unterstütze ihn, dass er ein Angebot aktiv mitmacht, ich klopfe an die Tür, ich hole ihn ab, ja, aber ich interessiere mich für seine Probleme und ich lasse mich darauf ein, das haben wir nicht hingekriegt.“ (Coach, 2. Welle)*

Von den Lotsen wurde als Begründung angegeben, dass sie selbst noch Probleme hätten, die sie zunächst bearbeiten müssten:

*„Ja, ich bin gerade selber in der Selbstfindungsphase. Ich bin gerade auch aus einem Tief, wo ich mich gerade selber erstmal rausbaggern muss, um wirklich Haushalten helfen zu können. Dann fange ich jetzt an mein Haus zu entmüllen. Damit geht dann was. Ich helfe mir erstmal selber. Mein Haushalt bin ich selber.“ (Lotse)*

Hier zeigte sich wieder, dass der Personenkreis der Lotsen und SGB II-Haushalte mitunter identisch war und die Lotsen gegenüber den Haushalten hinsichtlich ihrer Aktivität, Stabilität und Problembewältigung keinen Erfahrungsvorsprung besaßen:

*„Der Abstand zwischen Lotsen und sogenannten Haushalten ist nicht so furchtbar groß. Die Lotsen haben da gegenüber den Haushalten vielleicht etwas mehr Engagement.“ (Coach, 1. Welle).*

Die meisten Standorte machten über die Projektlaufzeit hinweg die Erfahrung, dass die Akquise neuer Lotsen – aufgrund der zuvor genannten Aspekte – zunehmend schwieriger wurde.

*„[...] aber die Lotsensuche ist halt ein zentrales Thema. Aber das haben, glaube ich, die anderen Standorte auch, dass das sich als ein bisschen schwierig erweist.“ (Coach, 2. Welle)*

Auch die SGB II-Haushalte kamen in der Regel als potenzielle Lotsen nicht in Frage:

*„Wir haben es versucht. Wir haben viel Werbung gemacht auch, um neue Lotsen zu finden, aber auch vor allen Dingen den bestehenden Bestand an Haushalten angefragt, aber leider konnten wir dieses Jahr keine neuen Lotsen gewinnen.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Also weil die Haushalte sind ja diejenigen, die theoretisch auch als Zielgruppe in Frage kommen würden als Lotsen, aber die haben so viele vielfältige Problemlagen, die müssen erstmal selber gucken, dass sie klarkommen.“ (Coach, 2. Welle)*

Viele der interviewten SGB II-Haushalte konnten sich eine Tätigkeit als Lotse nicht vorstellen, da mit der Aufgabe des Lotsen viel Zeit und Arbeit verbunden war, die die SGB II-Haushalte nicht bereit waren zu erbringen.

## 5.2 Bildung von Tandems als Herausforderung

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wollte man den Fokus auf eine Peer-Begleitung legen, also eine Unterstützung durch Personen mit gewisser Statusgleichheit. Aus diesem Grund hatte man sich in der ursprünglichen Planung davon distanziert, „nur“ mit Ehrenamtlichen zu arbeiten, da diese als Lotsen und Mentoren nicht zwangsläufig den gleichen Erfahrungshintergrund mitbringen wie die SGB II-Haushalte:

*„Ehrenamtliche sind alles Mögliche, aber die sind nicht langzeitarbeitslos. Und das, wo wir gesagt haben, wenn wir jetzt sagen: »Wir suchen Ehrenamtliche für diese Arbeit«, dann haben wir hier die Leute, die wir auch eben halt haben, die bei Tafeln ehrenamtlich sind oder in anderen Bereichen, aber die eigentlich den Bezug zur Langzeitarbeitslosigkeit nicht haben. Deshalb haben wir gesagt, wir nehmen diesen Peer-to-Peer Ansatz.“ (Projektkoordination)*

In den Gesprächen mit den Akteuren vor Ort wurde jedoch auch immer wieder hervorgehoben, dass eine gemeinsame Klammer der Arbeitslosigkeit nicht zwangsläufig auch eine Statusgleichheit bedeuten würde. An allen Standorten wurde darauf hingewiesen, wie heterogen der Personenkreis der Teilnehmenden war und wie verschiedenen Lebenslagen und Problemlagen waren (siehe hierzu auch Abschnitt 4.1). Dies machte eine Bildung von passgenauen Mentoren-Paaren mitunter schwierig und konnte, wie auch das Monitoring zeigte, nicht immer umgesetzt werden.

Im Monitoring gab jeder vierte SGB II-Haushalt an, dass er keinen Lotsen hatte (siehe Tabelle 5.2). Die Antworten der SGB II-Haushalte, die auch an der zweiten Befragung teilgenommen hatten, lassen den

Schluss zu, dass sich diese Situation im Projektverlauf nicht verbesserte. So war festzustellen, dass sowohl die Zahl der SGB II-Haushalte gestiegen war, die nie Kontakt zu einem Lotsen gehabt hatten, als auch jene, die keinen Lotsen hatten (siehe Tabelle 5.3).

**Tabelle 5.2: Kontakthäufigkeit SGB II-Haushalt und Lotse**

		Wie häufig hatten Sie in den letzten vier Wochen Kontakt zu Ihrem Lotsen?						Alle Standorte - 1. Befragung	
		SGB II-Haushalte		♂ SGB II-HH		♀ SGB II-HH			
1	Mehrmals in der Woche	14	19%	4	15%	9	20%		
2	Einmal in der Woche	15	21%	6	23%	9	20%		
3	Seltener als einmal pro Woche	12	16%	3	12%	8	18%		
4	Nie	2	3%	1	4%	1	2%		
0	Ich habe keinen Lotsen	18	25%	9	35%	9	20%		
	K. A.	12	16%	3	12%	9	20%		
Insgesamt		73	100%	26	100%	45	100%		

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Tabelle 5.3: Kontakthäufigkeit SGB II-Haushalt und Lotse – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

		Wie häufig hatten Sie in den letzten vier Wochen Kontakt zu Ihrem Lotsen?									Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung		
		SGB II-Haushalte			♂ SGB II-HH			♀ SGB II-HH					
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend			
1	Mehrmals in der Woche	5	8	▲	2	3	▲	3	5	▲			
2	Einmal in der Woche	5	4	▼	1	1	▬	4	3	▼			
3	Seltener als einmal pro Woche	5	2	▼	1	0	▼	4	2	▼			
4	Nie	0	5	▲	0	1	▲	0	3	▲			
0	Ich habe keinen Lotsen	7	9	▲	4	3	▼	3	6	▲			
	K. A.	7	2	▼	1	1	▬	6	1	▼			
Insgesamt		29	30		9	9		20	20				

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Von den 21 Lotsen, die in der ersten Befragung Angaben zu der Anzahl der von ihnen betreuten SGB II-Haushalte gemacht hatten, erklärte jeder fünfte, dass er keinen SGB II-Haushalt betreute; in der zweiten Befragung waren dies zwei von 22 (siehe Tabelle 5.4).

**Tabelle 5.4: Anzahl der betreuten SGB II-Haushalte durch Lotsen – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

Wie viele Haushalte haben Sie in den letzten vier Wochen betreut?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Lotsen			♂ Lotsen			♀ Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
0	Keinen Haushalt	5	2	▼	1	0	▼	4	2	▼
1	1 Haushalt	7	6	▼	2	3	▲	4	3	▼
2	2 Haushalte	7	7	▬	4	3	▼	3	4	▲
3	3 Und mehr Haushalte	2	7	▲	1	3	▲	1	3	▲
	K. A.	6	5	▼	3	2	▼	3	3	▬
	Insgesamt	27	27		11	11		15	15	
	Durchschnittliche Zahl der betreuten Haushalte:	1,3	1,9	▲	1,6	2,0	▲	1,1	1,7	▲

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Gleichwohl hatte ein Standort über den Projektverlauf hinweg die Erfahrung gemacht, dass die Tandembildung sich „*unheimlich gut*“ (Coach, 2. Welle) entwickelte und führte dies vor allem auf die intervenierende Funktion der Coaches zurück. Die Coaches berichteten, dass sie die SGB II-Haushalte über Einzelgespräche langsam an die Tandembildung herangeführt hätten. Unterstützt wurde dieser Prozess, indem der mögliche Lotse oder die mögliche Lotsin mit dem SGB II-Haushalt beispielsweise einen Stadtbummel unternahm oder ein gemeinsames Kaffeetrinken stattfand. Außerdem standen die Coaches immer im engen Kontakt mit dem Lotsen:

*„Also wir sind ja immer in sehr engem Kontakt mit den Lotsen und das ist irgendwie durch Einzelgespräche auch passiert, dass wir gefragt haben und auch so ein bisschen den Fall dargestellt haben und welche Hilfen erstmal notwendig sind, im Vordergrund stehen und wir haben dann den Erstkontakt hergestellt und darüber sind dann über andere Aktivitäten, Außenaktivitäten dann auch haben sich diese Paare, Tandems gebildet. Das ging gut. Aber wir haben schon interveniert. Wir haben vorher schon ausgesucht, wer könnte zusammenpassen.“* (Coach, 2. Welle)

Ein anderer Standort sah die Tandembildung durch die Coaches ebenfalls als nicht schwierig an und beschrieb eine ähnliche Vorgehensweise:

*„Also das wird, wir vermitteln nicht sofort an einen Lotsen, sondern wir schauen erstmal, welche Probleme hat der Haushalt, inwieweit, was steckt da noch dahinter an Problemen, weil, wie gesagt, im Erstgespräch erzählen die einem auch nicht direkt alles, sondern vertrauen sich erst nach und nach an. Und dann kann man dann schauen: Gibt es da jemanden, wo es harmonieren würde? Dann probiert man das aus. Oder man geht halt danach, welche Kompetenzen der Lotse bringt.“* (Coach, 2. Welle)

Für ein gutes Funktionieren führte dieser Standort regelmäßige Gespräche mit den Lotsen und SGB II-Haushalte an, teilweise separat, teilweise aber auch gemeinsam:

*„Regelmäßige Gespräche, würde ich sagen, also sowohl mit dem Lotsen als auch mit den Haushalten, dass man immer nachfragt: »Wie läuft das? Was hast du das Gefühl, vertraut der sich dir immer noch an, oder verbirgt der irgendwas? Woran liegt das, dass es vielleicht nicht so gut läuft im Moment?« Und dann schauen wir als Coaches eigentlich, dass wir beide Seiten ins Gespräch bekommen. Das sind meistens irgendwelche Missverständnisse, die sich dann leicht klären lassen. Genau, ich würde sagen, regelmäßige Gespräche. Die Lotsen erzählen einem ja auch vieles und die Haushalte genauso. Da muss man vielleicht*

*„öfter mal nachfragen, aber die erzählen uns soweit auch, wenn es irgendwelche Probleme gibt.“ (Coach, 2. Welle)*

Eine enge Begleitung der Tandems durch die Coaches wurde von beiden Standort als elementar für die Umsetzung des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ angesehen.

An einem anderen Standort konnte indessen der vom Projekt angedachte „Peer-to-Peer-Ansatz“ als direkte Paarung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt nur in wenigen Einzelfällen umgesetzt werden. Die Begegnung zwischen den beiden Personenkreisen fand überwiegend im Rahmen gemeinsamer Aktivitäten statt:

*„Und diese direkte Begleitung, wie es im Projekt gedacht ist, zwischen Haushalt und Lotse, hat nicht so stattgefunden, dieser direkte Einzelkontakt. Also unsere Lotsen waren ja immer mehr dazu da, um die Aktivitäten zu unterstützen und da eine Kontinuität reinzubringen.“ (Coach, 2. Welle)*

Andere Standorte wiederum förderten die Bildung von Tandems überwiegend durch Gruppenveranstaltungen in einem offenen Rahmen. Die Interviewpersonen waren der Ansicht, dass eine solche Paarung nicht von außen vorgegeben werden sollte und Vertrauen in ein solches Gespann die Grundlage bildete. Aus diesem Grund wurden Räume wie beispielsweise offene Treffs geschaffen, in denen sich Lotsen und SGB II-Haushalte kennen lernen konnten und sich SGB II-Haushalte entscheiden konnten, ob sie von einem Lotsen begleitet und unterstützt werden wollten:

*„Und man immer wieder gucken muss, wie schafft man einfach so einen Rahmen, indem sich die Leute dann begegnen können, und dann eben aufgrund dieses Rahmens sich dann so etwas wie ein Matching ergibt.“ (Projektkoordination)*

*„Also eigentlich ist es so, dass die Lotsen das sich selbst im Prinzip aussuchen oder gucken, wem helfe ich auch, wer, wenn gefragt wird. Ich habe es einmal ausprobiert, dass ich dachte, ach, ich habe eine Klientin, die hat grade so viel und die muss auch viel gefahren werden oder Telefonate geführt werden oder so. Wäre ja schön, wenn da noch Lotsen mit drin wären. Ich habe es versucht, ähm, aber das hat nicht funktioniert, weil die Klientin ähm kein Vertrauen aufbauen konnte. [...] Und somit ist es unheimlich schwer, habe ich gemerkt, von außen zu sagen »Haushalt und Lotse«, das könnte passen.“ (Coach, 1. Welle)*

*„Wir merken aber eben auch, dass bei den Menschen, die wir kennenlernen, es auch eben wichtig ist, dass der Lotse von der Person akzeptiert wird als jemand, den er jetzt als Begleitperson gerne dabei hätte und das geht eben nur in Einzelfällen, nicht im grundsätzlichen Fall.“ (Coach, 1. Welle)*

Die Bildung von Tandems unter den so geschilderten Bedingungen ergab sich somit von selbst. Das heißt, an diesen Standorten war es in der Regel den Teilnehmenden selbst überlassen, ob und in welcher Form eine Unterstützung durch Lotsen erfolgte. An dieser Stelle kann aber hinterfragt werden, ob zu einem „Peer-to-Peer-Ansatz“, so wie er klassischerweise zum Einsatz kommt, nicht etwas mehr Steuerung durch die Coaches als zielführend angesehen werden musste, um Lotsen und SGB II-Haushalte nicht zu überfordern.

### 5.3 Der „Peer-Ansatz“ im Verständnis einer Selbsthilfegruppe

Wie bereits aufgezeigt, bedeutete „Peer-to-Peer“ an manchen Standorten nicht zwangsläufig eine direkte „Paarung“ von Lotsen und Haushalten, sondern die prinzipielle Begegnung von Lotsen und SGB II-Haushalten in der Gruppe:

*„Und was ich auch immer schön fand im [Bezeichnung des Treffs] war, dass die dann auch manchmal in der Gruppe ihr Problem angesprochen haben und sich dann von den anderen Teilnehmern auch Ideen geholt haben, was sie machen können oder wo sie hingehen können. Das heißt, in der Form hat auch ein Peer-to-Peer-Ansatz stattgefunden.“ (Coach, 2. Welle)*

Dies führte zu einer Aufweichung des „Peer-to-Peer-Ansatz“ in der ursprünglichen Bedeutung. Der „Peer-Ansatz“ wurde in diesem Verständnis als Selbsthilfegruppe ausgelegt, das heißt, die Teilnehmenden schufen sich gegenseitig ein Hilfesystem:

*„Und wo auch nochmal auch unabhängig jetzt von hauptamtlichen Mitarbeitern im Projekt, auch langfristig Gruppen, einzelne Gruppen entstehen können, die sich dann auch im normalen Alltag gegenseitig auch so ein Stück weit unterstützen. Weil das ja auch was ist, was viele im Laufe der Zeit so ein Stück weit verloren haben. Die sozialen Kontakte zu unterschiedlichen Menschen. Und da einfach auch nochmal die Möglichkeit zu haben in der gleichen Situation zu sein, das ist schon nochmal, das ist ja auch dieser Selbsthilfeansatz. Einfach zu schauen man muss nicht immer bei null anfangen und jedem seine Situation zu erklären und irgendwann kann das auch keiner mehr hören, sondern jeder weiß irgendwie nach einer Zeit um die Situation der Arbeitslosigkeit und der Problemlagen, die auch damit verbunden sind, man fängt nicht immer wieder bei null an, und trifft auch auf ganz, ganz viel Verständnis glaube ich.“ (Leitungsebene Träger)*

*„[...] gut ist natürlich eben quasi dieser Ansatz auf Augenhöhe einander begegnen zu können. Das heißt, es kommt niemand quasi belehrend um den Menschen zu sagen, was sie doch vielleicht zu tun haben oder auch nicht, sondern es geht darum zu sagen: »Ich kenn' die Situation, ich habe sie selber erlebt oder bin selber noch letztendlich in dieser gleichen Lage wie ihr auch.«“ (Leitungsebene Träger)*

An allen Standorten gab es offene Treffs und gemeinsame Veranstaltungen, an denen Lotsen und SGB II-Haushalte gleichermaßen teilnahmen. Meist fanden diese in den Räumlichkeiten des jeweiligen Trägers statt. An einem Standort wählte man hingegen bewusst für den offenen Treff eine Örtlichkeit außerhalb der Räumlichkeiten des eigenen Trägers, zu der jedermann Zugang hat. Man wollte die Teilnehmenden des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ im Sinne der sozialen Teilhabe nicht nur untereinander, sondern auch mit anderen Personen in Kontakt bringen. Außerdem bedeutete ein neutraler Ort, dass ratsuchende Personen nicht sofort als arbeitslos und hilfebedürftig Person erkannt wurden:

*„Genau und unser Projektziel war ja auch die soziale Teilhabe. Und für uns gehört eben auch dazu, dass man eine Zielgruppe nicht isoliert von der Gesellschaft, sondern auch mit der Gesellschaft in Kontakt bringt, mit den anderen Menschen. Und deshalb fanden wir es in Ordnung, wenn wir eben auch Bekannte mittreffen, damit das eben mal etwas lockerer wird und nicht, dass halt der [Name des Treffs] nicht zu stigmatisiert wird.“ (Coach, 2. Welle)*

Die offenen Treffs stellten im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ ein wichtiges Instrument dar, um die soziale Isolation aufzubrechen. Zudem konnte mit einem festen, aber freiwilligen Termin in der Woche den Teilnehmenden wieder eine gewisse Zeitstrukturierung gegeben werden. Auch haben



die Gruppenerfahrung und deren Dynamik dazu beigetragen, dass die Teilnehmenden sich ihrer eigenen Stärken und Ressourcen (wieder) bewusst wurden. Die offenen Treffs stellten für die Teilnehmenden Anlaufstellen dar, wo sie immer Unterstützung finden konnten:

*„Die Veränderung bei den Klienten, die waren, ich sage mal so, dass wir gemerkt haben, dass die häufig dadurch selbstbewusster und selbstständiger geworden sind. [...] sind sie natürlich auch selbstständiger, ihr Selbstbewusstsein steigert sich. Wir haben auch oft gemerkt, dass wir durch unsere regelmäßigen Angebote für die Leute häufig eine Stabilität darstellen, sodass wir auch wenn es ihnen psychisch wieder schlechter geht und die eine Tief-Phase haben, dass wir die dann auffangen konnten, dass sie immer wussten, dass sie sich an uns wenden können, und eben auch dann genau die Stellen wussten, wo sie zu uns kommen können, einfach auch um mal auf andere Gedanken zu kommen. Des Weiteren ist es auch so, dass die Sozialkontakte auch sich gebessert haben.“ (Coach, 2. Welle)*

Des Weiteren gaben die offenen Treffs den Teilnehmenden durch die Regelmäßigkeit einen Halt:

*„Und das ist schon mit dem Gruppentreffen so, dass er [der Teilnehmende] auch offen sagt, das ist für ihn, wie eine Familie und ohne diese Treffen würde ihm unglaublich was wegbrechen, und das sagt er auch nicht aus Spaß, sondern das ist schon eine wahre Sache.“ (Coach, 2. Welle)*

Mit den offenen Treffs und Gruppenveranstaltungen hatten die Standorte im Rahmen des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ Begegnungsstätten geschaffen, wo Gleichgesinnte sich treffen und ihre Anliegen vorbringen und sich auch gegenseitig unterstützen konnten. Die Bedeutung solcher Begegnungsstätten für arbeitslose Personen wurde bereits in Studien aufgezeigt (vgl. Kirchmann/Schafstädt 2016 und Neureiter u.a. 2013) und ist an dieser Stelle unstrittig.

Dennoch müssen zwei kritische Anmerkungen gemacht werden:

Zum einen haben sich die im Rahmen des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ initiierten offenen Treffs mit ihren Inhalten kaum von jenen Angeboten unterschieden, die Arbeitslosen- und/oder Erwerbslosenzentren anbieten, und es stellte sich die Frage, ob hier nicht Doppelstrukturen geschaffen worden sind.

Zum anderen können solche Gruppenaktivitäten nicht als „Peer-to-Peer-Aktivitäten“ bezeichnet werden, da es hier zu keinerlei Engführung in der Begleitung und Unterstützung kommt. Ein „Peer-to-Peer-Ansatz“ benötigt jedoch eine solche Engführung an Unterstützung, die mitunter auch in Gruppen stattfinden kann, wie vor allem Mentoren-Programme an Universitäten zeigen (vgl. Reuschenbach u.a. 2011). Das zentrale Merkmal ist aber die Bildung von einer Mentor-Mentee-Beziehung, in der für die beteiligten Akteure die inhaltliche Zielsetzung abgesteckt ist. Das bloße Zusammensein von Lotsen und SGB II-Haushalten konnte diesem Anspruch in der Form vieler Orts nicht gerecht werden. Gemeinsame Veranstaltungen wie wöchentlich stattfindende Treffs, an denen Lotsen und SGB II-Haushalten gleichermaßen teilnahmen, konnten in dem Sinne nicht als eine erfolgreiche Realisierung des „Peer-to-Peer-Ansatz“ verstanden werden.

## 5.4 Gefahren und Risiken des „Peer-to-Peer-Ansatzes“

In den Gesprächen mit den beteiligten Akteuren wurde auch ein mögliches Risiko thematisiert, wenn Betroffene andere Betroffene beraten oder begleiten, vor allem wenn dies nicht objektiv und neutral geschieht. In den Interviews mit den Lotsen zeigte sich bei einzelnen Lotsen eine durchaus negative Einstellung zum SGB II und gegenüber den Jobcentern. Wenn diese mitunter recht feindliche Einstellung in die Arbeit mit den SGB II-Haushalten übertragen werden sollte, führt dies nicht zu einer Entspannung in der Kommunikation mit dem Jobcenter. Es war daher wichtig, dass die Lotsen ihre eigenen schlechten Erfahrungen mit dem Jobcenter oder anderen Behörden nicht auf die SGB II-Haushalte übertragen. Die Coaches waren gegenüber solchen Fällen größtenteils aufmerksam und versuchten durch einen engen Austausch mit den Lotsen ein solches Risiko zu minimieren:

*„Also wenn wir die alleine losstapfen lassen würden, dann würden die wahrscheinlich dazu neigen, wenn ich jetzt zum Beispiel sagen, ich bin Haushalt und ich sage: »Ah, ja, ich habe auch eine Einladung von meinem blöden Fallmanager, hm, hm, hm«. Dann würden die erstmal eine Stunde darüber motzen, wie blöd das Jobcenter doch ist. Und eigentlich nicht gucken: »Warum musst du denn da hin und ist das jetzt so schlimm?« Ähm, also ich denke, wenn man die allein laufen lassen würde, könnte das natürlich in Katastrophen enden.“*  
(Coach, 1. Welle)

In Einzelfällen wurden jedoch auch Situationen geschildert, in welchen die Coaches keinerlei Kenntnisse über die Arbeit der Lotsen und den Hilfebedarf des SGB II-Haushaltes gehabt hatten, da der Lotse auf eine Intervention durch die Coaches verzichtete. In anderen Situationen wurde der Coach erst dann über den Unterstützungszustand des SGB II-Haushaltes in Kenntnis gesetzt, wenn der Lotse nicht mehr weiterwusste und sich unterstützungssuchend an den Coach gewandt hatte:

*„Also wir haben zum Beispiel einen Lotsen, der hat seine Haushalte schon ganz lange schon. [...] Aber eigentlich, der Lotse will selbstständig diese Unterstützungsarbeit machen und will auch nicht, dass ich dann da immer drin rumpfusche, das mache ich auch nicht.“*  
(Coach, 1. Welle)

*Also ich habe jetzt einen Lotsen, der war vor einem Jahr, also der ist schon ganz ganz lange dabei, schon länger als ich als Coach, und der ist jetzt inzwischen auch dabei immer wieder mal Leute mit her zu bringen, wo er nicht weiterkommt, also wo er persönlich auch sagt: »Das kann ich nicht. Das geht mir zu nah dran. Da kann ich mich nicht mit befassen. Ich habe keine Ahnung. Ich bringe die mal mit hierher.« Das funktioniert jetzt sehr gut.“*  
(Coach, 2. Welle)

In solchen Fällen wurde die Begleitung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen geradewegs zu einer sogenannten „Black-Box“, was keinesfalls als zielführend angesehen werden konnte. Die professionelle Begleitung der Lotsen in ihrer Arbeit mit den SGB II-Haushalten sollte ein elementarer Bestandteil im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ und eine Garantie für die Qualität in der Durchführung sein. An den meisten Standorten waren die Coaches daher auch sehr bemüht, die Lotsen, wenn sie einen SGB II-Haushalt begleiten, zu unterstützen. Dadurch konnten zum einen Überlastungen des Lotsen frühzeitig erkannt werden, zum anderen wurde auch sichergestellt, dass der SGB II-Haushalt die Unterstützung erhielt, die er benötigte:

*„Also wir haben schon der Haushalte ist der größte Teil, sage ich mal, sind Menschen, die wirklich so viele Problemlagen haben und die auch sehr akut sind und viel professionelle Arbeit, also von uns Coaches, bedürfen müssen, die man so einem Lotsen auch nicht einfach so an die Hand geben kann.“* (Coach, 2. Welle)

*„Die Lotsen sind das eine, die Coaches sind das andere. Die Kompetenz der Lotsen hat ja Grenzen. Das sind ehrenamtliche altersbegleitende Menschen und keine ausgebildeten Profis für komplexe Sachen.“ (Coach, 2. Welle)*

Eine weitere Form der Überlastung konnte auch dann zustande kommen, wenn der Lotse mehr als einen SGB II-Haushalt begleitete, was zusätzliche zeitliche Ressourcen und Engagement erforderte. In den Interviews mit den Lotsen und Coaches wurde teils davon berichtet, dass nicht nur ein SGB II-Haushalt, sondern mehrere unterstützt und begleitet wurden:

*„Interviewerin: Wie viele Haushalte begleitet denn ein Lotse im Schnitt ungefähr?  
Coach: So ja vier bis fünf. Kommt immer darauf an.“ (Coach, 2. Welle)*

Auch das Monitoring zeigte, dass 35 % der Lotsen zwei oder mehr SGB II-Haushalte in den letzten vier Wochen betreut hatten (siehe Tabelle 5.5) und dass die Zahl der durchschnittlich betreuten SGB II-Haushalte im Vergleich zur ersten Befragung gestiegen war (siehe Tabelle 5.4).

**Tabelle 5.5: Anzahl der betreuten SGB II-Haushalte durch Lotsen**

Wie viele Haushalte haben Sie in den letzten vier Wochen betreut?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
0	Keinen Haushalt	5	14%	1	8%	4	18%
1	1 Haushalt	10	27%	3	23%	5	23%
2	2 Haushalte	10	27%	4	31%	6	27%
3	3 und mehr Haushalte	3	8%	2	15%	1	5%
	K. A.	9	24%	3	23%	6	27%
	Insgesamt	37	100%	13	100%	22	100%
∅	Durchschnittliche Zahl der betreuten Haushalte:	1,4	Haushalte	1,7	Haushalte	1,3	Haushalte

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollten die Coaches, und das klingt hier bereits an, einen engen Kontakt zu den Lotsen haben, um genau diese Risiken der Überlastung oder Überforderungen frühzeitig minimieren zu können. Wie mit diesen Anforderungen im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ umgegangen wurde, zeigt Kapitel 7 ausführlich.

Die Arbeit als Mentor für einen SGB II-Haushalt machte eine gewisse Verbindlichkeit in der Begleitung unabdingbar. Von Personen, die im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ als Lotsen tätig waren, müsste im originären Sinne des Ansatzes erwartet werden, dass sie verlässlich mitarbeiteten und auch Kontinuität in der Begleitung aufwiesen. Viele der Lotsen sahen diese Verantwortung und gaben dem Projekt gerne die Zeit und brachten sich in ihrer Freizeit umfassend ein. Dies führte allerdings dazu, dass die Lotsen häufig im Projekt verweilten:

*„Also ich sage mal, der feste Stamm bleibt bestehen.“ (Coach, 2. Welle)*

Auch das Monitoring bestätigte dieses Bild, denn fast die Hälfte der Lotsen war bereits im Projekt „Schritt für Schritt“, also im sogenannten Vorgängerprojekt, als Lotse tätig (siehe Tabelle 5.6).

**Tabelle 5.6: Verweildauer der Lotsen im Projekt**

		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Waren Sie bereits im vorherigen Projekt "Schritt für Schritt" (vor Dezember 2015) als Lotse tätig?		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
1	Ja	17	46%	8	62%	8	36%
0	Nein	17	46%	5	38%	11	50%
	K. A.	3	8%	0	0%	3	14%
	Insgesamt	37	100%	13	100%	22	100%

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die enge und dauerhafte Anbindung an das Projekt führte bei vielen Lotsen einerseits zur einer erfreulichen Identifikation mit dem Projekt, andererseits verlor man jedoch die Suche nach einem eigenen Arbeitsplatz aus den Augen. Ein Ziel des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ war aber gerade die Förderung der Beschäftigungsfähigkeit der Lotsen und die Entwicklung beruflicher Perspektiven. Originäres Ziel war es demnach nicht, Lotsen langfristig zu halten und einen Übergang in die Erwerbstätigkeit zu erschweren. Aber genau an dieser Spannungslinie zeigte sich die grundlegende Problematik des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“. Die Tandembildung zwischen Lotsen und SGB II-Haushalten wurde von den Befragten als diffizil bezeichnet, da sie Zeit und Vertrauen erforderte. In den Interviews wurde immer wieder die Erfahrung geschildert, dass ein SGB II-Haushalt nicht mehr zu Veranstaltungen kam, wenn sein Lotse aus dem Projekt ausgeschieden war. Dies war ein Grundkonflikt in dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“: Man benötigte die Lotsen, um den Zugang zu den SGB II-Haushalten zu ermöglichen und für eine dauerhafte Teilnahme als Grundlage zur Vertrauensbildung, gleichzeitig sollten die Lotsen im Übergang in den Arbeitsmarkt gefördert und begleitet werden.

## 5.5 Zusammenfassung

Der „Peer-to-Peer-Ansatz“ als Beziehung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt im Sinnes einer Mentor-Mentee-Beziehung, in der für die beteiligten Akteure eine inhaltliche Zielsetzung abgesteckt ist, wurde im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ nicht an allen Standorten umgesetzt. Für die meisten Standorte bedeutete „Peer-to-Peer“ die prinzipielle Begegnung von Lotsen und SGB II-Haushalten in der Gruppe. Für die Teilnehmenden wurde ein Raum in Form eines offenen Treffs geschaffen, in welchem sie sich gegenseitig unterstützen und Hilfestellung gegeben konnten, ähnlich wie Selbsthilfegruppen dies in der Regel machen. Auch wenn eine solche Gruppenerfahrung, oftmals auch in Kombination mit Freizeitaktivitäten, der Vereinsamung der Teilnehmenden entgegenwirkte und zur sozialen Stabilisierung beitrug, konnte sie jedoch nicht als „Peer-to-Peer-Aktivität“ bezeichnet werden, da es zu keinerlei Engführung in der Begleitung und Unterstützung gekommen war, wie der „Peer-to-Peer-Ansatz“ es fordert.

Die Bildung eines Tandems von Lotsen und SGB II-Haushalten gelang nur an wenigen Standorten und war vor allem auf die steuernde und intervenierende Funktion der Coaches zurückzuführen. Überwiegend fand die Bildung von Tandems durch Gruppenveranstaltungen in einem offenen Raum statt. Den SGB II-Haushalten und Lotsen stand es frei zu entscheiden, ob und in welcher Form eine Unterstützung durch Lotsen erfolgte. Ein solches Vorgehen war aber mit dem Risiko der Überforderung oder Belastung der Lotsen wie auch der SGB II-Haushalte verbunden, wenn – wie es an einigen Standorten zu

beobachten war – eine professionelle Begleitung durch die Coaches fehlte oder nur zeitweise erfolgte. Auch wurden die Lotsen vorwiegend direkt als Lotse rekrutiert und erfüllten nicht immer die im Lotsenprofil geforderten Kompetenzen. Da der Personenkreis der Lotsen und SGB II-Haushalte mitunter identisch war und die Lotsen gegenüber den SGB II-Haushalten hinsichtlich ihrer Aktivität, Stabilität und Erfahrungen in nur geringem Maße einen Vorsprung vorweisen konnten, stellten Lotsen nicht immer eine sinnvolle und zielführende Unterstützungsform im Sinne der Projektkonzeption dar. Der Kontakt zu Gleichgesinnten war zwar wichtig, da man sich hier verstanden fühlte, stellte aber keineswegs sicher, dass eine objektive und neutrale Unterstützung erfolgte.

Nicht selten waren die Lotsen bereits im Pilotprojekt „Schritt für Schritt“ als Lotse tätig gewesen. Im Hinblick auf den „Peer-to-Peer-Ansatz“ wäre dies positiv zu sehen, da die Arbeit als Mentor für einen SGB II-Haushalt eine gewisse Verbindlichkeit in der Begleitung unabdingbar machte. Hinsichtlich der zentralen Zielsetzung von „Schritt für Schritt – Brücken bauen“, die Beschäftigungsfähigkeit der Lotsen zu fördern, muss dies kritisch hinterfragt werden. Mit der Lotsentätigkeit verbanden die meisten Lotsen eine große Verantwortung, was u.a. zu einer Stärkung ihres Selbstbewusstseins führte, andererseits aber auch dazu beitrug, dass die Orientierung in Richtung Arbeitsmarkt und die Bereitschaft sich mit Berufsfragen auseinanderzusetzen stark, wenn nicht gänzlich, zurückgestellt wurde. Dieser Grundkonflikt konnte vom Projekt nicht gelöst werden.

## 6 Die Unterstützung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen

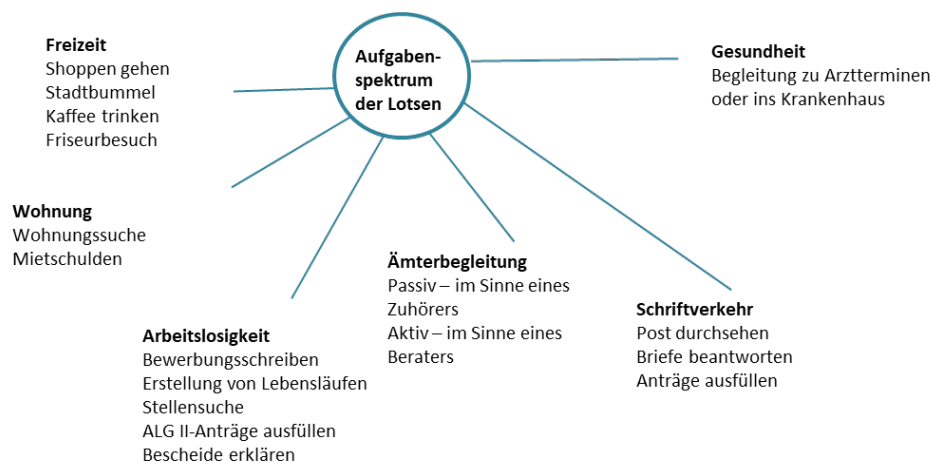
Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ sollte eine niederschwellige Ansprache arbeitsmarktferner SGB II-Haushalte durch einen „Peer-to-Peer-Ansatz“ erfolgen. Den Lotsen (auch als „peers“ bezeichnet) kam gemäß Konzeption die Aufgabe zu, „Haushalte mit verfestigtem Leistungsbezug anzusprechen, auf bestehende Hilfenetzwerke in der Region hinzuweisen, gegebenenfalls Absprachen für gezielte Besuche zu treffen, soziale Aktivitäten anzuregen und zu begleiten sowie bei Bedarf kleinere Unterstützung in der Alltagsbewältigung zu leisten. Eine professionelle Sozial- und Familienberatung kann und soll der Lotse nicht ersetzen“ (MAIS 2016:3).

Im Folgenden wird dargestellt, in welcher Form und Intensität die Unterstützung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen im Sinne des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ vor Ort an den Standorten erfolgte, wie die Lotsen auf diese Aufgabe vorbereitet wurden und worin der Unterschied zu den Aufgaben des Coaches bestand.

### 6.1 Tätigkeiten und Aufgabenspektrum der Lotsen

Die Tätigkeiten und Aufgabenbereiche der Lotsen waren sehr vielfältig und unterschieden sich je nach Standort: Das Spektrum reichte von Freizeitaktivitäten (gemeinsamer Stadtbummel oder Café-Besuch mit dem SGB II-Haushalt) über die Begleitung zu Ärzten oder zu Ämtern bis hin zum Erledigen des Schriftverkehrs und dem Ausfüllen von Formularen (siehe Abbildung 6.1).

**Abbildung 6.1: Das Aufgabenspektrum der Lotsen**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Auch das Monitoring zeigte, dass die Unterstützung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen ein breites Spektrum abdeckte. In der ersten Befragung konnten jedoch zwei Schwerpunktbereiche ausgemacht werden: So unterstützten die Lotsen die SGB II-Haushalte nach eigener Aussage am häufigsten durch die Begleitung zu Ämtern (54 %) und durch die Vermittlung von Freizeitaktivitäten (49 %) (siehe Tabelle 6.1). Diese beiden Bereiche gewannen im Projektverlauf auch etwas an Relevanz. Alle anderen Tätigkeiten wurden im Vergleich sehr viel seltener genannt, auch wenn bei den alltäglichen Hilfen, der Unterstützung bei Bewerbungen sowie der Kinderbetreuung und der Hilfe bei der Wohnungssuche ein leichter Aufwärtstrend festzustellen war (siehe Tabelle 6.2).

**Tabelle 6.1: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten Lotsen**

Mit welchen Tätigkeiten unterstützen Sie die Haushalte?		Alle Standorte - 1. Befragung					
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
A	Begleitung zu Ämtern	20	54%	9	69%	10	45%
B	Alltägliche Hilfen wie z.B. Einkaufen	6	16%	1	8%	4	18%
C	Unterstützung bei Bewerbungen	8	22%	3	23%	5	23%
D	Dolmetschen und Übersetzen	11	30%	4	31%	6	27%
E	Unterstützung bei der Kinderbetreuung	4	11%	1	8%	2	9%
F	Hausaufgabenhilfe	2	5%	1	8%	1	5%
G	Hilfe bei der Wohnungssuche	8	22%	2	15%	6	27%
H	Vermittlung von Freizeitaktivitäten	18	49%	6	46%	10	45%
I	Sonstiges	8	22%	2	15%	5	23%
Insgesamt		85		29		49	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Tabelle 6.2: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten Lotsen – Vergleich 1. Befragung vs. 2. Befragung**

Mit welchen Tätigkeiten unterstützen Sie die Haushalte?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>		Lotsen			♂ Lotsen			♀ Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
A	Begleitung zu Ämtern	15	19	▲	7	9	▲	7	9	▲
B	Alltägliche Hilfen wie z.B. Einkaufen	6	9	▲	1	4	▲	4	5	▲
C	Unterstützung bei Bewerbungen	5	7	▲	3	4	▲	2	3	▲
D	Dolmetschen und Übersetzen	7	7	▬	3	4	▲	3	2	▼
E	Unterstützung bei der Kinderbetreuung	3	5	▲	1	2	▲	1	3	▲
F	Hausaufgabenhilfe	2	1	▼	1	1	▬	1	0	▼
G	Hilfe bei der Wohnungssuche	7	8	▲	2	3	▲	5	5	▬
H	Vermittlung von Freizeitaktivitäten	14	18	▲	5	8	▲	8	9	▲
I	Sonstiges	7	3	▼	2	0	▼	5	3	▼
Insgesamt		66	77		25	35		36	39	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Angaben der Lotsen deckten sich weitgehend mit denen der SGB II-Haushalte (siehe Tabelle 6.3 und 6.4): So erfuhren die befragten SGB II-Haushalte eine konkrete Unterstützung von Seiten der Lotsen bei der Vermittlung von Freizeitaktivitäten (36 %) und bei der Begleitung zu Ämtern (21 %). Des Weiteren wurden die SGB II-Haushalte im Alltag etwa beim Einkaufen (18 %) oder bei der Wohnungssuche (10 %) von den Lotsen unterstützt.

**Tabelle 6.3: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten SGB II-Haushalte**

In welchen Angelegenheiten haben Sie von Ihrem Lotsen bereits Unterstützung erhalten?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		SGB II-Haushalte		♂ SGB II-HH		♀ SGB II-HH	
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>							
A	Begleitung zu Ämtern	15	21%	2	8%	13	29%
B	Alltägliche Hilfen wie z.B. Einkaufen	13	18%	5	19%	8	18%
C	Unterstützung bei Bewerbungen	4	5%	1	4%	3	7%
D	Dolmetschen und Übersetzen	4	5%	0	0%	4	9%
E	Unterstützung bei der Kinderbetreuung	5	7%	0	0%	4	9%
F	Hausaufgabenhilfe	2	3%	0	0%	2	4%
G	Hilfe bei der Wohnungssuche	7	10%	3	12%	4	9%
H	Vermittlung von Freizeitaktivitäten	26	36%	10	38%	15	33%
I	Sonstiges	9	12%	2	8%	6	13%
Insgesamt		85		23		59	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Tabelle 6.4: Unterstützung der SGB II-Haushalte aus Sicht der befragten SGB II-Haushalte – Vergleich 1. Befragung vs. 2. Befragung -**

In welchen Angelegenheiten haben Sie von Ihrem Lotsen bereits Unterstützung erhalten?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		SGB II-Haushalte			♂ SGB II-HH			♀ SGB II-HH		
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
A	Begleitung zu Ämtern	8	10	▲	1	3	▲	7	7	▬
B	Alltägliche Hilfen wie z.B. Einkaufen	6	5	▼	2	2	▬	4	3	▼
C	Unterstützung bei Bewerbungen	2	3	▲	1	1	▬	1	2	▲
D	Dolmetschen und Übersetzen	3	4	▲	0	0	▬	3	4	▲
E	Unterstützung bei der Kinderbetreuung	2	3	▲	0	0	▬	2	3	▲
F	Hausaufgabenhilfe	1	2	▲	0	0	▬	1	2	▲
G	Hilfe bei der Wohnungssuche	2	3	▲	1	1	▬	1	2	▲
H	Vermittlung von Freizeitaktivitäten	8	10	▲	2	4	▲	6	6	▬
I	Sonstiges	2	3	▲	1	1	▬	1	2	▲
Insgesamt		34			8			26		

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Gespräche mit den beteiligten Akteuren zeigten auch, dass die in Abbildung 6.1 genannten Tätigkeiten nicht an allen Standorten in derselben Weise und Intensität durchgeführt wurden. So konzentrierte sich die Lotsentätigkeit an einigen Standorten fast ausschließlich auf den Bereich Freizeit, lediglich vereinzelt wurde eine Begleitung zu Ämtern realisiert und dies ausschließlich in Form einer passiven Rolle des Lotsen. Das bedeutete, dass der Lotse als zuhörende Person fungierte oder als Übersetzer bzw. Übersetzerin, wenn der SGB II-Haushalt über unzureichende Deutschkenntnisse verfügte. Eine aktive Einmischung in das Gespräch fand nicht statt.

*„Also unsere Lotsen waren ja immer mehr dazu da, um die [Freizeit]Aktivitäten zu unterstützen und da eine Kontinuität reinzubringen.“ (Coach, 2. Welle)*

An anderen Standorten wiederum deckten die Lotsen mit ihrer Tätigkeit beinahe das gesamte aufgezeigte Spektrum ab oder fokussierten sich vielmehr auf das Thema Arbeitslosigkeit und die damit verbundenen Unterstützungsleistungen wie Bescheide erklären, Anträge ausfüllen und die Begleitung zu



Ämtern und zum Jobcenter. An solchen Standorten übernahm der Lotse während der Begleitung meist einen aktiven Part, das heißt, er beteiligte sich an dem Gespräch oder schaltete sich ein, wenn aus seiner Sicht Sachverhalte nicht richtig dargestellt wurden.

## 6.2 Einarbeitung und Schulung der Lotsen

Zur Vorbereitung der Lotsen auf ihre Tätigkeit wurde im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ ein modular aufgebautes Qualifizierungskonzept entwickelt. Das Basismodul bildete eine Einführung mit dem Ziel, den Träger, seine Struktur und Aufgabenfelder sowie das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ vorzustellen. Weitere Module beschäftigten sich mit der Rolle des Lotsen und mit Kommunikationstechniken. Die Teilnahme an diesen Schulungen wurde mit einem Zertifikat bestätigt. Das Qualifizierungskonzept stellte nach Aussage der Projektkoordination einen verbindlichen Rahmen für die Standorte dar. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Rahmenbedingungen bestand für alle Standorte die Verpflichtung, das Konzept anzuwenden. Mit der Qualifizierung wurde das Ziel verfolgt, die Lotsen in der Entwicklung ihrer Fähigkeiten und Kompetenzen zu unterstützen und ihnen zu veranschaulichen, wo die Grenzen der Lotsentätigkeit waren und die Übergabe an die Coaches zu erfolgen hatte:

*„[...] es soll eine Qualifizierung sein, die die Menschen eben auch stärkt und ihnen deutlich macht, wo sind Grenzen, wo sind Kompetenzen und wie gehe ich damit um, wenn ich an Grenzen stoße, wen hole ich dann dazu.“ (Projektkoordination)*

Das Qualifizierungskonzept wurde an allen Standorten umgesetzt. Dabei waren über die Projektlaufzeit hinweg sowohl hinsichtlich Art und Intensität der Schulungen als auch bezüglich der gemachten Erfahrungen Unterschiede zwischen den Standorten zu erkennen:

*„Ne, regelmäßig nicht, das ist mehr sporadisch. Also wenn wir merken, wir haben jetzt wieder fünf, sechs neue Leute, dann machen wir halt mal irgendwo eine Fortbildung. [...] Ja, das ist schon so, dass wir da gucken, dass das doch irgendwann stattfindet, also nicht unbedingt regelmäßig, aber es sollte was stattfinden. Das ist auch im Lotsenprofil so festgehalten.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Wir haben ja auch mindestens vier Lotsenfortbildungen gemacht, wo wir die Themen ja auch vertieft haben und angesprochen haben.“ (Coach, 2. Welle)*

Einige Standorte hatten die Erfahrung gemacht, dass ein solches Format der Verschulung mitunter bei der Zielgruppe auf Ablehnung gestoßen war:

*„[...] wo dann auch viele sagen: »Ne, da gehen bei mir tatsächlich die Rollläden runter. Da mach ich zu.«“ (Coach, 1. Welle)*

Schulungen stellten in diesem Kontext nicht das Hauptaugenmerk zur Vorbereitung der Lotsen auf ihre Tätigkeit dar. Als zielführender wurde der regelmäßige Austausch zwischen Lotsen und Coaches zu Themen, die die Lotsen beschäftigten, erachtet:

*„Das ist, das kann sicherlich so eine Grundlage sein, aber das ist glaube ich nicht die Hauptschulung. Ich glaube die Hauptschulung erfolgt einfach durch diese, durch diesen wöchentlichen Austausch, durch die wöchentliche Rückkopplung mit den Fachkräften hier auch. Das ist aus meiner Sicht eher das Entscheidende.“ (Leitungsebene Träger)*

An anderen Standorten wiederum wurden die Schulungen als ein förderliches Instrument zur Vorbereitung der Lotsen auf deren Tätigkeiten gesehen. Teils fanden an diesen Standorten auch ergänzend

weitere Fortbildungsmaßnahmen bzw. Schulungsblöcke statt, in deren Rahmen Themen vertieft oder neu aufgegriffen wurden, oftmals auch auf Wunsch der Lotsen:

*„Die Lotsen werden ja grundgeschult, bekommen quasi so eine Lotsengrundausbildung wo sie alles wissen müssen was sie zu tun und zu lassen haben und all diese Themen, die in der Grundausbildung halt nur punktuell vorkommen, die greifen wir raus und auch so nach Gespür wie wir denken, dass würden sie dringend brauchen und aber auch auf Anfrage. Wo die selber sagen da möchte ich eigentlich mehr zu wissen, da weiß ich eigentlich gar nicht genug drüber.“ (Coach, 1. Welle)*

Vereinzelt wurde in den Gesprächen auch darauf hingewiesen, dass die Tätigkeit als Lotse nur dann ausgeübt werden konnte, wenn zuvor auch die Schulung absolviert worden war:

*„Ja und dann müssen, die müssen mitmachen wollen, das ist das Wichtigste für mich. Aber dann kommt die Lotsenschulung, also wer keine Lotsenschulung mitgemacht hat, die Grundlotsenschulung, wer das nicht will, kann kein Lotse werden.“ (Coach, 1. Welle)*

Unabhängig von der Häufigkeit der Durchführung von Schulungen wurde deren Bedeutung und die Vorbereitung auf die Lotsentätigkeit von den Lotsen an den einzelnen Standorten recht unterschiedlich gesehen. Teilweise führten die Lotsen an, dass eine Einweisung durch die Coaches erfolgt war. Teilweise wurde aber auch berichtet, dass eine Einarbeitung nicht stattgefunden hatte, sondern sich vielmehr ein „Learning by Doing“ ergeben hätte:

*„Weil wir haben quasi, sind ja auch nicht vorbereitet worden, [...] sondern es sind halt auch Sachen, die wir uns selber angeeignet haben, von anderen abgeguckt haben, aus Erfahrung gelernt haben und alles. Und manchmal, man kann immer nur dazu lernen.“ (Lotse)*

Einige der interviewten Lotsen stuften den Nutzen der Schulungen als eher gering ein, da im Grunde für die Lotsentätigkeit die Lebenserfahrung und die Fähigkeiten eines jeden Lotsen entscheidender waren als die Schulungsinhalte. In diesen Fällen begründeten die Lotsen ihr Engagement oftmals mit der Bezeichnung „*Helfersyndrom*“ (Lotse) und verwiesen darauf, dass eine ähnliche Unterstützung auch schon früher im Bekannten- oder Freundeskreis erfolgt war. Andere wiederum bezeichneten die Inhalte der Schulungen als sehr fundiert und hilfreich für die Lotsentätigkeit. Vor allem Themen wie „*Nähe und Distanz*“ wurden in diesem Kontext als wichtig für die Lotsentätigkeit erachtet:

*„Ja, das haben wir angesprochen worden, zum Beispiel nicht zu persönlich werden, bestimmte Distanz halten, kein Geld leihen oder nicht eigen privat nach Hause einladen. Und es soll mehr Hilfe eine kontrollierte Hilfe sein, aber nicht zu viel sich emotional hinein einsteigen und dann, wenn man einiges dazukommt an Problemen oder einige Fragen, sollte man erst einmal mit [Name des Coachs] in Kontakt kommen und man soll nicht einiges zu selbstständig was machen, damit man nicht irgendwie gegenseitig Abhängigkeit, nicht privat alles geben, nicht privat Telefon geben, und Telefon immer über [Name des Trägers] gehen soll.“ (Lotse)*

In den Fragebögen für das Monitoring wurde auch die Frage nach der Einarbeitung für eine Lotsentätigkeit gestellt. Mehrheitlich gaben hier die Lotsen an, durch Gruppenschulungen (59 %) und/oder durch eine individuelle Einarbeitung von Seiten der Coaches (54 %) für die Tätigkeit vorbereitet worden zu sein. Allerdings führten auch 41 % der befragten Lotsen an, dass eine Einarbeitung durch „*Learning by doing*“ bzw. durch ausprobieren stattgefunden habe (siehe Tabelle 6.5).

**Tabelle 6.5: Einarbeitung und Schulung der Lotsen**

Wie wurden Sie auf Ihre Tätigkeit als Lotse vorbereitet?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>							
A	Durch Gruppenschulungen	22	59%	7	54%	14	64%
B	Individuelle Einarbeitung durch den Coach	20	54%	6	46%	12	55%
C	Individuelle Einarbeitung durch einen anderen Lotsen	7	19%	3	23%	3	14%
D	Durch "Learning by Doing" / ausprobieren	15	41%	6	46%	8	36%
E	Es gab keine Vorbereitung	0	0%	0	0%	0	0%
Insgesamt		64		22		37	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### 6.3 Die Begleitung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen

An welchen Orten sich die Lotsen mit SGB II-Haushalten trafen variierte nicht nur zwischen den Standorten, sondern auch bei den Lotsen eines Standortes waren unterschiedliche Vorgehensweisen zu beobachten. Zuweilen trafen sich die Lotsen mit den SGB II-Haushalten sowohl beim Träger als auch privat, teils fanden die Treffen nahezu ausschließlich beim Träger statt. Gerne wurden auch neutrale Orte wie ein Café als Treffpunkt gewählt. Während einige Lotsen den SGB II-Haushalten auch ihre private Telefonnummer zur Verfügung stellten, lief in anderen Fällen der telefonische Kontakt ausschließlich über den Träger und die Coaches.

Auch die Kontakte der SGB II-Haushalte zu ihren Lotsen variierte sowohl zwischen als auch innerhalb der Standorte. Das Monitoring zeigte, dass nur 19 % der befragten SGB II-Haushalte angaben, sich mehrmals in der Woche mit ihren Lotsen zu treffen. Weitere 21 % trafen sich immerhin einmal wöchentlich. 16 % sahen ihren Lotsen seltener als einmal pro Woche (siehe Tabelle 5.2). Der Kontakt der SGB II-Haushalte zu ihren jeweiligen Lotsen hatte sich im Projektverlauf nicht eindeutig verändert: Zwar gaben nun mehr SGB II-Haushalte an, mehrmals in der Woche Kontakt zu ihrem Lotsen zu pflegen, gleichzeitig war die Zahl der Personen gestiegen, die nie Kontakt zu ihrem Lotsen hatten (siehe Tabelle 5.3). Jeweils ein Fünftel der befragten SGB II-Haushalte gaben in der ersten Befragung an, dass das Gespräch zwischen Lotse und SGB II-Haushalt länger als eine Stunde bzw. ca. 30 Minuten dauerte (siehe Tabelle 6.6). Die Gesprächsdauer hat sich während der Projektteilnahme im Großen und Ganzen nicht verändert (siehe Tabelle 6.7).

**Tabelle 6.6: Gesprächsdauer zwischen Lotse und SGB II-Haushalt**

Wie lange dauern in der Regel die Gespräche mit Ihrem Lotsen?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		SGB II-Haushalte		♂ SGB II-HH		♀ SGB II-HH	
1	Etwa 30 Minuten	15	21%	5	19%	8	18%
2	Etwa 1 Stunde	12	16%	4	15%	8	18%
3	Länger als 1 Stunde	16	22%	4	15%	12	27%
	K. A.	30	41%	13	50%	17	38%
Insgesamt		73	100%	26	100%	45	100%

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Tabelle 6.7: Gesprächsdauer zwischen Lotse und SGB II-Haushalt – Vergleich 1. Befragung vs. 2. Befragung**

		Wie lange dauern in der Regel die Gespräche mit Ihrem Lotsen?									Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung		
		SGB II-Haushalte			♂ SGB II-HH			♀ SGB II-HH			W1	W2	Trend
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend			
1	Etwa 30 Minuten	3	4	▲	0	1	▲	3	3	▬			
2	Etwa 1 Stunde	4	4	▬	1	1	▬	3	3	▬			
3	Länger als 1 Stunde	8	7	▼	3	2	▼	5	5	▬			
	K. A.	14	15	▲	5	5	▬	9	9	▬			
	Insgesamt	29	30		9	9		20	20				

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Einige Lotsen berichteten in den Gesprächen vor Ort auch davon, dass die Treffen mit dem SGB II-Haushalt sehr unregelmäßig stattfanden, da die Hilfestellung nach Bedarf erfolgte:

*„Wenn was anliegt, wird das erledigt.“ (Lotse)*

So gaben die Lotsen an, dass sie die SGB II-Haushalte teils täglich, teils zweimal die Woche, teils aber auch weniger häufig sahen. Die Dauer der Hilfestellung und Begleitung der SGB II-Haushalte war den Angaben der Lotsen zufolge meist davon abhängig, wie lange die SGB II-Haushalte die Unterstützung in Anspruch nehmen wollten. Einige Standorte mussten für sich erkennen, dass die Beziehungen zwischen Lotsen und SGB II-Haushalten eher kurzfristig waren. Eine Betreuung über einen längeren Zeitraum hinweg, blieb eher die Ausnahme. Oftmals brachen die SGB II-Haushalte den Kontakt wieder ab, sobald sich aus ihrer Sicht das Problem erledigt hatte.

Wie in Kapitel 5 bereits aufgezeigt, wurden die genannten Tätigkeiten nicht an allen Standorten in einer direkten und dauerhaften „Paarung“ von Lotse und SGB II-Haushalt erbracht. Die Beziehung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt war mitunter von kurzer Dauer und – sofern unterschiedliche Problemlagen bei dem SGB II-Haushalt vorlagen – durch einen Wechsel gekennzeichnet:

*„Nein, keinen festen Lotsen. Es kommt auch drauf an, was es ist. Und wer da gerade spezialisiert ist. Oder nehmen wir mal an, das wäre jetzt, dass ich zu irgend so einem Amt gehen müsste, dann kann ja da jeder mitkommen. Ich finde eigentlich alle nett.“ (SGB II-Haushalt)*

*„[...] es sind nicht immer diese tragfähigen Brücken, diese belastungsfähigen Tandems, die über eine längere Zeit zusammen sind. Die sind auch da, aber diese punktuellen Geschichten, wo vielleicht Lotse und Haushalt in Kontakt getreten sind, wo aber das schnell weggebrochen ist, das ist im Moment relativ häufig.“ (Coach, 1. Welle).*

*„Ja, und es gibt immer eine Zuordnung. Jeder Haushalt, fast jeder ist einem Lotsen zugeordnet und das besprechen wir ja auch vorher und überlegen ja auch gemeinsam: »Wer passt zusammen, wer übernimmt das«. Aber es kann sein, dass sich dann im Laufe der Zeit ist es ja nicht so dieses Paar, was zusammenarbeitet, sondern auf einem Ausflug stellt sich dann heraus, dass jemand Unterstützung bei was braucht, was ein anderer Lotse besser kann oder so, dann ist das nicht unbedingt so festgeschrieben, dass das immer so bleiben muss. [...] Aber das kann sich ändern im Laufe der Zeit, oder bei einzelnen Themen kann sich das ändern, dass jemand dann eben doch einen anderen Lotsen oder eine Lotsin anspricht, wenn es um ein bestimmtes Thema geht.“ (Coach, 2. Welle)*

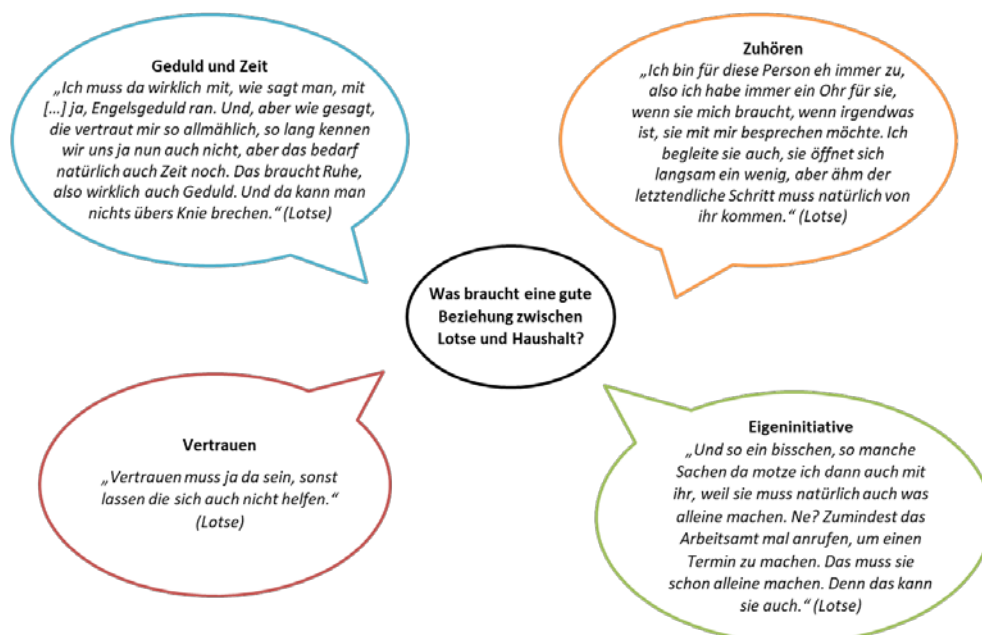
Vereinzelt kannten die Lotsen die SGB II-Haushalte bereits aus ihrem privaten Umfeld und hatten diese in das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ mitgebracht. In einigen Fällen hatten Lotse und SGB II-Haushalte gemeinsam an einer Maßnahme des Trägers teilgenommen und sich so im Vorfeld bereits kennengelernt. In diesen geschilderten Fällen lag ein vertrautes und freundschaftliches Verhältnis zwischen Lotse und SGB II-Haushalt vor, was von den Gesprächspersonen häufig als wichtige Basis in der Zusammenarbeit angesehen wurde:

*„Ich habe auch feste Leute oder feste Familienhaushalte, ne, die ich dann wirklich auch begleite, die ich schon Ewigkeiten her kenne, wo man vorher auch schon halt 'n gewisses, ja, freundschaftliches Verhältnis oder so hatte.“ (Lotse).*

Doch spielte sich die Beziehungen zwischen Lotse und SGB II-Haushalt zuweilen auch auf einer rein sachlichen Ebene ab. In solchen Fällen stand weniger der freundschaftliche Aspekt im Vordergrund als vielmehr die Fokussierung auf die Lösung eines Problems. Dies traf in einigen Fall dann zu, wenn der offene Treff Ausgangspunkt für die Unterstützung bildete, die die Lotsen für die SGB II-Haushalte erbrachten. In der Regel nahmen die SGB II-Haushalte an dem Treff teil und berichteten der Gruppe von ihren Problemen. Entsprechend den jeweiligen Fähigkeiten der Lotsen fand anschließend eine Zuordnung des SGB II-Haushalts zum Lotsen statt.

Unabhängig davon, ob die Beziehung auf einer eher persönlichen oder eher sachlichen Ebene ablief, wurden von den Lotsen vor allem Vertrauen und Zeit als besonders wichtige Faktoren für das Funktionieren dieser Beziehung genannt (siehe Abbildung 6.2), insbesondere auch deswegen, weil dadurch eine Offenheit in der Kommunikation gefördert wurde. Aber auch das Zuhören und somit das Eingehen auf die individuellen Problemlagen waren wichtige Bestandteil der Beziehungsarbeit. Für das Gelingen der Unterstützung wurde von den SGB II-Haushalten seitens der Lotsen aber auch ein gewisses Maß an Eigeninitiative erwartet. Die Hilfestellung sollte im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe erfolgen.

**Abbildung 6.2: Faktoren für eine gute Beziehung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Die eigene Lebenserfahrung und das Verständnis für die Lebenssituation der SGB II-Haushalte wurde von den befragten Akteuren als eine zentrale Kompetenz angesehen. Dieses „zu-einem-stehen“ und die Weitergabe eigener Erfahrungen wurde mitunter als wichtige Unterstützungsform eingeschätzt:

*„Weil wir haben auch keine Kompetenz, nur bis zu einem gewissen Punkt. Meine Kompetenz ist als Freundin da zu stehen und ähm ich kann mich nicht hinstellen: »Ich bin eine Psychotherapeutin und therapiere dich jetzt«. Also da würde ich ja viel, meine Kompetenz völlig überschreiten. So mein ich das jetzt. Es ist rein freundschaftlich, bei mir aus Erfahrung, die ich selber gesammelt habe eh, das kann ich nur weitergeben.“ (Lotse)*

*„Als Erfahrung. Weil das sagt mir kein Buch und kein Bericht, sondern das sagt mir wirklich nur das Leben. Die Erfahrung. Es muss ja bei der Person nicht so sein wie bei mir. Es sind ja nur Beispiele, die ich dann auch gebe. Aber ich sehe da leider sehr viele Parallelen und möchte ihr eigentlich nur sagen: »Du kommst da raus, aber du musst dran arbeiten«. Und ich versuche ihr den Weg zu geben, der bei mir am besten funktioniert hat, wo ich jetzt mittlerweile auch denke, das wird bei ihr jetzt auch funktionieren. Mehr kann ich nicht, aber wie gesagt, das ist, da brauche ich noch viel Geduld mit ihr.“ (Lotse)*

#### 6.4 Abgrenzung der Lotsentätigkeit vom Aufgabenbereich der Coaches

In der Konzeption wurde explizit darauf verwiesen, dass die Lotsen keine professionelle Sozial- und Familienberatung leisten sollten (vgl. MAIS 2016:3). Auch im Qualifizierungskonzept beschäftigte sich ein Modul mit der Rollenklärung der Lotsen und der Abgrenzung zum Coach. Den Coaches kam nach Aussagen der Projektkoordination hierbei eine wichtige Rolle zu. Die Coaches sollten in einem engen Kontakt zu den Lotsen stehen, um rechtzeitig einschreiten zu können, wenn Grenzen überschritten wurden, aber auch dann, wenn die Lotsentätigkeit zu einer Belastung und Überforderung der Lotsen führte. Nicht zum Aufgabenbereich der Lotsen zählten Angelegenheiten, die eine professionelle Distanz erforderten wie beispielsweise Beratungen in Familien- und Erziehungsangelegenheiten oder Rechtsberatungen. Auch ein aktives Einmischen der Lotsen in die Lebensführung des Haushaltes durfte nicht stattfinden:

*„Immer im direkten Kontakt [mit den Coaches], um eben halt auch zu sehen, dass sich die Leute selbst nicht überfordern. Weil das war ja ganz klar, die sollen ja nicht eine Beratung machen, können die gar nicht wie ein Sozialarbeiter. Und das waren auch Dinge, wo immer wieder auch darauf hingewiesen wurde. Es kommen ja manchmal Haushalte auch, wo man am Anfang nicht so genau weiß, was ist jetzt das Problem. Und dann kommt erstmal: »Ich habe kein Geld« oder »Ich muss zum Jobcenter«. Und dann, wenn die ein bisschen länger da sind [...] und dann kam eben halt der Lotse hinterher und hat gesagt: »Die sind Drogen abhängig«. Und das hat sich rausgestellt, und dann ist es ja wichtig, dass die wissen, wenn sowas ist, dann nicht darin rum wurschteln, sondern dann eben dem Coach Bescheid geben, um dann eben halt auch zu gucken so: »Wie machen wir jetzt ein Gespräch und wie kann man dann das halt auch, was an Problemen jetzt auf einmal auf dem Tisch liegt, wie können wir dieses Problem angehen?« Und dann steigt aber auch der Lotse in der Regel aus.“ (Projektkoordination)*

Die Coaches an den fünf Standorten berichteten übereinstimmend, dass bei den SGB II-Haushalten oftmals sehr komplexe Problemlagen vorlagen und daher eine enge Begleitung durch die Coaches erforderlich war (siehe hierzu auch Kapitel 7). Überwiegend lehnten die Coaches in diesen Fällen eine Unterstützung durch die Lotsen strikt ab:

*„Dann geht man ganz danach, was der Haushalt braucht, was man auch den Lotsen dann überlassen kann, weil viele Haushalte haben dann so extreme Problemlagen, sag ich mal, die sehr schwierig sind, wo dann viel auch mit Anwälten zusammengearbeitet werden muss, und da kennen sich die Lotsen auch selber gar nicht aus und denen ist das natürlich auch zu unsicher, und dann geht das ja irgendwo auch sehr in die Privatsphäre rein, dann schauen wir dann schon, dass wir die Haushalte soweit professionell betreuen.“ (Coach, 2. Welle)*

An den meisten Standorten war daher die Arbeitsteilung vorzufinden, dass die Coaches *„den Problemteil übernehmen [...] und für den schönen Teil, also für diese ganzen Freizeitgeschichten und so, da kann man dann besser mal Lotsen einsetzen“ (Coach, 1. Welle).*

Durch einen regelmäßigen Austausch zwischen Coaches und Lotsen, von dem an den meisten Standorten berichtet wurde, wurde sichergestellt, dass *„wenn eben ein Problem auftaucht, was eben nicht in dem Rahmen der Lotsentätigkeit abgedeckt werden soll, das wirklich auch bei unseren Coaches landet“ (Leitungsebene Träger).* Es gab auch jene bereits erwähnten Einzelfälle, in denen die Coaches keine oder nur unzureichende Kenntnis über die Arbeit der Lotsen und den Unterstützungszustand des SGB II-Haushaltes gehabt hatten (siehe Kapitel 5). Während der Projektlaufzeit galt es daher immer darauf zu achten, dass bei der Ausübung der Lotsentätigkeit der Grundgedanke des Projekts nicht vergessen wurde, der als zentrale Aufgabe der Lotsen einen niederschweligen Zugang zu den SGB II-Haushalten vorsah und nicht darauf abzielte *„kleine Sozialarbeiter“ (Coach, 1. Welle)* auszubilden:

*„Ja, und das ist eigentlich auch immer noch so dieser Grundgedanke, der dahintersteckte: Wofür sind die Lotsen da? Für einfache Botengänge, Begleitungen, Tätigkeiten und sie sind dazu da, um niederschwellig Kontakte zu knüpfen. [...] Und in dem Moment, wo soziale Arbeit erforderlich ist, professionelle Arbeit erforderlich ist, da ist dieses Lotsentum auch nicht mehr sinnvoll. Also dieses Lotsentum war ja gedacht als niederschwelliges Angebot, um Menschen, die nicht sofort Kontakt finden, so eine Brücke zu bauen und das ist eigentlich für mich auch immer noch der wesentliche Grundgedanke.“ (Coach, 1. Welle)*

Während bei den Coaches meist ein einheitliches Verständnis darüber vorlag, dass die Lotsen in den Bereichen Recht (wie z.B. Scheidung, Sorgerecht, Widerspruchsverfahren, Bescheide), Gesundheit (wie z.B. Suchtproblematiken, psychische Beeinträchtigungen), Finanzen (wie z.B. Verschuldung, Insolvenz) und Familie (wie z.B. Kindererziehung, Kindesentnahme) keine Beratung und Unterstützung leisten sollten, vertraten die befragten Lotsen unterschiedliche Auffassungen darüber, welche Tätigkeiten zu den Aufgabengebieten der Lotsen zählten. Weitestgehend bestand unter den befragten Lotsen Einigkeit darüber, dass Fragen zu finanziellen, gesundheitlichen und persönlichen Angelegenheiten nicht zu den Aufgaben eines Lotsen gehörten. Auch berichteten die Lotsen mehrheitlich davon, dass, wenn Fragen zu den genannten Bereichen auftraten, eine Rückkoppelung mit den Coaches erfolgte. Als Begründung führten die befragten Lotsen die Gefahr einer Überforderung an. Einige Lotsen *„würden nicht auf eigene Faust da irgendetwas durchziehen“ (Lotse)*, sondern waren sich der festgelegten Grenzen ihrer Tätigkeit bewusst. Andere Lotsen wiederum berichteten, dass sie sich selber die Grenze setzen würden, bis zu der sie bereit wären, SGB II-Haushalte zu unterstützen und zu begleiten:

*„Also die Grenzen dessen, was wir leisten können, sind für jeden da irgendwo verschieden, weil jeder mit Arbeitslosigkeit hier irgendwo andere Erfahrungen gemacht hat. Wo ich sage: »Ich weiß hier nicht mehr weiter. Ich weiß nicht, wie ich dir helfen kann.« Da sagt [Name eines Lotsen] noch lange nicht: »Ich weiß es nicht«, sondern vielleicht weiß er es ja dann und braucht nicht die Hilfe der Coaches. Also das ist ganz verschieden.“ (Lotse)*

## 6.5 Zusammenfassung

Die Tätigkeiten und Aufgabenbereiche der Lotsen reichten von Freizeitaktivitäten über die Begleitung zu Ärzten oder zu Ämtern bis hin zum Erledigen des Schriftverkehrs und dem Ausfüllen von Formularen und wurden an den einzelnen Standorten in unterschiedlicher Weise und Intensität durchgeführt.

Das für die Schulung der Lotsen entwickelte Qualifizierungskonzept wurde an den Standorten unterschiedlich umgesetzt. Neben den Schulungen wurden die Lotsen häufig durch eine individuelle Einarbeitung seitens der Coaches auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Allerdings erfolgte oftmals auch eine Einarbeitung durch „Learning by doing“.

Die Beziehungen zwischen Lotsen und SGB II-Haushalten spielten sich teils auf der persönlichen, teils auf einer rein sachlichen Ebene ab. Vertrauen und Zeit galten in beiden Fällen als wichtiges Element für das Funktionieren der Beziehungen. Zuweilen trafen sich die Lotsen mit den SGB II-Haushalten sowohl beim Träger als auch privat. Teils fanden die Treffen nahezu ausschließlich beim Träger statt.

Wichtig für die Ausübung der Lotsentätigkeit war die Abgrenzung der Aufgabenbereiche gegenüber denen der Coaches, um Risiken von Belastungen und Überforderungen entgegenzuwirken. In den meisten Fällen wurde durch einen regelmäßigen Austausch zwischen Coaches und Lotsen sichergestellt, dass die Lotsen sich auf die Bereiche konzentrierten, die auch in der Konzeption für sie vorgesehen waren, wie beispielsweise die Anregung sozialer Aktivitäten und kleinere Unterstützungen in der Alltagsbewältigung. Es gab aber auch Fälle, in denen die Coaches nur unzureichende Kenntnis über die Arbeit der Lotsen hatten und die Lotsen sich ihre eigenen Grenzen hinsichtlich ihrer Tätigkeit selbst setzen mit der Konsequenz, dass die Lotsen sich um Angelegenheiten kümmerten, die eindeutig in den Zuständigkeitsbereich der Coaches fielen.



## 7 Die Rolle und Aufgaben der Coaches

Den Coaches kam im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ eine wichtige Rolle zu. Sie sollten die Begleitung der SGB II-Haushalte durch die Lotsen koordinieren und darüber hinaus SGB II-Haushalte wie auch Lotsen professionell in verschiedensten Angelegenheiten begleiten. Darüber hinaus oblag es den Coaches, die Netzwerkarbeit am Standort zu stärken. In diesem Kapitel soll es zunächst um die Begleitung und Unterstützung der Lotsen sowie der SGB II-Haushalte gehen, während die Netzwerkarbeit Thema des 9. Kapitels ist.

Die Lotsen agierten im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ in einer doppelten Rolle: Zum einen waren sie als Lotsen tätig, die SGB II-Haushalte begleiteten und unterstützten (siehe Kapitel 6). Gleichzeitig bestand die Zielsetzung des Projekts darin, die persönliche Weiterentwicklung und die Beschäftigungsfähigkeit der Lotsen zu fördern und den Übergang in den Arbeitsmarkt vorzubereiten. Lotsen waren somit gestaltende Akteure und Teilnehmende zugleich, die in diesen beiden Funktionen von den Coaches persönlich begleitet und unterstützt werden sollten. Wie diese Aufgabe von den Coaches umgesetzt wurde, ist Gegenstand der Abschnitte 7.1 und 7.2. Thema des Abschnitts 7.3 ist dagegen die Umsetzung der in der Konzeption vorgesehenen aufsuchenden Beratung und professionellen Begleitung der SGB II-Haushalte bei der Bewältigung von Problemen und Krisen sowie die Heranführung jener an bestehende Hilfesysteme durch die Coaches (vgl. MAIS 2016:3).

### 7.1 Unterstützung der Lotsen in ihrer Lotsen-Funktion

Die Begleitung und Unterstützung der Lotsen in ihrer Funktion als Lotse war an allen Standorten ein wichtiges Thema. In der Regel strukturierten die Coaches die Arbeit der Lotsen, planten mit ihnen gemeinsam die anstehenden Schritte und tauschten sich mit den Lotsen über den Hilfeverlauf der SGB II-Haushalte aus.

Das Monitoring verdeutlichte, dass über die Hälfte der befragten Lotsen einmal bis mehrmals in der Woche in Kontakt mit dem Coach gestanden hatten, um sich über die SGB II-Haushalte auszutauschen. In nur fünf Fällen fand den Aussagen der Lotsen zufolge gar kein Austausch statt (siehe Tabelle 7.1).

**Tabelle 7.1: Austausch zwischen Coach und Lotse bezüglich SGB II-Haushalt**

Wie oft haben Sie sich in den letzten vier Wochen mit dem Coach über die von Ihnen betreuten Haushalte ausgetauscht?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
1	Mehrmals in der Woche	6	16%	2	15%	4	18%
2	Einmal in der Woche	13	35%	5	38%	7	32%
3	Seltener als einmal pro Woche	8	22%	3	23%	4	18%
0	Nie	5	14%	2	15%	3	14%
	K. A.	5	14%	1	8%	4	18%
Insgesamt		37	100%	13	100%	22	100%

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

An dieser Situation hat sich im Projektverlauf kaum etwas verändert wie die Gegenüberstellung der Antworten der 27 Lotsen zeigt, die sowohl an der ersten als auch an der zweiten Befragung teilgenommen hatten (siehe Tabelle 7.2).

**Tabelle 7.2: Austausch zwischen Coach und Lotse bezüglich SGB II-Haushalt – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Lotsen			♂ Lotsen			♀ Lotsen		
Wie oft haben Sie sich in den letzten vier Wochen mit dem Coach über die von Ihnen betreuten Haushalte ausgetauscht?		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Mehrmals in der Woche	4	4	■	2	2	■	2	2	■
2	Einmal in der Woche	8	10	▲	4	5	▲	4	4	■
4	Seltener als einmal pro Woche	7	6	▼	2	2	■	4	4	■
0	Nie	5	3	▼	2	2	■	3	1	▼
	K. A.	3	4	▲	1	0	▼	2	4	▲
Insgesamt		27	27		11	11		15	15	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Für die Coaches war der regelmäßige Austausch mit den Lotsen wichtig – nur über einen engen Kontakt mit den Lotsen konnten die Coaches Einblick erhalten, welcher Hilfebedarf bei den von den Lotsen betreuten SGB II-Haushalten bestand und welche Unterstützungsleistungen die Lotsen für die SGB II-Haushalte erbrachten. Ein regelmäßiger Austausch ermöglichte es den Coaches zudem, inhaltliche Inputs zu geben oder eine mögliche Überlastung des Lotsen frühzeitig zu erkennen:

*„Bei uns im Projekt ist das so, dass die Lotsenbegleitung sehr intensiv abläuft, weil wir einfach möchten, wir möchten mitkriegen, wenn irgendwas los ist.“ (Coach, 1. Welle)*

*„Also die [Lotsen] erzählen uns schon regelmäßig, was die da gerade machen und meistens aber auch verbunden mit halt irgendwelchen Nachfragen, ob wir nicht noch irgendwelche Ideen hätten, was man da bei bestimmten Fällen machen kann.“ (Coach, 2. Welle)*

Die Coaches eines Standorts betonten in diesem Zusammenhang auch die Bedeutung der Gespräche mit den von den Lotsen betreuten SGB II-Haushalten. Wenn Lotsen wie auch SGB II-Haushalte Kenntnis darüber erhielten, welche Tätigkeiten in den Zuständigkeitsbereich der Lotse und welche wiederum in den der Coaches fielen, dann konnte auch eine Überforderung der Lotsen vermieden werden:

*„Also dadurch, dass wir die Lotsen regelmäßig sehen und die von sich aus auch sagen: »Ich habe das und das Problem.« Und wenn man das, wenn man sich dann das Problem anhört und das Gespräch dann sucht mit den Lotsen, dann sagen die einem oftmals auch: »Okay, da weiß ich gar nicht, was ich machen soll. Da bin ich überfordert.« Das können die schon von sich aus einschätzen. Oder es ergibt sich in Gesprächen, wo das denen vielleicht nicht so direkt bewusst ist, dass die überfordert sind, und dann merkt man das aber als Coach, irgendwas stimmt da nicht, oder das hört sich komisch an, und dann suchen wir in der Regel das Gespräch mit den Lotsen und mit den Haushalten teilweise, wenn es nötig ist, und machen das zum Thema, sodass wir die Lotsen nicht überfordern und andererseits den Haushalten auch damit sagen: »Das ist die Funktion des Lotsen und das überschreitet einfach seine Kompetenz und das sollte in Zukunft nicht mehr so passieren.« Also, weil Haushalte auch dann oft sehr vereinnahmend sind. Klar, die haben jemanden, der ihnen zuhört, und dann laden die dann oftmals alles ab, alle ihre Sorgen und Probleme, und dann haben wir das auch öfter mal, dass Lotsen kommen und sagen: »Ich weiß gar nicht, wie ich damit*

*umgehen soll.« Aber die suchen dann auch das Gespräch. Also da sind die schon soweit geschult, denke ich mal auch, dass die die Sache ansprechen.» (Coach, 2. Welle)*

Dass eine enge Begleitung und ein regelmäßiger Austausch mit den Lotsen nicht in jedem Fall gelang und in Einzelfällen die Coaches nicht in die Begleitung des SGB II-Haushalts durch den Lotsen involviert waren, wurde in Kapitel 5 bereits dargelegt und soll an dieser Stelle nicht noch einmal thematisiert werden.

Der Austausch zwischen Coaches und Lotsen fand insbesondere während der Lotsentreffen statt, die meist wöchentlich durchgeführt wurden und an denen die Coaches und die Lotsen gemeinsam Aktivitäten planten und die Tätigkeit der Lotsen reflektierten. Diese Veranstaltungen mit den Lotsen dienten auch dazu in Erfahrung zu bringen, wie es den Lotsen ging, was ihnen fehlte und welche weiteren Schulungen die Lotsen gegebenenfalls benötigten:

*„Aber, wenn der Lotse was mit dem Haushalt macht, dann erfahren wir das meistens in unseren Gesprächsgruppen, das heißt wir haben so Lotsentreffen, wo wir uns austauschen.“ (Coach, 1. Welle)*

*„Und die Lotsentreffs sind halt auch dafür da, dass die [Lotsen] uns sagen, was die noch so an Themen wollen, wie jetzt zum Beispiel, an Fortbildungen oder sowas.“ (Coach, 1. Welle)*

Ein solcher Austausch in der Gruppe hat zwar den Vorteil, dass die Perspektiven mehrerer Personen Berücksichtigung finden können, erlaubt aber kein intensives Eingehen auf die Situation des Einzelnen und birgt zudem die Gefahr, dass belastende Situationen nicht angesprochen werden und somit nicht in Erfahrung gebracht werden kann, ob der Lotse in der Begleitung seines SGB II-Haushaltes überfordert ist. Die Coaches berichteten zudem, dass Abstimmungen mit den Lotsen häufig auch zwischendurch und somit nach Bedarf geschahen:

*„Und manchmal ruft zwischendurch noch jemand an, manchmal kommen die [Lotsen] noch rein, manche kommen jeden Tag, fast jeden Tag. Und es ist, ja, einmal die Lotsentätigkeit, wo die dann oftmals Fragen zu haben und Beratung und Unterstützung brauchen.“ (Coach, 1. Welle)*

Die Coachs waren den Aussagen der Lotsen zufolge für die Lotsen stets ansprechbar und bei Fragen oder Problemen erreichbar. Diese Möglichkeit wurde von den Lotsen sehr geschätzt und vermittelte Rückhalt:

*„[...] und man hat immer noch so diese schützende Hand, [Coach 2] und [Coach 1], die sind beide dann da, wenn irgendwie, es brenzlig wird, dass man da anklopfen kann und sagen kann: »Du, da komme ich grad ein bisschen nicht weiter, wie kannst du mir helfen?«. Da wird quasi Ideen, die man hat und selber nicht in der Lage ist die zu verwirklichen, wird da dann nochmal geguckt, wie können die von oben dann nochmal helfen und so, dass man gar nicht das Gefühl hat hilflos zu sein oder irgendwie gar nicht voran zu kommen.“ (Lotse)*

In den Gesprächen wurde immer wieder von den Lotsen darauf hingewiesen, dass sie sich jederzeit bei Fragen oder Unterstützung an die Coaches wenden konnten und dabei auf offene Ohren und Hilfsbereitschaft stießen. Die Lotsen berichteten zudem, dass in kritischen Fällen, wenn die Beziehung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt zu belastend wurde, die Coaches intervenierend eingriffen, um die Beziehung zwischen Lotse und SGB II-Haushalt zu beenden. Dieses Wissen, dass jemand im Hintergrund als Sicherheitsnetz agierte, war für die Lotsen wichtig:

*„Ne, man bekommt dann, man hat einfach diese, diesen Punkt dieser Hilflosigkeit für sich selber gar nicht, weil man dann nochmal jemand, ich sage mal höheren Ansprechpartner hat und das ist dann auch ganz wichtig. Und dadurch baut man sich selber auf, baut den*

*hinter sich auf, den man quasi auf den graden Weg irgendwo bringen möchte, dem man Hilfestellung leisten möchte und der kann's dann auch nochmal wieder weitergeben.“ (Lotse)*

Die Lotsen gaben an, dass sie sich in ihrer Lotsenfunktion nicht hilflos fühlten, da ihnen bei Schwierigkeiten immer eine Ansprechperson zur Verfügung stand. Vereinzelt wurde aber auch der Wunsch nach weiteren Ansprechpersonen geäußert, da die zwei Coaches auch nur über zeitlich begrenzte Ressourcen verfügten:

*„Man hat aber als Ansprechpartner nur [Coach 1] und [Coach 2]. Ne, und das ist manchmal einfach auch zu wenig. Nicht, weil die es nicht können, um Gottes Willen oder weil die, aber deren Zeit ist ja auch beschränkt.“ (Lotse)*

Insgesamt beurteilten die im Rahmen der Fallstudien befragten Lotsen die Unterstützung durch die Coaches durchgehend positiv: Die Coaches wären immer für sie da gewesen und stellten eine große Hilfe und Stütze in der Begleitung der SGB II-Haushalte dar.

## 7.2 Unterstützung der Lotsen als ratsuchende Personen

Lotsen erhielten im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ nicht nur in ihrer Funktion als Lotse Unterstützung, sondern bekamen ebenso wie die SGB II-Haushalte Beratung und Begleitung durch die Coaches. Im Monitoring gab jeder zweite Lotse an, mehrmals in der Woche Kontakt zum Coach gehabt zu haben; nahezu die Hälfte kontaktierte einmal die Woche ihren Coach (siehe Tabelle 7.3).

**Tabelle 7.3: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und Lotse**

Wie häufig hatten Sie in den letzten Wochen Kontakt zu Ihrem Coach?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
1	Mehrmals in der Woche	19	51%	6	46%	12	55%
2	Einmal in der Woche	16	43%	6	46%	9	41%
3	Seltener als einmal pro Woche	1	3%	0	0%	1	5%
0	Nie	0	0%	0	0%	0	0%
	K.A.	1	3%	1	8%	0	0%
Insgesamt		37	100%	13	100%	22	100%

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Der Kontakt zu den Coaches wurde im Verlauf der Projektteilnahme seltener wie aus Tabelle 7.4 ersichtlich ist: Während die Zahl der Lotsen, welche angab mehrmals in der Woche Kontakt zu ihrem Coach gehabt zu haben, abgenommen hatte, war die Zahl der Lotsen, die selten diesen Kontakt suchten, gestiegen.

**Tabelle 7.4: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und Lotse – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

		Wie häufig hatten Sie in den letzten Wochen Kontakt zu Ihrem Coach?								
		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Lotsen			♂ Lotsen			♀ Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Mehrmals in der Woche	14	11	▼	4	5	▲	10	6	▼
2	Einmal in der Woche	11	9	▼	6	5	▼	4	3	▼
3	Seltener als einmal pro Woche	1	7	▲	0	1	▲	1	6	▲
0	Nie	0	0	▬	0	0	▬	0	0	▬
	K.A.	1	0	▼	1	0	▼	0	0	▬
	Insgesamt	27	27		11	11		15	15	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Ob der Anlass dieser Kontaktaufnahme immer in der Funktion der Lotsen als ratsuchende Person erfolgte, darüber geben diese beiden Tabellen keine Auskunft. Wie aber bereits in Kapitel 4.1 beschrieben wurde, war der Unterschied zwischen Lotsen und SGB II-Haushalten mitunter sehr gering, sodass davon ausgegangen werden konnte, dass Lotsen ebenfalls Unterstützung bei der Bewältigung von persönlichen Problemlagen benötigten:

*„Es ist nicht so, dass die Lotsen nun unsere erweiterten Kollegen sind und die anderen die, die betreut werden. Für uns sind schon die Lotsen die, die vielleicht auf einer etwas anderen Ebene, aber genauso Aufmerksamkeit und Betreuung und Begleitung brauchen wie die Haushalte auch.“ (Coach, 1. Welle)*

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ war es wichtig, dass die Lotsen nicht nur als Lotsen gesehen wurden, sondern auch als Teilnehmende, die keineswegs sämtliche Probleme allein bewältigt hatten oder konnten. Dies war insbesondere dann angezeigt, wenn die Coaches feststellten, dass die Lotsentätigkeit als Flucht vor den eigenen Problemen diene. Die Coaches an einem Standort hatten in solchen Situationen die Erfahrung gemacht, dass vielen Lotsen die Auseinandersetzung mit den eigenen Problemen schwerfiel und das häufig zu einer persönlichen Krise führte:

*„Die Begleitung der Lotsen, also wir haben halt festgestellt, dass die Lotsen an sich auch schon wirklich eine eigene Zielgruppe sind. Sie brauchen halt an allen Ecken auch noch irgendwo Unterstützung und so und nutzen ihre Lotsentätigkeit häufig, also das ist so mein Gefühl, dass die das nutzen, um ja von ihren eigenen Problemen so ein bisschen abgelenkt zu werden oder so. Die haben halt auch tierische Erfahrungen in verschiedenen Bereichen, also Ämtergänge, also hier verschiedene Anträge ausfüllen und solche Dinge. Und ja, das ist dann halt schon so, dass die das ganz gerne machen und sich halt darauf konzentrieren, die Sachen von anderen zu machen, aber dann die eigenen Dinge irgendwo so hinten anstellen, und da habe ich jetzt auch ein bisschen mit darauf geschaut, dass viele Lotsen da irgendwo mal ein bisschen ihre eigenen Sachen anfassen und anfangen und das führte in Teilen bei Lotsen zu Krisen im letzten Jahr, also nicht unsere Interventionen, sondern wirklich dieses sich um sich selbst kümmern. Das schaffen viele wirklich gar nicht und das war recht interessant zu sehen, was da so zum Teil abläuft.“ (Coach, 2. Welle)*

In der Regel wurde ein Lotse in solchen Fällen nicht zu einem SGB II-Haushalt „degradiert“, sondern wurde kurzzeitig von seiner Verantwortung gegenüber den SGB II-Haushalten entbunden, sodass man sich dem Lotsen mit seinem persönlichen Anliegen widmen konnte und dieser nicht zusätzlich durch die Tätigkeit als Lotse unter Druck gesetzt wurde:

*Es ist auch immer mal wieder, auch das muss man ehrlich sagen, dass Lotsen auch immer mal wieder kurzzeitig Haushalte werden können. Haushalt jetzt im Sinne des Projektes. Ist jetzt nicht so, dass die jetzt Lotsen sind und damit sind alle Probleme erledigt.“ (Leitungsebene Träger).*

In den Gesprächen machten die Akteure jedoch häufig nur verallgemeinerte Aussagen darüber, in welcher Weise eine solche Begleitung der Lotsen als Ratsuchende verlief. Nur in einzelnen Fällen wurde die Unterstützung bei Bewerbungsanliegen oder bei der Suche nach einer Arbeit als konkrete Unterstützungsinhalte genannt. Vielmehr konzentrierte sich die Unterstützung der Lotsen auf soziale und persönliche Anliegen, als dass die Förderung der Beschäftigungsfähigkeit und die Vorbereitung eines mittelfristigen Übergangs in den Arbeitsmarkt im Fokus lagen:

*„Bei ganz vielen ist von Arbeitsorientierung noch gar nichts zu sehen, also auch jetzt hier, der gerade in Scheidung lebt, der muss sich erstmal selbst irgendwo finden, also der ist ja, der hilft halt auch gerne anderen, um sich halt von seinen eigenen Problemen abzulenken, und der hat riesen Probleme.“ (Coach, 2. Welle)*

Das Monitoring kann hier genauer aufzeigen, welche Themen die Lotsen auch mit den Coaches besprochen hatten, die über die Lotsentätigkeit hinausgingen. Die Antworten der ersten Befragung zeigten, dass das zentrale Thema im Kontakt mit den Coaches die Lotsentätigkeit (76 %) selbst ist. Aber auch insbesondere Freizeitaktivitäten (57 %), die gesundheitliche Situation (57 %) sowie Behördenangelegenheiten (62 %) waren wichtige Themen im Kontakt mit den Coaches. Im Monitoring wurde zudem deutlich, dass Bewerbungen und Stellensuche (35 %) nicht das zentrale Thema in der Arbeit mit den Coaches war (siehe Tabelle 7.5).

**Tabelle 7.5: Gesprächsthemen zwischen Lotse und Coach**

Wenn Sie sich mit Ihrem Coach treffen, welche Themen besprechen Sie?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		Lotsen		♂ Lotsen		♀ Lotsen	
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>							
A	Behördenangelegenheiten	23	62%	9	69%	13	59%
B	Kontakt zum Jobcenter	15	41%	6	46%	8	36%
C	Bewerbungen/Stellensuche	13	35%	4	31%	7	32%
D	Kinderbetreuung/Schulsituation	5	14%	1	8%	4	18%
E	Sprachprobleme	4	11%	2	15%	2	9%
F	Wohnsituation/Wohnungssuche	12	32%	5	38%	7	32%
G	Probleme in der Familie	7	19%	2	15%	4	18%
H	Gesundheitliche Situation	21	57%	8	62%	13	59%
I	Freizeitaktivitäten	21	57%	8	62%	12	55%
J	Finanzielle Angelegenheiten	9	24%	3	23%	6	27%
K	Kontaktherstellung zu Beratungsstellen	7	19%	4	31%	3	14%
L	Lotsentätigkeit	28	76%	9	69%	17	77%
M	Sonstiges	2	5%	1	8%	0	0%
Insgesamt		167		62		96	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Dieses Bild hat sich über den Projektverlauf hinweg wenig verändert: Während Behördenangelegenheiten als Gesprächsthema mit den Coaches etwas an Bedeutung verloren hatten, wurden Freizeitaktivitäten und Probleme in der Familie dafür nun häufiger besprochen. Auch die Lotsentätigkeit selbst kam vermehrt als Thema auf (siehe Tabelle 7.6).

**Tabelle 7.5: Gesprächsthemen zwischen Lotse und Coach – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Lotsen			♂ Lotsen			♀ Lotsen		
Wenn Sie sich mit Ihrem Coach treffen, welche Themen besprechen Sie?		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
A	Behördenangelegenheiten	18	12	▼	8	5	▼	10	7	▼
B	Kontakt zum Jobcenter	10	8	▼	5	4	▼	5	4	▼
C	Bewerbungen/Stellensuche	8	9	▲	3	4	▲	4	4	▬
D	Kinderbetreuung/Schulsituation	3	1	▼	1	1	▬	2	0	▼
E	Sprachprobleme	2	2	▬	2	2	▬	0	0	▬
F	Wohnsituation/Wohnungssuche	8	7	▼	5	3	▼	3	4	▲
G	Probleme in der Familie	4	10	▲	2	4	▲	2	6	▲
H	Gesundheitliche Situation	15	16	▲	7	9	▲	8	7	▼
I	Freizeitaktivitäten	16	22	▲	6	8	▲	9	13	▲
J	Finanzielle Angelegenheiten	7	8	▲	3	3	▬	4	5	▲
K	Kontakttherstellung zu Beratungsstellen	4	3	▼	3	2	▼	1	1	▬
L	Lotsentätigkeit	19	23	▲	8	10	▲	10	12	▲
M	Sonstiges	1	1	▬	1	1	▬	0	0	▬
Insgesamt		97	110		46	51		48	56	

Hier sind Mehrfachantworten möglich.

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### 7.3 Unterstützung der SGB II-Haushalte

In der Umsetzung des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ zeigte sich, dass nicht alle SGB II-Haushalte von Lotsen unterstützt wurden, sondern insbesondere die professionelle Beratung der Coaches in Anspruch genommen wurde. Dies wurde von den Gesprächspersonen als bedeutsam erachtet, da die Problemlagen der SGB II-Haushalte mitunter derart komplex waren und daher auch nur von den Coaches bearbeitet werden konnten.

In der Regel wurden die SGB II-Haushalte von einem Coach betreut. Eine solche personelle Kontinuität in der Begleitung war auch aufgrund der als notwendig beschriebenen Vertrauensbasis wichtig. Dieses Vertrauen zueinander ermöglichte nach Aussage der befragten Coaches eine offene Gesprächsatmosphäre, die wichtig war, um die SGB II-Haushalte umfassend begleiten zu können:

*„Ja also wir haben gesagt, dass die Folge dieser ständigen und langen Kontakte eben ist, dass sich Vertrauen bildet, und wir mit mehr Offenheit der Teilnehmer rechnen können, dass da viele am Anfang eher wegen der sozialen Kontakte kommen oder wegen der sozialen Teilhabe kommen und sich durch diese langen und häufigen intensiven Kontakte eben dann auch die Menschen öffnen und über ihre anderen Problemlagen dann mit uns ins Gespräch kommen.“ (Coach, 2. Welle)*

Die interviewten SGB II-Haushalte berichteten positiv über die Offenheit in der Begleitung durch die Coaches und äußerten in den Gesprächen immer wieder die Wertschätzung, die Akzeptanz und das Verständnis, welches sie von den Coaches erfahren hätten:

*„Mit jedem würde ich da auch nicht drüber reden, aber die [Coach1 Vorname], ich weiß nicht, ich finde die einfach super. Auch wie gesagt dieses ganze Drumherum hier irgendwie, das ist nicht so klinisch irgendwie. Man kommt hier rein, man ist direkt per du und man hat irgendwie nicht so das Gefühl von oben herab behandelt zu werden und deswegen habe ich da gar keine Probleme mit der [Coach1 Vorname] da auch so offen drüber zu sprechen oder so. Gar nicht.“ (SGB II-Haushalt)*

Die Coaches standen den SGB II-Haushalten stets als Ansprechperson zur Verfügung. Während an den meisten Standorten die SGB II-Haushalte auch ohne Termin auf die Coaches zugehen konnten, erachteten es die Coaches eines Standortes als zielführender, wenn eine Terminvereinbarung erfolgte. Auf diese Weise konnte die Begleitung der SGB II-Haushalte besser organisiert und koordiniert werden:

*„Bei den Haushalten weisen wir darauf hin, dass Termine sinnvoller wären, weil wir dann mehr Zeit für die in Anspruch nehmen können, als wenn die dann vor der Tür stehen und sagen: »Ich habe ein Problem.« Dann müssen wir auch oftmals sagen: »Okay, das geht gerade nicht, weil ich habe hier jemand anderen schon sitzen.« Unterschiedlich. Wenn wir dann gerade Zeit haben und das passt, dann versuchen wir auch, das Problem zu bearbeiten, aber ansonsten versuchen wir schon Termine zu machen, weil oft muss etwas vorbereitet werden oder es fehlen irgendwelche Unterlagen, sodass wir dem vorher schon sagen können: »OK, bring das und das mit, und dann können wir uns das Problem mal anschauen.«“ (Coach, 2. Welle)*

Den Aussagen der SGB II-Haushalte zufolge, konnten diese entweder spontan im Träger vorbeikommen oder telefonisch Kontakt zu den Coaches aufnehmen und so ihre Fragen klären. Meist beschrieben die SGB II-Haushalte es als überaus unproblematisch, sich mit den Coaches in Verbindung zu setzen oder sich zu verabreden.

Den Angaben aus dem Monitoring war zu entnehmen, dass die befragten SGB II-Haushalte sich einmal in der Woche (40 %) oder seltener (32 %) mit ihrem Coach trafen, ein Viertel sogar mehrmals pro Woche (siehe Tabelle 7.6).

**Tabelle 7.6: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und SGB II-Haushalt**

Wie häufig hatten Sie in den letzten Wochen Kontakt zu Ihrem Coach?		Alle Standorte - 1. Befragung					
		SGB II-Haushalte		♂ SGB II-HH		♀ SGB II-HH	
1	Mehrmals in der Woche	18	25%	5	19%	12	27%
2	Einmal in der Woche	29	40%	14	54%	15	33%
3	Seltener als einmal pro Woche	23	32%	5	19%	18	40%
0	Nie	1	1%	0	0%	0	0%
	K.A.	2	3%	2	8%	0	0%
Insgesamt		73	100%	26	100%	45	100%

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.



Wie bei den Lotsen wurde auch bei den SGB II-Haushalten im Projektverlauf der Kontakt zu den Coaches seltener: Während die Zahl der SGB II-Haushalte leicht abnahm, die angab mehrmals in der Woche Kontakt zum Coach gehabt zu haben, war die Zahl der SGB II-Haushalte gestiegen, die selten oder nie diesen Kontakt gesucht hatten (siehe Tabelle 7.7).

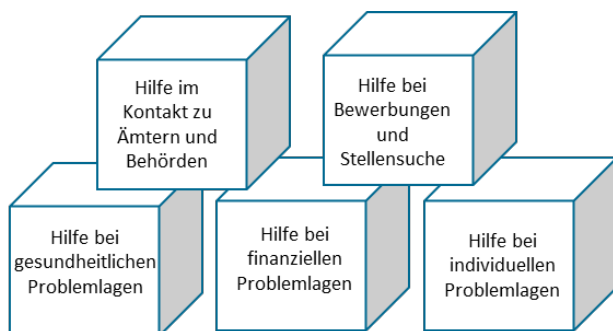
**Tabelle 7.7: Kontakthäufigkeit zwischen Coach und SGB II-Haushalt – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

		SGB II-Haushalte			♂ SGB II-HH			♀ SGB II-HH		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Mehrmals in der Woche	11	10	▼	2	3	▲	9	6	▼
2	Einmal in der Woche	11	10	▼	5	2	▼	6	8	▲
3	Seltener als einmal pro Woche	5	8	▲	0	2	▲	5	6	▲
0	Nie	0	1	▲	0	1	▲	0	0	■
	K.A.	2	1	▼	2	1	▼	0	0	■
Insgesamt		29	30		9	9		20	20	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Themen und Inhalte der Unterstützung im Sinne der Sozialen Arbeit waren sehr vielfältig und individuell angepasst. So reichte das Spektrum an Unterstützungsleistungen von dem die Coaches berichteten von Hilfen mit Ämtern und Behörden bis hin zur Klärung persönlicher Anliegen und Unterstützung individueller Schicksale (siehe Abbildung 7.1). Die Unterstützung der SGB II-Haushalte beinhaltete häufig auch den Kontakt zum Jobcenter. Immer wieder begleiteten die Coaches die SGB II-Haushalte zu Terminen oder hatten im Vorfeld Kontakt zu Fallmanagern oder Vermittlungsfachkräften. An einigen Standorten konnten die Coaches beobachten, dass im Projektverlauf die Begleitung und Unterstützung der SGB II-Haushalte intensiver geworden war. Teils führten die Coaches dies auf die immer komplexer werdenden Problemlagen der SGB II-Haushalte zurück; teils aber auch auf den Umstand, dass es Zeit brauchte bis sich die Personen den Coaches anvertrauten.

**Abbildung 7.1: Unterstützungsangebote für die SGB II-Haushalte**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Auch im Monitoring war zu erkennen, dass sich bei den SGB II-Haushalten die Gespräche um eine Vielzahl von Themen drehte. Am häufigsten wurden von den SGB II-Haushalten die Bereiche „Gesundheit“ (51 %) und „Behördenangelegenheiten“ (49 %) angesprochen; es folgten die Bereiche „Freizeitaktivitäten“ (41 %), Fragen zum Kontakt zum Jobcenter (36 %) und finanzielle Themen (36 %). Die Kontaktherstellung zu anderen Beratungsstellen spielte in den Gesprächen eine eher untergeordnete Rolle (siehe Tabelle 7.8).

**Tabelle 7.8: Gesprächsthemen zwischen SGB II-Haushalt und Coach**

Wenn Sie sich mit Ihrem Coach treffen, welche Themen besprechen Sie?		Alle Standorte - 1. Befragung					
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>		SGB II-Haushalte		♂ SGB II-HH		♀ SGB II-HH	
A	Behördenangelegenheiten	36	49%	7	27%	28	62%
B	Kontakt zum Jobcenter	26	36%	5	19%	21	47%
C	Bewerbungen/Stellensuche	24	33%	10	38%	14	31%
D	Kinderbetreuung/Schulsituation	10	14%	0	0%	10	22%
E	Sprachprobleme	7	10%	1	4%	6	13%
F	Wohnsituation/Wohnungssuche	23	32%	6	23%	17	38%
G	Probleme in der Familie	15	21%	3	12%	12	27%
H	Gesundheitliche Situation	37	51%	11	42%	25	56%
I	Freizeitaktivitäten	30	41%	10	38%	19	42%
J	Finanzielle Angelegenheiten	26	36%	6	23%	19	42%
K	Kontaktherstellung zu Beratungsstellen	19	26%	7	27%	11	24%
L	Sonstiges	4	5%	2	8%	2	4%
Insgesamt		257		68		184	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Bezüglich der Gesprächsthemen fällt auf, dass im Verlauf der Projektteilnahme Freizeitaktivitäten sowie Bewerbungen und die Stellensuche insbesondere bei Frauen in SGB II-Haushalten an Relevanz gewonnen hatten. Finanzielle Angelegenheiten und die Kontaktherstellung zu Beratungsstellen verloren dagegen an Bedeutung (siehe Tabelle 7.9).

**Tabelle 7.9: Gesprächsthemen zwischen SGB II-Haushalt und Coach – Vergleich 1. vs. 2. Befragung**

Wenn Sie sich mit Ihrem Coach treffen, welche Themen besprechen Sie?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>		SGB II-Haushalte			♂ SGB II-HH			♀ SGB II-HH		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
A	Behördenangelegenheiten	18	22	▲	2	4	▲	16	17	▲
B	Kontakt zum Jobcenter	15	17	▲	3	4	▲	12	12	▬
C	Bewerbungen/Stellensuche	8	13	▲	4	4	▬	4	8	▲
D	Kinderbetreuung/Schulsituation	6	5	▼	0	0	▬	6	5	▼
E	Sprachprobleme	5	5	▬	1	1	▬	4	4	▬
F	Wohnsituation/Wohnungssuche	11	10	▼	3	2	▼	8	7	▼
G	Probleme in der Familie	9	11	▲	0	0	▬	9	10	▲
H	Gesundheitliche Situation	20	20	▬	4	4	▬	16	15	▼
I	Freizeitaktivitäten	6	11	▲	1	3	▲	5	8	▲
J	Finanzielle Angelegenheiten	15	13	▼	2	2	▬	13	10	▼
K	Kontaktherstellung zu Beratungsstellen	9	7	▼	1	1	▬	8	6	▼
L	Sonstiges	3	4	▲	1	1	▬	2	3	▲
Insgesamt		125	138		22	26		103	105	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Bei allen Unterstützungsformen wurde die Mitarbeit und Mitwirkung der SGB II-Haushalte erwartet und vorausgesetzt. Im Sinne des Empowerment-Ansatzes sollte es stets die Zielsetzung sein, Personen in ihrem Handeln und ihrer Selbstständigkeit zu fördern:

*„Also das ist halt eben auch schon immer der Punkt, wo wir dann irgendwann sagen: »So und das machst du jetzt mal bitte alleine. Du kannst das. Du weißt, wo du hinmusst. Du weißt, wann du da einen Termin hast, oder was auch immer, und das musst du jetzt mal selber machen. Da kommen wir jetzt mal nicht mehr mit«. Das ist oft, das ist manchmal eine Hürde. Aber es ist nicht, es ist auch nicht im Klienten Sinne, ne, was ist, wenn wir nicht mehr da sind, dann macht es wieder keiner. Es geht schon darum die Leute zu verselbstständigen, dass die einfach eigentlich ihren Kram irgendwie alleine auf die Reihe bekommen.“ (Coach, 1. Welle)*

Neben einer individuellen Unterstützung organisierten die Coaches, zum Teil mit Unterstützung der Lotsen, auch Veranstaltungen und Ausflüge, an denen Lotsen und SGB II-Haushalt gleichermaßen teilnehmen konnten. Diese Gruppenaktivitäten wie beispielsweise Städtetrips, Museumsbesuche oder ähnliches dienten insbesondere der sozialen Teilhabe und Partizipation der Teilnehmenden.

## 7.4 Zusammenfassung

In der Regel wurden im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ die Lotsen in ihrer Lotsentätigkeit mehr oder weniger eng von den Coaches begleitet. Ein besonderes Augenmerk lag hierbei auf dem frühzeitigen Erkennen von Situationen der Überforderung und Belastung der Lotsen. Dass Austausch und Rückkoppelung zwischen Lotsen und Coaches regelmäßig und vorzugsweise als Vier-Augen-Gespräch erfolgten, stellte aber eher eine Ausnahme dar. Vielmehr erfolgten Austausch und Reflektion im Rahmen der meist wöchentlichen stattfindenden Lotsentreffen, öfters aber auch zwischendurch. Dennoch fühlten sich die Lotsen in der Ausübung ihrer Lotsenfunktion nie allein gelassen, da ihnen bei Problemen immer eine Ansprechperson zur Verfügung gestanden habe.

Lotsen agierten im Projekt aber nicht nur als gestaltende Akteure, sondern sie waren auch ratsuchende Personen. Dies lag vor allem daran, dass Lotsen in Bezug auf Stabilität und Problembewältigung kaum einen Erfahrungsvorsprung im Vergleich zu den SGB II-Haushalten vorweisen konnten. Die Unterstützung der Lotsen durch die Coaches konzentrierte sich daher auf soziale und persönliche Anliegen und weniger auf die Förderung der Beschäftigungsfähigkeit.

Oftmals stellte die Lotsentätigkeit auch eine Art Zufluchtsort dar, um sich nicht mit den eigenen Problemen beschäftigen zu müssen. Die Auseinandersetzung mit den eigenen Problemen löste mitunter Krisen bei den Lotsen aus. Im Sinne der Projektkonzeption und des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ stellten die Lotsen daher nicht immer eine sinnvolle und zielführende Unterstützungsform für die SGB II-Haushalte dar.

Bei der Gruppe der SGB II-Haushalte fanden in der Regel eine Betreuung und Beratung durch die Coaches statt. Eine solche Begleitung wurde vor allem mit den komplexen Problemlagen begründet, die eine Professionalität erforderten. Die Coaches standen den SGB II-Haushalten kontinuierlich als Ansprechperson zur Verfügung. Die Gesprächsthemen und Unterstützungsleistungen deckten das ganze Portfolio der sozialen Arbeit ab, um den SGB II-Haushalten bei der Bewältigung ihrer Probleme behilflich zu sein. Allerdings konnte auch festgestellt werden, dass die in der Projektkonzeption angestrebte Zielsetzung der Heranführung an bestehende Hilfesysteme nicht prioritär verfolgt wurde.

## 8 Die Bedeutung der Projektteilnahme für die Lotsen und SGB II-Haushalte

In diesem Kapitel wird der Frage nachgegangen, welchen Mehrwert das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ bei den Lotsen und SGB II-Haushalten generiert hat. Dabei richtet sich in Abschnitt 8.1 der Blick zunächst auf die Gruppe der Lotsen und die Frage, welchen Nutzen die Lotsen für sich aus der Ausübung der Lotsentätigkeit gezogen haben. Anschließend wird in Abschnitt 8.2 der Frage nachgegangen, welche Bedeutung eine Projektteilnahme für die SGB II-Haushalte hatte. Beide Abschnitte beziehen sich auf die Erkenntnisse aus den Fallstudien.

In Abschnitt 8.3 wird für den Kreis der Teilnehmenden die Entwicklung ihrer Lebenssituation seit ihrer Projektteilnahme in den Blick genommen. Es werden hierbei verschiedene Themen wie beispielsweise die Freizeitgestaltung und die Arbeitsuche betrachtet, um Einblicke in Aspekte der sozialen Teilhabe und der Beschäftigungsfähigkeit zu erhalten. Datenbasis bilden die Ergebnisse der ersten und zweiten Monitoring-Befragung.

### 8.1 Die Lotsentätigkeit und deren Bedeutung für die Lotsen

Die Beweggründe, die für die Teilnehmenden ausschlaggebend waren als Lotse im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ tätig zu werden, waren vielschichtig. Teils waren die Lotsen intrinsisch motiviert und wollten, eine sinnvolle Aufgabe auszuüben. Teils begründeten die Lotsen ihr Interesse an der Tätigkeit auch mit dem eigenen Mitgefühl:

*„[...] ich weiß einfach, wie es so ist, wie es ist, wenn man so ganz am Boden ist, ich habe, mir haben damals auch gute Freunde geholfen, die also immer für mich da waren. Dies Glück was ich da gehabt habe, möchte ich gerne anderen wiedergeben. Oder auch was ich in der Zeit gelernt habe.“ (Lotse)*

*„Und wir probieren ebenso gut wie möglich anderen Leuten, in ihren Situationen zu helfen, die wir eben durch Lebenserfahrung und unser Leben vielleicht doch etwas besser im Griff haben, obwohl ich selbst Arbeitslosengeld-II-Empfänger bin, krankgeschrieben bin.“ (Lotse)*

Manche Lotsen berichteten davon, dass die Lotsentätigkeit durchaus frustrierend wäre. Die Lotsen wollten den Menschen helfen, doch nicht immer wurde diese Hilfe so angenommen, wie der Lotse es sich erhofft hatte. Auch erlebten die Lotsen immer wieder, dass nach geleisteter Unterstützung, der SGB II-Haushalt nach einiger Zeit wieder in der gleichen Misere steckte.

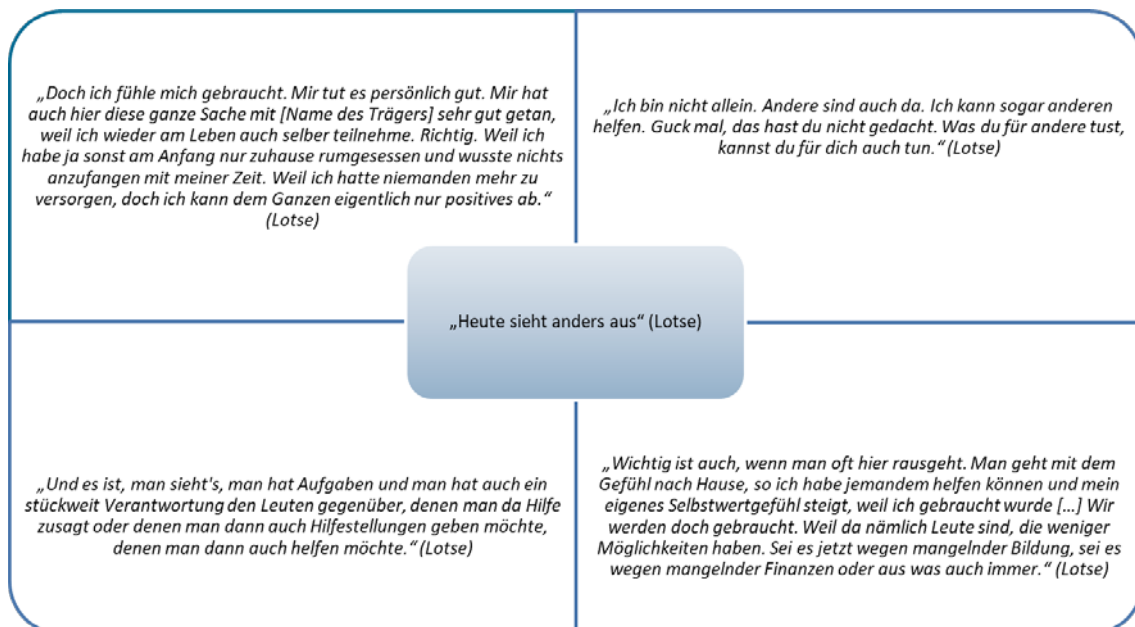
Insgesamt gewannen die Lotsen durch ihre Tätigkeit und der Zugehörigkeit zur Gruppe der Lotsen deutlich an Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein:

*„Vielleicht auch was das Äußerliche betrifft. Also, dass man schon sagen kann, die Lotsen fühlen sich durch ihre Funktion mittlerweile so weit gestärkt in ihrem Selbstbewusstsein und Selbstwert, weil die einfach merken: »Okay, ich kann was bewegen«. Dass die nach außen hin selbstbewusster auftreten, und das auch oft zeigen durch ihr Aussehen.“ (Coach, 2. Welle)*

Sie nahmen nach eigenen Worten wieder am Leben teil. Durch die Tätigkeit erhielten die Lotsen eine Aufgabe, das Gefühl gebraucht zu werden und für die Gesellschaft wichtig zu sein. Anderen helfen zu können, erfüllte die Lotsen mit Stolz und sie entwickelten zunehmend ein Verantwortungsgefühl gegenüber der Person, der geholfen wurde. Die Lotsen erfuhren durch ihre Lotsentätigkeit Anerkennung

und Wertschätzung. Sie wurden motiviert, ihr Leben wieder in die eigenen Hände zu nehmen. In ganz wenigen Fällen führte dies auch dazu, dass Bewerbungsbemühungen wieder aufgenommen wurden. Zusammenfassend lässt sich die Situation der Lotsen treffend mit der Aussage „*heute sieht anders aus*“ (Lotse) beschreiben (siehe Abbildung 8.1).

**Abbildung 8.1: Mehrwert für die Lotsen**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

## 8.2 Die Projektteilnahme und deren Bedeutung für die SGB II-Haushalte

Bei den SGB II-Haushalten zeigte sich hingegen kein so einheitliches Bild wie bei den Lotsen. In der Tatsache, dass die SGB II-Haushalte überhaupt die Hilfe annahmen, die ihnen angeboten wurde, sahen einige der befragten Akteure bereits den wichtigsten Erfolg des Projekts und einen persönlichen Gewinn für die SGB II-Haushalte. Darüber hinaus zeigte sich wie bei den Lotsen, dass auch die SGB II-Haushalte selbständiger und selbstbewusster geworden waren:

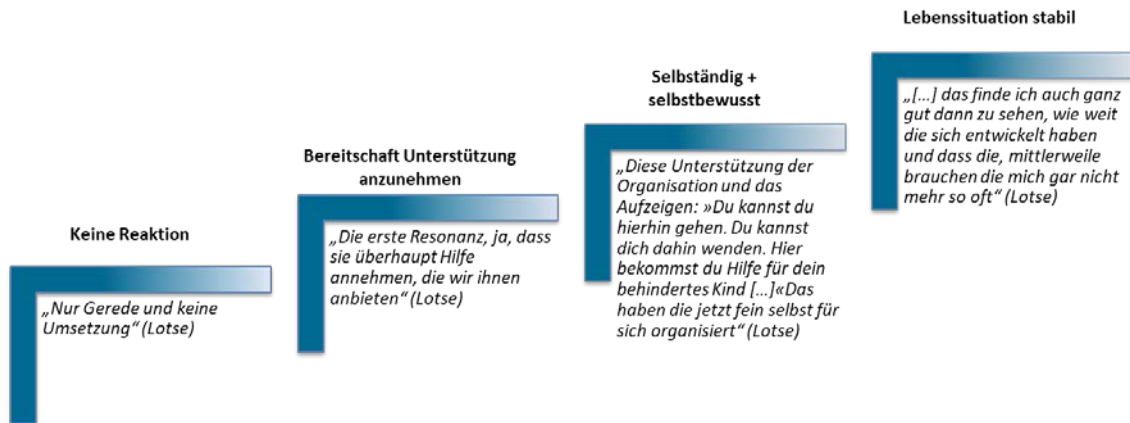
*„[...] wenn ich jetzt denke, zum Beispiel beim Amtsarzt: »Ok, ich will zum Amtsarzt«, dann gucke ich im Netz, was will der denn? Habe ich die Papiere schon da oder organisiere ich die schon vorher, dass ich die dann kopiert habe, dass ich das nur noch ausfüllen muss.“ (Haushalt)*

*„Also, dass zum Beispiel Leute den Weg in Maßnahmen finden, erstmal wieder überhaupt was, was anfangen, Schulden sortieren etc. Also, dass das Ganze, was ganz lange irgendwie verdrängt wurde in Schubladen irgendwie unters Bett geschmissen wurde, dass das endlich mal hervorgeholt wird, dass das sowas ins Rollen kommt auf jeden Fall.“ (Coach, 1. Welle)*

Allerdings wurde vereinzelt auch von SGB II-Haushalten berichtet, bei denen (bisher) keine Veränderungen festzustellen waren. Dies war seitens der Lotsen aber durchaus nachvollziehbar, da sie bei sich selber die Erfahrung gemacht hatten, dass es oftmals ein längerer Prozess wäre, bis man für sich einen Nutzen erkennen und dann entsprechend handeln würde. Auf der anderen Seite würden einige SGB II-

Haushalte wiederum beinahe keine Unterstützung mehr benötigen, weil sich deren Lebenssituation stabilisiert hätte.

**Abbildung 8.2: Mehrwert für die SGB II-Haushalte**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.

Insgesamt sahen die befragten Coaches die stärkste Wirkung des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ darin, dass vor allem durch die Gruppenaktivitäten der Vereinsamung der Lotsen wie auch der SGB II-Haushalte entgegengewirkt werden konnte. Durch die sozialen Kontakte gewannen die Teilnehmenden auch zunehmend an Selbstvertrauen und Stabilität. In vielen Fällen konnte zudem durch eine kontinuierliche Begleitung ein Grundstock an Vertrauen zu den teilnehmenden Personen aufgebaut werden, sodass diese sich gegenüber den Coaches öffneten. Dabei kamen meist komplexe und multiple Problemlagen zum Vorschein und es konnten Schritte in Richtung Bearbeitung dieser Problemlagen unternommen werden:

*„Interviewerin: Würden Sie auch sagen, dass es durch das Projekt auch gelungen ist, die Teilnehmenden aus der Isolation rauszuholen?“*

*Coach: Ja, definitiv ja. Auf jeden Fall. Also das ist schon so, das bringt eine Stabilisierung. Das bringt denen ein soziales Netzwerk, was die zum Teil ohne die Gruppe gar nicht haben und auch vielleicht zum Teil schon nicht mehr kannten, also das ist schon sehr viel wert.“*  
(Coach, 2. Welle)

*„Ja also wir haben gesagt, dass die Folge dieser ständigen und langen Kontakte eben ist, dass sich Vertrauen bildet, und wir mit mehr Offenheit der Teilnehmer rechnen können, dass da viele am Anfang eher wegen der sozialen Kontakte kommen oder wegen der sozialen Teilhabe kommen und sich durch diese langen und häufigen intensiven Kontakte eben dann auch die Menschen öffnen und über ihre anderen Problemlagen dann mit uns ins Gespräch kommen.“* (Coach, 2. Welle)

*„Also ich finde auch, dass das Projekt Schritt für Schritt für unsere Teilnehmenden sehr wichtig war und auch ist immer noch. Und auch das Projekt einen guten Ansatz hat und vor allem hier in [Name des Standortes] soziale Teilhabe eben ein sehr sehr wichtiger Faktor ist, was unsere Teilnehmenden sehr gerne in Anspruch nehmen, um aus ihrer Isolation rauszukommen, um neue Dinge zu erfahren und zu sehen. Und ein großer Vorteil von uns Coaches war es natürlich auch, dass wir die Zeit und die Kapazitäten auch hatten, um eine*

*richtige Beziehungsarbeit Beziehung aufbauen zu können, und dass so die Leute sich uns auch richtig anvertrauen konnten und sie wussten, dass sie jederzeit zu uns kommen können, und nicht erst irgendwie einen Termin vereinbaren müssen, und dann zwei Wochen warten müssen oder so. Also schließlich unsere Flexibilität ist ein sehr sehr großer Vorteil gewesen, den eben andere Beratungsstellen in der Form leider nicht haben.“ (Coach, 2. Welle)*

### **8.3 Die Projektteilnahme und deren Bedeutung für die Lebenssituation der Teilnehmenden**

Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit der Frage, welche Veränderungen in der individuellen Lebenssituation der Teilnehmenden im Projektverlauf zu beobachten waren. Hierbei wird zunächst der Bereich Freizeitgestaltung betrachtet, um Einblicke in die Intensität der sozialen Kontakte und verschiedene Aspekte der sozialen Teilhabe zu erhalten, sowie die Themen Arbeitsuche und Wahrnehmung von Bildungsangeboten, um Aspekte der Beschäftigungsfähigkeit abzubilden. Weitere Themen sind Gesundheit, Finanzen und Wohnen sowie der Kontakt zu Ämtern und sozialen Einrichtungen, um die Anbindung an bestehende Hilffssysteme zu verdeutlichen. Abschließend wird noch ein Blick auf die Selbsteinschätzung der Teilnehmenden bezüglich bestimmter Attribute wie beispielsweise Verantwortungsbewusstsein sowie deren Zufriedenheit sowohl in einzelnen Lebensbereichen als auch mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ geworfen.

Datengrundlage bilden die Antworten aus der ersten und zweiten Befragung. Von einem (test-)statistischen Vergleich muss allerdings abgesehen werden, da die Fallzahlen mit 57 Befragten zu gering sind.

#### *Freizeitgestaltung*

Bezüglich der Freizeitaktivitäten, der die Teilnehmenden nachgegangen sind, lässt sich in Bezug auf die Veränderungen gegenüber der ersten Befragung und somit auf etwaige Entwicklungen keine klare Aussage treffen: Zwar gaben in der zweiten Befragung, die ca. sechs Monate nach der ersten Befragung erfolgte, mehr Personen an, zumindest einmal pro Woche verschiedene Hobbies und eine ehrenamtliche Tätigkeit auszuüben, gleichzeitig antworteten aber auch mehr Personen nie an solchen Freizeitaktivitäten teilgenommen zu haben (siehe Tabelle 8.1).

Tabelle 8.1: Die Ausübung von Freizeitaktivitäten

		Bitte schätzen Sie ein, wie oft Sie im Allgemeinen den folgenden Freizeitaktivitäten nachgehen?			Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung					
					SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
Mindestens einmal jede Woche										
1	Essen oder Trinken gehen	15	13	▼	4	5	▲	11	8	▼
2	Treffen mit Freunden/Verwandten/Nachbarn	33	36	▲	15	19	▲	18	17	▼
3	Familienaktivitäten	22	24	▲	10	10	▬	12	14	▲
4	Hobbies (Musik, Basteln, Kochen etc.)	28	30	▲	12	11	▼	16	19	▲
5	Sportliche Betätigung/Besuch von Sportvereinen	16	19	▲	8	7	▼	8	12	▲
6	Besuch von Veranstaltungen (Konzerte, Kino)	2	1	▼	0	0	▬	2	1	▼
7	Stadtteiltreffs, Nachbarschaftszentren, Kulturvereine	9	2	▼	6	0	▼	3	2	▼
8	Ehrenamtliche Tätigkeit	16	22	▲	2	4	▲	14	18	▲
9	Sonstiges	3	2	▼	1	0	▼	2	2	▬
		144	149		58	56		86	93	
Mindestens einmal jeden Monat										
1	Essen oder Trinken gehen	10	11	▲	7	4	▼	3	7	▲
2	Treffen mit Freunden/Verwandten/Nachbarn	8	8	▬	5	4	▼	3	4	▲
3	Familienaktivitäten	11	15	▲	6	10	▲	5	5	▬
4	Hobbies (Musik, Basteln, Kochen etc.)	11	9	▼	6	6	▬	5	3	▼
5	Sportliche Betätigung/Besuch von Sportvereinen	1	4	▲	1	2	▲	0	2	▲
6	Besuch von Veranstaltungen (Konzerte, Kino)	8	5	▼	3	1	▼	5	4	▼
7	Stadtteiltreffs, Nachbarschaftszentren, Kulturvereine	7	10	▲	3	4	▲	4	6	▲
8	Ehrenamtliche Tätigkeit	11	4	▼	3	1	▼	8	3	▼
9	Sonstiges	2	0	▼	1	0	▼	1	0	▼
		69	66		35	32		34	34	
Seltener als einmal pro Monat										
1	Essen oder Trinken gehen	13	25	▲	7	15	▲	6	10	▲
2	Treffen mit Freunden/Verwandten/Nachbarn	10	10	▬	7	5	▼	3	5	▲
3	Familienaktivitäten	15	9	▼	7	6	▼	8	3	▼
4	Hobbies (Musik, Basteln, Kochen etc.)	6	8	▲	5	6	▲	1	2	▲
5	Sportliche Betätigung/Besuch von Sportvereinen	15	17	▲	10	13	▲	5	4	▼
6	Besuch von Veranstaltungen (Konzerte, Kino)	22	25	▲	12	11	▼	10	14	▲
7	Stadtteiltreffs, Nachbarschaftszentren, Kulturvereine	11	23	▲	7	12	▲	4	11	▲
8	Ehrenamtliche Tätigkeit	6	6	▬	4	4	▬	2	2	▬
9	Sonstiges	1	0	▼	0	0	▬	1	0	▼
		99	123		59	72		40	51	
Nie										
1	Essen oder Trinken gehen	13	5	▼	9	5	▼	4	0	▼
2	Treffen mit Freunden/Verwandten/Nachbarn	0	1	▲	0	1	▲	0	0	▬
3	Familienaktivitäten	3	5	▲	3	3	▬	0	2	▲
4	Hobbies (Musik, Basteln, Kochen etc.)	5	8	▲	3	5	▲	2	3	▲
5	Sportliche Betätigung/Besuch von Sportvereinen	18	14	▼	9	7	▼	9	7	▼
6	Besuch von Veranstaltungen (Konzerte, Kino)	19	20	▲	12	15	▲	7	5	▼
7	Stadtteiltreffs, Nachbarschaftszentren, Kulturvereine	21	19	▼	10	13	▲	11	6	▼
8	Ehrenamtliche Tätigkeit	16	23	▲	16	20	▲	0	3	▲
9	Sonstiges	4	3	▼	4	1	▼	0	2	▲
		99	98		66	70		33	28	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.



Im Hinblick auf die Freizeitgestaltung der im Haushalt lebenden Kinder zeigte sich, dass die Kinder der teilnehmenden Personen im Verlauf der Zeit seltener ihren Freizeitaktivitäten nachgegangen waren (siehe Tabelle 8.2).

**Tabelle 8.2: Freizeitgestaltung der im Haushalt lebenden Kinder**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
<b>Mindestens einmal jede Woche</b>										
1	Treffen mit Freunden	15	13	▼	10	7	▼	5	6	▲
2	Sportliche Betätigung	12	10	▼	10	8	▼	2	2	▬
3	Besuch von Jugendtreffs, Jugendhäuser	4	3	▼	2	2	▬	2	1	▼
4	Sonstiges	3	2	▼	2	1	▼	1	1	▬
		34	28		24	18		10	10	
<b>Mindestens einmal jeden Monat</b>										
1	Treffen mit Freunden	2	3	▲	1	3	▲	1	0	▼
2	Sportliche Betätigung	2	3	▲	0	2	▲	2	1	▼
3	Besuch von Jugendtreffs, Jugendhäuser	1	1	▬	1	1	▬	0	0	▬
4	Sonstiges	0	1	▲	0	1	▲	0	0	▬
		5	8		2	7		3	1	
<b>Seltener als einmal pro Monat</b>										
1	Treffen mit Freunden	0	3	▲	0	2	▲	0	1	▲
2	Sportliche Betätigung	2	2	▬	0	0	▬	2	2	▬
3	Besuch von Jugendtreffs, Jugendhäuser	3	4	▲	1	3	▲	2	1	▼
4	Sonstiges	1	0	▼	0	0	▬	1	0	▼
		6	9		1	5		5	4	
<b>Nie</b>										
1	Treffen mit Freunden	1	1	▬	1	1	▬	0	0	▬
2	Sportliche Betätigung	2	4	▲	2	3	▲	0	1	▲
3	Besuch von Jugendtreffs, Jugendhäuser	8	11	▲	7	7	▬	1	4	▲
4	Sonstiges	2	5	▲	2	4	▲	0	1	▲
		13	21		12	15		1	6	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Antworten auf die Frage nach dem sozialen Umfeld der teilnehmenden Personen zeigten, dass in der zweiten Befragung mehr teilnehmende Personen angaben, viele Arbeitslose zu kennen. Das muss möglicherweise im Zusammenhang mit der Teilnahme an den Gruppenaktivitäten gesehen werden, die die Standorte im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ angeboten hatten. Gleichzeitig war auch die Zahl der Personen mit beruflich erfolgreichen Freunden gestiegen, während die der Personen mit engen Freunden rückläufig war. In den Gesprächen mit den Lotsen und SGB II-Haushalte war hierfür keine Erklärung zu finden (siehe Tabelle 8.3).

**Tabelle 8.3: Das soziale Umfeld der Teilnehmenden**

Welcher der folgenden Aussage stimmen Sie zu?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>										
A	Ich habe viele enge Freunde	22	18	▼	12	10	▼	10	8	▼
B	Ich kenne viele arbeitslose Menschen	28	38	▲	13	17	▲	15	21	▲
C	Ich kenne viele, die früher arbeitslos waren	15	26	▲	9	16	▲	6	10	▲
D	Ich habe beruflich erfolgreiche Freunde	24	29	▲	12	14	▲	12	15	▲
E	Ich habe oft Kontakt zu meiner Familie	39	42	▲	21	20	▼	18	22	▲
		128	153		67	77		61	76	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die soziale Integration fiel auch in der zweiten Befragung sehr positiv aus und hatte sich sogar nahezu durchgehend verbessert (siehe Tabelle 8.4). Dieses Ergebnis korrespondiert mit den Erfahrungen der im Rahmen der Fallstudie befragten Akteure (siehe Abschnitte 8.1 und 8.2).

**Tabelle 8.4: Die soziale Integration der Teilnehmenden**

Kennen Sie Personen, ...		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>										
A	.... Auf deren Rat ich mich verlassen kann	37	43	▲	22	22	▬	15	21	▲
B	... Mit denen ich persönliche Probleme besprechen kann	42	48	▲	21	23	▲	21	25	▲
C	... Die mir beim Ausfüllen von Anträgen helfen können	28	35	▲	18	18	▬	10	17	▲
D	... wo ich den Wohnungsschlüssel hinterlegen kann	33	40	▲	16	18	▲	17	22	▲
E	... Die ich jederzeit anrufen kann	43	46	▲	23	25	▲	20	21	▲
F	... wo ich mein(e) Kind(er) lassen kann	15	15	▬	9	10	▲	6	5	▼
G	... Die mir bei der Arbeitssuche behilflich sind	17	24	▲	10	13	▲	7	11	▲
		215	251		119	129		96	122	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Arbeitsuche und Wahrnehmung von Bildungsangeboten

Die Arbeitsuche fiel den Befragten ihrer Angaben zufolge im Laufe ihrer Projektteilnahme etwas leichter: So gaben mehr Personen an, dass sie es für einfach gehalten hatten, eine geeignete Stelle zu finden. Gleichzeitig sahen deutlich weniger Personen die Suche als unmöglich an (siehe Tabelle 8.5). Es gab aber auch deutlich mehr Personen, die nach eigenen Angaben nicht auf der Arbeitssuche waren. Dies war vor allem bei den Lotsen zu beobachten und zeigte sich auch in den Fallstudien (siehe die Ausführungen in Kapitel 5).

**Tabelle 8.5: Einschätzung der Teilnehmenden eine Arbeit zu finden**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Einfach	0	2	▲	0	2	▲	0	0	▬
2	Schwierig	22	21	▼	12	13	▲	10	8	▼
3	Unmöglich	12	9	▼	3	5	▲	9	4	▼
4	Suche keine Arbeit	3	15	▲	3	8	▲	0	7	▲
	K. A.	19	10	▼	11	2	▼	8	8	▬
	Insgesamt	56	57		29	30		27	27	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Aufgrund der Tatsache, dass sich zum Zeitpunkt der zweiten Befragung deutlich mehr Personen nicht mehr auf Arbeitsuche befanden, war es plausibel, dass auch weniger Personen verschiedene Aktivitäten der Arbeitsuche nannten (siehe Tabelle 8.6). Gab es in der ersten Befragung noch 36 Nennungen, reduzierten sich diese auf 23. Die Lotsen wiesen im Vergleich zu den SGB II-Haushalten ein eindeutigeres Bild auf.

**Tabelle 8.6: Aktivitäten der Arbeitsuche**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
<i>Offene Fragenstellung, Antworten im Nachhinein kodiert. Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>										
1	Coach um Rat gefragt	1	3	▲	1	1	▬	0	2	▲
2	Stellen-Recherche (Internet/ Zeitung /Jobbörse/ etc)	8	3	▼	3	1	▼	5	2	▼
3	Vorstellungsgespräche	1	0	▼	1	0	▼	0	0	▬
4	Jobcenter / Arbeitsagentur	3	3	▬	1	1	▬	2	2	▬
5	Nichts	7	7	▬	2	5	▲	5	2	▼
6	Bewerbungen geschrieben	11	6	▼	6	2	▼	5	4	▼
7	Job/Ausbildungsplatz gesucht	1	0	▼	0	0	▬	1	0	▼
8	Aktualisierung der Bewerbungsunterlagen	1	0	▼	0	0	▬	1	0	▼
9	Angebot bekommen	2	0	▼	1	0	▼	1	0	▼
10	Anrufe getätigt	1	1	▬	0	1	▲	1	0	▼
11	Termine wahrgenommen	0	0	▬	0	0	▬	0	0	▬
	Insgesamt	36	23		15	11		21	12	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Bereitschaft der teilnehmenden Personen, eine schlecht bezahlte Arbeit anzunehmen, war im Vergleich zur ersten Befragung gesunken. Auch auf ungünstige Arbeitszeiten reagierten die Befragten in der zweiten Befragung deutlich negativer. Die Mehrzahl der befragten Personen der zweiten Befragung lehnte zudem im Vergleich zur vorigen Befragung unangenehme Arbeitsbedingungen noch strikter ab. Auch einem arbeitsbedingten Umzug standen die befragten Personen kritischer gegenüber (siehe Tabelle 8.7). Zusammenfassend deutete das Antwortverhalten der befragten Personen auf eine abnehmende Konzessionsbereitschaft hin. Das heißt, die Bereitschaft, für einen Arbeitsplatz bestimmte Kompromisse einzugehen, nahm bei den Befragten im Laufe der Projektteilnahme ab. Dieses

Ergebnis ist vor allem im Hinblick auf die Zielsetzung, die Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern, relevant, da die Konzessionsbereitschaft eine Komponente zur Bestimmung der Beschäftigungsfähigkeit ist (vgl. Apel 2008).

**Tabelle 8.7: Konzessionsbereitschaft**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Auf jeden Fall	8	5	▼	5	2	▼	3	3	▬
2	Eher ja	8	8	▬	2	3	▲	6	5	▼
3	Eher nein	13	18	▲	10	11	▲	3	7	▲
4	Auf keinen Fall	9	17	▲	3	10	▲	6	7	▲
9	K. A.	18	9	▼	9	4	▼	9	5	▼
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Auf jeden Fall	3	2	▼	2	2	▬	1	0	▼
2	Eher ja	13	11	▼	5	6	▲	8	5	▼
3	Eher nein	11	20	▲	6	8	▲	5	12	▲
8	Auf keinen Fall	11	15	▲	6	10	▲	5	5	▬
9	K. A.	18	9	▼	10	4	▼	8	5	▼
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Auf jeden Fall	4	3	▼	2	2	▬	2	1	▼
2	Eher ja	6	10	▲	3	5	▲	3	5	▲
3	Eher nein	17	18	▲	7	8	▲	10	10	▬
8	Auf keinen Fall	10	18	▲	6	11	▲	4	7	▲
9	K. A.	19	8	▼	11	4	▼	8	4	▼
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Auf jeden Fall	2	4	▲	1	3	▲	1	1	▬
2	Eher ja	10	10	▬	5	5	▬	5	5	▬
3	Eher nein	15	16	▲	6	8	▲	9	8	▼
8	Auf keinen Fall	9	19	▲	6	10	▲	3	9	▲
9	K. A.	20	8	▼	11	4	▼	9	4	▼
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

**Fortsetzung Tabelle 8.7**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Auf jeden Fall	2	0	▼	1	0	▼	1	0	▼
2	Eher ja	7	5	▼	2	3	▲	5	2	▼
3	Eher nein	9	10	▲	5	2	▼	4	8	▲
8	Auf keinen Fall	19	33	▲	11	21	▲	8	12	▲
9	K. A.	19	9	▼	10	4	▼	9	5	▼
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Auf jeden Fall	5	1	▼	3	1	▼	2	0	▼
2	Eher ja	3	4	▲	2	3	▲	1	1	▬
3	Eher nein	6	6	▬	4	3	▼	2	3	▲
8	Auf keinen Fall	7	9	▲	4	5	▲	3	4	▲
9	K. A.	35	37	▲	16	18	▲	19	19	▬
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Die Teilnahme an Bildungsangeboten nahm im Verlauf der Projektteilnahme etwas zu: Insbesondere Integrationskurse sowie berufsbezogene Weiterbildungen wurden von mehr Personen wahrgenommen (siehe Tabelle 8.8).

**Tabelle 8.8: Die Teilnahme an Bildungsangeboten**

		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>										
A	An keinen Bildungsangeboten teilgenommen	37	31	▼	18	17	▼	19	14	▼
B	Computerkurs	3	3	▬	2	2	▬	1	1	▬
C	Sprachkurs	4	6	▲	3	4	▲	1	2	▲
D	Integrationskurs	1	7	▲	1	4	▲	0	3	▲
E	Berufsbezogene Weiterbildung	1	4	▲	1	1	▬	0	3	▲
F	Sonstiges	4	5	▲	2	0	▼	2	5	▲
		50	56		27	28		23	28	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Außerdem gaben in der zweiten Befragung mehr Personen an, dass sie durch ihren Coach oder durch das Jobcenter auf die jeweiligen Bildungsangebote aufmerksam gemacht worden waren (siehe Tabelle 8.9).

**Tabelle 8.9: Hinweisgeber auf Bildungsmöglichkeiten**

Wenn Sie an Bildungsangeboten teilgenommen haben, wer hat Sie auf diese Angebote aufmerksam gemacht?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
<i>Hier sind Mehrfachantworten möglich.</i>										
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
A	Ich bin selbst auf das Angebot aufmerksam geworden	3	4	▲	1	1	▬	2	3	▲
B	Lotse	4	6	▲	3	3	▬	1	3	▲
C	Coach	7	14	▲	2	3	▲	5	11	▲
D	Jobcenter	3	8	▲	3	5	▲	0	3	▲
E	Freunde/Bekannte/Nachbarn	3	2	▼	3	1	▼	0	1	▲
F	Andere Teilnehmende des Projekts	1	1	▬	0	0	▬	1	1	▬
G	Sonstiges	0	3	▲	0	2	▲	0	1	▲
		21	38		12	15		9	23	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Finanzielle Situation

Bezüglich der finanziellen Situation zeigten sich keine nennenswerten Veränderungen. Die Zahl der Personen, die angaben, Schulden zu haben oder in Kontakt zu einer Schuldnerberatung gestanden zu haben, differierte nur minimal gegenüber der ersten Befragung (siehe Tabelle 8.10 und 8.11).

**Tabelle 8.10: Die finanzielle Situation der Teilnehmenden**

Haben Sie bzw. hat Ihr Haushalt Schulden (z.B. aus Krediten oder Ratenkäufe) oder ausstehende Zahlungsforderungen, die Sie nicht begleichen können?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Ja	19	20	▲	9	13	▲	10	7	▼
0	Nein	25	28	▲	12	12	▬	13	16	▲
	K.A.	12	9	▼	8	5	▼	4	4	▬
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Tabelle 8.11: Kontakt zur Schuldnerberatung**

Haben Sie Kontakt zu einer Schuldnerberatung?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Ja	9	8	▼	6	6	▬	3	2	▼
0	Nein	34	42	▲	15	22	▲	19	20	▲
	K.A.	13	7	▼	8	2	▼	5	5	▬
Insgesamt		56	57		29	30		27	27	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Gesundheit**

Die gesundheitliche Beeinträchtigung der teilnehmenden Personen hatte nach Aussage der Befragten einen Einfluss auf die Alltagsbewältigung und auf die Berufstätigkeit. Hinsichtlich der sozialen Kontakte (sich mit Freunden oder Verwandten treffen) fühlten sich die befragten Personen im Verlauf der Projektteilnahme weniger durch gesundheitliche oder seelische Probleme beeinträchtigt (Tabelle 8.12).

**Tabelle 8.12: Der Einfluss gesundheitlicher Beeinträchtigungen auf verschiedene Lebensbereiche**

Wie stark haben gesundheitliche/seelische Probleme Ihre Berufstätigkeit/Arbeit in den letzten vier Wochen beeinträchtigt?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Sehr stark beeinträchtigt	22	21	▼	13	10	▼	9	11	▲
2	Stark beeinträchtigt	6	8	▲	4	6	▲	2	2	▬
3	Ein wenig beeinträchtigt	7	11	▲	4	4	▬	3	7	▲
4	Gar nicht beeinträchtigt	11	9	▼	6	6	▬	5	3	▼
	K. A.	10	8	▼	2	4	▲	8	4	▼
	Insgesamt	56	57		29	30		27	27	

Wie stark haben gesundheitliche/seelische Probleme Ihre Alltagsbewältigung/-tätigkeiten in den letzten vier Wochen beeinträchtigt?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Sehr stark beeinträchtigt	11	11	▬	5	6	▲	6	5	▼
2	Stark beeinträchtigt	15	16	▲	10	6	▼	5	10	▲
3	Ein wenig beeinträchtigt	13	13	▬	7	10	▲	6	3	▼
4	Gar nicht beeinträchtigt	11	10	▼	5	5	▬	6	5	▼
	K. A.	6	7	▲	2	3	▲	4	4	▬
	Insgesamt	56	57		29	30		27	27	

Wie stark haben gesundheitliche/seelische Probleme Ihre Treffen mit Freunden/Verwandten in den letzten vier Wochen beeinträchtigt?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Sehr stark beeinträchtigt	3	5	▲	2	2	▬	1	3	▲
2	Stark beeinträchtigt	13	10	▼	7	6	▼	6	4	▼
3	Ein wenig beeinträchtigt	18	20	▲	9	10	▲	9	10	▲
4	Gar nicht beeinträchtigt	15	18	▲	8	9	▲	7	9	▲
	K. A.	7	4	▼	3	3	▬	4	1	▼
	Insgesamt	56	57		29	30		27	27	

Wie stark haben gesundheitliche/seelische Probleme Ihr Familienleben in den letzten vier Wochen beeinträchtigt?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Sehr stark beeinträchtigt	5	6	▲	4	2	▼	1	4	▲
2	Stark beeinträchtigt	11	6	▼	5	4	▼	6	2	▼
3	Ein wenig beeinträchtigt	15	20	▲	9	11	▲	6	9	▲
4	Gar nicht beeinträchtigt	15	17	▲	6	8	▲	9	9	▬
	K. A.	10	8	▼	5	5	▬	5	3	▼
	Insgesamt	56	57		29	30		27	27	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

## Wohnen

Die Wohnsituation der Befragten hat sich nur minimal erwartungsgemäß verändert: Zwar blieb die mittlere Wohnungsgröße in etwa gleich, die monatliche Warmmiete ging jedoch durchschnittlich von 441 auf 415 Euro zurück (siehe Tabelle 8.13 und 8.14).

**Tabelle 8.13: Durchschnittliche Wohnungsgröße**

Wie viele Zimmer (ohne Küche und Bad) hat Ihre Wohnung/Ihr Haus?				Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung						
Ø	Durchschnittliche Anzahl der Zimmer:	Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
Ø	Durchschnittliche Anzahl der Zimmer:	2,5	2,5	▼	2,3	2,2	▼	2,7	2,7	▼

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**Tabelle 8.14: Durchschnittliche monatliche Warmmiete**

Wenn Sie Miete zahlen, wie hoch ist Ihre Miete einschließlich Nebenkosten?				Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung						
Ø	Durchschnittliche monatliche Warmmiete:	Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
Ø	Durchschnittliche monatliche Warmmiete:	441	415	▼	450	396	▼	431	432	▲

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit der Wohnsituation haben sich gegenüber der ersten Befragung kaum Veränderung ergeben (siehe Tabelle 8.15).

**Tabelle 8.15: Zufriedenheit mit der Wohngegend**

Wenn Sie an Einkaufsmöglichkeiten, Verkehrsanbindung, Gesundheitsversorgung etc. denken, wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohngegend?				Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung						
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Sehr zufrieden	23	24	▲	10	11	▲	13	13	▬
2	Zufrieden	26	22	▼	14	11	▼	12	11	▼
3	Weniger zufrieden	4	5	▲	2	3	▲	2	2	▬
4	Nicht zufrieden	2	3	▲	2	3	▲	0	0	▬
	K. A.	1	3	▲	1	2	▲	0	1	▲
	Insgesamt	56	57		29	30		27	27	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.



### Kontakte zu anderen sozialen Einrichtungen

Bezüglich der sozialen Einrichtungen, die von den teilnehmenden Personen nach Beginn ihrer Teilnahme am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ genutzt wurden, war zu erkennen, dass insbesondere das Sozialkaufhaus an Bedeutung gewonnen hatte und von der Mehrzahl der Personen genutzt wurde. Das Interesse an der Tafel hingegen war etwas rückläufig (siehe Tabelle 8.16). Die Antworten auf diese Frage lassen allerdings keine Rückschlüsse zu, ob das Ziel der Heranführung an Hilfesystem im Projekt erfolgreich umgesetzt werden konnte oder nicht.

**Tabelle 8.16: Soziale Einrichtung und deren Nutzung durch die Teilnehmenden**

		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Tafel	15	11	▼	8	4	▼	7	7	▬
2	Migrationsberatung	1	2	▲	1	2	▲	0	0	▬
3	Sozialkaufhaus	10	22	▲	6	13	▲	4	9	▲
4	VPO	1	0	▼	0	0	▬	1	0	▼
5	Suchtberatung	0	0	▬	0	0	▬	0	0	▬
6	Betreutes Wohnen	0	0	▬	0	0	▬	0	0	▬
		27	35		15	19		12	16	

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

### Selbstwahrnehmung und Zufriedenheit

Der Monitoring-Fragebogen nennt in seinem letzten Abschnitt eine Reihe von Aussagen, die von Seiten der Befragten zu bewerten waren. Mittels der Selbsteinschätzung der Teilnehmenden bezüglich der in den Aussagen enthaltenen Attribute wie beispielsweise Eigeninitiative, Verantwortungsbewusstsein, Motivation und Konfliktfähigkeit, sollte sowohl die persönliche Entwicklung der Teilnehmenden, als auch die der Beschäftigungsfähigkeit abgebildet werden, da die hier genannten Attribute auch zu den Komponenten der Beschäftigungsfähigkeit zu zählen sind. Die Bewertung dieser Aussagen erfolgte anhand einer vierstufigen Skala (1 – Trifft voll und ganz zu; 2 – Trifft eher zu; 3 – Trifft eher nicht zu; 4 – Trifft gar nicht zu). Ausgewiesen wurde immer das arithmetische Mittel dieser Antwortvorgaben.

Wie der Tabelle 8.17 zu entnehmen ist, pendeln die Werte für sieben der acht Statements zwischen 1,6 und 2,1 und liegen somit recht weit im zustimmenden Bereich. Eine Ausnahme bildet allerdings die Aussage „Ich bin häufig lustlos und niedergeschlagen“. Dieser Satz erfuhr in der ersten und auch in der zweiten Befragung nur eine sehr geringe Zustimmung (2,5 bzw. 2.6). Die Lotsen und die SGB II-Haushalten unterschieden sich in ihrem Antwortverhalten kaum. Der Blick auf die zeitliche Entwicklung zeigt zudem, dass die Selbstwahrnehmung der teilnehmenden Personen weitgehend unverändert war.

**Tabelle 8.17: Selbstwahrnehmung zu verschiedenen Aspekten**

Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	Ich setze mir Ziele und verwirkliche diese ohne Anstöße von außen	2,1	2,1	▼	2,1	2,1	▬	2,1	2,0	▼
2	Ich übernehme gerne Verantwortung für Aufgaben, die man mir überträgt	1,7	1,6	▼	1,7	1,8	▲	1,6	1,5	▼
3	Ich arbeite gern und gut mit anderen zusammen	1,8	1,7	▼	1,8	1,9	▲	1,7	1,5	▼
4	Ich bin häufig lustlos und niedergeschlagen	2,5	2,6	▲	2,5	2,5	▼	2,4	2,7	▲
5	Ich bin kommunikativ, gesprächig	1,9	1,7	▼	1,9	1,8	▼	1,9	1,6	▼
6	Ich weiß, dass ich gebraucht werde	1,9	1,8	▼	1,9	1,7	▼	1,9	1,8	▼
7	Ich werde von meinem Umfeld akzeptiert und wertgeschätzt	1,8	1,7	▼	1,8	1,7	▼	1,9	1,7	▼
8	Bei Konflikten arbeite ich auf eine einvernehmliche Lösung hin	1,8	1,8	▼	1,8	1,8	▲	1,9	1,7	▼

Arithmetische Mittel der Antwortvorgaben: 1 Trifft voll und ganz zu; 2 Trifft eher zu; 3 Trifft eher nicht zu; 4 Trifft gar nicht zu.

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

Im Weiteren wurden die teilnehmenden Personen nach ihrer Zufriedenheit mit einer Reihe von Lebensumständen gefragt. Auch hier wurde den Befragten eine vierstufige Skala vorgelegt. Die Antwortvorgaben reichten von 1 = ganz unzufrieden bis 4 = ganz zufrieden. Am wenigsten zufrieden waren die Befragten mit ihrer Einkommenssituation und mit ihrer Gesundheit. Als deutlich positiver wurden die anderen Bereiche wahrgenommen (siehe Tabelle 8.18). Während der Projektteilnahme war bei den befragten Personen die Zufriedenheit mit den verschiedenen Lebensbereichen durchweg gestiegen.

**Tabelle 8.18: Die Zufriedenheit mit verschiedenen Lebensbereichen**

Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig ...		Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung								
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	... Mit Ihrer Gesundheit?	2,1	2,3	▲	2,0	2,1	▲	2,2	2,4	▲
2	... Mit Ihrer Arbeit (falls Sie erwerbstätig sind)?	2,7	2,8	▲	2,5	2,6	▲	2,9	2,9	▲
3	... Mit dem Einkommen Ihres Haushalts?	2,0	2,2	▲	2,0	2,2	▲	2,1	2,2	▲
4	... Mit Ihrem persönlichen Einkommen?	2,0	2,1	▲	1,9	2,1	▲	2,1	2,1	▲
5	... Mit Ihrer Wohnung?	2,8	2,9	▲	2,6	2,9	▲	3,0	3,0	▼
6	... Mit Ihrer Freizeit?	2,7	3,0	▲	2,6	2,9	▲	2,9	3,2	▲
7	... Mit Ihrem Familienleben?	2,9	3,0	▲	2,7	2,9	▲	3,0	3,2	▲
8	... Mit Ihrem Freundeskreis?	3,2	3,3	▲	3,1	3,3	▲	3,3	3,3	▲
9	... Mit Ihrem Leben insgesamt?	2,7	3,0	▲	2,6	2,8	▲	2,7	3,2	▲

Arithmetische Mittel der Antwortvorgaben: 1 Ganz unzufrieden; 2 Eher unzufrieden; 3 Eher zufrieden; 4 Ganz zufrieden.

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

*Zufriedenheit der Teilnehmenden mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“*

Abschließend wurden die Teilnehmenden um eine allgemeine Bewertung des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“, seiner Angebote und der Tätigkeit der Lotsen gebeten. Auch hier waren Antworten entlang einer vierstufigen Skala von 1 = ganz unzufrieden bis 4 = ganz zufrieden möglich.

Während die Antworten in der ersten Befragung ausgesprochen positiv ausfielen, äußerten sich die befragten Personen in der zweiten Befragung im Schnitt durchgehend unzufriedener, sowohl mit den Angeboten des Projekts als auch mit den Tätigkeiten der Lotsen. So waren auch die befragten Personen mit dem Projekt insgesamt deutlich unzufriedener (siehe Tabelle 8.19):

**Tabelle 8.19: Die Zufriedenheit mit dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“**

Abschließend eine Frage zur Zufriedenheit mit dem Projekt "Schritt für Schritt - Brücken bauen". Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig ...				Alle Standorte - 1. vs 2. Befragung						
		Insgesamt			SGB II-Haushalte			Lotsen		
		W1	W2	Trend	W1	W2	Trend	W1	W2	Trend
1	... Mit den Angeboten des Projekts?	3,4	2,3	▼	3,4	2,1	▼	3,4	2,4	▼
2	... Mit der Tätigkeit des Lotsen?	3,2	2,8	▼	3,4	2,6	▼	3,1	2,9	▼
3	... Mit dem Projekt insgesamt?	3,4	2,2	▼	3,4	2,2	▼	3,4	2,2	▼

Arithmetische Mittel der Antwortvorgaben: 1 Ganz unzufrieden; 2 Eher unzufrieden; 3 Eher zufrieden; 4 Ganz zufrieden.

Quelle: IAW-Monitoring-Befragung (Stand: Mitte November 2017), IAW-Berechnungen 2018.

**8.4 Zusammenfassung**

Die Teilnahme am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wirkte der Vereinsamung der Lotsen als auch der SGB II-Haushalte entgegen und trug zur sozialen Stabilisierung und häufig auch zur Hilfe zur Selbsthilfe bei. Durch ihre Tätigkeit erfuhren die Lotsen eine motivierende Anerkennung und Wertschätzung.

Die Zufriedenheit der befragten Teilnehmenden mit verschiedenen Bereichen ihres Lebens nahm zu. Ebenso wie die Inanspruchnahme von Bildungsangeboten und die Nutzung von Sozialkaufhäusern. Keine weitgehenden Veränderungen waren in den Bereichen Freizeit, Wohnen und Finanzen feststellbar. Die Arbeitsuche und die Bereitschaft für einen Arbeitsplatz Kompromisse einzugehen nahmen hingegen bei den Befragten ab. Inwiefern die Teilnahme am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ für die hier genannten Entwicklungen überwiegend verantwortlich war, muss offenbleiben. Eine quantitative Wirkungsanalyse war nicht Teil des Forschungsprojekts und wäre vor dem Hintergrund der geringen Fallzahlen auch nicht realisierbar gewesen. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass externe Faktoren Einfluss auf die gezeigten Entwicklungen gehabt haben.

## 9 Kooperationen im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“

Ergänzend zu der Begleitung und Unterstützung der Lotsen und der SGB II-Haushalte (siehe Kapitel 7), hatten die Coaches im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ die Aufgabe, die Netzwerkarbeit am Standort zu stärken: „Ziel der von den Coaches zu leistenden Netzwerkarbeit ist es, die Zugänge, Überleitungen und Absprachen im Hilfesystem für die arbeitsmarktfernen Haushalte des Projekts zu verbessern. Dadurch sollen Abbrüche, Doppelbetreuungen und eine Übersättigung der Haushalte mit Hilfen vermieden werden“ (MAIS 2016: 4). Der Netzwerkarbeit wurde mit dieser Zielsetzung eine zentrale Rolle im Projekt zu geschrieben. Gemeinsam mit anderen Akteuren, insbesondere dem Jobcenter, sollte der Zugang für die Teilnehmenden zum Hilfesystem gelingen. Im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung sollten u.a. Hemmnisse und Problemlagen langfristig beseitigt und der Zugang zum Arbeitsmarkt dadurch vorbereitet werden.

Netzwerke als Organisationform zeichnen sich durch ein gemeinsames Handeln einzelner Akteure zu einer übergeordneten Zielerreichung durch die Bündelung ihrer zur Verfügung stehenden Ressourcen aus (vgl. Quilling 2013). Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Akteure dadurch auf ihre Eigenständigkeit verzichten müssen. Die Akteure agieren in doppeltem Sinne: für die Ziele als eigener Akteur und für die Ziele des Zusammenschlusses mehrerer Akteure. Wichtiger als ein gemeinsames Ziel ist ein von allen akzeptiertes Leitbild, das als Handlungsrahmen dient und idealerweise von allen Beteiligten gemeinsam entwickelt wird. Zentrale Eigenschaften und Zielsetzungen von Netzwerken können der folgenden Übersicht entnommen werden (vgl. Quilling 2013):

Eigenschaften von Netzwerken	Ziele von Netzwerken
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperation mehrerer Organisationen bzw. Akteure</li> <li>• Informelle Handlungsstruktur zwischen den Netzwerkpartnern</li> <li>• Gewollt lose und vor allem eigenständige Organisationsform</li> <li>• Verbindliche Vereinbarungen von Zielen und Aufgaben</li> <li>• Polyzentrische Entscheidungsebenen</li> <li>• Flache Hierarchien mit hoher Kommunikationsdichte</li> <li>• Flexibles und rasches Anpassungsvermögen an neue Situationen und Herausforderungen</li> <li>• Dynamisches, projektbezogenes und teamorientiertes Arbeitshandeln</li> <li>• Abhängigkeit der Entscheidungen von Beziehungskonstellationen zwischen den beteiligten Partnern</li> <li>• Ausrichtung auf einen längeren Zeitraum der gemeinsamen Arbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effizienter Einsatz von Ressourcen</li> <li>• Steigerung der Effektivität von gemeinsamen Projekten und Maßnahmen</li> <li>• Schließung von Versorgungslücken durch Synergie-Effekte</li> <li>• Entwicklung von innovativen Produkten bzw. Dienstleistungen</li> <li>• Wahrnehmung gemeinsamer Interessen gegenüber Dritten</li> <li>• Gemeinsame Qualitätssicherung, Professionalisierung und Weiterbildung</li> <li>• Öffentlichkeitsarbeit/ verbesserte Außendarstellung</li> <li>• Verbesserte Transparenz über Angebote und Maßnahmen</li> </ul>

Quelle: Quilling 2013.

Anliegen der Evaluation war es zu untersuchen, in welcher Weise an den Standorten Netzwerke genutzt bzw. aufgebaut werden konnten sowie welche Bemühungen und Schritte dahingehend unternommen wurden, Netzwerkarbeit zu leisten. Um die Netzwerkarbeit der Standorte beurteilen zu können, war es wichtig zu erfahren, wer die zentralen Institutionen und Einrichtungen sind, mit denen im Rahmen des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ zusammengearbeitet wurde und in welcher Weise diese Zusammenarbeit ausgestaltet war. Ebenso wichtig war die Frage zu klären, welche Definition von Zusammenarbeit die beteiligten Akteure dem Projekt zugrunde gelegt hatten. Auch wenn die Begriffe „Netzwerk“ und „Kooperation“ häufig synonym verwendet werden, existieren Unter-

schiede in der Ausgestaltung und Zielsetzung. Während es sich bei Netzwerken um einen Zusammenschluss mehrerer Akteure mit einem gemeinsamen Ziel – im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ für die Zielgruppe der Lotsen und SGB II-Haushalte – handelt, werden Kooperationen als zeitlich begrenzte und an einzelnen Vorhaben orientierte Zusammenarbeit beschrieben. Netzwerkarbeit geht somit über Kooperationen hinaus und erfordert die Mitwirkung relevanter Akteure, „um ein gemeinsames Ziel zu erreichen, das nicht selten nachhaltige, infrastrukturelle Veränderungen mit sich bringt“ (Quilling 2013: 11). Netzwerke sind nicht hierarchisch strukturiert, dennoch muss eine Form der Steuerung existieren, welche das gemeinsame Handeln der Akteure koordiniert. Netzwerkmanagement stellt ein zentrales Gelingenskriterium von Netzwerken dar.

Im Rahmen der Coachtreffen wurde eine Definition von Netzwerk entwickelt, die zum einen darlegt für welche Zwecke Netzwerkpartner genutzt werden sollen, wie zum Beispiel für punktuelle Hilfen oder für Sachverhalte, die die Standorte selbst nicht leisten oder erbringen können wie eine Schuldnerberatung (vgl. Arbeitspapier Coachtreffen 2016). Zum anderen wird beschrieben, wie der Zugang zu Netzwerkpartnern erfolgen kann beispielsweise auf Basis persönlicher Kontakte oder von Kooperationsvereinbarungen. Grundsätzlich besagt das Arbeitspapier: „[A]ls Netzwerkpartner werden definiert alle die, die mir helfen ein Problem zu lösen“ (Arbeitspapier Coachtreffen 2016).

Die von den Coaches entwickelte Interpretation von Netzwerk lässt erkennen, dass im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ nicht von Netzwerk in dem von Quilling (2013) dargelegten Sinne gesprochen werden konnte. Dieser Definition nach müssten die involvierten Partner ein gemeinsames Handlungsziel verfolgen. Zusätzlich wird davon ausgegangen, dass sich Netzwerke immer in einem Zyklus befinden: Es gibt strategische Entwicklungen und Zielvereinbarungen, die Erreichung von Zielen, die Kontrolle und Neuausrichtung und die Entwicklung weiterer neuer Ziele, die es gilt gemeinsam zu erreichen (vgl. Quilling 2013:18). Ein solch zirkulärer Prozess war in dem Arbeitspapier nicht angedacht und konnte basierend auf den Schilderungen der befragten Akteure bezüglich der Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Einrichtungen auch nicht beobachtet werden, wie die folgenden Ausführungen zeigen werden. Der Zusammenarbeit mit anderen Akteuren des lokalen Hilfesystems lag vielmehr ein Verständnis von Kooperation zugrunde.

Dieses Kapitel informiert in Abschnitt 9.1 zunächst über die Ausgestaltung der Zusammenarbeit von den jeweiligen Standorten mit den Jobcentern und in Abschnitt 9.2 über die mit weiteren relevanten Akteuren.

## 9.1 Die Zusammenarbeit mit den Jobcentern

Die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter war an den einzelnen Standorten unterschiedlich ausgestaltet und reichte von sporadischem Kontakt bis zum regelmäßigem Austausch. Während es in zwei Jobcentern während der gesamten Projektlaufzeit jeweils eine feste Ansprechperson gegeben hatte, an die sich die Coaches wenden konnten und die innerhalb des Jobcenters für das Projekt warb, kam es in anderen Jobcentern immer mal wieder zu Kontakten zwischen einzelnen Integrationsfachkräften bzw. Fallmanagern und den Coaches. Dies war vor allem dann der Fall, wenn ein telefonischer Kurzkontakt zur Klärung spezifischer Fragestellungen erforderlich war oder eine Begleitung durch die Coaches stattfand. Unabhängig davon, ob es feste Ansprechpersonen gab oder nicht, der Anlass für die Kontaktaufnahme war immer fallbezogen; von einem institutionalisierten Austausch wurde in den Interviews nur selten gesprochen.

An allen Standorten wurde von dem Abschluss einer Kooperationsvereinbarung berichtet, doch waren hierüber nicht alle befragten Akteure gleichermaßen informiert. Mit der Kooperationsvereinbarung wurden nach Angabe der Befragten in der Regel nur allgemeine Verabredungen getroffen bzw. beinhaltete diese eine Absichtserklärung seitens des Jobcenters, das Projekt zu unterstützen. Einzelne Interviewpersonen kritisierten diese teilweise unkonkrete Vereinbarung:

*„Wir hatten noch unterschiedlichste Variationen der Kooperationsvereinbarung, unsere Variante war da etwas konkreter, verbindlicher formuliert, wie man das so schön macht mit spezifischen Zielsetzungen. Wie läuft das wirklich vor Ort, gibt es regelmäßige Netzwerktreffen alle acht Wochen und so weiter. So war da meine Vorstellung zumindest oder unsere Vorstellung denke ich auch. Da hat sich das Jobcenter schwer drauf einlassen können, weil einfach diese Vereinbarung zu konkret und zu verbindlich war.“ (Leitungsebene Träger)*

An allen Standorten wurde das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ im Jobcenter beworben. Das heißt, die Coaches waren vor Ort und stellten beispielsweise in Teamsitzungen das Projekt vor und übergaben Informationsmaterialien, welches von den einzelnen Mitarbeitenden an die Kunden und Kundinnen bei Bedarf ausgegeben werden konnte:

*„Ja, wir stellen uns in regelmäßigen Abständen dem Jobcenter nochmal vor, weil das ja oft auch der Mitarbeiterstamm dort wechselt und verteilen dann die Flyer dort.“ (Coach, 2. Welle)*

Teilweise kritisch wurde seitens der Coaches angemerkt, dass aufgrund der hohen Fluktuation der Mitarbeitenden im Jobcenter das Projekt immer wieder neu vorgestellt werden müsse, um sicher zu sein, dass alle Integrationsfachkräfte und Fallmanager Kenntnisse über das Projekt hätten. So wurde die Einschätzung formuliert:

*„So schnell wie die wechseln können wir das Projekt gar nicht vorstellen“ (Coach, 1. Welle).*

Dass Mitarbeitende des Jobcenters die Standorte aufsuchten, um sich über das Projekt zu informieren oder mit den Coaches auszutauschen, davon wurde hingegen nur von einzelnen Standorten berichtet.

An allen Standorten schilderten die befragten Akteure der Jobcenter, dass sie Kundinnen und Kunden immer wieder auf das Projekt verwiesen. Nach Auffassung der meisten Coaches sei diese Zusicherung seitens der Jobcenter, bei der Akquise von Teilnehmenden zu unterstützen, mitunter sehr von der persönlichen Einstellung zu dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ der Mitarbeitenden im Jobcenter abhängig:

*„Letztlich muss man allerdings sagen: Es ist einfach so auch im Jobcenter, warum sollte es da anders sein, es kommt auf den einzelnen Mitarbeiter an. Wenn der das gut findet, oder wenn das irgendwie bei dem im Gedächtnis verankert ist das Projekt, dann geht das ganz gut mit der Kooperation. Andere Fallmanager, weiß ich nicht, halten nichts, oder haben was auch immer für Gründe, da kommt gar nichts.“ (Coach, 1. Welle)*

So hat der überwiegende Teil der befragten Coaches im Projektverlauf auch die Erfahrung gemacht, dass das Jobcenter eher selten Kundinnen und Kunden auf das Projekt hingewiesen hat, während an einem Standort das Jobcenter durchaus ein funktionierender Zugangsweg in das Projekt war (siehe auch Abschnitt 4.2):

*„Dass uns Menschen, ich sage mal, geschickt in Führungszeichen werden, das ist eher selten.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Also wir haben da zwei Leute aktuell auch in der Gruppe, die neu sind, die vom Jobcenter hergeschickt wurden.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Bisher hat das ja in der ganzen Zeit nur einmal geklappt, dass das Jobcenter angerufen hat und hat gesagt: »Ich habe hier jemanden. Könnt Ihr ein Termin mit dem machen?« So, das hat sich im Prinzip dann auch nicht gebessert.“ (Coach, 2. Welle)*

Die Teilnahme der Vertreterinnen und Vertreter der Jobcenter an Veranstaltungen des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wie beispielsweise zum Thema „Soziale Teilhabe und Zusammenarbeit der Akteure“ im Februar 2017 in Dortmund wurde von den befragten Coaches als eine weitere Form der Zusammenarbeit bezeichnet. Die Coaches beschrieben eine solche Teilnahme als vorteilhaft, da die Jobcenter auf diese Weise (nochmals) Kenntnisse über Inhalte und Ablauf des Projekts sowie über die Ausgestaltung der Zusammenarbeit an anderen Standorten erhielten:

*„Und das Jobcenter hat im Prinzip dadurch das Projekt inhaltlich auch noch ein bisschen besser verstanden. Vor allen Dingen war es wichtig, den Austausch mit den anderen Jobcentern zu haben und zu sehen, wie die ihr Projekt vor Ort begleiten.“ (Coach, 2. Welle)*

Im Allgemeinen wurde das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ seitens der Jobcenter sehr geschätzt und als eine sinnvolle und wertvolle Ergänzung wahrgenommen. Allerdings konnte eine gemeinsame am Teilnehmenden ausgerichtete Hilfestrategie nicht umgesetzt werden. Dies wäre nur dann möglich gewesen, wenn das Jobcenter darüber Bescheid gewusst hätte, welche Kundinnen und Kunden am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ teilnahmen. In der Regel war dem Jobcenter aber nicht bekannt, welche ihrer Kundinnen und Kunden teilnahmen oder gar als Lotse aktiv waren. Das Jobcenter erfuhr nur dann von der Teilnahme, wenn der Teilnehmende davon bei einem Termin im Jobcenter berichtete oder der Coach den Teilnehmenden zu einem Termin ins Jobcenter begleitete. Für eine gemeinsame Strategie zwischen Jobcenter und Standort zur Überwindung der Hilfebedürftigkeit des Teilnehmenden wäre Transparenz diesbezüglich von Relevanz gewesen. Auf diese Weise hätte das Jobcenter unter Umständen Maßnahmen an die Unterstützung im Projekt anpassen oder zeitlich für den Teilnehmenden besser koordinieren können:

*„Ich müsste irgendwie ein Feedback haben vom Maßnahmeträger, bei wem vielleicht was gelaufen ist und müssten dann kommen und sagen: »So, wir haben den Kunden soweit, mit dem können wir mal was machen. Kann ich mal vorbeikommen?« Ähm, das habe ich so bislang noch nicht mitgekriegt.“ (Jobcenter)*

Die Beurteilung der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter seitens der Coaches fiel unterschiedlich aus. Teilweise konnten die Coaches feststellen, dass sich die Zusammenarbeit im Projektverlauf verbessert hat:

*Aber es hat sich die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter von Beginn an verändert. Die Zusammenarbeit ist sehr viel besser geworden als zu Beginn und sehr viel intensiver geworden. [...], dass die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter sich von Beginn an, wo das Projekt auf Ablehnung gestoßen ist, dass jetzt total verändert hat. Wir also da überhaupt kein Problem mehr haben.“ (Coach, 2. Welle)*

Teilweise wurde aber auch von keiner Verbesserung berichtet. In beiden Fällen gründeten die befragten Coaches dies mit dem Nutzen, den das Jobcenter aus dem Projekt ziehen konnte oder nicht ziehen konnte:

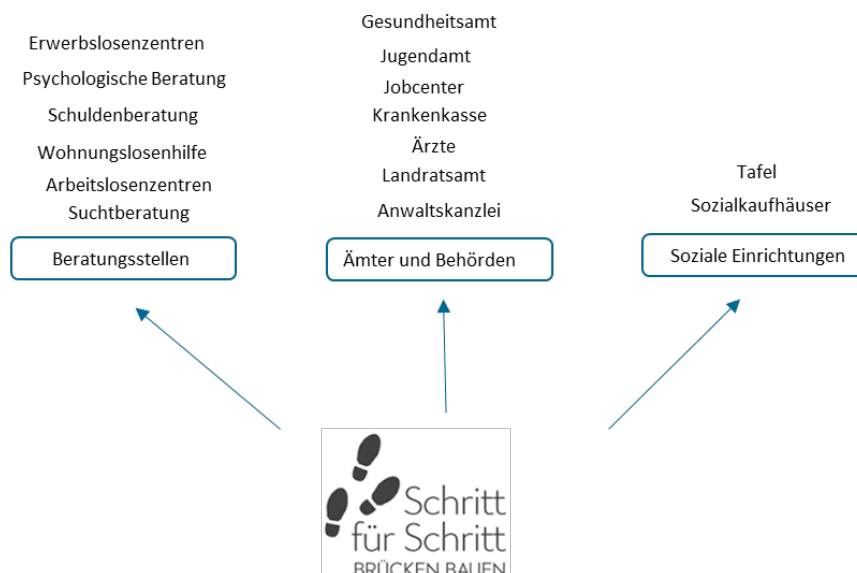
*Also an erster Stelle würde ich auf jeden Fall das Jobcenter benennen in der Zusammenarbeit. Da ist die Zusammenarbeit auch sehr gut. Also ich habe von anderen Standorten viel Negatives gehört, aber die sind hier in [Name des Standorts] doch sehr bemüht mit uns zusammenzuarbeiten. [...] und die [Mitarbeitenden des Jobcenters] merken auf jeden Fall den Nutzen, den sie durch das Projekt haben.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Das heißt, die Stimmungslage zwischen unserem Projekt und dem Jobcenter hat sich zwar verbessert, [...] aber dass wir jetzt sagen können, was wir jetzt erhofft hatten, [...] dass da eine konkretere Zuführung zu unserem Projekt ist, das findet nicht statt. [...] es hat noch nicht dazu geführt, dass es dadurch eine klare verbesserte Zusammenarbeit gibt, weil das Jobcenter da den klaren Nutzen für sich in kurzer Zeit einfach nicht sieht. Das ist Fakt.“ (Coach, 2. Welle)*

## 9.2 Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

Die Coaches arbeiteten im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ im Sinne der Sozialen Arbeit mit verschiedenen Einrichtungen und Beratungsstellen zusammen. Die Palette an Kooperationspartnern, die von den Coaches genannt wurden (siehe Abbildung 9.1), war sehr umfangreich und variierte je nach Anlass der Zusammenarbeit. Der am häufigsten von den Befragten genannte Anlass zur Kooperation war der gegenseitige Verweis auf die Angebote des jeweils anderen.

**Abbildung 9.1: Kooperationspartner im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“**



Quelle: IAW-Darstellung 2018.



Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Ämtern, Einrichtungen und Beratungsstellen war den Aussagen der befragten Akteure zufolge in der Regel individuell und bedarfsorientiert:

*„Wir haben natürlich immer wieder Kontakte, sage ich jetzt mal so, wenn wir nicht weiterwissen, [...], wenn wir weitervermitteln müssen, wie zum Beispiel [...] Hilfen für Frauen oder irgendwie sonstiges, wo also eine Weitervermittlung erfolgt.“ (Coach, 2. Welle)*

*„Bedarfsweise werden die [Kontakte] angefragt und genutzt.“ (Coach, 2. Welle)*

Je nach Anliegen des SGB II-Haushaltes oder Lotsen nahmen die Coaches – meist telefonisch und gemeinsam mit der ratsuchenden Person – Kontakt zu den Einrichtungen auf und informierten sich über die Angebote. In einigen Fällen wurden dann auch schon Termine vereinbart, die die Personen entweder alleine oder gemeinsam mit dem Coach wahrnahmen. Nur in einzelnen Fällen berichteten die Coaches von einer systematischen Rückkoppelung oder einem Austausch, welcher aus datenschutzrechtlichen Bestimmungen mit dem Einverständnis der ratsuchenden Person erfolgte:

*„Also wir stellen schon den Kontakt her [...] und die [Einrichtung] kontaktiert man dann und sagt, man hat eben diesen Klienten, das und das ist der Fall, und dann vereinbart man meistens einen gemeinsamen Termin also mit dem Partner des Hilfesystems, man selbst und der Klient, weil man eben die Situation des Klienten auch schon besser kennt. Also dadurch, dass die mit vielfältigen Problemlagen zu uns kommen und nicht nur mit einer, haben wir so ein, sage ich mal, besseren Rundumschlag an Informationen, die andere nicht so haben. Und dann macht es auch Sinn, dass wir dann dabei sind beim Gespräch, weil die sich uns und den Lotsen einerseits anvertraut haben, und schon ein Vertrauensverhältnis da ist, als wenn wir dem jetzt einfach sagen: »Geh zu dem und dem Termin. Ich habe da was vereinbart.« Dann kann man das auch besser aufeinander abstimmen die Hilfe. Die wissen dann direkt, was wurde schon geleistet, oder was für Wünsche und Vorstellungen bestehen und das ist dann meist ergiebiger, als wenn wir die nur hinschicken würden. [...] Durch Rücksprache also wir sind meist beim ersten Gespräch dabei vielleicht auch beim zweiten Gespräch und dann fragen wir immer wieder nach: »Was ist da gelaufen? Habt ihr was Neues vereinbart?« Oder wir halten selbst mit dem Partner Rücksprache, dass wir uns auf dem neusten Stand halten und schauen, wo können wir trotzdem noch weiterhelfen.“ (Coach, 2. Welle)*

Einige Coaches berichteten, dass sich die Zusammenarbeit mit einzelnen Einrichtungen im Verlaufe des Projektes intensiviert hätte. Als Beispiel wurden Einrichtungen des Gesundheitswesens genannt. Als Begründung für die intensivere Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen wurde angeführt, dass die Teilnehmenden vermehrt gesundheitliche Beeinträchtigung aufwiesen und daher eine Zusammenarbeit erfolgt wäre.

Über einen temporären und fallbezogenen Kontakt hinaus existierte meist keine intensive Form der Zusammenarbeit. Dies wurde auch nicht immer als zielführend angesehen, da mitunter strategische Treffen als ergebnislos beurteilt wurden:

*„Und das funktioniert, aber dass wir da jetzt irgendwie, wie gesagt, da irgendwie rumnetzwerken. Das bringt nichts. Die Erfahrung haben wir gemacht. Gremiensitzungen sind für alle beteiligten furchtbar, fressen Zeit und machen unglücklich und bringen, also bringen tatsächlich nichts.“ (Coach, 1. Welle)*

Ergänzend zu den fallbezogenen Kontakten stellten die Coaches das Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ immer wieder bei Einrichtungen und Beratungsstellen persönlich vor und haben auf diesem Weg für das Projekt geworben:

*„Also das Projekt wurde vorgestellt von einer Mitarbeiterin und an die könnten wir uns hier auch wenden, wenn wir Bedarf haben, beziehungsweise, wenn wir Klienten haben, wo wir das sehen würden, dass da so ein Lotse hilfreich wäre. Und natürlich auch, so hatte ich es verstanden, wenn jemand interessiert ist an dieser Lotsenarbeit, dass man da eben auch nochmal auf die Mitarbeiterin zukommen kann.“ (Kooperationspartner)*

Teilweise wurden einzelne Einrichtungen auch in den Träger eingeladen, damit dort deren Angebote vorgestellt werden konnten, was insbesondere für die Lotsen eine wichtige Information bei der Unterstützung von SGB II-Haushalten darstellte.

### **9.3 Zusammenfassung**

An allen Standorten fand eine Zusammenarbeit mit den jeweiligen Jobcentern statt. Allerdings war die Ausgestaltung der Zusammenarbeit von Standort zu Standort unterschiedlich: Während an einigen Standorten die Kontaktintensität zwischen dem Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ und dem Jobcenter als nicht sehr intensiv beschrieben wurde, sprachen andere Standorte wiederum von einem regelmäßigen Kontakt zum Jobcenter und einer zum Teil intensiven Zusammenarbeit. Gemeinsam war an allen Standorten, dass wenn eine Zusammenarbeit mit dem Jobcenter stattfand, diese fallbezogen war. Eine institutionalisierte Zusammenarbeit bildete eher die Ausnahme. Dies galt auch für die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen.

Insgesamt handelte es sich im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ in der Regel um temporäre und fallbezogene Kooperationen. Eine kontinuierliche Kooperation abseits der Fallbezogenheit war eher selten vorzufinden.

## 10 Zusammenfassung und Fazit

Mit der Evaluation des ESF-finanzierten Modellprojekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wurde die Umsetzung dieses Modellprojekts an den fünf Standorten Gronau, Herford, Langenfeld, Oberhausen und Solingen analysiert. Dabei standen folgende Fragestellungen im Mittelpunkt:

- ❖ Wurde die anvisierte Zielgruppe erreicht?
- ❖ War der „Peer-to-Peer-Ansatz“ für den Personenkreis der arbeitsmarktfernen SGB II-Haushalte angemessen?
- ❖ Verbesserte sich die Lebenssituation der teilnehmenden SGB II-Haushalte in den Bereichen Gesundheit, Existenzsicherung, soziale Integration, Wohnen, Arbeit und Bildung?
- ❖ Verbesserten sich Beschäftigungsfähigkeit, Lebenssituation und Beschäftigungschancen der ehrenamtlichen Lotsen?
- ❖ Wie gestaltete sich die Zusammenarbeit mit relevanten arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Akteuren?

Die Evaluation erbrachte sowohl positive als auch problematische Befunde. Die wichtigsten Erkenntnisse und Implikationen werden im Folgenden entlang der genannten Fragestellungen zusammengefasst.

### *Wurde die anvisierte Zielgruppe erreicht?*

Ziel des Modellprojekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ war es, arbeitsmarktferne Personen mit verfestigtem SGB II-Bezug durch eine niederschwellige Ansprache an bestehende Hilfesysteme heranzuführen. Diese vom Projekt anvisierte Zielgruppe konnte im Großen und Ganzen erreicht werden.

Bei den am Projekt teilnehmenden Personen handelte es sich um einen sehr heterogenen Personenkreis mit unterschiedlichen Biografien, Lebenssituationen und Problemlagen. Die gemeinsame Klammer war der Bezug von Arbeitslosengeld II und das Kriterium der Langzeitarbeitslosigkeit.

Lotsen und SGB II-Haushalte unterschieden sich kaum hinsichtlich ihrer soziodemografischen Merkmale sowie ihrer Lebenssituation, die vor allem durch Vereinsamung gekennzeichnet war. In Bezug auf Stabilität und Problembewältigung hatten die Lotsen gegenüber den SGB II-Haushalten keinen nennenswerten Erfahrungsvorsprung. Daher konnte über die Lotsen auch kein niederschwelliger Zugang zu den SGB II-Haushalten erfolgen, wie in der Konzeption intendiert war. Empfehlenswert wäre, dass Personen, die in einer Lotsentätigkeit auch die Funktion eines Zugangsmediums ausüben, über ein gewisses soziales Netzwerk verfügen.

Die Gewinnung von Teilnehmenden geschah sowohl über aktive Zugangswege, wie beispielsweise durch Vorstellen des Projekts in anderen Einrichtungen oder durch das Anbieten eines offenen Treffs, als auch über passive Zugangswege, wie zum Beispiel dem Verweis auf eine freiwillige Teilnahme am Projekt durch das Jobcenter.

Auch der Zugang über arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, die zuvor beim Träger des Projekts „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ absolviert wurden, oder über trägereigene Einrichtungen wie ein Arbeitslosenzentrum stellten passive Zugangswege im Projekt dar. Allerdings wurden darüber Personen für das Projekt akquiriert, die bereits an Hilfesysteme angedockt waren und eine gewisse Tagesstrukturierung und soziale Teilhabe erfahren hatten. Der Konzeption entsprechend sollte der Fokus jedoch auf Personen gelegt werden, die in sozialer Isolation leben und erst noch an Hilfesysteme herangeführt

werden müssen. Um diesen Personenkreis zu erreichen, erscheint eine aufsuchende Arbeit, wie sie etwa Streetworker durchführen, erfolgversprechender.

### *War der „Peer-to-Peer-Ansatz“ für den Personenkreis der arbeitsmarktfernen SGB II-Haushalte angemessen?*

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ bedeutete „Peer-to-Peer“ grundsätzlich die Begegnung von Lotsen und SGB II-Haushalten in der Gruppe und nicht zwangsläufig eine direkte Paarung von bestimmten Lotsen mit bestimmten SGB II-Haushalten. Den Teilnehmenden wurde ein Raum für offene Treffs angeboten, in denen sie sich austauschen und gegenseitig helfen konnten. Diese Gruppenerfahrung half, die soziale Isolation aufzubrechen und förderte die soziale Stabilisierung der Teilnehmenden.

Das zentrale Merkmal des „Peer-to-Peer-Ansatzes“ ist die Bildung einer Mentor-Mentee-Beziehung, in der für die beteiligten Akteure eine inhaltliche Zielsetzung abgesteckt ist. Die Begegnung in einer Gruppe wie im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ kann in diesem Sinne jedoch nicht als „Peer-to-Peer-Ansatz“ bezeichnet werden, da es zu keinerlei Engführung in der Begleitung und Unterstützung gekommen war.

Die Bildung einer Paarung von Lotsen und SGB II-Haushalt gelang nur an wenigen Standorten und war dann vor allem auf die steuernde und intervenierende Funktion der Coaches zurückzuführen. Vorwiegend stand es den Lotsen und SGB II-Haushalten frei zu entscheiden, ob und in welcher Form eine Unterstützung durch die Lotsen erfolgte. Da der Personenkreis der Lotsen und SGB II-Haushalte miteinander identisch war und die Lotsen oftmals direkt als Lotse rekrutiert wurden, stellten die Lotsen nicht immer eine sinnvolle und zielführende Unterstützungsform für die SGB II-Haushalte dar.

Personen, die im „Peer-to-Peer-Ansatz“ die Funktion des Mentors (bzw. im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ die des Lotsen) übernehmen, sollten nach bestimmten Kriterien ausgewählt werden. So sollte bei der Auswahl zum Beispiel auf kommunikative Fähigkeiten, Vernetzung und zeitliche Verfügbarkeit, sowie auf die Bereitschaft, Wissen und Erfahrungen zu teilen, geachtet werden.

### *Verbesserte sich die Lebenssituation der teilnehmenden SGB II-Haushalte in den Bereichen Gesundheit, Existenzsicherung, soziale Integration, Wohnen, Arbeit und Bildung?*

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wurden die SGB II-Haushalte von Coaches begleitet und beraten. Diese professionelle Unterstützung war aufgrund der komplexen und multiplen Problemlagen der SGB II-Haushalte angebracht. Die Unterstützungsleistungen der Coaches deckten das ganze Portfolio der sozialen Arbeit ab. Die in der Konzeption vorgesehene Heranführung an bestehende Hilfesysteme wurde hierbei nicht prioritär verfolgt.

Die Teilnahme am Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ wirkte der Vereinsamung der SGB II-Haushalte entgegen und trug zur sozialen Stabilisierung bei. In einigen Fällen entwickelten die SGB II-Haushalte auch Selbsthilfekapazitäten, in anderen Fällen konnten hingegen keinerlei Veränderungen bei den SGB II-Haushalten festgestellt werden.

### *Verbesserten sich Beschäftigungsfähigkeit, Lebenssituation und Beschäftigungschancen der ehrenamtlichen Lotsen?*

Die Lotsen agierten im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ in einer doppelten Rolle: Sie waren als gestaltende Akteure tätig, die SGB II-Haushalte begleiteten und unterstützten. Zugleich waren sie aufgrund ihrer Lebenssituation und Problemlagen selbst ratsuchende Personen. In beiden Rollen sollten sie von den Coaches begleitet und unterstützt werden.

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ fand eine Begleitung und Unterstützung der Lotsen in ihrer Lotsentätigkeit durch die Coaches statt. Teilweise war diese Begleitung und Unterstützung durch einen engen und regelmäßigen Austausch gekennzeichnet, teilweise erfolgte ein solcher Austausch von Zeit zu Zeit und vereinzelt gar nicht. Die Unterstützung der Lotsen in ihrer Rolle als ratsuchende Person durch die Coaches konzentrierte sich auf soziale und persönliche Anliegen.

Die Lotsen erfuhren durch ihre Lotsentätigkeit motivierende Anerkennung und Wertschätzung. Sie gewannen an Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein. Die Lotsen waren häufig auch schon im Vorgängerprojekt als Lotse tätig gewesen. Sie verbanden mit ihrer Tätigkeit eine große Verantwortung, was zugleich dazu beitrug, dass sie sich nicht mehr in Richtung Arbeitsmarkt orientiert haben und die Arbeitsuche stark zurückgestellt wurde.

Wie bei den SGB II-Haushalten bestand der Mehrwert der Projektteilnahme darin, dass der sozialen Vereinsamung entgegengewirkt wurde. Die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit fand eher indirekt über die Bearbeitung und Lösung der Problemlagen statt.

### *Wie gestaltete sich die Zusammenarbeit mit relevanten arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Akteuren?*

Im Projekt „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ hatten die Coaches die Aufgabe, die Netzwerkarbeit vor Ort zu stärken. Unter Netzwerk wurde im Projekt die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren verstanden, die sich an einzelnen Vorhaben orientierten. Dies entspricht der Definition von Kooperationen. Unter Netzwerk wird hingegen der Zusammenschluss mehrerer Akteure mit einem gemeinsamen Ziel für eine Zielgruppe verstanden.

An allen Standorten fand eine Zusammenarbeit mit den jeweiligen Jobcentern und weiteren Einrichtungen statt. Das Portfolio der Kooperationspartner war sehr umfangreich und variierte je nach Anlass. Die Ausgestaltung der Zusammenarbeit war an den einzelnen Standorten unterschiedlich und reichte von sporadischen Kontakten bis zum regelmäßigen Austausch. In der Regel war die Zusammenarbeit temporär und fallbezogen. Nur in seltenen Fällen bestand eine kontinuierliche Zusammenarbeit abseits der Fallbezogenheit.

Um eine Zusammenarbeit im Sinne eines Netzwerkes, das heißt eines Zusammenschlusses mehrerer Akteure mit einer gemeinsamen Zielsetzung, aufzubauen und zu erhalten, bedarf es personeller und zeitlicher Ressourcen. Das Wissen über und den Kontakt zu relevanten Einrichtungen ist ein wichtiger Ausgangspunkt, um ein Netzwerk zu etablieren.

## Literatur

- APEL, HELMUT/ FERTIG, MICHAEL** (2008): Operationalisierung von Beschäftigungsfähigkeit – Ein methodischer Beitrag zur Entwicklung eines Messkonzepts. ISG Working Paper No 3. Köln.
- ARBEITSPAPIER COACHTREFFEN** (2016): Netzwerke: Definitionen und Absprachen, Stand: 02.03.2016.
- BESTE, JONAS/ BETHMANN, ARNE/ GUNDERT, STEFANIE** (2014): Sozialstruktur und Lebensumstände. Materielle und soziale Lage der ALG-II-Empfänger. In: IAB Kurzbericht 24/2014. Verfügbar unter: <http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2414.pdf> (November 2014).
- BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT** (2017): Arbeitslose nach Rechtskreisen (Jahreszahlen), Deutschland nach Ländern 2016, Nürnberg.
- DEEKE, AXEL/ KRUPPE, THOMAS** (2013): Beschäftigungsfähigkeit als Evaluationsmaßstab? Inhaltliche und methodische Aspekte der Wirkungsanalyse beruflicher Weiterbildung im Rahmen des ESF-BA-Programms. In: IAB Werkstattbericht 1/2003. Verfügbar unter: [https://edudoc.ch/static/info-partner/sammlung\\_fs/2003/IAB/wb0103.pdf](https://edudoc.ch/static/info-partner/sammlung_fs/2003/IAB/wb0103.pdf) (Januar 2018)
- CHRISTOPH, BERNHARD/ GUNDERT, STEPHANIE/ HIRSELAND, ANDREAS/ HOHENDANNER, CHRISTIAN/ HOHMAYER, KATRIN/ RAMOS LOBATO, PHILIPP** (2015): Mehr soziale Teilhabe durch geförderte Beschäftigung? In: IAB Kurzbericht 3/2015. Verfügbar unter: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/158454/1/kb2015-03.pdf> (Januar 2018)
- FREIE WOHLFAHRTSPFLEGE NRW** (2016): Pilotprojekt der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege NRW „Schritt für Schritt – Brücken bauen“ zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit, schrittweisen Heranführung an den Arbeitsmarkt und Stärkung der sozialen Integration von besonders arbeitsmarktfernen Haushalten (2015-2018), Köln.
- GRAF, NELE/ EDELKRAUT, FRANK** (2014): Mentoring. Das Praxisbuch für Personalverantwortliche und Unternehmer. Wiesbaden.
- GRIMM, NATALIE/ WURDACK, ANJA/ MÜLLER, DANA/ LEHWEß-LITZMANN, RENÉ/ SEIBERT, HOLGER** (2017): Teilhabe und Grundsicherung – SGB II als Leistungssystem und Lebenslage. In: Forschungsverbund sozioökonomische Berichterstattung (Ed.): Berichterstattung zur sozioökonomischen Entwicklung in Deutschland: Exklusive Teilhabe – ungenutzte Chancen; Dritter Bericht. Bielefeld. Verfügbar unter: [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/51969/ssoar-2017-grimm\\_et\\_al-Teilhabe\\_und\\_Grundsicherung\\_-\\_SGB.pdf?sequence=1](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/51969/ssoar-2017-grimm_et_al-Teilhabe_und_Grundsicherung_-_SGB.pdf?sequence=1) (JANUAR 2018)
- GUNDERT, STEFANIE/ HOHENDANNER, CHRISTIAN** (2011): Leiharbeit und befristete Beschäftigung: Soziale Teilhabe ist eine Frage von stabilen Jobs. In: IAB-Kurzbericht 4/2011. Verfügbar unter: <http://doku.iab.de/kurzber/2011/kb0411.pdf> (Januar 2018)
- HELFFERICH, CORNELIA** (2009): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 3. überarbeitete Auflage, Wiesbaden.
- IZA COMPACT** (2014): Die Zukunft der Arbeit denken. IZA compact. November 2014.
- JAHODA, MARIE/ LAZARFELD, PAUL F./ ZEISEL, HANS** (1975): Die Arbeitslosen von Marienthal. Ein soziographischer Versuch. Frankfurt am Main.
- KIRCHMANN, ANDREA/ SCHAFFSTÄDT, CHRISTIN** (2016): Evaluation des Projekts „Modellhafte Unterstützung von Arbeitslosen(beratungs)zentren“. Endbericht. Tübingen.
- KLÄRNER, ANDREAS/ KNABE, ANDRÉ** (2016): Soziale Netzwerke als Ressource für den Umgang mit Langzeitarbeitslosigkeit. In: WSI Mitteilungen 5/2016, S. 353-364.
- KOCH, LIV BERIT** (2009): Evaluation des Pilotprojektes „Stadtteilmütter in Neukölln“. Abschlussbericht. Berlin. Verfügbar unter: [http://www.camino-werkstatt.de/sites/camino-2013.localhost/files/Evaluation\\_Stadtteilmuetter.pdf](http://www.camino-werkstatt.de/sites/camino-2013.localhost/files/Evaluation_Stadtteilmuetter.pdf) (Mai 2017)

- KUPKA, PETER/ WOLFF, JOACHIM** (2013): Verbesserung der Chancen von Langzeitarbeitslosen: Zur Einrichtung eines sozialen Arbeitsmarktes oder eines öffentlich geförderten Beschäftigungssektors. In: IAB-Stellungnahme 2/2013. Verfügbar unter: <http://doku.iab.de/stellungnahme/2013/sn0213.pdf> (Januar 2018)
- LELKES, ORSOLYA** (2013): The Loneliness of the Unemployed. Social and Political Participation in Germany in a European context. In: Informationsdienst Soziale Indikatoren (ISI). Ausgabe 50. August 2013, S. 7-11.
- MINISTERIUM FÜR ARBEIT, INTEGRATION UND SOZIALES DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN (MAIS)** (2016): Leistungsbeschreibung für die Evaluierung und Monitoring des ESF-finanzierten Modellprojektes „Schritt für Schritt – Brücken bauen“, Düsseldorf.
- MOHR, GISELA/ RICHTER, PETER** (2008): Psychosoziale Folgen von Erwerbslosigkeit. Interventionsmöglichkeiten. In: APuZ. Aus Politik und Zeitgeschichte- 40-41/2008, S. 25-32.
- NEUREITER, MARCUS/ OSCHMIANSKY, FRANK/ POPP, SANDRA/ SCHOEN, PETER** (2013): Evaluierung des ESF-kofinanzierten Landesprogramms „Erwerbslosenberatungsstellen und Arbeitslosenzentren, Endbericht. Rambøll Mangement Consultants, Hamburg/Berlin.
- PROMBERGER, MARKUS** (2008): Arbeit, Arbeitslosigkeit und soziale Integration. In: APuZ. Aus Politik und Zeitgeschichte. 40-41/2008, S. 7-15.
- QUILLING, EIKE/ NICOLINI, HANS J./ GRAF, CHRISTINE/ STARKE, DAGMAR** (2013): Praxiswissen Netzwerkarbeit. Gemeinnützige Netzwerke erfolgreich gestalten, Wiesbaden.
- REUSCHENBACH, BERND/ MONTER, ANNE/ WEICK, JULIA/ KASPRZIK, JENNA/ KLITTICH, CCHRISTIANE/ SCHEITER, FABIAN** (2011): Peer-Learning als Unterstützungs- und Bildungsangebot im Bachelorstudiengang - Entwicklung und erste Erfahrung mit einem strukturierten Mentorenprogramm. In: M. Krämer, S. Preiser & K. Brusdeylins. Psychologiedidaktik und Evaluation VIII (S. 205-211). Aachen. Verfügbar unter: [http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/projekte/comenius/PDF/Comenius\\_Paper.pdf](http://www.psychologie.uni-heidelberg.de/projekte/comenius/PDF/Comenius_Paper.pdf) (Mai 2017)
- WALTER, SIBYLLE/ BUB, EVA-MARIA/ BOLAY, EBERHARD** (2009): Freunde schaffen Erfolg. Peer-Mentoring im Übergang Hauptschule-Beruf. Evaluation.