

Zwischenevaluation

Pluto – Notschlafstelle für junge Menschen in Bern

Zeitraum

27. Mai 2022 bis 31. November 2022 (6 Monate)

Autor*innen

Pascal Ammann, Polina Müller, Eva Gammenthaler,
Samir Studach

Fachbegleitung

Prof. Jörg Dittmann (FHNW)

Simone Zürcher-Steiner (Vorstand Rêves sûrs)

Abstract

Im vorliegenden Evaluationsbericht wird die geleistete Arbeit und Wirkung der “Notschlafstelle für junge Menschen in Bern” an der Studerstrasse 44 in Bern überprüft. Diese Überprüfung geschieht in Bezug auf das Evaluationskonzept „Notschlafstelle für junge Menschen in Bern“. Die Evaluation prüft die Legitimation der Notschlafstelle und dient der Verbesserung des Angebots.

Die Evaluation zeigt auf, dass der Verein Rêves sûrs erfolgreich eine niederschwellige Notschlafstelle erschaffen hat, dass das Angebot der Notschlafstelle genutzt wird und die Notschlafstelle eine sehr hohe Auslastung auszuweisen hat. In den ersten sechs Monaten wurden 1130 Übernachtungen von 70 unterschiedlichen Nutzenden verbucht. Die Evaluation kommt zum Schluss, dass die Nutzenden der im Projektdossier definierten Zielgruppe entsprechen. Der Evaluationsbericht macht Aussagen zur Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzenden durch das Angebot der Notschlafstelle sowie zu den Anschlussperspektiven nach einem Aufenthalt. Er schliesst mit Empfehlungen zur Verbesserung des Angebotes sowie Empfehlungen zum Datenmaterial.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	5
1. EINLEITUNG	6
2. EVALUATIONSGEGENSTAND UND –FRAGESTELLUNG	7
3. METHODISCHES VORGEHEN	7
3.1 Feedback-Formulare/Fragebögen für Nutzende.....	7
3.2 Datenerfassung im Socialweb	8
3.3 Gruppengespräch mit den Mitarbeitenden der Notschlafstelle	9
3.4 Leitfragen an Drittpersonen	9
4. ERGEBNISSE	10
4.1. Output: Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle	10
4.2. Output: Das Angebot wird genutzt.	14
Anzahl Übernachtungen	14
Anzahl Nutzende und Anzahl Übernachtungen pro Nutzer*in.....	15
Geschlecht der Nutzenden	16
Alter der Nutzenden.....	16
Anzahl Übernachtungen pro minderjährige*r Nutzer*in.....	17
Aufenthaltsstatus der Nutzenden	18
Zuständige KESB-Kreise.....	19
Nutzungsgründe	19
Nutzungsgründe der minderjährigen Personen.....	20
Nutzungsgründe der Schweizer*innen	21
Nutzungsgründe der Personen mit ausländerrechtlichem Aufenthalt	22
Nutzungsgründe der Personen mit asylrechtlichem Aufenthalt.....	22
Nutzungsgründe der Personen ohne gültigen Aufenthalt.....	23
Sozialberatungen.....	23
Weitere Nutzung des Angebotes.....	24
Anfragen durch Adressat*innen und Drittpersonen.....	24
4.3. Outcome: Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzer*innen	25
4.4. Outcome: Die Situation der jungen Menschen stabilisiert sich, resp. Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse werden aufgezeigt.....	28
Qualität der Beratungsgespräche.....	28
Weitervermittlungen an andere Fachstellen	29
Perspektive der Nutzenden nach Austritt	30
5. FAZIT UND EMPFEHLUNGEN.....	34
5.1 Fazit zu Output: Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle	34
5.2 Fazit zu Output: Das Angebot wird genutzt	34
Empfehlungen zu Output: Das Angebot wird genutzt.....	35
5.3 Fazit zu Output: Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzenden.....	36
5.4 Fazit zu Outcome: Die Situation der jungen Menschen stabilisiert sich, resp. Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse werden aufgezeigt.....	37
5.5 Empfehlungen zum Datenmaterial.....	37
6. QUELLEN.....	40
7. ANHANG	41
Leitfragen für Drittpersonen	41
Evaluationskriterien (gem. Evaluationskonzept).....	41

Abkürzungsverzeichnis

BAZ – Bundesasylzentrum

BFF – Interkulturelles Bildungszentrum Bern

EKS – Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz Stadt Bern

IV – Invalidenversicherung

KESB – Kantonale Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

KIZ Bern – Kriseninterventionszentrum der UPD Bern

ORS - Dienstleisterin Unterbringung Asylwesen

SEM – Staatssekretariat für Migration

SRK – Schweizerisches Rotes Kreuz

TOJ - Trägervereins für die offene Jugendarbeit der Stadt Bern

UPD - Universitäre Psychiatrische Dienste Bern

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel Fragebogen.....	7
Abbildung 2: Öffnungszeiten (Datenquelle: Fragebogen).....	10
Abbildung 3: Eintrittsbedingungen (Datenquelle: Fragebogen).....	11
Abbildung 4: Physische Erreichbarkeit der Notschlafstelle (Datenquelle: Fragebogen).....	11
Abbildung 5: Verständlichkeit der Webseite/Flyer/Social Media Content (Datenquelle: Fragebogen).....	12
Abbildung 6: Willkommensgefühl der Befragten (Datenquelle: Fragebogen).....	12
Abbildung 7: Bekanntheit der Notschlafstelle (Datenquelle: Socialweb).....	13
Abbildung 8: Anzahl Übernachtungen nach Monat (Datenquelle: Socialweb).....	14
Abbildung 9: Belegung Notschlafstelle (Datenquelle: Socialweb).....	15
Abbildung 10: Anzahl Übernachtungen pro Nutzende (Datenquelle: Socialweb).....	15
Abbildung 11: Geschlecht der Nutzenden (Datenquelle: Socialweb).....	16
Abbildung 12: Altersverteilung der Nutzenden (Datenquelle: Socialweb).....	16
Abbildung 13: Anzahl Übernachtungen pro minderjährige Nutzende (Datenquelle: Socialweb).....	17
Abbildung 14: Meldung bei Minderjährigen (Datenquelle: Socialweb).....	17
Abbildung 15: Aufenthaltsstatus der Nutzenden (Datenquelle: Socialweb).....	18
Abbildung 16: Zuständige KESB-Kreise (Datenquelle: Socialweb).....	19
Abbildung 17: Nutzungsgründe aller Nutzenden (Mehrfachnennungen sind möglich).....	20
Abbildung 18: Nutzungsgründe der minderjährigen Personen (Datenquelle: Socialweb).....	21
Abbildung 19: Nutzungsgründe der Schweizer*innen (Datenquelle: Socialweb).....	21
Abbildung 20: Nutzungsgründe der Personen mit ausländerrechtlichem Aufenthalt (Datenquelle: Socialweb).....	22
Abbildung 21: Nutzungsgründe der Personen mit asylrechtlichem Aufenthalt (Datenquelle: Socialweb).....	22
Abbildung 22: Nutzungsgründe der Personen ohne gültigen Aufenthalt (Datenquelle: Socialweb).....	23
Abbildung 23: Sozialberatungen (Datenquelle: Socialweb).....	23
Abbildung 24: Anzahl Anfragen zu Übernachtungen (Datenquelle: Socialweb).....	24
Abbildung 25: Antworten auf Anfragen (Datenquelle: Socialweb).....	25
Abbildung 27: Zufriedenheit mit dem Angebot (Datenquelle: Fragebogen).....	25
Abbildung 28: Überblick über Arten der Grenzverletzungen gemäss Bündner Standard.....	26
Abbildung 29: Grenzverletzendes Verhalten (Datenquelle: Socialweb).....	26
Abbildung 30: Mahlzeitangebot, Kleidung, Hygieneartikel (Datenquelle: Fragebogen).....	27
Abbildung 31: Anschlussperspektiven (Datenquelle: Fragebogen).....	30
Abbildung 32: Perspektiven nach Austritt (Datenquelle: Socialweb).....	31

1. Einleitung

Im Jahr 2020 gründeten Mitarbeitende der offenen Jugendarbeit der Stadt Bern (TOJ), der Kirchlichen Gassenarbeit, des Kompetenzzentrums Schlossmatt, des Jugendtreffs "Haueträff" im Dachstock und weitere Fachpersonen den Verein "Rêves sûrs - Sichere Träume". Den Ausgangspunkt bildete die Erfahrung der Fachkräfte der genannten Institutionen, dass zunehmend mehr junge Menschen nach einer Notunterkunft fragen. Bislang fehlt in Bern eine niederschwellige, betreute Notunterkunft.

Am 27. Mai 2022 startete das dreijährige Pilotprojekt des Trägervereins "Rêves sûrs - Sichere Träume" die "Pluto - Notschlafstelle für junge Menschen in Bern" an der Studerstrasse 44 in Bern. Das Ziel dieses Angebots ist es, jungen Menschen zwischen 14 und 23 Jahren eine niederschwellige Notschlafstelle anzubieten, welche die basale Versorgung (Schlafen, Essen, Hygiene) sicherstellt und einen Schutzraum in prekären Lebenssituationen bietet. Die Übernachtung in der Notschlafstelle ist für die jungen Menschen kostenfrei und es besteht die Möglichkeit, weiterführende Unterstützungsangebote in Form von Beratung in Anspruch zu nehmen oder an solche vermittelt zu werden. Ein weiteres Ziel des Pilotprojektes ist die Bedarfsabklärung und die Klärung der Problematik von jungen Menschen, z.B. ob sie aufgrund einer aussergewöhnlichen Not- oder Krisensituation temporär Abstand zu ihrem bisherigen Herkunftssystem (z.B. Familie) benötigen. Negative Einflüsse wie Gewalt, Sucht und sexualisierte Gewalt sollen dadurch reduziert und die Situation der jungen Menschen stabilisiert werden. Das Angebot von "Pluto" steht allen Geschlechtern zur Verfügung, soll aber insbesondere ein Schutzort für junge Frauen und Betroffene von sexualisierter Gewalt sein, da sie sich besonders häufig in problematischen Abhängigkeitsverhältnissen befinden.

Die Evaluation wird von Studierenden im Bachelor-Studium für Soziale Arbeit der Studienform "Freiform" an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) durchgeführt. Dabei werden sie begleitet und unterstützt von Jörg Dittmann, Dozent des Instituts Sozialplanung, Organisationaler Wandel und Stadtentwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und von Simone Zürcher-Steiner aus dem Vorstand von "Rêves sûrs - Sichere Träume" und Sozialarbeiterin im Kompetenzzentrum Schlossmatt. Die Autorin Gammenthaler nimmt eine Doppelrolle als Studierende und gleichzeitig Vorstandsmitglied des Vereins wahr. Dieser Dialog zwischen Studierenden, Praxisvertretenden und Hochschulvertretenden bildet das Bündnis, welcher den vorliegenden Evaluationsbericht der ersten 6 Monate seit der Eröffnung von der «Notschlafstelle für junge Menschen in Bern» verfasste.

2. Evaluationsgegenstand und –fragestellung

Die Zwischenevaluation der Notschlafstelle bezieht sich auf den Zeitraum des ersten Halbjahres von der Eröffnung am 27. Mai 2022 bis Ende November 2022. Sie wurde durchgeführt, um die Leistungen des Vereins, die Wahrnehmung und Bewertung der verschiedenen Anspruchsgruppen und die erzielten Wirkungen bei den Nutzenden der ersten sechs Monate der Notschlafstelle auszuweisen.

Die Zwischenevaluation beinhaltet eine Auswertung aller mit der Notschlafstelle verbundenen Massnahmen und Ziele. Dazu gehören:

- Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle
- Nutzung des Angebots
- Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzer*innen
- Stabilisierung der Situation der Nutzer*innen
- Aufzeigen von Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse.

Die Zwischenevaluation dient der Optimierung und Legitimation.

1. Optimierungsfunktion: Die Evaluation soll dazu beigetragen, dass die Notschlafstelle und alle damit verbundenen Massnahmen fortlaufend verbessert und den Bedürfnissen der Adressat*innen angepasst werden können.
2. Legitimationsfunktion: Die Evaluation soll dazu beitragen, dass Rechenschaft gegenüber Geldgebenden abgelegt, die Notwendigkeit des Angebots geprüft und mögliche Gründe für den Bedarf der Nutzer*innen ausgewiesen werden können.

3. Methodisches Vorgehen

Um die mit der Notschlafstelle verbundenen Massnahmen und Ziele auszuwerten, hält sich diese Evaluation an die Kriterien des Evaluationskonzepts, welche im Anhang eingesehen werden können. Je nach Kriterium wurden quantitative oder qualitative Methoden eingesetzt.

Die Evaluation stützt sich dabei auf das im Folgenden aufgeführte Datenmaterial.

3.1 Feedback-Formulare/Fragebögen für Nutzende

Die Nutzenden der Notschlafstelle wurden dazu eingeladen einen Fragebogen auszufüllen, welcher im Anhang des Evaluationskonzepts einzusehen ist. Der Fragebogen setzt sich aus 11 Multiple-Choice Fragen zum Ankreuzen sowie drei offenen Fragen mit Freitext-Feldern zusammen. Die Multiple-Choice Fragen bestehen aus einer Aussage, welcher die befragte Person auf einer Skala mehr oder weniger zustimmen kann (siehe unten).

Die Öffnungszeiten stimmen für mich.				
++	+	0	-	--
Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Antwort

Abbildung 1: Beispiel Fragebogen

Für den Zeitraum von der Eröffnung der Notschlafstelle bis zu diesem ersten Evaluationsbericht, lagen den Autor*innen neun retournierte Fragebögen vor. Diese Zahl fällt im Vergleich zu den 70 Nutzenden der Notschlafstelle eher niedrig aus. Aufgrund dieser Datenlage werden alle im Kapitel 4 aufgeführten Ergebnisse aus den Fragebögen von den Autor*innen dieses Evaluationsberichts als nicht repräsentative Stichproben verstanden. Die Autor*innen weisen darauf hin, dass sich aufgrund der niedrigen Rücklaufquote der Fragebögen keine generalisierenden, belastbaren Aussagen zu den durch die Fragebögen zu untersuchenden Indikatoren formulieren lassen.

3.2 Datenerfassung im Socialweb

Den Autor*innen standen für diese Zwischenevaluation folgende Daten der Nutzenden aus dem Socialweb, einer Standardsoftware in der stationären und ambulanten Arbeit mit Adressat*innen (siehe socialweb.ch), zur Verfügung.

- Die durch die nutzende Person angegebene Personendaten im Anmeldeformular
 - o Geburtsdatum
 - o Geschlecht
 - o Staatsangehörigkeit/Aufenthaltsbewilligung
 - o letzte Wohnadresse

- Daten zur aktuellen Situation
 - o Nutzungsgrund
 - o reguläre Wohnsituation
 - o Involvierte Personen/Sorgerecht

- Daten zur Nutzung des Angebots der Notschlafstelle
 - o Anzahl Übernachtungen
 - o Anzahl Sozialberatungen

- Daten aus den Journaleinträgen, durch Mitarbeitende markiert
 - o Austausch mit Fachstellen
 - o Triage an Fachstellen
 - o Medizinische Triage
 - o Anschlusslösungen
 - o Grenzverletzendes Verhalten gemäss Bündner Standard

Der Datenschutz wurde dabei stets gewahrt und die Namen der nutzenden Person soweit anonymisiert, dass lediglich mehrmalige Besuche nachvollzogen werden konnten.

Durch die Markierungen sollte das eher qualitativ angelegte Datenmaterial der Journale aus dem Socialweb so aufbereitet werden, dass es in quantitativer Weise dargestellt werden konnte. Ergänzend zu den Markierungen wurden die Journaleinträge vom Evaluationsteam durchgesehen. Weiter konnten die Autor*innen bei Unklarheiten im Datenmaterial Rücksprache mit den Mitarbeitenden halten und zusätzliche Informationen generieren, welche auch im Bericht einfließen.

3.3 Gruppengespräch mit den Mitarbeitenden der Notschlafstelle

Die Qualität der Beratungsgespräche wurde anhand der Einschätzung der Mitarbeitenden der Notschlafstelle innerhalb eines Gruppengesprächs, moderiert von Prof. Jörg Dittmann, erhoben. Darüber hinaus wurden die Mitarbeitenden über ihre Herausforderungen im Arbeitsalltag, die Perspektiven der Nutzenden nach dem Austritt und über Hinweise, was in Zukunft für die Arbeit in der Notschlafstelle hilfreich wäre, befragt.

Die Mitarbeitenden wurden in diesem Gruppengespräch über die Qualität im Arbeitsalltag, die Qualität der Beratungsgespräche sowie Anschlusslösungen befragt.

3.4 Leitfragen an Drittpersonen

Darüber hinaus wurden 5 von Pluto vorgeschlagene Praxispartner*innen, die mit Pluto in den ersten 6 Monaten seit der Eröffnung häufig zu tun hatten, per Mail dahingehend befragt, inwiefern sie bei den Nutzenden der Notschlafstelle eine Stabilisierung ihrer Situation wahrgenommen haben, stabilisierende Anschlusslösungen verzeichnet wurden und wie die Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzenden eingeschätzt wird. Die Leitfragen sind im Anhang ersichtlich.

Als Grundlage der Evaluation lagen den Autor*innen die Antworten von drei Praxispartner*innen vor, weshalb die Auswertung der Antworten auf die gestellten Leitfragen nur eine exemplarische Sicht der Arbeit von Pluto durch Praxispartner*innen abbildet.

4. Ergebnisse

Die Ergebnisse aus der Zwischenevaluation werden im Folgenden chronologisch anhand der Evaluationskriterien (in grau) dargestellt und bewertet.

4.1. Output: Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle

Am 27. Mai 2022 wurde die Notschlafstelle für junge Menschen in Bern an ihrem Standort an der Studerstrasse 44 eröffnet. Diese Eröffnung lässt sich durch eine Dokumentanalyse der Medienberichte, welche auf der Webseite des Vereins Sichere Träume dokumentiert sind, belegen.

Die Öffnungszeiten entsprechen dem Bedürfnis der Nutzenden

Gemäss Angaben auf der Webseite www.pluto-bern.ch, hatte die Notschlafstelle im untersuchten Zeitraum täglich von 18:00 Uhr abends bis 09:00 Uhr morgens (montags bis freitags) bzw. 10:00 Uhr morgens (samstags und sonntags) geöffnet. Aus der Analyse des Datenmaterials geht hervor, dass die Notschlafstelle seit ihrer Eröffnung jeden Tag geöffnet war und es keine Einschränkungen oder Veränderungen der Öffnungszeiten gab.

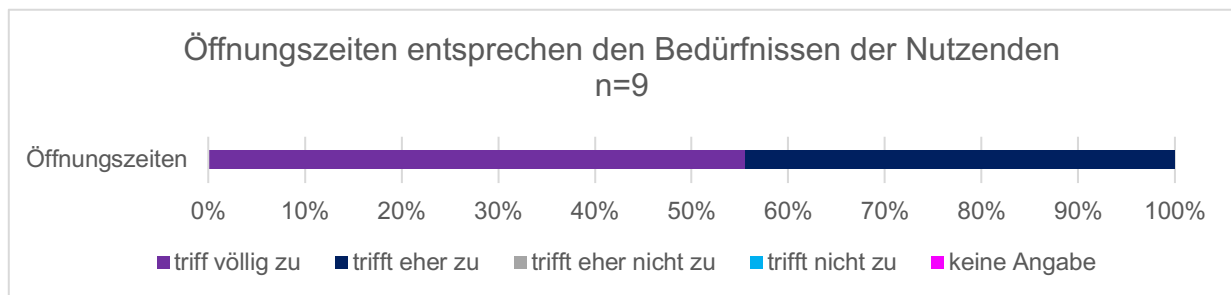


Abbildung 2: Öffnungszeiten (Datenquelle: Fragebogen)

Die Frage nach den Öffnungszeiten wurde im Fragebogen von allen 9 Nutzenden, die den Feedback-Bogen ausfüllten, beantwortet und mit Zustimmung („trifft völlig zu“ oder „trifft eher zu“) bewertet. Jedoch besteht bei manchen Befragten auch der Wunsch nach Anpassungen der Öffnungszeiten hin zu längeren Öffnungszeiten. Dies ist aus den Aussagen in den Freitextfeldern zu entnehmen:

Frage: „Was würde ich (am Angebot) an der Notschlafstelle verändern?“

Antwort 1: „Dass man um 11 Uhr aus der Notschlafstelle rausgehen kann.“

Antwort 2: „Am Wochenende längere Öffnungszeiten.“

Aus der Analyse der Socialweb-Journale lässt sich ebenfalls herauslesen, dass manche Nutzende bereits vor den offiziellen Öffnungszeiten der Notschlafstelle vor Ort waren und teilweise auch bereits deren Angebot nutzen konnten. Dies weist darauf hin, dass zumindest von einigen Nutzenden der Wunsch besteht, die Öffnungszeiten auszuweiten.

Die Aufnahme gestaltet sich unbürokratisch und unkompliziert

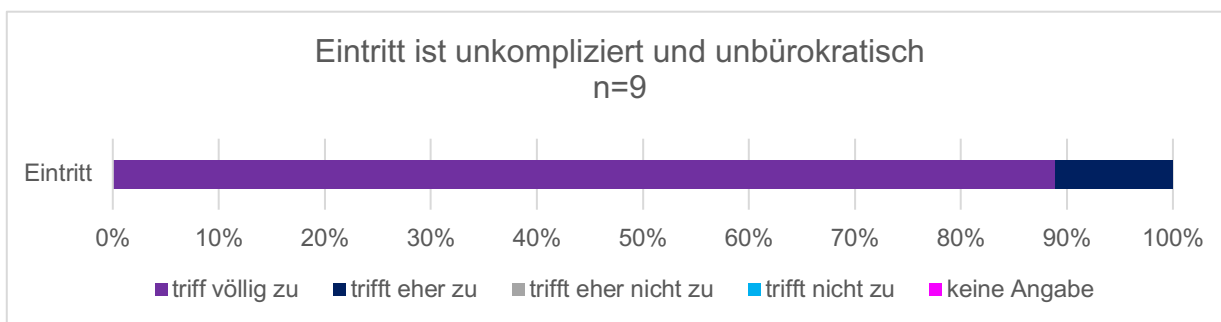


Abbildung 3: Eintrittsbedingungen (Datenquelle: Fragebogen)

Aus der Auswertung der Fragebögen geht hervor, dass der Aussage „Der Eintritt in die Notschlafstelle ist unkompliziert“ ausnahmslos zugestimmt wurde, wie aus der oben aufgeführten Abbildung 3 ersichtlich ist. Eine solche Wahrnehmung entspricht der Intention des Betriebskonzepts der Notschlafstelle (Rêves-Sûrs, 2021) eine möglichst niederschwellige (unbürokratisch, unkomplizierte) Aufnahme anzubieten.

Physische Erreichbarkeit des Angebots

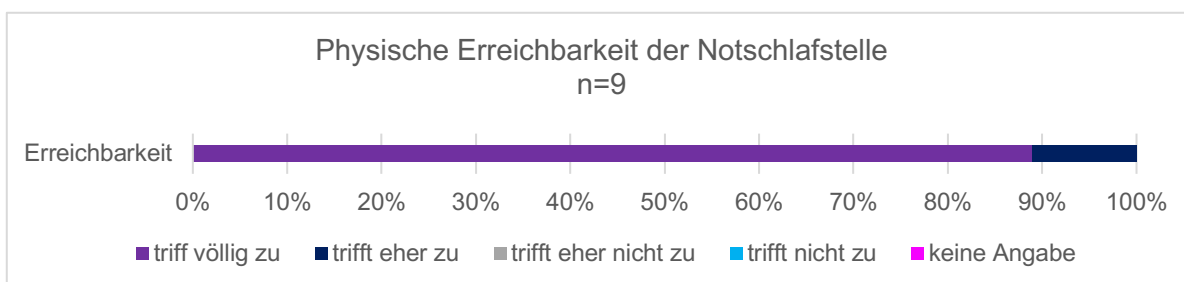


Abbildung 4: Physische Erreichbarkeit der Notschlafstelle (Datenquelle: Fragebogen)

Der Aussage, dass die Notschlafstelle gut erreichbar sei, wurde ebenfalls ohne Ausnahme zugestimmt. Der einzige Hinweis auf offene Wünsche seitens der ausfüllenden Personen besteht aus einem Kommentar im Freiform-Textfeld, welcher das zu kleine Schild an der Bushaltestelle, auf dem die (Richtung der) Notschlafstelle angeschrieben ist, anmerkt.

Die Autor*innen stellten bei der Besichtigung der Notschlafstelle jedoch auch fest, dass die Notschlafstelle nicht barrierefrei oder zumindest barrierearm gestaltet ist. Dies resultiert daraus, dass zeitnah kein passenderes Gebäude gefunden wurde.

Verständlichkeit des Angebots (einfache Sprache, Übersetzung des Infomaterials)

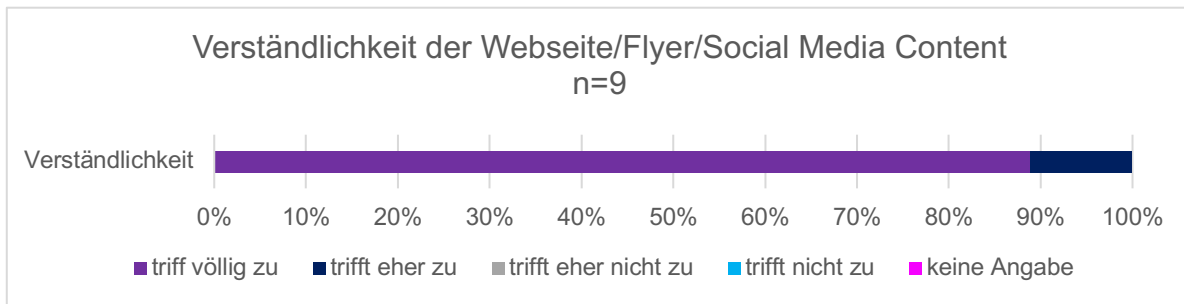


Abbildung 5: Verständlichkeit der Webseite/Flyer/Social Media Content (Datenquelle: Fragebogen)

Die diversen Outlets der Notschlafstelle wurden von den Befragten grundsätzlich gut bis sehr gut verstanden. Aus einer kurzen Internetrecherche geht jedoch hervor, dass die Website der Notschlafstelle nur auf Deutsch verfügbar ist. Für Nutzende mit begrenzten Deutschkenntnissen stellt dies eine Barriere dar. Den Autor*innen liegen zudem keine Flyer oder sonstige Informationsmaterialien zur weiteren Beurteilung vor.

Freundliche Atmosphäre des Ankommens (Angebot gastfreundlich, nicht abschreckend, Hinweise für Willkommenskultur)

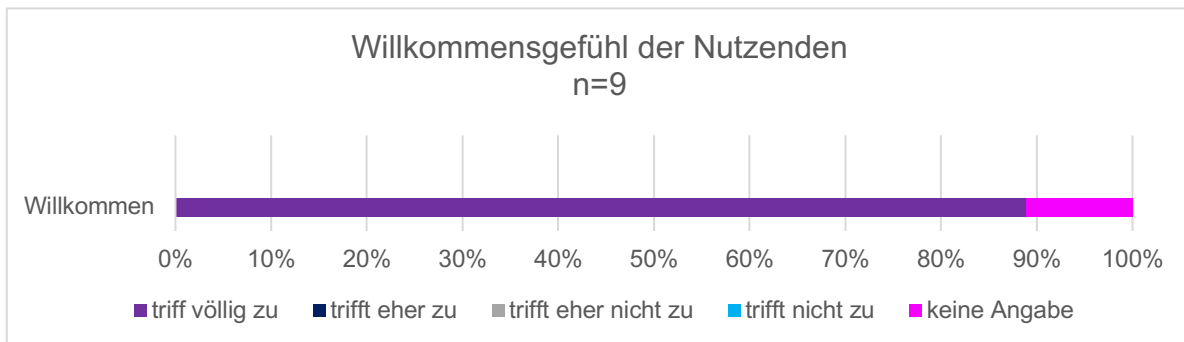


Abbildung 6: Willkommensgefühl der Befragten (Datenquelle: Fragebogen)

Die Daten liefern Hinweise auf eine bestehende Willkommenskultur im Pluto. Bis auf eine Person erhielt die folgende Aussage volle Zustimmung: „Ich fühlte mich in der Notschlafstelle willkommen.“ Aus den qualitativen Elementen des Fragebogens wurde mehrmals das Team und die Atmosphäre im Pluto als besonders positiv erwähnt. Auch hier werden einige exemplarische Antworten aufgeführt:

Frage: „Was ich sonst noch sagen wollte:“

Antwort: „Ich habe mich hier sehr wohl gefühlt und auch gute Zeiten gehabt, obwohl ich in der Klemme gesteckt bin. Ich würde es vermissen, aber auch weiterempfehlen für andere, die in dieser Situation geraten sein sollten. Danke für alles.“

Frage: „Was hat mir hier besonders gut gefallen?“

Antwort: „Die Sozialarbeiterinnen waren alle sehr lieb und respektvoll und haben mich nicht von oben herab behandelt, obwohl ich in einer Notlage war, und haben mich nicht gezwungen über meine Eltern zu sprechen (wenn ich nicht wollte).“

Bekanntheit (Angebot ist "bekannt", andere Einrichtungen berichten darüber, wie haben die Betroffenen davon erfahren)

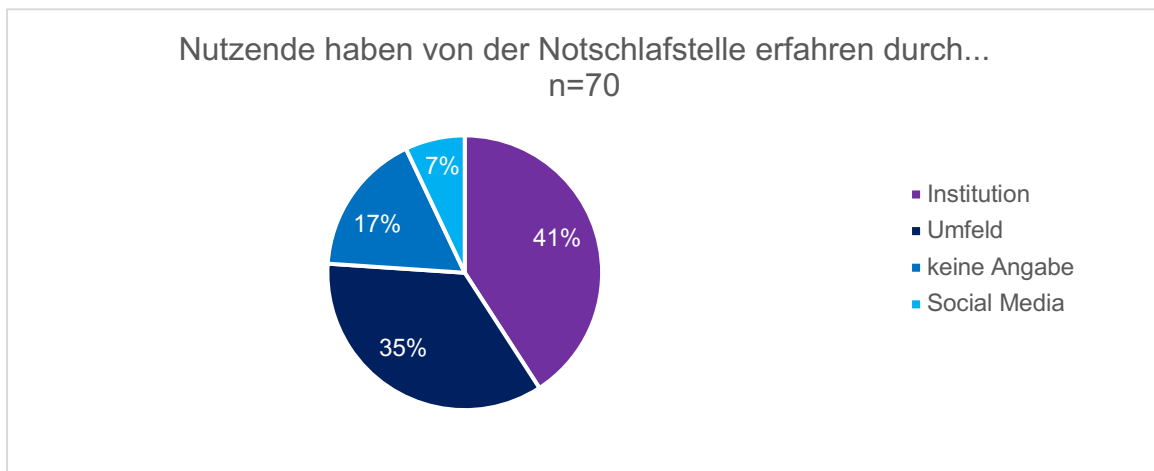


Abbildung 7: Bekanntheit der Notschlafstelle (Datenquelle: Socialweb)

Aus Abbildung 7 wird ersichtlich, dass 41% aller Nutzenden über andere Institutionen von der Notschlafstelle erfahren hatten oder an die Notschlafstelle vermittelt wurden. Dies weist darauf hin, dass das Angebot bei anderen Institutionen bekannt ist und auch als Triagemöglichkeit angesehen wird. Weitere 7% der Nutzenden erfuhren über Social Media von der Notschlafstelle. Dies deutet darauf hin, dass ein kleiner Teil der jungen Menschen eigenständig Informationen zum Angebot einholen und dazu ausschliesslich Soziale Medien nutzen und nicht die Webseite des Angebotes. Dennoch ist die Anzahl eher tief, was wohl auch an der eher kurzen Laufzeit des Projektes und der dadurch noch eher geringen Bekanntheit oder Reichweite des Angebotes auf den Sozialen Medien liegen kann. Rund 35% der Nutzenden hatten über ihr soziales Umfeld von Pluto erfahren, was darauf hindeutet, dass sich Angehörige über das Angebot informieren (Webseite, telefonische Anfrage etc.) oder dass die Angehörigen das Angebot bereits kennen und die Informationen danach an die Direktbetroffenen weiterleiten.

Bei 17% aller Eintrittsgespräche wurden keine Angaben gemacht, woher die Nutzenden vom Angebot erfahren hatten. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass die Personen keine Aussagen gemacht haben oder dass die Frage im Verlauf des Gesprächs nicht gestellt wurde.

4.2. Output: Das Angebot wird genutzt.

Anzahl Übernachtungen

Anzahl Übernachtungen

Die Auswertung der Daten über die Zeitspanne vom 27. Mai bis 30. November 2022 (188 Nächte) ergibt, dass seit der Eröffnung der Notschlafstelle insgesamt 1130 Übernachtungen getätigt wurden.

In der Abbildung 8 wird ersichtlich, wie sich die Übernachtungen über die 6 Monate verteilt haben. Es zeigt sich, dass die Notschlafstelle bereits kurz nach der Eröffnung und noch im ersten Monat bereits 7 Übernachtungen zu verbuchen hat, was sicherlich einem erfolgreichen Start des Projektes gleichzusetzen ist. Weiter entnimmt man der Abbildung auch, dass nach einer klaren Steigerung in den ersten zwei Monaten das Angebot in den weiteren Monaten durchgehend in hohem Masse genutzt wurde. Es zeigt sich zudem eine leichte Zunahme im Juli sowie im November, welche aufgrund der Datenlage auf keine spezifische Ursache zurückgeführt werden kann. Die Autor*innen nehmen an, dass die Zunahme im Juli allenfalls mit der Bekanntheit des Angebots nach Eröffnung und die Zunahme im November einerseits auf mehrere längeren Aufenthalte von Nutzenden und andererseits mit tieferen Temperaturen zurückzuführen sind. Zudem kann eine hohe Auslastung in anderen Notschlafstellen in Bern im November der Grund für die gestiegene Auslastung im Pluto sein.

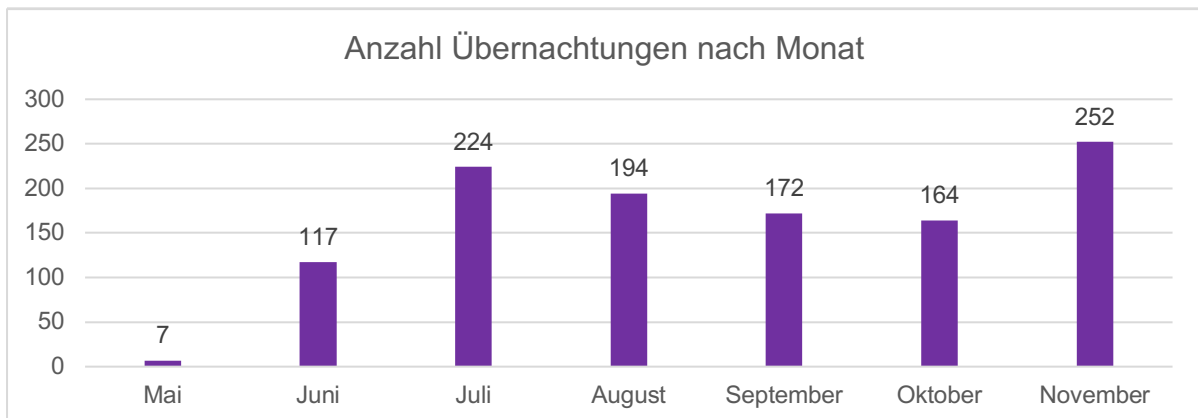


Abbildung 8: Anzahl Übernachtungen nach Monat (Datenquelle: Socialweb)

Die Anzahl von 1130 Übernachtungen über den evaluierten Zeitraum entspricht einer durchschnittlichen Anzahl von 6 Nutzenden, welche die Notschlafstelle pro Nacht genutzt haben. Die Notschlafstelle bietet grundsätzlich 7 Plätze an, mit der Möglichkeit von zwei zusätzlichen Notbetten. Demnach bedeutet die Belegung von 6 Betten pro Nacht eine sehr hohe Auslastung und deutet darauf hin, dass das Angebot sehr rege genutzt wurde.

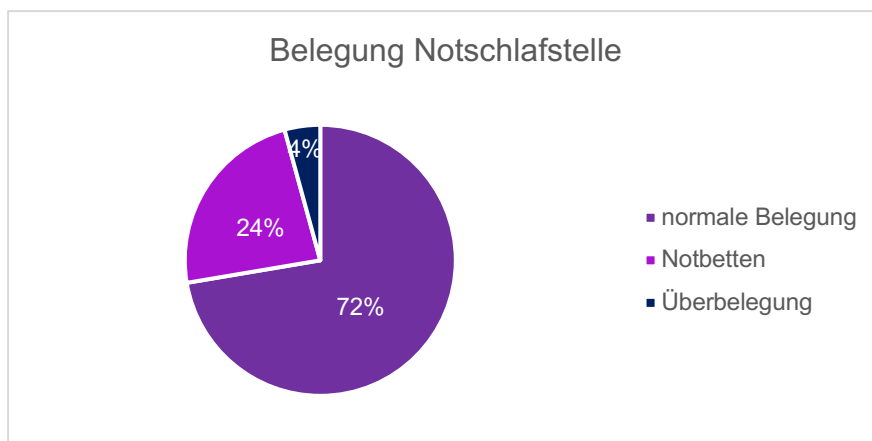


Abbildung 9: Belegung Notschlafstelle (Datenquelle: Socialweb)

Dies zeigt sich auch in Abbildung 9, aus der hervorgeht, dass das Angebot in 24% der Nächte von mehr als 7 Personen benutzt wurde, sodass die Notbetten auch belegt waren. In 4% der Nächte waren es gar über 9 Nutzende, sodass man von einer Überbelegung sprechen kann und Menschen auf klappbaren Matratzen oder dünneren Matten übernachten mussten.

Anzahl Nutzende und Anzahl Übernachtungen pro Nutzer*in

Die insgesamt 1130 Übernachtungen wurden von 70 unterschiedlichen Personen getätigt. Der Median der Anzahl Übernachtungen liegt bei 8 Nächten, wobei die kürzeste Aufenthaltsdauer 1 Nacht und die längste Aufenthaltsdauer 81 Tage beträgt.

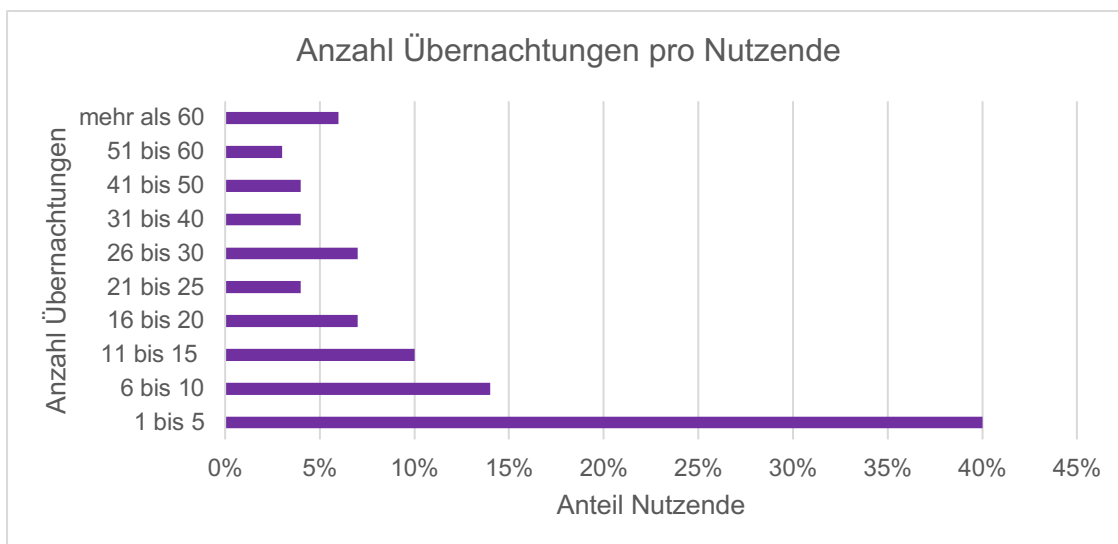


Abbildung 10: Anzahl Übernachtungen pro Nutzende (Datenquelle: Socialweb)

In der Abbildung 10 wird ersichtlich, dass 40% und somit der grösste Anteil der Nutzenden zwischen einer und fünf Übernachtungen in der Notschlafstelle verblieben. Der zweitgrösste Anteil (14%) blieben 6-10 Übernachtungen in der Notschlafstelle. Alle weiteren Nutzenden blieben 11 Übernachtungen und länger in der Notschlafstelle.

Der längste Aufenthalt beträgt 81 Tage. Zu diesem Einzelfall ist festzuhalten, dass es sich um eine Person mit einer vorläufigen Aufnahme (F Ausweis) handelt, welche aus einer

Kollektivunterkunft ausgeschlossen wurde. Die Suche nach einer Anschlusslösung gestaltete sich danach aufgrund der knappen zeitlichen Ressourcen der zuständigen Sozialarbeitenden (Zitat: „Wir machen, was wir können. Wir haben einen Klienten-Schlüssel von 180 Personen bei 100 %, da bleibt wenig Zeit für einen Klienten mit besonderen Bedürfnissen wie X.“) sowie den eingeschränkten Anschlussmöglichkeiten als sehr schwierig. Nach 81 Tagen konnte für die Person eine Anschlusslösung in einem begleiteten Wohnangebot sowie eine Beschäftigung gefunden werden.

Geschlecht der Nutzenden

In der Abbildung 11 ist die Geschlechtsverteilung der Nutzenden abgebildet. Von den rund 70 Nutzenden sind 53 männlich gelesene Personen und 17 weiblich gelesene Personen. Demnach waren etwas knapp 25% der Nutzenden weiblich gelesene Personen.

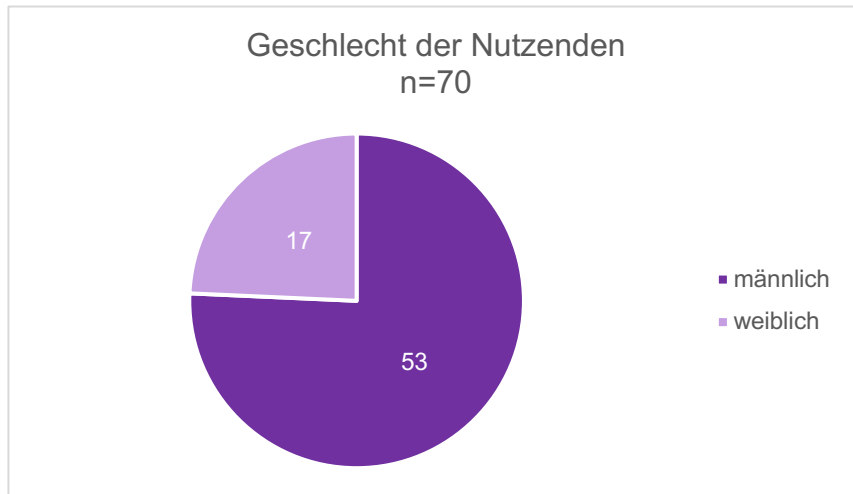


Abbildung 11: Geschlecht der Nutzenden (Datenquelle: Socialweb)

Alter der Nutzenden

Die Abbildung 12 gibt Auskunft über die Altersverteilung der Nutzenden. Es wird ersichtlich, dass 52 der 70 Nutzenden volljährig und 18, also jede vierte Person, minderjährig waren. Die grösste Altersgruppe ist diejenige der 19-jährigen mit 11 Nutzenden. Der Median liegt bei den weiblich gelesenen Personen bei 17.5 Jahren und bei männlich gelesenen Personen bei 20 Jahren. Insgesamt und über alle Nutzende liegt der Altersdurchschnitt bei 19.5 Jahren.

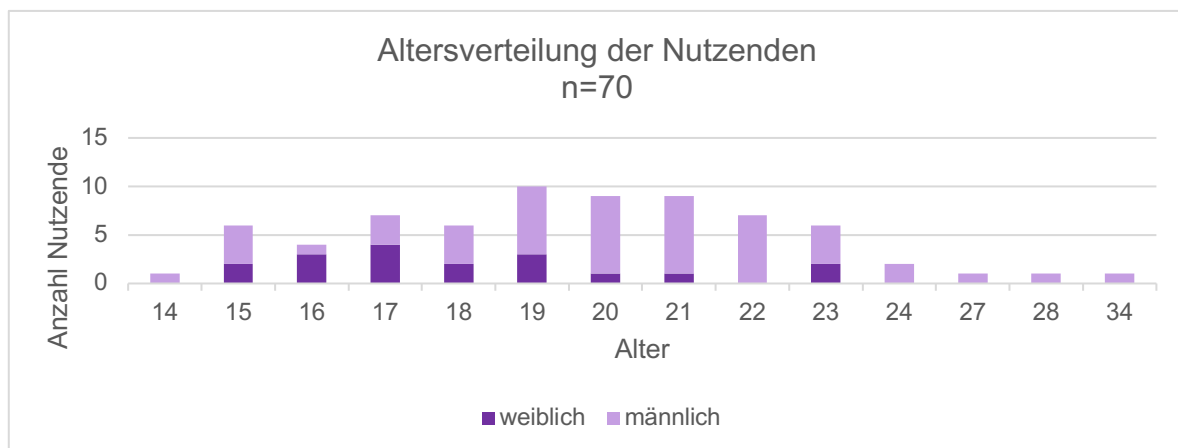


Abbildung 12: Altersverteilung der Nutzenden (Datenquelle: Socialweb)

Aus der Abbildung 12 wird ersichtlich, dass die Notschlafstelle ebenso von 5 Personen genutzt wurde, welche den Altersbereich der Zielgruppe der Notschlafstelle (14-23 Jahre) übersteigen. Den Journaleinträgen ist zu entnehmen, dass das Team der Notschlafstelle sich in manchen Fällen für eine Ausnahme entschied, z.B. war die Person gerade erst 24 Jahre alt geworden oder das Team stellte erst am nächsten Morgen bzw. nach mehrmaligem Nachhaken fest, dass der*die Nutzer*in bereits mehr als 23 Jahre alt ist. Eine Person machte falsche Angaben und ihr Alter (34 Jahre) wurde erst nach einer Kontrolle durch die Kantonspolizei bekannt. Diese Person durfte die Notschlafstelle danach nicht mehr aufsuchen.

Anzahl Übernachtungen pro minderjährige*r Nutzer*in

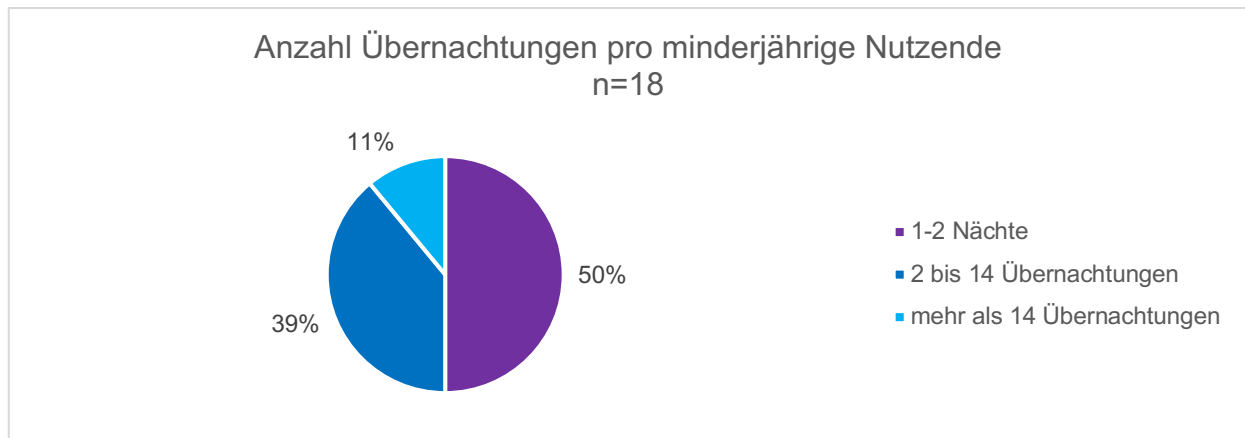


Abbildung 13: Anzahl Übernachtungen pro minderjährige Nutzende (Datenquelle: Socialweb)

Abbildung 13 gibt Auskunft über die Anzahl Übernachtungen bei den minderjährigen Nutzenden und zeigt auf, dass 50% der Minderjährigen lediglich eine oder zwei Nächte in der Notschlafstelle verblieben. Rund 40% verblieben bis zu zwei Wochen und lediglich 11% länger als zwei Wochen. Der Mittelwert lag bei 8.5 Übernachtungen.

In Anbetracht der speziellen rechtlichen Ausgangslage bei Minderjährigen in Bezug auf die Meldepflicht, haben die Autor*innen die Aufenthaltsdauer der 18 minderjährigen Nutzenden noch weiter untersucht. Dabei wurden die Einträge in den Journalen diesbezüglich analysiert, ob die Meldepflicht gemäss Merkblatt zur Meldepflicht (Rêves sûrs. 2022) möglichst rasch und spätestens nach zwei Nächten eingehalten wurde.

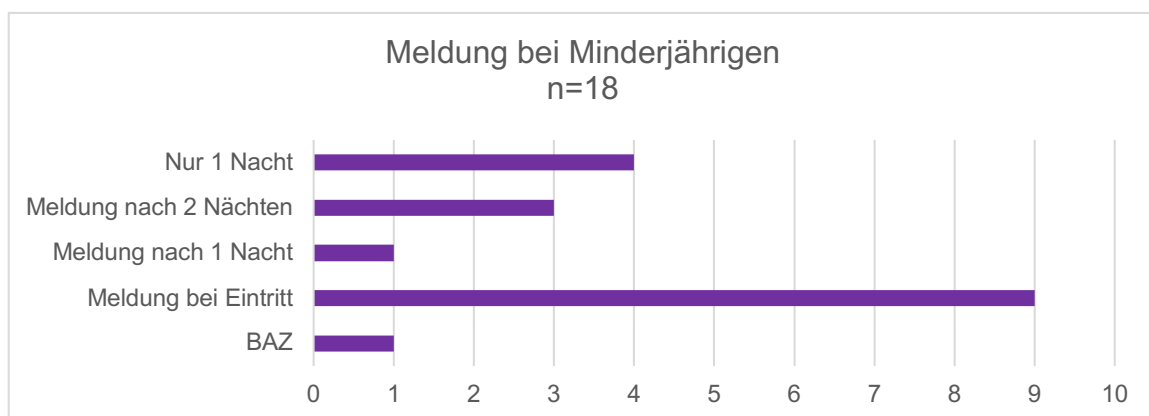


Abbildung 14: Meldung bei Minderjährigen (Datenquelle: Socialweb)

Die Analyse der Journale der minderjährigen Nutzer*innen hat ergeben, dass in allen Fällen von minderjährigen Nutzenden die Meldepflicht gemäss Merkblatt eingehalten wurde. In den meisten Fällen (9 Nutzende) konnte die entsprechende Meldung bereits beim Eintritt in die Notschlafstelle vorgenommen werden. Bei vier Jugendlichen wurde eine resp. zwei Nächte abgewartet, bevor die Meldung gemacht wurden. Lediglich vier Minderjährige verblieben nur eine Nacht in der Notschlafstelle und es wurde keine Meldung getätigt. Aus den Einträgen kann nicht entnommen werden, ob diese Personen die Notschlafstelle aufgrund der Meldepflicht bereits nach einer Nacht wieder verliessen oder aus anderen Gründen.

Meldungen wurden in den meisten Fällen direkt an die obhutsberechtigte Person getätigt: in 5 Fällen wurde die Mutter, in 6 Fällen die Institution (stationäres Setting), in zwei Fällen die Beistandschaft und in einem Fall das KESB-Pikett informiert. Teilweise wurde sowohl die Elternschaft als auch die Beistandschaft informiert.

11% der Nutzenden (2 Personen) verblieben auch nach erfolgter Meldung über zwei Wochen in der Notschlafstelle. Die Analyse der Journaleinträge ergab folgende Gründe für diese längeren Aufenthalte: In beiden Fällen gab es eine sehr enge Zusammenarbeit mit den zuständigen Beiständinnen in der Suche nach einer geeigneten Anschlusslösung. Die Suche nach entsprechenden Anschlusslösungen gestalteten sich jedoch schwierig und benötigten mehr als zwei Wochen. In beiden Fällen konnte ein entsprechendes begleitetes Wohnangebot gefunden werden.

Aufenthaltsstatus der Nutzenden

In Abbildung 15 wird der Aufenthaltsstatus der Nutzenden dargestellt. 28 Personen, also 40% der Nutzenden, waren Schweizer Staatsbürger*innen. Die zweitgrösste Gruppe bilden mit 18 Nutzenden, Personen mit einem ausländerrechtlichen Aufenthalt in der Schweiz. Zu dieser Kategorie zählen Menschen mit den Aufenthaltstiteln B EU/EFTA, der Niederlassungsbewilligung C und dem Ausweis L für Kurzaufenthalter*innen. Die drittgrösste Gruppe bildeten 15 Nutzende mit einem asylrechtlichen Aufenthalt und den Aufenthaltstiteln N für Asylsuchende, F für vorläufig aufgenommene Ausländer*in und vorläufig aufgenommene*r Flüchtling, B für anerkannter Flüchtling und S für Schutzbedürftige. Die letzte im Diagramm aufgeführte Gruppe umfasst mit 9 Personen alle Menschen ohne gültige Aufenthaltspapiere in der Schweiz.

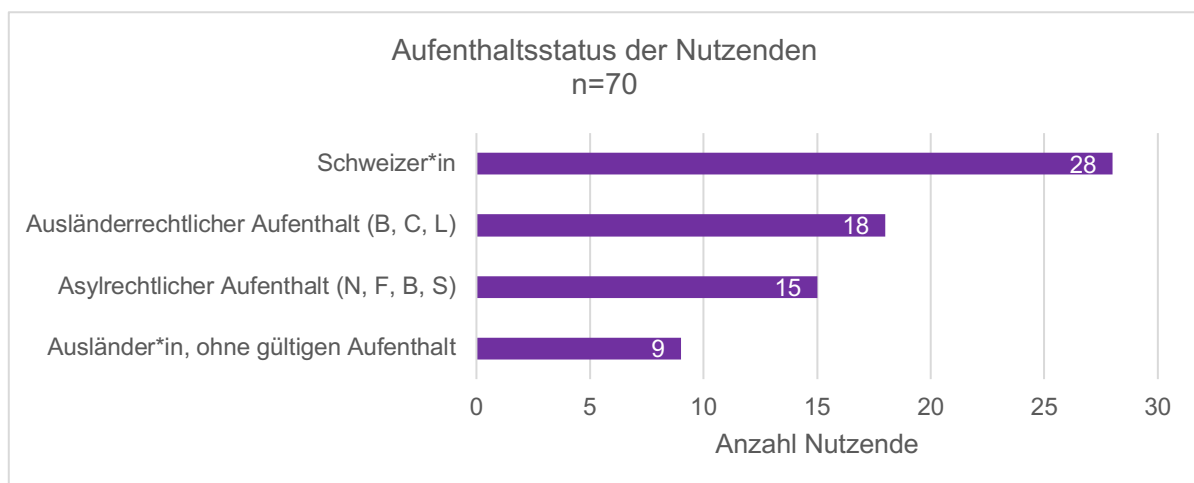


Abbildung 15: Aufenthaltsstatus der Nutzenden (Datenquelle: Socialweb)

Zuständige KESB-Kreise

Aus der Abbildung 16 ist ersichtlich, welches die zuständigen KESB-Kreise der Nutzenden waren. Dabei ist zu erwähnen, dass aufgrund der internen Abläufe und der Niederschwelligkeit nicht bei allen Nutzenden ein Wohnsitz, resp. zuständiger KESB-Kreis erfasst wurde und somit bei 16 Nutzenden der Wohnsitz als „unbekannt“ gilt. Weiter ist ersichtlich, dass rund 38 der 56 Nutzenden ihren Wohnsitz im Kanton Bern haben. Weitere 18 Nutzende hatten einen ausserkantonalen Wohnsitz. Es zeigt sich auch, dass ein Grossteil der KESB-Kreise des Kantons Bern vertreten sind: Stadt Bern mit 7 Nutzenden, Mittelland Süd mit 5 Nutzenden, Mittelland Nord mit 4 Nutzenden und die restlichen mit 2 Nutzenden und weniger. 15 Nutzenden wurden aufgrund ihres asylrechtlichen Aufenthaltes der Zuständigkeit des Kantons zugewiesen.

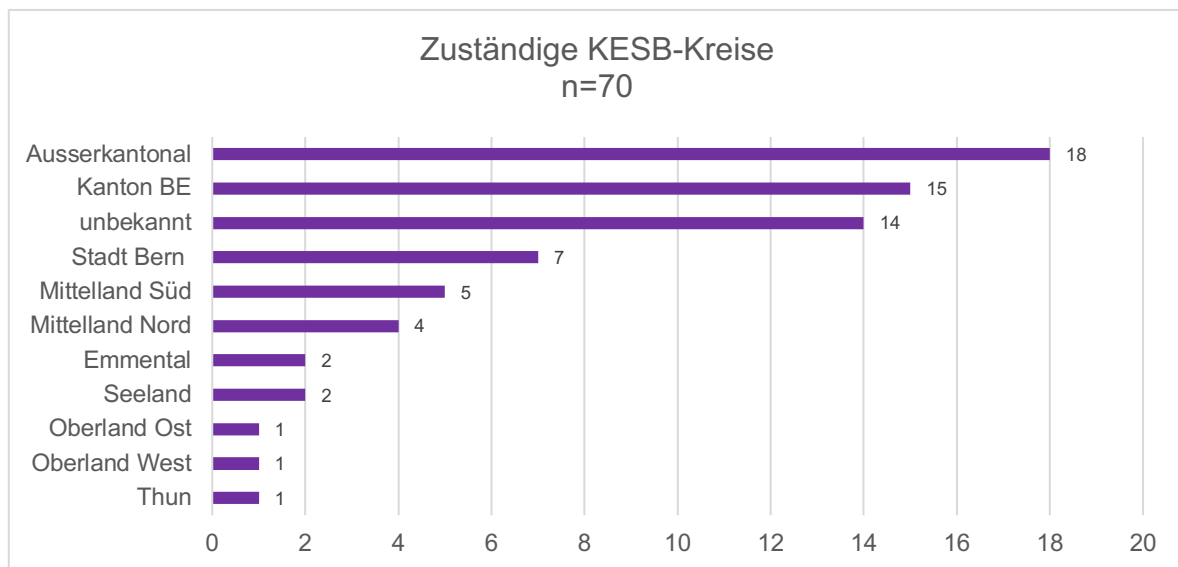


Abbildung 16: Zuständige KESB-Kreise (Datenquelle: Socialweb)

Nutzungsgründe

Die untenstehenden Abbildungen führen die Nutzungsgründe (Mehrfachantworten möglich) der 70 Nutzenden der Notschlafstelle auf. Es zeigt sich deutlich, dass der grösste Teil der Nutzenden aufgrund von Konflikten oder Gewalt im Herkunftssystem aufsuchen. Die Nutzenden beschrieben dabei oft, dass sie aus diversen Gründen aus dem Elternhaus rausgeworfen wurden oder berichteten über physische und/oder psychische Gewalt sowie festgefahrene und immer wiederkehrende Konflikte in ihrem Herkunftssystem, welche es ihnen verunmöglichte zu bleiben oder zurückzukehren.

Der am zweitmeisten genannte Nutzungsgrund ist eine Obdach- und/oder Wohnungslosigkeit. Das Verlieren der eigenen Wohnung oder des WG-Zimmers aufgrund finanzieller Engpässe führte viele Nutzende in die Obdach- und/oder Wohnungslosigkeit.

Am drittmeisten genannt wurden Ausschlüsse und Time-Outs aus anderen Institutionen. Die Gründe, wie es zu diesen Ausschlüssen und Time-Outs gekommen ist, sind vielfältig, oftmals unklar oder auch unbekannt. In wenigen Fällen beschrieben die Nutzenden eine Auseinandersetzung mit/in der Institution, die zum Ausschluss oder dem Time-Out geführt hat.

In sechs Fällen, waren die Nutzenden “auf Kurve”, d.h., dass sie aus der Institution, in der sie platziert wurden, ausgerissen sind. Mit Nutzungsgrund “Erstankommen in der Schweiz” ist gemeint, dass die Nutzenden erst gerade in der Schweiz angekommen sind und z.B. auch noch keinen Asylantrag gestellt haben. Das Team der Notschlafstelle wies die Nutzenden mit dem Nutzungsgrund “Erstankommen in der Schweiz” bei einem zu klärenden Asylantrag frühestens nach einer, spätestens nach drei Übernachtungen weiter ins Bundesasylzentrum. Mit dem Nutzungsgrund “Zug verpasst” ist gemeint, dass die Nutzenden den Zug verpasst haben, also nicht mehr nach Hause kamen und nicht wussten, wo sie sonst sicher übernachten könnten.

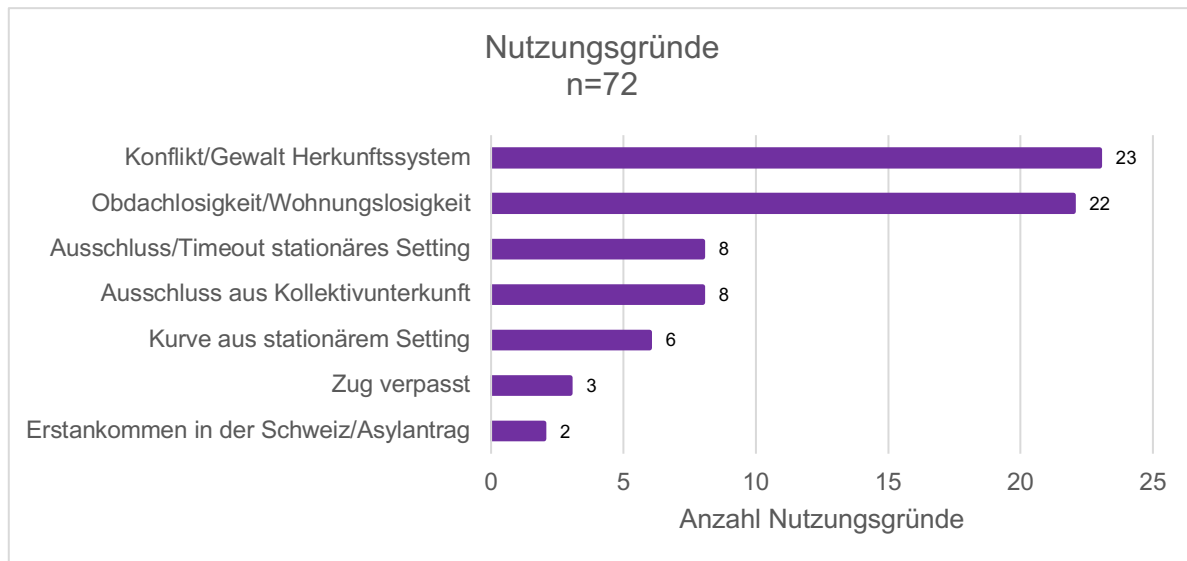


Abbildung 17: Nutzungsgründe aller Nutzenden (Mehrfachnennungen sind möglich)

Die Nutzungsgründe wurden von den Mitarbeitenden aufgrund der Aussagen der Nutzenden erfasst. Zu erwähnen ist, dass es Mehrfachantworten gegeben hat, um die teilweise komplexe Lebensrealität der Nutzenden widerzuspiegeln. Die Auswertungen der Nutzungsgründe, wie von den Mitarbeitenden erfasst, war für die Autor*innen teilweise erschwert, da bei der Auswertung und der Analyse der geführten Journale ersichtlich wurde, dass die Kategorien nicht einheitlich gesetzt wurden, was darauf hindeutet, dass nicht alle Mitarbeitenden ein gleiches Verständnis zu den Kategorien der Nutzungsgründe hatten. Es zeigte sich, dass für die Mitarbeitenden nicht eindeutig war, was als Nutzungsgrund für die Notschlafstelle erfasst werden sollte und was tendenziell eher ein weiteres Merkmal des*der Nutzenden und deren individueller Situation darstellte. Zwei dieser “Nutzungsgründe” wurden von den Autor*innen bei der Evaluation ausgeschlossen, da diese lediglich als Mehrfachnennung erschienen und aus der Sicht der Autor*innen nicht als Nutzungsgrund hätten aufgeführt werden sollen. Dies betrifft den Nutzungsgrund “Arbeitssuche” und den Nutzungsgrund “psychische Erkrankung/Suchterkrankung”, welche beide oft in Zusammenhang mit Obdachlosigkeit genannt wurden.

Nutzungsgründe der minderjährigen Personen

Abbildung 18 veranschaulicht die Nutzungsgründe der minderjährigen Nutzenden separat (Mehrfachantworten möglich). Aus diesem Diagramm wird ersichtlich, dass der grösste Teil der minderjährigen Nutzenden die Notschlafstelle aufgrund von Konflikten und/oder Gewalt in ihrem Herkunftssystem, d.h. in der Familie aufsuchten. Fünf Personen nannten einen

Ausschluss oder ein Time-Out aus einem stationären Setting als Grund für ihre Übernachtung in der Notschlafstelle. Weitere vier Personen gaben an, "auf Kurve" aus einem stationären Setting zu sein. Zwei der minderjährigen Nutzenden suchten die Notschlafstelle auf, da sie den Zug verpasst hatten und nicht wussten, wo sie sonst sicher übernachten sollten. Eine der minderjährigen Nutzenden suchte die Notschlafstelle auf, da diese*r erst gerade in der Schweiz angekommen ist und einen Asylantrag stellen wollte. Das Team der Notschlafstelle wies diese Person nach einer Nacht weiter ins Bundesasylzentrum.

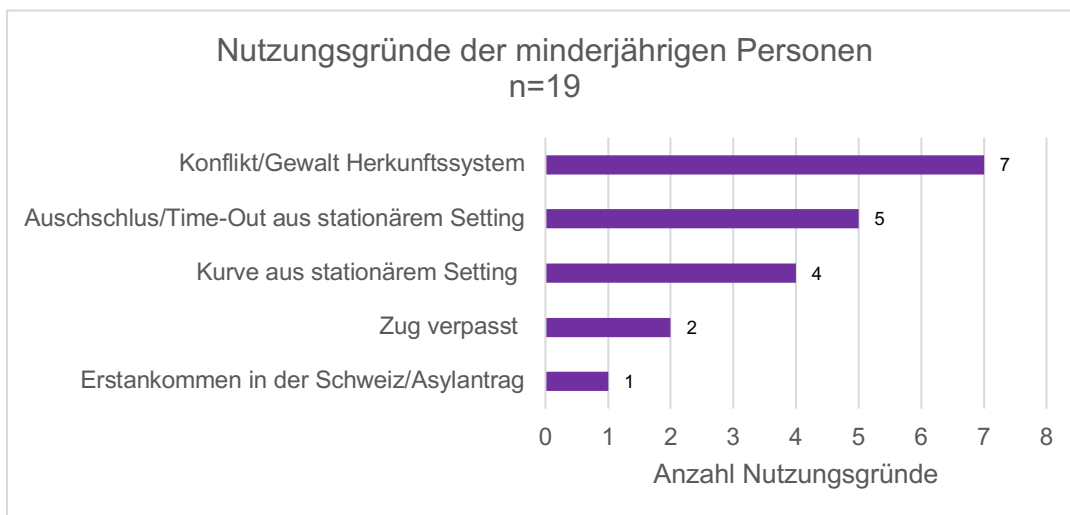


Abbildung 18: Nutzungsgründe der minderjährigen Personen (Datenquelle: Socialweb)

Nutzungsgründe der Schweizer*innen

In Abbildung 19 werden die Nutzungsgründe der 28 Personen mit Schweizer Ausweis aufgeführt (Mehrfachantworten möglich). 12 Personen gaben an, die Notschlafstelle aufgrund von Konflikten/Gewalt im Herkunftssystem aufzusuchen. Am zweitmeisten wurde Obdach-/Wohnungslosigkeit als Nutzungsgrund der Notschlafstelle angegeben, dicht gefolgt von "der Kurve" und einem Ausschluss aus einem stationären Setting. Eine Person mit Schweizer Ausweis gab an, den Zug verpasst zu haben und nicht zu wissen, wo sie sicher übernachten sollte und deshalb die Notschlafstelle aufsuchte.

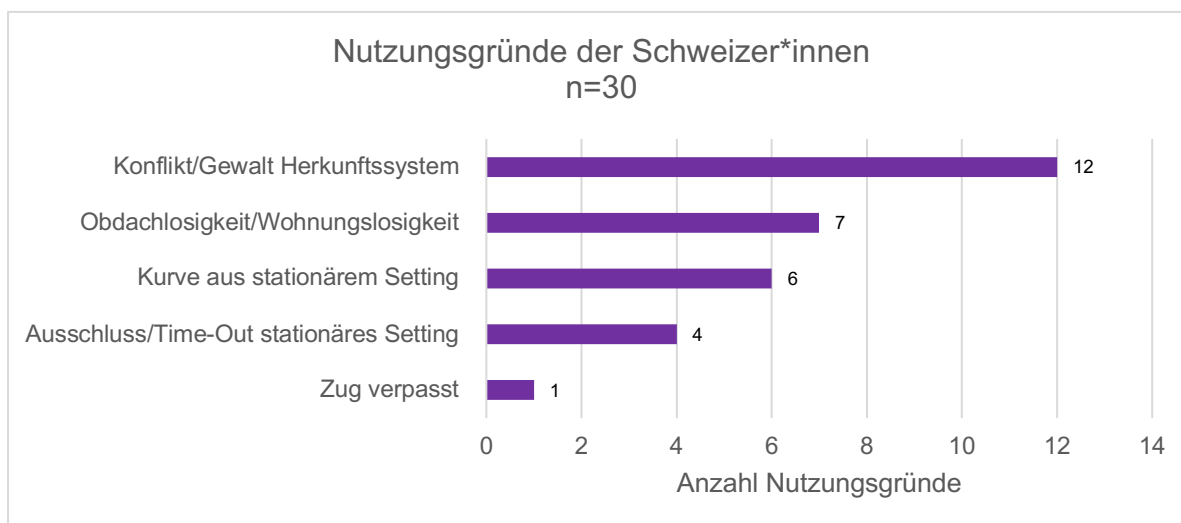


Abbildung 19: Nutzungsgründe der Schweizer*innen (Datenquelle: Socialweb)

Nutzungsgründe der Personen mit ausländerrechtlichem Aufenthalt

Abbildung 20 weist die Nutzungsgründe der 18 Personen mit ausländerrechtlichem Aufenthalt oder Niederlassung (Personen mit B, C und L-Ausweis) aus. Dabei wird ersichtlich, dass der am meisten genannte Nutzungsrund erneut Konflikt/Gewalt im Herkunftssystem darstellt mit 9 Nennungen. Am zweitmeisten genannt wurde Obdach-/Wohnungslosigkeit. Zwei Personen mit ausländerrechtlichem Aufenthalt haben den Zug verpasst und wussten nicht, wo sie sicher übernachten sollten, und suchten deswegen die Notschlafstelle auf. Eine Person mit ausländerrechtlichem Aufenthalt wurde aus einem stationären Setting ausgeschlossen.

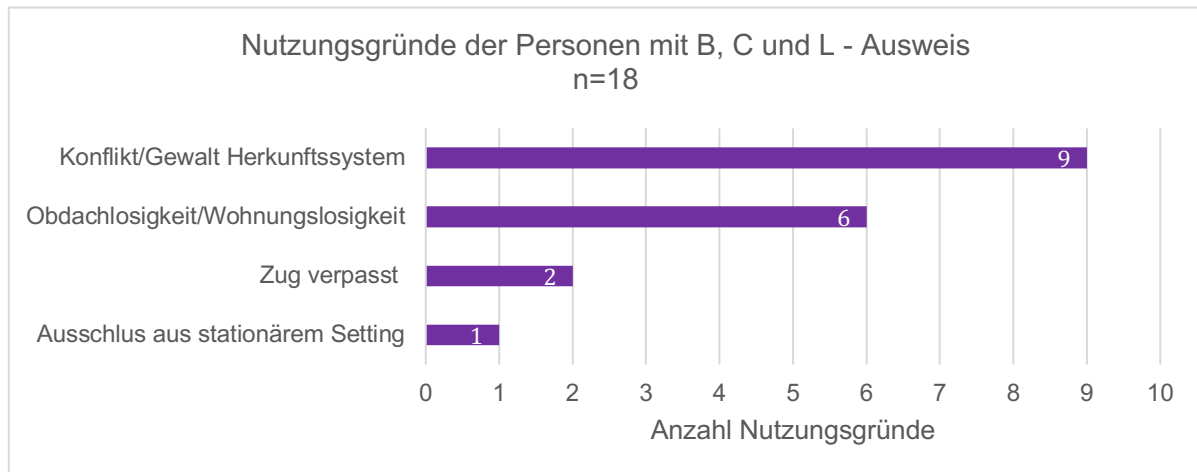


Abbildung 20: Nutzungsgründe der Personen mit ausländerrechtlichem Aufenthalt (Datenquelle: Socialweb)

Nutzungsgründe der Personen mit asylrechtlichem Aufenthalt

In Abbildung 21 sind die Nutzungsgründe der 15 Personen mit asylrechtlichem Aufenthalt (Personen mit B, F, N oder S-Ausweis) aufgeführt. Dabei wird ersichtlich, dass ein Ausschluss aus einer Kollektivunterkunft der meistgenannte Grund für die Nutzung der Notschlafstelle in dieser Gruppe ist. Drei Personen suchten die Notschlafstelle aufgrund eines Ausschlusses oder Time-Outs aus einem stationären Setting auf. Zwei weitere Personen waren gerade erst in der Schweiz angekommen und wurden an das Bundesasylzentrum weitervermittelt. Zwei weitere Personen mit asylrechtlichem Aufenthalt gaben an, die Notschlafstelle aufgrund von Obdach-/Wohnungslosigkeit aufzusuchen. Eine weitere Person mit asylrechtlichem Aufenthalt gab an, dass sie die Notschlafstelle aufgrund von Konflikt/Gewalt im Herkunftssystem aufsuchen würde.

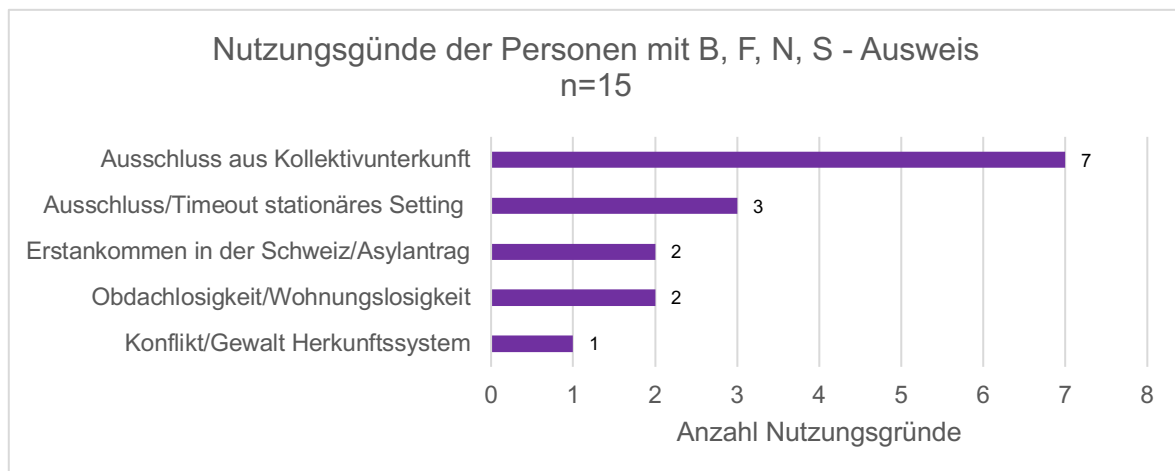


Abbildung 21: Nutzungsgründe der Personen mit asylrechtlichem Aufenthalt (Datenquelle: Socialweb)

Nutzungsgründe der Personen ohne gültigen Aufenthalt

Abbildung 22 veranschaulicht die Nutzungsgründe der 9 Personen ohne gültigen Aufenthaltsstatus. Beinahe alle gaben an, die Notschlafstelle aufgrund von Obdach-/Wohnungslosigkeit aufzusuchen. Eine Person ohne gültigen Aufenthalt gab an, die Notschlafstelle aufgrund von Konflikt/Gewalt im Herkunftssystem aufzusuchen, während eine weitere Person angab, dass sie aus einer Kollektivunterkunft ausgeschlossen wurde.

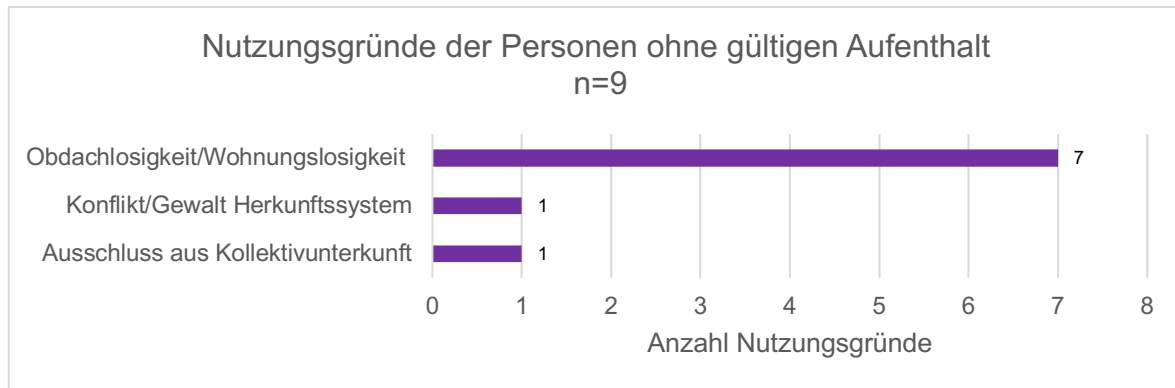


Abbildung 22: Nutzungsgründe der Personen ohne gültigen Aufenthalt (Datenquelle: Socialweb)

Sozialberatungen

Die Auswertungen der Sozialberatungen zeigen, dass in der zu evaluierenden Periode insgesamt 244 Sozialberatungen durchgeführt worden sind.

Es ist jedoch festzuhalten, dass hier nur Beratungen registriert sind, welche zur offiziellen Beratungszeit stattgefunden haben. Aus dem Gruppengespräch mit den Mitarbeitenden war zu entnehmen, dass es auch während dem Abend viele Beratungsmomente gibt. Diese sind jedoch nicht erfasst.

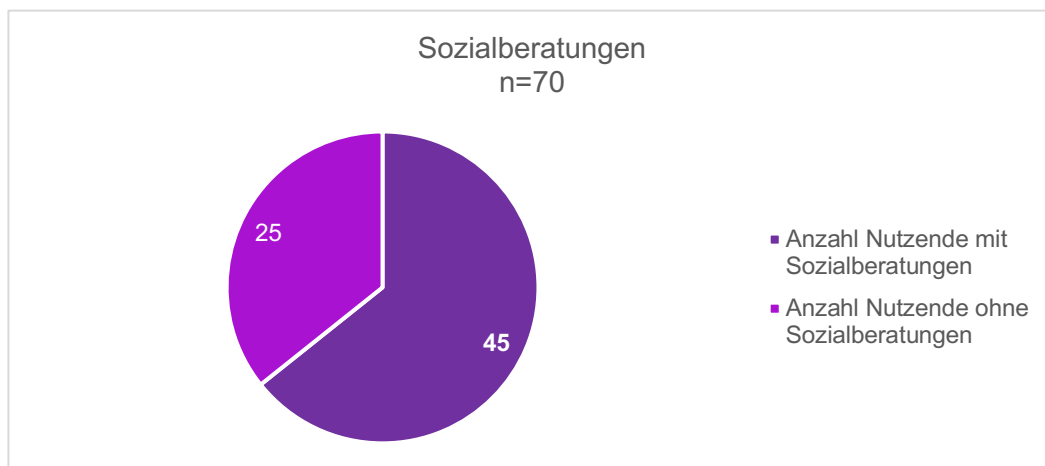


Abbildung 23: Sozialberatungen (Datenquelle: Socialweb)

Der Abbildung 23 kann entnommen werden, dass 45 Nutzende das Sozialberatungsangebot wie oben beschrieben in Anspruch nahmen. Von den 25 Nutzenden, welche das Sozialberatungsangebot nicht oder nicht zu offiziellen Beratungszeiten in Anspruch nahmen, verbrachten 64% bzw. 16 Nutzende drei oder weniger Nächte in der Notschlafstelle und konnten dann das Angebot bereits wieder verlassen.

Weitere Nutzung des Angebotes

Die Angebote der Notschlafstelle wurden noch von weiteren Personen in einem eingeschränkten Masse genutzt. So gab es zum Beispiel mehrere Personen, welche das Verpflegungsangebot in Anspruch nahmen, danach jedoch nicht in der Institution übernachteten. Entweder weil die Notschlafstelle bereits ausgelastet war oder weil sich die Personen für die Nacht einen anderen Schlafplatz (z.B. bei Freunden) organisieren konnten. Ebenfalls gab es eine nutzende Person, welche die Notschlafstelle noch in der Nacht ohne Verabschiedung oder Angabe eines Grundes verliess und erst einige Tage später wieder zurückkam, um ihre Dinge zu holen.

Weiter zu erwähnen ist, dass eine nutzende Person, welche zwar einen offiziellen Eintritt in die Notschlafstelle hatte, danach aber aufgrund ihrer psychischen Verfassung und ihrem stark psychotischen Verhalten noch in der ersten Nacht die Notschlafstelle wieder verliess und von Angehörigen abgeholt wurde. Dieselbe Person fragte in der Folge wiederholt nach, ob eine Übernachtung möglich sei und nahm teilweise auch das Beratungsangebot (Triage) der Mitarbeitenden in Anspruch.

Anfragen durch Adressat*innen und Drittpersonen

Anzahl Anfragen

Neben der Erfassung der Nutzenden wurden weitere Anfragen durch Adressat*innen sowie von Drittpersonen erfasst. In der evaluierten Zeitdauer wurden insgesamt 107 Anfragen zu möglichen Übernachtungen an die Notschlafstelle gerichtet (siehe Abbildung 24). Diese stammen grösstenteils direkt von Adressat*innen, welche sich über das Angebot erkundigten und nach einer möglichen Übernachtung fragten. Aus den vorliegenden Daten lässt sich nicht schliessen, wie viele dieser Personen danach tatsächlich auch die Notschlafstelle aufgesucht haben. Die zweitgrösste Gruppe von Anfragen stammte von First Respondern und diversen Fachstellen (26 Anfragen). Zudem haben sich 13 Mitarbeitende von Sozialdiensten und von Beiständ*innen, sowie 9 Angehörige und Freunde von Adressat*innen bei Pluto gemeldet.

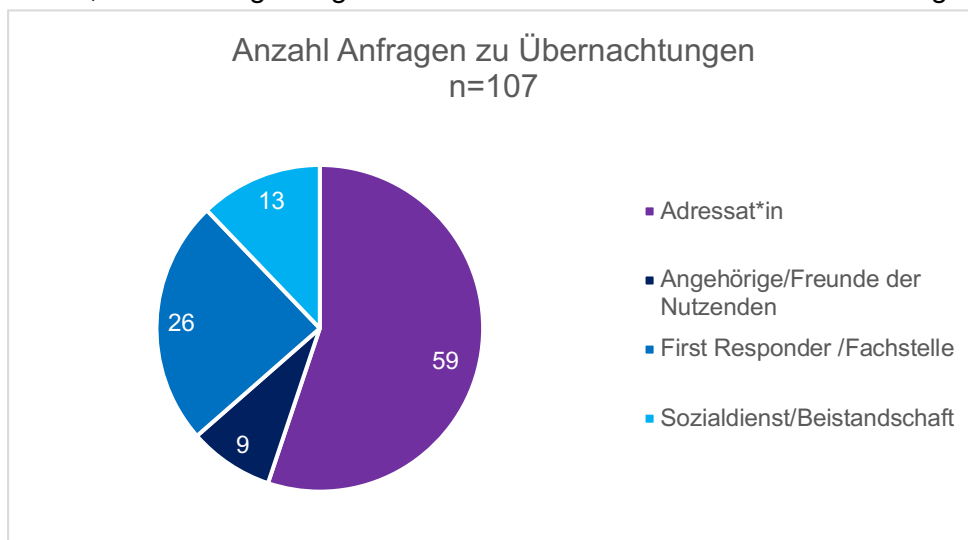


Abbildung 24: Anzahl Anfragen zu Übernachtungen (Datenquelle: Socialweb)

Wie in Abbildung 25 ersichtlich, konnten in 70 Fällen der Anfragen den Personen alle nötigen Informationen zu einem Eintritt in die Notschlafstelle gegeben werden. 23 der anfragenden Personen mussten an eine andere Stelle (Sleeper, Passantenheim, Nemo oder andere Institutionen) verwiesen oder abgelehnt werden, da die anfragenden Personen nicht den Kriterien der Notschlafstelle in Bezug auf das Alter entsprachen oder ein anderer Grund gegen eine Nutzung der Notschlafstelle sprach, wie zum Beispiel das Beisein von Kindern oder ein gültiges Hausverbot in der Notschlafstelle. 14 Anfragen mussten aufgrund einer Überbelegung der Notschlafstelle an andere Institutionen triagiert oder abgelehnt werden.

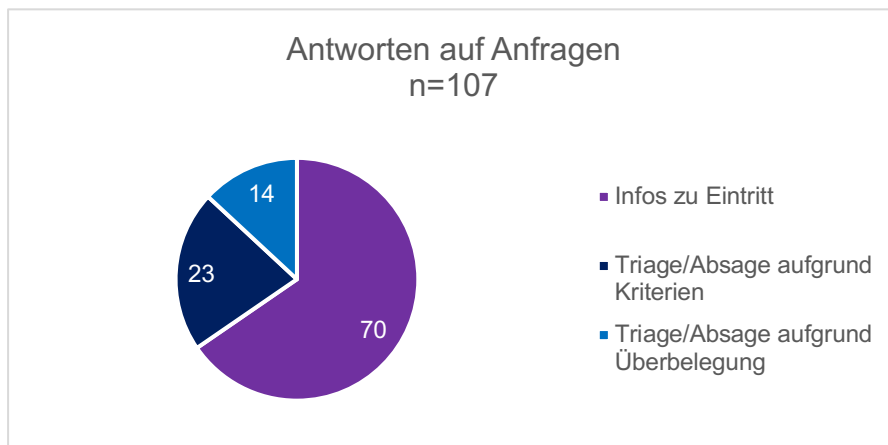


Abbildung 25: Antworten auf Anfragen (Datenquelle: Socialweb)

4.3. Outcome: Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzer*innen

Gemäss des Evaluationskonzepts sollen die Nutzenden insbesondere Schutz und Erholung in der Notschlafstelle Pluto erhalten und ihre Bedürfnisse bestmöglich befriedigen können. Des Weiteren soll die Notschlafstelle insbesondere für die Zielgruppe der jungen Frauen und Betroffenen von sexualisierter Gewalt ein Schutzraum bieten.

Zufriedenheit mit dem Angebot, Rückmeldung betreffend Sicherheitsbedürfnis und Erholung

Wie bereits erwähnt, ist aufgrund der mangelnden Datenlage keine fundierte Aussage über die Resultate der Fragebögen zu machen. Der exemplarische Einblick in die individuellen Rückmeldungen (siehe Abbildung 27) zeigt jedoch, dass die Nutzenden sehr zufrieden sind, sich erholen konnten und sich sicher fühlten.

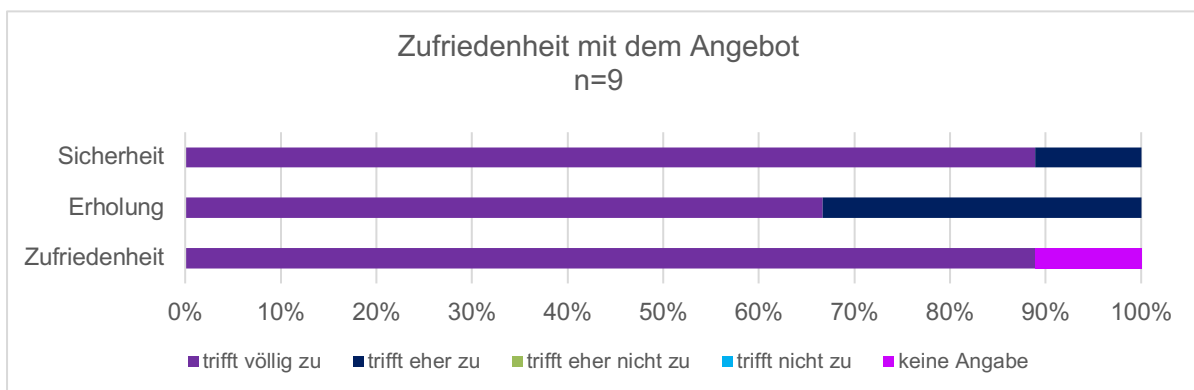


Abbildung 26: Zufriedenheit mit dem Angebot (Datenquelle: Fragebogen)

In den individuellen Rückmeldungen wurde von den Nutzenden auch die Dankbarkeit für das Angebot ausgedrückt. Die Sicherheit, die Atmosphäre im Haus und der Umgang des Teams wurden in den Kommentaren besonders hervorgehoben.

Einhaltung der Hausordnung gem. Bündner Standard

Anhand des Konzepts zu grenzverletzendem Verhalten (Rêves sûrs. 2022:3) haben die Mitarbeitenden Grenzverletzungen durch die Nutzenden der Notschlafstelle erfasst. Diese wurden in vier Kategorien eingeteilt, wobei die Kategorien 3 und 4 die Integrität von anderen Nutzenden erheblich belasten und ihr Sicherheitsgefühl negativ beeinflussen können.

1 Alltägliche Situationen sind Konfliktsituationen, die zur Entwicklung dazugehören und durch geeignete Reaktionen für das soziale Lernen genutzt werden können	2 Leichte bis mittlere Grenzüberschreitungen passieren oft unabsichtlich im Stress oder in der Überforderung, fachliche Anleitung und die Etablierung klarer Vorgehensweisen führen oft zu positiver Veränderung	3 Schwere Grenzverletzungen sind gravierende Übergriffe, bei denen Absicht und physischer oder psychischer, resp. sexueller Gewalt vorliegt und denen meist grundlegende persönliche oder fachliche Defizite zugrunde liegen	4 Massive Grenzverletzungen verlangen eine strafrechtliche Abklärung und Unterstützung durch externe Fachpersonen
---	--	--	---

Abbildung 27: Überblick über Arten der Grenzverletzungen gemäss Bündner Standard

Aus den Einträgen im Socialweb ist ersichtlich, dass in den ersten 6 Monaten insgesamt 56 Grenzverletzungen dokumentiert wurden, wovon 8 in den Bereich der sicherheitsgefährdenden Grenzverletzungen 3 und 4 gezählt werden.

Bis auf eine Ausnahme wurde alles grenzverletzende Verhalten aus Stufe 3 (gvV Stufe 3) mit einem 7-tägigen Time-Out oder einem Hausverbot und alles aus Stufe 4 (gvV Stufe 4) mit einem Hausverbot geahndet. Die 56 Grenzverletzungen verteilen sich auf 20 Nutzende. Daher muss Abbildung 28 unter Berücksichtigung von wiederholenden Grenzverletzungen einzelner Personen gelesen werden.

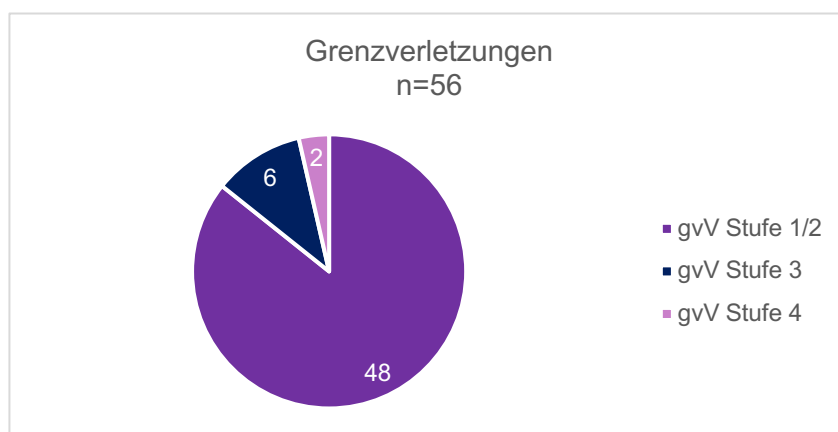


Abbildung 28: Grenzverletzendes Verhalten (Datenquelle: Socialweb)

Aus diesen Daten kann geschlossen werden, dass ein Grossteil des grenzverletzenden Verhaltens auf alltägliche Konfliktsituationen und leichte bis mittlere Grenzverletzungen zurückzuführen ist. Ein Grund für die geringen Anteile an schweren und massiven Grenzverletzungen kann sein, dass die Mitarbeitenden vorausgegangene Konflikte gut aufgefangen haben.

Die Einträge im Socialweb zeigen, dass bei grenzverletzendem Verhalten, welches die Sicherheit anderer Nutzenden beeinträchtigen kann, sofort gehandelt wurde, um die

Sicherheit in der Notschlafstelle möglichst gut zu gewährleisten. Aus der Analyse der Journal-Einträge konnte nicht eindeutig entnommen werden, wie das Team im Nachgang an eine Grenzverletzung die geschädigte(n) Person(en) betreute oder begleitete und somit auf deren Bedürfnis nach Sicherheit einging.

Rückmeldungen zu Mahlzeitangebot und Versorgung mit Kleidung, Hygieneartikel

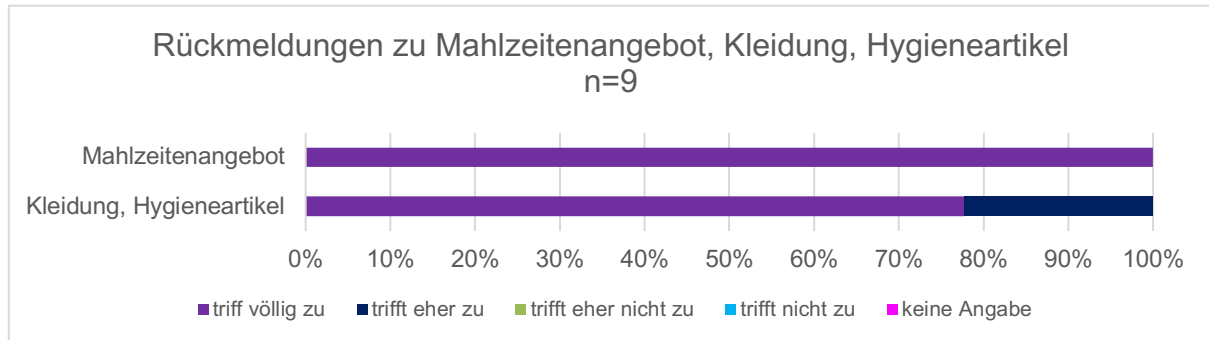


Abbildung 29: Mahlzeitangebot, Kleidung, Hygieneartikel (Datenquelle: Fragebogen)

In Abbildung 30 werden die Rückmeldungen zum Mahlzeitenangebot und der Versorgung mit dem Nötigsten (Kleidung, Hygieneprodukte) festgehalten und weisen eine grosse Zufriedenheit unter den 9 Befragten aus.

Medizinische Grundversorgung und Triage

Aus den dokumentierten Einträgen im Socialweb ist ersichtlich, dass Menschen mit gesundheitlichen Problemen nach Gesprächen mit Mitarbeitenden an medizinische Einrichtungen und Fachpersonen triagiert wurden. Dies betraf in den ersten 6 Monaten 7 Personen .

Nutzung und Sicherheitsgefühl durch weiblich gelesene Personen

In den ersten 6 Monaten waren rund ein Viertel der Nutzenden weiblich gelesene Personen. Wie das persönlich empfundene Sicherheitsgefühl der weiblich gelesenen Nutzer*innen ist, kann durch den tiefen Rücklauf an Fragebögen schlecht beurteilt werden.

Aus der Dokumentation von grenzverletzendem Verhalten konnte jedoch ein Vorfall sexueller Belästigung einer Nutzerin entnommen werden, sodass festzuhalten ist, dass der Schutzraum für weiblich gelesene Nutzer*innen zum Grossteil gewährleistet war, aber nicht durchwegs geboten werden konnte. Auch wenn selbstverständlich jeder Vorfall in dieser Richtung einer zu viel ist, ist festzuhalten, dass die entsprechenden Mitarbeitenden sofort gehandelt haben und das Verhalten mit einem sofortigen Ausschluss aus der Notschlafstelle geahndet wurde.

4.4. Outcome: Die Situation der jungen Menschen stabilisiert sich, resp. Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse werden aufgezeigt.

Qualität der Beratungsgespräche

Qualität der Beratungsgespräche anhand der Einschätzungen der Mitarbeitenden

Die Qualität der Beratungsgespräche wurde anhand von Einschätzungen der Mitarbeitenden im Rahmen eines Gruppengesprächs mit Prof. Jörg Dittmann im Dezember 2022 erhoben. Bis auf Mitarbeitende, die als Aushilfe eingesetzt werden, war das Team von Pluto mit 8 Mitarbeitenden vollständig. Die Rückmeldungen der Mitarbeitenden können wie folgt zusammengefasst werden:

- Flexibilität bei der Durchführung des Beratungsgesprächs

Für Beratung war ursprünglich mit dem Vormittag ein fester Zeitpunkt definiert. Inzwischen passt sich der Zeitpunkt für Beratungsgespräche der Situation an. Wenn sich die Gelegenheit bietet, werden Gespräche z.B. auch am Abend geführt. Flexibilität in der Durchführung des Beratungsgesprächs zeigt sich auch darin, dass das Gespräch draussen und nicht in der Notschlafstelle geführt werden kann. Der Rahmen für Beratung ist soweit vorgegeben, als Nutzer*in während der Öffnungszeiten, d.h. zwischen 18 Uhr und 9 Uhr (am nächsten Morgen) beraten werden können, zusätzlich zu den im Vorfeld definierten Sozialberatungszeiten (Mo-Fr von 9-11 Uhr).

- Beratungen werden von den meisten Nutzenden gewünscht

Fast alle Nutzenden suchen von sich aus das Gespräch mit Mitarbeitenden. Dem Team zufolge braucht es für die meisten Betroffenen keinen besonderen Aufwand, um auf das Beratungsangebot hinzuweisen, zwanglos zu informieren und zu unterstützen und dadurch zu einer Stabilisierung der Situation beizutragen. Als Gründe dafür, warum die Nutzenden das Gespräch suchen, werden die Niedrigschwelligkeit, das positive Image und das Vertrauen gegenüber der Notschlafstelle genannt, welches sich durch die anwaltschaftliche Ausrichtung schnell aufbaut.

- Wandel von der Team- zu stärker mitarbeiterzentrierter Beratung und Betreuung

Anpassungen in der Organisation der Beratungsgespräche gab es insofern, als dass zunächst bewusst darauf verzichtet wurde, eine Ansprechperson im Team für den oder die Nutzenden zu benennen. Im Laufe der Zeit, hat sich aber herausgestellt, dass ein Bezugspersonensystem sowohl im Beratungsgespräch mit dem*der Nutzer*in als auch im Gespräch mit Dritten, z.B. mit dem Sozialdienst, hilfreich sein kann. Zwar gibt es eine Ansprechperson, aber auch andere Mitarbeitende gehen aktiv auf die Nutzenden zu, informieren und beraten sie, wenn dies gewünscht wird und situativ möglich ist.

- Fehlende Hintergrundinformation als Herausforderung für das Beratungssetting

Die Besonderheit in der Auseinandersetzung mit den Nutzenden besteht darin, dass es wenig bis keine Informationen zu ihnen gibt, ausser den Informationen, die die Nutzenden preisgeben. Dies beeinflusst auch die Beratungsgespräche, weil sie immer auch ein Kennenlernen und eine Unsicherheit beim Einordnen der Lebenssituation des*der Betroffenen bedeuten.

- Hohe Transparenz und Anwaltschaftlichkeit als Arbeitsprinzip

Die Mitarbeitenden betonen, wie wichtig die anwaltschaftliche Ausrichtung der eigenen Arbeit und die hohe Transparenz des Arbeitsalltags der Mitarbeitenden für Beratungsgespräche sind. Interesse des*der Nutzer*in gegenüber anderen (z.B. Sozialdienst) zu vertreten und klare Regeln in der Notschlafstelle schaffen Chancen für offene Beratungsgespräche.

- Niederschwellig organisierte Hilfe erleichtert den Dialog

Die Mitarbeitenden weisen darauf hin, dass dem Beratungsgespräch die Niederschwelligkeit des Angebots und die sich ergebenden Handlungsspielräume zugutekommen. Die Mitarbeitenden werden nicht in eine Rolle gedrängt, um bspw. die Aufgaben und Kontrollen der Sozialdienste zu übernehmen.

- Grenzen der Beratung

Die Voraussetzungen für Beratungsgespräche sind nicht für alle gleich. Neben Verständigungsproblemen aufgrund von Sprachschwierigkeiten und auch psychischen Erkrankungen bei den Nutzenden, beeinflussen migrationsrechtliche (Sans Papiers) und rechtliche Altersgrenzen (Minderjährigkeit) den Möglichkeitsraum, um prekäre Wohnsituationen zu überwinden und im Rahmen der Beratung Lösungen zu finden. So sind für Personen mit abgelaufener Aufenthaltsbewilligung die Alternativen zur Notschlafstelle eingeschränkt. Auch die vom Team erwähnten salutogenetischen Prinzipien in Beratungsgesprächen sind aufgrund der rechtlichen Aufenthaltsproblematik schwerer umsetzbar als für Personen mit rechtlich gültigem Aufenthalt.

Auch bei minderjährigen Nutzenden sind die Unterstützung und das Beratungsgespräch aufgrund der Meldepflicht durch «Pluto» stark vorstrukturiert. Dennoch sehen die Mitarbeitenden Chancen, um mit diesen betroffenen Personen Perspektiven zu erarbeiten, wie es weitergehen kann.

Die Triagefunktion, die die Notschlafstelle ausübt, ist ebenfalls von Herausforderungen geprägt. Als herausfordernd nimmt das Team der Notschlafstelle das hohe Misstrauen der Nutzenden gegenüber anderen Behörden wahr, was den Impact der Ergebnisse aus Beratungsgesprächen schmälert.

- Zukünftig mehr Anwendung salutogenetischer Prinzipien

Salutogenetische Aspekte wie z.B. Verstehbarkeit, Handhabbarkeit, Sinnhaftigkeit und positive Zukunftsaussichten sollen für die Beratungsgespräche wie auch für den generellen Umgang mit den Nutzenden zukünftig noch stärker handlungsleitend sein.

Weitervermittlungen an andere Fachstellen

Anzahl Weitervermittlungen an andere Fachstellen

Die Weitervermittlung der Nutzenden an andere Fachstellen konnte anhand des vorliegenden Datenmaterials nicht quantifiziert werden. Zwar wurden in den Journalen der Nutzenden sowohl Institutionen festgehalten, an welche die Nutzenden triagiert oder weitervermittelt wurden, als auch Institutionen, mit welchen im Einzelfall ein Austausch stattfand. Jedoch liess sich die Anzahl der erfolgreichen Weitervermittlungen nicht abschliessend aus den Journalen entnehmen, weshalb im Folgenden allgemeine Aussagen zum Kontakt oder Austausch in Bezug auf Einzelfälle mit anderen Fachstellen beschrieben werden.

So entnahmen die Autor*innen den Journalen, dass in fast allen Fällen ein Austausch mit anderen Fachstellen stattfand und die Nutzenden auch sehr oft an andere Fachstellen vermittelt wurden. Ob sie diese danach aufsuchten, ist den Daten nicht zu entnehmen. Die Fachstellen, mit welchen ein Austausch stattfand oder an welche triagierte wurde, werden nachfolgend in Kategorien unterteilt und aufgelistet:

- Medizinische Fachstellen: Ärzt*innen oder Spitäler: Ambulatorium für Kriegs- und Folteropfer, Inselspital, KIZ Bern, Psychotherapeut*in, Psychiater*in, autismus.ch
- Bildung oder Ausbildung: TriiO, BFF, Lehrbetrieb, Trinamo
- Behörden: Sozialdienst, Migrationsdienst, SEM, Kantonspolizei, BAZ, EKS, KESB, IV
- Wohninstitutionen: Nemo, Passantenheim, Sleeper, Wohnen Bern, SORA, Soteria, You Count, Beo Bolligen, Stiftung Züriwerk
- Organisationen im Suchtbereich: Contact, Terra Vecchia
- Organisationen im Asyl- und Migrationsbereich: ORS, SRK, Zugang B, Schweizerische Flüchtlingshilfe, Migrant Solidarity Network, Cafe Mazay, Solidaritätsnetz Bern, Beratungsstelle für Sans-papiers, Denk:mal, Medina, Anlaufstelle für Ukrainer*innen
- Weitere Fachstellen: Gassenarbeit Bern, Schuldenberatung.

Perspektive der Nutzenden nach Austritt

*Nutzer*innen verlassen das Angebot mit einer Anschlussperspektive*

Dieses Unterkapitel soll darstellen, inwiefern die Nutzenden nach ihrem Austritt aus der Notschlafstelle eine Anschlussperspektive gehabt haben. Zur Evaluierung dieses Kriteriums wurden einerseits die Angaben in den Fragebögen, andererseits die Einträge in den Journalen genutzt. Jedoch sind die Ergebnisse aufgrund der Datenlage und der Rahmenbedingungen der Evaluation nur bedingt aussagekräftig. Die Ergebnisse aus dem Gruppengespräch mit den Mitarbeitenden der Notschlafstelle zeigen, dass Aussagen über eine vorhandene Perspektive oder gar eine Anschlusslösung, die stabilisierend sein soll, empirisch nicht so leicht zu beurteilen ist. Die Bewältigung der Lebenssituation der Nutzenden nach dem Aufenthalt in der Notschlafstelle liegt ausserhalb des Kontroll- und Verantwortungsbereichs der Mitarbeitenden. Aufgrund des Datenmaterials können Aussagen über die Anschlussperspektive, nicht jedoch über deren stabilisierenden Charakter oder eine gelungene Anschlusslösung gemacht werden.

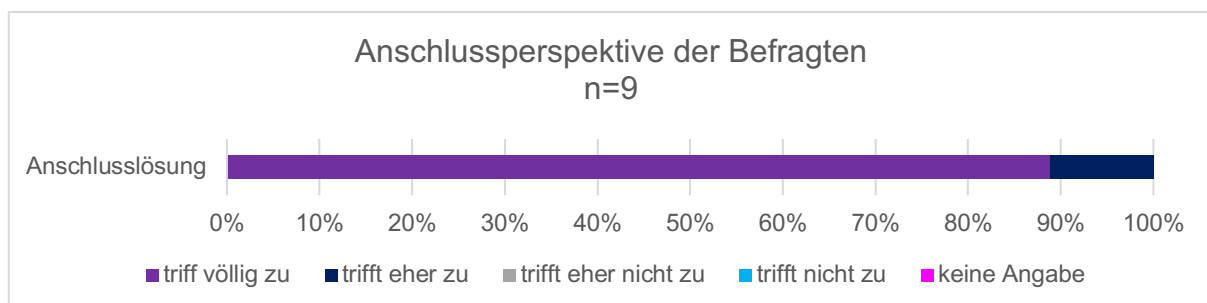


Abbildung 30: Anschlussperspektiven (Datenquelle: Fragebogen)

Die Ergebnisse aus den Fragebögen zeigen, dass die Frage, ob die Befragten wissen, wo sie nach dem Austritt aus der Notschlafstelle hingehen und wo sie Unterstützung bekommen können von allen 9 Befragten ausgefüllt und insgesamt mit starker Zustimmung gewertet

wurde. Demnach stimmen 8 von 9 Befragten der Aussage: "Ich verlasse Pluto und weiß, wohin ich gehe und wo ich Unterstützung finden kann" völlig zu und eine befragte Person stimmte der Aussage eher zu.

Zur Ergänzung der Fragebögen, beschlossen die Autor*innen ebenfalls die Journale der Nutzenden dahingehend zu analysieren, ob die Nutzenden über eine Perspektive nach dem Austritt verfügten. Das untenstehende Diagramm veranschaulicht dies. Durch den ersten Balken "unbekannt/keine" wird rasch ersichtlich, dass das Team der Notschlafstelle in vielen Fällen keine Auskunft über eine vorhandene Perspektive geben konnte, resp. diese nicht dokumentiert wurden, resp. die nutzende Person sich aktuell noch in der Notschlafstelle befindet. Das bedeutet, jedoch nicht zwingend, dass keine Perspektive vorhanden war/ist. Ebenfalls unter "unbekannt" und "keiner Perspektive" erfasst wurden die Menschen, welche an ein anderes Notschlafangebot triagiert wurden.

Das betreute oder begleitete Wohnen wurde am zweitmeisten als Perspektive genannt. Dabei war das Team der Notschlafstelle in vielen Fällen an einer Triage der Nutzenden in eine solche Institution beteiligt oder die Nutzenden kehrten nach dem Time-Out, Ausschluss oder der Kurve wieder in die Institution oder Kollektivunterkunft zurück. 8 von 70 Nutzenden fanden mit der Unterstützung des Teams der Notschlafstelle und weiteren Beteiligten ihres Hilfesystems wieder eine eigene Wohnung oder ein Zimmer in einer Wohngemeinschaft. Einige Nutzenden entschieden sich auch, wieder zurück in ihr Herkunftssystem, d.h. Familie, zu gehen oder gaben an in der nächsten Zeit bei Bekannten zu übernachten. Unter Weiterreise wurden all jene Nutzenden erfasst, welche Bern verliessen. Einmalig wurde das Bundesasylzentrum genannt, da die nutzende Person einen Asylantrag stellen wollte. Die Kategorie "andere" umschreibt zwei Personen, welche nach verpasstem Zug die Notschlafstelle am nächsten Morgen verlassen haben und eine Person, welche an ein Hostel vermittelt wurde.

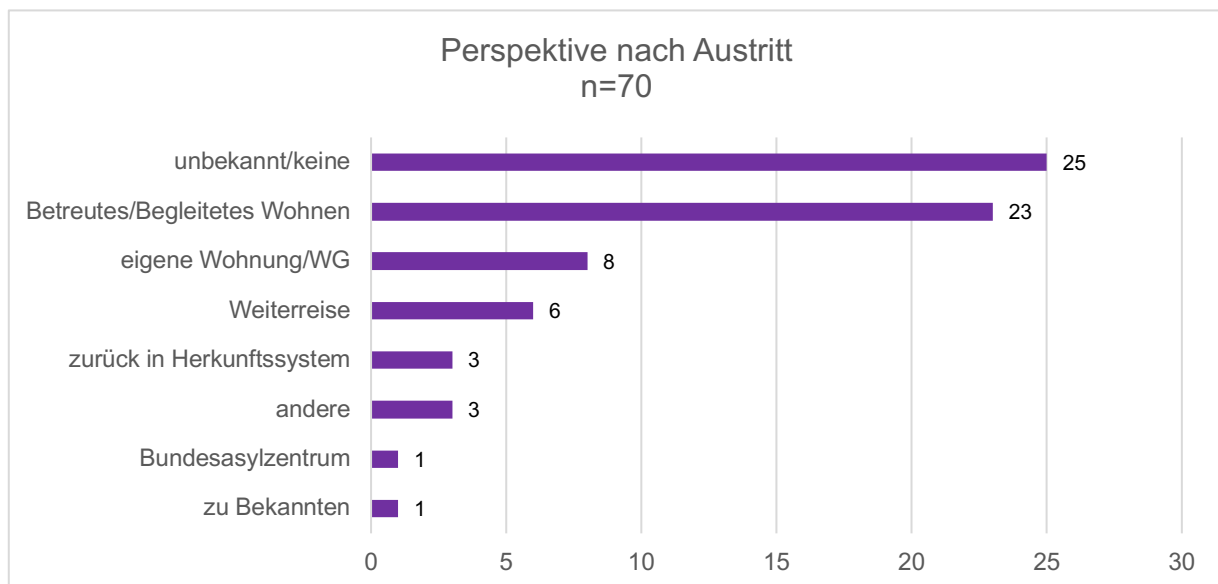


Abbildung 31: Perspektiven nach Austritt (Datenquelle: Socialweb)

Ergebnisse aus den Gruppengesprächen

Auch im Rahmen der Gruppengespräche mit den Mitarbeitenden wurde das Thema Anschlusslösungen angesprochen. Die Mitarbeitenden weisen darauf hin, dass nicht immer genau gesagt werden kann, wie es mit den Betroffenen weitergeht, da die Bewältigung der

Lebenssituation ausserhalb der Notschlafstelle nicht mehr im Verantwortungsbereich von Pluto liegt. Das Team von Pluto hat über die Zusammenarbeit z.B. mit Praxispartner*innen jedoch verschiedene Anhaltspunkte über Anschlusslösungen.

Die Anschlusslösungen können sehr verschieden sein, weil auch die Lebenskontexte der Betroffenen unterschiedlich sind. So wird darüber berichtet, dass manche Nutzende in die Schule gehen oder eine Ausbildung besuchen. Sie sind in wichtige Bereiche der Gesellschaft integriert; für andere wie beispielsweise abgewiesene Asylsuchende oder Asylsuchende in einem laufenden Verfahren, die von der Kollektivunterkunft ausgeschlossen wurden oder aus dem Asylzentrum ausgetreten sind, gibt es wenige bis keine Lösungen, um an den zentralen Lebensbereichen (Wohnen, Bildung, Arbeit, Soziales, Gesundheitsversorgung) teilzuhaben. Manche Lösungen sind eindeutig auf das Wohnen bezogen (z.B. Anschlusslösung durch einen Platz im betreuten Wohnen), andere Lösungen konzentrieren sich zunächst auf medizinische Versorgung, wohingegen noch keine Wohnlösung gefunden wurde und die medizinisch versorgte Person weiterhin die Notschlafstelle aufsucht. Entsprechend ist der Kontakt zur Person unterschiedlich stark gegeben.

Für sehr wenige Nutzende fällt die Notschlafstelle als zukünftige Zwischenlösung aus, weil sie gegen den Bündner Standard zur Bearbeitung und Prävention von Grenzverletzungen verstossen oder ein falsches Alter angegeben haben und älter als 23 Jahre sind.

Positiv wahrgenommen werden Kontakte von ehemaligen Nutzenden, die sich bei der Notschlafstelle melden und sich für die Zeit bei Pluto bedanken.

Feedback durch Praxispartner*innen

Ergänzend zum bisherigen Datenmaterial wurde fünf Praxispartner*innen, die mit Pluto und den Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu tun hatten, für ein Feedback angefragt, wovon drei den qualitativ angelegten Kurzfragebogen ausfüllten. Die ausgewählten Akteur*innen wurden durch Pluto vorgeschlagen. Die beiden Personen, die nicht an der qualitativen Befragung teilnahmen, begründeten dies mit noch zu wenig Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit der Notschlafstelle.

Alle drei Befragte nehmen eine Verbesserung der Situation der Jugendlichen durch die Notschlafstelle wahr. Die Stabilisierung der Nutzenden durch das Angebot von Pluto wird von allen drei Befragten angesprochen. In diesem Zusammenhang wird erwähnt, dass die Notschlafstelle die Ängste des Jugendlichen ernst nahm und dadurch neue Perspektiven und mögliche Lösungen aufgezeigt werden konnten. Zudem wird die verbesserte Gesundheit (Hygiene, Ernährung, Schlaf, Psyche) aufgrund der Inanspruchnahme von Pluto angesprochen. Am Beispiel eines Jugendlichen wird auf die besondere Bedeutung der Mitarbeitenden von Pluto hingewiesen, die die Jugendlichen bei dem Prozess, von der Gasse wegzukommen, begleiteten und «ihn ermuntert[en], die Veränderung zu wagen».

Konkret werden Anschlusslösungen genannt, in denen die betreffenden Personen eine Wohnung mit Wohnbegleitung gefunden haben. Dabei wird erwähnt, dass diese Anschlusslösung in Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden von Pluto gelang. In diesem Zusammenhang wird ein Bedarf formuliert, wonach das bestehende Wohnangebot für Jugendliche zwischen 16 – 17 Jahren im Kanton Bern knapp ist und häufig längere Wartefristen bei den Institutionen bestehen. Aus diesem Grund hat es 2½ Monate gedauert hat, bis ein Platz in einer geeigneten Institution frei wurde und in Anspruch genommen werden konnte.

Obschon explizit danach gefragt wurde, nehmen die drei Praxispartner*innen keine destabilisierenden Momente durch die Notschlafstelle wahr.

Alle drei Praxispartner*innen sehen einen Mehrwert durch die Notschlafstelle, da sie eine Versorgungslücke in Bern schliesst und die Grundbedürfnisse der Nutzenden befriedigt. Diesbezüglich wird auf die grosse Bedeutung des Einzelzimmer-Settings, die Mahlzeiten und die regelmässigen Gespräche hingewiesen. Zudem wird die Zusammenarbeit und Vernetzung zwischen den verschiedenen Akteur*innen hervorgehoben, damit gemeinsam und aufeinander abgestimmte Lösungen entwickelt werden können.

5. Fazit und Empfehlungen

5.1 Fazit zu Output: Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle

- Aus der Evaluation der zur Verfügung stehenden Daten geht hervor, dass die Notschlafstelle erfolgreich und planmäßig ihre Tore öffnen konnte. Die Notschlafstelle war seitdem täglich offen und zugänglich.
- Der Zugang und das Aufnahmeverfahren verlaufen unbürokratisch und unkompliziert, also niederschwellig.
- Die Öffnungszeiten decken sich nicht durchgehend mit den Bedürfnissen aller Nutzenden. Dies geht aus den qualitativen individuellen Rückmeldungen der Fragebögen, sowie aus der Dokumentenanalyse der Socialweb-Einträge hervor.
- Die weiten Laufwege vom Stadtzentrum Bern zur Notschlafstelle erfordern für mobilitätseingeschränkte Personen eine Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Dies kann insbesondere bei Nutzenden mit wenig finanziellen Mitteln eine Schwelle darstellen.
- Die physische Zugänglichkeit zum oberen Stock in der Notschlafstelle ist nicht barrierefrei.
- Die Webseite der Notschlafstelle steht zum jetzigen Zeitpunkt nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

Empfehlung zum Output: Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle

- Die Webseite sollte mindestens auf Englisch, falls möglich auch auf Französisch, Italienisch und Arabisch übersetzt werden.
- Die Autor*innen der Evaluation sind sich der Schwierigkeiten bei der Suche nach einer geeigneten Liegenschaft für die Notschlafstelle bewusst. Sollte das Pilotprojekt erfolgreich abgeschlossen werden, empfehlen wir, eine Lokalität zu finden, die vom Zentrum aus zu Fuss schneller erreichbar ist und barrierefrei zugänglich ist bzw. barrierefrei umgebaut werden kann.
- Die Resultate der vorliegenden Evaluation deuten - unter der Berücksichtigung der erwähnten Einschränkungen des Datenmaterials - darauf hin, dass die Öffnungszeiten nicht allen Bedürfnissen der Nutzenden entsprechen. Dieser Punkt sollte in einer nächsten Evaluation vertiefter analysiert werden, um Empfehlungen zu möglichen Anpassungen der Öffnungszeiten unter Berücksichtigung der organisatorischen und arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen machen zu können.

5.2 Fazit zu Output: Das Angebot wird genutzt

- Die im Kapitel 4.2 aufgeführten Resultate zeigen eindeutig auf, dass das Angebot der Notschlafstelle genutzt wird/wurde. Die Notschlafstelle wurde bereits kurz nach Projektstart sehr rege genutzt, wie uns die Nutzer*innenzahlen aufzeigen. Die Resultate dieser Evaluation zeigen auch auf, dass die Notschlafstelle eine sehr hohe

Auslastung auszuweisen hat und teils sogar überlastet war (mehr als 9 Übernachtungen bei 7 Plätzen).

- Weiter zeigen die Resultate dieser Evaluation auf, dass die Nutzenden des Angebots der im Projektdossier definierten Zielgruppe entspricht. Diese umfasst Jugendliche aller Geschlechter von 14 bis 23 Jahren in prekären Situationen, z.B. Betroffenheit von häuslicher Gewalt, Kurvengang, Fluchterfahrungen, Suchtverhalten oder in Übergangssituationen zu hochschwelligeren Angeboten.
- Aus den Resultaten lässt sich weiter schliessen, dass die meisten Nutzer*innen die Notschlafstelle für eine kurze Zeitdauer (Median: 8 Nächte) aufsuchten, um einer Notsituation Abhilfe zu schaffen. Einzelne Personen verblieben länger in der Notschlafstelle, bis eine Anschlusslösung gefunden werden konnte. In keinem Fall wurde die maximale Aufenthaltsdauer von 3 Monaten erreicht oder überschritten.
- Die Resultate der Evaluation zeigen auf, dass die Notschlafstelle von Nutzenden einer sehr grosse Altersspanne genutzt wurde und sich demnach die im Projektdossier definierte Altersspanne zwischen 14 und 23 Jahren bewährt. Bei Minderjährigen konnten die Evaluierenden feststellen, dass diese meist nur für eine kurze Zeit in der Notschlafstelle verblieben und dass in allen Fällen die Meldepflicht eingehalten wurde.
- Die Resultate der Evaluation zeigen auf, dass die Nutzenden aus diversen Gründen die Notschlafstelle aufsuchten, wobei vor allem Konflikte im Herkunftssystem oder Ausschlüsse aus anderen Institutionen ausschlaggebend waren.
- Die Resultate zeigen weiter auf, dass überraschend viele Menschen aus Asylstrukturen die Notschlafstelle aufsuchten. Das ist daher interessant, da in diesem Bereich die Unterbringung und Verpflegung der Menschen grundsätzlich bereits gewährleistet sein sollte. Die Evaluierenden schliessen daraus, dass es Mängel in den betreffenden Asylzentren bzw. im Asylsystem gibt .
- Die Resultate der Evaluation zeigen weiter auf, dass die Nutzenden das Angebot der Sozialberatungen in Anspruch nahmen.

Empfehlungen zu Output: Das Angebot wird genutzt

- Aus den Resultaten der Evaluation lässt sich schliessen, dass die Einhaltung der Altersgrenze gegen oben nicht in allen Fällen erfolgreich durchgeführt werden konnte. Die Autor*innen empfehlen, dass eine klare Handhabung diesbezüglich entwickelt wird, welche den möglichen Widerspruch zwischen einer strikten Alterskontrolle und dem Grundsatz der Niederschwelligkeit miteinbezieht.
- Aufgrund der sehr hohen Auslastung empfehlen die Autor*innen, dass eine Überbelegung der Notschlafstelle möglichst verhindert werden sollte. Dies damit die Notschlafstelle dem Anspruch des Schutzraumes gerecht werden kann und es nicht zu einem Leistungsabbau für die Nutzenden kommt. Dazu könnten diverse Möglichkeiten geklärt werden:
 - Strikte Abweisungen von Menschen, die nicht den Kriterien (z.B. Alter) entsprechen und Triage an andere Angebote.
 - Schnellstmögliche Triage und Weitervermittlung von Nutzenden, um Betten möglichst rasch wieder freizugeben. Dies bedingt eine gute Vernetzung sowie freie Plätze in weiterführenden Angeboten.

- Abweisungen von besonders vulnerablen Personen bei hoher Auslastung verhindern und diesen auch bei grosser Auslastung Möglichkeiten bieten (z.B.. Zimmer reservieren, Notzimmer ausserhalb der Einrichtung organisieren).
- Weiter Empfehlen die Autor*innen, dass auch Personen erfasst werden, die nicht dort schlafen, aber dennoch das Angebot in Form von Sozialberatungen, Verpflegung oder Kleider waschen in Anspruch nehmen. Dies wurde im ersten Halbjahr seit der Eröffnung der Notschlafstelle nicht konsequent erfasst, ist jedoch für die Evaluation der Nutzung des Angebotes dennoch relevant.
- Die Evaluierenden empfehlen zudem, dass eine Abklärung zur rechtlichen Situation betr. Unterkunft von Menschen ohne gültigen Aufenthalt in der Schweiz vorgenommen wird, falls dies nicht schon gemacht wurde.
- Wie oben festgehalten, gehen die Evaluierenden davon aus, dass die Nutzung der Notschlafstelle durch Menschen aus Asylstrukturen auf einen Mangel in deren Versorgung hindeutet. Diesbezüglich empfehlen die Evaluierenden, den entsprechenden Institutionen und Behörden diesbezüglich Rückmeldung zu geben und die zuständigen Institutionen auf ihre Verantwortung für die Unterbringung und Versorgung von diesen Menschen aufmerksam zu machen. Dies gilt speziell für unbegleitete Minderjährige.

5.3 Fazit zu Output: Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzenden

- Trotz der limitierten Datengrundlage lässt sich festhalten, dass sich die Nutzenden in der Notschlafstelle sicher fühlen und mit den dortigen Bedingungen zufrieden sind. Dies wird auch aus den qualitativen Rückmeldungen der Fragebögen ersichtlich.
- Alle dokumentierten Grenzverletzungen der Stufe 3 und 4 wurden konsequent und zeitnah geahndet. Die entsprechenden Personen wurden sanktioniert und über ihre Sanktion in einem persönlichen Gespräch informiert.
- Alle dokumentierten medizinischen Notfälle wurden kompetent an die entsprechende medizinische Fachstelle triagiert.

Empfehlung zu Output: Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzenden

- Die Schutzraumfunktion der Notschlafstelle konnte aufgrund von wenigen grenzverletzenden Verhaltensweisen, die sich gegen andere Nutzende richten, nicht durchgehend garantiert werden. Auf der Grundlage des Bündner Standards soll von Seiten der Mitarbeitenden alles Mögliche unternommen werden, um die Zahl der Grenzverletzungen der Stufe 3 und 4 weiter zu senken. Weiter sollte das Team weitere Möglichkeiten zur Prävention überprüfen.
- In Bezug auf den Schutzraum für weiblich gelesene Personen empfehlen die Autor*innen die Prüfung von niederschweligen Meldemöglichkeiten bei grenzverletzendem Verhalten (z.B. sexueller Belästigung) in Form einer anonymen Meldestelle, eines separaten Beratungsfensters oder ähnlichem, um möglichst zeitnahe Massnahmen treffen und Unterstützung bieten zu können.

5.4 Fazit zu Outcome: Die Situation der jungen Menschen stabilisiert sich, resp. Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse werden aufgezeigt

- In diversen Fällen konnte mit den Nutzenden in den Beratungsgesprächen individuelle Anschlussperspektiven geschaffen werden. In einigen Fällen war dies aus erwähnten Gründen (mangelnde Kapazität von weiterführenden Angeboten, rechtl. Situation der Nutzenden etc.) nicht möglich oder die Personen verliessen die Notschlafstelle vorher.
- Aus der Auswertung des Gruppengesprächs mit Mitarbeitenden, Journal-Einträgen und Fragebögen geht hervor, dass der Aufenthalt in der Notschlafstelle für die Nutzenden eine stabilisierende Wirkung hat. Durch die Beratungsgespräche konnten den Nutzenden Perspektiven aufgezeigt oder Handlungen in Gang gebracht werden.
- Die Resultate der Evaluation zeigen, dass gerade in Bezug auf die Anschlussperspektiven nicht bei allen Nutzenden etwas festgehalten wurde oder werden konnte. Hierzu sind jedoch auch die spezifischen Herausforderungen bei Minderjährigen oder Menschen mit einem prekären Aufenthaltsstatus sowie die eingeschränkten Triagemöglichkeiten zu berücksichtigen.
- Manche Personen konnten nicht weitervermittelt werden, da die weiterführenden, teilweise höherschwelligen Einrichtungen nicht genügend Kapazität für eine Aufnahme hatten oder die Nutzenden die Notschlafstelle vor der geplanten Triage verlassen haben.

Empfehlung: Die Situation der jungen Menschen stabilisiert sich, resp. Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse werden aufgezeigt

- Um den Nutzenden noch mehr Möglichkeiten auf Perspektiven zu bieten, bieten sich eine verstärkte Vernetzung mit Institutionen und Personen aus den Bereichen Obdachlosenhilfe, Jugendarbeit, Asyl- und Migrationsbereich an. Da sich herausstellt, dass die Nutzenden von sich aus Bezugspersonen suchen, wäre es empfehlenswert ein Bezugspersonensystem, das auf die Gegebenheiten der Notschlafstelle angepasst ist, auszuarbeiten und zu implementieren.

5.5 Empfehlungen zum Datenmaterial

Ergänzend zu den oben erwähnten allgemeinen Empfehlungen halten die Autor*innen der Evaluation auch Empfehlungen zum Datenmaterial in Aussicht auf die zukünftigen Evaluationen (alle 6 Monate) fest:

- Fragebögen
Die vorliegende Evaluation wurde durch den geringen Rücklauf der Feedback-Fragebögen von Nutzenden erschwert. Das Team sollte hier einen Fokus auf das Ausfüllen dieser Fragebögen legen, damit die Evaluierenden eine bessere Datengrundlage haben und validere Aussagen zu den genannten Kriterien machen können. Dies ist umso wichtiger, da die Evaluation ihre Optimierungsfunktion nur wahrnehmen kann, wenn sie empirisch stärker abgesicherte Aussagen zu den Bedürfnissen der Nutzenden und den entsprechenden Massnahmen machen kann.
- Nutzungsgründe
Die "Nutzungsgründe" sollten noch klarer definiert und einheitlich erfasst werden.

Hierzu soll ein Austausch im Team stattfinden, in welchem eine einheitliche Definition gefunden werden soll, was als Nutzungsgrund für die Notschlafstelle gilt. Hierbei wird speziell ein Augenmerk gesetzt auf den Unterschied zwischen Nutzungsgründen und allgemeinen Themen der Nutzenden. Bsp. empfehlen wir, Themen wie Arbeitssuche oder Migration eher als ein Thema der Nutzenden zu sehen und nicht als ein Nutzungsgrund. Weiter gilt zu klären, wann ein Nutzungsgrund erfasst wird. Die Analyse der Journale hat gezeigt, dass sich ein Nutzungsgrund beim Eintritt von den Nutzungsgründen im Verlauf des Aufenthaltes unterscheiden kann, resp. dass im Verlauf des Aufenthaltes weiteres Wissen zu den Nutzungsgründen gesammelt werden kann, was bis anhin nicht immer als solches unter "Nutzungsgründe" erfasst wurde.

- **Nutzende**
Es gilt zu definieren, ab wann Personen als Nutzende*r erfasst werden. Hierzu empfehlen die Autor*innen, dass Nutzende über das Kriterium von mindestens einer Übernachtung definiert werden. Alle weiteren Formen der Nutzung wie zum Beispiel die Nutzung des Wasch- oder Verpflegungsangebots oder die Nutzung des Beratungsangebotes ohne Übernachtung könnte separat unter "Anfragen" oder einer neuen Kategorie ("Pluto-Gäste") analog zur Notschlafstelle Nemo in Zürich erfasst werden.
- **Aufenthaltsstatus**
Die Kategorisierung bei Aufenthaltsstatus wurde gemäss den Autor*innen nicht immer korrekt gemacht und zeugt allenfalls von einer Unkenntnis in Bezug auf die unterschiedlichen Aufenthaltstitel. Wir empfehlen, dass eine klare, einheitliche und dem Asyl- und Ausländerrecht folgende Kategorisierung genutzt wird. Fehlerhafte Erfassungen sollen für die nächste Evaluation korrigiert werden.
Weiter empfehlen die Autor*innen eine Klärung der rechtlichen Situation betr. der Aufenthaltsdauer von Menschen ohne gültigen Aufenthaltsstatus (EU/EFTA-Bürger*innen und Drittstaatsangehörige ohne Aufenthaltstitel).
- **Gesetzlicher Wohnsitz/KESB-Kreis**
Die Autor*innen stellten fest, dass beim "gesetzlichen Wohnsitz" fehlerhaft kategorisiert wurde. Die Datenlage erlaubte deshalb keine abschliessende Aussagen und wurde im vorliegenden Evaluationsbericht deshalb nicht abgebildet. Auch bei Menschen mit asyl- oder ausländerrechtlichem Aufenthaltstitel muss zukünftig ein gesetzlicher Wohnsitz erfasst werden. Menschen aus Asylstrukturen haben Wohnsitz am Ort ihrer (Kollektiv-)Unterkunft. Weiter stellen die Autor*innen fest, dass die Erfassung des KESB-Kreis sich grundsätzlich aus dem Wohnsitz ergibt und vor allem bei Minderjährigen relevant ist. Es stellt sich die Frage, ob dies für Volljährige überhaupt erfasst werden muss.
- **Anschlussperspektiven**
Die Autor*innen empfehlen, die Terminologie von Anschlusslösung zu Anschlussperspektive zu ändern. Wie oben festgehalten, war die Auswertung der Anschlussperspektive erschwert. Die Autor*innen empfehlen, zur Erfassung der Anschlussperspektiven mit klaren Kategorien zu arbeiten und diese bestmöglich und konsequent über Markierungen festzuhalten. Aufgrund der Resultate unserer Analyse der Journale empfehlen wir folgende Kategorien, welche aber vom Team noch entsprechend angepasst und ausgebaut werden können:
Bundesasylzentrum, zu Bekannten, zurück ins Herkunftssystem, Wohnung/WG, BeWo/Stationäre Therapie, Ausschluss, unbekannt/keine, Andere

Die Autor*innen stellten weiter fest, dass der letzte Eintrag vor einem Austritt nicht bei allen detailliert gemacht wurde, wodurch die Anschlusslösungen nicht immer klar waren. Es empfiehlt sich deshalb, dass auch bei nicht-geplanten Austritten oder einem nicht mehr Auftauchen einer nutzenden Person, das Team einen Eintrag zu den Anschlusslösungen erfasst.

- Schutzraum
Um das Evaluationskriterium "Schutzraum für weiblich gelesene Menschen" auswerten zu können, benötigt es mehr Daten und Informationen.
- Alter
Die Autor*innen empfehlen, dass das Team das Alter der Nutzenden konsequenter kontrolliert, um eine "missbräuchliche" Nutzung von älteren Personen zu verhindern (bspw. 27-jährige*r Nutzer*in mit 18 Übernachtungen) und einer zu hohen Auslastung des Angebots entgegen zu wirken.
- Grenzverletzungen
Die Autor*innen empfehlen, die Grenzverletzungen in Kategorien gemäss Konzept Grenzverletzendes Verhalten (Verein Rêves sûrs, 2022) insbesondere bei Stufe 3 und 4 zu kategorisieren und im Journal zu markieren.
Ausserdem empfehlen wir bei grenzverletzendem Verhalten der Stufe 3 und 4, bei der die Integrität einer oder mehreren nutzenden Personen beeinträchtigt wurde, den Umgang mit den Betroffenen ausführlicher zu dokumentieren.
- Einbezug Praxispartner*innen:
Als inhaltlichen Mehrwert nimmt die Evaluationsgruppe den Einbezug von Praxispartner*innen und ihre Erfahrungen mit Pluto und den Jugendlichen wahr.

Abschliessend sei darauf hingewiesen, dass es sich bei der vorliegenden Evaluation um ein Studierendenprojekt im Rahmen des Bachelor-Studiums Soziale Arbeit an der FHNW (Studiengang Freiform) handelt, welches im Bündnis mit dem Dozierenden, Prof Jörg Dittmann (FHNW) und Akteur*innen von Pluto, namentlich Simone Zürcher-Steiner (Vorstand Rêves sûrs), sowie Robert Sans und Nicole Maassen (Mitarbeitenden Pluto) entstand und umgesetzt wurde.

6. Quellen

Ammann, Pascal / Buchschacher, Fabio / Gammenthaler, Eva / Müller, Polina. (2022). Evaluationskonzept für die Notschlafstelle für junge Menschen in Bern. Fachhochschule Nordwestschweiz

Verein Rêves sûrs (2021). Betriebskonzept „Notschlafstelle für junge Menschen in Bern“. Bern

Verein Rêves sûrs (2022). Notschlafstelle für junge Menschen in Bern: Merkblatt zur Meldepflicht. Bern

Verein Rêves sûrs (2022). Konzept Grenzverletzendes Verhalten @Pluto. Bern

https://www.bern.ch/mediencenter/medienmitteilungen/aktuell_ptk/neue-zwischennutzung-notschlafstelle-fuer-junge-menschen. Aufgerufen am 15.02.2023 um 15:00 Uhr

7. Anhang

Leitfragen für Drittpersonen

Stabilisierung der Situation

1. Inwiefern hat sich die Situation der jungen Menschen, welche die Notschlafstelle Pluto nutz(t)en und mit denen Sie zu tun hatten, aus Ihrer Sicht verändert?
2. Inwieweit nehmen Sie eine Stabilisierung der Situation dieser jungen Menschen durch die Nutzung der Notschlafstelle wahr bzw. nicht wahr?

Anschlusslösungen

3. Haben Sie Kenntnis über gefundene Anschlusslösungen nach einem Aufenthalt in der Notschlafstelle Pluto?
4. Wenn Sie wissen, dass es zu keiner Anschlusslösung kam, was sind die Gründe für das Ausbleiben einer Anschlusslösung?
5. Haben Sie Kenntnis über eine durch Pluto vermittelte Anschlusslösung, die nicht als stabilisierend wahrgenommen wurde und können Sie uns allfällige Gründen dafür nennen?

Evaluationskriterien (gem. Evaluationskonzept)

Ebene Wirkungsanalyse	Ziel	Indikator	Datenquelle	Erhebungsinstrument
1 - Output: Schaffung einer niederschweligen Notschlafstelle	Die Notschlafstelle wurde eröffnet	Eröffnung der Notschlafstelle		Dokumentanalyse
	Das Angebot ist einfach und niederschwellig zugänglich	Die Öffnungszeiten entsprechen dem Bedürfnis der Adressat*innen	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Die Aufnahme gestaltet sich unbürokratisch und unkompliziert	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Physische Zugänglichkeit	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Verständlichkeit des Angebots (einfache Sprache, Übersetzung des Infomaterials)	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Einladend (Angebot gastfreundlich, nicht abschreckend, Hinweise für Willkommenskultur)	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Bekanntheit (Angebot ist «bekannt», andere Einrichtungen berichten darüber, wie haben die Betroffenen davon erfahren)	Nutzer*innen	Socialweb
2 - Output: Das Angebot wird genutzt.	Adressat*innen nutzen das Angebot	Anzahl Übernachtungen	Mitarbeitende	Socialweb
	Adressat*innen wenden sich in Notsituationen an das Angebot	Anzahl Anfragen	Mitarbeitende	Socialweb
	Anfragen durch Drittpersonen	Anzahl Anfragen	Mitarbeitende	Socialweb
3 - Outcome: Befriedigung der Grundbedürfnisse der Nutzer*innen	Die Nutzer*innen finden Schutz, Erholung in der Notschlafstelle (physische Integrität, Vermeidung Beeinträchtigungen, Regeneration) und können ihre Bedürfnisse bestmöglich befriedigen	Anzahl der Nutzer*innen, die mit dem Angebot zufrieden sind	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)

		Positive Rückmeldungen betreffend der Befriedigung des individuellen Sicherheitsbedürfnis und Erholung	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Einhaltung der Hausordnung gem. Bündner Standard	Mitarbeitende	Socialweb
		Positive Rückmeldungen zum Mahlzeitenangebot	Nutzer*innen	Fragebogen (Feedback)
		Nutzer*innen erhalten Kleidung, Hygieneprodukte	Nutzer*innen, Mitarbeitende	Fragebogen (Feedback)
		Medizinische Grundversorgung und entsprechende Triage wird angeboten	Mitarbeitende	Socialweb Fragebogen (Feedback)
	Schutzort für junge Frauen und Betroffene von sexualisierter Gewalt	Das Angebot wird von weiblich gelesene Personen genutzt.	Mitarbeitende	Socialweb
		Weibliche/weiblich gelesene Nutzer*innen haben ein hohes Sicherheitsgefühl während dem Aufenthalt.	Nutzerinnen	Fragebogen (Feedback)

4 - Outcome: Die Situation der jungen Menschen stabilisiert sich, resp. Perspektiven für die Stabilisierung der Lebensverhältnisse werden aufgezeigt.	Nutzer*innen werden in der Notschlafstelle unterstützt, begleitet	Qualität der Beratungsgespräche anhand Einschätzungen der Mitarbeitenden	Mitarbeitende	Socialweb
		Anzahl der weitervermittelten Nutzer*innen an andere Fachstellen	Mitarbeitende	Socialweb
	Nutzer*innen werden befähigt, ihre individuellen Ressourcen zur Gestaltung der nächsten Schritte zu aktivieren	Nutzer*innen wissen, was sie als nächstes tun werden.	Mitarbeitende	Socialweb

	Nutzer*innen wissen, an wen sie sich wenden können, um konkrete nächste Schritte zur Verbesserung ihrer Situation zu unternehmen	Nutzer*innen wissen, an wen sie sich wenden können.	Mitarbeitende	Socialweb
	Die Zielgruppe kann das Angebot im Wissen einer stabilisierenden Anschlusslösung verlassen	Anzahl Nutzer*innen, die das Angebot mit einer stabilisierenden Anschlusslösung verlassen.	Mitarbeitende	SocialWeb
	Die Zielgruppe kann das Angebot im Wissen einer stabilisierenden Anschlusslösung verlassen	Anzahl Nutzer*innen, die das Angebot mit einer stabilisierenden Anschlusslösung verlassen.	Nutzer*innen	Fragebogen