

Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe

Abstract

Auftraggeber:

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

AutorInnen:

Andreas Riesenfelder, Susanne Schelepa, Petra Wetzel

Wien, September 2012

1 Die Studie im Überblick

Thema	Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH)
AuftraggeberIn	Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 1070 Wien, Seidengasse 9 office@dachverband.at
ProjektpartnerInnen	Fonds Soziales Wien 1030 Wien, Guglgasse 7-9 wwh@fsw.at Magistratsabteilung für Gesundheits- und Sozialplanung 1080 Wien, Buchfeldgasse 6 post@ma24.wien.gv.at Verband Wiener Wohnungslosenhilfe 1030 Wien, Schlachthausgasse 41a office@verband-wwh.at
AuftragnehmerIn	L&R Sozialforschung 1060 Wien, Liniengasse 2A Mag. Andreas Riesenfelder; riesenfelder@lrsocialresearch.at
Ziel der Studie	Analyse von Angeboten, Schnittstellen und Kooperationen sowie Wirkungen und Erfolgen der WWH, Erfassung von Problemlagen der Zielgruppen
Empirische Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufbereitung und Auswertung von Längsschnittdaten, basierend auf Monitoring-Daten der Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) der Jahre 2006 bis 2010 zur Darstellung individueller Teilnahmeverläufe und Verbleibsinformationen der KlientInnen; n=38.330 ■ Persönliche Interviews mit KlientInnen der WWH, die aktuell eines der Wohn- oder Schlafangebotsformen nutzen, durchgeführt im Zeitraum von September 2011 bis Jänner 2012; Auswertungen stets getrennt nach Angebotsformen; n=201 ■ Qualitative problemzentrierte Tiefeninterviews mit Fachkräften der WWH und ExpertInnen: Einzelpersonen bzw. Teams in den Einrichtungen und bei den Trägern; n=31 ■ Begriffsreflexion von sieben Begriffen aus dem Feld der Wohnungslosensarbeit in Form eines schriftlichen, offenen Kurzfragebogens an die Fachkräfte der Wohnungslosensarbeit (operative, strategische); retournierte Bögen n=98
Projektzeitraum	August 2011 – August 2012

2 Das System der Wiener Wohnungslosenhilfe WWH

Wien verfügt über vielfältige Angebote im Bereich der Wohnungslosenhilfe und kann bereits auf eine lange Tradition zurückblicken. Der Fonds Soziales Wien (FSW) fördert das vielfältige Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) in enger Vernetzung mit den verschiedenen Trägerorganisationen, die Zahl der KooperationspartnerInnen ist aktuell auf 21 angewachsen. Diese sind als anerkannte PartnerInnen des FSW maßgeblich an der Erbringung der unterschiedlichsten Leistungen beteiligt, sodass derzeit auf der Basis von mehr als 4.500 Wohn- oder Schlafplätzen und einer Reihe ambulanter Leistungen mehr als 85 Angebote eine Unterstützung für wohnungslose Menschen bereitstellen.

Ein differenziertes Angebot für eine heterogene Zielgruppe

Die Ursachen und Begleitumstände von Wohnungslosigkeit sind mannigfaltig und im Zusammenhang mit biographischen Prägungen und erschwerenden Faktoren der aktuellen

Lebenssituation zu sehen. Personen, die in Kontakt mit der WWH treten, blicken zumeist auf eine Vergangenheit mit einer Reihe von potentiell problematischen Erfahrungen zurück. Manifeste Armut, fehlende Erwerbsintegration, gesundheitliche Problemfelder im körperlichen, psychischen oder Suchtbereich oder soziale Krisen im Elternhaus oder in der Partnerschaft sind die wesentlichen Themenfelder, und beinahe alle KlientInnen haben einen oder mehrere dieser Problemkreise selbst erlebt. Als ‚typisch weibliche‘ biographische Belastungsfaktoren können dabei Probleme mit der psychischen und seelischen Gesundheit sowie heftige Konflikte in der Partnerschaft gelten – jeweils über die Hälfte der weiblichen Klientinnen ist von diesen biographischen Faktoren betroffen. Als ‚typisch männlich‘ sind etwa Suchtverhalten in Bezug auf Alkohol oder Drogen (über die Hälfte der Klienten) sowie Gefängnisaufenthalte zu charakterisieren.

Der Erstkontakt mit der WWH erfolgt bei Männern häufiger aus einer Situation der Obdachlosigkeit heraus als bei Frauen. Großteils kommen die KlientInnen aber aus einer gesicherten Wohnsituation, von denen übrigens etwa jede fünfte außerhalb Wiens lag. Die Ursachen für die Beendigung von Wohnverhältnissen sind durchaus geschlechtsspezifisch: Bei Männern ist die Ursache zumeist finanzieller Art, bei Frauen kommt zusätzlich Konflikten mit Personen und Beendigungen von Partnerschaften eine gewichtige Rolle beim Wohnungsverlust zu.

Entsprechend dieser unterschiedlichen, oftmals kumulierenden Risikolagen – psychophysischer oder suchtbedingter, beziehungs- und oder herkunftsfamilienbedingter Art – hat sich in Wien ein differenziertes Unterstützungsangebot herausgebildet. Die Zielgruppeninterviews zeigten:

- Das Übergangswohnen zeichnet sich durch einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Personen aus, welche in der Vergangenheit bereits Probleme mit Alkoholkonsum oder Drogenmissbrauch hatten. Auch Gefängnisaufenthalte sind hier häufiger Bestandteil der Biographie der KlientInnen als in den anderen Angebotsformen.
- In Einrichtungen des Übergangswohnens für Zielgruppen und der Mutter-Kind- und Familien-Angebote sind die KlientInnen häufiger von heftigen Krisen in der Partnerschaft betroffen gewesen als das Klientel anderer Angebotsformen. Auch das Thema psychische und seelische Gesundheit spielt hier eine vergleichsweise größere Rolle.
- KlientInnen des Betreuten Wohnens in Wohnungen sind hingegen nur selten von suchtbedingten Risikolagen betroffen. Allerdings finden sich vergleichsweise häufigere Wohnortwechsel und Schulabbrüche in der Biographie sowie psychische oder seelische Belastungen als in anderen Angebotsformen.
- Der Bereich des Sozial Betreuten Dauerwohnens ist durch das Hauptthema körperliche Gesundheit der KlientInnen zu charakterisieren.

3 Das Angebot der WWH aus Sicht der KlientInnen

Für die KlientInnen stellen Aspekte des Wohnens (Verlässlichkeit des Wohnplatzes, Sauberkeit, Privatsphäre und Sicherheit für Person und Besitz) und Fragen der Qualität der Betreuung durch die Fachkräfte der WWH die wichtigsten Bewertungskriterien dar. Von KlientInnen aus den meisten Angebotsbereichen werden diese Aspekte mit durchschnittlich guten bis sehr guten Bewertungen versehen. KlientInnen aus dem Feld des allgemeinen Übergangswohnens geben im Schnitt kritischere Einschätzungen zu beiden Themenfeldern ab, wobei

sowohl die tendenziell größere subjektive Belastung dieser KlientInnen als auch die größere Anlage von Häusern des allgemeinen Übergangswohnens ein Hauptgrund sein dürfte. NächtigerInnen der Nachtquartiere beurteilen diese Aspekte ebenfalls unterdurchschnittlich, allerdings wurde den Nachtquartieren zugleich die beste Bewertung in der Kategorie „Keine Wartezeit auf Wohnplatz“ zuteil. Der Aspekt der Niedrigschwelligkeit im Zugang zu den Leistungen der WWH wird hier also sehr gut abgedeckt.

Ähnlich differiert die Bewertung der Angemessenheit des Angebots für die individuelle Lebenssituation. KlientInnen aus Einrichtungen des Betreuten Wohnens, des Zielgruppenspezifischen Wohnens und des Sozial Betreuten Wohnens kommen gleichermaßen auf relativ hohem Niveau zur Einschätzung, dass auf ihre individuelle Bedarfslage gut eingegangen wird (87% bis 92% Zustimmung). Das allgemeine Übergangswohnen fällt hier etwas ab, ebenso der Nächtigerbereich. Tendenziell geben Personen in größeren Einrichtungen und bei niedrigeren Betreuungsschlüsseln hier kritischere Bewertungen ab, was auf den zentralen Stellenwert der Fachkräfte verweist: Im Falle einer positiven Bewertung wird ein großer Teil auf deren Arbeit zurückgeführt, denn die KlientInnen begründen ihr positives Urteil vor allem damit, dass AnsprechpartnerInnen zur Verfügung stehen, dass man ernst genommen wird und dass auf Probleme und Beschwerden auch eingegangen wird.

Mit Ausnahme der KlientInnen im Sozial Betreuten Wohnen wünscht sich die überwiegende Mehrheit (über 80%) in einer längerfristigen Perspektive wieder ein selbstständiges Wohnen in einer eigenen Wohnung. Als Voraussetzung, dass dies gelingt, sehen die Befragten an erster Stelle die materielle Lebenssicherung durch regelmäßige und ausreichende Erwerbseinkommen, Schuldenabbau und Ansparen von Geldreserven für Provision und Kaution.

4 Verlauf der Nutzung der WWH

Für den Erstkontakt kommt den Beratungsangeboten der WWH eine zentrale und noch weiterhin steigende Bedeutung zu. Information über die Angebote erlangen die wohnungslosen KlientInnen wesentlich über informelle Quellen.

Die Nutzung der Unterstützungsleistungen der WWH ist häufig ein diskontinuierlicher Verlauf mit Aus-, Um- und Wiedereinstiegen. So haben etwa 8%-10% der aktuellen KlientInnen einer Angebotsform in einem Zeitraum von zwei Jahren vor Eintritt dieselbe Angebotsform bereits einmal in Anspruch genommen, ohne zeitlicher Einschränkung des Beobachtungszeitraums kann dieser Anteil auf 15%-28% steigen.

Die über die Wohn- und Schlafangebote hinausgehenden beziehungsweise diese ergänzenden Angebote der WWH sind vielen KlientInnen bekannt und wurden auch häufig bereits genutzt: Der Nutzungsgrad beläuft sich bei diversen Beratungsangeboten auf rund 80%, bei medizinischen Angeboten auf rund 29%.

5 Wirkungseffekte der Angebote der WWH

Der in erster Linie gewünschte Wirkungseffekt der Betreuung ist der Abgang der KlientInnen in eine Finalwohnung (Gemeindewohnung, Privatmiete, Genossenschaft/Eigentum). Die Verbleibsanalysen auf Basis von Längsschnittdaten zeigen die diesbezüglichen Wirksamkeiten der Angebotsformen. Einen Übertritt in eine Finalwohnung nach der Teilnahme verzeichnen zwischen 5% der AbgängerInnen aus der Dauerwohnform des Sozial Betreuten Wohnens bis zu 55% der AbgängerInnen aus den relativ hochschwelligsten Angebotsformen des

Betreuten Wohnens und der Mutter-Kind-Einrichtungen. Nur rund halb so hoch ist der Anteil im Übergangsbereich, von wo ein relativ großer Teil der BewohnerInnen aber auch in andere, spezialisierte Angebotsformen der WWH übertritt.

Der Erfolg der Betreuung wohnungsloser Menschen sollte aufgrund der verschiedenen Voraussetzungen und individuellen Risikolagen jedoch nicht ausschließlich an der Übernahme einer Finalwohnung gemessen werden. In der Evaluierung stand hinter der Frage nach Wirkungseffekten daher ein breiter Zugang, der nach allfälligen Verbesserungen in verschiedenen Lebensbereichen der KlientInnen seit dem Erstkontakt mit der WWH suchte.¹

- **Einkommen, Erwerbstätigkeit und Lebenssicherung.** Der Lebensbereich Wohnen ist sehr eng mit der materiellen Existenzsicherung, und diese wiederum mit der Erwerbstätigkeit verbunden. Einer solchen geht rund jede/r fünfte KlientIn nach. Eine mittelfristig steigende Erwerbsintegration² ist nicht sehr häufig, am ehesten zeigt sich eine solche in den Bereichen Zielgruppenwohnen (30%) und Betreutes Wohnen (25%). Werden auch andere Einkommen berücksichtigt (Transferleistungen), bestehen bei 43%-55% der KlientInnen Zuwächse. Wenn also auch keine maßgebliche Steigerung der Erwerbsintegration zu beobachten ist, zeigen sich doch in der subjektiven Wahrnehmung deutliche positive Wirkungseffekte durch die Betreuung: 33%-60% der befragten KlientInnen erlebten eine subjektive Verbesserung ihrer Tätigkeitssituation, etwa auch bereits durch eine gefühlte (Wieder-)Heranführung an die Arbeitswelt.
- **Soziales Umfeld.** Verbesserungen im Lebensbereich des sozialen Umfelds können für die soziale Integration (Knüpfen neuer Kontakte), im Fall konflikthafter familiärer oder partnerschaftlicher Beziehungen vor allem aber auch für die psychische Stabilität von großer Wichtigkeit sein. Subjektiv nehmen zwischen 36% und 56% der KlientInnen diesbezügliche Verbesserungen wahr.
- **Gesundheit** In diesem Bereich zeigen sich die KlientInnen stark belastet: Rund drei Viertel müssen sich mit einem oder mehreren gesundheitlichen Problemen auseinandersetzen. Von einer Verbesserung ihrer körperlichen Verfassung erzählten gut 43% der KlientInnen. Bei rund zwei Drittel derer mit psychischen Beschwerden kommt es im Rahmen der Betreuung durch die WWH zu einer Verbesserung, nicht zuletzt, weil die akute Wohnungslosigkeit häufig als Verstärkung psychischer Beschwerden erlebt wurde.

6 Schnittstellen und Kooperationen

Ein so großes Netzwerk wie die WWH, das versucht, eine stringente Systemleistung zur optimalen Unterstützung der KlientInnen zu erbringen, bedarf vieler Schnittstellen und Abstimmungen. Insgesamt ist die strategische Vernetzung und Abstimmung der Träger und Einrichtungen gut ausdifferenziert, gleichzeitig finden sich auf Ebene der praktischen Betreuung der KlientInnen auch Optimierungsoptionen.

- **Interne Schnittstellen im System der WWH.** Die Kooperation bezogen auf die direkte KlientInnenarbeit weist einzelne Schwachpunkte auf. Diese betreffen eine für alle AkteurInnen transparente und akkordierte Gestaltung von Zugangskriterien, die Frage allfälliger Fallübergaben (Übergangsmanagement) und die Nachbetreuung der KlientInnen bei ih-

¹ KlientInnen der Nachtquartiere bleiben aufgrund der zumeist erst kurzen Verweildauer im System der WWH im Folgenden ausgeklammert, für Details s. Bericht.

² Zunahme an Tagen mit Erwerbseinkommen gegenüber dem Vorjahr

rem Austritt aus der WWH. In allen drei Bereichen sind Diskussionsprozesse im Gange oder auch bereits entsprechende Projekte initiiert worden.

- **Externe Schnittstellen.** Die WWH-Einrichtungen unterhalten mit einer Vielzahl externer Stellen Kooperationen und diese betreffen sämtliche Lebensbereiche der KlientInnen. Die Schnittstelle zur MA40 wird hinsichtlich der Sicherstellung der Lebenssicherung auf struktureller Ebene als sehr hochschwellig – thematisiert. Im gesundheitlichen Feld hat die Zusammenarbeit mit ProfessionistInnen aus dem Bereich der psychischen Gesundheit besondere Bedeutung, wobei die Kooperation mit dem Psychiatrischen Liaisondienst als sehr gut aber als quantitativ zu wenig charakterisiert wird. Problematischer ist die Kooperation mit stationären Einrichtungen und hier vor allem die Gestaltung des Entlassungsmanagements. Als dritter externer Schnittstellenbereich ist schließlich die Jugendhilfe zu thematisieren, da die Minderung der Bruchstelle beim Übertritt zwischen der Jugendhilfe und der Erwachsenenhilfe für die besondere Zielgruppe der jungen Erwachsenen mehr Aufmerksamkeit erfahren sollte.

7 Resümee

Die monatelange Feldarbeit im Rahmen der Evaluierung offenbarte eine hohe Qualität der angebotenen Leistungen und ein großes Engagement der im System der Wiener Wohnungslosenhilfe tätigen Fachkräfte. Wie die empirischen Befunde dieser Studie zeigen, sind die Ursachen der Wohnungslosigkeit sowie auch die biographische Prägungen und Risikoprofile der KlientInnen verschiedenster Natur und erfordern daher eine differenzierte Unterstützung. Der Heterogenität der Zielgruppe entspricht die breite Angebotspalette der WWH, reichend von Nachtquartieren über Übergangswohnen, Zielgruppenwohnen, Mutter-Kind- und Familieneinrichtungen, Betreutes Wohnen in Wohnungen bis zu Dauerwohnangeboten im Rahmen des Sozial Betreuten Wohnens. Eine hohe Innovationsbereitschaft der beteiligten Akteure und Akteurinnen und eine große Bereitschaft zur inhaltlichen Vernetzung dürften die Hauptgründe sein, dass trotz der breiten Architektur der Angebotspalette keine nennenswerten Doppelgleisigkeiten aufzuspüren waren. Insgesamt wurden ein hohes Niveau und eine große Vielfalt an Angebotsinhalten und Angebotsformen sichtbar. Dementsprechend konnte der größte Teil des untersuchten Zielgruppenspektrums beachtliche Erfolge und Entwicklungsschritte auf dem Weg zu einem eigenständigen Wohnen erreichen.