

Housing First – Pilotprojekt Begleitende Evaluierung der Umsetzung

Endbericht

Susi Schmatz, Claudia Sorger, Lisa Danzer

IMPRESSUM

VerfasserInnen: Dieser Bericht wurde von L&R Sozialforschung im Auftrag des Vereins neunerhaus erstellt

MedieninhaberIn:

L&R Sozialforschung, Liniengasse 2A, 1060 Wien

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck – auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet

Wien, Oktober 2015

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Konzept der begleitenden Evaluierung	6
2.1	Inhaltliche Schwerpunkte der Evaluierung	6
2.2	Methodik	7
2.3	Durchführung der Evaluierung	7
	KlientInnen Panelbefragung	7
	Fragebögen für MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe	8
	Good Practice im Feld mobiler Betreuung (Round-Table-Veranstaltungen)	9
	Fokusgruppen mit KlientInnen	9
3	Fachliche Standards – Erfahrungen aus dem Housing First Pilotprojekt	10
3.1	Qualität des Zugangs von Zielgruppen ins Projekt und die Zielgruppenangemessenheit des HF-Angebots	10
3.2	Direkter Zugang zu eigenem und dauerhaftem Wohnen	13
3.3	Merkmale der Betreuung	18
	Flexible Hilfen für individuelle Bedarfslagen	18
	Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen	20
	Freiwilligkeit, Selbstbestimmung & Partizipation	22
	Weitere wesentliche Elemente zur Gestaltung einer gelingenden Betreuungsbeziehung	24
3.4	Gesamtbewertung des Projektes aus KlientInnensicht	27
	Gesamtbewertung der BetreuerInnenbeziehung und des Projekts	27
	Ende der Betreuungsbeziehung	29
4	Wirkungseffekte auf Seite der KlientInnen – ein Blick in verschiedene Lebensbereiche	30
4.1	Wohnen, Alltag und der Umgang mit Behörden	31
	Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung	31
	Veränderungen im Projektzeitraum	34
4.2	Finanzielle Situation	38
	Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung	39
	Veränderungen im Projektzeitraum	41
4.3	Gesundheit	46
	Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung	47
	Veränderungen im Projektzeitraum	49
4.4	Soziales Umfeld und Familie	51
	Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung	52
	Veränderungen im Projektzeitraum	54

4.5	Erwerbstätigkeit	57
	Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung	57
	Veränderungen im Projektzeitraum	60
5	Resümee – wie erfolgreich war Housing First bislang?	64
6	Anhang	73
6.1	Literatur	73
6.2	KlientInnen Fragebogen	74
6.3	BetreuerInnen Fragebogen	94
6.4	Kurzprotokoll Fokusgruppe 1 mit HF-TeilnehmerInnen	98
6.5	Kurzprotokoll Fokusgruppe 2 mit HF-TeilnehmerInnen, 22.5.2015	100
6.6	Protokoll Round Table 1 mit ExpertInnen	102
6.7	Protokoll Round Table 2 mit ExpertInnen	123

1 Einleitung

Das Pilotprojekt Housing First wurde seit September 2012 bis 2015 im Rahmen einer Pilotphase vom Verein neunerhaus, finanziert vom Fonds Soziales Wien, erstmals in Wien umgesetzt. Aufgrund des Erfolgs dieser dreijährigen Testphase ist Housing First heute ein fixer Bestandteil der Wiener Wohnungslosenhilfe (vgl. neunerhaus 2014).

Housing First beruht auf einem Konzept, das einen direkten Zugang zu einer eigenen, leistbaren Wohnung vorsieht, für welche die MieterInnen einen eigenständigen Mietvertrag abschließen. Zusätzlich erhalten sie – je nach Bedarfslage – sozialarbeiterische Hilfe durch das neunerhaus Team, wobei die Betreuung unabhängig vom Mietvertrag stattfindet. Ergänzt wird das Angebot durch die Zusammenarbeit mit externen sozialen und medizinischen Diensten sowie durch die Kooperation mit Hausverwaltungen und WohnungseigentümerInnen. Die Umsetzung des Housing First Ansatzes stellt einen wesentlichen Impuls in Richtung einer Deinstitutionalisierung des Hilfesystems dar, da hier die Unterbringung in Institutionen bewusst vermieden wird.

Die Soziale Arbeit bietet in diesem Setting die Möglichkeit zu einer gänzlich anderen Gestaltung der Betreuungsbeziehung als dies in den Institutionen der Wohnungslosenhilfe möglich ist: „Für die Soziale Arbeit geht mit der Trennung zwischen Betreuung und der Wohnraumverwaltung eine wesentliche Veränderung einher: Während in Einrichtungen meist Sanktionierungsmöglichkeiten wie beispielsweise Hausverbote und Auszüge vorhanden sind oder eine anschließende, bessere Wohnmöglichkeit in Aussicht gestellt werden kann, ist dies nach dem Housing First Ansatz per se nicht möglich. Betreuungsinhalte und –prozesse sind vermehrt durch den gemeinsamen Ausverhandlungsprozess geprägt; KlientInnen kommt dabei ein wesentlicher Teil der Gestaltungsmacht zu“ (vgl. neunerhaus 2013: 11f.) Dieses Betreuungssetting fördert die Partizipation der Betroffenen und ermöglicht damit die Selbstbestimmung und das Übernehmen von Eigenverantwortung.

Eine Voraussetzung für den Housing First Ansatz ist der Zugang zu leistbarem Wohnraum. Die derzeitige Lage des Wohnungsmarktes bietet dafür schlechte Voraussetzungen, wodurch einerseits das strukturelle Risiko armutsgefährdeter Menschen für einen Verlust der Wohnung steigt und andererseits der Zugang von obdach- bzw. wohnungslosen Menschen zum Mietwohnungsmarkt erschwert wird. Für eine erfolgreiche Umsetzung des Housing First Ansatzes ist daher die Auseinandersetzung mit dem Wohnungsmarkt zentral, um eine Strategie zu entwickeln, unter den derzeitigen Rahmenbedingungen einen Zugang zu leistbarem Wohnen für KlientInnen zu schaffen. Im Pilotprojektzeitraum konnten in diesem Zusammenhang erfolgreiche Kooperationen aufgebaut werden, allen voran ERST WOHNEN in Kooperation mit Michaela Mischek Bauträger GmbH (vgl. neunerhaus 2014: 14).

Die begleitende Evaluierung der Pilotphase von Housing First wurde durch L&R Sozialforschung von September 2012 bis September 2015 durchgeführt. Dazu wurden während des gesamten Projektzeitraums zu mehreren Zeitpunkten Erhebungen sowohl unter KlientInnen als auch unter Mitgliedern des Housing First Teams durchgeführt und in den Strategieentwicklungsprozess zurückgespielt. Zum Zweck der Unterstützung dieses Prozesses wurden des weiteren ExpertInnen-Round-Tables unter dem Titel „Good Practice im Feld mobiler Betreuung“ abgehalten sowie Fokusgruppen mit KlientInnen veranstaltet. Der hier nun vorliegende Evaluierungsbericht gibt einen umfassenden Einblick in die dreijährige Laufzeit des Wiener Housing First Pilotprojekts.

2 Konzept der begleitenden Evaluierung

Die Aufgabe der begleitenden Evaluierung war es, die Projektumsetzung zu dokumentieren und zu analysieren und damit positive wie negative Erfahrungen aufzuzeigen und in regelmäßigen Abständen an das Projekt rückzumelden.

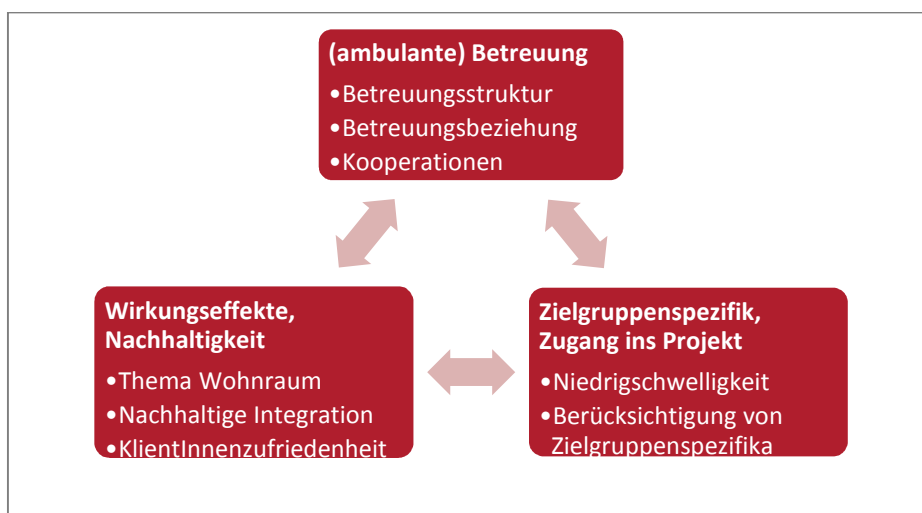
2.1 Inhaltliche Schwerpunkte der Evaluierung

Inhaltlich orientiert sich die Evaluierung am Konzept zum Pilotprojekt (Halbartschlager et al. 2012b), zum Zweck des Vergleichs wurde auch das Konzeptpapier zum Wiener Housing First – Modell einbezogen (siehe Halbartschlager et al. 2012a). Es wurden für die gesamte Evaluierung drei zentrale Fragestellungen formuliert:

- Herausforderungen der ambulanten Betreuung
- Qualität des Zugangs und der Zielgruppenangemessenheit
- Wirkungseffekte und Nachhaltigkeit

Die drei Fragebereiche hatten in den verschiedenen Erhebungsschritten unterschiedliches Gewicht. Der Themenbereich der Wohnraumbeschaffung, die einen wesentlichen Teil des Projekts Housing First darstellt, ist hingegen nicht Teil der Evaluierung und auch die Herausforderungen in Zusammenhang mit dem Förderwesen wurden nicht in die Evaluierung einbezogen. Der Fokus des vorliegenden Berichts liegt auf Wirkungseffekten auf Seiten der KlientInnen und der KlientInnenzufriedenheit.

Abbildung 1: Übergeordnete Fragestellungen der Evaluierung



Quelle: L&R Sozialforschung, 2012

2.2 Methodik

Methodisch beruht die Evaluierung im Sinne eines Multimethodenansatzes auf mehreren Standbeinen:

Kernelement sind **Einzelfallstudien** zu ausgewählten KlientInnen von Housing First (in gesamter Projektlaufzeit n=30). Aufgabe dieser Einzelfallstudien war es, die Umsetzung des Projekts aus verschiedenen Perspektiven und zu verschiedenen Zeitpunkten zu beleuchten und zu bewerten. Daher wurde ein Konzept der Perspektiventriangulation auf Einzelfallebene eingesetzt: Zu jedem untersuchten Fall wurden – soweit dies möglich war – sowohl die Sichtweise des Klienten/der Klientin (KlientInnen Panelbefragung) als auch des Betreuungsteams zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Verlauf der begleitenden Projektevaluierung eingeholt und miteinander ergänzt. Die Wahrung der Freiwilligkeit der Teilnahme sowie des Datenschutzes und der Anonymität der KlientInnen hatten dabei einen hohen Stellenwert.

Die empirische Grundlage der Einzelfallstudien, mit denen der Status Quo der KlientInnen zu Projektbeginn und ihre Entwicklung während der Projektlaufzeit erhoben wurde, beruht auf folgenden Quellen:

- KlientInnen-Interviews (mit den Teilbereichen „Status Quo in verschiedenen Lebensbereichen“ sowie „projektbezogene Wahrnehmungen und Einschätzungen“) zu mehreren Zeitpunkten (mindestens zwei, maximal drei)
- Erhebungen zur Sicht der BetreuerInnen auf diese KlientInnen (HF und bzWO)
- Fokusgruppen mit KlientInnen.

Als Erweiterung der Perspektive werden im Verlauf des Pilotprojekts zwei **Round-Table-Gespräche** mit unterschiedlichen externen ExpertInnen abgehalten. In diesem Setting sollte der fachliche Austausch und Diskurs zu mobiler Betreuung im Kontext von Wohnungslosenhilfe befördert werden.

2.3 Durchführung der Evaluierung

KlientInnen Panelbefragung

Die für diese Evaluierung ausgewählten 30 KlientInnen des Housing First Pilotprojekts wurden während ihrer Projektteilnahme mehrmals mittels halbstandardisierten Frageinstrumenten zu den sie unmittelbar betreffenden Fragebereichen interviewt. Das Ziel war, jede Person im Sinne einer Längsschnittuntersuchung zu 3 Zeitpunkten zu befragen – zu Projekteinstieg (etwa bei Unterzeichnung der Betreuungsvereinbarung), einige Monate vor Ende der Betreuung und einige Monate nach Betreuungsende. Zu einem zweiten Zeitpunkt konnten insgesamt 22 Interviews durchgeführt werden, wobei der Abstand zwischen Erst- und Zweitinterview zwischen 5 und 21 Monaten betrug. Da sich ein großer Teil der Personen zum Ende der Erhebungszeit nach wie vor bzw. erst kurze Zeit nicht mehr in Betreuung befanden, konnten zum dritten Zeitpunkt lediglich drei Interviews durchgeführt werden. Aber auch Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme mit den InterviewpartnerInnen spielten eine Rolle bei der geringen Anzahl der Drittinterviews. Insgesamt wurden demnach 54 Interviews mit HF-TeilnehmerInnen durchgeführt.

Das Frageinstrument wurde zu Projektbeginn entwickelt und enthält Fragen, die sich auf die verschiedenen Lebensbereiche und andere, die sich auf das Projekt Housing First beziehen. Die Fragerichtung variiert dabei zwischen den drei Erhebungszeitpunkten: Zum ersten Zeitpunkt (Einstieg ins Projekt) ging es um eine Bestandsaufnahme der Ausgangslage in den Lebensbereichen sowie um Erwartungen an das Projekt und an die Wohnung. Zum zweiten und dritten Zeitpunkt (einige Monate vor und nach Projektausstieg) erfolgte eine Wirkungsanalyse, indem nach Veränderungen bzw. Verbesserungen in diesen Lebensbereichen und nach einer rückblickenden Beurteilung des Projekts gefragt wurde.

Überblick InterviewpartnerInnen

Das vorliegende Sample besteht aus 30 Erstinterviews (Befragungszeitpunkt 1 – zum Projekteinstieg), 22 Zweitinterviews (Befragungszeitpunkt 2 – gegen Ende der Betreuung) sowie drei Drittinterviews (Befragungszeitpunkt 3 – mehrere Monate nach Betreuungsbeendigung). Bei den 30 einbezogenen Personen handelt es sich um 15 Frauen und 15 Männer. Im Durchschnitt sind die TeilnehmerInnen 40 Jahre alt, die Jüngste war zum Befragungszeitpunkt 18 Jahre, der Älteste 58 Jahre.

Tabelle 1: Alter der EvaluierungsteilnehmerInnen, nach Geschlecht

	Frauen	Männer	Gesamt
18-28 Jahre	6	0	6
29-39 Jahre	3	6	9
40-50 Jahre	5	4	9
51-58 Jahre	1	5	6
Gesamt	15	15	30

Quelle: L&R Datafile 'HF-Pilot', 2015, Interviews n=30

Bezüglich der TeilnehmerInnen-Befragung ist anzumerken, dass es sich um eine Stichprobe aus allen TeilnehmerInnen am HF-Projekt handelt. Es wird damit kein Repräsentativanspruch verbunden, sondern vielmehr wurde versucht, möglichst unterschiedliche Fälle in die Evaluierung einzubeziehen. Die Auswahl der EvaluierungsteilnehmerInnen erfolgte aber nicht nur theoriegeleitet, sondern musste, um die angestrebte Zahl an InterviewpartnerInnen zu erlangen, auch ganz pragmatisch erfolgen: Bereits die ersten Monate des Projekts haben gezeigt, dass die Mitwirkungsbereitschaft der KlientInnen bzw. auch ihre zeitlichen Ressourcen in dieser Lebensphase begrenzt sind, insofern ist die Auswahl der EvaluierungsteilnehmerInnen zum Teil auch schlicht davon bestimmt, welche KlientInnen zur Teilnahme motiviert werden konnten.

Fragebögen für MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe

Parallel zu den KlientInnen-Einschätzungen wurden die Sichtweisen von ProfessionistInnen der Wohnungslosenarbeit auf eben jene KlientInnen in die Evaluierung einbezogen (Perspektiventriangulation). Dies bezog zwei Personengruppen mit ein: Einerseits erstellten die Case ManagerInnen des bzWO kurze Dokumentationen ihrer Anamnesegespräche, mit dem Fokus auf der Einschätzung von Problemlagen in verschiedenen Lebensbereichen und diesbezüglichem Betreuungsbedarf durch HF. Andererseits bearbeiteten die HF-BetreuerInnen sog. BetreuerInnen-Fragebögen, die ebenfalls auf die verschiedenen Lebensbereiche der

KlientInnen Bezug nahmen und nach den professionellen Einschätzungen der Situation fragten. Diese wurden zweimal, jeweils zeitnah zu den vom Evaluierungsteam geführten KlientInnen-Interviews ausgefüllt – das heißt das erste Mal etwa zum Zeitpunkt der Unterzeichnung der Betreuungsvereinbarung und das zweite Mal in absehbarer Zeit vor dem Ende der Betreuung.

Good Practice im Feld mobiler Betreuung (Round-Table-Veranstaltungen)

Im gesamten Verlauf des Pilotprojekts wurden zwei Round-Table-Veranstaltungen unter dem Titel „Good Practice im Feld mobiler Betreuung“ abgehalten, bei dem ExpertInnen aus anderen Feldern zu einem gegenseitigen Erfahrungsaustausch eingeladen wurden. Dabei wurden einmal ExpertInnen anderer österreichischer sowie eines deutschen Projektes einbezogen, die ebenfalls mit Housing First Ansätzen arbeiten (s. Round Table 1), und ein andermal ExpertInnen anderer mobiler Betreuungsangebote, resp. aus dem Bereich der Behindertenarbeit (s. Round Table 2).

In diesem Round-Table-Setting erfolgte ein Austausch der Erfahrungen aus der praktischen Arbeit und es wurden verschiedene Ansätze und Zugänge, unterschiedliche Projektstrukturen und strukturelle Einbettungen oder diverse praktische Problemfelder und Herausforderungen diskutiert. Die Veranstaltungen förderten so den fachlichen Austausch und hatten einen gegenseitigen Nutzen sowohl für die MitarbeiterInnen des Pilotprojekts Housing First als auch für die TeilnehmerInnen anderer Projekte und Trägereinrichtungen, sowie schließlich auch für das System der Wiener Wohnungslosenhilfe insgesamt.

Da sich die Projekte jedoch in je spezifischen Rahmenbedingungen bewegen (bspw. bundesländerspezifische Wohnbauförderung, unterschiedliche Zuweisungspraxen, etc.) wird auf eine genauere Darstellung im Rahmen dieses Evaluierungsprojekts verzichtet und nur an manchen Stellen auf Zugänge und Umsetzungserfahrungen anderer Projekte verwiesen. Die detaillierten Dokumentationen der beiden Round Table Gespräche finden sich im Jahresbericht der Evaluierung 2014 (vgl. Schmatz et al. 2014) bzw. im Anhang und geben einen interessanten Einblick in andere Projekte und deren Herausforderungen.

Fokusgruppen mit KlientInnen

Im Rahmen der begleitenden Evaluierung wurden zwei Fokusgruppen mit HF-TeilnehmerInnen veranstaltet, um in einem partizipativen Setting die Sicht der TeilnehmerInnen zu erheben und den Erfahrungsaustausch zwischen den KlientInnen zu fördern.

Inhalte der ersten Fokusgruppe waren in erster Linie die Themen Freiwilligkeit und die Inhalte der Betreuung. Bei der Bearbeitung des Themas Freiwilligkeit stellte sich heraus, dass mit der Begrifflichkeit „Freiwilligkeit“ in dieser Gruppe nicht gearbeitet werden konnte, da der Begriff in seiner sozialarbeiterischen Konnotation nicht verstanden wurde. Letztendlich wurde im Wesentlichen über Vorerfahrungen in anderen Einrichtungen und über Inhalte und Art der Betreuung gesprochen.

Bei der zweiten Fokusgruppe wurden die Themen offen gehalten. Einleitend wurde erläutert, dass die Fokusgruppe veranstaltet wurde, um das Angebot von Housing First zu reflektieren und die Erfahrungen der KlientInnen zu sammeln. Themen, die in den rund zweieinhalb Stunden – nach einer Vorstellungsrunde – behandelt wurden, waren die Befristungen von

Mietverträgen, die Qualität der Betreuung im Rahmen von Housing First, die Dauer von der Beantragung bis zur Übernahme der Wohnung und die Unterschiede zwischen Housing First und anderen Wohn- bzw. Betreuungsformen in der Wohnungslosenhilfe.

3 Fachliche Standards – Erfahrungen aus dem Housing First Pilotprojekt

Im Grundlagenpapier zu Housing First wurden mehrere fachliche Standards der Arbeit mit diesem Ansatz formuliert. Dazu gehören unter anderem der direkte Zugang zu einer eigenen leistbaren und dauerhaften Wohnung, die offene Definition der Zielgruppe, die Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen, das umfangreiche Angebot an Betreuung und Unterstützung, die größtmögliche Wahlfreiheit bei Wohnung und Betreuung oder die Kooperation und Zusammenarbeit mit anderen Hilfeeinrichtungen. Im Folgenden werden die diesbezüglichen Erfahrungen aus dem Housing First Pilotprojekt entlang dieser Kernelemente aufbereitet und die Arbeitsweisen und Erfolge des Projekts dargestellt.

3.1 Qualität des Zugangs von Zielgruppen ins Projekt und die Zielgruppenangemessenheit des HF-Angebots

Im Konzept des Wiener HF-Pilotprojekts wird die **Zielgruppe generell weit gefasst**. Es werden folgende Zielgruppen skizziert: „Das Housing First-Pilotprojekt wendet sich an volljährige Personen (Einzelpersonen, Paare, Eltern/Alleinerziehende mit Kindern),

- die von Obdach- und Wohnungslosigkeit betroffen sind bzw. unmittelbar vor dem Wohnungsverlust/nach der Delogierung stehen,
- mit psychosozialen Betreuungsbedarf: aufgrund instabiler, psychosozial belastender Situationen (z.B. Trennung, Gewalterfahrung, Flucht, Arbeitslosigkeit, Suchterkrankung),
- die über ein Einkommen (z.B. Erwerbseinkommen, AMS-Bezug, bedarfsorientierte Mindestsicherung, Pension) verfügen, das die Finanzierung von Wohnkosten und Lebensbedarf ermöglicht und
- deren Förderwürdigkeit entsprechend den Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien, angepasst an die konzeptuellen Erfordernisse von Housing First, gesichert ist.“ (vgl. Halbartschlager et al. 2012b:4)

Es wurde von Anfang an versucht, einen solchen möglichst breiten Zielgruppenbegriff umzusetzen. In den ersten Monaten bedurfte es diesbezüglich immer wieder Abstimmungen zwischen dem Housing-First-Team und der zuweisenden Stelle bzWO, so dass ein gemeinsames Bild von der Zielgruppe entstehen konnte. Im Lauf der Zeit entwickelte sich Housing First damit vor allem auch für jene Gruppen als gutes Angebot, die in institutionellen Settings mit Schwierigkeiten zu kämpfen hatten – etwa große Familien, Personen mit langer Wohnungslosigkeit und Hospitalisierungseffekten oder Personen mit Suchtthematiken.

Wie lässt sich nun die Gruppe der im Pilotprojekt betreuten Personen im Sinne einer Zielgruppe charakterisieren? Im Rahmen der Evaluierungsgespräche mit 30 ausgewählten KlientInnen wurde die zielgruppenspezifische Ausrichtung mit der subjektiven Wahrnehmung der KlientInnen zu den Ursachen ihrer Wohnlosigkeit reflektiert. Dabei ist zum einen auf die *Kumulation von Faktoren* zu verweisen, und auch auf eine subjektiv erlebte unglückliche Verkettung von einzelnen Ereignissen, bspw. wenn es auf Grund gesundheitlicher Probleme zum Arbeitsplatzverlust und damit zu finanziellen Problemen und Schulden kommt, parallel Beziehungsprobleme bestehen und die Folge die ‚Flucht‘ in ein Suchtverhalten ist.

Idealtypischerweise lassen sich aus den Gesprächen vier Themenfelder benennen, die aus Sicht der KlientInnen wesentlich für ihre Wohnungslosigkeit waren. Erstens kann die Betroffenheit von *instabilen, prekären Wohnsituationen* genannt werden. Neben Mietrückstand und Delogierung sind hier weiters anzuführen: Befristete Mietverträge, die wider Erwarten nicht verlängert werden, unerwartete Aufkündigungen des Vertrags von VermieterInnen-Seite, teilweise aufgrund wahrgenommener Vorurteile, Probleme und/oder Rechtsstreitigkeiten mit VermieterInnen oder NachbarInnen (div. Anzeigen) oder ein prekärer Zustand der Wohnung. Der Wohnungsverlust vor dem Hintergrund von *Beziehungsproblemen* ist ein zweiter häufiger Aspekt: Trennung bzw. Scheidung von PartnerIn, teilweise verbunden mit Gewalterfahrungen, der ‚Hinauswurf‘ aus einer Mietgemeinschaft oder der Tod des Wohnungsinhabers/der Wohnungsinhaberin werden hier thematisiert. Die *gesundheitliche Situation*, etwa psychische, physische und/oder Suchtproblematiken, zeigt sich als dritter wesentlicher Faktor, wobei wie zuvor erwähnt, etwa eine Suchtproblematik sowohl als Ursache als auch als Folge einer Wohnungslosigkeit zu sehen sein kann. Allen gemein ist, dass die *finanzielle Situation* den Zugang zu einer Wohnung am freien Markt nicht erlaubt. Gleichzeitig ist bei manchen aber auch der Zugang zu einer Wohnung der öffentlichen Hand oder zum betreuten Wohnen nicht möglich, weil etwa, so die Ausführungen einzelner Befragten, Familien mit Kindern vor Alleinstehenden unterstützt würden oder das verfügbare Einkommen ‚noch zu hoch‘ wäre, jedoch unterhalb dessen, was eine Wohnungsmiete am freien Markt ermöglichen würde.

Das HF-Pilotprojekt ist grundsätzlich sowohl für NeukundInnen der WWH konzipiert, und soll aber auch bestehenden WWH-KundInnen neue Perspektiven eröffnen. Es wurde bei der Zuweisung und Aufnahme von KlientInnen ins Projekt von Anfang an auf eine solche „Mischung“ bezüglich der Vorgeschichten geachtet. Im Rahmen der Evaluierung sollte dieser Umstand gespiegelt werden. Die Gruppe der in die Evaluierung einbezogenen KlientInnen bestand schließlich . zum überwiegenden Teil aus NeukundInnen, mehrere Personen kamen aber aus betreuten Wohnsettings, etwa ÜWOS, Frauenhäusern oder einer Einrichtung des Amtes für Kinder, Jugend und Familie.

Auch wenn es sich bei den Befragten zum größten Teil um NeukundInnen der Wohnungslosenhilfe handelt, ist zu betonen, dass die Problematik einer prekären Wohnsituation häufig schon länger besteht. Etwa jede/r zweite Befragte thematisiert in den Interviews Übergangslösungen im privaten Bereich – Wohnen bei Verwandten, Bekannten, FreundInnen – bevor eine Kontaktaufnahme mit der WWH stattfand.¹ Dabei zeigt sich in einigen Gesprächen, dass in solchen Situationen Belastungen kumulieren können, wenn zur Problematik der

¹ In Bezug auf alle Betreuungen im HF-Pilotprojekt zum Zeitpunkt Februar 2014 wurde dokumentiert, dass vor der Anmeldung bei der WWH rund 40% in prekären Wohnverhältnissen (Familie, Bekannte) und 20% in einer eigenen Wohnung lebten und 40% aus institutionellen Kontexten (WWH, Frauenhaus) kamen (siehe auch Projektbericht Februar 2014). Diese Verteilung spiegelt sich in der Gruppe der Befragten also etwa wider.

Wohnungslosigkeit beispielsweise soziale Konflikte oder der Beginn eines Suchtverhaltens hinzutreten.

Der konkrete **Zugang** ins HF-Pilotprojekt erfolgte durch eine Zuweisung durch das bzWO. Die Information über HF erhalten die späteren HF-KlientInnen teilweise an anderen Stellen, dies betrifft vor allem KlientInnen anderer Angebote – sie gaben an, von SozialarbeiterInnen beispielsweise der WWH (Übergangswohnen), der Frauenhäuser, des Jugendamtes oder des API² von dem HF-Projekt erfahren zu haben und sind mit dem Wunsch der Teilnahme an diesem Projekt teilweise auch von BetreuerInnen dieser Institutionen zum bzWO begleitet worden.³

Die **Wartephase** auf die Wohnung war zu Projektbeginn ein heikler Punkt im Projektzugang und hat sich als kontaktintensive Zeit entwickelt. Die befragten KlientInnen wohnten während dieser Zeit⁴ zum Teil in für diese Zeit geschaffenen Übergangswohnsettings der WWH, zum Teil auf schon vorher bestehenden Wohnplätzen und zum Teil weiterhin in der prekären Wohnsituation im privaten Kontext (bei Verwandten, Bekannten). Aus Sicht der KlientInnen ist diese Phase oftmals sehr belastend, vor allem wenn kein Zeithorizont absehbar ist. In der Abstimmung zwischen dem Verein neunerhaus und der zuweisenden Stelle bzWO wurden im Lauf der Kooperation Formen der Abstimmung erarbeitet, die die Wartezeit für die KlientInnen möglichst kurz hält (Zuweisung nur bei vorhandenen Wohnungen bzw. kurze „Warteliste“).

Zum zweiten Befragungszeitpunkt – als alle befragten HF-TeilnehmerInnen ihre Wohnung bereits bezogen hatten – wurde die Zeit des Übergangswohnens und des Wartens auf die eigene Wohnung nochmals in den Interviews abgefragt. Dabei bestätigten sich durchgehend die Einschätzungen aus der ersten Befragungsrunde. Demnach wurde das Übergangswohnen von den meisten als belastend erlebt – sowohl in privaten Kontexten als auch in Institutionen der Wohnungslosenhilfe. Von der überwiegenden Mehrheit der Befragten wird die eigentliche Wartezeit auf die Wohnung dann als relativ kurz beschrieben und bewegte sich in den meisten Fällen zwischen einem und sechs Monaten. Von zwei Personen wurde eine im Vergleich dazu längere Wartezeit von einem dreiviertel Jahr und einem Jahr genannt.

Auch die TeilnehmerInnen der zweiten Fokusgruppe zeigten sich rückblickend überrascht über die kurze Dauer. Die meisten hatten nicht damit gerechnet, dass es so schnell gehen würde.

„Bevor man zu Housing First kommt, denkt man, dass man lange warten muss. Nicht unbedingt auf den ersten Termin, sondern auf die Wohnung (TN4)“.

„Ich habe mir eigentlich nicht viel erwartet, weil ich seit meinem 12. Lebensjahr auf meinen eigenen Füßen gestanden bin. Und als Hilfe versprochen worden ist und alles so schnell geklappt hat, da war ich schon positiv überrascht (TN6)“.

² Anton Proksch Institut – Therapiezentrum zur Behandlung von Abhängigkeiten

³ Die Zuweisung von KlientInnen durch eine zentrale Stelle an die verschiedenen Träger und Projekte ist eine Wiener Besonderheit, in anderen Bundesländern kann der Zugang in Housing First Projekte auch anders – bspw. trägerintern – organisiert sein (s. Round Table 1).

⁴ Der erste Interviewzeitpunkt fiel häufig in diese Phase, das Thema ist daher in den Gesprächen stark präsent, oft in einer Mischung von Belastung und Vorfreude.

3.2 Direkter Zugang zu eigenem und dauerhaftem Wohnen

Es ist das Kernelement des Housing First Ansatzes, dass KlientInnen gleich zu Beginn Ihres Projekteintritts eine eigene Wohnung beziehen und die sozialarbeiterische Betreuung formal unabhängig von dieser Wohnraumverwaltung verläuft. Anders als bei anderen Wohnangeboten der Wohnungslosenhilfe – wie Übergangwohnhäusern oder betreutem Wohnen – liegt die Verfügung über und Verantwortung für den Wohnraum nicht beim Träger der Wohnungslosenhilfe, sondern von Anfang an allein in den Händen der KlientInnen. Konkret heißt das, dass die KlientInnen so bald als möglich Zugang zu einer leistbaren und dauerhaften Wohnung erhalten und diese als MietvertragspartnerInnen übernehmen. Die Unterstützungsleistung des Projekts bzw. der SozialarbeiterInnen liegt in der Akquise einer solchen Wohnung und der Begleitung durch das bürokratische Prozedere (Wohnungsbesichtigung, Mietvertragsunterzeichnung, Schlüsselübergabe, etc.). Die Verantwortung für die Wohnung liegt jedoch von Beginn an bei den KlientInnen selbst. Mit dieser Trennung von Mietvertrag und Betreuung ist eine wesentliche Veränderung der Betreuungsbeziehung verbunden, da einerseits keine Sanktionierungsmöglichkeiten über Ebenen des Wohnens bestehen und die Freiwilligkeit der Betreuung einen Stellenwert bekommt, der die Autonomie und Selbstverantwortung der KlientInnen von Anfang an unterstützt (siehe Kapitel 3.3).

Die KlientInnen des Housing First Projekts erwiesen sich dabei keineswegs als realitätsferne und ‚wohnumfähige‘ Menschen, wie SkeptikerInnen dieses Ansatzes meinen könnten. Vielmehr sind **die Erwartungen der KlientInnen in Bezug auf ihre künftige Wohnung generell pragmatisch und realistisch** – so lautet auch die Einschätzung der BetreuerInnen zu den KlientInnenwünschen. Es kann angenommen werden, dass die Situation der Wohnungslosigkeit und die Erfahrung, selbst keine (geeignete, leistbare, ...) Wohnung gefunden zu haben, das Anspruchsniveau an die Größe und Ausstattung einer eigenen Wohnung relativiert. Die Wünsche an die neue Wohnung werden oftmals als ‚bescheiden‘ bezeichnet, sowohl von den KlientInnen selbst als auch von den BetreuerInnen.

Wenn in den Interviews spezifische Anforderungen geäußert werden, nehmen diese auf spezifische Lebenssituationen Bezug, sind also gewissermaßen als Teil zielgruppenspezifischer Anforderungen zu lesen und finden auch die argumentative Unterstützung der BetreuerInnen. So nehmen mehrere Personen mit Kindern mit ihren Vorstellungen bezüglich des Wohnbezirks Bezug auf den Schulweg der Kinder, oder auf deren Wohnort, wenn diese nicht bei den befragten Personen sondern bei dem/der (Ex-)PartnerIn oder in Sozialeinrichtungen leben. Auch die Wohnungsgröße bzw. Zimmeranzahl wird in manchen Fällen mit Bezugnahme auf Kinder, die entweder permanent bei den KlientInnen leben (sollen) oder regelmäßigen zu Besuch kommen, formuliert. In einem spezifischen Fall wünscht sich ein/e KlientIn mit starken körperlichen Einschränkungen eine Badewanne und einen Lift sowie eine gute öffentliche Verkehrsanbindung, was auch von Seiten der Betreuung unterstützt wird und für seine/ihre Situation als Voraussetzung für qualitativ vollen Wohnens zu sehen ist.

Lediglich in einem Fall beschreibt der/die BetreuerIn die Erwartungen des Klienten/der Klientin an die Wohnung als ‚zu hoch‘, allerdings nicht in Bezug auf spezifische Ausstattungsmerkmale, sondern auf das selbstständige Wohnen an sich. Dieses wird – so die Einschätzung der HF-Betreuung – als Lösung für zu viele Problemfelder im Leben des Klienten/der Klientin gesehen. Die ‚Wohnfähigkeit zu erhalten‘ wird in der Folge auch als zentrale Herausforderung in diesem Fall formuliert.

Zum Umgang mit Mietrückständen

Ein Punkt der Skepsis an Housing First Ansätzen ist die Gefahr des Auflaufens von Mietrückständen, wenn die finanziellen Wohnbelange von Anfang an allein in den Händen der KlientInnen bzw. MieterInnen liegen. Hierzu besteht im Pilotprojekt ein Kooperationsvertrag zwischen dem/der VermieterIn und dem neunerhaus, in dem in einem solchen Fall die Information des Betreuers/der Betreuerin vorgesehen ist. Diese nimmt sodann rasch Kontakt mit dem/der KlientIn auf und es werden gemeinsam Problemlösungsstrategien erarbeitet (bspw. Ratenzahlungen, etc.). Praktische Handhabe hat der/die BetreuerIn jedoch keine. Es erscheint wesentlich, dass über diese Informations- und Interventionsmöglichkeiten Transparenz in alle Richtungen hergestellt wird, und weder der/die KlientIn noch der/die VermieterIn hier falsche Erwartungen oder Befürchtungen hat. Die KlientInnen erzählen in den Evaluierungsgesprächen von festen Vorsätzen, es nicht zu Mietrückständen kommen zu lassen und rechtzeitig die Hilfe der Betreuung in Anspruch zu nehmen. De facto kam es in der Projektlaufzeit nur in einem Fall zu einem Ausfall von Mietzahlungen, die nicht geregelt werden konnten und in dem es in der Folge zu einer Delogierung kam.

Allfällige Mietrückstände sind in mehreren Housing First Projekten ein Thema, und es werden je nach Kooperationsstrukturen verschiedene „Warnsysteme“ genutzt. Das im Rahmen der Betreuung aufgebaute Vertrauensverhältnis zwischen KlientIn und Träger wird dabei auch über die Betreuungszeit hinaus als hilfreich gesehen, da mit bekannten Personen oder auch Einrichtungen im Krisenfall leichter Kontakt aufgenommen wird (Erfahrungen der Wohnassistenz NÖ, s. Round Table 1). Für die Nachhaltigkeit der Betreuung durch das Wiener Housing First Pilotprojekt ist aus Evaluierungssicht daher die weitere Bereitstellung einer Anlaufstelle zu überlegen.

Eigene Wohnung als Lebensraum und Rückzugsmöglichkeit

Die pragmatische Haltung in Bezug auf die Erwartungen an die zukünftige Wohnung gehen einher mit dem hohen Stellenwert, den eigenständiges Wohnen an sich für die KlientInnen hat. Dabei spielen grundlegende menschliche Bedürfnisse wie Selbstbestimmtheit, Unabhängigkeit und Ungestörtheit eine wichtige Rolle.

Vor allem im Vergleich zu den Vorerfahrungen in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe stellen „die eigenen vier Wände“ einen erheblichen Fortschritt in der Wohnqualität dar, da von vielen das Übergangswohnen als sehr belastend empfunden wurde, v.a. was Eingriffe in die Privatsphäre („Vitalkontrolle“) betrifft. In der eigenen Wohnung wird eine „Selbstbestimmtheit“ erlebt, eine „gesunde und stabile Wohnumgebung“ für sich und für Kinder, die eine positive Zukunftsperspektive eröffnet. Auch für Frauen mit Gewalterfahrungen stellt die eigene Wohnung einen wichtigen Rückzugsort dar: „Es darf kommen wen ich haben will. Ich darf machen was ich will und ich kann die Kinder bei mir haben. (IP22)“ (siehe auch Abbildung 2).

Abbildung 2: „Was bedeutet eigenständiges Wohnen für Sie?“



Quelle: L&R 2015, Evaluierung Housing First, Interviews mit HF-TeilnehmerInnen, n=30

Auch in den mit HF-TeilnehmerInnen veranstalteten Fokusgruppen wurde die Wichtigkeit der eigenen Wohnung als Rückzugsort ohne Kontrolle thematisiert, wobei hier immer wieder auf die negativen Vorerfahrungen in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe Bezug genommen wurde, wobei meist die Kontrollen, die Beengtheit und die damit einhergehende fehlende Privatsphäre bemängelt wurden.

„Da bekommt man ein Zimmer und wird jeden Tag von Betreuern kontrolliert (FG2_TN3).“

„Es gibt schon Häuser, wo ich nicht hin will, da hat man ein Zimmer mit ein paar m² (FG2_TN5).“

„Viele dieser Wohnungseinrichtungen sind so, dass man kontrolliert wird – das braucht und will kein Mensch (FG_TN7).“

Ein weiterer Teilnehmer berichtete von negativen Erfahrungen in einer Einrichtung für Drogenabhängige. „Das ist wie im Gefängnis, alles abgesperrt mit Gittern“ (FG1_TN2). Ein anderer Teilnehmer bezeichnete diese Einrichtung als „menschenunwürdig“ und berichtete von den hohen Kosten: „Das ist fürchterlich. Da ist die Gemeinde zu wenig dahinter. 7m² für 450 Euro. Da werden die Drogensüchtigen ausgenommen. Die bekommen 20 Euro in der Woche. Das ist ein Privatunternehmer. Duschen am Gang. Dass es so was in Wien geben darf“ (FG_TN3). Ein weiterer Teilnehmer bemängelte, dass es keine Einrichtungen für Männer mit Kindern gibt, sondern nur Wohnheime für Frauen mit Kindern.

Unterschiedliche Prioritäten in Bezug auf die Wohnung

Alle KlientInnen des Housing First Projekts wollen möglichst rasch eine eigene Wohnung beziehen. Die zeitliche Dringlichkeit hat dabei je nach aktueller (Wohn-) Situation unterschiedliche Priorität. Auf der einen Seite gibt es eine Gruppe von KlientInnen, für die die rasche Verfügbarkeit der neuen Wohnung an vorderster Stelle steht – alle anderen Merkmale wie die regionale Lage, die Größe und Raumaufteilung oder die Ausstattung, sind dann untergeordnet.

Ich hätte blind jede Wohnung genommen, Hauptsache raus aus der Kastanienallee (IP29).

Dahinter stehen drängende Wohnkonstellationen des Übergangs (bspw. bei Verwandten/Bekanntem), die instabil sind, die emotional belastend und/oder bedrückend prekär sind.

Bei anderen KlientInnen besteht weniger Zeitdruck. Insbesondere Personen, die schon längere Zeit auf stabilen Wohnplätzen leben (beispielsweise im Frauenhaus oder einem ÜWO) lassen sich mit ihrer Entscheidung mehr Zeit oder nehmen nicht gleich das erste Angebot an, beispielsweise aufgrund der regionalen Lage und der gewünschten Nähe oder auch Distanz zu Verwandten und (früheren) Bekannten.

Eine Person thematisiert auch die persönliche Wichtigkeit des Wohlfühlens in der Wohnumgebung.

Die Wohnung ist ein Volltreffer, die hat die Betreuerin gut ausgesucht, 65m², am Stadtrand wegen dem Hund und nicht in alter Gegend, damit ich nicht Kontakt zu alten Freunden hab (IP15).

Eine Wahlmöglichkeit zu haben, wird von den befragten KlientInnen unterschiedlich bewertet.⁵ Einige meinen, es sei schon gut, zwischen mehreren Wohnungen wählen zu können, andere haben die Erfahrung gemacht, dass bereits die erste Wohnung genau gepasst hätte und – insbesondere wenn der rasche Einzug oberste persönliche Priorität hat – eine Auswahl gar nicht als wichtig erachtet wurde.

Ein wesentlicher Teil der Erwartungen betrifft die Miethöhe und eine allfällige Befristung, die Dauerhaftigkeit der Wohnung spielt also eine zentrale Rolle für die KlientInnen. Als Richtwert für die Leistbarkeit gilt lt. HF-Projekt-konzept ein Betrag (Miete plus Betriebskosten), der maximal 30% des verfügbaren Einkommens ausmacht (s. Halbartschlager u.a. 2012); im Fall eines Einpersonenhaushalts, dessen Einkommen aus der BMS besteht, sind dies rund 250 EUR. Von Seiten der befragten KlientInnen werden Erwartungen bezüglich der Miethöhe im Bereich von 300-400 EUR formuliert, je nach Einkommenslage (bspw. AMS-Bezug über BMS), bei Paaren bis etwa 500 EUR. KlientInnen, die zum ersten Interviewzeitpunkt bereits Wohnungszusagen hatten oder in einer Wohnung wohnten, zeigen sich sehr zufrieden mit der Miethöhe. Fast durchgängig wird angesprochen, dass der Vertrag nicht befristet sein sollte – weil die KlientInnen längerfristig in der Wohnung verbleiben wollen. Als wesentlicher Grund für den Wunsch nach einem unbefristeten Mietvertrag wird der Wunsch nach Stabilität vor dem Hintergrund der erfahrenen Wohnungslosigkeit bzw. unsicheren Übergangswohnsituation (bei Verwandten, Bekannten auf oft beengtem Raum und/oder teilweise verbunden mit Konflikten oder Gewalterfahrungen) genannt.

⁵ Der Befragungszeitpunkt lag nicht bei allen Befragten ganz am Anfang ihrer Projektteilnahme. Aufgrund manchmal sehr rascher Wohnungsnahmen einerseits und oftmals langer Anbahnungsphasen für das Interview im Rahmen der Evaluierung andererseits waren manche KlientInnen zum Zeitpunkt der Befragung bereits eingezogen, andere hatten gerade erst ein Beratungsgespräch und haben noch gar keine Wohnungsangebote erhalten. Insofern ist hier kein direkter Vergleich der Befragten möglich.

*„Ich will keine Befristung, denn das macht mir Panik vor neuerlicher Wohnungslosigkeit.“
(IP2)*

In einem Fall erzählt ein/e KlientIn, dass die Befristung auf 5 Jahre für ihn/sie in Ordnung sei, da er/sie in einigen Jahren noch einmal um eine Gemeindewohnung ansuchen wolle, und wenn dieser Plan fehlschlägt, würde er/sie eine Verlängerung der HF-Wohnung anstreben.

Lösungsorientierung bei allfälligen künftigen Mietrückständen

Auf die Frage nach den Erwartungen bei allfälligen Mietrückständen, reagieren einige der befragten KlientInnen mit einem klaren „das wird nicht vorkommen“ – unabhängig von der finanziellen Situation (bspw. betreutes Konto) und den sozialarbeiterischen Einschätzungen zu den Kompetenzen in der Erledigung finanzieller Belange. Das kann einerseits als positive weil willentliche Haltung interpretiert werden, kann andererseits auch auf ein Verdrängen der Thematik oder auf eine fehlende Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Verlaufsszenarien hindeuten. Drei Personen geben an, bei Mietrückständen eine Einbeziehung des HF-Teams zu erwarten, also dass der/die VermieterIn Kontakt (auch) mit dem/der BetreuerIn aufnimmt. Überwiegend skizzieren die KlientInnen aber kommunikative und kooperative Lösungsstrategien zwischen sich selbst und dem/der VermieterIn/der Hausverwaltung, was durchaus dem Housing First Ansatz einer grundsätzlichen Trennung von Wohnen und Betreuung entspricht. Nur ein/e KlientIn meint, er/sie würde zunächst den/die BetreuerIn kontaktieren. Konkret erwarten die Befragten etwa, dass sie in einem ersten Schritt gegenüber dem/der VermieterIn Rechtfertigungen geben können und nicht sofort mit Drohungen konfrontiert werden und dass lösungsorientiert gehandelt wird bspw. über die Ausverhandlung von Ratenzahlungen. Abgesehen von einer solchen Problemsituation soll aus Sicht der KlientInnen der Kontakt mit dem/der VermieterIn bzw. der Hausverwaltung auf das Wesentliche beschränkt sein und wird von fast allen als Kontakt im Bedarfsfall gewünscht – im Sinn von „wenn ich etwas brauche (bspw. Reparaturen), soll der/die VermieterIn/Hausverwaltung erreichbar sein“.

Dem/der HF-BetreuerIn wird neben der (Verhandlungs-)Unterstützung bei Mietrückständen vor allem eine anbahnende Rolle bei der Mietvertragserstellung zugesprochen. Konkret wird hier etwa die Aushandlung und gemeinsame Prüfung des Mietvertrags genannt. Darüber hinaus wird eine anlassbezogene Begleitung und Unterstützung gewünscht, bspw. wenn es künftig einmal um eine Mietvertragsverlängerung gehen könnte.

Die von Seiten der KlientInnen formulierten Erwartungen an die sozialräumliche Einbindung und den Kontakt mit der Nachbarschaft sind gering.

In Richtung der HF-Betreuung wird bezüglich der Herstellung dieser Kontakte kein Unterstützungswunsch zum Ausdruck gebracht. Überwiegend erwarten oder wünschen die KlientInnen einen oberflächlichen und freundlichen Kontakt mit den Nachbarn – man soll einander grüßen, keine Streitereien haben und vielleicht ein bisschen Smalltalk führen. Vier Personen geben explizit an, dass ihnen ein Kontakt mit den NachbarInnen durchaus wichtig ist und sie auch versuchen, diesen gezielt herzustellen – bspw. über den Hund. Auf der anderen Seite stehen fünf KlientInnen, die den Kontakt vermeiden wollen und möglichst keine Beziehungen in die Nachbarschaft aufbauen wollen. In drei dieser Fälle haben die BeraterInnen die starke Isolation ebenfalls reflektiert, Unterstützungen können freilich lediglich auf einer Angebots-ebene gehalten werden.

Zufriedenheit mit der Wohnsituation in der „neuen“ Wohnung

Die Mehrheit der Befragten ist mit der Wohnsituation auch zum zweiten Befragungszeitpunkt zufrieden, wobei vor allem die Stabilität der Wohnsituation geschätzt wird. Was die Rahmenbedingungen der Wohnsituation betrifft, werden von vier Befragten hauptsächlich negative Aspekte genannt. Das betrifft die geringe Größe der Wohnung, die Lage der Wohnung (Schule der Kinder und Freundeskreis in anderem Bezirk), die Aufteilung der Räume und hohe Mietkosten (die sich in zwei Fällen in einer Steigerung der Mietkosten seit Einzug in die Wohnung manifestiert). Von jenen die mit der Wohnung grundsätzlich zufrieden sind, wird von einigen die Befristung des Mietvertrages als einziger negativer Aspekt genannt.

3.3 Merkmale der Betreuung

Die sozialarbeiterische Betreuung im Rahmen von Housing First geht von einer anderen Beziehungskonstellation aus als in den traditionellen Settings der Wiener Wohnungslosenhilfe. Der zentrale Bestandteil ist dabei die Trennung von Wohnung und Betreuung. Und als wesentliche kontinuierliche Aufgabe der Betreuung wird das individuell angepasste Unterstützungsangebot („je nach Bedürfnislage“) gesehen, das den KlientInnen in ambulanter Form zur Verfügung gestellt wird – flexibel und ambulant sind hier zentrale Herausforderungen bei der Gestaltung der Betreuungsbeziehung⁶.

Flexible Hilfen für individuelle Bedarfslagen

Flexibilität und Bedarfsbezogenheit der Betreuungsmodalitäten

Was die technischen Aspekte der Betreuungsgestaltung anbelangt, äußern die befragten KlientInnen bereits beim Projekteinstiegsinterview relativ genaue Vorstellungen zu Frequenz und Modus der Treffen mit dem/der BetreuerIn. Die Angaben der KlientInnen zeigen eine große Bandbreite an Formen, die den individuellen und auch projektphasenabhängigen (Zeitpunkt der Wohnungsannahme) Bedarf und die Möglichkeiten spiegeln. Generell sind regelmäßige Treffen vorgesehen, mit einer Frequenz von mehrmals pro Woche bis einmal pro Monat. Manchmal sind zweiwöchige Treffen geplant und dazwischen telefonische Kontakte, manchmal variiert der Ort des Treffens zwischen der Wohnung und dem neunerhaus-Büro (regelmäßig oder bspw. auch aufgrund der eingeschränkten Kinderbetreuungsmöglichkeiten in den Ferien) oder es wird die Begleitung zu Terminen vorgesehen – jedenfalls gibt es Kontakt mit dem/der BetreuerIn aber „immer bei Bedarf“. Die Verfügbarkeit des Betreuers/der Betreuerin wird mehrfach positiv betont, im Sinne eines Sicherheitsnetzes.

Inhaltlich liegen die Betreuungsbedarfe aus Sicht der BetreuerInnen schwerpunktmäßig bei psychosozialen Entlastungsgesprächen sowie vor allem im finanziellen Bereich.

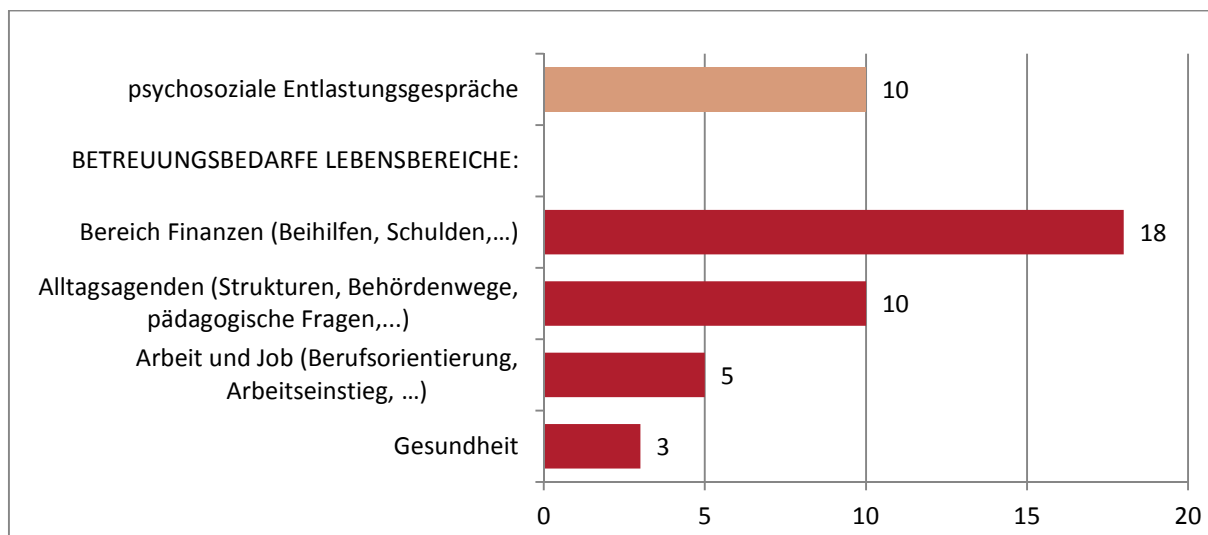
Ein sozialarbeiterischer Betreuungsbedarf ist eine Zugangsvoraussetzung für die Aufnahme in das HF-Projekt. Im Rahmen der BetreuerInnen-Fragebögen wurde dieser vorrangige, bei

⁶ Die Herausforderungen einer ambulant strukturierten Betreuungsbeziehung wurde im Rahmen dieser Evaluierung auch ein ExpertInnen-Austausch ermöglicht. KollegInnen aus anderen Bereichen als der Wohnungslosenhilfe waren eingeladen, ihre Erfahrungen einzubringen, zu diskutieren und sich auszutauschen. Es wurden Gemeinsamkeiten diskutiert, die unabhängig der konkreten Betreuungsinhalte in derartigen Betreuungssettings bestehen (s. Round Table 2).

Projekteinstieg der KlientInnen erkennbare Betreuungsbedarf aus Sicht der BetreuerInnen reflektiert. Diese beziehen sich zumeist auf eine Unterstützung der KlientInnen in **konkreten Lebensbereichen** (siehe auch die in Kapitel 3 formulierten Herausforderungen an die Betreuung in Zusammenhang mit den verschiedenen Lebensbereichen), zum anderen auf einen Bedarf nach **psychosozialen Entlastungsgesprächen**: Die Situation der Wohnungslosigkeit und die dieser vorangegangenen Erfahrungen (oftmals Konflikte, Trennung und Gewalterfahrung, gesundheitliche/suchtbedingte Krisen, oder auch bereits längere Aufenthalte in Wohnheimen) stellen oftmals psychische Belastungen und Beeinträchtigungen dar, bei deren Bearbeitung die sozialarbeiterische Betreuung im Rahmen von HF – auf Basis einer gut gestalteten Betreuungsbeziehung – helfen will. Ein solcher Bedarf wird in 10 der 30 einbezogenen Fälle expliziert.

Was den Unterstützungsbedarf in verschiedenen Lebensbereichen betrifft, hat die Analyse der Lebenssituation der KlientInnen vielfach multiple Problemlagen und damit verbunden einen durchaus mehrdimensionalen Betreuungsbedarf gezeigt.⁷ Aus Sicht der BetreuerInnen stehen *die finanziellen Bereiche* an vorderster Stelle bzw. wird in diesem Feld am häufigsten (d.h. in über der Hälfte der einbezogenen Fälle) ein Betreuungsbedarf identifiziert: finanzielle Stabilisierung, Erlangen von Beihilfen oder Schuldenregulierung sind hier die wichtigsten Stichworte. An zweiter Stelle (ein Drittel) stehen Unterstützungen im Bereich von *Alltagsagenden*. Der Bogen spannt sich hier von behördlichen und rechtlichen Angelegenheiten bis zu Fragen der Kindererziehung und des (konstruktiven) Umgangs mit Konflikten. Bei einem Sechstel der befragten KlientInnen besteht ein Betreuungsbedarf im Bereich von *Arbeit und Job* (Berufsorientierung, Zugang zum Arbeitsmarkt finden), und schließlich bei drei Personen thematisierte der/die BetreuerIn den *gesundheitlichen* Bereich (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3: Vorrangiger BETREUUNGSBEDARF aus Sicht der BetreuerInnen zu Projekteinstieg (21 KlientInnen, Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2014; BetreuerInnenfragebögen n=30;

⁷ Nicht durchwegs alle KlientInnen sehen übrigens auch selbst einen entsprechenden Bedarf. In zwei Fällen merken die BetreuerInnen an, dass der/die KlientIn selbst einen geringen Betreuungsbedarf sieht, die Herausforderung also in der Herstellung einer professionellen und gleichzeitig vertrauensvollen Betreuungsbeziehung liegen wird.

KlientInnen sehen den Aufgabenbereich der HF-Betreuung v.a. in Wohnfragen - andere Lebensbereiche haben unterschiedliche, aber eher geringe Wertigkeit.

In Bezug auf die Unterstützungsfunktion der Betreuung in Wohnfragen formulieren alle Befragten bestimmte Erwartungen an den/die BetreuerIn. Dabei geht es um die Vermittlung einer Wohnung, um die Herstellung des Kontakts zu VermieterIn/Hausverwaltung, um die gemeinsame Prüfung des Mietvertrags, um Unterstützung bei der Organisation von Möbeln und deren Transport, um die Begleitung im Zugang zu anderen (finanziellen) Unterstützungsmöglichkeiten, um die Unterstützung beim Kontakt mit Energieanbietern, etc. Auch dass der/die BetreuerIn Ansprechperson für den/die VermieterIn bzw. Hausverwaltung im Fall von Schwierigkeiten ist, wird von mehreren KlientInnen expliziert.

In Bezug auf andere Lebensbereiche sind die von den befragten KlientInnen ausgesprochenen Erwartungen geteilt. Etwa ein Drittel erwartet eine Unterstützung in finanziellen Dingen. Dies betrifft vor allem Schuldenregulierungen, also die Begleitung zur Schuldnerberatung, und die Einrichtung bzw. Abwicklung eines betreuten Kontos. Drei Personen thematisieren eine erwartete/erhoffte Unterstützung mit Schriftverkehr, also ein gemeinsames Durchgehen und Verstehen (formaler) Briefe und ggf. gemeinsames Ausfüllen und Bearbeiten. Die Lebensbereiche Arbeit, Gesundheit oder familiäres Umfeld kommen in dieser Fragerichtung kaum vor (bspw. Klärung von Sorge-/Besuchsrechtsfragen oder Regelung von Alimentationszahlungen), obwohl sie teilweise auch auf Ebene der Betreuungsvereinbarungen verankert sind (siehe Kapitel 3). Etwa ein Viertel gibt hier jedenfalls explizit an, keine Interventionen oder Unterstützungen zu erwarten und/oder sieht sich selbstständig in der Lage, allfällige Themen zu bearbeiten.

Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen

Eine Trennung von Wohnungsverwaltung und Betreuung ist ein Kernelement von Housing First. Der/die KlientIn ist dabei vom ersten Tag an selbst HauptmieterIn der Wohnung. Dies kann als die konsequenteste Form des Housing First Ansatzes gesehen werden, in anderen Projekten werden auch andere Konstruktionen angewandt: im Rahmen der niederösterreichischen „Wohnassistenz“ oder des oberösterreichischen Projekts „Mosaik“ etwa erfolgt die erstmalige Anmietung durch den Träger und geht erst nach zwei Jahren in ein Hauptmietverhältnis des/der KlientIn über. Im vorarlberger „Netzwerk Wohnen“ wird der erste Mietvertrag auf drei Jahre – mit Verlängerungsoption – befristet. Auch hat die Betreuung im Wiener Modell keine Zugangsmöglichkeit zur Wohnung. Der Umgang der KlientInnen damit ist unterschiedlich – während manche gern den/die BetreuerIn in der eigenen Wohnung empfangen, ziehen es andere vor, die Betreuungsgespräche in den Büroräumlichkeiten abzuhalten. In anderen Housing First Modellen wird bspw. mit dem Einverständnis der KlientInnen ein Schlüssel bei der Trägerorganisation hinterlegt und im Fall eines mehrwöchigen Kontaktabbruchs hat der/die somit BetreuerIn eine Zutrittsmöglichkeit zu der Wohnung (Vinzidach in Salzburg, s. Round Table 1).

Im Wiener Modell ist die Seite der Verantwortlichkeit des/der KlientIn gegenüber der Wohnung bzw. dem/der VermieterIn von Beginn an klar in Form des regulären **Mietvertrags** geregelt. Für die Seite der Verantwortlichkeiten im Kontext der Betreuungsbeziehung wurde vom HF-Team ein entsprechendes Instrument entworfen, die **Betreuungsvereinbarung**. Die Betreuungsvereinbarung wurde während des Projektverlaufs überarbeitet und den praktischen Bedürfnissen angepasst. Absicht dieses Schriftstücks ist es, der Betreuungsbeziehung zwischen KlientIn und neunerhaus (analog der Wohnbeziehung zwischen KlientIn und

VermieterIn) eine gewisse formale Komponente zu geben, die die Möglichkeiten und Grenzen der Betreuung umreißt und die Beiträge der beiden VereinbarungspartnerInnen skizziert. Grundsätzlich wird die Betreuungsvereinbarung gemeinsam mit dem/der KlientIn erarbeitet, ein erheblicher Teil des Schriftstücks ist jedoch normiert und beschreibt den Rahmen und den Ablauf der Betreuung, die sozialarbeiterischen Leistungen und die Kooperation zwischen der Betreuung und dem/der VermieterIn. Als kommunikativer Prozess ist die Festlegung der Betreuungsziele konzipiert, wobei auch hier ein Teil als fixer Bestandteil – nämlich das Ziel des eigenständigen Wohnens in langfristiger Hinsicht – in allen Betreuungsvereinbarungen vorkommt. Die weiteren Betreuungsziele – sehr häufig bezogen auf die finanzielle Dimension (finanzielle Stabilisierung, Schuldenregulierung, Haushaltsführung), aber auch auf behördliche Angelegenheiten, gesundheitliche Elemente, berufliche Fragen, etc. – werden gemeinsam fixiert.

Hohe Zufriedenheit der KlientInnen mit der Betreuungsvereinbarung, unterschiedlich starker Grad der Einbindung bei ihrer Erstellung.

Festzuhalten ist zunächst, dass sich durchwegs alle Befragten mit der Betreuungsvereinbarung, so wie sie schließlich unterschrieben wurde, zufrieden zeigen. Die gemeinsame Erarbeitung dieser Betreuungsziele spielt in der Wahrnehmung der befragten KlientInnen – zumindest auf dieser in einem teiloffenen Interviewsetting zugänglichen kognitiven Ebene – nur zum Teil eine Rolle. Ihr Zustandekommen beschreibt nämlich nur etwa die Hälfte als einen gemeinsamen Prozess, als ein Gespräch, eine dialogische Zielfindung oder als Einbringen eigener Zielvorschläge. Die andere Hälfte der Befragten hingegen erzählt, dass die Betreuungsvereinbarung ein Vorschlag des Betreuers/der Betreuerin war, den sie ergänzen konnten und dem sie zustimmten. Der Grad, zu welchem sich KlientInnen in diesem Prozess als GestalterInnen der Betreuungsbeziehung wahrnehmen (können), scheint also zu variieren, allerdings ohne wesentlichen Unterschied in Bezug auf die Zufriedenheit mit dem schriftlichen Ergebnis. Es kann vermutet werden, dass das Einbringen eigener Zielvorstellungen für manche KlientInnen eine gewisse Überforderung darstellt oder darstellen würde. Laut den Einschätzungen der BeraterInnen zu Projektbeginn ist in zahlreichen Fällen wenig Problembewusstsein in manchen Lebensbereichen vorhanden – was auch durch die oftmals sehr positive Selbstsicht vieler KlientInnen auf ihre Problemlösungskompetenzen in den jeweiligen Lebensbereichen nahegelegt wird –, und das Erkennen, Benennen und vor allem das eigenständige Einbringen des entsprechenden Bedarfs als Vorschlag für die Zielbestimmung erscheint mitunter auch viel verlangt. Wesentlich scheint jedoch das explizite Einverständnis der KlientInnen, das in den Evaluierungsinterviews auch stets genannt wird, also in der Wahrnehmung der Betreuungsvereinbarung eine Rolle spielt. Ein solches Vorgehen vermittelt wohl das Gefühl der Mitsprachemöglichkeit und die letztliche Entscheidungsmacht über die Themen des eigenen Lebens (siehe auch Schmatz et al. 2013 und Protokoll Round Table 2 in Kapitel 6.7). Die durchwegs positive Bewertung der abgeschlossenen Betreuungsvereinbarung legt jedenfalls nahe, dass mit diesem Instrument eine Einbindung der KlientInnen gelungen ist.

Gefragt nach den **wahrgenommenen Inhalten** der Betreuungsvereinbarung nennen die Befragten sowohl technische Aspekte der Betreuung (bspw. Vereinbarungen über Kontakthäufigkeit und Kontaktmöglichkeiten, BetreuerIn als Ansprechperson für verschiedene Belange, etc.) als auch inhaltliche Zielfestlegungen (bspw. Schuldenklärung und andere Unterstützungsbereiche).

Wesentlicher Befund aus den Gesprächen ist aber, dass die **Trennung von Betreuung und Mietverhältnis** den KlientInnen sehr wohl bewusst ist und auch geschätzt wird. Auf die Frage, wie Betreuungsvereinbarung und Mietvertrag ihrer Wahrnehmung nach zueinander stehen, antworten nahezu alle, dass hier keine Verbindung besteht. Eine Person meint, dass der Betreuungsvertrag mit der Wohnung zusammenhänge, beschreibt dies aber nicht näher, und vier weitere sehen eine gewisse Vermittlungsfunktion der Betreuung (nach der Betreuungsvereinbarung bzw. über die Vermittlung des Betreuers/der Betreuerin kommt die Wohnung). Der weit überwiegende Teil der Befragten ist sich jedenfalls der vertragliche Trennung von Betreuung und Wohnen bewusst.

Freiwilligkeit, Selbstbestimmung & Partizipation

Wie schon zu Beginn skizziert, besteht eines der wichtigen Charakteristika des Housing First Ansatzes in der Selbstbestimmung und Partizipation der KlientInnen (vgl. auch die Grundprinzipien des Housing First in neunerhaus 2015: 15). In diesem Zusammenhang wurden – besonders in der Anfangsphase des Projektes auch die Begriffe „Freiwilligkeit“ und „Autonomie der KlientInnen“ und damit verbunden die Frage des Vertrauens(-aufbaus) tiefgehend reflektiert. In der Praxis besteht hier mitunter eine Diskrepanz zwischen Anspruch und Wirklichkeit, wie auch im Round Table Gespräch diskutiert wurde. Insbesondere wenn der Wille und das autonome Handeln des Klienten/der Klientin den getroffenen Vereinbarungen widerspricht (bspw. Termine nicht eingehalten werden, etc.), kann sich die Verantwortung gegenüber dem/der KlientIn und der Förderung der Selbstverantwortung als Diskrepanz und Interessenskonflikt manifestieren. Stellt das Verhalten eine Gefährdung der Wohnstabilität dar? Wann ist welche Intervention von Seiten der Betreuung angezeigt? In der Diskussion wurde der Begriff der Sanktion vermieden, da er generell der Grundausrichtung an Freiwilligkeit und Selbstbestimmung widerspricht und auch keine Sanktionsmöglichkeiten bestehen. Als wesentlich wurde aber festgehalten, Transparenz über die Konsequenzen verschiedener Verhaltensweisen herzustellen – dass etwa nach mehrwöchigem Kontaktabbruch die Betreuung als beendet gesehen wird (s. Round Table 2).

Wie bereits in den vorhergehenden Abschnitten zu den Merkmalen der Betreuung ausgeführt wurde, ist die Zusammenarbeit der KlientInnen mit den SozialarbeiterInnen von diesen wesentlichen Charakteristika des Housing First Ansatzes geprägt und wird auch von den KlientInnen entsprechend wahrgenommen und bewertet.

Im Forschungssetting wurde der Themenkomplex Partizipation und Selbstbestimmung zum einen über die Fragestellungen bei den Interviews abgedeckt. Zum anderen wurde eine partizipative Methode im Rahmen von Fokusgruppen angewandt, bei der die TeilnehmerInnen ihre Erfahrungen und Anregungen zur Weiterentwicklung des Angebots einbringen konnten. Nach einem kurzen gegenseitigen Kennenlernen hatten die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, im Gruppensetting ihre Erfahrungen im Housing-First Projekt auszutauschen. Ein Gruppensetting kann in diesem Kontext förderlich wirken, um Mitbestimmung zu erleben. Allerdings sind bei der Gestaltung dieses Instruments einige Rahmenbedingungen zu beachten, die zum Gelingen beitragen können und die auch als Schlussfolgerungen aus der Abhaltung der beiden Fokusgruppen zu sehen sind:

- Zum einen ist das die Offenheit der Fragestellungen, um nicht in einen „Interviewmodus“ zu verfallen und den TeilnehmerInnen die Möglichkeit zur Gestaltung des Settings zu ermöglichen.

- Die KlientInnen sollten schon im Vorfeld bei der Festlegung der Themen eingebunden werden.
- Um die Anonymität und damit die Offenheit der TeilnehmerInnen zu gewährleisten, ist die Teilnahme von neunerhaus-MitarbeiterInnen nicht förderlich, da nicht von allen TeilnehmerInnen die Unterscheidung zwischen neunerhaus und Housing First als unterschiedliche organisatorische Einheiten gemacht wird.
- Ein ungezwungenes Setting in einfacher und konkreter Sprache ermöglicht einen besseren Austausch. Ein Begriff wie „Freiwilligkeit“ kann zu abstrakt sein und es sollte bei der Lebensrealität der TeilnehmerInnen angesetzt werden.
- Transparenz ist für die TeilnehmerInnen wichtig, d.h. zu wissen, wer anwesend ist, in welcher Funktion, zu welchem Zweck und was mit den Ergebnissen passiert. Eine Rückmeldung an die TeilnehmerInnen mit den Ergebnissen der Fokusgruppe ist in diesem Zusammenhang auch sinnvoll.

Als weiteres Instrument wurde im Laufe der Erhebungen im Rahmend der Interviews eine 9-stufige Skala zur Rollenverteilung zwischen KlientInnen und BetreuerInnen zum Ankreuzen vorgelegt. Auch wenn die Aussagekraft der Ergebnisse aufgrund der geringen Fallzahl (n=11) keine Repräsentativität aufweist, kann doch – in Übereinstimmung mit den anderen Antworten in den Interviews – eine klare Tendenz zur Selbstbestimmung und Kooperation und Partizipation im Betreuungsprozess abgelesen werden (siehe Abbildung 5).

Abbildung 4: Wahrnehmung der Rollenverteilung zwischen KlientInnen und BetreuerInnen aus KlientInnensicht

Wer hat entschieden, welche Wohnung ich anmiete?										
ICH	5	1	1	2	1	-	-	-	1	BETREUER/IN
Wer soll aktiv werden, wenn es zu Problemen bei den Mietzahlungen kommt?										
ICH	6	-	1	2	-	1	1	-	-	BETREUER/IN
Wer hat entschieden, welche Themen bzw. Ziele in der Betreuungsvereinbarung letztendlich drinnen stehen?										
ICH	3	-	1	-	4	-	1	1	1	BETREUER/IN
Wer entscheidet, wann und wo das nächste Gespräch stattfindet?										
ICH	1	-	-	3	6	-	-	-	1	BETREUER/IN
Wer ist dafür verantwortlich, dass der Kontakt bzw. die Betreuung aufrecht bleibt?										
ICH	1	-	2	2	4	2	-	-	-	BETREUER/IN
Wer entscheidet, wie lange die Betreuung noch dauern wird?										
ICH	1	-	-	5	3	-	1	-	1	BETREUER/IN
Wer ist dafür verantwortlich, die Themen in den Betreuungsgesprächen einzubringen? (z.B. Schulden, Gesundheit,...)										

ICH	2	1	-	3	3	1	-	-	1	BETREUER/IN
Wer entscheidet, welche meiner Themen wann in der Betreuung bearbeitet werden? (z.B. Schulden, Gesundheit,...)										
ICH	2	-	-	3	6	-	-	-	-	BETREUER/IN
Wer entscheidet, welche Schritte unternommen werden? (z.B. Schuldnerberatung gehen, Therapie beginnen,...)										
ICH	3	1	-	2	3	-	-	1	1	BETREUER/IN
Wer ist verantwortlich, die Betreuungsziele und die dafür erforderlichen Schritte im Auge zu behalten?										
ICH	1	-	-	4	3	-	1	-	2	BETREUER/IN

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; Vorliegen einer Antwort auf die Frage "Zu der Betreuung interessiert mich auch, wie Sie die Rollenverteilungen sehen... Ich habe da ein paar Fragen in der Art „wer hat entschieden...“ und bitte Sie jeweils auf der Linie zwischen den beiden Polen „ich“ und „der/die BetreuerIn“ das Kreuz zu machen."

Weitere wesentliche Elemente zur Gestaltung einer gelingenden Betreuungsbeziehung

In der ersten Projektphase wurde den Begriffen der Freiwilligkeit und Autonomie der KlientInnen in der fachlichen Diskussion viel Raum gegeben. Vertrauen bzw. der Aufbau von Vertrauen zwischen KlientIn und BetreuerIn ist hierbei eine wesentliche Grundlage – die Konstellation ambulanter Betreuung verlangt in besonderer Weise ein gegenseitiges Vertrauen der beteiligten Personen⁸.

BetreuerInnen legen Hauptaugenmerk auf Vertrauensaufbau und Empowerment

In der Praxis stellt sich der Aufbau einer solchen vertrauensvollen Beziehung zu Betreuungsbeginn vielfach als die zentrale Herausforderung dar, also die Motivation und Überzeugung der KlientInnen, sich auf die Betreuung einzulassen. Auch in anderen Projekten teilbetreuten Wohnens mit mobilen Betreuungsangeboten (konkret aus dem Bereich der Behindertenarbeit bzw. der Arbeit mit psychisch kranken Personen) wird der Beziehungsaufbau als wichtige Phase gesehen, dessen Dauer mit gut einem halben Jahr beziffert wird. Vielfach ist der relativ intensive und langfristige Kontakt mit einer Person eine neue Erfahrung und es bedarf eines Lernprozesses, sich darauf einzulassen. Die Herstellung von Vertrauen und Commitment ist in Settings mit nur punktuelltem Kontakt mit dem/der BetreuerIn jedoch wesentliche Grundlage für das Funktionieren der Betreuungsbeziehung. Wertschätzung und Akzeptanz gelten hierfür als grundlegende Haltung von Seiten des Betreuers/der Betreuerin (s. Round Table 2).

Konkret werden beim Housing First Pilotprojekt hier verschiedene Aspekte angesprochen: das Führen einer offenen Kommunikation etwa – in zwei Fällen wird nämlich die Vermutung geäußert, dass der/die KlientIn sich nicht ganz authentisch verhalte sondern vielmehr sozial erwünschtes Verhalten zeige. Hier muss die Betreuungsbeziehung einen Rahmen für eine authentische Selbstdarstellung und das ehrliche Thematisieren von Wünschen und Bedarfen ermöglichen. Auch bei den beiden Personen, bei denen der/die BetreuerIn vermutet, dass

⁸ Diese Erfahrung teilen KollegInnen in verschiedenen teilbetreuten Wohnformen, siehe Protokoll Round Table 2 im Anhang (Kapitel 6.7).

sie selbst keinen Betreuungsbedarf wahrnehmen, spielt der Aufbau einer Vertrauensgrundlage eine wesentliche Rolle, um einen Gewinn aus der Betreuung zu ziehen. Ein/e andere BetreuerIn spricht das – zu weckende – Interesse des/der KlientIn an den Rückmeldungen und Beiträgen des Betreuers/der Betreuerin als Vertrauensaspekt an. Wieder ein/e andere/r schließlich thematisiert das aufzubauende Vertrauen als Grundlage für den Zugang in die über das Wohnen hinausgehenden Lebensbereiche und für das Annehmen entsprechender Unterstützungsangebote. In rund der Hälfte der einbezogenen Fälle jedenfalls wird das Thema Vertrauen in irgendeiner Weise als Herausforderung für die Betreuungsbeziehung thematisiert.

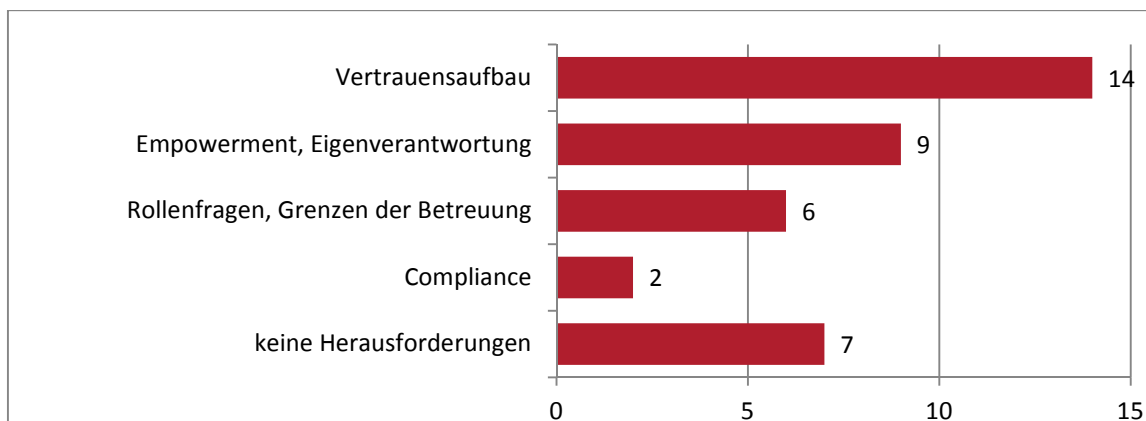
Häufig sprechen die BetreuerInnen die **Eigenverantwortung** des/der KlientIn als Teil der Betreuungsbeziehung an. Die Betreuungsbeziehung soll den/die KlientIn dabei begleiten, mehr Verantwortung für sich selbst und sein/ihr Leben zu übernehmen. Konkret ginge es dabei beispielsweise darum, Hilfsangebote anzunehmen (bspw. therapeutische Angebote im Bereich Gesundheit/Sucht), die eigenen Anliegen auszusprechen und sich entsprechende Unterstützung zu holen (bspw. auch im Rahmen der HF-Betreuung), um eine Stärkung des Selbstwerts oder auch schlicht darum, sich überhaupt mit den eigenen Themen auseinanderzusetzen und Probleme ‚anzugehen‘. Allgemein könnten diese Aspekte als Teile eines angestrebten „Empowerments“ bezeichnet werden, einer (begleiteten) Selbst-Ermächtigung des/der KlientIn in unterschiedlichen Lebensbereichen.⁹ Eine gute Beziehungsbasis kann dafür als Voraussetzung gelten, bzw. wäre ein solches als Ziel der vertrauensvollen Betreuungsbeziehung zu sehen.

Nur vereinzelt wird in dem Zusammenhang zu Projektbeginn die Herausforderung angesprochen, sich als BetreuerIn auch im richtigen Augenblick und bei den richtigen Aufgaben wieder zurück zu nehmen, also die Grenzziehung zwischen einer betreuerischen Verantwortung gegenüber dem/der KlientIn und einer Stützung der Selbstverantwortung. Diese Thematik einer professionellen Distanz ist auch in anderen Teilbetreuungssettings abseits der Wohnungslosenhilfe ein wesentliches Thema – es gilt, persönliche Abhängigkeiten zu vermeiden und die speziellen Regeln dieser professionellen Beziehung klarzustellen (s. Round Table 2). Auch von Anfang an die Grenzen der HF-Betreuungsmöglichkeiten aufzuzeigen, wird hier als Aspekt angesprochen.

Eine möglicherweise geringe Compliance wird zu Projektbeginn nur in zwei Fällen als Herausforderung an die Betreuungsbeziehung genannt. Bei sieben KlientInnen wird die Betreuungsbeziehung als so gut aufgesetzt betrachtet, dass keine Herausforderungen formuliert werden.

⁹ Der Begriff „Empowerment“ wurde von den BetreuerInnen in ihren Fragebögen nur in Bezug auf den Lebensbereich Alltag-Wohnen-Behörden verwendet, im Sinn von Betreuungszielen oder Herausforderungen an die Betreuung.

Abbildung 5: Herausforderungen für die BETREUUNGSBEZIEHUNG aus Sicht der BetreuerInnen zu Projekteinstieg (Mehrfachnennungen möglich)

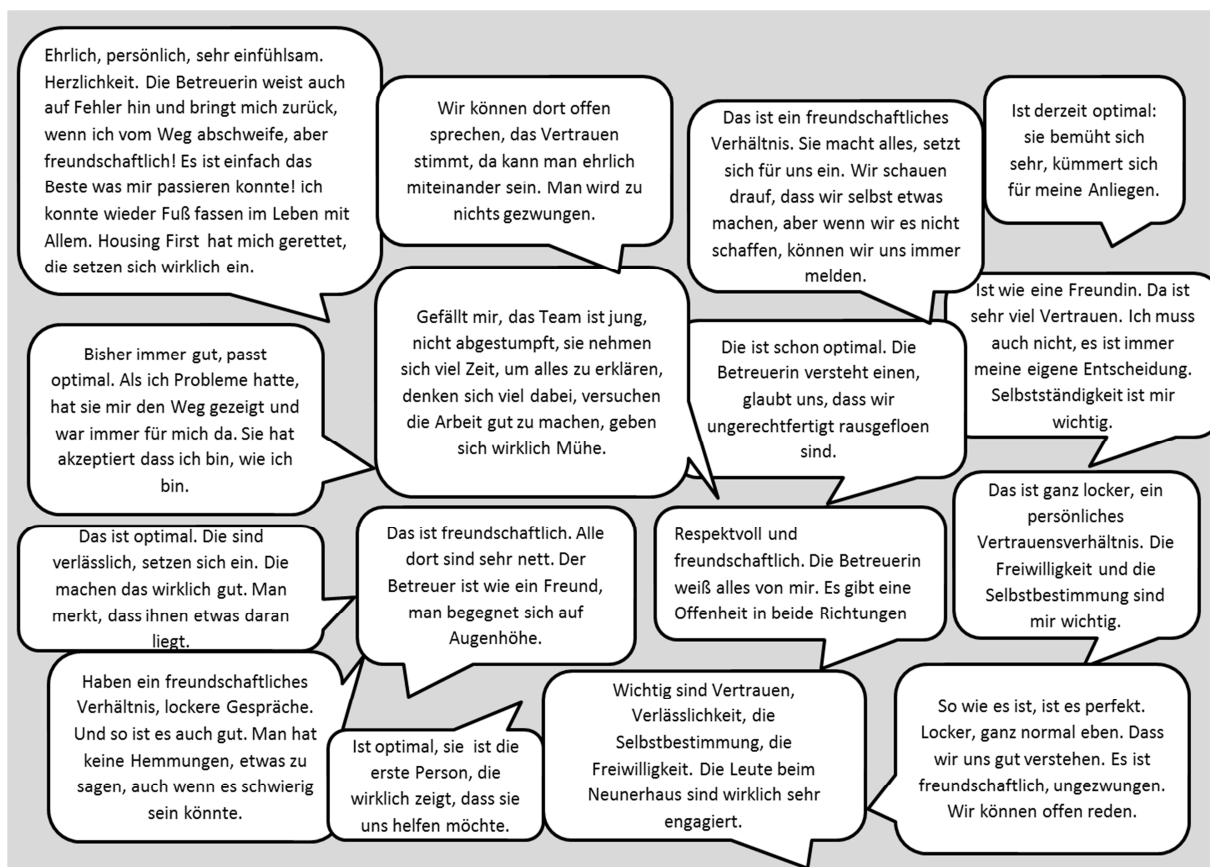


Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2014; BetreuerInnenfragebögen n=30;

KlientInnen nehmen in der Betreuungsbeziehung das gegenseitige Vertrauen und eigene Entscheidungsbefugnisse wahr.

Aus Sicht der KlientInnen werden die Betreuungsbeziehungen durchwegs positiv bewertet und die BetreuerInnen in ihrer Rolle als Bezugsperson sehr gelobt. Der Begriff Vertrauen wird von mehreren KlientInnen in Bezug auf die Betreuungsbeziehung benutzt und explizit wertgeschätzt. Damit in Verbindung wird von den befragten KlientInnen betont, dass der/die BetreuerIn „respektvoll“, „akzeptierend“, „einfühlsam“, „ehrlich“ oder „hilfsbereit“ ist, oder das Verhältnis als „freundschaftlich“ mit einer „Offenheit in beide Richtungen“ bezeichnet. Mehrfach wird die Verantwortungsübernahme des/der BetreuerIn als sehr wertvolles Element der Beziehung herausgehoben, also dass der/die BetreuerIn sich kümmert, sich um gute Lösungen bemüht, auch freundlich auf Fehler hinweist, etc. und dass aber am Ende dennoch immer der/die KlientIn selbst darüber entscheidet, was passieren soll (Stichwort Autonomie, s. auch Jahresbericht 2013).

Abbildung 6: „Wie ist Ihr Verhältnis zum Betreuer / zur Betreuerin?“



Quelle: L&R 2015, Evaluierung Housing First, Interviews mit HF-TeilnehmerInnen, n=30

3.4 Gesamtbewertung des Projektes aus KlientInnensicht

Gesamtbewertung der BetreuerInnenbeziehung und des Projekts

Neben dem eigenständigen Wohnen ist die Gestaltung der Betreuung, die sich von der Sozialarbeit in einem institutionellen Kontext der Wohnungslosenhilfe unterscheidet, eines der entscheidenden Charakteristika des Konzeptes Housing First. Gemäß dem Ansatz der „maßgeschneiderten“ Betreuung, die durch Partizipation und Selbstbestimmung der KlientInnen gekennzeichnet ist, wird die Beziehung zu den BetreuerInnen auch von den befragten KlientInnen beschrieben.

Abgesehen von der konkreten Unterstützung bei der Wohnungsanbahnung, beim Möbelgeld und Unterstützung bei Kautionszahlung wird Hilfe in Bezug auf die Wohnung dann in Anspruch genommen, wenn es zu Rückständen beim Bezahlen der Miete kommt, wobei in diesem Bereich bei vielen Befragten der Anspruch zum Ausdruck gebracht wird, diesen Bereich selbst zu regeln. Abgesehen davon bleibt die Schuldenregulierung bei vielen HF-TeilnehmerInnen eine bestehende Problematik, wobei hier der Bedarf der Unterstützung unterschiedlich eingeschätzt wird. Immer wieder kommt zum Ausdruck, dass die Unterstützung durch die SozialarbeiterInnen nicht als Kontrolle, sondern als Unterstützung wahrgenommen wird, was sich auch in der angepassten Frequenz der Kontakte niederschlägt. Einig waren sich die meisten

TeilnehmerInnen darin, dass es aber auch Sicherheit bedeutet, sich im Bedarfsfall jederzeit an die BetreuerInnen wenden zu können.

Super, in der Vorbereitungszeit hat sie alles gecheckt und dann hat sie mich in Ruhe gelassen. Jede Woche kontrollieren wäre doof, jetzt haben wir alle drei Monate Kontakt (IP2).

Es gibt nur noch Kontakt, wenn ich will, ist ein seelischer Beistand, aber die Wohnung war das Wichtigste (IP5).

Charakteristika, die in Zusammenhang mit der Betreuungsbeziehung immer wieder fallen sind „freundschaftlich“, „man kann offen reden“, „hilfreich“, „freundlich“ oder „ist für einen da“.

Sie helfen überall. Es gibt Unterstützung, Beratung und ganz tolle Angebote, wie den Tierarzt zum Beispiel. Die sind fast wie eine private Sekretärin. Sie sind nett und man kann über alles sprechen (IP27).

Auch dass die Ziele klar sind und in der Betreuungsvereinbarung festgelegt wurde, wurde von der überwiegenden Mehrheit als sehr positiv bewertet, wobei auch auf die an individuelle Bedürfnisse angepasste Betreuung hingewiesen wird.

Sehr gut, freundlich, ungezwungen, man weiß was auf einen zukommt, aber sie gehen einem auch nicht auf die Nerven, dass man was machen muss, sie helfen einem auch über die Vereinbarung hinaus (IP35).

Im Rahmen der zweiten Fokusgruppe wurden in diesem Zusammenhang das Fehlen von Vorurteilen zur Vorgeschichte der KlientInnen und die Freiwilligkeit als positive Aspekte der Betreuungsbeziehung genannt. Auch die Notwendigkeit der selbständigen Bearbeitung der Themen wurde einige Male angesprochen:

Meine Betreuerin hat dann gesagt was ich zu tun habe und wenn ich mich nicht auskenne, dann soll ich's sagen, dann machen wir's gemeinsam. Meine Betreuerin hat eben geschaut, dass ich den ersten Schritt selber mache. Es ist dann recht schnell gegangen (FG_TN3)

Entsprechend der sehr positiven Bewertung der sozialarbeiterische Betreuung wird auch das Gesamtprojekt im Resümee über einen längeren Zeitraum sehr positiv bewertet, wobei sich die positive Einschätzung über den gesamten beobachtenden Zeitraum zieht. In der Gesamtbewertung nach dem Schulnotensystem wird durchwegs eine „1“ vergeben, nur in einem Fall eine „2+“ (wobei hier die Wohnungsanbahnung als einziger negativer Aspekt als zu langsam kritisiert wurde).

Bei der positiven Bewertung des Gesamtprojektes spielt der Zugang zu eigenständigem, leistbarem Wohnen, das über den freien Wohnungsmarkt kaum möglich gewesen wäre, eine große Rolle. Weiters werden die Schuldenregulierung, die Unterstützung beim Umgang mit Behörden und Ämtern und Infrastruktur wie Zahnarzt und Tierarzt genannt. In erster Linie wird bei der Gesamtwertung aber die hilfreiche Unterstützung durch die BetreuerInnen hervorgestrichen.

Es war alles super, Betreuung mit Herz, einfach perfekt. (IP4)

Die setzen sich sehr ein, sie haben uns beim Mietrückstand geholfen, die Betreuung ist sehr freundschaftlich (IP6)

Housing First hat mich gerettet, die setzen sich wirklich ein (IP15).

Es gab eine gab Weihnachtsfeiern mit Geschenken, sie rufen mich an und interessieren sich, tadellos (IP30).

Auch in der zweiten Fokusgruppe, in der der das Konzept Housing First zur Diskussion gestellt wurde, äußerten alle anwesenden TeilnehmerInnen ihre Zufriedenheit mit dem Konzept. Als positiv wurden vor allem die kurze Dauer bis zum Einziehen in die eigene Wohnung, die Möglichkeit, jederzeit die BetreuerInnen zu kontaktieren und die Qualität der Betreuung („sehr kompetent“) beschrieben.

Ende der Betreuungsbeziehung

Das Ende der Betreuung durch SozialarbeiterInnen wird im Projekt Housing First grundsätzlich flexibel gehandhabt, kann zwischen einigen Monaten und etwa zwei Jahren dauern und wird in Absprache mit den KlientInnen festgelegt.

Zum zweiten Befragungszeitpunkt hatten erst vier HF-TeilnehmerInnen die Betreuung bereits beendet, wobei hier die Einschätzung geteilt wird, dass die vorhandenen Problemfelder bearbeitet wurden und keine Betreuung mehr nötig sei. Bei weiteren drei TeilnehmerInnen stand die Beendigung der Betreuung in den nächsten Monaten in Aussicht und beim Rest war noch kein konkreter Zeitpunkt vorgesehen.

Das Beenden der Betreuung(sbeziehung) ist ein sensibles Thema, das in den diversen Settings mobiler Betreuungsangebote präsent ist. Im Round Table Gespräch wurden von ExpertInnen anderer teilbetreuter Wohnformen verschiedene Formen des „Ausklingens“ der Beziehung angesprochen, vor allem über eine schrittweise reduzierte Frequenz der Gespräche oder über andere Formen der Kommunikation (bspw. Phase mit regelmäßigem SMS-Kontakt). Wesentlich sei das Bewusstmachen eines neuen Abschnitts, wofür etwa bei manchen Trägern ein spezielles Ritual (bspw. ein Geschenk oder ein (Abschieds-)Fest) zur Anwendung kommt. Gleichzeitig sei das Signal wichtig, dass es für den/die KlientIn weitergehe und er/sie mit dem Ende der Betreuung dem/der BetreuerIn nicht „egal“ würde, was etwa über eine weiter bestehende Anlaufstelle oder die Einbeziehung in künftige Aktivitäten des Trägers wie Weihnachtsfeste etc. gehandhabt wird (s. Round Table 2).

Auch von Seiten der Housing-First-BetreuerInnen wird das Ende der Betreuung als sensibles Thema angesprochen. So wurde bereits die Erfahrung gemacht, dass das erstmalige Ansprechen einer baldigen Beendigung bei dem/der KlientIn eine persönliche Krise auslöste

Von einigen KlientInnen wird das Ende der Betreuung dementsprechend zwiespältig gesehen: Einerseits wird es als positiv empfunden, dass Problematiken abgearbeitet wurden bzw. selbstständig gemeistert werden können und andererseits fällt die persönliche Unterstützung weg.

Das Ende ist zwiespältig, es ist gut, dass man es geschafft hat, aber es fällt auch die Unterstützung weg, wenn etwas ist (IP10).

Mit dem Ende beschäftige ich mich noch nicht. Vom Ablauf her möchte ich, dass wir uns das lange vorher ausmachen. Und dass dann der Kontakt langsam weniger wird. Ich fühle mich der Betreuerin sehr verbunden. Allgemein ist das Ende aber schon positiv, auch wenn es konkret traurig wird (IP12).

Für viele der befragten Personen steht vor dem Ende der Betreuung noch konkreter Handlungsbedarf zur Bewältigung von Herausforderungen wie das Finden einer neuen Wohnung bei befristeten Mietverträgen, Anträge auf Gemeindewohnungen, der Umzug in eine größere Wohnung und vor allem die Schuldenregelung an.

Abgesehen davon wird es von vielen explizit als beruhigend empfunden, dass auch nach dem Betreuungsende nach wie vor die Möglichkeit der Kontaktaufnahme zu den BetreuerInnen besteht. Die sozialarbeiterische Unterstützung wird gewissermaßen als Rettungsanker wahrgenommen, der – auch nach dem offiziellen Ende der Bedarf in Anspruch genommen werden kann.

Die Betreuerin ist der Meinung, ich kann das alleine, sie wäre ohnehin immer für Fragen erreichbar, es wäre gut, wenn der Kontakt langsam weniger wird, Schuldenregulierung sollte noch erledigt werden. Das Ende ist eher positiv, weil dann das Gefühl da ist, man hat es geschafft (IP30).

Befragt nach den Perspektiven der Lebenssituation nach dem Ende der Betreuung und vor allem der Wohnzukunft, kommt noch einmal die Wichtigkeit der Stabilität der Wohnsituation zur Sprache („nie mehr obdachlos sein“). Etwa die Hälfte der Befragten möchte in der aktuellen Wohnung bleiben, während für die anderen aus unterschiedlichen Gründen wie der Wunsch nach einem anderen Wohnbezirk, einer größeren Wohnung oder einer unbefristeten Wohnung ein Umzug angestrebt wird. Auch im Zusammenhang mit der Frage nach der zukünftigen Wohnsituation wird von vielen wieder der Wunsch nach einem Kontakthalten mit den BetreuerInnen beim Auftreten von Problemen wie Mietrückständen oder Problemen mit Behörden geäußert.

4 Wirkungseffekte auf Seite der KlientInnen – ein Blick in verschiedene Lebensbereiche

Im HF-Projektconcept wird das langfristige ‚eigenständige Wohnen‘ als Ziel auf KlientInnenseite explizit angeführt (vgl. neunerhaus 2012:3). Bei der Konzeption der empirischen Evaluierungsarbeit wurde davon ausgegangen, dass für dieses Ziel die **Situation in unterschiedlichen Lebensbereichen** bzw. die Lösung von Problemen in diesen Lebensbereichen als Voraussetzung gelten kann. Die KlientInnen haben hier individuell unterschiedliche Schwierigkeiten und Unterstützungsbedarfe, die von Seiten der sozialarbeiterischen Betreuung aufgegriffen und einer Lösung oder jedenfalls Verbesserung näher gebracht werden sollen.

So wird im folgenden Berichtsteil ein Blick auf vielfältige Aspekte der Lebenssituation der KlientInnen geworfen, indem fünf unterschiedliche Lebensbereiche in die Analyse einbezogen werden. Als die relevanten Lebensbereiche wurden „Alltag, Wohnen und Behörden“, „Finanzielle Situation“, „Gesundheit“, „Soziales Umfeld und Familie“ sowie „Arbeit und Job“ definiert. Von vorrangigem Interesse ist jeweils die **Frage, inwieweit in diesen Lebensbereichen im Laufe der Projektteilnahme – durch die Betreuung bzw. durch das selbstständige Wohnen – positive Veränderungen im Vergleich zur Ausgangssituation erreicht werden konnten.**

Ausgangspunkt bildet jeweils die Situation zu Projekteinstieg, d.h. die diesbezüglichen Selbstwahrnehmungen der KlientInnen sowie die Einschätzungen der betreuenden Personen von bzWO und dem neunerhaus. Eine wesentliche Frage richtet sich zu diesem Zeitpunkt auf die Herausforderungen an die HF-Betreuung im jeweiligen Lebensbereich. Anschließend werden die Veränderungen in diesem Lebensbereich zu einem späteren Zeitpunkt thematisiert¹⁰.

Methodisch liegen diesem Abschnitt die Interviews mit den KlientInnen und die Fragebögen der HF-BetreuerInnen jeweils zu verschiedenen Zeitpunkten, sowie die Fragebögen der bzWO-MitarbeiterInnen und die Betreuungsvereinbarungen zugrunde (vgl. Kapitel 2.3).

¹⁰ Es ist an dieser Stelle noch einmal darauf hinzuweisen, dass nicht mit allen 30 KlientInnen ein Zweit- oder gar Drittinterview geführt werden konnte. Das bedeutet, dass die Darstellung von Veränderung – d.h. der Vergleich der Situationen zum ersten und zweiten Befragungszeitpunkt – nur für einen Teil der Personen möglich ist (n=22). So ist zu erklären, dass sich nicht alle Zuordnungen aus dem ersten Befragungszeitpunkt im Abschnitt über Veränderungen wiederfinden. Bspw. beantworteten zum ersten Befragungszeitpunkt 4 Personen eine Frage mit „sehr“, Abschnitt über die Veränderungen sind jedoch nur mehr 3 „sehr“-Angaben beim ersten Zeitpunkt abgebildet.

Da der Beobachtungszeitraum zwischen Erst- und Zweitinterviews relativ kurz ist¹¹, ist es methodisch schwierig, Wirkungseffekte in allen im Housing First Konzept angesprochenen Lebensbereichen nachzuzeichnen. Insbesondere der Bereich der Integration in eine Erwerbsarbeit stellt sich aufgrund der vorhandenen Problematiken der zum Großteil arbeitsmarktfernen Zielgruppe und der gegenwärtigen Situation des Arbeitsmarktes als mühsames und wenn dann nur über längerfristigen Zeitraum bewältigbares Vorhaben dar. Auch der in vielen Interviews thematisierte Handlungsbedarf in punkto Schuldenregulierung kann erst über einen längeren Zeitraum zu konkreten Erfolgen führen. Zu berücksichtigen ist auch, dass die erste Befragung der KlientInnen bereits zu einem Zeitpunkt stattfand, als die KlientInnen bereits im Projekt waren und ein Teil die neue Wohnung bereits bezogen hatte oder eine Wohnung in Aussicht war. Außerdem ist in die Bewertung der Ergebnisse der Befragung der KlientInnen miteinzubeziehen, dass die Selbsteinschätzung und Selbstdarstellung immer wieder auch von der Einschätzung der BetreuerInnen abweichen und Lebensbereiche oft positiver dargestellt werden als sie tatsächlich sein dürften. Die Unterschiede zwischen der Selbsteinschätzung der KlientInnen und Einschätzung der BetreuerInnen kristallisieren sich in diesem Zusammenhang als relevantes Betreuungsthema heraus und stellen eine Herausforderung für die Weiterentwicklung der Betreuungsbeziehung dar.

4.1 Wohnen, Alltag und der Umgang mit Behörden

Dieser Lebensbereich ist in der Wahrnehmung des HF-Teams das zentrale Arbeitsfeld von Housing First. Die KlientInnen stehen vor Projekteinstieg in einer Situation der Wohnungslosigkeit, sind also in diesem Bereich in der einen oder anderen Form gescheitert, da – aus welchen Gründen auch immer – kein eigener Wohnraum erhalten werden konnte. Die Erlangung und Sicherung der Wohnung ist die primäre Aufgabe der Betreuung durch bzw. in Housing First.

Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung

Der Prozess zur faktischen Erlangung einer eigenen Wohnung im Rahmen von Housing First ist Teil von Kapitel 3. Im Sinne eines „Lebensbereichs Wohnen-Alltag-Behörden“ geht es hier zunächst um Aspekte der alltäglichen Organisation, um den Umgang mit VermieterInnen, Ämtern und Behörden, das Erledigen von behördlichen und wohnungsbezogenen Wegen und Terminen etc. und die Selbst- und Fremdeinschätzung der diesbezüglichen Kompetenzen.

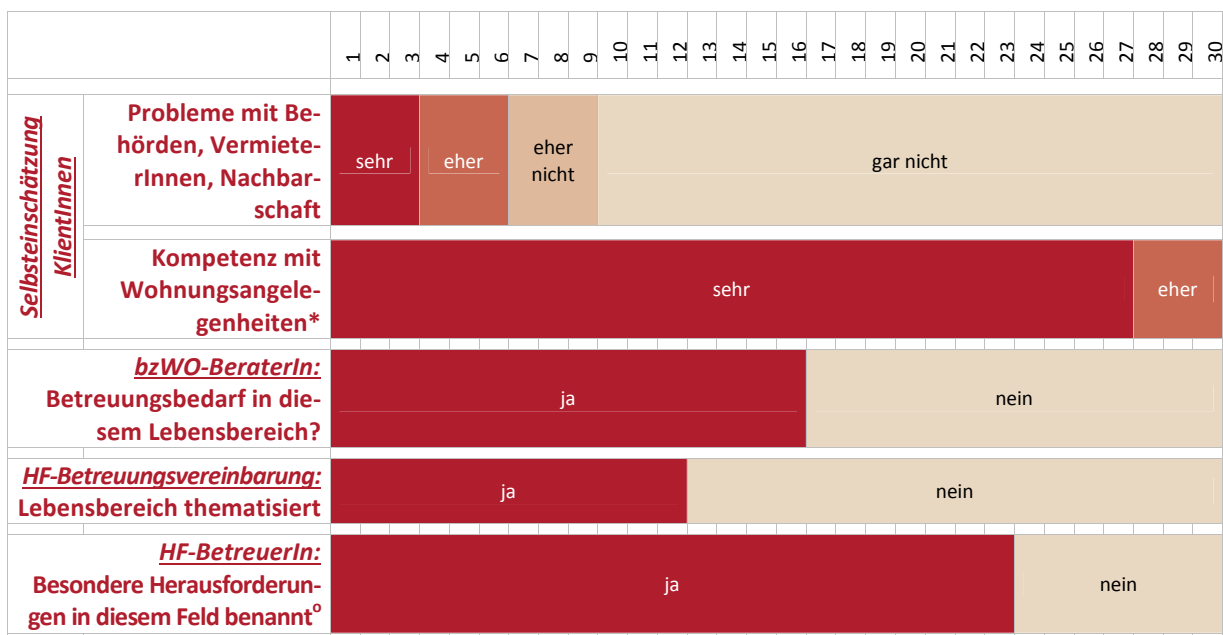
- **Nur rund ein Fünftel der befragten KlientInnen sieht diesen Bereich in ihrem Leben selbst als konfliktbeladen an.** Auf die Frage, ob (immer wieder/unregelmäßig) Probleme mit diesen Personengruppen bzw. Institutionen bestehen, antworten sechs Personen selbstkritisch mit ja. Ein Paar sowie eine junge Frau berichten hier selbst von ‚sehr häufigen‘ Konflikten in diesem Bereich und drei Frauen geben an, ‚eher‘ derartige Schwierigkeiten zu haben. Vier dieser sechs Personen sehen sich jedoch in der Lage, derartige Probleme konstruktiv zu lösen. Der überwiegende Teil sieht in diesem Lebensbereich keinerlei ‚Probleme‘.

¹¹ Der Abstand zwischen Erst- und Zweitinterview betrug zwischen 5 und 21 Monaten.

Die Selbsteinschätzung konkreter Handlungskompetenzen in diesem Lebensbereich fällt ebenfalls sehr positiv aus. Eine termingerechte Erledigung behördlicher Wege (wie beispielsweise Meldepflichten, Nachkommen von Aufforderungen, Geltendmachen von Ansprüchen, etc.) trauen sich 28 der 30 Befragten sehr gut zu, die termingerechte Erledigung von Dingen, die mit einer Wohnung verbunden sind (beispielsweise Zahlung von Miete und Energiekosten, Haushaltsführung, Instandhaltungsarbeiten, etc.) 27 der 30 Personen. Auch bezeichnen sich 24 InterviewpartnerInnen als insofern aktiv, als sie die Dinge, die mit der Wohnung oder mit Behörden zu tun haben, immer möglichst rasch in Angriff nehmen und 26 behaupten von sich, zu wissen was sie tun können, wenn es Probleme mit der Wohnung oder mit Behörden gibt.

Vor dem Hintergrund der faktischen Betroffenheit durch Wohnungslosigkeit, der zumeist auf irgendeine Weise ein Wohnungsverlust vorangegangen ist, ist diese Selbsteinschätzung kritisch zu sehen. Die Fremdeinschätzung durch die BetreuerInnen (BeraterInnen des bzWO sowie HF-BetreuerInnen) fällt auch deutlich ambivalenter aus. Auf Seiten der KlientInnen kann es sich hier zum Teil um sozial erwünschtes Antwortverhalten handeln, zum Teil werden aber wohl auch die eigenen Kompetenzen in diesem Lebensbereich überschätzt. Die sehr positive Selbsteinschätzung diesbezüglicher Kompetenzen auf Seiten der KlientInnen verweist auf die Schwierigkeit, Defizite und Bedarfslagen in diesem Feld zu thematisieren.

Abbildung 7: Lebensbereich WOHNEN/ALLTAG/BEHÖRDEN bei Projekteinstieg: Selbstsicht der EvaluierungsteilnehmerInnen (Probleme, Kompetenzen) sowie Einschätzungen der ProfessionistInnen



Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=30; * termingerechte Erledigung von Dingen, die mit einer Wohnung verbunden sind (zb. Zahlung von Miete und Energiekosten, Haushaltsführung, Instandhaltungsarbeiten, etc); Vorliegen einer Antwort auf die Frage "Was wird hier die besondere Herausforderung für die Betreuung sein", ist nicht mit wahrgenommenen Betreuungsbedarf an sich gleichzusetzen;

- **Die Einschätzung der ProfessionistInnen zu den diesbezüglichen Kompetenzen der KlientInnen fällt wesentlich kritischer aus. Unterstützung in diesem Lebensbereich ist eine zentrale Aufgabe der HF-Betreuung.**

bzWO-BeraterInnen haben bei 13 der 30 Personen manifeste und bei weiteren 7 mögliche Probleme in diesem Bereich festgehalten, stellen also nur einem Drittel solide Kompetenzen in diesem Lebensbereich aus. Einen expliziten Betreuungsbedarf sehen sie bei rund der Hälfte der KlientInnen. Konkret ginge es vielfach um das Lernen von Konfliktlösungsstrategien, um Reflexionsgespräche bezüglich (problematischen) Sozialverhaltens oder um die Bewältigung und Strukturierung des Alltags.

Auch in der Wahrnehmung der HF-BetreuerInnen hat dieser Lebensbereich bei Teilnahmebeginn deutlich größere Bedeutung als es die Einschätzungen der KlientInnen nahe legen würden. Bei rund der Hälfte der EvaluierungsteilnehmerInnen wird dieses Feld in der Betreuungsvereinbarung explizit angesprochen.¹² Mit Blick auf die kommende Teilnahmezeit an HF formulieren die BetreuerInnen sogar bei zwei Drittel konkrete besondere Herausforderung in diesem Lebensbereich, bei nur sieben Personen werden (derzeit) keine besonderen Herausforderungen gesehen bzw. können diese (noch) nicht benannt werden. Die Unterstützung in diesem Lebensbereich – insbesondere mit Blick auf die Wohnungssicherung – wird auch als die Kernaufgabe der Betreuung in HF verstanden.

- **Konkret werden die Betreuungsaufgaben hier in einer Förderung der Handlungsfähigkeit, also einer Befähigung zum Umgang mit Herausforderungen in diesem Feld gesehen.**
 - *Empowerment.* Dieser spezifische Begriff wird im Kontext dieses Lebensbereichs von den BetreuerInnen mehrerer KlientInnen verwendet, aber es werden auch verschiedene weitere, konkrete Unterstützungsbedarfe genannt, die unter diesem Begriff subsummiert werden können. Insgesamt ist dies bei Projekteinstieg bei der Hälfte der befragten KlientInnen ein wesentliches Thema. Dabei steht die Befähigung der KlientInnen, diesbezügliche Anforderungen erfolgreich zu meistern, im Zentrum. Konkret geht es etwa um eine Stärkung der Eigenaktivität und Eigenverantwortung (etwa: eine differenzierte Wahrnehmung zu entwickeln, bspw. entgegen der Selbstsicht stets benachteiligt zu werden oder das Antizipieren von Problemsituationen), die Unterstützung dabei, die eigenen Interessen zu formulieren und durchzusetzen, die kommunikative Handlungsfähigkeit zu stärken (etwa: Ruhe und Gelassenheit statt Eskalation), die Entwicklung von Plänen, was in welcher Situation zu tun ist, bis hin zum Abfangen allfälliger Frustrationen durch behördliche Entscheidungen.
 - *Support.* Auch relativ häufig sehen die BetreuerInnen den Bedarf nach einer unterstützenden Hilfestellung – konkret vor allem beim Ausfüllen von Formularen und durch die Bereitstellung von Informationen (was ist wo zu bekommen).
 - *Stärkung der Selbstorganisation:* Gewissermaßen zwischen Support und Empowerment ist die Herausforderung zu verorten, die Selbstorganisation der KlientInnen zu stärken. Durch das Erläutern und Strukturieren von Abläufen und das Erinnern daran ist die Zielrichtung das Erlangen einer besseren Organisation oder Organisiertheit in diesem Lebensbereich.

¹² Im Sinn von: Begleitung/Unterstützung bei Ämtern und Behörden, Ruhe und Kontinuität bei der Erledigung behördlicher Agenden, etc.

Veränderungen im Projektzeitraum

Auch zum zweiten Befragungszeitpunkt verorten noch immer **rund ein Fünftel** der befragten KlientInnen (immer wieder/ unregelmäßig) eher große **Probleme mit Behörden, VermieterInnen oder in der Nachbarschaft**. Im Vergleich zur Selbsteinschätzung der KlientInnen zu Projektbeginn finden sich zum zweiten Befragungszeitpunkt allerdings keine Personen mehr, die sich in diesem Bereich mit sehr großen Problemen konfrontiert sehen. Größere Veränderungen auf Einzelfallebene ergeben sich nur rudimentär:

- In fünf Fällen kam es nach Selbsteinschätzung der KlientInnen zu einer **Verbesserung** im Umgang mit Behörden bzw. zu einer Verringerung der Konfliktbeladenheit in diesem Bereich. Zwei KlientInnen verorteten zum ersten Befragungszeitpunkt sehr (große) Probleme, zum zweiten dagegen nur mehr eher (große). Die Einschätzung zweier weiterer KlientInnen verbesserten sich sogar von eher (großen) Problemen auf gar keine und in einem Fall kam es zu einer Verbesserung von eher keinen Problemen zu gar keinen.
- Bei rund zwei Drittel der KlientInnen blieb die Situation in diesem Bereich im Projektzeitraum **unverändert**.
 - Eine Person konnte laut Selbsteinschätzung die Probleme mit Behörden nicht verbessern und sieht sich auch zum zweiten Befragungszeitpunkt noch mit eher (großen) Konflikten in diesem Bereich konfrontiert. Seitens des/der BetreuerIn dürften diese Probleme entweder nicht bekannt sein oder es handelt sich hierbei um eine/n sehr selbstkritische/n KlientIn.
 - 14 weitere Befragte wiesen sowohl zu Projektbeginn als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt keine behördlichen oder nachbarschaftlichen Probleme auf.
 - Allerdings kommt es hierbei in drei Fällen zu **Einschätzungsdifferenzen zwischen KlientInnen und BetreuerInnen**: Während sich die Befragten mit keinerlei Problemen in diesem Bereich konfrontiert sehen, berichten BetreuerInnen in zwei Fällen zwar von einer Verbesserung, Konflikte mit VermieterInnen und/oder der Nachbarschaft kämen aber schon (noch) vor. In einem Fall differieren die Einschätzungen besonders stark: Während der/die KlientIn im gesamten Projektzeitraum von keinerlei behördlichen Problemen berichtete, gibt der/die BetreuerIn einen „äußerst fahrlässigen und unzuverlässigen“ Umgang mit Mietrückständen an, welcher zu einem drohenden Wohnungsverlust und der Beendigung der Betreuung führen wird.
- In zwei Fällen ist eine **Verschlechterung** im Bereich der Konflikte mit Behörden beobachtbar. Dabei handelt es sich um KlientInnen, die zum ersten Befragungszeitpunkt eher/gar keine Probleme in diesem Bereich aufwiesen, zum zweiten Befragungszeitpunkt allerdings eher Probleme verorten. Im ersten Fall ging es um zeitweilige Mietrückstände, welche allerdings von dem/der KlientIn laut Angaben seitens des/der BetreuerIn immer sofort beglichen wurden. Zum zweiten Fall berichtete der/die BetreuerIn, dass die Probleme durch Kurzinterventionen lösbar waren und dadurch bei dem/der KlientIn eine erhöhte Sorgfalt im Umgang mit Behördenbriefen erreicht werden konnte. Die Betreuung wirkte demnach laut BetreuerIn bewusstseinsbildend.

Vier von den fünf Personen, die zum zweiten Befragungszeitpunkt **Probleme** mit Behörden verorten, geben an, diese **konstruktiv lösen** zu können. Ein/e KlientIn meint dagegen, dass er/sie sich eher nicht zu einer konstruktiven Problemlösung in diesem Bereich in der Lage sieht. Seitens Angaben des/der BetreuerIn hat der/die KlientIn Schwierigkeiten im Bereich

der „Prioritätensetzung bei anstehenden Erledigungen“, allerdings seien Verbesserungen sichtbar. Im Vergleich zum ersten Befragungszeitpunkt blieb die Problemlösungskompetenz insgesamt stabil.

Abbildung 8: Probleme mit Behörden, VermieterInnen, Nachbarschaft im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Probleme mit Behörden, VermieterInnen, Nachbarschaft	BefrZpkt I	sehr			ja, eher		eher keine									gar keine							
	BefrZpkt II	ja, eher		gar keine			gar keine	ja, eher															

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verslechterung

Auch die **Kompetenzen im Umgang mit Behörden sowie in Wohnungsangelegenheiten** („kann Wege/Dinge termingerecht erledigen“) werden zum zweiten Befragungszeitpunkt gleichbleibend stark eingeschätzt: Alle 22 KlientInnen sahen sich bereits zu Projektbeginn sehr/eher dazu in der Lage, behördliche Wege und Dinge, die mit ihrer Wohnung verbunden sind, fristgerecht zu erledigen. 20 bzw. 19 KlientInnen schätzen diese Fähigkeiten zum zweiten Befragungszeitpunkt unverändert ein. In zwei Fällen kam es laut Selbsteinschätzung der behördlichen Kompetenz zusätzlich zu einer Verbesserung dieser Fähigkeit während des Projektzeitraums, im Kompetenzbereich Wohnen trifft dies auf drei Fälle zu.

Insgesamt differieren die Selbsteinschätzungen der beiden Kompetenzbereiche allerdings in drei Fällen von jenen der jeweiligen BetreuerInnen, die wiederum eine eher skeptische Haltung einnehmen.

Abbildung 9: Kompetenzbereiche Behörden und Wohnangelegenheiten im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Kompetenz mit Behörden	BefrZpkt I											sehr											ja, eher
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr																					
Kompetenz mit Wohnungsangelegenheiten	BefrZpkt I											sehr											ja, eher

	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr	ja, eher																		
--	------------------------------------	------	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung

Hinsichtlich des **Aktivitätsgrades im Bereich Behörden und Wohnangelegenheiten** („rasche Umsetzung von anstehenden Dingen“) ergaben sich in drei Fällen positive Veränderungen im Projektzeitraum. Allerdings handelt es sich hierbei in zwei Fällen um KlientInnen, die bereits zu Projektbeginn einen hohen Aktivitätsgrad zeigten. Demnach ist vor allem bei einem/r KlientIn eine deutlich positive Veränderung in diesem Bereich wahrzunehmen. Dies wird auch von dem/der BetreuerIn verifiziert, der/die ein „erstarktes Bewusstsein für Prioritäten“ verortet, lediglich die Umsetzung sei noch „störungsanfällig“. Die restlichen 19 KlientInnen schätzen den Aktivitätsgrad im Bereich Behörden und Wohnen zum zweiten Befragungszeitpunkt unverändert positiv ein.

Bezüglich der Frage, ob die KlientInnen besser als zu Projektbeginn wissen, was sie im Falle von Schwierigkeiten betreffend Wohnung oder Behörden tun können, ergibt sich insgesamt in vier Fällen eine Verbesserung der **Problemlösungskompetenz** im Projektzeitraum. Allerdings handelt es sich hierbei in drei Fällen erneut um KlientInnen, die bereits zu Projektbeginn ihre Kompetenz in diesem Bereich sehr/eher gut einstufen. Lediglich in einem Fall führte der Projektzeitraum zu einer deutlichen Verbesserung: Der/die KlientIn konnte ihre anfänglich eher schlechte Lösungskompetenz bis zum zweiten Befragungszeitpunkt sehr verbessern. Bei den restlichen 18 KlientInnen bleibt dieser Kompetenzbereich positiv stabil. Lediglich in einem Fall ergeben sich diesbezüglich differente Kompetenzeinschätzungen zwischen KlientIn und BetreuerIn: Während der/die KlientIn seine/ihre Lösungskompetenz über den gesamten Projektzeitraum unverändert positiv einstuft, verortet der/die BetreuerIn Handlungsbedarf. Darüber hinaus scheinen manche KlientInnen noch Unterstützung bei der Problemlösung zu brauchen, was nach Angaben der BetreuerInnen allerdings mit dem Lernverlauf in diesem Kompetenzbereich erklärbar ist, der Zeit benötigt. Insgesamt wird dieser Kompetenzbereich jedoch auch durch die BetreuerInnen überwiegend positiv beurteilt - mit starken Tendenzen zu Verbesserungen im Laufe des Projektzeitraums seitens der KlientInnen.

Abbildung 10: Aktivitätsgrad und Problemerkennung in den Bereichen Behörden und Wohnangelegenheiten im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Aktivitätsgrad Behörden/Wohnung	BefrZpkt I	sehr																		ja, eher	eher nicht		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr	ja, eher																			ja, eher	

Problemerkennung und Bearbeitung im Bereich Behörden/Wohnung	BefrZpkt I	sehr			ja, eher	eher nicht
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr ja, eher	orange			sehr

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung

Der **Beitrag zur Teilhabe an Behörden- und Wohnungsangelegenheiten**, der sich durch die Artikulation von Anliegen und Bedürfnissen der KlientInnen gegenüber Behörden und Ämtern misst, wird dagegen sehr different eingeschätzt: Von den drei Fällen, in denen bereits zu Projektbeginn Schwierigkeiten in diesem Bereich bestanden (entspricht Antworten ‚eher/gar nicht‘ zum ersten Befragungszeitpunkt), konnte lediglich in einem Fall eine Verbesserung erzielt werden. Der Beitrag zur Teilhabe konnte bei diesem Klienten/dieser Klientin während des Projektzeitraums sehr verbessert werden. Eine der anderen beiden KlientInnen verortet dagegen gar keine Verbesserung seiner/ihrer Bedürfnisartikulation gegenüber Ämtern und Behörden bis zum zweiten Befragungszeitpunkt und eine Klientin sieht keine Veränderung und blieb damit in diesem Kompetenzbereich gleichbleibend ‚schwach‘. Von vier KlientInnen, die zu Projektbeginn ihre Artikulationsfähigkeit gegenüber Behörden und Ämtern als sehr gut einstufen, führen zwei ebenfalls an, im Projektzeitraum gar keine Verbesserung in diesem Kompetenzbereich erzielt zu haben; die anderen beiden verorten dagegen eine starke Verbesserung. Zusätzlich konnte in einem Fall – zu dem jedoch in diesem Bereich keine Ausgangseinschätzung zu Projektbeginn vorliegt - ebenfalls eine starke Verbesserung ausfindig gemacht werden.

Die **Teilhabe** durch gesellschaftliche **Akzeptanz**, welche sich in dem Gefühl ein „normales Gesellschaftsmitglied zu sein“, ausdrückt, gestaltet sich ebenfalls vergleichsweise different. Insgesamt kam es bei drei KlientInnen zu eher keinen Verbesserungen der gesellschaftlichen Akzeptanz bis zum zweiten Befragungszeitpunkt, allerdings wurde von einem/r KlientIn dieser Bereich zu Projektbeginn als ‚eher zutreffend‘ eingestuft. Demnach scheinen sich vor allem zwei KlientInnen seit Projektbeginn gesellschaftlich nicht gut integriert zu fühlen – ohne gefühlte positive Tendenzen bis zum zweiten Befragungszeitpunkt. Seitens der BetreuerInnen waren allerdings keine spezifischen negativen Entwicklungen hierfür beobachtbar. Ein/e KlientIn, der/die sich nach Selbsteinschätzung zu Projektbeginn gar nicht integriert fühlte, gab dagegen eine starke positive Veränderung bis zum zweiten Befragungszeitpunkt an. Zusätzlich erfuhren fünf weitere KlientInnen eine sehr/eher positive Entwicklung der gesellschaftlichen Teilhabe durch Akzeptanz, vier davon fühlten sich allerdings bereits zu Projektbeginn sehr/eher gut integriert, bei einem/r KlientIn liegt zur Ausgangssituation (erster Befragungszeitpunkt) keine Information vor. Seitens der BetreuerInnen wurden die KlientInnen überwiegend als gut integriert durch die Wohnung beschrieben – es waren keine Exklusionen durch Wohnungslosigkeit beobachtbar. Lediglich einem/r KlientIn droht zum zweiten Befragungszeitpunkt der Verlust der Wohnung.

Abbildung 11: Teilhabe in den Bereichen Behörden und Wohnen im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Teilhabe Behörden/Wohnung - Beitrag	BefrZpkt I	sehr															ja, eher		eher nicht		gar nicht		k. A.
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr	gar nicht	gleichbleibend													gar nicht		sehr				
Teilhabe Behörden/Wohnung - Akzeptanz	BefrZpkt I	sehr															ja, eher		eher nicht		gar nicht		k. A.
	Verbesserung zu BefrZpkt II	k. A.	sehr	ja, eher	gleichbleibend											sehr	eher nicht		sehr	ja, eher			

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.

Die **BetreuerInnen** verorten bei den KlientInnen **überwiegend positive Veränderungen**, die sie hauptsächlich durch intensive Betreuungsleistungen begründet sehen. Schlagwörter, die in diesem Zusammenhang genannt werden, sind unter anderem, dass die Betreuung „stabilisierend“, „empowernd“, „sicherheitsvermittelnd“, „bewusstseinsbildend“ etc. wirkt und dadurch die „Selbsthilfe gestärkt“ werden konnte. Allerdings berichten auch einige BetreuerInnen, dass zum zweiten Befragungszeitpunkt zwar deutliche Verbesserungen sichtbar sind, die KlientInnen allerdings in manchen Dingen noch immer auf **Supportleistungen** angewiesen sind, die **im Bedarfsfall** jedoch zumeist **von den KlientInnen selbst eingefordert** werden. Den zentralen Herausforderungen an die Betreuung in Bezug auf diesen Lebensbereich (Empowerment, Support und Stärkung der Selbstorganisation) sind die BetreuerInnen also gut begegnet und sind für viele KlientInnen in weiten Teilen erfolgreich bearbeitet.

4.2 Finanzielle Situation

Mit dem Lebensbereich ‚Finanzielles‘ wird zum einen das Verfügen der KlientInnen über Geldmittel angesprochen (Einkommen, Schulden), zum anderen aber die Handhabung monetärer Angelegenheiten, also die Kompetenzen im Umgang mit dem verfügbaren Budget. Erwartungsgemäß ist dieser Lebensbereich für viele KlientInnen ein problematisches Thema, geht es bei der Wohnungssicherung doch auch zentral um eine Sicherstellung der Mietzahlungen.

Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung

- **Ein regelmäßiges Einkommen ist sichergestellt, die Betroffenheit durch Schulden ist aber hoch.** Ein regelmäßiges Einkommen ist bei allen interviewten Personen gegeben (und stellt auch eine Voraussetzung zur Aufnahme ins Projekt dar), zumeist über Transferleistungen des AMS bzw. die BMS, einzelne KlientInnen beziehen eine Pension oder Karenzgeld/Kinderbetreuungsgeld. Schulden sind allerdings für die überwiegende Zahl der Personen ein Thema: 80% der Befragten geben an, bei Projekteinstieg Schulden zu haben, bei mehr als der Hälfte von ihnen besteht nach eigener Angabe keine verbindliche Regelung dazu (Rückzahlungsplan, Privatausgleich, Stundung). Fünf Personen haben die Regelung ihrer Finanzen in andere Hände gegeben, in diesen Fällen handelt es sich um Einrichtungen/BetreuerInnen aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe (betreutes Konto).

In der Handhabung ihrer finanziellen Angelegenheiten schreiben sich die KlientInnen selbst überwiegend (sehr) gute Kompetenzen zu: 85% haben ihrer Selbsteinschätzung nach einen sehr guten Überblick über die eigene finanzielle Situation, zwei Drittel geben an, sich Geld gut einteilen zu können und wichtige Ausgaben vorrangig behandeln zu können. Nur zwei Personen verneinen diese Fragen (eher).¹³ Etwas zurückhaltender sind die Befragten in Bezug auf wahrgenommene Handlungsmöglichkeiten im Fall von Geldproblemen¹⁴, doch auch hier sprechen nur drei Personen offen von einer Überforderung – und dies sind andere Personen als jene, die ihre Kompetenzen im Umgang mit Geld kritisch betrachten. Insgesamt scheinen hier ähnlich wie im Lebensbereich Wohnen/Alltag/Behörden bei manchen KlientInnen in der Selbstwahrnehmung gewisse Teile der Realität ausgeblendet zu werden – denn die Einschätzungen der BetreuerInnen zu diesem Lebensbereich sind wieder weitaus kritischer.

¹³ Anteilswerte bezogen auf jene, die ihre finanziellen Angelegenheiten selbst regeln. Die Selbstsicht eines „sehr guten Überblicks“ wird übrigens bei der Hälfte der Betroffenen von dem/der BetreuerIn geteilt, bei den anderen konstatieren die SozialarbeiterInnen meist einen „eher guten“ Überblick, in zwei Fällen einen „eher schlechten“. Die selbstkritischen Einschätzungen werden von den BetreuerInnen bis auf eine Ausnahme geteilt.

¹⁴ „Im Fall von Geldproblemen weiß ich, was ich tun kann“ beantworten 15 Personen mit „ja sehr“ und 11 mit „ja eher“ (ein Antwortausfall).

Abbildung 12: Lebensbereich FINANZIELLES bei Projekteinstieg: Selbstsicht der EvaluierungsteilnehmerInnen (Probleme, Kompetenzen) sowie Einschätzungen der ProfessionistInnen

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Selbsteinschätzung KlientInnen	Schulden	ja																					eher			nein					
	Verbindliche Regelung der Schulden*	nein eher/gar nicht															ja (eher) schon					keine Schulden									
	Überblick über finanzielle Situation	sehr																					eher			(eher) nein	fremde Hilfe~				
	Kompetenz im Umgang mit Geld**	ja sehr															ja eher					(eher) nein	fremde Hilfe~								
<u>bzWO-BeraterIn:</u>																															
Betreuungsbedarf in diesem Lebensbereich?		ja																					nein								
<u>HF-Betreuungsvereinbarung:</u>																															
Lebensbereich thematisiert		ja																					nein								
<u>HF-BetreuerIn:</u>																															
Besondere Herausforderungen in diesem Feld benannt^o		ja																					nein								

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=30; *bspw. Rückzahlungsplan, Privatausgleich, Stundung; ** Geld gut einteilen können, wichtige Ausgaben immer vorrangig behandeln; ~Finanzen nicht von KlientIn selbst geregelt, betreutes Konto; ^o Vorliegen einer Antwort auf die Frage "Was wird hier die besondere Herausforderung für die Betreuung sein", ist nicht mit wahrgenommenen Betreuungsbedarf an sich gleichzusetzen; Graue Felder markieren Antwortausfälle.

- Entsprechend der häufigen Betroffenheit durch (ungeregelte) Schulden bzw. aufgrund der Einschätzung mangelnder Kompetenzen im Umgang mit Geld, sehen die ProfessionistInnen einen klaren Unterstützungsbedarf durch Housing First. Die BetreuerInnen des bzWO sehen auf Grundlage ihrer Anamnesegespräche bei 25 der 30 Personen Problemlagen im finanziellen Bereich – weit überwiegend sind dies Verschuldungen, zum Teil werden aber auch problematische Finanzgebarungen oder instabiles Zahlungsverhalten festgehalten. Bei 23 dieser KlientInnen – also etwa drei Viertel der TeilnehmerInnen – wird ein Betreuungsbedarf in diesem Lebensbereich gesehen, konkret eine Regulierung der Schulden, vielfach aber auch die Notwendigkeit, Zahlungsprioritäten zu erarbeiten.

In vier Fünftel der Fälle wird die finanzielle Situation explizit zum Gegenstand der Betreuung und findet Eingang in die Betreuungsvereinbarung. Beim weit überwiegenden Teil der befragten KlientInnen werden diese finanziellen Schwierigkeiten bereits zu Betreuungsbeginn thematisiert und kommen explizit auf die Agenda der künftigen Betreuung durch HF. Vorwiegend wird die Regulierung der Schulden festgeschrieben (19 Fälle), aber auch die ‚finanzielle Stabilisierung‘ (15 Fälle) und die adäquate Haushaltsführung (5 Fälle) wurden formuliert.

- Dementsprechend formulieren die HF-BetreuerInnen in fast allen Fällen in diesem Lebensbereich besondere Herausforderungen, und dies auf unterschiedlichen Ebenen – da ein unterschiedliches Problembewusstsein beobachtbar ist. So lautet

das Betreuungsziel vielfach „Schuldenregulierung“, in der betreuenden Praxis bzw. im direkten Kontakt mit dem/der KlientIn bedeutet das aber Interventionen oder Teilziele auf verschiedenen Ebenen. Am Anfang ist mitunter erst die Einschätzung der finanziellen Kompetenzen des/der KlientIn herausfordernd, also auf welchen Ebenen Interventionen im Rahmen der Betreuung notwendig und gewünscht sein werden. Die Herausforderungen lassen sich folgendermaßen gruppieren:

- *Realistische Einschätzungen erlangen und Handlungsmöglichkeiten erschließen:* Unabhängig vom Überblick über die finanzielle Lage ist in etwa elf Fällen der realistische Umgang bzw. die Handhabung von Schulden eine Herausforderung für die HF-Betreuung. Hier geht es aus BetreuerInnen-sicht vor allem darum, den (teilweise durchaus sehr eigenmotivierten, mitunter aber orientierungslosen) KlientInnen Möglichkeiten zu erschließen – zunächst durch sachliche Information, aber auch durch Begleitung, bspw. in Richtung Schuldnerberatung.
- *Ent-Emotionalisierung:* Mit diesem Schlagwort wird auf Herausforderungen Bezug genommen, die auf dem Weg zu einer nüchternen Auseinandersetzung mit finanziellen Fragen auftauchen. Aus Sicht der BetreuerInnen geht es in etwa sieben Fällen (auch) stark um Mechanismen der Verdrängung, um Angstbesetzung, um eine gänzlich fehlende Auseinandersetzung mit der Thematik – die Herausforderung besteht also darin, zu einer nüchternen (angst-/schamfreien) Auseinandersetzung mit der finanziellen Situation zu gelangen und eine Verantwortungsübernahme der KlientInnen für ihr finanzielles Tun zu erlangen.
- *Entwicklung einer effizienten Haushaltsbudgetführung:* Die angestrebte Stabilisierung der finanziellen Situation der KlientInnen bedeutet vielfach, die Führung des Haushaltsbudgets anders zu gestalten oder zu begleiten. In gut der Hälfte der beobachteten 30 Fälle nennen die BetreuerInnen Herausforderungen in diesem Bereich. Vor allem geht es dabei um die Entwicklung von (Zahlungs-/Ausgaben)Prioritäten, also die vorrangige Bearbeitung von wichtigen, wohnbezogenen Zahlungen gegenüber anderen Ausgaben. Andere Schlagworte sind hierbei die Entwicklung oder Förderung einer „strukturierten, effizienten Haushaltsbudgetführung“, das „Zurechtkommen mit dem Einkommen“, das „Entwickeln und Umsetzen guter Finanzpläne“ oder das „vorausschauende“ Wirtschaften.
- *Laufende „Beobachtung“:* In vier Fällen thematisierten die BetreuerInnen eine Unterstützungsanforderung lediglich im Sinne eines regelmäßigen Erinnerens an Zahlungsverpflichtungen: manche KlientInnen handhaben ihre finanziellen Agenden bewusst und selbstständig, aber würden möglicherweise ab und zu auf etwas ‚vergessen‘ – hier sei einfach ein regelmäßiger Hinweis auf die Zahlungsaufgaben notwendig.

Veränderungen im Projektzeitraum

Die **Einkommenssituation** der KlientInnen scheint sich nach deren Selbsteinschätzung im Projektzeitraum verbessert zu haben: Im Vergleich zum ersten Befragungszeitpunkt bleibt die Anzahl der Befragten, die über ein regelmäßiges und längerfristig sichergestelltes Einkommen verfügen, stabil bzw. hat sich bei einer Person die Einstufung von ‚eher‘ auf ‚sehr‘ erhöht. Vor allem die direkte Frage nach der gefühlten Verbesserung der Einkommenssituation zwischen erstem und zweitem Befragungszeitpunkt lässt positive Tendenzen erkennen: bei sieben KlientInnen kam es hierbei zu einer sehr/eher starken positiven Veränderung;

lediglich ein/e KlientIn gab an, es hätte sich eher nichts verbessert – allerdings meinte diese/r Befragte, er/sie würde ein sehr regelmäßiges Einkommen beziehen, welches längerfristig gesichert sei. Alles in allem scheint es in finanzieller Hinsicht demnach lediglich bei einer Person Schwierigkeiten zu geben: Ein/e Befragte/r verfügt zum zweiten Befragungszeitraum über eher kein regelmäßiges Einkommen und die Situation hat sich für ihn/sie im Projektzeitraum auch nicht verbessert, sondern blieb gleich ‚schlecht‘. Er/sie bezieht Notstandshilfe und hat nach eigenen Angaben immer wieder einmal kleinere Jobs.

Generell besteht auch zum zweiten Befragungszeitpunkt die **Einkommensquelle** für den Großteil der KlientInnen aus Transferleistungen des AMS, BMS oder Notstands- oder anderen Sozialhilfen. Jeweils vier Personen beziehen darüber hinaus Pension oder gaben die eigene Erwerbstätigkeit als Einkommensquelle an.

Abbildung 13: Einkommenssituation im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Regelmäßiges Einkommen	BefrZpkt I	sehr										ja, eher										k. A.	
	BefrZpkt II	orange																		sehr	k. A.	eher nicht	
Verbesserung der Einkommenssituation	BefrZpkt II	orange														sehr		ja, eher		eher nicht			

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.

Auch die **finanzielle Verantwortung** („Ich regle meinen Finanzen selbst und ohne fremde Hilfe“) scheint beim Großteil der KlientInnen vorhanden zu sein. Lediglich eine Person gab sowohl bereits zum ersten als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt an, er/sie hätte gar keine finanzielle Verantwortung. Aus Unterlagen des Betreuers/der Betreuerin geht hierzu hervor, dass diese Person noch sehr viel Unterstützung in Geldbelangen benötigt, oft Beratungsleistungen zu diesem Thema einholt und noch Schwierigkeiten hat, sich einen Überblick zu verschaffen und diesen auch beizubehalten. Bei einem Klienten/einer Klientin hat sich zusätzlich im Projektverlauf die gefühlte finanzielle Verantwortung von ‚sehr‘ auf ‚eher nicht‘ verschlechtert. Laut Angaben des Betreuers/der Betreuerin ist allerdings in diesem Fall der Haushalt um eine Person gewachsen, was die Situation für den/die KlientIn deutlich erschwert hat, er/sie habe im Moment andere Prioritätensetzungen wie Familie und Gesundheit zu bewältigen.

Der **Überblick über die eigene finanzielle Situation** sowie die **Geldkompetenz** („Einteilung und Planung finanzieller Ausgaben“) konnten vor allem durch den Einsatz entsprechender Beratungsleistungen weitestgehend stabilisiert bzw. verbessert werden: Immerhin fünf KlientInnen verorten zum zweiten Befragungszeitpunkt sehr/eher große Verbesserungen im

Überblick über die eigene finanzielle Situation und sechs KlientInnen schätzen ihre Geldkompetenz sehr/eher erhöht ein.

Die Sicht der BetreuerInnen kann in diesem Bereich teilweise nicht eingebunden werden, da keine entsprechenden Informationen hierzu vorliegen. Zum Großteil decken sich beide Sichtweisen jedoch – die BetreuerInnen formulieren lediglich ‚vorsichtiger‘, insofern als sie zwar zumeist deutliche Verbesserungen verorten, allerdings immer auch noch Handlungsbedarf sehen. Darüber hinaus scheinen den KlientInnen oftmals auch andere Prioritäten dazwischen zu kommen wie familiäre oder gesundheitliche Probleme, die nach Angaben der BetreuerInnen Auseinandersetzungen mit finanziellen Belangen immer wieder (kurzzeitig) erschweren bzw. behindern.

Abbildung 14: Finanzielle Verantwortung, Überblick über Finanzen und Geldkompetenz im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
Finanzielle Verantwortung	BefrZpkt I										sehr											ja, eher	eher nicht	gar nicht	
	BefrZpkt II	orange									orange									rot	grün	orange			
Überblick Finanzen	BefrZpkt I										sehr											ja, eher	gar nicht	grau	
	Verbesserung zu BefrZpkt II	orange									orange						grün	grau	orange	grün	grün	grün	grün	grün	grün
Geldkompetenz	BefrZpkt I										sehr						ja, eher				eher nicht	gar nicht	k. A.	grau	
	Verbesserung zu BefrZpkt II	orange										grau	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange	orange

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verslechterung; grau=k. A.; dunkelgrau=nicht gefragt

Die **Betroffenheit durch Schulden** hat sich im Projektzeitraum **kaum verbessert**, was allerdings in einem so relativ kurzen Zeitraum auch nicht zu erwarten wäre. Bei vier KlientInnen hat sich die Einschätzung der Schuldenbelastung von ‚sehr‘ auf ‚eher‘ verringert, bei einer/m KlientIn hat sie sich verschlechtert: Jene/r verzeichnete zu Projektbeginn keine Schulden, zum zweiten Befragungszeitpunkt dagegen sehr hohe Schulden. Seitens der BetreuerIn liegen allerdings keine Schulden vor – das bedeutet, entweder handelt es sich hier

um eine/n sehr selbstkritischen KlientIn oder der/die BetreuerIn verfügte über unzureichende/abweichende Informationen.

Verbessert hat sich allerdings die Erfassung und vor allem die Regelung von Schulden. Nach den Angaben der KlientInnen sind die Außenstände bei nahezu allen KlientInnen erfasst: In drei Fällen ergaben sich im Projektzeitraum diesbezüglich Verbesserungen; in zwei davon sogar starke. Eine Person sah hier eine Verschlechterung der Situation (von ‚sehr erfasst‘ auf ‚eher nicht‘) – laut BetreuerIn startet die Privatkonkurseröffnung in diesem Fall erst. Ein/e weitere/r KlientIn gab zu beiden Zeitpunkten gar keine Erfassung ihrer Außenstände an, nach Angaben des Betreuers/der BetreuerIn konnte die Schuldenregulierung dagegen rasch bearbeitet werden, der Privatkonkurs sei bereits gerichtlich durchgesetzt.

Wesentlich erscheint, dass eine **verbindliche Regelung der Schulden** im Vergleich zum ersten Befragungszeitpunkt bei zusätzlich sieben KlientInnen realisiert bzw. sehr/eher verbessert werden konnte. Zwei Befragte gaben allerdings bereits zu Projektbeginn eine sehr/eher verbindliche Regelung ihrer Schulden an. In jenen Fällen, in denen noch keine Regulierung der Schulden durchgeführt wurde, handelt es sich laut Angaben der BetreuerInnen hauptsächlich um KlientInnen, bei denen die Schuldenregulierung erst startet bzw. im Anlaufen ist oder es wurden seitens der BetreuerInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt keine Schuldenprobleme bzw. ein durchaus zügiger Bearbeitungsablauf vermerkt, obgleich sich die KlientInnen bei der Selbsteinschätzung ‚schlechter darstellen‘. In einem Fall berichtet der/die BetreuerIn, dass die Schuldnerberatung generell schleppend verlaufe, da sich bei dem/der KlientIn ständig andere Agenden vor die entsprechende Dokumentenbesorgung drängen würden. Das Thema Schuldenregulierung würde daher nur über die Betreuung am Leben gehalten werden.

Der **Umgang mit Schulden** konnte bei neun KlientInnen im Projektzeitraum verbessert werden: In zwei Fällen handelt es sich um KlientInnen, die zum ersten Befragungszeitpunkt angaben, eher/gar nicht gut mit Schulden umgehen zu können.

Obwohl sich demnach die tatsächliche Schuldenlage der meisten KlientInnen nicht verändert bzw. verbessert hat, zeigen sich positive Tendenzen hauptsächlich in der Schuldenregulierung sowie generell im Umgang mit Schulden. Die Beratungsleistungen scheinen stark unterstützend zu wirken, gleichzeitig zeigen Angaben der BetreuerInnen, dass in vielen Fällen erst im Projektverlauf Raum für diese Thematik gefunden werden konnte bzw. erst noch gefunden werden muss.

Abbildung 15: Schuldenlage im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Schulden	BefrZpkt I								sehr									ja, eher				gar nicht	
	BefrZpkt II													ja, eher						sehr			
Erfassung aller Außenstände	BefrZpkt I								sehr						ja, eher			eher nicht		gar nicht			
	Verbesserung zu BefrZpkt II										sehr	eher nicht				k. A.		ja, eher			k. A.		
Verbindliche Regelung der Schulden	BefrZpkt I		sehr		ja, eher			eher nicht							gar nicht					k. A.			
	Verbesserung zu BefrZpkt II			sehr				sehr	ja, eher				sehr			gar nicht			sehr	k. A.			
Umgang mit Schulden	BefrZpkt I							sehr					ja, eher			eher nicht	gar nicht		k. A.				
	Verbesserung zu BefrZpkt II							sehr	ja, eher			sehr				ja, eher			k. A.				

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verslechterung; grau=k. A.; dunkelgrau=nicht gefragt

Der **finanzielle Aktivitätsgrad** der KlientInnen hat sich nach deren Selbsteinschätzung im Projektzeitraum deutlich erhöht: Zehn Personen verorteten zwischen den beiden Befragungszeitpunkten eine sehr/eher starke positive Veränderung.

Auch die **Problembearbeitungskompetenzen** auf diesem Gebiet werden positiver eingeschätzt als zu Projektbeginn: Immerhin sieben KlientInnen meinen zum zweiten Befragungszeitpunkt eher besser zu wissen, was sie bei Geldproblemen tun können.

Lediglich bei der **Teilhabe auf finanzieller Ebene** („Ich kann mir leisten, was nötig ist, um ein normales Leben zu führen“) verorten drei KlientInnen dezidiert keine Verbesserung – allerdings schätzten diese KlientInnen ihren Teilhabegrad bereits zu Projektbeginn als ‚sehr gut‘ ein. Sieben weitere KlientInnen erlebten in diesem Bereich sehr/eher positive Veränderungen – drei von ihnen von einer sehr/eher schlechten Ausgangsposition.

Auch in den Bereichen Aktivitätsgrad, Problembearbeitung und -erkennung sowie finanzielle Teilhabe zeigen sich demnach deutliche Verbesserungen. Die Beratungsziele bzw. -herausforderungen seitens der BetreuerInnen wie Ent-Emotionalisierung, realistische Einschätzungen erlangen und Handlungsmöglichkeiten erschließen sowie die Entwicklung einer effizienten Haushaltbudgetführung scheinen demnach großteils gemeistert worden zu sein. Lediglich der Informationsaustausch scheint oftmals nicht vollständig zu funktionieren, da Einschätzungen zwischen KlientInnen und BetreuerInnen teilweise stark differieren. Möglicherweise ergibt sich dieser Umstand vor allem bei zuvor erfolgtem Betreuungswechsel, möglicherweise wollen einzelne KlientInnen diese Thematik nicht zum Betreuungsthema machen.

Abbildung 16: Aktivitätsgrad, Problemerkennung und -bearbeitung sowie Teilhabe im Finanzbereich

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Aktivitätsgrad Finanzen	BefrZpkt I	sehr										ja, eher		eher nicht		k. A.							
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr	ja, eher		gleichbleibend						ja, eher		sehr	ja, eher		gleichbleibend		sehr					
Problemerkennung und Bearbeitung - Finanzen	BefrZpkt I	sehr					gleichbleibend										ja, eher		gar nicht		k. A.		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleichbleibend																ja, eher		sehr			
Teilhabe Finanzen	BefrZpkt I	sehr					gleichbleibend						ja, eher		eher nicht		gar nicht						
	BefrZpkt II	gleichbleibend		ja, eher		ja, eher	eher nicht		gar nicht		gleichbleibend		ja, eher		gleichbleibend		gleichbleibend		sehr	ja, eher			

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.

4.3 Gesundheit

Gesundheitliche Einschränkungen – körperlich, psychisch und in Bezug auf Suchtthematiken – betreffen viele KlientInnen in der Wiener Wohnungslosenarbeit generell und so auch im Housing First Projekt.

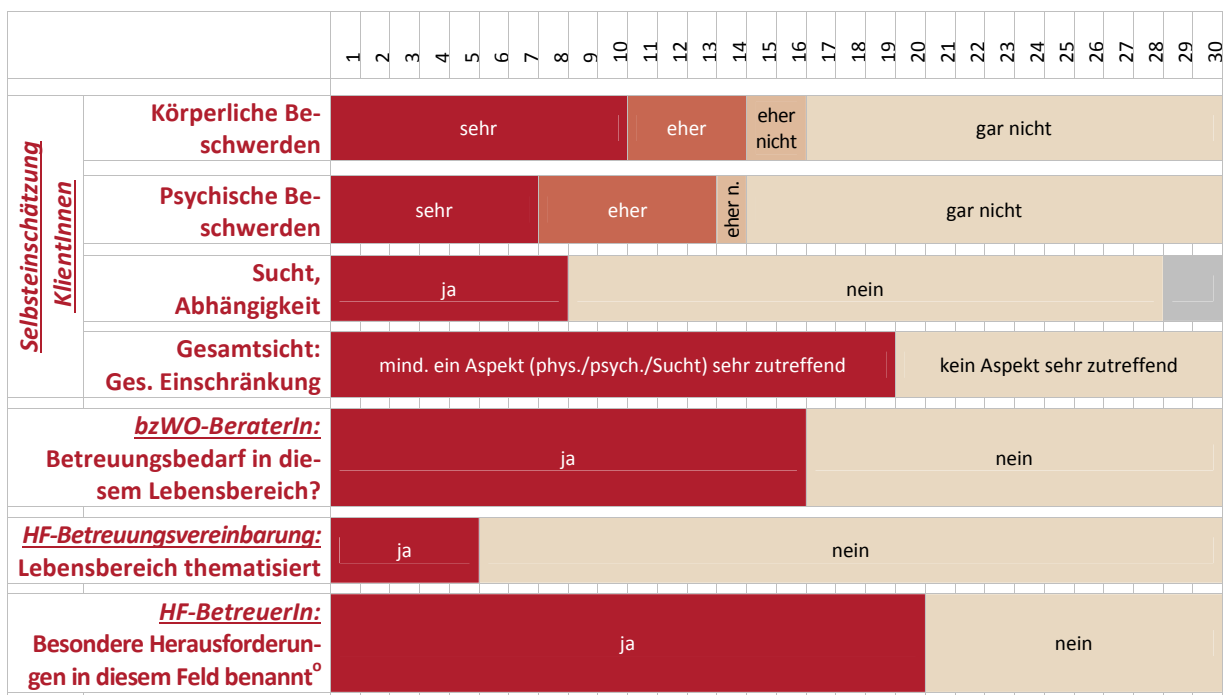
Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung

- **Fast zwei Drittel der Befragten sind stark von einer körperlichen, psychischen und/oder suchtbezogenen gesundheitlichen Einschränkung betroffen.** Nach Selbsteinschätzung der KlientInnen sind 14 Personen (47%) (sehr/eher) mit körperlichen Beschwerden, 13 Personen (43%) (sehr/eher) mit psychischen Beschwerden und 8 Personen (27%) mit einer Suchtthematik konfrontiert. Aufgrund der kleinen Stichprobengröße und ihrer theoriegeleiteten Zusammensetzung sind die Prozentwerte nur bedingt mit anderen Ergebnissen zu vergleichen. In der Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe 2012¹⁵ wurde erhoben, dass 57% der KlientInnen von körperlichen, 39% von psychisch-seelischen Beschwerden und 20% von Suchtthematiken betroffen sind. Es ist festzuhalten, dass sich das Klientel des Housing First Projekts hinsichtlich der gesundheitlichen Situation in der Selbsteinschätzung nicht maßgeblich vom Klientel der Wiener Wohnungslosenhilfe insgesamt unterscheidet. Realiter können dabei tendenziell etwas höhere Betroffenheitsanteile angenommen werden: Die interne Erhebung auf Basis der Betreuungsdokumentationen zum letzten Projektbericht (Februar 2014) ergab, dass im Verlauf der Betreuung – möglicherweise auch als Effekt der Stabilisierung, des Vertrauensaufbaus und der sozialarbeiterisch angeleiteten Reflexion – sogar 80% aller betreuten Erwachsenen gesundheitliche bzw. medizinische Bedarfe ansprechen.

Krankheitsbewusstsein und Behandlungsrate variieren. Die Inanspruchnahme ärztlicher oder therapeutischer Unterstützung ist – je nach Krankheitseinsicht, Leidensdruck und auch Behandelbarkeit der Beschwerden – unterschiedlich, wobei sich alle Befragten für im Problemfall handlungskompetent halten und angeben zu wissen, was im Fall gesundheitlicher Probleme getan werden kann. Aus den Angaben der KlientInnen ergibt sich folgendes Bild zur aktuellen Gesundheitssituation bei Projekteintritt: Von den 14 Personen mit körperlichen Beschwerden lassen zwei Drittel diese behandeln, ein Drittel nicht. Die 13 Personen mit psychischen Beschwerden stehen nach Selbsteinschätzung zu 70% in Behandlung, was zum Teil eine medikamentöse und nicht unbedingt eine therapeutische Behandlung meint, wie BetreuerInnen festhalten. Von den acht Personen, die von einer Suchterkrankung berichten, sind sieben in entsprechender Behandlung, dabei handelt es sich um substituierte Personen oder Personen nach einem Alkoholentzug und nachfolgender psychosozialer Betreuung. **Daraus ergibt sich ein unterschiedlicher Handlungsbedarf für die Betreuung.**

¹⁵ Vgl. Riesenfelder u.a. 2012: Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe. In diese Erhebung waren alle Einrichtungsarten eingeschlossen, also auch SOBEWO, wo altersbedingt deutlich mehr Menschen an körperlichen Problemen laborieren als in den anderen Einrichtungstypen.

Abbildung 17: Lebensbereich GESUNDHEIT bei Projekteinstieg: Selbstsicht der EvaluierungsteilnehmerInnen (Probleme) sowie Einschätzungen der ProfessionistInnen



Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=30; ° Vorliegen einer Antwort auf die Frage "Was wird hier die besondere Herausforderung für die Betreuung sein", ist nicht mit wahrgenommenen Betreuungsbedarf an sich gleichzusetzen.

- **Die Einschätzungen der professionellen BeraterInnen und BetreuerInnen gehen im Wesentlichen in dieselbe Richtung, in Einzelfällen wird mehr Bedarf gesehen als von Seiten der KlientInnen.** Die BeraterInnen des bzWO halten bei 17 der 30 EvaluierungsteilnehmerInnen Probleme mit der physischen oder psychischen Gesundheit fest, für 16 wird ein konkreter Betreuungsbedarf im Rahmen von Housing First formuliert. Vor allem werden psychosoziale Entlastungsgespräche als wesentliches Instrument gesehen, aber auch das Heranführen an ärztliche Versorgung oder die Herstellung einer Anbindung an den PSD.

Die Housing-First-BetreuerInnen formulieren bei 20 KlientInnen besondere Herausforderungen im gesundheitlichen Bereich, bei einem Drittel sehen sie zu Beginn der Projektteilnahme keinen besonderen Bedarf. In den Betreuungsvereinbarungen heißt es standardmäßig "Bei Bedarf: Nutzung von weiteren, externen medizinischen und sozialen Diensten". Darüber hinaus werden Gesundheitsthemen bei fünf Personen explizit thematisiert. In zwei Fällen geben die BetreuerInnen an, dass das Thema Gesundheit explizit auf Wunsch des/der KlientIn nicht in die Betreuungsvereinbarung aufgenommen wurde, da eine gute medizinische / ärztliche Anbindung besteht und keine Überschneidung von Betreuungsfeldern gewünscht wird. Als herausfordernd wird in dem Fall das rechtzeitige Erkennen und ggf. auch Ansprechen von Gefährdungspotentialen für die Wohnstabilität reflektiert.

- **Gesundheitsthemen als Gegenstand der sozialarbeiterischen Betreuung in HF beziehen sich vor allem auf Bewusstseinsbildung und Motivation zur Inanspruch-**

nahme entsprechender ärztlicher/therapeutischer Angebote. Hauptsächlich werden Herausforderungen in folgenden Bereichen gesehen:

- *Gesundheitsbewusstseinsbildung und Reflexion:* Das Schaffen und Unterstützen eines Bewusstseins für die eigene Gesundheit wird von den BetreuerInnen mit Bezug auf zwölf KlientInnen genannt. Dabei geht es um alle drei gesundheitlichen Bereiche und eine Reflexion des Gesundheitsverhaltens, auch um die Anerkennung der Alltagsbeeinträchtigung, um das Erlernen eines sensiblen „auf sich Schauens“, mitunter auch um den „Aufbau einer ganzheitlichen Sicht“, also das Erkennen der Zusammenhänge physischer, psychischer und suchtbbezogener Problematiken oder um eine Sensibilisierung für Rückfallgefahren im Falle ehemaliger Suchtthematiken.
- *Motivation zur Inanspruchnahme:* Neben der allgemeinen Bewusstseinsbildung in Gesundheitsthemen geht es aus Sicht der BetreuerInnen häufig auch um die Motivation der KlientInnen, den Einsichten auch Taten folgen zu lassen und entsprechende Angebote in Anspruch zu nehmen. Konkret erwarten die BetreuerInnen bei acht KlientInnen eine diesbezügliche Unterstützungsnotwendigkeit in der HF-Betreuung, beispielsweise allgemein in Richtung eines Arztbesuchs bei einem Klienten/einer Klientin mit chronischem Rückenschmerz, aber auch in Richtung einer Einzeltherapie zur Alkoholentzugsnachbehandlung, zur Aggressionsreduktion, zum Erlernen von Entspannungstechniken oder einer therapeutischen Begleitung im Fall einer mehrfachen psychiatrischen Diagnose.
- *Krankheitseinsicht:* Gänzlich fehlende Krankheitseinsicht stellt eher die Ausnahme dar, oftmals ist aber auch zu Beginn der Betreuung noch keine genaue Einschätzung möglich. Thematisiert wird eine diesbezüglich erwartbare Sensibilisierungs- und Beratungsarbeit in insgesamt vier Fällen, insbesondere in Zusammenhang mit Alkoholkonsum.

Veränderungen im Projektzeitraum

Insgesamt ist zum zweiten Befragungszeitpunkt rund die Hälfte der KlientInnen von körperlichen, psychischen und/oder suchtvorbelasteten Beschwerden sehr betroffen. Im Vergleich zum ersten Befragungszeitpunkt blieb der Zustand zumeist unverändert.

- Die Hälfte der Befragten (n=11) ist dabei von einer **körperlichen gesundheitlichen Einschränkung** sehr/eher betroffen. Positive Tendenzen in der Behandlung lassen sich lediglich bei zwei KlientInnen beobachten – ein/e KlientIn verortete gar keine Verbesserungen im Vergleich zur Situation zu Projektbeginn. Der Aktivitätsgrad („Ich passe auf meine körperliche Gesundheit besser auf als zu Projektbeginn“) hat sich demgegenüber bei immerhin vier KlientInnen gesteigert.
- Rund 40% der Befragten (n=9) sehen sich darüber hinaus mit **psychischen Einschränkungen** konfrontiert. Die Behandlung in diesem Bereich hat sich nach Selbsteinschätzung bei zwei KlientInnen verbessert – zwei andere geben dagegen keinerlei Verbesserungen an. Der Aktivitätsgrad hat sich bei immerhin vier KlientInnen sehr/eher gesteigert, bei einem Klienten/einer Klientin ergaben sich keine Verbesserungen. Die Sicht der BetreuerInnen stimmt größtenteils mit jenen der KlientInnen überein: Lediglich in einem Fall liegen laut BetreuerIn keine psychischen Beschwerden vor, der/die KlientIn verortet allerdings sehr wohl Einschränkungen in diesem Bereich.

- Beinahe rund ein Fünftel (n=4) der KlientInnen kämpft (zusätzlich) mit sehr/eher starken **Suchtproblematiken**. Im Vergleich zu Projektbeginn verzeichnen hierbei fünf KlientInnen zumindest eine leichte Verbesserung ihres Zustandes – eine/r dagegen eine Verschlechterung. An der Behandlung hat sich aus Sicht der KlientInnen nichts verändert, auch das Aktivitätsniveau sowie die Beeinträchtigung durch die Suchtproblematik bleibt zumeist stabil – lediglich jeweils ein/e KlientIn verzeichnet positive Veränderungen in diesen Bereichen. Die Sicht der BetreuerInnen weicht hierbei in zwei Fällen von jener des Klienten/der Klientin ab: Obwohl sich die Befragten zum zweiten Befragungszeitpunkt als sehr/eher stark mit Suchtproblematiken konfrontiert sehen, verorten die BetreuerInnen keinen Handlungsbedarf, laut deren Angaben liegen keine Suchtprobleme vor bzw. sei der/die KlientIn stabil geblieben. In weiteren zwei Fällen ist es umgekehrt: Obwohl die KlientInnen sich sowohl zum ersten als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt mit keinerlei Suchtproblematiken konfrontiert sahen, berichten die BetreuerInnen von starken ‚Verharmlosungstendenzen‘ bezüglich des Alkoholkonsums. Bei einem Klienten/einer Klientin sei das Thema Gesundheit daher nach wie vor kein Arbeitsthema in der Betreuung. Bei dem/der anderen KlientIn hätte sich zumindest ein Gesundheitsbewusstsein bereits entwickelt, er/sie versuche Abstand von harten Alkoholika zu nehmen, in Krisensituationen würde es aber immer wieder zu Rückfällen kommen.

Abbildung 18: Körperliche und psychische Beschwerden sowie Suchtproblematiken im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Körperliche Beschwerden	BefrZpkt I				sehr						ja, eher		eher nicht					gar nicht					
	BefrZpkt II										sehr	gar nicht		sehr	eher nicht								
Psychische Beschwerden	BefrZpkt I		sehr					ja, eher			eher nicht							gar nicht					k. A.
	BefrZpkt II			ja, eher	sehr				gar nicht	ja, eher	eher nicht												k. A.
Suchtthematik	BefrZpkt I			sehr											gar nicht								k. A.
	BefrZpkt II			ja, eher	eher nicht	gar nicht	ja, eher															k. A.	gar nicht

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.; dunkelgrau=nicht gefragt

Die **Problemerkennung und –bearbeitungskompetenz sowie die Teilhabe** im Bereich Gesundheit („Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ich kann einfach zu einem Arzt/einer Ärztin in Behandlung gehen“) gestalten sich ebenfalls relativ stabil über den gesamten bisherigen Projektverlauf. Lediglich drei bzw. zwei Personen verorten in diesen Bereichen Verbesserungen zwischen dem ersten und zweiten Befragungszeitpunkt.

Abbildung 19: Problemerkennung und Teilhabe im Bereich Gesundheit im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Problemerkennung und Bearbeitung - Gesundheit	BefrZpkt I	sehr																					
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich																		sehr		ja, eher	
Teilhabe Gesundheit	BefrZpkt I	sehr																					
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr ja, eher		gleich																			

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verslechterung

Als zentrale Herausforderungen in diesem Lebensbereich wurden Gesundheitsbildung, Motivation und Beförderung einer Krankheitseinsicht formuliert. Diesbezüglich zeigen sich bescheidene Erfolge, und auch die unmittelbare Verbesserung der gesundheitlichen Situation stellt eher eine Ausnahme dar. Allerdings ist zu vermerken, dass konkrete tiefgreifende gesundheitliche Veränderungen nach einer ersten Einsicht und einer eventuellen schrittweisen Umstellung des gesundheitsbezogenen Verhaltens erst nach einem längeren Zeitraum erwartbar sind.

4.4 Soziales Umfeld und Familie

Die Beziehung zum direkten sozialen Umfeld und direkte Kontakte innerhalb der Wohnumgebung sind insofern wesentlicher Bestandteil des HF-Konzepts, als die soziale Inklusion der KlientInnen gefördert werden soll – dies gilt neben der Flexibilität des Angebots und der Ermöglichung von eigenständigem Wohnen als zentraler Standard der Betreuung im Pilotprojekt (siehe neunerhaus 2012:7).

Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung

- **Bei gut einem Drittel der Befragten sind zu Projekteintritt Konflikte mit dem sozialen Umfeld gegeben.** Darunter werden Konflikte mit Angehörigen, Bezugspersonen und dem nahen sozialen Umfeld (Nachbarschaft) verstanden. Derartige Konflikte erleben elf Befragte in ihrem Leben, knapp die Hälfte von ihnen sieht sich dabei selbst in der Lage, die Konflikte konstruktiv zu lösen, die andere Hälfte (eher) nicht. Die Frage nach der Rolle von Gewalt in diesen Konflikten wird von drei Personen (eher) bejaht und von acht (eher) verneint – in einigen der letzteren Fälle nehmen die BetreuerInnen aber durchaus insbesondere verbale Gewalt wahr. In einer Situation der Trennung von dem/der PartnerIn stehen fünf EvaluierungsteilnehmerInnen (2 Frauen, 3 Männer), eine Trennung von dem oder den Kind/ern erleben sechs Personen (3 Frauen, 3 Männer) zum Zeitpunkt ihres Projekteinstiegs, wobei ein Mann beide Thematiken nennt. Inwieweit diese Konflikte mit der Wohnungslosigkeit in Zusammenhang stehen oder durch diese verstärkt werden, wurde nicht im Detail erhoben, in manchen Fällen lassen sich aus den Anmerkungen der Interviewten aber durchaus derartige Zusammenhänge erkennen.

Abbildung 20: Lebensbereich SOZIALES UMFELD/FAMILIE bei Projekteinstieg: Selbstsicht der EvaluierungsteilnehmerInnen (Probleme, Kompetenzen) sowie Einschätzungen der ProfessionistInnen

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Selbsteinschätzung KlientInnen	Konflikte mit sozialem Umfeld	sehr						eher				eher nicht		gar nicht																	
	Trennungssituation (PartnerIn und/oder Kind/er)*	ja										nein																			
	Positive Beziehungserfahrungen in VgH.	sehr																eher				eher nicht		gar nicht							
<u>bzWO-BeraterIn:</u> Betreuungsbedarf in diesem Lebensbereich?		ja																	nein												
<u>HF-Betreuungsvereinbarung:</u> Lebensbereich thematisiert		ja							nein																						
<u>HF-BetreuerIn:</u> Besondere Herausforderungen in diesem Feld benannt^o		ja																							nein						

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=30; Trennungssituation PartnerIn n=5, Kind/er n=6, in einem Fall treffen beide Dimensionen zu; ^o Vorliegen einer Antwort auf die Frage "Was wird hier die besondere Herausforderung für die Betreuung sein", ist nicht mit wahrgenommenen Betreuungsbedarf an sich gleichzusetzen.

- Auch in diesem Lebensbereich sind die Einschätzungen der ProfessionistInnen etwas kritischer – sie nehmen hier **Aspekte** wahr, **die von den Betroffenen nicht unbedingt**

als problematisch gesehen werden. Die BeraterInnen des bzWO sehen bei mehr als der Hälfte der EvaluierungsteilnehmerInnen einen Betreuungsbedarf in diesem Bereich. In erster Linie werden dazu notwendige psychosoziale Entlastungsgespräche, Reflexionsgespräche und die Entwicklung von Problemlösungsstrategien thematisiert. Ebenfalls mehrfach wird eine Unterstützung in Erziehungsfragen und bei Fragen rund um die Rolle als (junge/r) Mutter/Vater angesprochen, auch die Stärkung von Selbstwert und tragfähigen Beziehungen wird genannt, sowie die Kooperation mit externen Einrichtungen, konkret der MAG ELF.

Die Einschätzungen der HF-MitarbeiterInnen sind ähnlich, sie vermerken lediglich bei einem Drittel der KlientInnen, dass das soziale Umfeld nicht belastet erscheint und kein (potentielles) Betreuungsthema darstellt. Wesentliche Themen sind ihrer Wahrnehmung nach Gewalt (-erfahrung oder -ausübung) und Isolation / Rückzug, vereinzelt auch die Belastung durch Trennungssituationen oder belastende Beziehungen. In der Betreuungsvereinbarung explizit verankert sind Fragen dieses Lebensbereichs jedoch seltener – in etwa jeder vierten Zielvereinbarung ist dieses Thema explizit angesprochen: als “Stabilisierung des Familienverbandes“, als Herstellung eines Kontakts zu dem/den eigenen Kind/ern, als Aufbau eines sozialen Netzwerks abseits der bisherigen (dysfunktionalen) Netze oder als das Finden von Freizeitaktivitäten.

- **Die Herausforderungen an die Betreuung bestehen auf unterschiedlichen Ebenen, vorwiegend aber hinsichtlich einer Unterstützung der Selbstreflexion der KlientInnen in ihren Beziehungen zur sozialen Umwelt.** In etwa der Hälfte der BetreuerInnen-Fragebögen wird in Zusammenhang mit diesem Lebensbereich ein Reflexionsbedarf als Herausforderung an die Betreuung formuliert.
 - *Reflexion:* Je nach Lebenssituation der KlientInnen werden hier verschiedene Zielrichtungen bei der Reflexion der Beziehungen und des Beziehungsnetzwerks angesprochen. Wesentlich geht es um ein Wahrnehmen und Bewusstmachen der eigenen Beziehungsmuster, der Bedürfnisse und auch um ein Aussprechen derselben im Familienverbund als Voraussetzung, um zu einer zufriedenstellenden Beziehungsgestaltung gelangen zu können. Ein Schlagwort ist hier der Bedarf nach Nähe und Distanz sowie die Abgrenzung, da von einzelnen Personen oft ein Zuviel an Verantwortung übernommen werde. In der Gestaltung des weiteren Beziehungsnetzes geht es auch um das Erkennen der (Dys-)Funktionalität einzelner Beziehungen.
 - *Handlungsspielräume erweitern:* BetreuerInnen dokumentieren bei mehreren KlientInnen die Beobachtung nur eingeschränkter Handlungsmuster – insbesondere in Konfliktsituationen. Handlungsspielräume und -kompetenzen erweitern oder erschließen, das Kommunikationsvermögen fördern oder Abgrenzungsfähigkeit stärken sind hier die Stichworte.

Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang der Umstand, dass sechs Personen angeben, in der Vergangenheit noch gar keine positiven Erfahrungen mit Beziehungen und Freundschaften gemacht zu haben, und zwei weitere *ehere* keine solchen Erfahrungen besitzen. Damit verfügt also gut ein Viertel der befragten KlientInnen über keine oder nur sehr schwache positive Erfahrungen mit Beziehungen, die ihrerseits als Pool für künftige produktive Verhaltensweisen nutzbar gemacht werden könnten.
 - *Unterstützung und Motivation beim Aufbau sozialer Kontakte:* Gerade bei der Beobachtung einer gewissen Isolation sehen die BetreuerInnen eine Herausforderung darin liegen, den/die KlientIn zu motivieren und dabei zu unterstützen, wieder ver-

mehrt in Kontakt mit anderen Menschen zu treten. Das Finden von Teilhabemöglichkeiten wird hier ebenso angesprochen wie die Begleitung beim Aufbau sozialer Kontakte und Netzwerke.

- *Herausforderungen an die BetreuerInnenrolle* werden vereinzelt thematisiert. Dabei geht es etwa darum, konsequent die Schutzraumfunktion der eigenen Wohnung des/der Klienten/in zu respektieren, bestärkende Beziehungsarbeit zu leisten, menschlich präsent zu sein aber dabei die professionelle Distanz zu wahren und die soziale Entwicklung aufmerksam zu beobachten.

Veränderungen im Projektzeitraum

Zum zweiten Befragungszeitpunkt sind lediglich nur mehr drei KlientInnen von sehr/eher starken **Konflikten mit dem sozialen Umfeld** betroffen. Gegenüber Projektbeginn kam es hierbei in fünf Fällen zu Verbesserungen. Die **Regelung der Konflikte** sowie der **konstruktive Umgang** damit hat sich allerdings während der Projektzeit kaum verändert bzw. verbessert: Lediglich jeweils ein/e KlientIn konnte ihre Konflikte zum zweiten Befragungszeitpunkt besser regeln bzw. konstruktiver lösen als zu Projektbeginn. Die **Gewalt** als Bestandteil dieser Konflikte bleibt bei den KlientInnen über den Projektzeitraum unverändert: zwei Personen nutzen auch zum zweiten Befragungszeitpunkt noch Gewalt als Konfliktlösung. Zusätzlich weicht bei einem Klienten/einer Klientin hierbei die Selbsteinschätzung von der Sicht des Betreuers/der Betreuerin ab: Obwohl sowohl BetreuerIn als auch KlientIn sehr große Probleme im sozialen Umfeld erkennen, leugnet der/die KlientIn Gewalt als Teil dieser Konflikte. Die restlichen Einschätzungen der BetreuerInnen decken sich, wenn vorhanden, mit jenen der KlientInnen.

Abbildung 21: Konflikte und Umgang damit im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Konflikte mit sozialem Umfeld	BefrZpkt I		sehr			ja, eher		eher nicht								gar nicht							
	BefrZpkt II			ja, eher		gar nicht																	k. A.
Konflikte sind nicht geregelt	BefrZpkt I		sehr				gar nicht																
	Verbesserung zu BefrZpkt II		gleich			gar nicht	ja, eher																
Umgang mit Konflikten	BefrZpkt I		ja, eher	eher nicht		gar nicht																	

	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich		ja, eher	gleich																	
Gewalt als Teil der Konflikte	BefrZpkt I	ja, eher	eher nicht	gar nicht																		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich																				

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.; dunkelgrau=nicht gefragt

Was Trennungssituationen von PartnerIn und/oder Kind/ern und die damit verbundenen Belastungen betrifft, haben sich im Lauf der Projektteilnahme positive Veränderungen in Bezug auf die Klärung ergeben: vier Befragte schätzten die Situation mit dem/der PartnerIn als besser geklärt ein als zu Projektbeginn, eine Person die Situation mit seinem/ihrer Kind.

Abbildung 22: Trennungssituationen von Kind/PartnerIn im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Trennungssituation von PartnerIn	BefrZpkt I	sehr					gar nicht																
	BefrZpkt II	gleichbleibend																					
Trennungsfragen (PartnerIn) sind geklärt	BefrZpkt I	sehr			gar nicht																		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich	sehr	ja, eher	gar nicht																		
Trennungssituation von Kind	BefrZpkt I	sehr			gar nicht																		
	BefrZpkt II	gleichbleibend		nein	gleichbleibend																		

Trennungsfragen (Kind) sind geklärt	BefrZpkt I	sehr	gar nicht		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich	sehr		

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verslechterung; dunkelgrau=nicht gefragt

Der **Aktivitätsgrad** im Sinne von „Ich suche Kontakt mit anderen Menschen“ hat sich im Projektverlauf in vielen Fällen verstärkt: Sieben KlientInnen geben hierbei sehr/eher starke positive Verbesserungen an. Bei jenen drei Fällen, die eher keine Verbesserung verzeichneten, liegt nach Durchsicht der Angaben der BetreuerInnen die Vermutung nahe, dass es sich hierbei um Personen mit sehr eingeschränkten Freundeskreisen handelt, entweder aufgrund starker Selektion wegen Suchtproblematiken oder aufgrund mangelnder materieller Teilhabe bzw. eingeschränkter Finanzen.

Die **Problemerkennungs-** und **-bearbeitungskompetenz** sowie die **Teilhabe** in diesem Bereich haben sich dagegen verbessert: Sechs KlientInnen geben zum zweiten Befragungszeitpunkt an, sie könnten ihren Kontakt mit dem sozialen Umfeld nun besser so gestalten, dass es für sie passt; vier weitere KlientInnen können sich ihrem sozialen Umfeld besser ausdrücken als zu Projektbeginn und neun KlientInnen haben stärker das Gefühl von ihrer Umwelt akzeptiert zu werden. Hierbei könnte dem Ablegen des persönlichen Stigmas der Wohnungslosigkeit eine gewisse Bedeutung zukommen.

Nach Ansicht der BetreuerInnen hat sich bei den meisten KlientInnen das soziale Umfeld im Vergleich zu Projektbeginn stabilisiert. Dies ist zum Teil auf erhöhte Reflektionskompetenzen rückführbar – die KlientInnen sind besser dazu imstande, Probleme zu erkennen, auch wenn Lösungsansätze und Bewältigungsstrategien dagegen oftmals noch schwierig erscheinen. Darüber hinaus scheint sich viel im sozialen Umfeld der KlientInnen getan zu haben: Vor allem aufgrund von Suchtproblematiken kam es im Projektverlauf häufig zu Distanzierungen von Sozialkontakten durch die KlientInnen, um ihre Abstinenz nicht zu gefährden. In manchen Fällen führt dies allerdings auch zu einer temporären Exklusion, da neue Beziehungen erst geknüpft werden müssen. Die Unterstützung der KlientInnen beim Aufbau solcher Netze wurde bereits zu Projektbeginn in vielen Fällen als wichtige Herausforderung formuliert.

Abbildung 23: Aktivitätsgrad, Problemerkennung und Teilhabe im sozialen Bereich im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Aktivitätsgrad - Soziales Umfeld	BefrZpkt I									sehr										eher nicht			
	Verbesserung zu BefrZpkt II				gleich					sehr	Ja, eher					eher nicht		gleich		Ja, eher	gleich		

Problemerkennung und Bearbeitung – Soziales Umfeld	BefrZpkt I	sehr										ja, eher		gar nicht		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich										sehr	ja, eher	gleich		ja, eher
Teilhabe Soziales Umfeld - Beitrag	BefrZpkt I	sehr										ja, eher		gar nicht		
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich										ja, eher	gleich		sehr	gleich
Teilhabe Soziales Umfeld - Akzeptanz	BefrZpkt I	sehr										ja, eher		gar nicht		k. A.
	Verbesserung zu BefrZpkt II	gleich										sehr	ja, eher	sehr	gleich	ja, eher

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.

4.5 Erwerbstätigkeit

Das Erlangen oder Erhalten einer Integration am Arbeitsmarkt hat bei den befragten KlientInnen aufgrund der sehr verschiedenen Lebenssituationen und Voraussetzungen (Arbeitsfähigkeit, Dringlichkeit anderer Problemfelder) eine unterschiedliche Relevanz und findet daher unterschiedlich stark Eingang in die Betreuung.

Ausgangssituation und antizipierte Herausforderungen an die Betreuung

- **Der weitaus häufigste Erwerbsstatus bei Projekteintritt ist Arbeitslosigkeit, bei einem Drittel ist die Arbeitsfähigkeit stark eingeschränkt.** Bei Projekteinstieg geht der überwiegende Teil der befragten KlientInnen keiner regelmäßigen Erwerbstätigkeit nach.¹⁶ Drei TeilnehmerInnen haben zu Projekteinstieg einen Arbeitsplatz, der in zwei Fällen als „sicher“ beschrieben wird.

Von den nicht erwerbstätigen Personen sind bei Projekteinstieg zwei Drittel beim AMS als arbeitsuchend vorgemerkt. Neun EvaluierungsteilnehmerInnen haben demnach keine

¹⁶ Im Vergleich zu allen HF-KlientInnen sind Personen mit einer aufrechten Erwerbstätigkeit in der Gruppe der Befragten unterdurchschnittlich vertreten: Für die laufenden Betreuungen wurde im Projektbericht im Februar 2014 ein Anteil von knapp einem Viertel festgehalten, der sich in einem aufrechten Arbeitsverhältnis befand (bei einer Querschnittsabfrage aller laufenden Betreuungen kann es sich bei einer Erwerbstätigkeit auch einen Stabilisierungseffekt durch die Wohnung handeln)

AMS-Meldung und stehen dem Arbeitsmarkt zu diesem Zeitpunkt aus unterschiedlichen Gründen nicht zur Verfügung:

- sieben Personen sind stark eingeschränkt arbeitsfähig, wobei bei allen eine formale Feststellung der (vorübergehenden) Arbeitsunfähigkeit gegeben ist
- eine Person ist in Karenz, und
- eine Person ist AlleinerzieherIn von sechs Kindern, verfügt über eingeschränkte Deutschkenntnisse und möchte diese zuerst verbessern.

Von den 18 AMS-LeistungsbezieherInnen geben vier gesundheitliche Einschränkungen an, 14 bezeichnen sich als gesundheitlich nicht eingeschränkt und voll arbeitsfähig.¹⁷ Von ihnen haben zwei Personen Arbeitszusagen (saisonale Arbeit), verstehen sich also als vorübergehend arbeitslos. Über eine umfassende sozialversicherungsrechtliche Absicherung verfügen alle befragten Personen.

Wohnungslosigkeit als zentraler Kontext bei Arbeitssuche: Mehrere Befragte thematisieren an dieser Stelle ihre Wohnungslosigkeit als wesentliches Hindernis: keinen Meldezettel zu besitzen oder konkret auch eine Unterbringung in einem Nachtquartier behindern eine Arbeitsaufnahme massiv. In dieser Hinsicht wird die Verfügung über eine eigene Wohnung im Rahmen von Housing First eine wesentliche Verbesserung der Handlungsspielräume darstellen. In vielen Fällen kommen weitere Vermittlungshindernisse hinzu: geringe schulische Bildung, fehlende Arbeitserfahrung, gesundheitliche Einschränkungen durch Erkrankungen oder eine Substitution – all diese Faktoren erschweren eine Arbeitssuche. Mehrere Frauen sprechen auch die Problematik der Kinderbetreuung an: kein ganztägiger Betreuungsplatz ohne Job und umgekehrt.

Für die meisten Befragten hat dieser Lebensbereich aber eine hohe subjektive Wertigkeit: Für 70% ist das Finden oder Ausüben von Arbeit, die ihren Möglichkeiten und Fähigkeiten entspricht, ein persönliches Ziel.¹⁸ In Bezug auf den ersten Arbeitsmarkt nimmt der Großteil von zwei Drittel der Befragten aber subjektiv – mitunter aufgrund der vermittlungshemmenden Bedingungen – eine große Distanz wahr.

Abbildung 24: Lebensbereich ERWERBSTÄTIGKEIT bei Projekteinstieg: Selbstsicht der EvaluierungsteilnehmerInnen (Probleme, Kompetenzen) sowie Einschätzungen der ProfessionistInnen

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Selbst- schatzung KlientInnen	Regelmäßige Erwerbstätigkeit	nein																										ja			
	AMS-Meldung	ja																	nein												
	Arbeitsfähigkeit	starke Einschränkung										leichte		keine Einschränkung																	
	<u>bzWO-BeraterIn:</u> Betreuungsbedarf in die-	ja								nein																					

¹⁷ Bei zweien ist die Einstellung formal festgestellt, eine Person mit einer starken Einschränkung hat bereits um Pension angesucht.

¹⁸ Die diesbezügliche Aktivität – also das Suchen von Arbeitsmöglichkeiten – fällt in der Selbst- und Fremdeinschätzung durch die BetreuerInnen bei einigen Personen unterschiedlich aus.

sem Lebensbereich?		
<u>HF-Betreuungsvereinbarung:</u> Lebensbereich thematisiert	ja	nein
<u>HF-BetreuerIn:</u> Besondere Herausforderungen in diesem Feld benannt^o	ja	nein

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=30; ^o Vorliegen einer Antwort auf die Frage "Was wird hier die besondere Herausforderung für die Betreuung sein", ist nicht mit wahrgenommenen Betreuungsbedarf an sich gleichzusetzen.

- **Die professionellen BeraterInnen sehen Fragen dieses Lebensbereichs nicht als primäre Aufgabe der Housing First Betreuung.** Die Case ManagerInnen des bzWO sehen lediglich bei einem Viertel einen diesbezüglichen Betreuungsbedarf (bspw. Unterstützung bei Jobsuche, Heranführung an zweiten Arbeitsmarkt, Hilfe bei Suche nach Kinderbetreuung), in der Betreuungsvereinbarung ist explizit ebenfalls bei einem Viertel der befragten KlientInnen von der Aufnahme oder Stabilisierung einer Erwerbsarbeit im ersten Arbeitsmarkt die Rede.
Die Schaffung oder Erhaltung einer Tagesstruktur ist bei einer Person Gegenstand in der Betreuungsvereinbarung, als Herausforderung formulieren die BetreuerInnen diesen Aspekt aber bei mehreren Personen, die in Pension sind oder eine BMS-Dauerleistung beziehen (insgesamt 5 Personen bzw. 17%).
- **Herausforderungen an die Betreuung bestehen aber dennoch bei der überwiegenden Zahl der befragten KlientInnen. Sie werden vor allem in der Bewusstseinsbildung, der Reflexion und der Beratung bezüglich Arbeitsmöglichkeiten gesehen.**
 - *Beratung und Reflexion:* Dabei geht es um die Entwicklung von Jobperspektiven, im Sinn von „was ist ein für den/die KlientIn geeigneter Job?“, also die Reflexion der vorhandenen Ressourcen und deren Umsetzung am Arbeitsmarkt, das Auffinden von Tätigkeiten die Spaß machen und Sinn geben, die Entwicklung von Plänen und Information über Unterstützungsmöglichkeiten durch das AMS sowie schließlich auch die Unterstützung bei der Suche nach einem solchen Job.
 - *Bewusstseinsarbeit:* Davor scheint in mehreren Fällen das Schaffen von Bewusstsein über die Möglichkeiten und auch die Bedarfe der KlientInnen notwendig, also das Unterstützen oder Entwickeln einer „realistischen“ Selbsteinschätzung, vor allem was die physische und psychische Belastbarkeit angeht, sowie um eine Stärkung des Selbstwerts.
 - *Rahmenbedingungen schaffen:* In einigen Fällen stehen einer aktiven Arbeitssuche noch Hindernisse im Weg, die im Lauf der Zeit abgetragen werden müssen. Dazu gehören etwa medizinische Abklärungen der physischen und psychischen Gesundheit (mit Blick auf die Arbeitsfähigkeit) oder auch die Organisation von Kinderbetreuung.
 - *Motivationsarbeit:* Bei einigen KlientInnen scheint bereits zu Beginn die Motivation zur Arbeitsaufnahme oder auch zur Nutzung von Qualifizierungsmaßnahmen eine wesentliche Herausforderung.
 - *Tagesstruktur bilden/entwickeln:* Bei Personen, die langfristig von der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit ausgeschlossen sind bzw. die aus stationären Kontexten der Woh-

nungslosenhilfe kommen, wird die notwendige Unterstützung eines Aufbaus oder Erhalts einer tragfähigen Tagesstruktur als Herausforderung thematisiert.

Veränderungen im Projektzeitraum

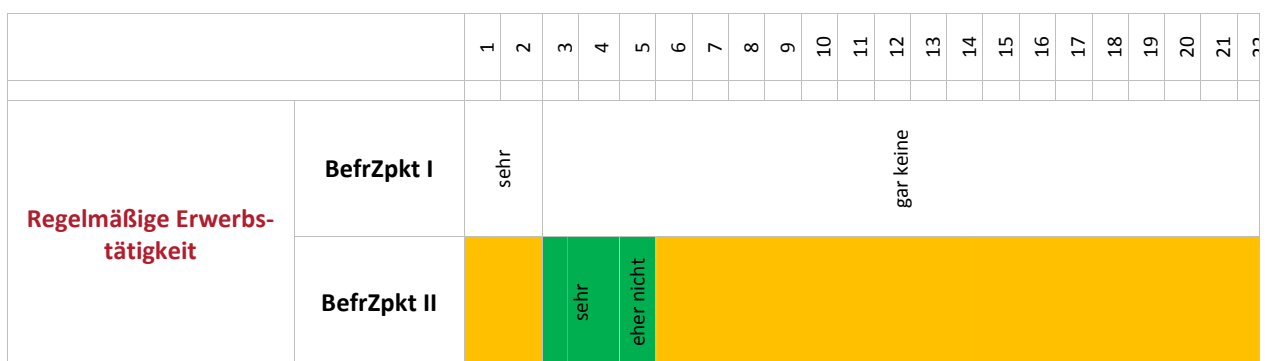
Der **Erwerbsstatus** zum zweiten Befragungszeitpunkt ist noch immer **fast ausschließlich Arbeitslosigkeit**, lediglich rund ein Fünftel geht einer regelmäßigen Beschäftigung nach (n=4). Die Hälfte davon hatte allerdings schon zu Beginn des Projektes eine regelmäßige Erwerbstätigkeit, demnach konnten im Projektverlauf **zwei zusätzliche KlientInnen im Erwerbsleben Fuß fassen**. Beide beschreiben die gefühlte Jobsicherheit als sehr/eher hoch und geben an, eher/gar nicht mit Problemen auf diesem Arbeitsplatz konfrontiert zu sein. Allerdings differiert in einem Fall davon die Einschätzung des/der BetreuerIn, nach dessen/deren Angaben keine Unterlagen zu einem tatsächlichen Arbeitsverhältnis vorliegen.

Von den nicht erwerbstätigen Personen waren bereits bei Projekteinstieg **die meisten** – d.h. 13 von 20 Personen – beim **AMS gemeldet**. Zum zweiten Befragungszeitpunkt weisen bereits zwei dieser KlientInnen eine regelmäßige Erwerbstätigkeit auf; ein/e KlientIn hat sich zumindest bis zum zweiten Befragungszeitpunkt zusätzlich beim AMS als arbeitslos/arbeitssuchend gemeldet.

Hinsichtlich der **gefühlten Arbeitsmarktnähe** der KlientInnen ergeben sich - neben den beiden Personen, die im Projektverlauf eine Erwerbstätigkeit aufnahmen - vor allem in zwei Fällen deutlichen Verbesserungen: Ein/e KlientIn, der/die sich zu Projektbeginn dem Arbeitsmarkt eher nicht nahe fühlte, erfuhr bis zum zweiten Befragungszeitpunkt eine starke positive Tendenz und ein/e weitere/r KlientIn gab an, die Arbeitsmarktnähe hätte sich im Projektverlauf eher erhöht, allerdings ordnete sich diese/r KlientIn bereits zu Projektbeginn als sehr arbeitsmarktnah ein. In beiden Fällen verorteten auch die BetreuerInnen eine deutliche Verbesserung im Arbeitsleben, welche sich in einem Fall als Interesse an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen manifestiert, in dem anderen im Wiederaufnehmen alter Freundschaften/Netzwerke/Kontakte aus der ehemaligen Erwerbstätigkeit.

Insgesamt sind nach Angaben der BetreuerInnen neun KlientInnen vom Arbeitsleben (eher) exkludiert. Zumeist rührt diese Tatsache aus anderen Problemlagen und Fragestellungen, die Priorität besitzen, das heißt, man konnte sich im Zuge der Betreuung noch nicht zu diesem Themenbereich vorarbeiten. Weitere genannte Hintergründe sind Exklusion durch Pension, Kinderbetreuungspflichten oder gesundheitlichen Einschränkungen.

Abbildung 25: Erwerbstätigkeit, AMS-Meldung und Arbeitsmarktnähe im Projektzeitraum



		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
AMS-Meldung	BefrZpkt I	ja														nein						k. A.	
	BefrZpkt II	rot		rot		orange										orange		k. A.	ja				
Gefühlte Arbeitsmarktnähe	BefrZpkt I	rot		sehr			ja, eher			eher nicht			gar nicht						k. A.				
	Verbesserung zu BefrZpkt II	rot		grün		orange		grün		orange										rot			

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.; dunkelgrau=nicht gefragt

Insgesamt betrachtet scheint sich die **gefühlte Arbeitsfähigkeit** der KlientInnen **etwas verschlechtert** zu haben: zwei Personen, die zu Projektbeginn keine Einschränkung der Arbeitsfähigkeit angaben, fühlen sich zum zweiten Befragungszeitpunkt sehr/eher eingeschränkt. Die Einstufung einer/s weiterer/n KlientIn verschlechtert sich von eher auf sehr eingeschränkt. In einem Fall gab es zu Projektbeginn keine Informationen zur Einschränkung der Arbeitsfähigkeit, zum zweiten Befragungszeitpunkt liegt allerdings eine entsprechende Einschränkung vor.

Von den insgesamt zehn KlientInnen, die sich zum zweiten Befragungszeitpunkt sehr/eher eingeschränkt fühlen, stimmt diese Aussage nur in einem Fall nicht mit jener des Betreuers/der Betreuerin überein, der/die den/die KlientIn als arbeitsfähig charakterisiert. Eine Feststellung der Einschränkung liegt in sieben der zehn Fälle vor.

Alle befragten Personen verfügen auch zum zweiten Befragungszeitpunkt über eine umfassende sozialversicherungsrechtliche Absicherung.

Abbildung 26: Einschränkung der Arbeitsfähigkeit im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Einschränkung Arbeitsfähigkeit	BefrZpkt I	sehr				ja, eher				gar nicht										k. A.			
	BefrZpkt II	orange		orange		rot		orange		rot		orange		orange						orange		grün	
Feststellung der Einschränkung	BefrZpkt I	ja				nein				rot										rot			

	BefrZpkt II			nein	Ja	Ja	nein		
--	--------------------	--	--	------	----	----	------	--	--

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.; dunkelgrau=nicht gefragt

Bereits zu Projektbeginn war das Finden oder Ausüben von Arbeit, die den Möglichkeiten und Fähigkeiten der KlientInnen entspricht, ein häufiges persönliches Ziel. Dieser **Aktivitätsgrad** im Bereich Arbeit konnte bis zum zweiten Befragungszeitpunkt laut Selbsteinschätzung der TeilnehmerInnen sogar noch **gesteigert** werden: Fünf KlientInnen geben an, ihr Aktivitätsniveau sei im Projektverlauf sehr/eher stark gestiegen. In vier Fällen davon ordnen sich die Betroffenen allerdings bereits zu Projektbeginn als sehr/eher aktiv ein; in einem Fall liegt keine Einschätzung zum ersten Befragungszeitpunkt vor. Jene KlientInnen, die sich bereits zu Projektbeginn nicht mit diesem Ziel identifizieren konnten, können allerdings auch im Projektverlauf nicht dazu motiviert werden. Die diesbezügliche Eigenaktivität – also das aktive Suchen von Arbeitsmöglichkeiten – fällt in der Selbst- und Fremdeinschätzung durch die BetreuerInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt bei manchen Personen unterschiedlich aus: Während sich KlientInnen als sehr/eher aktiv einstufen, nehmen BetreuerInnen beispielsweise starke Motivationsschwankungen wahr.

Bezüglich der **Problemerkennungs- und -bearbeitungskompetenz** in diesem Bereich zeigen sich auf **Einzelfallebene zwei Verbesserungen**: Ein/e KlientIn, der/die zu Projektbeginn angab, eher mit Problemlagen umgehen zu können, konnte seine/ihre Kompetenzen auf diesem Gebiet sehr verbessern; ein/e weitere/r KlientIn, der/die zuvor eher nicht mit Problemen umgehen konnte, verortet eher Verbesserungen.

Auch die **Teilhabe an der Arbeitswelt**, welche sich in dem Gefühl ausdrückt ‚dazu zu gehören‘, **steigerte sich im Projektverlauf deutlich**: Sechs KlientInnen gaben zum zweiten Befragungszeitpunkt an, sich sehr/eher stärker zur Arbeitswelt zugehörig zu fühlen als zu Projektbeginn. In vier Fällen davon wurde die Zugehörigkeit zu Projektbeginn als eher/gar nicht gegeben eingeschätzt.

Abbildung 27: Aktivitätsgrad, Problemerkennung und -bearbeitung sowie Teilhabe im Bereich Arbeit im Projektzeitraum

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Aktivitätsgrad Arbeit	BefrZpkt I	sehr											ja, eher		gar nicht		k. A.						
	Verbesserung zu BefrZpkt II	sehr	ja, eher										k. A.	ja, eher					ja, eher				
Problemerkennung und Bearbeitung im Bereich Arbeit	BefrZpkt I	sehr											ja, eher		eher nicht		gar nicht		k. A.				
	BefrZpkt II	sehr											ja, eher		eher nicht		gar nicht		k. A.				

	Verbesserung zu Befrzpkt II	[Bar chart showing improvement from Befrzpkt I to Befrzpkt II]									
Teilhabe Arbeit	Befrzpkt I	sehr		ja, eher		eher nicht		gar nicht			
	Verbesserung zu Befrzpkt II	sehr	[orange]			ja, eher	[orange]				sehr

Quelle: L&R Datafile 'HFPilot', 2015; Interviews n=22; grün=Verbesserung; orange=gleichbleibend; rot=Verschlechterung; grau=k. A.

Die Herausforderungen an die BetreuerInnen, die sich zu Beginn des Projektes herauskristallisierten, konnten demnach teilweise bereits erfüllt werden:

- *Beratung und Reflexion:* Die Entwicklung von Jobperspektiven scheint bei manchen KlientInnen noch nicht ganz ausgereift. Einige BetreuerInnen geben an, dass sich ihr/e KlientIn noch nicht im Klaren darüber sei, was er/sie eigentlich beruflich tun möchte. Die prinzipielle Motivation zur Arbeitsaufnahme sei aber gegeben.
- *Bewusstseinsarbeit:* Im Zuge der Betreuungstätigkeiten kann in vielen Fällen bereits eine Bewusstseinsbildung oder Sensibilisierung im Hinblick auf verschiedenste Themenbereiche geschaffen werden.
- *Rahmenbedingungen schaffen/ Tagesstruktur bilden/entwickeln:* In vielen Fällen gibt es laut Angaben der BetreuerInnen noch keinen Raum für Beratungen in diesem Themenbereich, da zuvor noch andere prioritäre problembehaftete Lebensbereiche bearbeitet werden müssen. Dazu gehören etwa gesundheitsbezogene Fragestellungen, die Organisation von Kinderbetreuung, private Lebensumstände wie Scheidung/Trennung oder auch die Wohnsituation. Letztere scheint eine der hauptsächlichen Voraussetzungen dafür zu sein, dass sich KlientInnen zur Arbeitssuche befähigt sehen. Seitens der BetreuerInnen wirkt sich ein gesichertes Wohnumfeld sehr stabilisierend auf die KlientInnen aus, insofern, als dass sie dadurch genügend Motivation sammeln, sich um andere Lebensbereiche zu kümmern wie eine (erneute) Beschäftigungsaufnahme. Auch die Bildung von Tagesstrukturen konnte über das Wohnumfeld bei vielen KlientInnen bereits realisiert werden.
- *Motivationsarbeit:* Die meisten KlientInnen zeigen zum zweiten Befragungszeitpunkt eine Motivation zur Arbeitsaufnahme oder zur Nutzung von Qualifizierungsmaßnahmen. Einige haben bereits alte Netzwerke ihrer vorhergehenden Beschäftigung reaktiviert und hoffen dadurch leichter einen neuen Arbeitsplatz zu finden. Generell schwankt bei manchen KlientInnen die Motivation zur Arbeitssuche auch – teilweise bedingt durch bereits beginnende Resignation, weil bis dato kein passender Arbeitsplatz gefunden werden konnte.

5 Resümee – wie erfolgreich war Housing First bislang?

Housing First wurde als Pilotprojekt zunächst für den Zeitraum von 2012 bis 2015 geplant. In diesem Zeitraum sollte das in der Wiener Wohnungslosenhilfe bis dahin völlig neue Konzept erprobt werden und im besten Fall Wege einer neuen Betreuung wohnungsloser Personen erschließen. Die positiven Erfahrungen vieler anderer großer Städte mit diesem paradigmatisch neuen Ansatz (vgl. bspw. Busch-Geertsema 2013) hatten in Wien zu einem Diskussionsprozess geführt, in dessen Rahmen die „fachlichen Standards“ für eine Implementierung in Wien entstanden waren: Diese formulieren die Ansprüche eines Wiener Housing-First-Angebots auf professionsspezifischer Ebene. Das darauf aufbauende Konzept für eine praktische Umsetzung durch den Verein neunerhaus erhielt die Unterstützung von Seiten des Fördergebers FSW und in Form eines Pilotprojekts sollte die Praktikabilität dieses Ansatzes in den konkreten Wiener Rahmenbedingungen getestet werden.

Die „Testergebnisse“ dieses dreijährigen Projekts fallen nun, am Ende dieser Pilotphasenlaufzeit, äußerst positiv aus. Bislang (Stand: 30.9.2015) wurden 235 Personen (138 Erwachsene und 97 Kinder) durch das Housing-First-Team betreut, es wurden dauerhafte Kooperationen mit der Wohnungswirtschaft aufgebaut und 81 Wohnungen über ERST WOHNEN vergeben. Bei 31 Housing-First-KlientInnen wurde die Betreuung während des Pilotzeitraums auch abgeschlossen, und das mit großem Erfolg: Der weitere „Wohnverlauf“ der ehemals wohnungslosen Personen zeigt sich stabil, mit einer Ausnahme wohnen zum jetzigen Zeitpunkt alle Betreuten nach wie vor in ihrer Wohnung, es ist also bei fast allen mittelfristig eine stabile Wohnintegration gelungen. Eine noch längerfristige, mehrjährige Nachbeobachtung bleibt freilich abzuwarten.

Gleichzeitig konnte die Pilotphase dazu genutzt werden, theoretische und praktische Stränge dieses neuen Paradigmas in der Wohnungslosenhilfe zu verknüpfen: parallel zur praktischen Umsetzung wurde der Reflexion dieser Umsetzung großes Gewicht gegeben, um die neuen Erfahrungen zu diskutieren, zu evaluieren und zu kontextualisieren – einerseits in Richtung des professionsspezifischen Diskurses, andererseits im Sinne einer immer besseren Anpassung an die konkreten Rahmenbedingungen und Bedarfe der Wiener Wohnungslosenhilfe. Verschiedene Elemente des Housing First Projekts wurden so im Lauf der Zeit entlang der konkreten praktischen Herausforderungen entwickelt, aufgebaut und optimiert und können nun am Ende der Pilotphase nicht nur als wertvolle Lernerfahrungen sondern auch als real aufgebaute Strukturen genutzt werden.

Die externe Evaluierung war für den dreijährigen Projektzeitraum als begleitende Struktur konzipiert, die den Diskussions- und Weiterentwicklungsprozess dieser Pilotphase durch ihre Außenperspektive und zeitnahe Rückmeldungen unterstützen sollte. Im Wesentlichen wurden dazu verschiedenartige empirische Daten erhoben (Befragung von und Workshops mit KlientInnen und BetreuerInnen), laufend aufbereitet und zu mehreren Zeitpunkten an das Team bzw. die Steuergruppe zurückgespielt. Ergänzend wurde der intra- und interprofessionelle Diskurs mittels der Abhaltung von Round-Table-Gesprächen mit unterschiedlichen ExpertInnen unterstützt. Der inhaltliche Fokus lag generell auf Seiten der KlientInnen und ihrer Betreuung und weniger auf strukturellen Fragen¹⁹.

¹⁹ Mehr strukturelle Fragen eines so gänzlich neuen Ansatzes in der Wohnungslosenhilfe wären etwa die nach der Art und Form einer Kooperation von Wohnungslosenhilfe und Wohnungswirtschaft, oder nach den Her-

Der hier vorliegende Bericht gibt nun einen umfassenden Einblick in die dreijährige Laufzeit von Housing First. Sämtliche erhobenen Daten wurden dafür gesammelt und aufbereitet. Den inhaltlichen roten Faden stellen dabei die „fachlichen Standards“ des Housing First dar: Sie betreffen die Qualität des Zugangs zum Projekt und die Zielgruppenangemessenheit, den direkten Zugang zu eigenständigem und dauerhaftem Wohnen, flexible Hilfs- und Unterstützungsangebote, die Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen, sowie als wesentliche Elemente der Betreuungsbeziehung Freiwilligkeit, Selbstbestimmung und Partizipation, Vertrauensaufbau, Empowerment und Eigenverantwortung.

Diese Gegenüberstellung der erhobenen Daten mit diesen durch das Konzept definierten Standards zeigt deutlich die erfolgreiche Arbeit des Housing First Pilotprojekts und die positiven Wirkungseffekte auf Seiten der KlientInnen. Die hohen Anforderungen der fachlichen Standards konnten – soweit die empirischen Daten und schließlich auch die eingeschränkte zeitliche Beobachtungsdauer derartige Schlüsse zulassen – durchwegs erfüllt werden und spiegeln sich in einer höchst zufriedenen KlientInnensicht.

Zum Abschluss dieses Berichts sollen die wichtigsten Ergebnisse noch einmal zusammengefasst und einige Schlussfolgerungen abgeleitet werden.

Qualität des Zugangs von Zielgruppen ins Projekt und die Zielgruppenangemessenheit des HF-Angebots

Die Definition der **Zielgruppen** für das Wiener Housing First Modell ist **sehr offen** und beinhaltet nur wenige Ausschlusskriterien (bspw. in Bezug auf Einkommen). Auch im internationalen Vergleich ist damit die Zielgruppe sehr breit gehalten (vgl. bspw. Busch-Geertsema 2013). Der Housing First Ansatz geht davon aus, dass „selbst Wohnungslose mit komplexen psychischen Problemen und Suchterkrankungen (und mit „Doppeldiagnosen“) in der Lage sind, ein normales Mietverhältnis aufrechtzuerhalten, wenn ihnen die notwendige Unterstützung gewährt wird“ (Halbartschlager et al. 2011: 3) Die Erfahrungen des Pilotprojekts bestätigen diese Prämisse: Die im Rahmen des Pilotprojekts betreuten KlientInnen wiesen zwar höchst unterschiedliche Problemlagen und Vorgeschichten auf, und konnten in diesem Setting in zufriedenstellender Weise unterstützt werden und können die Wohnung bzw. das Mietverhältnis längerfristig halten.

Diese höchst unterschiedlichen Problemlagen und Vorgeschichten beziehen sich bspw. auf die individuellen Geschichten der Wohnungslosigkeit. So wurden Personen sowohl mit als auch ohne vorangegangene betreute Wohnungslosigkeit in Housing First aufgenommen. Erstere umfassen bspw. Übergangswohnplätze der WWH, Frauenhäuser oder Einrichtung des Amtes für Kinder, Jugend und Familie, also verschiedene Formen institutionalisierter Betreuung. Die Wohnungslosigkeit der „NeukundInnen“ ist von diversen Übergangslösungen ohne eigenen Wohnraum – Wohnen bei Verwandten, Bekannten, FreundInnen – gekennzeichnet, bevor eine Kontaktaufnahme mit der WWH stattfand. Diese Übergangszeiten prekären Wohnens in privaten Kontexten oder auch in Institutionen der Wohnungslosenhilfe werden von den KlientInnen oftmals als sehr belastend beschrieben, in der sich vorhandene Problematiken wie beispielsweise Suchtverhalten noch weiter verstärken können.

Abgesehen von der prekären Wohnsituation sind Belastungen in verschiedenen Lebensbereichen für beinahe alle ein Thema beim Eintritt in das Projekt. Oftmals handelte es sich um

ausforderungen eines solchen Projekts im sozialpolitischen Gefüge der Stadt, resp. im Kontext bestehender Förderstrukturen, etc.. Diese Perspektiven auf das Projekt waren nicht Gegenstand der Evaluierung.

Beziehungskonflikte, verbunden mit Trennung und/oder Gewalterfahrungen, sowie um diverse physische, psychische und suchtbedingte Belastungen. Diese bei vielen KlientInnen schon über längeren Zeitraum bestehenden Problematiken weisen auf einen mehrdimensionalen Betreuungsbedarf hin.

Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass sich die Wartephase auf die Wohnung (Zeitraum zwischen Aufnahme ins Projekt / Betreuungsbeginn und dem Bezug der Wohnung) als heikler Punkt im Projektzugang darstellte und sich als kontaktintensive Zeit entwickelt hat. In der Abstimmung zwischen dem Verein neunerhaus und der zuweisenden Stelle bzWO wurden im Lauf der Kooperation Formen der Abstimmung erarbeitet, die die Wartezeit für die KlientInnen möglichst kurz halten (Zuweisung nur bei vorhandenen Wohnungen bzw. kurze „Warteliste“). Von der überwiegenden Mehrheit der 30 im Rahmen der Evaluierung Befragten wird die eigentliche Wartezeit auf die Wohnung dann als relativ kurz beschrieben und bewegte sich in den meisten Fällen zwischen einem und sechs Monaten. Von nur zwei Personen wurde eine im Vergleich dazu längere Wartezeit von einem dreiviertel Jahr und einem Jahr genannt. Wie die vom Housing First Team dokumentierten Zahlen zeigen, beträgt die durchschnittliche Dauer bis zum Mietvertrag 3,57 Monate, wobei die Dauer von 0,13 Monate bis maximal 10,85 Monate umfasst.

Es lässt sich festhalten, dass im Pilotprojekt versucht wurde, dem Anspruch einer möglichst offenen Zielgruppe gerecht zu werden und damit Personen in höchst verschiedensten Lebenssituationen Zugang in das Projekt fanden. Aus Sicht der zuweisenden Stelle bzWO füllt Housing First damit durchaus eine „Lücke“ im bisherigen Angebot der WWH, da hier nun auch Personen unterstützt werden können, die zuvor in institutionellen Settings wenig Verbesserung ihrer Lebenssituation erfahren haben. Eine so offen gehaltene Zielgruppe bedeutet damit aber zugleich, dass Personen mit sehr unterschiedlichen Belastungen zu betreuen sind und Unterstützung in verschiedenen Lebensbereichen notwendig ist. Gleichzeitig stellt die Stabilisierung der Wohnsituation in einer eigenen Wohnung für viele die Grundlage für Verbesserungen in diesen Lebensbereichen dar.

Direkter Zugang zu eigenem und dauerhaftem Wohnen

Der eigene Wohnraum hat für die KlientInnen einen nicht zu überschätzenden Stellenwert als **Lebensraum und Rückzugsmöglichkeit**. Dabei spielen grundlegende Bedürfnisse wie Selbstbestimmtheit, Unabhängigkeit und Ungestörtheit eine wichtige Rolle. Vor allem die Vorerfahrungen – in institutionellen Settings, aber auch in prekären privaten Konstellationen – machen die „eigenen vier Wände“ zu einem erheblichen Fortschritt in der Wohnqualität, und eine solche stabile Wohnumgebung eröffnet für viele positive Zukunftsperspektiven. In den Erwartungshaltungen und Einschätzungen in Bezug auf die zu beziehenden bzw. bereits bezogene Wohnung kommt dieser hohe Stellenwert einer eigenen Wohnung zum Ausdruck.

Die zeitliche Dringlichkeit zum Bezug der neuen Wohnung unterscheidet sich je nach aktueller (Wohn-)Situation. Auf der einen Seite gibt es eine Gruppe von KlientInnen, für die die rasche Verfügbarkeit der neuen Wohnung an vorderster Stelle steht – alle anderen Merkmale wie die regionale Lage, die Größe und Raumaufteilung oder die Ausstattung, sind untergeordnet. Dahinter stehen drängende Wohnkonstellationen des Übergangs (bspw. bei Verwandten/Bekanntem), die instabil sind, die emotional belastend und/oder bedrückend prekär sind. Bei anderen KlientInnen besteht weniger Zeitdruck. Insbesondere Personen, die schon längere Zeit auf stabilen Wohnplätzen leben (beispielsweise im Frauenhaus oder einem

ÜWO), lassen sich mit ihrer Entscheidung mehr Zeit oder nehmen nicht gleich das erste Angebot an.

Die Mehrheit der Befragten ist mit der im Rahmen von Housing First bezogenen Wohnung sehr zufrieden, wobei vor allem die Stabilität der Wohnsituation geschätzt wird. Dementsprechend wird eine allfällige Befristung von einigen Personen als einziger negativer Aspekt der Wohnung angesprochen. Was die Rahmenbedingungen der Wohnsituation betrifft, werden lediglich von vier der 30 Befragten hauptsächlich negative Aspekte genannt u.a. Größe, Lage und/oder Raumaufteilung der Wohnung sowie hohe Mietkosten.

Flexible Hilfen für individuelle Bedarfslagen

Ein sozialarbeiterischer Betreuungsbedarf ist eine Zugangsvoraussetzung für die Aufnahme in das HF-Projekt. Die breitgefächerte Zielgruppe ist naturgemäß von einem breiten Spektrum belastender Faktoren betroffen, und vielfach treffen bei Einzelpersonen mehrere solcher Faktoren zu, sodass von **multiplen Problemlagen** zu sprechen ist – woraus sich auch ein **mehrdimensionaler Unterstützungsbedarf** ableitet.

Dieser Bedarf bezieht sich zum einen auf eine Unterstützung der KlientInnen in konkreten Lebensbereichen, zum anderen auf die Notwendigkeit psychosozialer Entlastungsgespräche: Die Situation der Wohnungslosigkeit und die dieser vorangegangenen Erfahrungen (oftmals Konflikte, Trennung und Gewalterfahrung, gesundheitliche/suchtbedingte Krisen, oder auch bereits längere Aufenthalte in Wohnheimen) stellen oftmals psychische Belastungen und Beeinträchtigungen dar, bei deren Bearbeitung die sozialarbeiterische Betreuung im Rahmen von HF – auf Basis einer gut gestalteten Betreuungsbeziehung – helfen will. Ein solcher Bedarf wird in 10 der 30 einbezogenen Fälle expliziert. Was die belastenden Lebensbereiche betrifft, stehen aus Sicht der BetreuerInnen *die finanziellen Bereiche* an vorderster Stelle bzw. wird in diesem Feld am häufigsten (d.h. in über der Hälfte der einbezogenen Fälle) ein Betreuungsbedarf identifiziert: finanzielle Stabilisierung, Erlangen von Beihilfen oder Schuldenregulierung sind hier die Stichworte. An zweiter Stelle (ein Drittel) stehen Unterstützungen im Bereich von *Alltagsagenden*. Der Bogen spannt sich hier von behördlichen und rechtlichen Angelegenheiten bis zu Fragen der Kindererziehung und des (konstruktiven) Umgangs mit Konflikten. Bei einem Sechstel der befragten KlientInnen besteht ein Betreuungsbedarf im Bereich von *Erwerbsarbeit* (Berufsorientierung, Zugang zum Arbeitsmarkt finden), und schließlich bei drei Personen thematisierte der/die BetreuerIn den *gesundheitlichen* Bereich.

Die KlientInnen selbst erwarten bei Eintritt ins Projekt gar keine so umfassende Unterstützungsleistung von Seiten der BetreuerIn. Ihre Erwartungen richten sich in erster Linie auf wohnbezogene Fragen, also das Finden einer leistbaren Wohnung, die Abwicklung der technisch-bürokratischen Schritte und vielleicht noch einer Hilfe beim Einzug – in den anderen Lebensbereichen sind die Erwartungen an die Hilfe durch HF eher gering. Hier können zwei Faktoren eine Rolle spielen: zum einen treten die KlientInnen ja bewusst in ein Projekt ein, das sie beim Bezug einer eigenen Wohnung unterstützt, eine Fokussierung der Erwartungen auf diesbezügliche Unterstützungen liegt daher nahe. Zum anderen ist aber auch zu sehen, dass die Selbstsicht und die Einschätzung der eigenen Kompetenzen in diversen Lebensbereichen bei vielen KlientInnen deutlich positiver ausfällt als die Fremdsicht der BetreuerInnen (siehe Abschnitt zu Wirkungseffekten), woraus sich aber ergibt, dass sie selbst keinen vorrangigen konkreten Hilfebedarf sehen. Der gemeinsamen Aushandlung der Betreuungsziele zu Beginn der Betreuung kommt daher wesentliche Bedeutung zu.

Wesentlich ist aber jedenfalls, dass das Unterstützungsangebot mit einer maximalen Flexibilität zur Verfügung gestellt wird. Die sozialarbeiterische Betreuung im Rahmen von Housing First geht dabei von einer anderen Beziehungskonstellation aus als in den traditionellen Settings der Wiener Wohnungslosenhilfe, wobei die Trennung von Wohnung und Betreuung der zentrale Bestandteil ist. Als wesentliche kontinuierliche Aufgabe der Betreuung wird das individuell angepasste Unterstützungsangebot gesehen, das den KlientInnen in ambulanter Form zur Verfügung gestellt wird. Es kommt dabei eine große Bandbreite an Formen zum Einsatz, die die individuellen und auch projektphasenabhängigen Bedarfe und Möglichkeiten spiegeln (bspw. in Bezug auf Frequenz, Form, Ort, etc.). Die Flexibilität und Bedarfsbezogenheit der Betreuungsmodalitäten im HF-Projekt wird seitens der KlientInnen sehr positiv bewertet und als persönliche Entlastung dargestellt. Die Verfügbarkeit des Betreuers/der Betreuerin wird mehrfach positiv betont. Auch für die Zeit nach der Betreuung scheint die Verfügbarkeit einer Ansprechstelle für diverse – insbesondere aber wohnbezogene und finanzielle – Fragestellungen wesentlich und scheint im Sinn der Nachhaltigkeit der Betreuung als wichtiges Element in der Fortführung des Projekts.

Die Gegenüberstellung der Einschätzungen der BetreuerInnen zu jenen der KlientInnen zeigt eine Diskrepanz in der Wertigkeit der Lebensbereiche. Während die KlientInnen die notwendige Unterstützungsleistung hauptsächlich in Bezug auf die Wohnung verortet, werden anderen Lebensbereiche eine geringere Wertigkeit in punkto Betreuungsbedarf zugesprochen. Abgesehen vom Bereich Wohnen kommt hier eventuell ein Bedarf nach verstärkter Aushandlung von Betreuungsmodalitäten zum Vorschein.

Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen

Eine Trennung von Wohnungsverwaltung und Betreuung ist ein Kernelement des Housing First Angebots. Die Seite der Verantwortlichkeit des/der KlientIn gegenüber der Wohnung bzw. dem/der VermieterIn ist klar in Form des regulären Mietvertrags geregelt. Für die Seite der Verantwortlichkeiten im Kontext der Betreuungsbeziehung wurde vom HF-Team ein entsprechendes Instrument entworfen, die Betreuungsvereinbarung. Diese wurde während des Projektverlaufs an den Bedarf angepasst.

Wesentlicher Befund aus den Gesprächen ist, dass diese Trennung von Betreuung und Mietverhältnis den KlientInnen sehr gut bewusst ist und auch geschätzt wird.

Freiwilligkeit, Selbstbestimmung & Partizipation

Eines der wichtigen Charakteristika des Housing First Ansatzes besteht in der Selbstbestimmung und Partizipation der KlientInnen. Wie im Rahmen der Evaluierung gezeigt werden konnte, ist die Zusammenarbeit der KlientInnen mit den SozialarbeiterInnen von diesen wesentlichen Charakteristika des Housing First Ansatzes geprägt und wird auch von den KlientInnen entsprechend wahrgenommen und bewertet.

Als Beispiel kann die genannte Betreuungsvereinbarung herangezogen werden. Deren Erarbeitung erfolgt zu Beginn der Betreuung gemeinsam durch KlientIn und BetreuerIn, und die KlientInnen haben die Möglichkeit, ihre Themen einzubringen. Diese Möglichkeit wird de facto unterschiedlich stark wahrgenommen. Wesentlich ist aber, dass letztlich alle Befragten sich mit ihrer Betreuungsvereinbarung zufrieden zeigen und ein Gefühl der Mitsprachemöglichkeit und die letzte Entscheidungsmacht über ihre Themen erleben. Auch diverse andere Entscheidungsmomente in der Betreuung (bspw. über Betreuungsdauer, -frequenz oder -termine, Bearbeitung der Betreuungsziele, etc.) verorten die KlientInnen überwiegend als

gemeinsame oder ihre eigene Entscheidung. Diese Befunde verweisen auf ein hohes Maß an Freiwilligkeit, Selbstbestimmung und Partizipation, das im Rahmen der Housing First Betreuung erreicht wird.

Vertrauensaufbau, Empowerment und Eigenverantwortung

In der Praxis stellt sich der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu Betreuungsbeginn vielfach als die zentrale Herausforderung dar. Für manche Personen ist der relativ intensive und langfristige Kontakt mit einer Person eine neue Erfahrung und es bedarf eines Lernprozesses, sich darauf einzulassen. Gleichzeitig kann die Herstellung von Vertrauen und Commitment gerade in ambulanten Betreuungskonstellationen als wesentliche Grundlage für das Funktionieren der Betreuungsbeziehung gelten. In rund der Hälfte der in die Evaluierung einbezogenen Fälle wird das Thema Vertrauen von Seiten der BetreuerIn als Herausforderung für die Betreuungsbeziehung thematisiert.

Häufig sprechen die BetreuerInnen die Eigenverantwortung des/der KlientIn als wesentlichen Teil der Betreuungsbeziehung an. Die Betreuungsbeziehung soll den/die KlientIn dabei begleiten, mehr Verantwortung für sich selbst und sein/ihr Leben zu übernehmen.

Die Gestaltung der Betreuungsbeziehungen im Housing First Pilotprojekt ist in jeder Hinsicht als gelungen zu betrachten, was sowohl an den hohen Zufriedenheitswerten mit den BetreuerInnen als auch an der positiven Bewertung des Gesamtprojekts abgelesen werden kann. Sozialarbeiterische Unterstützung wird oft seitens der Zielgruppen – und das zeigen die Ergebnisse zahlreicher Evaluierungen im arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Kontext – mit Skepsis betrachtet. Vor diesem Erfahrungshintergrund hebt sich die Sozialarbeit im Rahmen von Housing First positiv ab. Immer wieder kommt zum Ausdruck, dass die Unterstützung durch die SozialarbeiterInnen seitens der KlientInnen nicht als Kontrolle, sondern als hilfreiche Unterstützung wahrgenommen wird, was sich auch in der angepassten Frequenz der Kontakte niederschlägt. Auch dass die Ziele klar sind und in der Betreuungsvereinbarung festgelegt wurden, wurde von der überwiegenden Mehrheit als sehr positiv bewertet, womit auf eine an individuelle Bedürfnisse angepasste Betreuung verwiesen wird.

Das Ende der Betreuung ist folgerichtig ein sensibles Thema. Dieses wird von einigen der KlientInnen auch explizit als zwiespältig beschrieben: Einerseits wird es als positiv empfunden, dass Problematiken abgearbeitet wurden bzw. selbstständig gemeistert werden können und andererseits fällt die persönliche Unterstützung weg. Einig waren sich die meisten TeilnehmerInnen darin, dass es auch Sicherheit bedeutet, sich im Bedarfsfall – und auch nach dem offiziellen Ende der Betreuung – jederzeit an die BetreuerInnen wenden zu können. Die sozialarbeiterische Unterstützung wird in diesem Zusammenhang als Rettungsanker wahrgenommen, der einen wichtigen Beitrag zur Stabilisierung der Wohn- und Lebenssituation und damit zur Nachhaltigkeit der Betreuung bzw. des Projektes an sich leisten kann. In diese Richtung ist eine Institutionalisierung in Form von verbindlichen Regelungen wie beispielsweise fixe Sprechstunden anzudenken.

Wirkungseffekte auf Seite der KlientInnen – ein Blick in verschiedene Lebensbereiche

Aus den Interviews mit KlientInnen und den Fragebögen der HF-BetreuerInnen jeweils zu verschiedenen Zeitpunkten, sowie den Fragebögen der bzWO-MitarbeiterInnen und den Betreuungsvereinbarungen wurde im Rahmen der Evaluierung wesentliche Entwicklungen in

zentralen Lebensbereichen aus Sicht der KlientInnen bzw. der BetreuerInnen beschrieben. Da der Beobachtungszeitraum zwischen Erst- und Zweitinterviews relativ kurz war²⁰, ist es methodisch allerdings nur bis zu einem gewissen Grad möglich, Wirkungseffekte in allen im Housing First Konzept angesprochenen Lebensbereichen zu identifizieren. Zu berücksichtigen ist auch, dass die erste Befragung der KlientInnen bereits zu einem Zeitpunkt stattfand, als die KlientInnen bereits im Projekt waren und ein Teil die neue Wohnung bereits bezogen hatte oder eine Wohnung in Aussicht war. Außerdem ist in die Bewertung der Ergebnisse der Befragung der KlientInnen miteinzubeziehen, dass die Selbsteinschätzung und Selbstdarstellung immer wieder auch von der Einschätzung der BetreuerInnen abweichen und Lebensbereiche oft positiver dargestellt werden als sie tatsächlich sein dürften. Die Unterschiede zwischen der Selbsteinschätzung der KlientInnen und Einschätzung der BetreuerInnen kristallisieren sich in diesem Zusammenhang als relevantes Betreuungsthema heraus und stellen eine Herausforderung für die Weiterentwicklung der Betreuungsbeziehung dar.

Unter Einbeziehung dieser methodischen Einschränkungen, können einige wesentliche Schlussfolgerungen gezogen werden:

Im Bereich **Wohnen, Alltag und Umgang mit Behörden** als einem der zentralen Arbeitsfelder von Housing First konnten die zentralen Herausforderungen an die Betreuung (Empowerment, Support und Stärkung der Selbstorganisation), die in der Folge den Erhalt der Wohnung sicherstellen sollten, weitestgehend erfüllt werden. Sowohl die Ergebnisse der Evaluierung bestätigen diese positive Einschätzung als auch die dokumentierten Daten des HF-Teams, die lediglich eine Delogierung im gesamten Projektzeitraum aufzeigen, was angesichts der bestehenden Problematiken der Zielgruppe einen großen Erfolg darstellt. Dies ist unter anderem auch als Beleg dafür zu sehen, dass mit angemessener Unterstützung und Betreuung selbständiges Wohnen auch für diese Zielgruppen möglich ist.

Für die Mehrheit der befragten KlientInnen – 80% bei Projekteinstieg - besteht im Bereich **Finanzielles** Handlungsbedarf in punkto Schuldenregulierung. Obwohl sich die tatsächliche Schuldenlage der meisten KlientInnen im Projektzeitraum nicht verändert bzw. verbessert hat²¹, zeigen sich allerdings bis zum zweiten Befragungszeitpunkt starke positive Veränderungen im Verlauf der Schuldenregulierung sowie generell im Umgang mit Schulden. Die Beratungs- und Betreuungsleistungen scheinen demnach in diesen Bereichen stark unterstützend gewirkt zu haben. Gleichzeitig zeigen die Angaben der BetreuerInnen, dass in vielen Fällen erst im Projektverlauf Raum für diese Thematik gefunden werden konnte oder erst noch gefunden werden muss.

Fast zwei Drittel der Befragten waren zu Projektbeginn stark von einer körperlichen, psychischen und/oder suchtbezogenen **gesundheitlichen Einschränkungen** betroffen. Krankheitsbewusstsein und Behandlungsrate variierten dabei von Fall zu Fall, woraus sich auch unterschiedliche Handlungsbedarfe im Zuge der Betreuung ergaben. Die Einschätzungen der professionellen BeraterInnen und BetreuerInnen gingen im Wesentlichen in dieselbe Richtung, in Einzelfällen wurde zu Projektbeginn mehr Bedarf gesehen als von Seiten der KlientInnen. Gesundheitsthemen als Gegenstand der sozialarbeiterischen Betreuung in HF bezogen sich vor allem auf Bewusstseinsbildung und Motivation zur Inanspruchnahme entsprechender ärztlicher/therapeutischer Angebote. Im Projektverlauf ergeben sich lediglich im

²⁰ Der Abstand zwischen Erst- und Zweitinterview betrug zwischen 5 und 21 Monaten.

²¹ Was angesichts des relativ kurzen Beobachtungszeitraums und der Tatsache, dass Schuldenregulierung erst über einen längeren Zeitraum zu konkreten Erfolgen führen kann, nicht verwunderlich ist.

Bereich des eigenen Aktivitätsniveaus für die KlientInnen gefühlte Verbesserungen. Dies legt die Vermutung nahe, dass durch die Betreuung vor allem ein Problembewusstsein geschaffen werden konnte. Auffallend ist allerdings weiters, dass zum zweiten Befragungszeitpunkt gerade Einschätzungen im Bereich von Suchtthematiken teilweise stark zwischen BetreuerInnen und KlientInnen variieren: Einerseits gibt es Fälle in denen sich die KlientInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt sehr/eher stark mit Suchtproblematiken konfrontiert sehen, die BetreuerInnen allerdings keinen Handlungsbedarf verorten, andererseits gibt es KlientInnen, die sich sowohl zum ersten als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt mit keinerlei Suchtproblematiken konfrontiert sahen, die BetreuerInnen allerdings von starken ‚Verharmlosungstendenzen‘ berichten.

Die **soziale Inklusion über Beziehungen** zur Familie sowie zum näheren sozialen Umfeld bedingt ebenfalls die Wohnstabilität der KlientInnen und ist damit ein wesentlicher Bestandteil des HF-Konzepts. Zu Projektbeginn waren bei gut einem Drittel der Befragten Konflikte mit dem sozialen Umfeld auszumachen. Bis zum zweiten Befragungszeitpunkt kam es hierbei in fünf Fällen zu Verbesserungen. Die Regelung dieser Konflikte, der konstruktive Umgang damit sowie der Einsatz von Gewalt als Konfliktlösungsstrategie, haben sich allerdings während der Projektzeit kaum verändert. Der Aktivitätsgrad, die Problemerkennungs- und -bearbeitungskompetenz sowie die Teilhabe in diesem Bereich haben sich dagegen im Projektverlauf in vielen Fällen verstärkt. Aus Sicht der BetreuerInnen konnten Reflexionskompetenzen (Wahrnehmen und Bewusstmachen der eigenen Beziehungsmuster und Bedürfnisse) sowie die Unterstützung und Motivation beim Aufbau sozialer Kontakte im Zuge der Betreuung bereits realisiert werden. Die Schaffung von (erweiterten) Handlungsmustern/-spielräumen scheint dagegen bei den KlientInnen erst in Ansätzen vorhanden.

Insbesondere der Bereich der Integration in eine **Erwerbsarbeit** stellt sich aufgrund der vorhandenen Problematiken der zum Großteil arbeitsmarktfernen Zielgruppe und der gegenwärtigen Situation des Arbeitsmarktes als mühsames und wenn dann nur über längerfristigen Zeitraum bewältigbares Vorhaben dar. Im Vergleich zu Projektbeginn konnten lediglich zwei zusätzliche KlientInnen im Erwerbsleben Fuß fassen. Dies begründet sich sicherlich unter anderem aus einer starken Eingeschränktheit der Arbeitsfähigkeit seitens der KlientInnen: Bei einem Drittel war die Arbeitsfähigkeit bereits zu Projektbeginn stark eingeschränkt. Im Projektzeitraum verschlechterte sich die gefühlte Arbeitsfähigkeit der KlientInnen zusätzlich sogar etwas. Von den Herausforderungen an die BetreuerInnen, die sich zu Beginn des Projektes herauskristallisierten, konnten während des Projektzeitraumes hauptsächlich zwei erfüllt werden: Einerseits konnte im Zuge der Betreuungstätigkeiten in vielen Fällen bereits eine Bewusstseinsbildung oder Sensibilisierung im Hinblick auf verschiedenste Themenbereiche geschaffen werden, andererseits zeigen die meisten KlientInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt bereits eine Motivation zur Arbeitsaufnahme oder zur Nutzung von Qualifizierungsmaßnahmen auf.

Insgesamt zeigt sich, dass der Betreuungsbedarf der KlientInnen mit diesen fünf zentralen Lebensbereichen bzw. Handlungsfeldern – wenn auch mit unterschiedlicher Gewichtung – abgedeckt wird. So konnten auch in den Interviews und Fokusgruppen mit KlientInnen und auch aus Sicht der BetreuerInnen keine zusätzlichen Themenfelder identifiziert werden. Abgesehen davon bietet das Konzept der Betreuung genügend Spielraum für das Eingehen auf individuellen Betreuungsbedarf.

Abschließend ist aus Sicht der Evaluierung – aus den unmittelbaren Erfahrungen der gelebten Praxis, der realen Kennzahlen und den erhobenen empirischen Daten – festzustel-

len, dass sich Housing First mittlerweile als wichtiger und erfolgreicher Bestandteil der Angebotspalette der Wiener Wohnungslosenhilfe etabliert hat. Die Erfahrungen in Wien haben auch vor dem Hintergrund der Erfahrungen mit Housing First Ansätzen im internationalen Kontext zu einem Paradigmenwechsel geführt, demzufolge der Priorität des eigenständigen Wohnens im Gegensatz zum Stufenmodell der Wohnungslosenhilfe eine neue Qualität zugeschrieben wurde.

Auf Grundlage der positiven Bewertung, die sich durch die Bewertungen der KlientInnen, der Einschätzungen der BetreuerInnen und auch auf Grundlage der tatsächlich erfolgten Stabilisierung nahezu aller befragten HF-TeilnehmerInnen in Bezug auf die Wohn- und Lebenssituation in einer eigenen Wohnung ergibt, ist ein Ausbau von Housing First als längerfristiger Prozess der De-Institutionalisierung des Angebots der Wiener Wohnungslosenhilfe²² zu empfehlen. Insbesondere der Erhalt der Betreuungsqualität, der sich durch Flexibilität, Stabilität, Selbstbestimmung und Partizipation auszeichnet, stellt dabei einen unverzichtbaren Qualitätsfaktor dar.

²² Wobei aus heutiger Sicht offen ist, inwieweit die Erfahrungen mit Housing First die Strukturen der Wohnungslosenhilfe insgesamt langfristig verändern.

6 Anhang

6.1 Literatur

- Busch-Geertsema, Volker/Jürgen Evers (2004): Auf dem Weg zur Normalität. Bestandsaufnahme der persönlichen Hilfen in Wohnungen im Bereich der Hilfen in Wohnungsnotfällen.
- Busch-Geertsema, Volker/Jürgen Evers/Ekke-Ulf Ruhstrat (2005): Wirksamkeit persönlicher und wirtschaftlicher Hilfen bei der Prävention von Wohnungslosigkeit. Untersuchung im Rahmen des Forschungsverbundes „Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen“.
- Busch-Geertsema, Volker (2010): Are Housing Led Policy Approaches the Most Effective Methods of Preventing and Tackling Homelessness? In: European Consensus Conference. Online: http://www.feantsa.org/files/freshstart/consensus_conference/Jury/Q3/2010_10_21_Volker_BG_Question_3_EN.pdf
- Busch-Geertsema, Volker (2013): Housing First Europe. Final Report. Bremen/Brussels, Online: http://www.giss-ev.de/giss-ev/tl_files/giss/upload/Pdf/FinalReportHousingFirstEurope.pdf
- Gerull, Susanne (2002): Aufsuchende Hilfen in der Wohnungssicherung. Theoretische Überlegungen. Online: http://www.susannegerull.de/pdfs/aufsuchende_hilfen.pdf
- Halbartschlager, Claudia / Hammer, Elisabeth / Kufner, Jonathan / Markus Reiter, Markus (2011): „Housing First“ in Wien. Internationale Diskurse, fachliche Standards und Herausforderungen der Implementierung. Wien 2011, Online: http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Medizinische_Versorgung/Wohnen/Housing_First_final.pdf
- Halbartschlager, Claudia/Elisabeth Hammer/Sofia Martinsson/Andrea Zierler (2012a): Housing First – Das Wiener Modell. Fachliche Standards und Rahmenbedingungen für die Umsetzung. Version 2.0. ROHFASSUNG, Datum: Juni 2012
- Halbartschlager, Claudia/Elisabeth Hammer/Markus Reiter (2012b): Konzept Housing First – Pilotprojekt. Unterstützung beim eigenständigen Wohnen für wohnungslose Menschen. Datum: April 2012.
- Neunerhaus (Hg.) (2015): Bericht Pilotprojekt Housing First.
- Schmatz, Susi/ Riesenfelder, Andreas/ Wetzel, Petra (2014): Housing First – Pilotprojekt. Begleitende Evaluierung der Umsetzung. JAHRESBERICHT II. L&R Sozialforschung
- Schmatz, Susi/ Riesenfelder, Andreas/ Wetzel, Petra (2013): Housing First – Pilotprojekt. Begleitende Evaluierung der Umsetzung. JAHRESBERICHT I. L&R Sozialforschung
- Stefanic, Ana/Sam Tsemberis (2007): Housing First for Long-Term Shelter Dwellers with Psychiatric Disabilities in a Suburban County: A Four Year Study of Housing Access and Retention. in: J Prim Prev. 2007 Jul;28(3-4), S. 265-79. Epub 2007 Jun 26.

6.2 KlientInnen Fragebogen

Lfd Nummer

InterviewpartnerIn

Geschlecht

Fragebogen I ... Bestandsaufnahme, Ausgangslage - bestehende Probleme und Ressourcen

- 1 Für den Anfang möchte ich Sie einladen, mir eine Art Überblick über ihre aktuelle Lebenssituation zu geben. Wie geht es Ihnen im Moment?
(kurze einleitende Erzählung – Interesse: was sind die subjektiv ganz vorrangigen Themen? + Vertrauensatmosphäre schaffen)

- 2 Ich habe jetzt ein paar Aussagen über Situationen oder möglichen Meinungen zu verschiedenen Lebensbereichen – die würde ich gern der Reihe nach durchgehen.
 - 2.1 Bitte sagen Sie mir bei den Fragen, wie sehr Sie diesen Sätzen jeweils zustimmen oder wie sehr diese auf Sie zutreffen, auf einer Skala von sehr – eher – weniger – gar nicht.
 - 2.2 Anschließend an die jeweils etwa 5-8 Fragen werde ich Sie noch einladen, die für Sie in dem Zusammenhang wichtigen Themen anzusprechen.

Arbeit/Job	
1. Ich gehe einer regelmäßigen Erwerbstätigkeit nach.	
1.1. <i>Wenn ja:</i> Mein Arbeitsplatz bietet mir Jobsicherheit.	
1.2. <i>Wenn ja:</i> Ich habe am Arbeitsplatz Probleme. [zb. wegen Stress, körperlich anstrengende Arbeit, Über-, Unterforderung, Konflikte, Mobbing, Anpassungsschwierigkeiten, ...]	
1.3. <i>Wenn nein:</i> Ich bin beim AMS arbeitslos/arbeitsuchend gemeldet.	
1.4. <i>Wenn nein:</i> Ich fühle mich dem Arbeitsmarkt nahe. [i.S. von: ich habe das Gefühl, ich könnte jederzeit eine Arbeit aufnehmen und längerfristig behalten]	
2. Ich bin nicht oder nur eingeschränkt arbeitsfähig.	
2.1. <i>Wenn ja:</i> Das Ausmaß meiner Arbeitsunfähigkeit/ Minderung der Erwerbsfähigkeit ist festgestellt und bestätigt.	
3. Ich bin umfassend sozialversichert.	
4. Ich verfolge das Ziel, eine Arbeit zu haben/finden, die meinen Möglichkeiten und Fähigkeiten entspricht.	
5. Wenn es Probleme am Arbeitsplatz gibt, weiß ich, was ich tun kann. [selbst Gespräch suchen; Beiziehen von Betriebsrat, Arbeiterkammer, Beratungseinrichtungen, ...]	
6. Ich habe das Gefühl, zur Arbeitswelt dazuzugehören.	
7. Ich besitze Arbeitserfahrungen aus früheren Beschäftigungen.	
8. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON ARBEIT UND JOB FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG? GIBT ES HIER FÜR SIE SPEZIELLE PROBLEME?	
Geld/finanzielle Situation	
9. Ich regle meine Finanzen selbst und ohne fremde Hilfe.	
9.1. <i>Wenn ja:</i> Ich habe einen Überblick über meine finanzielle Situation.	
9.2. <i>Wenn ja:</i> Ich kann mein Geld gut einteilen und wichtige Ausgaben immer vorrangig behandeln.	
9.3. <i>Wenn nein:</i> Wer unterstützt?	
10. Ein regelmäßiges Einkommen ist längerfristig sichergestellt.	
10.1. <i>Wenn ja:</i> Was ist die Quelle des Einkommens? [Erwerbseinkommen, ALG/NSH, BMS/Sozialhilfe, Pension, Sonstiges]	
10.1.1. <i>Wenn mehrere Quellen:</i> In welchem Verhältnis stehen diese etwa? [zb BMS + 20% Erwerb,....]	

11. Ich habe Schulden.	
11.1. <i>Wenn ja:</i> Alle meine Außenstände sind erfasst.	
11.2. <i>Wenn ja:</i> Für sämtliche Schulden besteht eine verbindliche Regelung (wie Rückzahlungsplan, Privatausgleich, Stundung)	
11.3. <i>Wenn ja:</i> Ich kann mit der Schuldsituation gut umgehen.	
12. Ich setze mich aktiv mit meiner finanziellen Situation auseinander.	
13. Wenn es Geldprobleme gibt, weiß ich, was ich tun kann. [zb. selbst Einnahmen-/Ausgabenrechnung, längerfristiges Geldeinteilen; Beziehen von Schuldnerberatung, Beratungseinrichtungen, ...]	
14. Ich habe das Gefühl, ich kann mir das leisten was nötig ist, um ein normales Leben zu führen.	
15. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON GELD UND FINANZEN FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG? GIBT ES HIER FÜR SIE SPEZIELLE PROBLEME?	
Gesundheit psychisch physisch Sucht	
16. Ich habe körperliche Beschwerden.	
16.1. <i>Wenn ja:</i> Ich lasse diese Beschwerden ärztlich/ therapeutisch behandeln.	
16.2. <i>Wenn ja:</i> Ich passe auf meine körperliche Gesundheit auf.	
17. Ich habe psychisch/seelische Beschwerden.	
17.1. <i>Wenn ja:</i> Ich lasse diese Beschwerden ärztlich/ therapeutisch behandeln.	
17.2. <i>Wenn ja:</i> Ich passe auf meine psychische/seelische Gesundheit auf.	
18. Ich habe eine Suchterkrankung / Sucht und Abhängigkeit sind ein Thema bei mir.	
18.1. <i>Wenn ja:</i> Ich lasse dies ärztlich/ therapeutisch behandeln beziehungsweise nehme konsequent suchtbezogene Beratung oder Behandlung in Anspruch.	
18.2. <i>Wenn ja:</i> Ich passe auf meine Gesundheit in Zusammenhang mit der Suchterkrankung auf.	
18.3. <i>Wenn ja:</i> Diese Erkrankung beeinträchtigt mein alltägliches Leben.	
19. Wenn es gesundheitliche Probleme gibt, weiß ich, was ich tun kann.	
20. Ich habe das Gefühl, ich kann einfach zu einem Arzt/einer Ärztin zur Behandlung gehen.	
21. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON GESUNDHEIT UND SUCHT FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG? GIBT ES HIER FÜR SIE SPEZIELLE PROBLEME?	
Soziales Umfeld/Familie	

22. Ich habe Konflikte mit Angehörigen, Bezugspersonen oder dem nahen sozialen Umfeld (Nachbarschaft).	
22.1. <i>Wenn ja:</i> Diese Konflikte sind nicht geregelt (ausgetragen, beendet).	
22.2. <i>Wenn ja:</i> Ich fühle mich in der Lage, diese Konflikte konstruktiv zu lösen.	
22.3. <i>Wenn ja:</i> Ein Bestandteil dieser Konflikte ist Gewalt.	
23. Ich stehe in einer Trennungssituation von meinem/meiner PartnerIn.	
23.1. <i>Wenn ja:</i> Die Fragen in Zusammenhang mit der Trennung sind geklärt. [zb. bezüglich Scheidung, Gütertrennung, Sorgerecht, ...]	
24. Ich stehe in einer Situation der Trennung von meinem/meinen Kind/ern (Sorgerechtsstreits)	
24.1. <i>Wenn ja:</i> Die Fragen in Zusammenhang mit dieser Trennung sind geklärt. [zb. bezüglich Sorgerecht, Besuchsrecht, Besuchsregelungen, ...]	
25. Ich suche den Kontakt mit anderen Menschen (FreundInnen, Familie, Bekannte, ...)	
26. Ich kann den Kontakt mit meinem sozialen Umfeld so gestalten, dass es für mich passt.	
27. Ich kann den Personen in meinem sozialen Umfeld gegenüber meine Interessen oder Bedürfnisse ausdrücken.	
28. Ich habe das Gefühl, von meiner Umwelt akzeptiert zu werden.	
29. Ich habe in der Vergangenheit positive Erfahrungen mit Beziehungen und Freundschaften gemacht.	
30. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON SOZIALEM UMFELD UND FAMILIE FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG? GIBT ES HIER FÜR SIE SPEZIELLE PROBLEME?	
Alltag, Wohnen, Behörden	
31. Ich habe immer wieder/unregelmäßig Probleme mit Behörden, VermieterInnen oder meiner Nachbarschaft.	
31.1. <i>Wenn ja:</i> Diese/derartige Probleme kann ich konstruktiv und konfliktfrei/gewaltfrei lösen.	
32. Ich kann die verschiedenen behördlichen Wege termingerecht erledigen. [zb. Meldepflichten, Aufforderungen und Anforderungen nachkommen, Ansprüche geltend machen, ... zb. AMS, Gericht, Polizei, ...]	
33. Ich kann die verschiedenen Dinge, die mit einer Wohnung verbunden sind, termingerecht erledigen. [zb. Zahlung von Miete und Energiekosten, Haushalt führen, Instandhaltungsarbeiten, ...]	
34. Ich nehme die Dinge, die mit der Wohnung oder mit Behörden zu tun haben, immer möglichst rasch in Angriff. [zb. Rechnungen zahlen, ...]	
35. Wenn es Probleme mit der Wohnung oder mit Behörden gibt, weiß ich, was ich tun kann.	
36. Ich kann Ämtern und Behörden gegenüber meine Anliegen oder Bedürfnisse ausdrücken.	
37. Ich habe das Gefühl, ein normales und vollwertiges Mitglied der Gesellschaft zu sein.	
38. Ich habe früher selbstständig in einer Wohnung gewohnt.	

39. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON ALLTAG, WOHNEN UND BEHÖRDEN FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG? GIBT ES HIER FÜR SIE SPEZIELLE PROBLEME?	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3 Jetzt sind wir beim Thema Wohnen...

3.1 Sie waren beziehungsweise sind gerade ohne Wohnung – wie kam es dazu? *Wie haben Sie vor WL gewohnt? Wie/unter welchen Umständen haben Sie Ihre Wohnmöglichkeit verloren/aufgegeben? Wo sehen Sie die Ursachen dafür?*

3.2 Wie gingen Sie mit dieser Situation der Wohnungslosigkeit um, was haben Sie getan/unternommen?

3.3 Sie sind jetzt im HF-Projekt, und werden in Kürze eine eigene Wohnung beziehen. Wie geht es Ihnen mit dieser Perspektive? *Was bedeutet das/die Übernahme einer eigenen Wohnung für Sie persönlich?*

3.3.1 Was ist für Sie der große Vorteil einer eigenen Wohnung? Was ist das Wichtige an einer eigenen Wohnung?

3.3.2 Wo sehen Sie eventuell Schwierigkeiten?

Zugang ins Projekt

4 Wie haben Sie von dem Projekt Housing First erfahren?

4.1 Wie war Ihre erste Reaktion darauf? ... warum?

Welche Informationen besitzen Sie jetzt in Bezug auf das Projekt? *(Struktur der Betreuung, eigener Mietvertrag, mögliche Unterstützungen,...)*

Woher haben Sie diese Informationen? (*bzWo, neunerhaus*)
Sind diese Informationen für Sie ausreichend?

5 Wo leben Sie, während Sie auf die HF-Wohnung warten?

Wie erleben Sie diese Phase des Wartens? Wie ist diese Phase für Sie?

Erwartungen an die Wohnung

6 Erzählen Sie mir doch bitte, wie Sie sich konkret die **Wohnung** vorstellen oder was Sie sich erhoffen/wünschen ...

Bezüglich der Ausstattung der Wohnung: Was brauchen Sie unbedingt, was muss die Wohnung haben, was ist nicht so wichtig?
bspw bezüglich...

6.1.1 Größe/ Zahl der Zimmer, Zimmereinteilung *Grundriss bzw Nutzungsmöglichkeiten/-offenheiten*

6.1.2 Lage/Erreichbarkeit

6.1.3 Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Wohnungen

6.1.4 Gemeinschaftseinrichtungen für alle MieterInnen (wie Gemeinschaftsraum, Bewegungsraum, Werkraum, Garten, Dachterrasse, Waschküche, ...)

6.2 Bezüglich des Mietvertrags: Was erwarten / erhoffen Sie vom Mietvertrag? bspw. bezüglich...

6.2.1 Miethöhe und Befristung?

6.2.2 VermieterIn, wenn Sie einmal in Mietrückstand geraten?

6.2.3 von Ihrem BetreuerIn in Bezug auf den Mietvertrag?

6.3 Bezüglich der Nachbarschaft und der sozialen Kontakte im Wohnumfeld:

- 6.3.1 Wie sollte der Nachbarschaftskontakt aussehen? *(von: man ist mit einigen Nachbarn richtig befreundet bis: möglichst wenig Kontakt)*
- 6.3.2 Wie sollte der Kontakt mit dem VermieterIn/Hausverwaltung aussehen? *(von: viel Kommunikation bis: nur das Nötigste, Technische)*
- 6.3.3 Wie sollte der Kontakt mit den Personen im näheren Wohnumfeld aussehen (HändlerInnen/ VerkäuferInnen, ParkbesucherInnen, ...) *(von: viel Kommunikation, Plaudern bis: möglichst wenig Kontakt)*
- 6.3.4 Was erwarten /erhoffen von Ihrem BetreuerIn in Bezug auf die Nachbarschaft und der sozialen Kontakte im Wohnumfeld?

Erwartungen an die Betreuung

- 7 Sie haben bereits eine **Betreuungsvereinbarung** mit Ihrem Betreuer/Ihrer Betreuerin getroffen – erzählen Sie mir doch bitte von dieser Betreuungsvereinbarung!
 - 7.1 Was ist darin geregelt?
 - 7.2 Wie ist sie zustande gekommen? (wer hat was vorgeschlagen, was waren Ihre Vorstellungen, ...)
 - 7.3 Wie steht diese Vereinbarung aus Ihrer Sicht zum Mietvertrag?
 - 7.4 Sind Sie mit der Betreuungsvereinbarung zufrieden?
- 8 Erzählen Sie mir doch bitte, wie Sie sich konkret die **Betreuung** vorstellen oder was Sie sich erhoffen/wünschen ...
 - 8.1 Wie/Wann werden Sie Kontakt mit Ihrem BetreuerIn haben? *(BetreuerIn kommt regelmäßig/auf Anfrage, macht proaktive Angebote, BetreuerIn ist für mich erreichbar, BetreuerIn begleitet mich bei Amts- und sonstigen Wegen, ...)*
 - 8.2 Was für Unterstützung erwarten/erhoffen Sie in Bezug auf Wohnfragen? *(bei Mietvertrag - Kontakt mit VermieterIn/ Hausverwaltung, Schlüsselübergabe; beim Einziehen - Organisation von Möbeln/Transporten, Anmeldung Energiedienstleister, technische Dinge/Installationen; bei Sicherstellung von Zahlungen – Zahlungsabwicklung, -erinnerung, bei Zahlungsrückständen, ...)*

- 8.3 Was für Unterstützung erwarten/erhoffen Sie in Bezug auf andere Lebensbereiche wie Geld (*Existenzsicherung, Schuldenregulierung*), Arbeit, Gesundheit, soziale Kontakte?
- 8.4 Wie stellen Sie sich das Ende der Betreuung vor? Was muss sein, dass Sie meinen, keine Unterstützung mehr zu benötigen?
- 8.5 Was bedeutet „eigenständiges Wohnen“ für Sie?
- 9 Wie stellen Sie sich **Ihr Verhältnis/Ihre Beziehung** zum Betreuer/Betreuerin optimal vor? (*Stichworte: Vertrauen, Verlässlichkeit, Wissen/Kompetenz, Engagement, K.: Kooperation/Partizipation, Freiwilligkeit, Selbstbestimmung*)
- 10 Interviewdatum **JJJJ-MM-TT**

Fragebogen II ... Wirkungsanalyse A: Verbesserungen im Vergleich zu Projektbeginn

- 1 Für den Anfang möchte ich Sie wieder einladen, mir eine Art Überblick über ihre aktuelle Lebenssituation zu geben. Wie geht es Ihnen im Moment? (kurze einleitende Erzählung – Interesse: was sind die subjektiv ganz vorrangigen Themen? + Vertrauensatmosphäre schaffen)
- 2 Ich habe jetzt - wie schon beim ersten Mal - ein paar Aussagen über Situationen oder möglichen Meinungen zu verschiedenen Lebensbereichen – die würde ich gern der Reihe nach durchgehen.
- 2.1 Bitte sagen Sie mir bei den Fragen, wie sehr Sie diesen Sätzen jeweils zustimmen oder wie sehr diese auf Sie zutreffen, auf einer Skala von sehr – eher – weniger – gar nicht

- 2.2 Oftmals wird mit diesen Fragen ein Vergleich zu Projektbeginn gezogen, also als sie in das Housing-First-Projekt gekommen sind – dann gibt es immer auch die Antwortmöglichkeit „unverändert“.
- 2.3 Anschließend an die jeweils etwa 5 Fragen werde ich Sie noch einladen, die für Sie in dem Zusammenhang wichtigen Themen anzusprechen.

Arbeit/Job	
1. Ich gehe einer regelmäßigen Erwerbstätigkeit nach.	
1.1. <i>Wenn ja:</i> Mein Arbeitsplatz bietet mir jetzt mehr Jobsicherheit als zu Projektbeginn.	
1.2. <i>Wenn ja oder FB / 1.1=ja:</i> Die Probleme am Arbeitsplatz sind gelöst oder konstruktiv bearbeitet. [zb. wegen Stress, körperlich anstrengende Arbeit, Über-, Unterforderung, Konflikte, Mobbing, Anpassungsschwierigkeiten, ...]	
1.3. <i>Wenn nein:</i> Ich bin beim AMS arbeitslos/arbeitsuchend gemeldet.	
1.4. <i>Wenn nein:</i> Ich fühle mich dem Arbeitsmarkt näher als zu Projektbeginn. [i.S. von: ich habe das Gefühl, ich könnte jederzeit eine Arbeit aufnehmen und längerfristig behalten]	
2. Ich bin nicht oder nur eingeschränkt arbeitsfähig.	
2.1. <i>Wenn ja und FB / 2.1=nein:</i> Das Ausmaß meiner Arbeitsunfähigkeit/ Minderung der Erwerbsfähigkeit ist festgestellt / bestätigt.	
3. Ich bin umfassend sozialversichert.	
4. Ich verfolge stärker als zu Projektbeginn das Ziel, eine Arbeit zu haben/finden, die meinen Möglichkeiten und Fähigkeiten entspricht.	
5. Wenn es Probleme am Arbeitsplatz gibt, weiß ich besser als zur Projektbeginn, was ich tun kann. [selbst Gespräch suchen; Beiziehen von Betriebsrat, Arbeiterkammer, Beratungseinrichtungen, ...]	
6. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, zur Arbeitswelt dazuzugehören.	
7. ~	
8. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON ARBEIT UND JOB FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG?	
Geld/finanzielle Situation	
9. Ich regle meine Finanzen selbst und ohne fremde Hilfe.	
9.1. <i>Wenn ja:</i> Ich habe einen besseren Überblick über meine finanzielle Situation als zu Projektbeginn.	
9.2. <i>Wenn ja:</i> Ich kann mein Geld besser als zu Projektbeginn einteilen und wichtige Ausgaben immer vorrangig behandeln.	
9.3. <i>Wenn nein:</i> Wer unterstützt?	
10. Ein regelmäßiges Einkommen ist längerfristig sichergestellt.	
10.1. <i>Wenn ja:</i> Was ist die Quelle des Einkommens? [Erwerbseinkommen, Arbeitslosengeld/Notstandshilfe, BMS/Sozialhilfe, Pension, Sonstiges]	

10.1.1. <i>Wenn mehrere Quellen:</i> Hat sich das Verhältnis dieser Quellen seit Projektbeginn verändert? [zb mehr Erwerbseinkommen, also BMS + 40% Erwerb]	
10.2. <i>Alle:</i> Meine Einkommenssituation hat sich im Vergleich zu Projektbeginn verbessert.	
11. Ich habe Schulden.	
11.1. <i>Wenn ja oder FB I 11=ja:</i> Alle meine Außenstände sind besser / vollständiger erfasst als zu Projektbeginn.	
11.2. <i>Wenn ja oder FB I 11=ja:</i> Für sämtliche Schulden besteht nun eine verbindliche Regelung (wie Rückzahlungsplan, Privatausgleich, Stundung, ...)	
11.3. <i>Wenn ja:</i> Ich kann mit der Schuldensituation besser umgehen als zu Projektbeginn.	
12. Ich setze mich aktiver mit meiner finanziellen Situation auseinander als zu Projektbeginn.	
13. Wenn es Geldprobleme gibt, weiß ich besser als zu Projektbeginn, was ich tun kann. [zb. selbst Einnahmen-/Ausgabenrechnung, längerfristiges Geldeinteilen; Beziehen von Schuldnerberatung, Beratungseinrichtungen, ...]	
14. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ich kann mir das leisten was nötig ist, um ein normales Leben zu führen.	
15. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON GELD UND FINANZEN FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG?	
Gesundheit psychisch physisch Sucht	
16. Ich habe körperliche Beschwerden.	
16.1. <i>Wenn ja oder FB I 16=ja:</i> Ich lasse diese Beschwerden besser ärztlich/ therapeutisch behandeln als zu Projektbeginn (sind seitdem ausgeheilt, stabil, deutlich verbessert).	
16.2. <i>Wenn ja oder FB I 16=ja:</i> Ich passe auf meine körperliche Gesundheit besser auf als zu Projektbeginn.	
17. Ich habe psychisch/seelische Beschwerden.	
17.1. <i>Wenn ja oder FB I 17=ja:</i> Ich lasse diese Beschwerden besser ärztlich/ therapeutisch behandeln als zu Projektbeginn (sind seitdem ausgeheilt, stabil, deutlich verbessert).	
17.2. <i>Wenn ja oder FB I 17=ja:</i> Ich passe auf meine psychische/seelische Gesundheit besser auf als zu Projektbeginn.	
18. Ich habe eine Suchterkrankung / Sucht und Abhängigkeit sind ein Thema bei mir.	
18.1. <i>Wenn ja oder FB I 18=ja:</i> Ich lasse dies besser ärztlich/ therapeutisch behandeln als zu Projektbeginn beziehungsweise nehme suchtbezogene Beratung oder Behandlung konsequenter in Anspruch.	
18.2. <i>Wenn ja oder FB I 18=ja:</i> Ich passe auf meine Gesundheit in Zusammenhang mit der Suchterkrankung besser auf als zu Projektbeginn.	
18.3. <i>Wenn ja oder FB I 18=ja:</i> Diese Erkrankung beeinträchtigt mein alltägliches Leben weniger als zu Projektbeginn.	
19. Wenn es gesundheitliche Probleme gibt, weiß ich besser als zu Projektbeginn, was ich tun kann.	
20. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ich kann einfach zu einem Arzt/einer Ärztin zur Behandlung gehen.	
21. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON GESUNDHEIT UND SUCHT FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG?	

Soziales Umfeld/Familie	
22. Ich habe Konflikte mit Angehörigen, Bezugspersonen oder dem nahen sozialen Umfeld (Nachbarschaft).	
22.1. <i>Wenn ja oder FB I 22=ja:</i> Diese Konflikte sind besser geregelt als zu Projektbeginn (seitdem ausgetragen, beendet).	
22.2. <i>Wenn ja oder FB I 22=ja:</i> Ich fühle mich besser als zu Projektbeginn in der Lage, diese Konflikte konstruktiv zu lösen.	
22.3. <i>Wenn ja oder FB I 22=ja:</i> Gewalt ist weniger Bestandteil dieser Konflikte als zu Projektbeginn.	
23. Ich stehe/stand in einer Trennungssituation von meinem/meiner PartnerIn.	
23.1. <i>Wenn ja oder FB I 23=ja:</i> Die Fragen in Zusammenhang mit der Trennung sind besser geklärt als zu Projektbeginn. [zb. bezüglich Scheidung, Gütertrennung, Sorgerecht, ...]	
24. Ich stehe/stand in einer Situation der Trennung von meinem/meinen Kind/ern (Sorgerechtsstreits)	
24.1. <i>Wenn ja oder FB I 24=ja:</i> Die Fragen in Zusammenhang mit dieser Trennung sind besser geklärt als zu Projektbeginn. [zb. bezüglich Sorgerecht, Besuchsrecht, Besuchsregelungen, ...]	
25. Ich suche stärker den Kontakt mit anderen Menschen (FreundInnen, Familie, Bekannte, ...) als zu Projektbeginn.	
26. Ich kann den Kontakt mit meinem sozialen Umfeld besser als zu Projektbeginn so gestalten, dass es für mich passt.	
27. Ich kann den Personen in meinem sozialen Umfeld gegenüber meine Interessen oder Bedürfnisse besser ausdrücken als zu Projektbeginn.	
28. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, von meiner Umwelt akzeptiert zu werden.	
29. ~	
30. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON SOZIALEM UMFELD UND FAMILIE FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG?	
Alltag, Wohnen, Behörden	
31. Ich habe immer wieder/unregelmäßig Probleme mit Behörden, VermieterInnen oder meiner Nachbarschaft.	
31.1. <i>Wenn ja oder FB I 31=ja:</i> Ich fühle mich in der Lage, diese/derartige Konflikte konstruktiv zu lösen.	
32. Ich kann die verschiedenen behördlichen Wege besser termingerecht erledigen als zu Projektbeginn. [zb. Meldepflichten, Aufforderungen und Anforderungen nachkommen, Ansprüche geltend machen, ... zb. AMS, Gericht, Polizei, ...]	
33. Ich kann die verschiedenen Dinge, die mit einer Wohnung verbunden sind, besser termingerecht erledigen als zu Projektbeginn. [zb. Zahlung von Miete und Energiekosten, Haushalt führen, Instandhaltungsarbeiten,...]	
34. Ich nehme die Dinge, die mit der Wohnung oder mit Behörden zu tun haben, mehr als zu Projektbeginn möglichst rasch in Angriff. [zb. Rechnungen zahlen,...]	
35. Wenn es Probleme mit der Wohnung oder mit Behörden gibt, weiß ich besser als zu Projektbeginn, was ich tun kann.	
36. Ich kann Ämtern und Behörden gegenüber meine Anliegen oder Bedürfnisse besser ausdrücken als zu Projektbeginn	
37. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ein normales und vollwertiges Mitglied der Gesellschaft zu sein.	
38. ~	
39. WAS IST IN DEM ZUSAMMENHANG VON ALLTAG, WOHNEN UND BEHÖRDEN FÜR SIE GERADE BESONDERS VON BEDEUTUNG?	

...kommen wir konkret zurück zu dem Projekt Housing First...

Rückblick Zugang /Wartezeit

- 3 Wie lange haben Sie eigentlich gewartet, bis Sie die HF-Wohnung übernehmen konnten?
 - 3.1 Wie erlebten Sie diese Phase des Wartens? Wenn irgendwie negativ: Was meinen Sie, hätte Ihnen vielleicht geholfen, diese Zeit besser zu überbrücken? Haben Sie spezielle Angebote für diese Zeit vermisst?
- 4 Erzählen Sie mir bitte, wie der Einzug in die Wohnung verlaufen ist...

Einschätzung zum Projekt insgesamt

- 5 Erzählen Sie mir bitte, wie Sie die Zeit in dem HF-Projekt generell bislang erlebt haben...?
 - 5.1 Was hat besonders gut für Sie gepasst / funktioniert?
 - 5.2 Was hat eher schlecht für Sie gepasst / funktioniert?

Einschätzungen zur Wohnung

- 6 Erzählen Sie mir doch bitte, wie Sie zufrieden Sie mit der **Wohnung** sind...
 - 6.1 mit der Ausstattung der Wohnung und Wohnumgebung
 - 6.1.1 Größe, Nutzungsmöglichkeiten, Lage/Erreichbarkeit, Gemeinschaftseinrichtungen für alle MieterInnen
 - 6.1.2 Zufrieden 1-4

- 6.2 mit dem Mietvertrag
 - 6.2.1 Miethöhe und Befristung?
 - 6.2.2 Gab es schon einmal einen Mietrückstand? Was ist da passiert?
 - 6.2.3 Zufrieden 1-4

- 6.3 mit der Nachbarschaft und den sozialen Kontakte im Wohnumfeld:
 - 6.3.1 Wie sehen Ihre Nachbarschaftskontakte aus?
 - 6.3.2 Wie sieht Ihr Kontakt mit dem VermieterIn/Hausverwaltung aus?
 - 6.3.3 Wie sieht der Kontakt mit anderen Menschen im näheren Wohnumfeld aus (HändlerInnen/ VerkäuferInnen, ParkbesucherInnen, ...)?
 - 6.3.4 Gab es schon einmal problematische Situationen im Wohnumfeld? Was ist da passiert? Wie sind Sie damit umgegangen?

 - 6.3.5 Zufrieden 1-4
 - 6.3.6 Welche Rolle spielte Ihr/e BetreuerIn bei der Herstellung dieser Kontakte im Wohnumfeld?

Einschätzungen zur Betreuung

*7 [Zu **Betreuungsprozess und -struktur**, also wie die Betreuung verlaufen ist...]*

- 7.1 Für jemand der das Projekt gar nicht kennt: Könnten Sie mir beschreiben, wie sich die Betreuung abgespielt hat? Wie lief die Betreuung bislang ab? (*Betreuungsstruktur, also wann/wie/welcher Kontakt, welche Unterstützungen, ...*)

- 7.2 Erhielten Sie von Ihrem/Ihrer BetreuerIn Unterstützung in Bezug auf Wohnen/ Wohnung? Worin bestanden diese Hilfestellungen?
 - 7.2.1 beim Kontakt mit VermieterIn/ Hausverwaltung (Mietvertrag, Mietzahlungen, Konfliktregelungen, ...)

- 7.2.2 beim Einzug (bei Organisation von Möbeln/Transporten, Anmeldung Energiedienstleister, bei technischen Dingen/Installationen, ...)
- 7.2.3 bei laufenden/entstehenden Problemen (Miet/Energiezahlungen, Schäden, Reparaturen, ...)
- 7.3 Erhielten Sie von Ihrem/ Ihrer BetreuerIn Unterstützungen in anderen Lebensbereichen? Worin bestanden diese Hilfestellungen?
 - 7.3.1 bezüglich Sicherstellung der Existenzsicherung (Transferleistungen AMS, BMS, Pension...)
 - 7.3.2 bezüglich Schuldenregulierung
 - 7.3.3 bezüglich Jobsuche, bei Schwierigkeiten in der Arbeit
 - 7.3.4 bezüglich gesundheitlicher Themen
 - 7.3.5 bezüglich Knüpfen sozialer Kontakte (Nachbarschaft)
 - 7.3.6 bezüglich Konflikten (mit ...?)
 - 7.3.7 sonst?
- 7.4 Wenn wir uns den Verlauf anschauen, von Beginn bis jetzt – am Anfang stand ja eine Betreuungsvereinbarung mit Ihrem Betreuer/Ihrer Betreuerin – wie beurteilen Sie diese Vereinbarung rückblickend? (*sehr/wenig hilfreich, öfter darauf zurückgegriffen, nachgeschaut, am Anfang wichtig, dann unwichtig, ...*)
- 7.5 War die Betreuung in der ganzen Zeit durchgehend oder gab es Unterbrechungen? (*zb auch Krankenhausaufenthalte, phasenweises ‚Abtauchen‘, Projektaus- und -wiedereintritt,...*) Wenn ja: wie verlief das?
- 7.6 Wie verläuft nun das Ende der Betreuung?
- 7.7 Was bedeutet „eigenständiges Wohnen“ für Sie?

8 Zur **Betreuungsbeziehung**: Wie war/ist Ihr Verhältnis/Ihre Beziehung zum Betreuer/Betreuerin? (*Stichworte: Vertrauen, Verlässlichkeit, Wissen/Kompetenz, Engagement, K.: Kooperation/Partizipation, Freiwilligkeit, Selbstbestimmung*)

9 Insgesamt: wie zufrieden waren Sie bisher mit der Betreuung im HF-Projekt? (1-4)

Zukunft

10 Was werden Sie nach Ende der Betreuung wahrscheinlich tun? Wie sehen Sie Ihre Wohnzukunft?

11 Interviewdatum **JJJJ-MM-TT**

Fragebogen III ... Wirkungsanalyse B: Verbesserungen im Vergleich zu Projektbeginn

1 Für den Anfang möchte ich Sie wieder einladen, mir eine Art Überblick über ihre aktuelle Lebenssituation zu geben. Wie geht es Ihnen im Moment? (kurze einleitende Erzählung – Interesse: was sind die subjektiv ganz vorrangigen Themen? + Vertrauensatmosphäre schaffen)

2 Ich habe jetzt - wie schon beim ersten Mal - ein paar Aussagen über Situationen oder möglichen Meinungen zu verschiedenen Lebensbereichen – die würde ich gern der Reihe nach durchgehen.

- 2.1 Bitte sagen Sie mir bei den Fragen, wie sehr Sie diesen Sätzen jeweils zustimmen oder wie sehr diese auf Sie zutreffen, auf einer Skala von sehr – eher – weniger – gar nicht
- 2.2 Oftmals wird mit diesen Fragen wieder ein Vergleich zu Projektbeginn gezogen, also als sie in das Housing-First-Projekt gekommen sind – dann gibt es immer auch die Antwortmöglichkeit „unverändert“.
- 2.3 Anschließend an die jeweils etwa 5 Fragen möchte ich Sie jeweils fragen, ob oder was sich in diesem Lebensbereich am deutlichsten verändert hat seit Projektbeginn.

Arbeit/Job	
1. Ich gehe einer regelmäßigen Erwerbstätigkeit nach.	
1.1. <i>Wenn ja:</i> Mein Arbeitsplatz bietet mir jetzt mehr Jobsicherheit als zu Projektbeginn.	
1.2. <i>Wenn ja oder FB I 1.1=ja:</i> Die Probleme am Arbeitsplatz sind gelöst oder konstruktiv bearbeitet. [zb. wegen Stress, körperlich anstrengende Arbeit, Über-, Unterforderung, Konflikte, Mobbing, Anpassungsschwierigkeiten, ...]	
1.3. <i>Wenn nein:</i> Ich bin beim AMS arbeitslos/arbeitsuchend gemeldet.	
1.4. <i>Wenn nein:</i> Ich fühle mich dem Arbeitsmarkt näher als zu Projektbeginn. [i.S. von: ich habe das Gefühl, ich könnte jederzeit eine Arbeit aufnehmen und längerfristig behalten]	
2. Ich bin nicht oder nur eingeschränkt arbeitsfähig.	
2.1. <i>Wenn ja und FB I 2.1=nein:</i> Das Ausmaß meiner Arbeitsunfähigkeit/ Minderung der Erwerbsfähigkeit ist festgestellt / bestätigt.	
3. Ich bin umfassend sozialversichert.	
4. Ich verfolge stärker als zu Projektbeginn das Ziel, eine Arbeit zu haben/finden, die meinen Möglichkeiten und Fähigkeiten entspricht.	
5. Wenn es Probleme am Arbeitsplatz gibt, weiß ich besser als zur Projektbeginn, was ich tun kann. [selbst Gespräch suchen; Beiziehen von Betriebsrat, Arbeiterkammer, Beratungseinrichtungen, ...]	
6. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, zur Arbeitswelt dazuzugehören.	
7. ~	
8. WAS HAT IN DEM ZUSAMMENHANG VON ARBEIT UND JOB FÜR SIE AM MEISTEN VERÄNDERT SEIT PROJEKTBEGINN?	
Geld/finanzielle Situation	
9. Ich regle meine Finanzen selbst und ohne fremde Hilfe.	
9.1. <i>Wenn ja:</i> Ich habe einen besseren Überblick über meine finanzielle Situation als zu Projektbeginn.	

9.2.	<i>Wenn ja:</i> Ich kann mein Geld besser als zu Projektbeginn einteilen und wichtige Ausgaben immer vorrangig behandeln.	
9.3.	<i>Wenn nein:</i> Wer unterstützt?	
10.	Ein regelmäßiges Einkommen ist längerfristig sichergestellt.	
10.1.	<i>Wenn ja:</i> Was ist die Quelle des Einkommens? [Erwerbseinkommen, Arbeitslosengeld/Notstandshilfe, BMS/Sozialhilfe, Pension, Sonstiges]	
10.1.1.	<i>Wenn mehrere Quellen:</i> Hat sich das Verhältnis dieser Quellen seit Projektbeginn verändert? [zb mehr Erwerbseinkommen, also BMS + 40% Erwerb]	
10.2.	<i>Alle:</i> Meine Einkommenssituation hat sich im Vergleich zu Projektbeginn verbessert.	
11.	Ich habe Schulden.	
11.1.	<i>Wenn ja oder FB I 11=ja:</i> Alle meine Außenstände sind besser / vollständiger erfasst als zu Projektbeginn.	
11.2.	<i>Wenn ja oder FB I 11=ja:</i> Für sämtliche Schulden besteht nun eine verbindliche Regelung (wie Rückzahlungsplan, Privatausgleich, Stundung, ...)	
11.3.	<i>Wenn ja:</i> Ich kann mit der Schuldensituation besser umgehen als zu Projektbeginn.	
12.	Ich setze mich aktiver mit meiner finanziellen Situation auseinander als zu Projektbeginn.	
13.	Wenn es Geldprobleme gibt, weiß ich besser als zu Projektbeginn, was ich tun kann. [zb. selbst Einnahmen-/Ausgabenrechnung, längerfristiges Geldeinteilen; Beziehen von Schuldnerberatung, Beratungseinrichtungen, ...]	
14.	Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ich kann mir das leisten was nötig ist, um ein normales Leben zu führen.	
15.	WAS HAT SICH IN DEM ZUSAMMENHANG VON GELD UND FINANZEN FÜR SIE AM MEISTEN VERÄNDERT SEIT PROJEKTBEGINN?	
Gesundheit psychisch physisch Sucht		
16.	Ich habe körperliche Beschwerden.	
16.1.	<i>Wenn ja oder FB I 16=ja:</i> Ich lasse diese Beschwerden besser ärztlich/ therapeutisch behandeln als zu Projektbeginn (sind seitdem ausgeheilt, stabil, deutlich verbessert).	
16.2.	<i>Wenn ja oder FB I 16=ja:</i> Ich passe auf meine körperliche Gesundheit besser auf als zu Projektbeginn.	
17.	Ich habe psychisch/seelische Beschwerden.	
17.1.	<i>Wenn ja oder FB I 17=ja:</i> Ich lasse diese Beschwerden besser ärztlich/ therapeutisch behandeln als zu Projektbeginn (sind seitdem ausgeheilt, stabil, deutlich verbessert).	
17.2.	<i>Wenn ja oder FB I 17=ja:</i> Ich passe auf meine psychische/seelische Gesundheit besser auf als zu Projektbeginn.	
18.	Ich habe eine Suchterkrankung / Sucht und Abhängigkeit sind ein Thema bei mir.	
18.1.	<i>Wenn ja oder FB I 18=ja:</i> Ich lasse dies besser ärztlich/ therapeutisch behandeln als zu Projektbeginn beziehungsweise nehme suchtbezogene Beratung oder Behandlung konsequenter in Anspruch.	
18.2.	<i>Wenn ja oder FB I 18=ja:</i> Ich passe auf meine Gesundheit in Zusammenhang mit der Sucherkrankung besser auf als zu Projektbeginn.	

18.3. <i>Wenn ja oder FB I 18=ja:</i> Diese Erkrankung beeinträchtigt mein alltägliches Leben weniger als zu Projektbeginn.	
19. Wenn es gesundheitliche Probleme gibt, weiß ich besser als zu Projektbeginn, was ich tun kann.	
20. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ich kann einfach zu einem Arzt/einer Ärztin zur Behandlung gehen.	
21. WAS HAT SICH IN DEM ZUSAMMENHANG VON GESUNDHEIT UND SUCHT FÜR SIE AM MEISTEN VERÄNDERT SEIT PROJEKTBEGINN?	
Soziales Umfeld/Familie	
22. Ich habe Konflikte mit Angehörigen, Bezugspersonen oder dem nahen sozialen Umfeld (Nachbarschaft).	
22.1. <i>Wenn ja oder FB I 22=ja:</i> Diese Konflikte sind besser geregelt als zu Projektbeginn (seitdem ausgetragen, beendet).	
22.2. <i>Wenn ja oder FB I 22=ja:</i> : Ich fühle mich besser als zu Projektbeginn in der Lage, diese Konflikte konstruktiv zu lösen.	
22.3. <i>Wenn ja oder FB I 22=ja:</i> Gewalt ist weniger Bestandteil dieser Konflikte als zu Projektbeginn.	
23. Ich stehe/stand in einer Trennungssituation von meinem/meiner PartnerIn.	
23.1. <i>Wenn ja oder FB I 23=ja:</i> Die Fragen in Zusammenhang mit der Trennung sind besser geklärt als zu Projektbeginn. [zb. bezüglich Scheidung, Gütertrennung, Sorgerecht, ...]	
24. Ich stehe/stand in einer Situation der Trennung von meinem/meinen Kind/ern (Sorgerechtsstreits)	
24.1. <i>Wenn ja oder FB I 24=ja:</i> Die Fragen in Zusammenhang mit dieser Trennung sind besser geklärt als zu Projektbeginn. [zb. bezüglich Sorgerecht, Besuchsrecht, Besuchsregelungen, ...]	
25. Ich suche stärker den Kontakt mit anderen Menschen (FreundInnen, Familie, Bekannte, ...) als zu Projektbeginn.	
26. Ich kann den Kontakt mit meinem sozialen Umfeld besser als zu Projektbeginn so gestalten, dass es für mich passt.	
27. Ich kann den Personen in meinem sozialen Umfeld gegenüber meine Interessen oder Bedürfnisse besser ausdrücken als zu Projektbeginn.	
28. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, von meiner Umwelt akzeptiert zu werden.	
29. ~	
30. WAS HAT SICH IN DEM ZUSAMMENHANG VON SOZIALEM UMFELD UND FAMILIE FÜR SIE AM MEISTEN VERÄNDERT SEIT PROJEKTBEGINN?	
Alltag, Wohnen, Behörden	
31. Ich habe immer wieder/unregelmäßig Probleme mit Behörden, VermieterInnen oder meiner Nachbarschaft.	
31.1. <i>Wenn ja oder FB I 31=ja:</i> Ich fühle mich in der Lage, diese/derartige Konflikte konstruktiv zu lösen.	
32. Ich kann die verschiedenen behördlichen Wege besser termingerecht erledigen als zu Projektbeginn. [zb. Meldepflichten, Aufforderungen und Anforderungen nachkommen, Ansprüche geltend machen, ... zb. AMS, Gericht, Polizei, ...]	
33. Ich kann die verschiedenen Dinge, die mit einer Wohnung verbunden sind, besser termingerecht erledigen als zu Projektbeginn. [zb. Zahlung von Miete und Energiekosten, Haushalt führen, Instandhaltungsarbeiten,...]	

34. Ich nehme die Dinge, die mit der Wohnung oder mit Behörden zu tun haben, mehr als zu Projektbeginn möglichst rasch in Angriff. [zb. Rechnungen zahlen,...]	
35. Wenn es Probleme mit der Wohnung oder mit Behörden gibt, weiß ich besser als zu Projektbeginn, was ich tun kann.	
36. Ich kann Ämtern und Behörden gegenüber meine Anliegen oder Bedürfnisse besser ausdrücken als zu Projektbeginn.	
37. Ich habe stärker als zu Projektbeginn das Gefühl, ein normales und vollwertiges Mitglied der Gesellschaft zu sein.	
38. ~	
39. WAS HAT SICH IN DEM ZUSAMMENHANG VON ALLTAG, WOHNEN UND BEHÖRDEN FÜR SIE AM MEISTEN VERÄNDERT SEIT PROJEKTBEGINN?	

...kommen wir noch einmal konkret zurück zu dem Projekt Housing First. Die Betreuung liegt nun schon einige Zeit zurück und Sie können das Projekt und was Sie da an Unterstützungen erhalten haben und was sie gelernt haben oder mitgenommen haben, nun mit einigem Abstand beurteilen...

Einschätzungen zur Wohnung

- 3 Wie geht es Ihnen denn im Moment mit der Wohnung?
 - 3.1 Passend bezüglich Ausstattung und Wohnumgebung?
 - 3.2 Passend bezüglich Mietvertrag?
 - 3.3 Passend bezüglich Nachbarschaft und den sozialen Kontakte im Wohnumfeld?
- 4 Insgesamt: wie zufrieden sind Sie rückblickend mit der HF-Wohnung? (1-4)

Einschätzungen zur Betreuung

- 5 Was ist Ihnen von der **Betreuung** besonders im Gedächtnis geblieben?

- 5.1 bezüglich Betreuungsstruktur (Angebote, Unterstützungen)
 - 5.2 bezüglich Betreuungsbeziehung mit BetreuerIn?
 - 5.3 bezüglich Betreuungsverlauf: Gab es aus Ihrer Sicht wichtige Momente/Zeitpunkte in dieser Zeit, wo sich etwas verändert hat (zum Positiven oder Negativen) – was passierte da und wer war wie beteiligt?
- 6 Insgesamt: wie zufrieden sind Sie rückblickend mit der Betreuung im HF-Projekt? (1-4)

Zukunft

- 7 Wie sehen Sie Ihre weitere Wohnzukunft?
- 7.1 Werden Sie längerfristig in der HF-Wohnung bleiben? Warum, warum nicht?
 - 7.2 Wie schätzen Sie die Leistbarkeit in Zukunft ein? Werden Sie die Miete lange Zeit bezahlen können?
- 8 Interviewdatum **JJJJ-MM-TT**

6.3 BetreuerInnen Fragebogen

Erhebungszeitpunkt I ... Bestandsaufnahme, Ausgangslage - bestehende Probleme und Ressourcen

Wie würdest du die Situation des/der KlientIn bei Eintritt ins Projekt (Betreuungsvereinbarung) in Hinblick auf verschiedene Lebensbereiche beschreiben? [bitte alles notieren, was dir bei dem/der KlientIn zu den 5 Kategorien wichtig erscheint. Allfällige Stichworte in der Klammer sind unser Blick auf den Themenbereich, wenn sie deiner Einschätzung nach in dem Fall relevant sind, bitte kommentieren]

Arbeit/Job	
40. Erwerbstätigkeit? (Qualität der Arbeit, Sicherheit, AMS-Meldung, Arbeitsmarktnähe, ...)	
41. Arbeitsfähigkeit	
42. Sozialversicherungssituation	
43. Eigenaktivität in Hinblick auf Arbeitssuche/ Finden einer passenden Arbeit	
44. Erkennen und Bearbeiten von Problemen am Arbeitsplatz (i.S.v. Metakompetenzen, Handlungsfähigkeit)	
45. Wirtschaftliche Teilhabe / Exklusion über Arbeit	
46. WAS WIRD HIER DIE BESONDERE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE BETREUUNG SEIN?	
Geld/finanzielle Situation	
47. Handhabung der finanziellen Angelegenheiten (Überblick, Selbstständigkeit,...)	
48. Sicherstellung regelmäßiges Einkommen	
49. Schuldsituation (Erfassung, Umgang)	
50. Eigenaktivität in Hinblick auf finanzielle Situation	

51. Erkennen und Bearbeiten von Geldproblemen (i.S.v. Metakompetenzen, Handlungsfähigkeit)	
52. Materielle Teilhabe / Exklusion über Geld	
53. WAS WIRD HIER DIE BESONDERE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE BETREUUNG SEIN?	
Gesundheit psychisch physisch Sucht	
54. körperliche Beschwerden (therapeutische Behandlung, Eigenaktivität in Hinblick auf körperlicher Gesundheit?)	
55. psychisch/seelische Beschwerden (therapeutische Behandlung, Eigenaktivität in Hinblick auf psych/seel. Gesundheit?)	
56. Suchterkrankung / Sucht und Abhängigkeit (therapeutische Behandlung, Eigenaktivität in Hinblick auf Suchthematik?)	
57. Erkennen und Bearbeiten von gesundheitlichen Problemen (i.S.v. Metakompetenzen, Handlungsfähigkeit)	
58. Materielle Teilhabe / Exklusion über Gesundheit	
59. WAS WIRD HIER DIE BESONDERE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE BETREUUNG SEIN?	
Soziales Umfeld/Familie	
60. Konflikte mit Angehörigen, Bezugspersonen oder dem nahen sozialen Umfeld (Umgang/ Lösung, Gewalt?)	
61. Trennungssituation von PartnerIn.	
62. Trennung von Kind/ern (Sorgerechtsstreit?)	

63. Eigenaktivität in Hinblick auf soziale Kontakte (Kontaktsuche, -pflege)	
64. Erkennen und Bearbeiten von problematischen sozialen Beziehungen (i.S.v. Metakompetenzen, Handlungsfähigkeit)	
65. Soziokulturelle Teilhabe / Exklusion über Umfeld (Ausdrücken von Interessen/Bedürfnissen, Akzeptanz?)	
66. WAS WIRD HIER DIE BESONDERE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE BETREUUNG SEIN?	
Alltag, Wohnen, Behörden	
67. Probleme mit Behörden, VermieterInnen, Nachbarschaft Umfeld (Umgang/ Lösung, Gewalt?)	
68. Adäquate Erledigung der verschiedenen behördlichen Wege	
69. Adäquate Erledigung der verschiedenen Dinge, die mit einer Wohnung verbunden sind	
70. Eigenaktivität in Hinblick auf die Dinge, die mit der Wohnung oder mit Behörden zu tun haben	
71. Erkennen und Bearbeiten von Problemen mit Wohnung oder Behörden (i.S.v. Metakompetenzen, Handlungsfähigkeit)	
72. Materielle Teilhabe / Exklusion über Wohnen	
73. WAS WIRD HIER DIE BESONDERE HERAUSFORDERUNG FÜR DIE BETREUUNG SEIN?	

74. Wie würdest du den BETREUUNGSBEDARF des/der KlientIn insgesamt umschreiben?	
75. Was erwartest du in Hinblick auf die BETREUUNGSBEZIEHUNG? Sind besondere Herausforderungen zu sehen? (Partizipation / Verantwortungsübernahme, Vertrauen, Freiwilligkeit)	

Wohnung	
76. Wie erlebst du die Wünsche und Erwartungen des/der KlientIn hinsichtlich der Wohnung?	

Datum

6.4 Kurzprotokoll Fokusgruppe 1 mit HF-TeilnehmerInnen

20.4. 2015, 10:00-13:00

L&R Sozialforschung, Liniengasse 2a, 1060 Wien

Inhalte dieser Fokusgruppe mit drei HF-KlientInnen waren in erster Linie die Themen Freiwilligkeit und die Inhalte der Betreuung. Bei der Bearbeitung des Themas Freiwilligkeit stellte sich heraus, dass mit der Begrifflichkeit „Freiwilligkeit“ in dieser Gruppe nicht gearbeitet werden konnte, da der Begriff nicht verstanden wurde. Letztendlich wurde im Wesentlichen über Vorerfahrungen in anderen Einrichtungen und über Inhalte und Art der Betreuung gesprochen.

Vorerfahrungen in anderen Einrichtungen

Einer der Teilnehmer war mehr als 10 Jahre im 9er Haus und sieht diese Vorerfahrung als wichtig für sein Leben in Housing First: *„Das ist schon eine ganz andere Erfahrung wie einer, der direkt reingeschleudert wird in Housing First.“* Ein anderer Teilnehmer war zuvor ein Monat in einem Männerheim.

Ein weiterer Teilnehmer berichtete von negativen Erfahrungen in einer Einrichtung für Drogenabhängige. *„Das ist wie im Gefängnis, alles abgesperrt mit Gittern“* (TN2). Auch ein anderer Teilnehmer kannte diese Einrichtung und bezeichnete sie als „mensenunwürdig“ und berichtete von den hohen Kosten: *„Das ist fürchterlich. Da ist die Gemeinde zu wenig dahinter. 7m² für 450 Euro. Da werden die Drogensüchtigen ausgenommen. Die bekommen 20 Euro in der Woche. Das ist ein Privatunternehmer. Duschen am Gang. Dass es so was in Wien geben darf“* (TN3).

Ein Teilnehmer bemängelte, dass es keine Einrichtungen für Männer mit Kindern gibt, nur für Frauen mit Kindern.

Das Neunerhaus wird in diesem Zusammenhang als „am professionellsten“ beschrieben. Dort sei die Betreuung im Vergleich zu Housing First noch intensiver, weil sie noch mehr benötigt würde. Aber auch dort sei die Betreuung auf Freiwilligkeit aufgebaut: *„Ich muss gar nichts. Wenn ich nicht gekommen bin, war ich nicht da. Wenn´s was Wichtiges wollten, dann sind sie sogar ins Zimmer gekommen. Beim 9er Haus hat alles gepasst“* (TN3).

Inhalte und Art der Betreuung

Zur Betreuung wurde von einem Teilnehmer festgehalten, dass auch nach dem Ende der Betreuung nach wie vor Kontakt zu der Betreuerin besteht. Die Betreuung wurde mit dem Einverständnis des Klienten beendet weil *„Sie hat mir nicht mehr helfen können, weil ich eh alles selber mache. Wir bleiben im Kontakt und wenn ich was brauche, soll ich anrufen (TN2)“*. In diesem Zusammenhang wurde dann die Freiwilligkeit thematisiert, wenn auch nicht benannt. Zur Betreuungssituation wurde angemerkt, dass der Klient zu nichts gezwungen wurde. *„Alles was ich wollte, habe ich durchgesetzt und bin voll zufrieden“* (TN2).

In Zusammenhang mit der Betreuung wurde außerdem noch angesprochen, dass BetreuerInnen auch gewechselt werden können, falls die Zusammenarbeit nicht klappt. Außerdem könnte im Bedarfsfall jederzeit angerufen werden, was als „beruhigend“ wahrgenommen

wird: „Wenn was nicht funktioniert, dann macht man sich gleich einen Termin aus“ (T1). Termine können leicht vereinbart werden und auch abgesagt werden.

Auf die Frage nach den Zielen im Rahmen der Betreuungsvereinbarung wurden Arbeitsplatz und die Einrichtung für die Wohnung genannt. Prinzipiell wurden der Ablauf bei den Betreuungsvereinbarungen positiv resümiert, auch um Verbindlichkeiten zu schaffen: „Weil wir faul sind. Ich könnte die Dinge auch selber anpacken“ (T3).

Als ein weiterer Themenbereich im Rahmen der Betreuung wurde Unterstützung für die Familie genannt, etwa in Form von Informationen über finanzielle Unterstützung oder über Freizeitangebote.

Zum Bereich Gesundheit wurde von einem Teilnehmer ein Mangel an verfügbaren Ärzten und lange Wartezeiten auf Operationen bemängelt, wodurch auch die Arbeitssuche behindert würde.

Ein weiteres Thema war die Frage der Begleichung von Mietrückständen, wobei hier erwähnt wurde, dass BetreuerInnen bei der Vereinbarung von Rückzahlungsplänen unterstützen. Auch bei der Beantragung von Gemeindewohnungen wurde die Möglichkeit der Intervention der SozialarbeiterInnen als unterstützende Möglichkeit genannt.

Abschrift der Flipchart:

Themen in der Betreuung:

- Arbeit
- Übersiedlung
- Gesundheit
- Einrichtung
- Wie geht es mir?
- Amtswege
- Wissen über Unterstützungsleistung
- Familie
- Immer „da sein“
- Betreuungsvereinbarung: Wissen, worum es geht und woran wir arbeiten.

Zur Qualität der Betreuung:

- Ansprechperson auch nach Betreuungsbeendigung
- Termine können selbstbestimmt vereinbart werden.
- Erreichbarkeit bei Problemen
- Eigene Anliegen konnten durchgesetzt werden.
- Fragen wurden von BetreuerIn beantwortet
- Zusammenarbeit ist freiwillig → BetreuerInnenwechsel ist auch möglich (Verständnis)
- Unfreiwilligkeit erzeugt Druck
- Leicht, Termine zu vereinbaren/abzusagen → Beruhigung, dass wer zum Reden da ist

6.5 Kurzprotokoll Fokusgruppe 2 mit HF-TeilnehmerInnen, 22.5.2015

22.5. 2015, 10:00-12:30

L&R Sozialforschung, Liniengasse 2a, 1060 Wien

Bei dieser Fokusgruppe (mit 7 HF-KlientInnen) wurden die Themen offen gehalten. Einleitend wurde erläutert, dass die Fokusgruppe veranstaltet wird, um das Angebot von Housing First zu reflektieren und die Erfahrungen der KlientInnen zu sammeln. Themen, die in den rund zweieinhalb Stunden – nach einer Vorstellungsrunde – behandelt wurden, waren die Befristungen von Mietverträgen, die Qualität der Betreuung im Rahmen von Housing First, die Dauer von der Beantragung bis zur Übernahme der Wohnung und die Unterschiede zwischen Housing First und anderen Wohn- bzw. Betreuungsformen in der Wohnungslosenhilfe.

Befristungen von Mietverträgen

Bei einigen TeilnehmerInnen war die Befristung des Mietvertrages ein Thema, da sie auf fünf Jahre befristete Mietverträge haben. Von einem Teilnehmer wurde diese Zeit zwar als ausreichend bezeichnet, aber gleichzeitig ist auch Unsicherheit vorhanden über die Wohnsituation danach: *„Das einzige was ein bisschen negativ ist, ist dass ich nur befristet auf 5 Jahre drinnen bin. Aber die Wohnung ist super“*. Auch die Möglichkeit der Beantragung einer Gemeindewohnung wurde in diesem Zusammenhang angesprochen.

Unterschiede zwischen Housing First und anderen Wohn- bzw. Betreuungsformen in der Wohnungslosenhilfe

Die Erfahrungen mit anderen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe nahmen auch in dieser Fokusgruppe viel Raum ein. Größtenteils wurde von negativen Erfahrungen mit anderen Einrichtungen berichtet, meist wurden die Kontrollen, die Beengtheit und die damit einhergehende fehlende Privatsphäre bemängelt.

„Da bekommt man ein Zimmer und wird jeden Tag von Betreuern kontrolliert.“

„Es gibt schon Häuser, wo ich nicht hin will, da hat man ein Zimmer mit ein paar m².“

„Viele dieser Wohnungseinrichtungen sind so, dass man kontrolliert wird – das braucht und will kein Mensch.“

Das Neunerhaus ist dabei die Ausnahme, da hier von mehreren TeilnehmerInnen von positiven Erfahrungen berichtet wird: *„Das Neunerhaus hat unser Leben, von mir und meiner Frau, gerettet. Das Leben auf der Straße war unglaublich. Auch viel Alkoholkonsum, die ganze Zeit.“*

Eigene Wohnung als Lebensraum und Rückzugsmöglichkeit

Als wichtiger Unterschied zwischen Housing First und den Vorerfahrungen in anderen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wurde die eigene Wohnung als Rückzugsort ohne Kontrolle thematisiert.

„Das ist unsere Sicherheit – eine Wohnung.“

„Für mich alleine 40 m², ich kann machen was ich will. Ich bin sehr zufrieden.“

„Also auf der Straße, da habe ich 12 Bier am Tag getrunken, später in der Wohnung war das besser.“

Weitere Themen in diesem Kontext waren die Wichtigkeit der Sauberkeit in den Wohnhäuser und auftretende Nachbarschaftskonflikte.

Dauer von der Beantragung bis zur Übernahme der Wohnung

Bei der Frage nach der Dauer der Beantragung bis zur Übernahme der Wohnung zeigten sich die TeilnehmerInnen der Fokusgruppe rückblickend überrascht über die kurze Dauer. Die meisten hatten nicht damit gerechnet, dass es so schnell gehen würde.

„Bevor man zu Housing First kommt denkt man, dass man lange warten muss. Nicht unbedingt auf den ersten Termin sondern auf die Wohnung.“

„Der erste Termin mit Housing First war locker und gemütlich. Wir sind gefragt worden, wie wir uns das vorstellen und dadurch, dass ich im Wege Erledigen ziemlich faul bin, hat’s mir gut zugeredet und dann ist alles recht schnell gegangen.“

„Ich habe mir eigentlich nicht viel erwartet, weil ich seit meinem 12. Lebensjahr auf meinen eigenen Füßen gestanden bin. Und als Hilfe versprochen worden ist und alles so schnell geklappt hat, da war ich schon positiv überrascht.“

Bei einem der anwesenden Paare ergab sich vorerst eine Zwischenlösung mit einer befristeten Wohnung, die allerdings hohe Heizkosten hatte, bevor es mit der Genossenschaftswohnung geklappt hat: *„Wir haben selbst eine Wohnung für 2 Jahre gefunden. Die war befristet. Die Heizkosten waren sehr hoch und deswegen wollten wir nicht mehr verlängern. Dann haben wir eh gleich eine Genossenschaftswohnung bekommen und mussten nicht verlängern.“*

Qualität der Betreuung im Rahmen von Housing First

Die Betreuung im Rahmen von Housing First wurde durchwegs sehr positiv bewertet, wobei die Frequenz der Betreuung mit der Zeit abgenommen hat. Während beispielsweise ein Teilnehmer beschreibt, dass es anfangs wöchentliche Treffen gab, um wichtige Dinge wie Rezeptgebührenbefreiung und Rundfunkgebührenbefreiung zu erledigen, finden die Treffen jetzt alle zwei bis drei Wochen statt. Einig waren sich die meisten TeilnehmerInnen darin, dass es Sicherheit bedeutet, sich im Bedarfsfall jederzeit an die BetreuerInnen wenden zu können.

An Themen, die im Rahmen der Betreuung bearbeitet werden, wurden finanzielle Belange wie z.B. Konkurs, finanzielle Unterstützung bei der Einrichtung der Wohnung oder die Definition von Zielen für die Zukunft genannt. Als positiv wurden in diesem Zusammenhang das Fehlen von Vorurteilen zur Vorgeschichte der KlientInnen und die Freiwilligkeit genannt. Auch die Notwendigkeit der selbständigen Bearbeitung der Themen wurde einige Male angesprochen: *„Meine Betreuerin hat dann gesagt was ich zu tun habe und wenn ich mich nicht auskenne, dann soll ich’s sagen, dann machen wir’s gemeinsam. Meine Betreuerin hat eben geschaut, dass ich den ersten Schritt selber mache. Es ist dann recht schnell gegangen.“*

Housing First

Alle anwesenden TeilnehmerInnen äußerten ihre Zufriedenheit mit dem Konzept von Housing First. Als positiv wurden vor allem die kurze Dauer bis zum Einziehen in die eigene Wohnung, die Möglichkeit, jederzeit die BetreuerInnen zu kontaktieren und die Qualität der Betreuung („sehr kompetent“) beschrieben.

Auf Nachfrage war bei einzelnen TeilnehmerInnen das Interesse an weiteren Fokusgesprächen bzw. anderen Gruppensettings vorhanden.

6.6 Protokoll Round Table 1 mit ExpertInnen

Round Table Veranstaltung Housing First – Kooperationen und Schnittstellen

25.10.2013, 10:00-13:30

L&R Sozialforschung, Liniengasse 2a, 1060 Wien

Inhaltlicher Schwerpunkt: Kooperationen und Schnittstellen von HF-Projekten, also die Kooperationsstrukturen zwischen internen und externen PartnerInnen, und das Funktionieren dieser Kooperationen.

Im Zuge der Vorstellung der einzelnen Projekte ergab sich aus den spezifischen Interessen der TeilnehmerInnen die Diskussion unterschiedlicher Aspekte der Projektorganisation und -vernetzung.

Das nachfolgende Ergebnisprotokoll beinhaltet nach einer tabellarischen Gegenüberstellung der vorgestellten Projekte bezüglich zentraler Merkmale weitere Projektinformationen, die im Zuge der Veranstaltung diskutiert wurden oder die von den TeilnehmerInnen darüber hinaus zur Verfügung gestellt wurden.

Übersichten

	HF Pilotprojekt (W)	NÖ Wohnassistenz	VinziDach / Housing First Salzburg (Sbg.)	Wohnungslosenhilfe Mosaik (OÖ)	Soziales Netzwerk Wohnen (Vbg.)	Sozialorientierten Hausverwaltung (DE)
PROJEKT" TYP"	„Einzelprojekt“, gekoppelt an Kooperationsprojekt ERST WOHNEN	„Einzelprojekt“ NÖ Wohnassistenz	„Einzelprojekt“ Housing First Salzburg	Vernetzungsprojekt „günstiger Wohnraum“ = Land OÖ (Abt. Soziales + Wohnbauförderung) + Wohnbauträger + WLH-Einrichtungen	Vernetzungsprojekt „Soziales Netzwerk Wohnen“ = alle vbg. WLH-Einrichtungen + Land Vbg (Abt. Wohnbauförderung)	Kommunales Wohnungsbauprogramm für Benachteiligte Gruppen (KommProB), darin: sozialorientierte Hausverwaltung („sHV“)
Einrichtung	Projektträger: Verein neunerhaus	Projektträger Verein Wohnen	Projektträger: Vinzi Gemeinschaft	Projektpartner Wohnungslosenhilfe Mosaik (Einrichtung des Sozialzentrums Vöcklabruck) (u.a.)	Projektpartner Caritas, Kaplan Bonetti gGmbH, Dowas, Kolpinghaus Götzis, Kolpinghaus Bregenz, Neustart	Landeshauptstadt München – Amt für Wohnen u Migration (AfWM) (Sozialreferat)
Finanzierung des Projekts	Fonds Soziales Wien (FSW)	NÖ Wohnbauförderung, seit kurzem auch Sozialabteilung	Essl Foundation bzw. Essl Social Prize + Land Salzburg	Land Oberösterreich	Land Vbg; Betreuung im Rahmen der normalen WLH-Leistungen	Landeshauptstadt München
Laufzeit	2012-2015	seit 2006	2012-2017	seit 2006	seit 2006	seit 2005
Ansprechperson	Claudia Halbartschlager	Ingrid Neuhauser	Anton Waltl	Stefan Hindinger	Heidi Lorenzi, Christian Beiser, Michael Hämmerle	Elke Kremer
www	http://www.neunerhaus.at/wohnen/housing-first/	http://www.wohnassistenz-noe.at/	http://www.vinzi.at	http://sozialzentrum.org/mosaik/	http://www.ifs.at/194.html	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt/ kompro.html

Eckdaten Projektsteuerungsebene

	HF Pilotprojekt (W)	NÖ Wohnassistenz	VinziDach (Sbg.)	Wohnungslosenhilfe Mosaik (OÖ)	Soziales Netzwerk Wohnen (Vbg.)	Sozialorientierte Hausverwaltung (München)
Wohnungsakquise übernommen von...	Wohnplattform ERST WOHNEN – gegründet von neunerhaus + s Bausparkasse + Öst. Volkswohnungswerk	WohnungskoordinatorInnen des Trägers	Stadt Salzburg (Wohnungsamt): eigene Whg.en und (gem. Vergaberecht) Whg.en gemeinnütziger Wohnbauträger	Kooperation „günstiger Wohnraum“	Projektkoordination: Vernetzungstätigkeit auf Ebene Gemeinden (Vergaberecht) und Wohnbauträger (VergabeRL)	Landeshauptstadt München – AfWM: Bedarfsanmeldung wenn neue Planungsgebiete ausgewiesen werden od. städt. Grundstücke in Bestandsgebieten
Quantitative Ziele	50 Wohnungen Betreuungskapazität in Projektlaufzeit 2012-2015	ca. 180 Wohnungen/Jahr werden vergeben	Bis zu 60 Wohnungen bis 2017	100 Whgen oö-weit bzw. 12 Wohnungen für Mosaik	ca. 15-20 Wohnungen jährlich	Zielzahlen/Jahr: 175 Whgen im Teilprogramm B, 25 Whgen im Teilprogramm C
Als WohnungsgeberInnen / VermieterIn fungieren...	Gemeinnützige Wohnbauträger, Genossenschaften; künftig verstärkt auch in Richtung gewerbliche Vermieter, Stadt Wien (Wiener Wohnen)	Vorw. gemeinnützige Wohnbauträger / Genossenschaften, vereinzelt Private und Gemeinden	Stadt Salzburg (Wohnungsamt), gemeinnützige Wohnbauträger	Gemeinnützige Wohnbauträger	Gemeinnützige Wohnbauträger	Städtische Wohnbaugesellschaften und/oder private Investoren im Rahmen des KommProB und C
Formale Grundlage zw. Betreuungseinrichtung und WhgsgeberIn	Kooperationsvertrag mit Kontingentregelung (Absichtserklärung)	Keine Kooperationsverträge, Wohnbauförderung unterstützt das Projekts gegenüber Wohnbauträgern	Wohnungsamt stellt nach und nach Wohnraum zur Verfügung	Mosaik ist Partner im Projekt „Günstiger Wohnraum“	WLH-Einrichtungen sind Partner im Sozialen Netzwerk Wohnen	Investor (städt./priv.) muss sHV stellen, als integrativer Bestandteil des KommProB und C
Zugang/ Zuweisung KlientInnen und Aufnahme/Auswahl	Wien generell: Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bzWO; ausverhandeltes Vorgehen Anamnesegespräch in Sozialarbeit, Teamentscheid	st. 2013 Erstberatung durch Verein Wohnen, interne Auswahlkriterien	Aufsuchende Arbeit; klar umrissene Zielgruppe langzeitobdachlose Menschen mit Doppeldiagnosen	Zuweisung durch WLH-Träger; Empfehlungen kommen auch von Gemeinden, Sozialberatungsstellen (Netzwerk Wohnungssicherung)	Wohnungen gelangen in Pool, Vergabe an WLH-Träger in Rotationsprinzip, Träger entscheiden wer Wohnung erhält	Vorschlag von Haushalten durch WLH-Träger oder Wohnungsamt (entsprechende Registrierung ist Voraussetzung), Belegungskommission entscheidet
Steuerung	Intern: bez. Schnittstelle ERST WOHNEN und Betreuung, Entwicklung und Kommunikation; Steuergruppe inkl. FSW, bzWO, Evaluierung	Verein Wohnen	Vinzi-Gemeinschaft	„Günstiger Wohnraum“ Abstimmung zwischen Land – Wohnbauträgern – WLH-Einrichtungen	Projektkoordination (Sozialarbeit + Land Vbg (Wohnbauförderung))	Amt für Wohnen und Migration (AfWM) (Sozialreferat)
Besondere Kontexte des Projekts	Aufbau einer gemeinsamen „Wohnplattform“ in Wien zur Wohnungsakquise	Starke Trennung von Sozialarbeit und Wohnungsverwaltung innerhalb des Trägers	Trennung von Wohnungsverwaltung u.-betreuung	Projekt „Finanzcoaching für armutsgef. Fam.“ Mosaik i.A. der Jugendwohlfahrt gem. m. Schuldnerberatung OÖ	Verankerung in VergabeRL des Landes, dass bei neuem gemeinnützigem Wohnbau eine Wohnung für SNW vorzusehen ist.	Fest installierte Kooperationsstrukturen: AfWM/ sozpäd. Fachdienst, sHV vor Ort, Investor/ Hausverwaltung, Sozialbürgerhaus, JobCenter, MieterInnen

Eckdaten Einzelfallebene

	HF Pilotprojekt (W)	NÖ Wohnassistentz	VinziDach (Sbg.)	Wohnungslosenhilfe Mosaik (OÖ)	Soziales Netzwerk Wohnen (Vbg.)	Sozialorientierte Hausverwaltung
Mietverhältnis	KlientIn ist ab Wohnungsnahme selbst MieterIn	Anmietung durch Träger für 1-2 Jahre, danach Übernahme in unbefristete Hauptmiete durch KlientIn	KlientIn ist ab Wohnungsnahme selbst MieterIn	„günstiger Wohnraum“: Anmietung durch Träger für 1-2 a, danach Übernahme durch KlientIn	KlientIn ist ab Wohnungsnahme selbst MieterIn, erster MV befristet für 3 a, mit Verlängerungsoption	KlientIn/Haushalt ist ab Wohnungsnahme selbst MieterIn
Beziehung Betreuung/Träger <> TN	Betreuungsvereinbarung (Zielvereinbarungen)	Nutzungsvereinbarung (Untermiete) + Betreuungsvereinbarung (Zielvereinbarungen)	Zielvereinbarungen mündlich, keine formalen Vereinbarungen	Mietvereinbarung (Vereinb. über Wohnungssicherung) Betreuungsvereinbarung (Zielvereinbarungen)	Betreuungsvereinbarung (Zielvereinbarungen)	Keine formalen Vereinbarungen; freiwillige Nutzung von Beratung der sHV
VermieterIn <> TN	Direkter Mietvertrag	Erst bei Ende der Betreuung / Übernahme Mietvertrag	Direkter unbefristeter Mietvertrag	Erst bei Ende der Betreuung / Übernahme Mietvertrag	Direkter Mietvertrag	Direkter Mietvertrag
VermieterIn <> Betreuung/Träger	Kooperationsvertrag beinhaltet gemeinsame Prozesse, Verschwiegenheit	Wohnungs KoordinatorInnen als Schnittstelle zwischen Vermieter und Träger	Kooperationsvereinbarung = Information über Betreuung	Kooperationsvertrag beinhaltet „Frühwarnsystem“	Information über betreuende Einrichtung/ SozialarbeiterIn	sHV von Investor bereitgestellt
Betreuungsschlüssel		Sozialarbeit 1:20 Wohnungskoord. 1:35	1:5		Betreuung ist Teil der Arbeit der ambulanten WLH	1 sHV / Haus (=mind. 20-30 Wohneinheiten)
Vorgesehene Betreuungsdauer	flexibel, ca. 1 Jahr	1-2 Jahre	3 Jahre oder länger	1-2 Jahre	3 Jahre	Bezuschussung der sozialorientierten Hausverwaltung 3-5 Jahre
Modelle zur Finanzierung der Anmietungskosten	i.d.R. werden Kautionen von HibL übernommen, Finanzierungsbeiträge durch MA 40 mit Abtretungserklärung	Umfinanzierung > max. 3.500 €, fällig erst bei Übernahme Hauptmiete – Ansparen im Nutzungsvertrag; HibL (500-3.000 €), Mikrokredite (Kooperation Erste Bank) (bis 1.000 €)	Wenn keine Deckung durch BMS werden Anmietungskosten von HibL bis 2.000 € übernommen	Projekt „Starthilfe Wohnen“ 3 jähr., zinsfreie Darlehen von Mosaik (Kooperation Sparkasse OÖ); HibL in OÖ bei Landesräten, i.d.R. bis 200 €, BMS für Kautionen unterschiedl.	Kautionen durch BMS gedeckt; Finanzierungsbeiträge über Darlehen des Bauträgers mit Ausfallsbürgschaft der BH, Rückzahlung über leicht erhöhte Miete	
Abläufe (insb. Mietrückstände)	Verständigung des Trägers bei Mietrückständen	Mahnabläufe	Keine bestimmten Abläufe. Im Einzel-/Ausnahmefall Deckung des Ausfalls über Essl-Fonds möglich	vereinbartes Frühwarnsystem bei Mietrückständen - Träger (Delo) wird direkt kontaktiert	Verständigung des Trägers bei Mietrückständen	Kontaktsuche durch sHV, Verständigung der relevanten Stellen des Sozialbürgerhauses durch sHV und im ersten Jahr den sozpäd. Fachdienst.
Externe Schnittstellen	Ambulante therapeutische/psychosoziale Versorgung, Heimhilfen, Schuldnerberatung etc.	Vernetzungskontakte über Soziales Netzwerk der Einrichtungen in jedem Bezirk (Schuldnerberatung, Familienhilfe, PSD, Sachwalter-schaft,...)	Insb. Gesundheitsbereich – Drogenkliniken, Suchtambulanz, Psychiatrie	Gemeinden (Unterstützungsleistungen), Sozialeinrichtungen (v.a. Schuldnerberatung), Bezirkshauptmannschaften (BMS etc.)	Gesundheitsbereich, Schuldnerberatung, bestehende Unterstützungsstrukturen werden genützt	Starke Anbindung div. „externer“ Unterstützungsstrukturen (Regel-Leistungen für alle in den SBHs) über Sozialbürgerhaus bzw. dessen Einbeziehung ins Projekt

Weitergehende Projektinformationen

Housing First Pilotprojekt Wien (neunerhaus, W)

- Aktueller Stand: 22 Wohnungen besiedelt im Lauf des ersten Jahres
- Team: SozialarbeiterInnen

Projektebene

Zur Wohnungsakquise

- ERST WOHNEN = Wohnplattform für Pilotprojekt, gegründet von neunerhaus, S-Bausparkasse, österreichisches Volkswohnungswerk >> künftige Vermieter in der Entwicklung von Kooperationen mit an Bord zu haben, wie kann Zusammenarbeit gut aufgesetzt werden.

Aufbau von Kooperationsbeziehungen, die auch einen Nutzen für Wohnungsunternehmen haben = generell weg vom Spendenbereich, eher ein „soziales Business Modell“. Vorerst stark orientiert an gemeinnützigen, jetzt aber mehr in Richtung gewerbliche schauen – Hausverwaltungen, Treuhänder, Entwickler. Private sind die Ausnahme.

Private Wohnungsgeber? Möglich sind da Erfolge im Einzelnen (>Wohndreh-scheibe), aber als Partner für Kooperationen braucht es institutionelle Anbieter.

- Kooperationsvereinbarung zwischen neunerhaus und VermieterIn ist de facto eine Absichtserklärung, eine Formulierung der Zusammenarbeit, kein einklagbarer Vertrag. Manche können ihr Kontingent rascher bereitstellen, manche brauchen länger. Wesentlich: Commitment stärken
- Kontingentregelung im Kooperationsvertrag = Vermieter erklärt sich bereit, dem Projekt zb. 5 Wohnungen zur Verfügung zu stellen, dh. 5 Wohnungen des angestrebten Bestandes von 50 betreuten Wohnungen sollen von diesem Vermieter kommen > bei Abschluss einer Betreuung kommt eine neue Wohnung ins Projekt nach.

Zum Zugang der KlientInnen ins Projekt

- Zuweisung Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) – abgestimmter Ablauf, starker Austausch über Zielgruppe

Einzelfallebene

Beziehungen KlientIn – Betreuung – VermieterIn

- Dreiecksbeziehung: Generell hohe, wechselseitige Transparenz wird angestrebt - Einverständniserklärungen zu diesen gemeinsamen Prozessen als Voraussetzung für Informationsweitergaben (zb. es gibt Beschwerden, Mietrückstände, ...), trotzdem Verschwiegenheit

Abläufe

- Prozessbeschreibungen gemeinsam mit VermieterInnen erarbeitet.
- Bei Krisen einzelfallspezifisch (PSD, Fachärzte, Krankenhäuser,)
- Bei Mietrückständen ist möglichst rasche Information wichtig, Kontaktaufnahme mit KlientInnen, realistische Rückzahlungsangebote entwickeln.
- Bei Betreuungsabbruch: Kontaktrückzug bedeutet nach gewisser Zeit Betreuungsende = Rückmeldung Fördergeber jedenfalls; Rückmeldung an Vermieter ist vorgesehen (Kontingentregelung), fraglich ist aber, wie rasch, weil was passiert in der Folge? Wird MieterIn „auf rot geschaltet“, obwohl es nur um Betreuung geht? > Spannungsfeld.
- Bei Betreuungsabbruch + Mietrückstand: Austausch mit VermieterInnen, was ist der normale Ablauf, Mahnlauf, wie schnell etc, sehr unterschiedlich.

Konzept Wohnplattform Wien

- Projekthintergrund: Für Menschen in prekären Arbeits- oder Lebensverhältnissen wird es aufgrund der aktuellen Entwicklungen am Wohnungsmarkt immer schwieriger, die bestehende Wohnung zu erhalten bzw. eine leistbare Wohnung zu finden. Insbesondere für KlientInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe stellt dies eine enorme Herausforderung dar.

Wohnraum, der vor allem auch leistbar sein soll, ist ein zentraler Angelpunkt im Leben der meisten Menschen und in einer Großstadt wie Wien auch essenzieller Teil der Planungs- und Sozialpolitik. Daher beschäftigt sich der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen mit dem Thema und arbeitet an Lösungsansätzen, um leistbares Wohnen im Sinne der Prävention und sozialen Inklusion zu schaffen.

Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen vereint als Wissens- und Vernetzungsplattform mehr als 70 Organisationen aus den Bereichen mobile und stationäre Langzeitpflege, Behindertenarbeit und Wohnungslosenhilfe. Präsidentin des Dachverbands ist die amtsführende Stadträtin Mag.a Sonja Wehsely.

- Projektauftraggeber und Projektziel: Vor diesem Hintergrund haben der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen und der Fonds Soziales Wien die Konzeption einer Plattform zur trägerübergreifenden Wohnraumakquise und für die Vermittlung von Wohnungen für Menschen mit Unterstützungsbedarf in Auftrag gegeben.
- Vorgehensweise: Die zentralen Fragen, welche für das Projekt relevant sind, ergeben sich unter anderem aus den Themen Betreuung, Akquise und Verwaltung. Diese werden in Arbeitsgruppen unter Einbeziehung von ExpertInnen aus unterschiedlichen Fachbereichen erörtert. Für die Erarbeitung des Konzepts wurde ein Projektteam beauftragt.

NÖ Wohnassistenz (Verein Wohnen, NÖ)

- Projekthintergrund: Verein Wohnen 2 Schwerpunkte: Beschäftigung und Wohnen, hierbei Angebote in den Bereichen Wohnassistenz, Übergangswohnungen, Wohnungssicherung / Delogierungsprävention, Partner in Grundversorgung von AsylwerberInnen

Initiative für das Projekt kam aus der Wohnbauförderung/Wohnpolitik des Landes. Schwerpunkt NÖ generell stark bei Eigenheimförderung, parallel Wahrnehmung, dass es für sozial oder finanziell benachteiligte Personen schwierig ist, im geförderten Wohnbau Platz zu finden > Projektidee von Verein Wohnen in Kooperation mit Land NÖ, Wohnbauförderung, entwickelt. Erst seit kurzem auch Beteiligung der Sozialabteilung.

- Aktueller Stand: Wohnassistenz seit 2006, seither ca. 1.000 Wohnungen vergeben. Daten s. Wirkungsbericht
- Team: SozialarbeiterInnen (versch. Schwerpunkte), WohnungskoordinatorInnen, Möbelkoordinator (> TransitmitarbeiterInnen aus Beschäftigungsprojekt)

Projektebene

Zur Wohnungsakquise

- Wesentliche Unterstützung durch Wohnbauförderung („Rückenstärkung“): diese vermittelt den Wohnbauträgern, dass es wichtig ist, hier Wohnungen zur Verfügung zu stellen. Somit gute Zusammenarbeit mit Wohnbauträgern, aber keine formalen Kooperationsverträge, vereinzelt auch mit Privaten und Gemeinden. Viele verschiedene Kontaktpersonen auf Vermieter-Seite.

Wohnbauträger ziehen bei der schwierigen Zielgruppe vor, mit NÖ Wohnassistenz als Mieter zusammenzuarbeiten.

- Thema Wohnungsauswahl: Wohnungen werden zum Teil dem Projekt auch angeboten, allerdings in unattraktiven Gebieten, wo auch sozial/finanziell benachteiligte MieterInnen nicht hin wollen –
NÖ Besonderheit: Genossenschaftswohnbau in entlegenen Gebieten sollte Absiedelung entgegenwirken, mit teilweise mangelndem Erfolg – fehlende Infrastruktur, Arbeitsplätze, soziale Netze, kaum Mobilität, kein / teurer öffentlicher Verkehr > viele Leerstände. KlientInnen wollen aber meistens in Ballungszentrum / Nähe Krankenhaus oder ähnlichen Erfordernissen wohnen

Zum Zugang der KlientInnen ins Projekt

- Keine direkten Zuweisungsstellen, KlientInnen kommen von anderen sozialen Einrichtungen (Sozialvernetzungstreffen in den Bezirken), Mundpropaganda.
- Ursprünglich direkter Zugang, seit 2013 „Erstberatung“ implementiert: telefonisch oder persönlich durch Verein Wohnen. Aufnahme-/Entscheidungskriterien liegen beim Träger, „finanzielle oder soziale Notlage“ und welche Betreuungsintensität ist machbar. Diese Definitionsmacht ist eine wichtige Ausnahme, auch im Vergleich zur stationären WLH in NÖ mit klaren Aufnahmekriterien > Einleitung Bewerbungsprozedere für Übergangswohnen oder Wohnassistenz oder vereinzelt Ablehnung weil eigentlich kein Unterstützungsbedarf

Besondere Kontexte

- Gezielte Wohnungsakquise für spezifische Bedarfe: Bedarfe der BewerberInnen sind der Ausgangspunkt, dann wird passende Wohnung gesucht, bezüglich Region, Größe, Leistbarkeit. Zumeist mehrere Personen (Schnitt 2,4/Wohnung)
- Starke Trennung von Sozialarbeit und Wohnungsverwaltung innerhalb des Verein Wohnen – starke Zusammenarbeit (bspw. Akquise bedarfsgerechter Wohnung, Entscheidung über Übernahme Hauptmiete), aber generell getrenntes Auftreten auch gegenüber KlientInnen
 - WohnungskoordinatorInnen – „Parteilichkeit für Wohnbauträger“. Aufgaben:
 - Wohnungsakquise: gezielte Akquise für spez. Bedarfe, bspw. bezüglich Größe, Region, Leistbarkeit > kontaktieren von Bauträgern/ Genossenschaften, Wohnservice des Landes, ... viel Beziehungsarbeit, Fingerspitzengefühl auch im Umgang mit Umfinanzierung
 - Übergabe in Nutzung und Verwaltung: Vereinbarung der Spielregeln der Wohnungsnutzung (Mietzahlungen, etc.)
 - Übergabe in Hauptmiete, hier v.a. Finanzierungsfragen, Abrechnungen: was wurde schon eingezahlt und was fehlt noch und wie beschaffen
 - Keine klassische Hausverwaltung, denn Häuser sind durch Wohnbauträger verwaltet (bspw. Betriebskostenberechnung), sondern ‚nur‘ Verwaltung der Wohnungen.
 - Beziehungspflege mit Vermietern (viel Zeit/ auf allen Ebenen)
 - Personalschlüssel ca. 1:35 Wohnungen
 - SozialarbeiterInnen – „Parteilichkeit für BewohnerInnen“
 - Personalschlüssel ca. 1:17 Wohnungen

Einzelfallebene

Zur Beziehung BewohnerIn-Betreuung/Träger

- Anmietung durch Träger (befristet, 1-2 Jahre), Nutzungsvertrag (als Ausnahmebestand des Mietrechts durchjudiziert OGH) + Betreuungsvereinbarung (Zielvereinbarungen wie regelmäßige Mietzahlung, Instandhaltung, Zusammenleben mit Nachbarn/Hausordnung)
- Übernahme in unbefristete Hauptmiete: Entscheidung durch Sozialarbeit + WohnungskoordinatorIn; manchmal lehnt Vermieter Hauptmiete ab > Möglichkeiten Wohnungswechsel oder Verlängerung des Nutzungsvertrags.

In Summe gehen 80% in Hauptmiete über; ca. 10% übersiedeln aus privaten Gründen, bei 10% keine Befürwortung der Hauptmiete.
- Personelle Trennungen ermöglichen getrennte Parteilichkeit: WohnungskoordinatorIn für Wohnagenden, SozialarbeiterInnen für sozialarbeiterische Betreuung (bspw. auch Nachbarschaftskonflikte). Im Aufbau: ehrenamtliches Team, das KlientInnen bei der jährlichen Antragsstellung auf Wohnzuschuss unterstützt/ begleitet (Antragstellung ist relativ hochschwierig)

Abläufe (Mietrückstände)

- Mahnablauf, rasche Reaktion/Intervention angestrebt (Ausfälle 3-4%, entspricht den geäußerten Erfahrungen der NÖ Genossenschaften)
- Nach Ende der Betreuung sind die Personen formal im Zuständigkeitsbereich der Beratungsstelle für Wohnungssicherung (Zuschussmöglichkeiten/ Einmalförderungen). Informell wird aber oft Verein Wohnen kontaktiert, und praktisch ist es für die Zusammenarbeit mit Wohnbauträgern nicht förderlich, wenn ehemalige KlientInnen Mietausfälle und Delogierungen produzieren; Vertrauensverhältnis zu BewohnerInnen ist hilfreich bei der Lösung dieser Probleme.

Herausforderung hohe Finanzierungsbeiträge

In NÖ oft 10.000 EUR und mehr

- Umfinanzierung, sodass Finanzierungsbeitrag schließlich max. 3.500 EUR beträgt, durch Stundung des Restbetrags oder Rückzahlungsvarianten (bei Auszug) Dieser Finanzierungsbeitrag wird vom Träger vorgestreckt, oder wird erst bei Übernahme der Hauptmiete durch BewohnerInnen fällig gestellt.
- Ansparen während Untermiete als Teil der Nutzungsvereinbarung – Richtwert 5% des Einkommens. Oft am Ende der Betreuungszeit dennoch nicht ausreichend >
 - Förderung über HibL (500 – 3.000 EUR, uneinheitlich in den Bezirken, Kontaktpflege mit den Sozialabteilungen der Bezirke)
 - Mikrokredite: Kooperation mit Erste Bank, max. 1.000 EUR.

VinziDach (Vinzi, Sbg)

- Projekthintergrund Finanzierung durch Essl-Sozialpreis (2012 Pfarrer Pucher) und Salzburger Landesregierung (50%)
- Aktueller Stand: Start September 2012, bis Oktober 2013 Betreuung von 13 Langzeitobdachlosen, davon 3 Betreuungen schon beendet, Nachbetreuung durch Ehrenamtliche. Alle sind Einzelpersonen, 10 Männer und 3 Frauen.
- Team: Projektleiter, 1 Sozialarbeiterin, 2 klinische PsychologInnen; 2 ehrenamtliche Hausärzte, einige ehrenamtliche MitarbeiterInnen besuchen BewohnerInnen, begleiten sie in Kliniken, Ämter, etc.

Projektebene

Zur Wohnungsakquise

- Wohnungen erhält das Projekt derzeit ausschließlich vom Wohnungsamt Salzburg. Dieses hat nur wenige eigene Wohnungen, aber das Vergaberecht bei gemeinnützigen Wohnungen. Zudem wird versucht über kirchliche Institutionen, die Wohnungen haben, an Wohnungen zu kommen.

Zielvorgaben: jährlich sollen 15 Wohnungen zur Verfügung gestellt werden, bis 2017 soll das Projekt bis zu 60 Wohnungen haben.

Kooperationen auch direkt mit gemeinnützigen Wohnbauträgern; Private und gewerbliche Vermieter sind kein Thema, in einem Einzelfall kam ein Mietvertrag mit einem privaten Vermieter zustande.

Zum Zugang der KlientInnen ins Projekt

- Zielgruppe stark fokussiert: ausschließlich langzeitobdachlose Menschen mit Doppeldiagnosen, d.h. die mind. 1 Jahr durchgehend oder immer wieder von Obdachlosigkeit betroffen waren; psychische Erkrankung und Suchterkrankung. Lt. Wohnungslosenerhebung der Stadt gibt es in Salzburg 60-70 Betroffene, die eben in keinen Einrichtungen betreut werden und für die es aussichtslos ist, jemals selbständig eigenen Wohnraum zu beschaffen.
- Zielgruppenzugang nachgehend, aufsuchend; andere Einrichtungen oder auch Einzelpersonen informieren das Projekt über einzelne Betroffene. Kontaktaufnahme, Beziehungsarbeit, Begleitung in Wohnung.

Einzelfallebene

Zur Beziehung BewohnerIn-Betreuung

- Betreuungsvereinbarung: Keine formale Betreuungsvereinbarung, eine solche wäre aufgrund des psychischen Zustands nicht sinnvoll – BewohnerInnen würden sie wohl unterschreiben, aber würden's wahrscheinlich nicht erfassen (Unterschreiben des Mietvertrags insofern auch schwierig, der ist aber rechtsgültig). Wohl aber langfristige Zielvereinbarungen: BewohnerInnen sind dauerhaft in der Lage, die Miete selbst zu zahlen und alles Nötige dafür zu tun, und dass sie die Wohnung in bewohnbarem Zustand halten und im Wohnumfeld so gut als möglich integriert werden.

- Wartezeit: Personen, die ins Projekt aufgenommen wurden, haben die Möglichkeit, länger als üblich in Notschlafstellen zu übernachten, aber dennoch werden immer wieder auch Personen „verloren“, sind nach einer Zeit einfach wieder weg, auch wenn dann eine Wohnung verfügbar wäre. Daher Suche nach anderen Lösungen: Anmietung von einer/mehreren Übergangswohnung/en
- Betreuungsaufwand/Prozess: bei Projekteintritt sind die KlientInnen „in katastrophalem physischen und psychischen Zustand“, Personen ohne Tagesstruktur. Prioritäten:
 - Existenzsicherung: 1/3 hat vor Aufnahme ins Projekt keinen finanziellen Bezug (AMS, BMS) > ist für Betreuung im Projekt notwendig und wird im Zuge der Aufnahme gemeinsam geregelt, geht relativ schnell, gute Kooperation mit Sozialamt. Abholung/Begleitung; Ziel ist, dass BewohnerInnen selbst monatlich den Antrag fürs nächste Monat stellen.
 - Sicherstellung Mietzahlung: Miete geht als Direktüberweisung von BMS weg an Vermieter. Bei PensionsbezieherInnen wird versucht, einen Dauerauftrag einzurichten.
 - Sukzessive Aufarbeitung von Problemen mit Justiz / Polizei.
 - BewohnerInnen sperren sich dann zumeist für die ersten Wochen ein, erst später kann intensive sozialarbeiterische Arbeit beginnen
 - Besachwalterung bislang kein Thema, Vertrauensverhältnis wichtig, aber auf lange Sicht vielleicht nötig.
- Zutritt in Wohnung ist für BetreuerInnen möglich: Schlüssel liegt bei Träger auf (wenn BewohnerIn dem zustimmt), mündliche Vereinbarung: wenn 4 Wo kein Kontakt, geht BetreuerIn in Wohnung. Erfahrung bislang: alle BewohnerInnen sind einverstanden.

Zur Beziehung BewohnerIn-Vermieter

- Direkter Mietvertrag
- Informationsflüsse: VermieterInnen (gemeinnützige Wohnbauträger) sind informiert über die Betreuung (> Kooperationsvertrag). Ebenfalls informiert: AMS, Sozialamt, PVA.

Abläufe (Mietrückstände)

- Vorteil der Möglichkeit, vereinzelt aus Essl-Fonds Rückstände begleichen zu können. Ist so vereinbart, aber nur in Ausnahmefällen und vereinzelt möglich, Ziel ist selbstständiger Erhalt des Wohnraums. Bisher einmalig ein Teil-Rückstand im ersten Monat, sonst noch keine Rückstände (Direktüberweisungen von Sozialamt, Dauerauftrag-Pension > Vermieter).

Externe Schnittstellen

- Kooperationen Gesundheitsbereich: fast alle schwer suchterkrankt, daher hier viele Kooperationen, mit Christian-Doppler-Klinik, Psychiatrie, Suchtambulanz - BewohnerInnen gehen da auch hin, wenn sie in Wohnung sind, aber erfahrungsgemäß wesentlich seltener notwendig aufgrund der Stabilisierung.

Wohnungslosenhilfe Mosaik (Sozialzentrum Vöcklabruck, OÖ)

Hintergrund Träger: Wohnungslosenhilfe Mosaik hat verschiedene Leistungsbereiche: neben Wohnbetreuung auch Delogierungsprävention und Notschlafstelle.

- Großteil an begleiteten Wohnungseinzügen geschieht aus dem Bereich Delogierungsprävention heraus, nicht aus den Bereichen Notschlafstelle oder Übergangswohnen. Dabei ist ein großer Teil der KlientInnen auch selbst aktiv auf Wohnungssuche und Mosaik hilft bei Wohnungseinstieg, in diesen Fällen also keine Wohnungsakquise.
- Team: SozialarbeiterInnen

Projektebene

Zur Wohnungsakquise

- Projekt „Günstiger Wohnraum“ = Kooperation von Land (Abt. Soziales + Wohnbauförderung) + Wohnbauträger + WLH-Organisationen > gemeinsame Akquise von Wohnraum, Ziel sind ca. 100 Wohnungen für ganz OÖ bzw. alle WLH-Träger, für Mosaik entspricht das etwa 12 Wohnungen.

Aktueller Stand Mosaik: 6 Wohnungen

Anmietung zunächst durch Träger, später Übergabe an KlientIn, d.h. zunächst befristeter Betreuungs- und Nutzungsvertrag. Der Übergang von Nutzungsvertrag zu Mietvertrag ist auch das Ende der Betreuung. I.d.R. nach 1 Jahr wenn alles passt und Stabilität gegeben ist, wenn weitere Betreuung sinnvoll ist, ist Verlängerung möglich.

Bei Übergabe an KlientIn sollte Wohnbauträger dem Projekt eine weitere Wohnung zur Verfügung stellen (Kontingent).

- Weitere Akquise von Mosaik darüber hinaus: Bilaterale Kontakte mit Wohnbauträgern, Kontakte mit Gemeinden (diese haben größtenteils das Einweisungsrecht für geförderte Wohnungen – mit 72 Gemeinden im Planungsraum viele Kontakte).

Zum Zugang der KlientInnen ins Projekt

- Zuweisungen von KlientInnen ausschließlich durch Organisationen der WLH. Anlaufstellen sind aber auch Gemeinden und Sozialberatungsstellen (Kooperationsbeziehungen über das „Netzwerk Wohnungssicherung“ = Vernetzung der jeweils regionalen relevanten Einrichtungen, d.h. Gemeinden, Sozialberatungsstellen, Gerichten, Wohnungsgenossenschaften, Behörden und Sozialorganisationen zum Zweck der Wohnungssicherung, flächendeckende Delogierungsprävention) > geben Empfehlungen ab. Vereinzelt auch über Wohnbauträger: bestimmte Person (insb. wo es früher Delogierungen gegeben hat) erhält die Wohnung nicht direkt, sondern nur wenn es zumindest ein Jahr lang über den Träger läuft.

Besondere Kontexte

- Projekt „Starthilfe Wohnen“ zinsfreie Darlehen für Anmietungskosten. Vor dem Hintergrund, dass in OÖ Kauttionen nicht durch die BMS übernommen werden: Projektentwicklung gemeinsam mit anderen Organisationen:

Darlehen für Anmietungskosten, zinsfrei, bis zu 2.000 EUR (=übliche Einstiegs-kosten in OÖ), Rückzahlung innerhalb von max. 3 Jahren

Finanzierung: Anfangskapital waren 70.000 EUR; Gelder fließen aus den Darlehen wieder zurück, Spenden und wesentlich aus den Zinserträgen aus dem „Solidarsparbuch“ der Sparkasse OÖ (Kooperation: die Hälfte der Zinserträge der Solidarsparbücher kommen dem Projekt zugute; Einlagen auf diesen Sparbüchern ca. 4,5 – 5 Mio EUR, da kommen schon Zinsen zusammen, auch wenn Zinsniveau gerade sehr gering ist) > Ausfälle (ca. 6%, = relativ gering) können gedeckt werden.

Bilanz: sehr erfolgreich, Innovationspreis Ideen gegen Armut 2010

Größenordnung: jährlich 70-80 Darlehen

Projektinformation <http://sozialzentrum.org/armut/projekte/starthilfe-wohnen/>

Evaluierung durch NPO-Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien http://epub.wu.ac.at/3636/1/starthilfe-wohnen_endbericht.pdf

- Finanzcoaching für armutsgefährdete Familien unter Einbeziehung der Schuldnerberatung, ist eine Kooperation mit Jugendwohlfahrt: Angebot für Haushalte wo immer wieder Delogierungsgefährdung besteht. Ist der Versuch einer nachhaltigen Lösung, mit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen.

Projektinformation <http://sozialzentrum.org/mosaik/angebot/finanzcoaching/>

Einzelfallebene

Abläufe (Mietrückstände)

- Frühwarnsystem bei Mietrückständen: Vereinbarung mit Wohnbauträgern, landesweit über Deloprävention - Mahnbeilagen der Wohnbauträger bzw. wenden sie sich im Krisenfall auch direkt an Mosaik.

Externe Schnittstellen

- sehr stark mit Schuldnerberatung, Modell des betreuten Kontos gibt es leider nicht, tw. macht Mosaik das selber gemeinsam mit MieterInnen

Soziales Netzwerk Wohnen (Kooperationsprojekt, Vbg.)

- Projekthintergrund: Soziales Netzwerk Wohnen ist ein Kooperationsprojekt der Vorarlberger WLH (alle Träger der WLH) + Abteilung Wohnbauförderung, Projektleitung durch Institut für Sozialdienste.
Globalziel: Ausgänge aus chronifizierter Wohnungslosigkeit schaffen durch Erschließung gemeinnützigen Wohnraums; Problematik: KlientInnen der WLH erfüllen nicht die notwendigen Anwartschaften für gemeinnützigen Wohnbau (mit neuen VergabeRL 2010 verändert). Bspw. konnte die Caritas eine stationäre Einrichtung (mit 6-8 BewohnerInnen) auflösen.
- Projektstand: ursprüngliches Ziel von 30 Wohnungen/ Jahr nicht erreichbar, jährlich 15-20, insgesamt bislang 80 Wohnungen.
Intern in WLH viele Diskussionsprozesse, über Zielgruppen, Leistungsumstellungen, Betreuungsstandards... dieses Kontingent war – rückblickend gesehen – passend.
- Team: SozialarbeiterInnen
- Zur Projektstruktur: Betreuungsleistung wird von den Trägern neben der anderen Arbeit erbracht, wie Delogierungsprävention, Existenzsicherung, Beratung, etc. i.d.R. betreut ein/e SozialarbeiterIn nicht mehr als 4-5 KlientInnen im Projekt, keine spezifischen Kontingente für dieses Projekt.
Entwicklung von Betreuungsstandards/ Mindeststandards trägerübergreifend zb. Betreuungsintensitäten, Betreuung soll unabhängig von Träger für KlientInnen gleich sein.
- Weitergehender Benefit aus dem Kooperationsprojekt: Projekt fungiert als „Türöffner“: gute Erfahrungen der Wohnbauträger und Gemeinden mit der Personengruppe (bei Betreuungsangebot im Hintergrund) schafft Bereitschaft, den Menschen direkt die Wohnungen zur Verfügung zu stellen. Zielrichtung: Projekt soll sich erübrigen, wenn KlientInnen der WLH direkt Wohnung erhalten können.

Projektebene

Zur Wohnungsakquise

- Gemeinnütziger Wohnraum wird in Vbg. über Gemeinden vergeben, 2/3 der Gemeinden haben gemeinnützige Wohnungen (Ballungsräume), daher intensive Vernetzungsaktivitäten auf Ebene der Gemeinden > Kooperationsverträge mit 2 größeren Gemeinden über jährliche Anzahl von Wohnungen (3 bzw. 5)
- Vergaberichtlinien des Landes seit 2010: bei Neubauten von gemeinnützigen Bauten ist fix eine Wohnung für das Projekt SNW vorzusehen (neue Wohnung oder Tauschwohnung, unabhängig von der Größe der Anlage) > Kontakte mit Bauträgern
- Beide Akquisewege verlangen wiederholtes Nachfragen / Erinnern der Verantwortlichen.

Zum Zugang der KlientInnen ins Projekt

- Vergabe der Wohnungen an Träger der WLH – zu Projektbeginn in regelmäßigem Gremium mit allen Trägern, Bedarfsanmeldung der Träger, Vergabe wurde diskutiert. Mit Fortdauer des Projekts wurde ein Rotationssystem eingeführt > schnellere Vergabe, bessere Planbarkeit für Träger, d.h. einzelner Träger weiß, er wird bald die nächste Wohnung bekommen und kann sehen, welche KlientInnen in Frage kommen.
- KlientInnen kommen aus stationärer Hilfe, Notschlafstellen oder Haft.

Projektsteuerung

- Koordination durch 2 Personen
 - Sozialarbeit: Träger, der im Wohnen aktiv ist, aber keine stationäre/ambulante WLH, also gewisse Unabhängigkeit > fachliche Aufsicht, Wohnungsakquise
 - Wohnbauförderung des Landes – Einbindung zentral, sowohl nach extern (Verbindlichkeit für Gemeinden, Sozialabteilung/BMS) als auch intern (Betreuungsstandards)
- Projektausführung – ambulante Träger der WLH

Einzelfallebene

Zur Beziehung BewohnerIn – VermieterIn

- KlientIn ist direkt MieterIn, zunächst befristet für 3 Jahre (in dieser Zeit freiwillig Betreuung), mit Verlängerungsoption: Vertrag für 5 Jahre, 10 Jahre oder unbefristet, je nach Handhabung der Gemeinde
Normales Prozedere: Verlängerung des Mietvertrags ist mit Prüfung der Einkommensvoraussetzungen verbunden, wenn alles passt automatische Verlängerung, i.d.R. Weiterführung des Mietverhältnisses.
- Gemeinnützige Wohnbauträger hatten keine Berührungspunkte mit dem Projekt (weil sie die Klientel kennen) und haben immer die Vorteile der Betreuung gesehen.
- Unterstützung je nach Bedarf, auch Begleitung

Zur Beziehung BewohnerIn – Betreuung/Träger

- Betreuungsangebot besteht jedenfalls für Dauer des ersten befristeten Mietvertrags, mit Verlängerungsoption.
Intensität ist aushandelbar, dh. KlientInnen müssen zu Beginn bereit sein, die Betreuung anzunehmen, können diese aber jederzeit abbrechen, Träger knüpft Netz im Hintergrund, also bleibt bspw. als Ansprechperson für Bauträger bestehen im Fall von Mierrückständen oder Konflikten. Vernetzung ist ohnehin eng in Vbg, Koordination SNW und Koordination Delogierungsprävention = 1 Person, d.h. Probleme werden bekannt.
Betreuungsabbruch hat keine Konsequenzen für Mietvertrag.
- Betreuungsvereinbarung – Ziel Erhalt des Wohnraums und Bearbeitung individueller Themen. Ergeht an BH, weil Betreuungsleistung von dort finanziert wird, ebenso der Abschlussbericht. Etwa 2 h Betreuungszeit pro Woche vorgesehen.

Zur Beziehung VermieterIn – Betreuung/Träger

- Wohnbauträger erhält Info über betreuende Institution und betreuende/n SozialarbeiterIn.

Sozialorientierte Hausverwaltung (Stadt München, DE)

Sozialorientierte Hausverwaltung ist ein Baustein des kommunalen Wohnbauprogramms.

- Projekthintergrund: staatliche Förderungen für Wohnungsbau werden geringer, während Wohnraum in München nicht mehr bezahlbar wird.

Die Entspannung am Wohnungsmarkt Mitte/Ende 90er Jahre ließ Gelder freierwerden (weniger Flüchtlinge > Auflösung von Pensionen), das per Stadtratsbeschluss in den geförderten Wohnungsbau fließen sollte.

> Wohnungsbauprogramm auf kommunaler Ebene, schwerpunktmässig angesiedelt im Sozialreferat (Teilprogramm A im Referat für Stadtplanung u. Bauordnung)

- Stand: Programm von 2005 bis Ende 2013 insg. 805 Wohnungen in der ganzen Stadt verteilt. „Housing First“ war damals noch kein Thema, es gab immer wieder Nachsteuerungen im Programm, im Laufe des kommenden Jahres startet eine Evaluierung des Teilprogramm B mit der sozialorientierten Hausverwaltung.
- Elemente von „Housing First“ auch in anderem Ansatz der Münchner WLH: Städtische Unterkunftsanlagen wurden an städtische Wohnungsbaugesellschaften zur Verwaltung gegeben, diese versuchen schrittweise diese Anlagen aufzulösen und die Haushalte in ihren gesamten Wohnungsbestand zu übernehmen, über Stadt verstreut, mit ambulanter Betreuung, Belegung v.a. mit wohnungslosen Familienhaushalten

Struktur „Teilprogramm B / sozialorientierte Hausverwaltung“

- Verwaltung der Teilprogramme B/C/²³BR²⁴ im „Wohnungsamt / Amt für Wohnen und Migration“ als Teil des Sozialreferats der Landeshauptstadt München²⁵
- Teilprogramm B stellt eine Förderung beim Ankauf der Grundstücke und beim Bau an sich dar. Berücksichtigung einer entsprechenden Durchmischung (gef. und freifinanzierter Wohnungsbau) bei neuen Planungsgebieten. Stadt München kooperiert dabei eng mit den
 - städtischen Wohnungsbaugesellschaften
 - (einigen wenigen) privaten Investoren, das wird künftig aber weniger, da in diesen Fällen nach 40 Jahren die Verfügung gänzlich an den privaten Investor übergeht, d.h. die Stadt verliert das Recht, mit Haushalten zu belegen > das soll künftig vermieden werden.
- Struktur: Einzelne Häuser mit 20-30 Wohneinheiten, im ganzen Stadtgebiet verteilt, in Bestandsgebieten und neuen Planungsgebieten, innerstädtisch wie am Stadtrand. Stigmatisierung aus Nachbarschaft und ev. Bezirkspolitikebene gibt es häufig in der Entstehungsphase, nach einem Jahr in der Regel gut eingelebt und integriert.

²³ „B“ = „Benachteiligte am Wohnungsmarkt“

²⁴ „BR“ = Ankauf von Belegungsrechten in privaten Mietwohnungsbeständen durch die Landeshauptstadt München

²⁵ <http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt.html>

- Wesentliche Bedingungen für Förderung: Implementierung einer sozialorientierten Hausverwaltung, auch die Einplanung von Gemeinschaftsraum ist Bedingung.
- Sozialorientierte Hausverwaltung: „Während bei den herkömmlichen Hausverwaltungen i.d.R. der Schwerpunkt der Tätigkeiten auf der Verwaltung der Mietverhältnisse und Wohnobjekte liegt, stehen bei der sozialorientierten Hausverwaltung die Belange der Mieterinnen und Mieter im Mittelpunkt“ (Reader)
- Organisationsform unterschiedlich, sozialarbeiterische Ausbildung ist keine Voraussetzung; städtische Wohnungsbaugesellschaften haben zumeist SozialarbeiterInnen (eigene oder zugekaufte Dienstleistung, oder stellen diese ihre Kompetenzen auch extern/ anderen Investoren zur Verfügung), private Investoren, oft auch kleine Familienunternehmen (sozialer Gedanke; Personen, die „der Stadt etwas zurück geben wollen“) qualifizieren ihre kaufmännischen Fachkräfte weiter
- Spez. Kompetenzen müssen aber verfügbar sein/ nachgewiesen werden: sozial und kommunikativ, interkulturelle Kompetenzen (3/4 der HH haben Migrationshintergrund), vernetztes Denken und Handeln, Konfliktmanagement notwendig
- Ziele: Integration der Wohnhäuser in Wohnumfeld/soziales Gefüge, stabile Hausgemeinschaften/ Nachbarschaften im Wohnhaus, Erhalt der Mietverhältnisse, Belange der MieterInnen, Förderung der Eigenverantwortung der MieterInnen (Feste, Hausversammlungen, gemeinsame Instandhaltungsmaßnahmen von Grünflächen, Spielplatz, ...), Identifikation mit dem Wohnhaus
- Arbeitsweisen: Beratung vor Ort, d.h. Arbeitsplatz der sozialorientierten Hausverwaltung ist im Haus (Gemeinschaftsraum), jedenfalls zumindest die ersten 6 Monate, tw. auch Hausbesuche bei MieterInnen. Persönlicher Kontakt / namentliche Bekanntheit wesentlich.

Projektebene

Zum Zugang der KlientInnen / Haushalte ins Projekt

- Zielgruppen/Voraussetzungen für Zugang ins Projekt: Haushalte müssen akut wohnungslos sein oder in Übergangseinrichtung der Freien Träger untergebracht („Rangstufe 1, hohe Punktezahl“)
- Mietfähigkeit: Mietzahlungen müssen gesichert sein, über Transferleistungen (Sozialgesetzbuch), Arbeitslohn oder Rente, Kriterien der Mietfähigkeit sind gesetzliche Grundlage. (5,35 EUR/m² + max. 3,40 EUR/m² Nebenkosten = 1,70 EUR Betriebskosten + 1,70 Heizkosten)
- Mietfähigkeit: Sozialverhalten muss einer Hausgemeinschaft dienlich sein, diese Beurteilung obliegt SozialarbeiterInnen in den Einrichtungen oder SachbearbeiterInnen im Wohnungsamt im Rahmen der Wohnungslosenhilfe bei der Erarbeitung der Wohnperspektive
>> Haushalte werden vorgeschlagen, die Belegungskommission entscheidet

Zur Kooperation des Wohnungsamts mit sozialorientierten Hausverwaltungen

- Zielvereinbarungen mit Trägern der sozialorientierten Hausverwaltung, jährliches Gespräch mit Zielcontrolling und Zielen für Folgejahr

- Zuschuss vom Wohnungsamt von 260 EUR pro Haushalt pro Jahr. Zahlung des Zuschusses ist auf 3-5 Jahre beschränkt.
- Unterstützungsstruktur Runder Tisch 1-2/Jahr zur Unterstützung der sozialorientierten Hausverwaltung. Können ihre Bedarfe thematisieren (bspw. Struktur und Zugang zu Dienstleistungen im Sozialbürgerhaus noch mal vorgestellt bekommen, Unterstützung von Seiten der Stelle für Gemeinwesenmediation im Wohnungsamt / Fortbildungen, ...)
Runder Tisch eher offen konzipiert, Versuch des Einbezugs von Genossenschaften und alle die im geförderten Wohnungsbau tätig sind – letztlich wäre eine „sozialorientierte Hausverwaltung“ überall im geförderten Wohnungsbau wünschenswert, bzw. dass diese Kompetenzen und Fähigkeiten verfügbar sind, daher wird versucht, das auf vielen Wegen zu unterstützen.
- Entwicklungsperspektive: ausbauen zu „sozial- und ökologisch orientierter Hausverwaltung“: Themen Energiekostenreduktion für Haushalte, Lüftungsverhalten, Verwendung von weniger schimmelfälligen Farben, ...

Einzelfallebene – Fallsteuerung im Wohnungsamt

Vielschichtiges Kooperationsnetzwerk rund um MieterInnen-Belange

- Fest installierte Gremienstruktur, die von Verwaltungsseite (Wohnungsamt) aus initiiert und geleitet wird.
- Bei Einrichtung eines neuen Hauses: Planungsgespräche = alle, die mit dem Haus zu tun haben, kommen zusammen und lernen sich kennen, finden AnsprechpartnerInnen:
 - Wohnungsamt / Fachdienst des Wohnungsamts und Steuerung
 - Sozialorientierte Hausverwaltung,
 - Investor/ Vermieter,
 - Alle Fachlichkeiten des Sozialbürgerhauses (=zentrale Stelle für jede Sozialregionen Münchens, wo alle Dienstleistungen im Sozialbereich angesiedelt sind) mit der Bezirkssozialarbeit (inkl. Kinder- und Jugendhilfe),
 - Jobcenter
- Im laufenden Betrieb: sozialorientierte Hausverwaltung vor Ort, Sprechstunden des Fachdienstes des Wohnungsamts im Gemeinschaftsraum vor Ort
- Persönliche Kontakte in diesem Kooperationsnetzwerk: über Planungsgespräche und Anwesenheiten vor Ort gibt es viele persönliche/namentliche Bekanntschaften, Hausverwaltung kennt MieterInnen, MieterInnen kennen zuständige SachbearbeiterInnen im Sozialbürgerhaus, etc.... zwischen sozialorientierte Hausverwaltung und Wohnungsamt gibt es mit dem Runden Tisch noch weitere Vernetzungsstrukturen

Abläufe (Mietrückstände)

- Kooperationsvereinbarungen des Wohnungsamts mit den Hausverwaltungen, aber auch Investoren und Bauträgern: es soll beim Ausstand von 2 Monatsmieten das zuständige Sozialbürgerhaus benachrichtigt werden und entsprechende Prozesse in Gang bringen, mit Ziel:
 - Übernahme von Mietzahlungen durch Kommune

- Soziale Beratung
- Rücknahme der Kündigung

Zur Beziehung Haushalt-Betreuung

- Enge Zusammenarbeit der sozialorientierten Hausverwaltung mit dem Fachdienst des Wohnungsamts (insb. auch im Fall von Mietrückständen)
- Sozialorientierte Hausverwaltung ist im Haus anwesend (Gemeinschaftsraum), ev. auch Hausbesuche, Ansprechen von Problemen, zb mit Mietzahlungen, oder warum kein Kontakt zum Sozialbürgerhaus, bringen Flyer mit, wären sie einverstanden dass Jobcenter Miete direkt überweist, ...
- Fachdienst des Wohnungsamts bietet Sprechstunden vor Ort an (Gemeinschaftsraum), übernimmt Betreuung/Nachsorge für mind. 6 Monate, wenn nötig auch länger. Unterstützt Hausverwaltung im Aufgabenfeld „wohnen“, zb. Sicherung der Mietzahlungen, Hilfe bei Antragsstellung von SGBII-Leistungen oder Rente, Vermittlung in andere soziale Dienste wie gerontopsychiatrischer Dienst, sozialpsychiatrischer Dienst, Alten- und Servicezentrum, etc.

Weitere Themen der Diskussion

Finanzielle Unterstützungen für die ZG

In den Bundesländern bestehen sehr unterschiedliche Regelungen und Praxen bei den Kriterien von Förderleistungen, etwa für Kautionen, Finanzierungsbeiträge bei geförderten Wohnungen und Mietleistungen; mitunter auch unterschiedliche Handhabung in den Bezirken.

- Bspw. Möglichkeiten für BMS-BezieherInnen, für Mietzahlung mehr als den „Wohnbedarf“ der Mindessicherungsvereinbarung (ca. 198 €) zu erhalten (Antworten der TeilnehmerInnen + Internetrecherche)
 - Wien: Wohnbeihilfe der Stadt Wien (Magistratsabteilung 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht) für MieterInnen in geförderten und nicht geförderten Wohnungen
 - NÖ: Wohnzuschuss (Land NÖ, Abteilung Wohnungsförderung) für MieterInnen in geförderten Wohnraum > führt zu Abzug von Wohnbedarf von BMS
 - Sbg: Wohnbeihilfe für MieterInnen geförderter Wohnung, erweiterte Wohnbeihilfe für MieterInnen in nicht geförderter Wohnung (Land Salzburg, Abt. 10 Wohnbauförderung)
 - OÖ: Wohnbeihilfe (Land OÖ, Abt. Wohnbauförderung) für MieterInnen in geförderten und nicht geförderten Wohnungen
 - Vbg: Wohnbeihilfe (Land Vbg., Abt. Wohnbauförderung) tatsächliche Mietkosten mit Rechtsanspruch
- Bspw. Übernahme von Kautionen durch BMS nicht einheitlich:
 - in manchen OÖ Bezirken zb. Gmunden+Vöcklabruck keine Übernahme, Inventar bis bestimmte Höhe schon. HibL ist durch Ansiedelung bei den Landesräten ganz eigen geregelt, i.d.R. Zuschuss von 200 EUR, manchmal mehr.
 - In Sbg. können Anmietungskosten, wenn sie nicht von der BMS übernommen werden, i.d.R. über die HibL bis zu 2.000 EUR übernommen werden

Mietvertragsvergebühren

Wohnassistenz NÖ hat Anstrengungen unternommen, beim Bundesministerium für Justiz und in der Finanzverwaltung eine Ausnahmeregelung für Wohneinrichtungen mit sozialpädagogischer Beratung zu erreichen. Dies war zuletzt nicht möglich. Zum jetzigen Zeitpunkt könnte ein guter Zeitpunkt sein, Vorstöße in diese Richtung von verschiedenen Seiten aus zu unternehmen.

Genannt wird die Organisation Wohnbaupakt/partner aus dem sozialpartnerschaftlichen Bereich, die ähnliche Anstrengungen zu einer politischen Willensbildung unternehmen.

Weitere Informationen

- **Wohnplattform im Linzer Raum** Wohnplattform mietet Wohnungen von Wohnbauträgern an (dzt. ca 100-120 Wohnungen), KlientInnen mieten von Wohnplattform.

Betreuung erfolgt durch 8-10 verschiedene Sozialeinrichtungen, zwischen Wohnplattform und betreuenden Organisationen bestehen Kooperationsverträge. Bei Schwierigkeiten läuft die Kommunikation vom Wohnbauträger an Wohnplattform und weiter an Betreuungsorganisation.

> Verwaltung und Wohnen können auf die Weise ganz getrennt werden, die Wohnungen können aber nicht in Hauptmiete übernommen werden > also dezentrales, mobil betreutes Übergangswohnen mit struktureller Trennung von Betreuung und Wohnen

Projektinfo <http://www.verein-wohnplattform.at/>

TeilnehmerInnen am Round Table 1

Projekt/Institution	www	Name	E-Mail	Telefon
Soziales Netzwerk Wohnen (Vbg.)	http://www.caritas-vorarlberg.at/	Christian Beiser	Christian.Beiser@caritas.at	+43 / 5522 / 200-1732
	http://www.kaplanbonetti.at/	Michael Hämmerle	michael.haemmerle@kaplanbonetti.at	+43 / 5572 / 205226
VinziDach (Sbg.)		Anton Waltl	Anton.Waltl@vinzi.at	+43 / 676 / 87423116
Modell der Sozialorientierten Hausverwaltung nach dem Kommunalen Wohnungsbauförderungsprogramm (München)	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt/kompro/Sozialorientierte-Hausverwaltung.html	Elke Kremer	elke.kremer@muenchen.de	+49 / 89 / 233- 40470
NÖ Wohnassistenz	http://www.wohnassistenz-noe.at/	Hannes Ziselsberger	hannes.ziselsberger@vereinwohnen.at	+43 / 2742 / 355934-160
		Ingrid Neuhauser	Ingrid.Neuhauser@wohnassistenz-noe.at	+43 / 2742 / 47076 211
Wohnungslosenhilfe Mosaik (OÖ)	http://sozialzentrum.org/mosaik/	Stefan Hindinger	mosaik@sozialzentrum.org	+43 / 7672 / 75145-12
FSW Fachbereich Betreutes Wohnen Wiener Wohnungslosenhilfe	http://wohnen.fsw.at/index.html	Kurt Gutleiderer	kurt.gutleiderer@fsw.at	+43 / 5 05 379 - 66 806
		Michael Langwiesner	michael.langwiesner@fsw.at	+43 / 5 05 379 - 66 387
Neunerhaus HF Pilotprojekt (W)	http://www.neunerhaus.at/wohnen/housing-first/	Claudia Halbartschlager	claudia.halbartschlager@neunerhaus.at	+43 / 1 / 990 09 09 710
		Markus Reiter	markus.reiter@neunerhaus.at	+43 / 1 / 990 09 09 990
		Martin Rossbacher	martin.rossbacher@neunerhaus.at	+43 / 1 / 990 09 09 700
Wohnplattform (Neunerhaus, W)		Roswitha Harner	roswitha.harner@neunerhaus.at	+43 / 1 / 990 09 09 940
Wohnplattform (Caritas, W)		Helga Schönthaler	helga.schoenthaler@caritas-wien.at	+43 / 664 / 842 74 30
Wohnplattform (Volkshilfe, W)		Armin Hanschitz	armin.hanschitz@volkshilfe-wien.at	+43 / 664 / 606 944 716
Moderation und Protokoll				
L&R Sozialforschung		Susi Schmatz	schmatz@lrsocialresearch.at	+43 / 1 / 595 40 40 13

6.7 Protokoll Round Table 2 mit ExpertInnen

Round Table Veranstaltung Housing First – Teilbetreutes Wohnen in Wien

8.5.2014, 09:00-13:00

Verein neunerhaus, Margaretenstraße 166, 1050 Wien

Hintergrund der Veranstaltung

Round Table Veranstaltungen als Diskurs- und Lernsetting

Zu verschiedenen, für das Pilotprojekt im Projektverlauf relevanten Fragestellungen wurden andere Träger und Projekte zu einem gemeinsamen Diskurs eingeladen. Die erste Round Table Veranstaltung hatte die Wohnungsakquise für Housing First und die Zusammenarbeit mit VermieterInnen zum Inhalt. Dazu wurde der Austausch mit Projekten aus ganz Österreich und auch aus Deutschland gesucht, die innovative Angebote für wohnungslose Menschen entwickelt haben und dabei ähnliche Zugänge wählen bzw. Elemente von Housing First einsetzen. In der zweiten Veranstaltung standen nun die Herausforderungen teilbetreuter Wohnsettings im Vordergrund. Dazu wurden Träger aus anderen professionellen Kontexten – respektive der Behindertenarbeit bzw. der Arbeit mit psychisch kranken Menschen – zum Erfahrungsaustausch eingeladen.

Ziel der Veranstaltung war ein fachübergreifender Austausch zu sozialarbeiterischen und professionsspezifischen Fragen bei Modellen mobiler Betreuung, ohne einen konkreten „Ergebnis“-Anspruch. Der inhaltliche Schwerpunkt lag bei professionsrelevanten Fragen der Betreuung bzw. Betreuungsorganisation, mit einem Fokus auf der inneren Struktur der Betreuungsbeziehung (Diskussionrunde A) und der äußeren Anbindung der Betreuung (Diskussionrunde B).

Angebote teilbetreuten Wohnens – ähnlich und verschieden

Am Beginn der Veranstaltung stand ein Kennenlernen der Projekte anhand der Verortung entlang verschiedener Leitfragen, die zum Einordnen auf einer Skala zwischen zwei entgegengesetzten Polen einluden. Daran wurde deutlich, dass die Projekte einander in mancherlei Hinsicht recht ähnlich sind und kaum ein „Abstand“ auf der Skala besteht, in anderen Aspekten aber auch recht unterschiedlich konzipiert sind. Beispielsweise:

- **Breite der Zielgruppe:** diese wird von diversen Definitionen im Projektkonzept gerahmt, wobei Aspekte auf verschiedenen Ebenen genannt werden, im Wesentlichen sind das
 - gesundheitliche (ev. Schwerpunkt auf spezifischen Krankheitsbildern, akute Suchterkrankungen oder andere Krankheitsbilder als Ausschlusskriterien, erforderliche Unterstützungsintensität, ...)
 - individuelle (insb. Freiwilligkeit, ev. Compliance, ...)
 - fördertechnische (ev. notwendige Förderbewilligung durch FSW)

Die Zielgruppe einzelner Projekte können in der einen Hinsicht relativ eng und in der anderen breit und umgekehrt sein. Generell ermöglicht es die Flexibilität der Teilbetreuung gut, auf relativ verschiedene Anforderungen und Bedarfe der KlientInnen einzugehen und die Zielgruppe ist generell eher recht breit.

- **Betreuungsintensität:** Verfügbare Betreuungsressourcen variieren zwischen den Projekten, im Einzelfall auch innerhalb der Träger – der Bedarf der KlientInnen steht im Vordergrund. Die Intensität reicht von 1-2 Kontakten bzw. 4h/Woche bis zu 7 Kontakten á 3 Stunden/Woche.
 - Betreuungsintensität ist im Betreuungsverlauf meist flexibel, kann also in Phasen erhöhten Betreuungsbedarfs kurzfristig erhöht oder gegen Ende der Betreuung reduziert werden. Die Gestaltung der Betreuungszeiten obliegt dem/der BetreuerIn gemeinsam mit KlientIn.
 - Kontakte am Wochenende sind bei manchen Projekten üblich, bei anderen nur im Bedarfsfall, bei wieder anderen sind sie nicht möglich. Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit der BetreuerInnen variieren ebenfalls
 - Zu den 1:1 - KlientInnenkontakten kommen oft Teamsitzungen, Netzwerktreffen in erweitertem Kreis dazu
 - Aus Arbeitgebersicht stellt sich die Frage, wie die hohe notwendige Flexibilität dieser Betreuung gewährleistet werden kann, Arbeitszeitregelungen (Wochenende!) sind oft schwierig, manche arbeiten mit Freien DienstnehmerInnen.
 - Das System einheitlicher Fördersummen pro KlientIn trifft auf individuell unterschiedliche Betreuungsbedarfe, was eine gewisse interne Moderation der finanziellen Mittel bei den Projekten notwendig macht.

- **Betreuungsdauer:** Diese variiert noch stärker zwischen und innerhalb der Projekte – manche KlientInnen beenden Betreuung schon nach kurzer Zeit, andere bleiben 20 Jahre und länger, relativ häufig dauert die Betreuung 1-3 Jahre. Verschiedene Aspekte werden in dem Zusammenhang angesprochen:
 - Explizite Befristungen sind die Ausnahme; zu Beginn aber bereits ein Ende anzusprechen kann der Reflexion helfen. Ende der Betreuung in der Praxis oft schwierig, viele KlientInnen haben große Angst vor dieser Veränderung, Ansprechen eines Betreuungsendes kann Krise auslösen
 - Befristungen von Fördergeberseite über Dauer der Bewilligung, es kann aber immer um Verlängerung angesucht werden. Bürokratischer Aufwand ist damit zwar gestiegen, Absicht ist aber eine regelmäßige Reflexion der Betreuung(snotwendigkeit) und inhaltlich fachliche Bewegung. Diskutiert werden in dem Kontext der Umgang mit „Zielen“, deren Operationalisierbarkeit und „Zielerreichung“ oder der Umgang mit langen Wartezeiten
 - In der Praxis besteht bei allen eine Orientierung an Zielen, die mehr oder weniger konkret formuliert werden (können) (bspw. „Begleitung in Selbstständigkeit“ oder „Auszug aus elterlichem Haushalt“). Eine regelmäßige Reflexion der Ziele erscheint allen sinnvoll, gerade bei langen Betreuungsbeziehungen geraten die Ziele andernfalls schon mal aus dem Blick.

- **Kontakt mit VermieterInnen:** Intensität unterschiedlich, abhängig vom Status der Organisation als MieterIn (Prekariatsvertrag mit KlientInnen) oder nicht, bei Housing First vor allem vom Zeitpunkt im Betreuungsverlauf. Generell eher nur bei Bedarf.
- Wenn KlientIn = HauptmieterIn: eher passive Haltung: geht uns nichts an, außer KlientIn erfragt Unterstützung und Begleitung, Information kommt also von KlientIn. Dann Kontaktaufnahme durch Betreuung mit Vermietung, grundsätzlich nur im Beisein der KlientIn.
- Housing First: intensiver Kontakt im Vorfeld zur Vorbereitung des Einzugs. Danach wird von Seiten VermieterIn/Hausverwaltung bei Bedarf (Nachbarschaftsstreitigkeiten, Belästigungen, Mietrückstand...) Betreuung kontaktiert.
- Wenn Organisation als Mieterin fungiert, entsteht oftmals über die Zeit eine „Belastung“ der Wohnung – Stigmatisierung der BewohnerInnen, verminderte Schwellen was Störungsmeldungen betrifft, da bedarf es mitunter einer Intervention.

Diskussionsrunde A – Innensicht Betreuungsbeziehung

Unterschiedliche und Kommunikationsinstrumente bzw. -settings

Verschiedene Betreuungskonstellationen bauen auf verschiedenen Kommunikationsinstrumente auf. Im Wesentlichen besteht aber in allen Einrichtungen ein Setting, das über die unmittelbare 1:1 Situation zwischen KlientIn und BetreuerIn hinausgeht und regelmäßige Gespräche vorsieht, als Ort der Reflexion zum Stand/ Verlauf der Betreuung, auch Möglichkeit der Beschwerde

- Als „Team“ mit weiteren Personen der Einrichtung, also KlientIn + alle BetreuerInnen des/der KlientIn + TeamleiterIn als „Vogelperspektive“ auf die Betreuungsbeziehung, etwa alle 4-6 Wochen.
- Oder erweitert, KlientIn + BetreuerIn + Personen aus dem Umfeld der KlientInnen wie SachwalterIn, aber auch Familie, FreundInnen, etc
- Teaminterne Besprechungen i.S.v. Fallbesprechungen ohne KlientInnen sowie Supervision

Rollen und Regeln in der Betreuungsbeziehung

Betreuungsbeziehung ist spezifisches Setting mit der Rolle des/der professionellen Betreuers/Betreuerin. Regeln der Beziehung sind ganz wichtig, wie in allen Beziehungen, und ein paar spezielle, professionelle Regeln zusätzlich.

- Professionelle Distanz und keine Freundschaft, Unterstützungsfunktion der Betreuung; was zu sehr auf persönliche Beziehungsebene geht wird problematisch. Kein Schaffen / Fördern von persönlichen Abhängigkeiten
- Grundhaltung von Wertschätzung und Akzeptanz
- Umgang mit der eigenen Involviertheit und Emotionalität als professionsspezifisches Spannungsfeld – Umgang mit KlientIn als PartnerIn in der Beziehung vs. pädagogisches Handeln?
- Kommunikationsregeln wie bspw. Abgrenzung gegenüber sexistische/ rassistische Aussagen

- Skepsis gegenüber dem Begriff Sanktionen (Beigeschmack von Strafe), eher ist von Konsequenzen die Rede, wenn Regeln nicht eingehalten werden; bspw. Abbruch der Begleitung wg. Alkoholisierung: die Konsequenz ergibt sich aus einer sachlichen Notwendigkeit, ist vorher transparent gemacht worden, die Umsetzung kann im nächsten Termin wieder aufgegriffen werden um KlientInnenperspektive einzuholen – gehört zur Beziehungsarbeit dazu.
- Wie es gemeint ist und was ankommt bei KlientInnen ist oft zweierlei, in jeder Beziehung bekommt man mitunter Rollen zugeschrieben die nicht der eigenen Sichtweise entsprechen

Vertrauen & Commitment

Beziehungsaufbau dauert, Prozess sicher ein halbes Jahr ab Einstieg. Wertschätzung und Akzeptanz als Grundlage, gemeinsames Aushandeln von Regeln, KlientIn soll sich wahr- und ernstgenommen fühlen.

- Vertrauensaufbau in der Gestaltung der bilateralen Beziehung: Der 1:1 Kontakt ist für beide intensiv, plötzlich häufiger Kontakt mit einem Menschen ist vielen unbekannt. Es ist ein Lernprozess, das überhaupt auszuhalten, muss Zeit bekommen. Hilfreich dafür etwa
 - variable Betreuungsintensität gewährleisten und Planung den Wünschen anpassen, d.h. Betreuungstermine kurz- oder längerfristig fixieren // Herausforderung zeitliche Koordination für BetreuerInnen
 - authentisches In-Beziehung-Sein, gemeinsame Zeit, auch ungefüllte Zeit, einander ‚aushalten‘ ist Teil der Beziehungsarbeit // Herausforderung Dokumentation wenn man ‚nichts gemacht‘ hat
 - KlientIn kann sich BetreuerIn nach Sympathie aussuchen // Herausforderung extrem hohe Flexibilitätsanforderung (Freie MitarbeiterInnen)
- Vertrauensaufbau in der Gestaltung einer erweiterten Beziehung:
 - im Team Wahrnehmen/ Ernstnehmen von Wünschen, Bedarfen und Unzufriedenheiten des/der KlientIn, bspw. Möglichkeit geben, sich bei Leitung/beim FSW zu beschweren
 - Netzwerkorientiertes Arbeiten – Ressourcen im Sozialraum der KlientInnen nutzen und andocken, bspw. Familie, Freunde in die Betreuung einbeziehen, FamilienhelferInnen, Pflege, Heimhilfe, Reinigung, Vermitteln von PsychiaterIn in Krise, etc. also andere Dienste.
 - gemeinsame Aushandlung von Regeln mit KlientIn, Transparenz und Besprechung von Entscheidungen und Konsequenzen.
- Thema Dokumentation und Beziehung
 - Beziehungsebene: ‚BetreuerIn beschreibt was war‘ ist ein implizit bewertendes Setting, auch Datenschutz ist Thema i.S.v. ‚ich will nicht dass mein Leben so dokumentiert wird‘; Modelle der Einbindung der KlientIn in Doku (bspw. gemeinsame Dokumentation am Ende)
 - Strukturebene: Erfassen von Daten und Kategorisierungen oft nicht gewünscht, als Zugangshürde zu Unterstützungsleistungen generell vs. Anforderungen des FSW zur Legitimation der adäquaten Mittelverwendung. Thema Projektförderung statt Subjektförderung
 - Frage/Diskussion was ist das Ziel/Absicht der Dokumentation – Rechenschaft ablegen oder auch dokumentieren wie zufrieden KlientInnen sind?

- Thema Ende der Betreuung – braucht auch Zeit, Prozess des „schrittweisen Zurückfahrens“ der Betreuungsintensität, sehr oft mit Angst verbunden, verstärkte Kontaktaufnahme.
 - Bewusste Gestaltung des Endes (bspw. Fest, Geschenk, ...).
 - Häufig Bedarf nach Konstellation mit sehr geringer Intensität (Ansatz SMS-Projekt mit 1 Kontakt/Woche)²⁶
 - Signal dass es weitergeht und die Person nicht ‚egal‘ wird, aber nicht in diesem Betreuungskontext (andere Formen bspw. Einladung zu Festen, Anlaufstelle bleibt erhalten)

Autonomie und Freiwilligkeit der KlientInnen

- Als Leitbild sind KlientInnen autonom und freiwillig da und selbstverantwortlich und entscheiden alles selbst. In der Praxis ist das aber selten so klar und eindeutig, und sie sind ja in Betreuung, weil sie Unterstützung brauchen.
- Verantwortung als BezugsbetreuerIn – wo liegen Grenzen, wo muss BetreuerIn Entscheidungen treffen, die nicht dem Willen des/der KlientIn entsprechen?
- Konkret wenn Wille des/der KlientIn der gemeinsam getroffenen Vereinbarung widerspricht (Bsp. Einkaufen mit Zuckerkrankem/r, Thema Alkohol, illegale Suchtmittel...), nicht-einhalten von Terminen,...
 - Verantwortung gegenüber KlientIn > akute Selbst- oder Fremdgefährdung, bspw. Gesundheitsgefährdung!?
 - Verantwortung auch gegenüber Fördergeber und Auftrag (Gesundheitsvorsorge inkludiert?)
 - Verantwortung gegenüber SachwalterIn (zusätzlicher Auftrag?)
 - Als Aufgabe verstanden, den Rahmen abzustecken was geht und was no-go ist (bspw. keine Betreuungsarbeit wenn alkoholisiert, Meldung der Betreuungsbeendigung wenn 4 Wochen kein Kontakt, etc.). Wichtig ist dabei die Transparenz der Konsequenz, vorher vereinbart; dem/der KlientIn kein Versagensgefühl vermitteln.
- Selbstverantwortung stützen versus Verantwortung gegenüber KlientIn – ist immer ein Spannungsfeld und Interessenskonflikt, mit dem die Betreuung umgehen muss, die ganze Betreuungsbeziehung ist ein ständiges Aushandeln zwischen dem was vereinbart wurde und dem was dann passiert.
- Wunsch/Wille der KlientInnen stößt auch an Grenzen des Systems, bspw. Zugang/Wartelisten und man nimmt den Platz den man bekommt
- Eigene Dynamik von Geld: Manchmal erfolgt Auszahlung von Sachwalterschaft über BetreuerIn, und das wirkt auf die Beziehung (zb. KlientIn gar nicht sehr interessiert/freiwillig bei Betreuung und Unterstützung, sondern will im Wesentlichen Geld bekommen)

²⁶ „selbstständig mit sozialem Netz“, pro mente

Diskussionsrunde B – Vernetzung der Betreuung

Betreuungseinstieg - Überschneidungen und Zuständigkeiten verschiedener Hilfsysteme

Mehr oder weniger getrennte Hilfsysteme von Wohnungslosenhilfe (WH), Behindertenhilfe (BH), Pflege – sind historisch so gewachsen, aber in der Realität gehören Personen oft nicht nur und genau einer Zielgruppe an. Die Zuordnung einer Person zu einem System erfolgt mitunter danach, wo ein Platz zu bekommen ist. Im Vordergrund sollte immer die Frage stehen, was die Person braucht

- Förderung durch Wohnungslosen- und Behindertenhilfe kommt durchaus vor, also dass KlientInnen in Einrichtungen der WH leben und teilbetreutes Wohnen durch BH erhalten. Verschiedene Konstellationen
 - KlientIn des teilbetreuten Wohnens verliert Wohnung und wird von WH unterstützt, dabei wird BH-Betreuung aufrecht erhalten.
 - KlientIn der WH sucht an / wartet auf teilbetreutes Wohnen, auch ohne kurz/mittelfristig schon Perspektive auf eigene Wohnung zu haben.
 - WH nimmt neue KlientIn nur unter der Bedingung eines teilbetreuten Wohnens auf, weil Betreuungsbedarf durch Einrichtung der WH nicht zu leisten ist (ist aber relativ seltener Fall).
 - Arbeit mehrerer Systeme bedeutet Doppelförderung, braucht genaue Argumentation in der Kommunikation mit dem FSW, ist aber möglich
 - Frage ist dabei auch, auf welcher rechtlichen Grundlage? BehindertenhilfeG, SozialhilfeG, Wiener Wohn- und PflegeheimG, ...
 - Verweis auf Arbeitsgruppe „psychische Erkrankung“ im Dachverband
- Ein-Jahres-Frist der Bewilligungen und Betreuungseinstieg: Bewilligung der BH muss innerhalb eines Jahres in Anspruch genommen werden (ebenso in WH). Falls Betreuungsplatz erst später verfügbar ist, muss neuerliches Ansuchen gestellt werden.
 - Ziel der Befristung: in einem Jahr kann viel passieren, sich verändern, KlientIn braucht dann u.U. ganz andere Leistung.
 - Ansuchen dann vereinfacht bzgl. Gutachten, aber dennoch bürokratischer Aufwand – Kritik durch KlientInnen und Organisationen
 - „Laufzeit“ der Bewilligung von Wartezeit nicht berührt
 - Interne Diskussion im FSW diesbezüglich

Thema Kontingenzstruktur

- Kontingenzstruktur macht Planung von Aufnahmen schwierig.
 - Gerade bei Übergängen aus anderen Systemen sind Zeitpunkte des Bedarfs bekannt (Förderung läuft aus, Therapie endet) und BH/ teilbetreutes Wohnen sollte punktgenau anschließen. In der Praxis ist es kaum möglich, Plätze für bestimmten Zeitpunkt fix zuzusagen
 - Die notwendige Unverbindlichkeit den KlientInnen gegenüber wird als schlimm empfunden
 - mehr Flexibilität in Form kurzer Überkontingenzierung wäre da hilfreich.
- Modell Stunden- statt Personenkontingenzen: Pauschale pro Person für manche zu hoch/zu niedrig, interne Moderation. Könnte auch in Stundenkontingenzen für die Einrichtung abgewickelt werden, wobei Stundenaufstockungen relativ leichter

zu bewerkstelligen wären. Dann könnte überlegt werden, bspw. 90% der Stunden als Fixkontingente auszugeben und über den Rest variabel für Krisenfälle zu verfügen. Modell dieser Art in der BH in Vorarlberg.

Wartezeit auf Betreuung

Wartelisten sind in der Behindertenhilfe relativ lang, für teilbetreutes Wohnen und auch für vollbetreutes Wohnen (dabei ist oft das Finden der passenden Tagesstruktur hinsichtlich struktureller/zeitlicher Flexibilität, inhaltlicher Passung und Bezahlung der Knackpunkt)

- Dauer der Wartezeit individuell, weil individuell passendes Angebot gebraucht wird; wenn alles passt (Zielgruppe, Tagesstruktur, Region) geht es manchmal sehr schnell. Aber auch Wartezeiten von 2 Jahren sind Realität.
- Für KlientInnen schwierige Situation, brauchen jetzt Unterstützung. In der Praxis
 - Anmeldung bei verschiedenen Trägern und sie nehmen den Platz den sie bekommen > Thema Freiwilligkeit?!
 - Anmeldung von Jugendlichen mit 16 Jahren weil in 2 Jahren Übergang ansteht, Behindertenhilfe kann eigentlich erst ab 18 handeln, werden aber auf die Warteliste genommen
 - Ein Gutteil der Warteliste ‚verschwindet‘ aber auch wieder – etwa in andere Einrichtungen (Case Management des bzbh unterstützt auch bei der Suche), oder sind nicht mehr erreichbar.
 - Anmeldung durch SachwalterIn häufig problematisch/unsicher, bspw. läuft Antragsprozedere an, und dann stellt sich heraus dass KlientIn kein Interesse hat oder SachwalterIn beantragt mal alles und unternimmt nichts weiter
 - In Summe ist die Zahl der nicht aktiven Bewilligungen gar nicht so gering
- Kontakt während der Wartezeit - verschiedene Modelle
 - Absicht generell Status Quo erfragen (aktuelle Situation, weiterhin bestehendes Interesse an dem Angebot)
 - Ev. bei Info-/Erstgespräch Vereinbarung über Form des Kontakts (wer meldet sich in welcher Form in welchem zeitlichen Abstand)
 - Regelmäßiger Kontakt alle 3-4 Monate oder auch gar kein Kontakt in Wartezeit vorgesehen bzw. MitarbeiterInnen rufen einmal/Jahr die Warteliste durch

Übergänge zwischen Einrichtungen

Gute Übergänge sind möglichst direkt – für KlientInnen ist gerade die Begleitung in den Phasen der Veränderung wichtig, etwa vom API nach einjähriger Langzeittherapie in die eigene Wohnung.

- Absprachen bzw. Zusagen über Aufnahme zwischen Organisationen sind vor dem Hintergrund fehlender Plätze schwierig, Thema Planbarkeit in Kontingentstrukturen
- Rolle FSW bei Übergängen? Diskurs / Arbeitsgruppe im Dachverband. Praxis viele Übergänge laufen über den FSW bzw. Beratungszentrum/Case ManagerIn, favorisiert vom FSW wäre Stärkung der direkten Übergabe zwischen den Einrichtungen. Welcher Weg besser ist, kann nicht allgemein gesagt werden; Case Management Intensiv wurde als gute Einrichtung wahrgenommen, die Aufgaben sind nun auf das gesamte Team aufgeteilt

- Unterschiedlicher „Erfolg“, KlientIn in andere Einrichtung zu bringen
 - In der Praxis scheint viel davon abzuhängen, wie sehr man „dahinter ist“ – engagierte SozialarbeiterIn/KrankenpflegerIn, Angehörige, etc. und dann wird die Warteliste „relativ“ und der/die KlientIn wird vorgezogen.
 - In der Wohnungslosenhilfe wird diesem Faktor wenig Gewicht zugesprochen, Durch ist die vollständige Erfassung der freien/ frei werdenden Wohnplätze beim BzWO ist aber andere Voraussetzung gegeben – das gibt es in der BH nur in Bezug auf vollbetreutes, nicht beim teilbetreuten Wohnen.
 - Für Übergänge in Housing First aus anderen Einrichtungen ist zwischenzeitliche Doppelförderung erforderlich und Abstimmung der BetreuerInnen über Aufgabenverteilung.
- Angebotsstruktur im Anschluss an teilbetreutes Wohnen, Ende der Betreuung – gut wären Möglichkeiten jemanden längerfristig zu begleiten und unterstützen, wenn jemand die Sicherheit noch gern hätte.

Informationen und Daten - wer kommuniziert mit wem worüber?

- Partizipationsansatz KlientIn sollte immer dabei sein, oder muss zumindest wissen, wer wann mit wem worüber kommuniziert.
 - Weitgehendes Modell – Einbindung von KlientIn gar in Supervision, d.h. Supervision findet im Team/Netzwerk-Setting statt.
- Thema Datenschutz und Datensammeln
 - Erscheint vor allem im Vorfeld einer Betreuung problematisch, in Vormerkblättern werden viele Informationen verlangt – Welche Informationen sind wirklich notwendig und wozu? Zumal der/die KlientIn auch nicht immer dort wirklich aufgenommen wird. Einrichtungen sollten diese Frage mehr reflektieren.
 - Gerade medizinische Informationen (Diagnosen, Medikationen, ...) – sagen die dann eigentlich mehr über KlientIn oder über Arzt/Ärztin?
 - Für die aktuelle Betreuung dann ist die Info wichtiger, um KlientIn zu unterstützen, manches ist aber einfach Sammelwut.
- Daten der Betreuung / Betreuungsdokumentation – verschiedene Modelle der Transparenz, wichtig jedenfalls transparent zu machen, an wen die Dokumentation ergeht.
 - Gemeinsames Verfassen der Dokumentation mit KlientIn am Ende der Betreuung, wenn gewünscht
 - KlientInnen können auf Wunsch die Dokumentationen einsehen
 - Erfahrung: unterschiedlicher Umgang der KlientInnen – manche wollen diese Info/Teilhabe, andere wollen nichts damit zu tun haben.
 - Unbehagen der Betreuung, wenn Meldung an FSW persönliche Themen enthält

Impulse der Abschlussrunde

- Round Table Setting als Möglichkeit des persönlichen Kennenlernens und Austauschs, gegenseitiges kennen / verstehen lernen der Bereiche. Generell wird viel in voneinander getrennten Systemen gearbeitet und gedacht, was der Praxis und dem Bedarf des einzelnen Menschen nicht unbedingt gerecht wird, resp. aus welchem „Topf“ das Geld kommt ist zweitrangig. Denken weniger mit den „Überschriften“ von „Behindertenhilfe“ und „Wohnungslosenhilfe“ sondern „Unterstützung beim Wohnen“.
- In Bezug auf Ressourcenfrage: Ziel, sich gemeinsam neue innovative, flexible, bedürfnisorientierte, ressourcennutzende Modelle zu überlegen. Dazu braucht es – wie im Dachverband – weiterhin die Vernetzung und die Expertise der PraktikerrInnen „von der Basis“, um gemeinsame Blickwinkel zu entwickeln, gemeinsam zu formulieren und zu definieren, was gute Lösungen sind.
- Thema „Peerarbeit“ weiter verfolgen – verschiedene Denkansätze in mehreren Einrichtungen, verschiedene bestehende Initiativen (bspw. im Oö. Sozialberufegesetz gibt es die Peerberatung als anerkannte Berufsausbildung, seit 2013 gibt es erstmals Ausbildung in nö Landesklinikenholding: Qualifizierung zu ExpertInnen durch Erfahrung EX-IN Niederösterreich (experienced involvement), Peerberatung in der Selbsthilfe ... in DE sind Peer-Ansätze schon viel stärker etabliert)
- Sensibilisierung und Unterstützung politischer EntscheidungsträgerInnen von Seiten der Sozialen Arbeit als den ExpertInnen der Praxis
- Zugang der persönliche Hilfebedarfserhebung, d.h. Bedarfserhebung durch unabhängig Stelle, also nicht Fördergeber, Modell in der Steiermark
- System Sachwalterschaft, im Zusammenhang mit Novellierung Ansatz der unterstützten Entscheidungsfindung, geht in Richtung mehr Selbstbestimmung

TeilnehmerInnen Round Table 2

Name	Institution	email	telefon
Christian Moritz	Verein LOK	christian.moritz@lok.at	01/586 56 46
Ulrike Eggenhofer	Verein LOK	ulrike.eggenhofer@lok.at	01/586 56 46
Florian Sabary	Verein GIN	wvb4@gin.at	01/494 61 31 19
Claudia Altmann	pro mente Wien	claudia.altmann@promente-wien.at	01/504 83 97, 0664/811 91 81
Andrea Irmner	Wiener Sozialdienste	andrea.irmner@wiso.or.at	01/98121 - 3532
Gertrude Ulbel	Windhorse	info@windhorse.at	01/4080706
Birgit Meiche	Windhorse	info@windhorse.at	01/4080706
Norbert Kilian	KoMit GmbH	kilian@komit.at	0676/580 04 21
Ines Ganahl	neunerhaus	ines.ganahl@neunerhaus.at	01/990 09 09 700
Christina Linck	neunerhaus	christina.linck@neunerhaus.at	01/990 09 09 700
Manuela Wasner	neunerhaus	manuela.wasner@neunerhaus.at	01/990 09 09 700
Sebastian Erlach	neunerhaus	sebastian.erlach@neunerhaus.at	01/990 09 09 700
Claudia Halbartschlager	neunerhaus	claudia.halbartschlager@neunerhaus.at	01/990 09 09 710, 0650/90 40 175
Elisabeth Hammer	neunerhaus	elisabeth.hammer@neunerhaus.at	01/990 09 09 902, 0699/1 952 04 56
Christian Riedel	neunerhaus	christian.riedel@neunerhaus.at	01/990 09 09 110
Martina Minichmayer	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe	martina.minichmayer@fsw.at	01/4000 66 431, 0676/81 18 66 431
Sabine Kratochwil	Beratungszentrum Behindertenhilfe	Sabine.Kratochwil@fsw.at	05 05 379 - 66 374
Toni Schmalhofer	Dachverband	anton.schmalhofer@dachverband.at	01/317 18 66-10
Michael Langwiesner	FSW Fachbereich	michael.langwiesner@fsw.at	05 05 379 - 66 387
Verein LOK - Leben ohne Krankenhaus		http://www.lok.at/	
Verein GIN - Gemeinwesenintegration und Normalisierung		http://www.gin.at/	
pro mente Wien		http://www.promente-wien.at/	
Wiener Sozialdienste		http://www.wiso.or.at/	
Windhorse Gesellschaft zur Förderung psychischer Gesundheit und ganzheitlicher Therapie psychotischer Leidensformen		http://www.windhorse.at/index.html	
KoMiT GmbH - Konduktiv Mehrfachtherapeutische Zentren und Integration		http://www.komit.at/	
Verein Neunerhaus		http://www.neunerhaus.at/	
Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bzWO		http://wohnen.fsw.at/wohnungslos/bz_wohnungslosenhilfe.html	
Beratungszentrum Behindertenhilfe		http://behinderung.fsw.at/information/bz_behindertenhilfe/	
Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen		http://www.dachverband.at	
FSW Fachbereich Betreutes Wohnen Wiener Wohnungslosenhilfe		http://wohnen.fsw.at/	

