

Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe

Kurzfassung des Endberichts

Auftraggeber:

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

AutorInnen:

Andreas Riesenfelder, Susanne Schelepa, Petra Wetzel

Wien, September 2012

1 Überblick

Wien hat sich in den letzten Jahren auf internationaler Ebene mit der Entwicklung des Wiener Integrationsprogramms für wohnungslose Menschen (Wiener Stufenplan) in der Wohnungslosenhilfe einen hervorragenden Ruf erarbeitet. Dieses Programm mit seinen **vielfältigen Angeboten** kann auf eine **lange Tradition** zurückblicken und sieht als ersten Schritt die rasche, unbürokratische Hilfe für Menschen ohne Unterkunft vor. In einem zweiten Schritt wird - abgestimmt auf unterschiedliche Zielgruppen - Unterstützung zum (wieder) selbständigen Wohnen angeboten. Für Menschen, die nicht mehr selbständig in einer eigenen Wohnung leben können, bieten die Einrichtungen des Sozial Betreuten Wohnens die geeignete Dauerwohnform an.

Der Erfolg der Wiener Wohnungslosenspolitik ist vor allem auf die **große Innovationsbereitschaft** der beteiligten Akteure zurückzuführen. So wurde in den letzten Jahren nicht nur die Zahl der Plätze für wohnungslose Menschen massiv ausgeweitet, sondern auch eine Reihe von **Reformen** durchgeführt. Als eine Perspektive für die Zukunft wird derzeit der **Housing First Ansatz** (Betreuung in der eigenen Wohnung) in der Wiener Wohnungslosenhilfe diskutiert bzw. im Bereich der Wohnversorgung für wohnungslose Familien bereits umgesetzt.

Die Stadt Wien finanziert und der **Fonds Soziales Wien (FSW)** fördert das vielfältige Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe in enger Vernetzung mit den verschiedenen Trägerorganisationen. Seit Juli 2004 ist die Wiener Wohnungslosenhilfe eine Abteilung im Fachbereich Betreutes Wohnen im Fonds Soziales Wien. Dort erfolgen die operative Planung und die Abwicklung des Förderwesens. Die Zahl der **KooperationspartnerInnen** ist aktuell auf 21 angewachsen. Diese sind als anerkannte PartnerInnen des Fonds Soziales Wien maßgeblich an der Erbringung der unterschiedlichsten Leistungen beteiligt, sodass derzeit auf der Basis von mehr als 4.500 Wohn- oder Schlafplätzen und einer Reihe ambulanter Leistungen mehr als 85 Angebote eine Unterstützung für wohnungslose Menschen bereitstellen.

Bis Herbst 2007 organisierte die Einrichtung P7, das Wiener Service für Wohnungslose, betrieben von der Caritas der Erzdiözese Wien, die Vergabe von Wohn- und Schlafplätzen in Wien. Im August 2008 stellte der Fonds Soziales Wien die Förderung der Wohnplätze auf Subjektförderung um und betraute das **Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO)** mit der Platzvergabe. P7 übernimmt weiter die Aufgabe der zentralen Anlaufstelle für obdachlose Menschen und die Schlafplatzvermittlung für NächtigerInnen. Durch das bzWO werden Hilfesuchende nicht nur informiert, sondern auch bedarfsgerecht Einrichtungen zugewiesen.

Ziel dieser Studie im Auftrag des Dachverbands der Wiener Sozialeinrichtungen ist die **umfassende Evaluation des Systems der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH)** mit seinem im Lauf der Jahre gewachsenen und stetig weiterentwickelten Angebotsspektrum. Um dem komplexen Gegenstandsbereich gerecht zu werden, kam eine differenzierte Herangehensweise zur Anwendung, die sich unterschiedlichster methodischer Ansätze bediente und die Vielzahl der Einzelergebnisse zu einem Gesamtbild zusammenführte. So wurden im Zeitraum August 2011 bis Mai 2012 einerseits individuelle Teilnahmeverläufe und Verbleibsinformationen der KlientInnen der Jahre 2006 bis 2010 im Rahmen eines differenzierten Vorgehens aufgearbeitet und einer **Längsschnittdatenanalyse** unterzogen. Weiters wurden mehr als 200 **Interviews mit KlientInnen** der Wiener Wohnungslosenhilfe abgehalten. Dieses methodische Standbein entsprach nicht nur dem Kriterium der Repräsentativität, sondern beinhaltete auch qualitative Bestandteile, um Ursachen, Hintergrund- und Motivaspekte

nachzeichnen zu können. Ein dritter Arbeitsschwerpunkt basierte nach dem Modell der **Einzelfallstudie auf qualitativ-inhaltlichen Untersuchungen**. Es wurden insgesamt 31 Fachkräfte der WWH und ExpertInnen zu Gesprächen eingeladen. Die Gespräche konzentrierten sich auf allfällige Lücken im Angebot, Hinweise auf Mismatch zwischen Angebot und Nachfrage, mögliche Doppelgleisigkeiten im Angebotspektrum, Methoden und Arbeitsweisen der Fachkräfte und die Qualität interner und externer Systemschnittstellen. Weiters (dies ist der vierte Arbeitsschwerpunkt) wurde unter starker Beteiligung der Fachkräfte der WWH eine Reihe von **Arbeitsbegriffen einer Reflexion** unterzogen und die Ergebnisse in einem Analyseteil zusammengefasst.

Im Folgenden findet sich eine Kurzfassung der Hauptideen der Studie.

2 Risikolagen und Wohnsituation vor Erstkontakt

- Hinsichtlich der KlientInnenbiographien ist den Zielgruppeninterviews zufolge eine breite Palette an „Prägungen“ vorhanden, die als **Risikofaktoren** gelten können. Es wurden sechs Arten von Risikolagen definiert:
 - **Psycho-physische Risikolagen** basieren auf Angaben zum gesundheitlichen Zustand in der Vorgeschichte und zum aktuellen Zeitpunkt. Insgesamt liegt die Betroffenheit bei 60%, erhöht ist sie unter Frauen.
 - **Beziehungsbedingte Risikolagen** beruhen auf problematischen sozialen Konstellationen, wie zB. heftigen Konflikten oder Gewalt in der Partnerschaft in der Zeit vor Eintritt in die WWH. Gut jedeR Zweite ist von dieser Risikolage betroffen, Jüngere zeigen sich stärker betroffen.
 - **Risikolagen verringerter gesellschaftlicher Teilhabe** referieren auf lange Phasen erfolgloser Jobsuche und großer materieller Armut in der Vorgeschichte. Hiervon sind rund vier von 10 KlientInnen betroffen, wiederum deutlich häufiger junge Erwachsene (18-29 Jahre), aber auch Frauen.
 - **Herkunftsfamilienbedingte Risikolagen** beziehen sich auf eine instabile Situation in der Herkunftsfamilie. Stichworte sind hier Gewalt im Elternhaus und frühzeitiger Auszug. Diese Situation trifft auf rund jede dritte Klientin/jeden dritten Klienten zu, wiederum deutlich häufiger auf junge Erwachsene.
 - **Organisationsbedingte Risikolagen** stehen im Zusammenhang mit mangelnder Wohnversorgung, im Speziellen Unterbringung in Haftanstalten, Kasernen, Krankenhäusern, Frauenhäusern oder Wohnheimen. Von diesem Risikofaktor sind Männer mit rund 42% Anteil doppelt so häufig betroffen wie Frauen mit rund 10% Anteil und Ältere häufiger als Jüngere.
 - **Suchtbedingte Risikolagen** sprechen Probleme mit Alkohol/Drogen in der Vorgeschichte und zum aktuellen Zeitpunkt an, ebenso nicht-substanzgebundenes Suchtverhalten. Die Betroffenheit beläuft sich insgesamt auf rund 28%, jüngere Personen und Männer sind hiervon häufiger betroffen.
- Obdachlosigkeit unmittelbar vor Erstkontakt mit der WWH ist den Interviews mit der Zielgruppe zufolge häufiger bei Männern (18% Anteil) als bei Frauen mit rund 8% Anteil zu finden. Von jenen, die zuvor in einer gesicherten Wohnsituation gelebt haben, hatten rund 20% ihre Wohnung nicht in Wien. Der Anteil an Personen, die nicht in Wien gelebt hatten ist bei zuvor wohnungslosen Personen noch höher, kann aber aufgrund kleiner Fallzahlen nicht exakt bemessen werden.

- Von jenen, die vor dem Erstkontakt in einer prekären Situation gelebt haben (d.h. ohne gesichertem Wohnraum), belief sich die Dauer dieses Zustandes in 42% der Fälle auf über ein Jahr. Bei Männern ist dieser Anteil noch höher mit rund 51%.
- In zwei Drittel der Fälle, in denen es zu einer Delogierung kam, wurde den Zielgruppeninterviews zufolge **kein Kontakt mit einschlägigen Einrichtungen** (FAWOS, Sozialzentren, Jugendamt, MA11) gesucht. Die häufigste Begründung hierfür war, dass es bereits zu spät gewesen sei. Dieses Ergebnis deutet darauf hin, dass die Interventionsangebote der Delogierungsprävention zu überdenken sind.
- Im Hinblick auf die Ursachen für eine Beendigung von Wohnverhältnissen sind durchaus geschlechtsspezifische Unterschiede zu finden: Bei Männern ist die häufigste Ursache finanzieller Art, bei Frauen kommt zusätzlich Konflikten mit Personen und Beendigungen von Partnerschaften eine gewichtige Rolle zu.

3 Charakterisierung der Angebotsformen

Die KlientInnen der einzelnen Angebotsformen unterscheiden sich zum Teil erheblich, was ihre biographischen Vorgeschichten und aktuellen Problemlagen betrifft. Es lassen sich daher auf Basis der genannten Risikolagen sowie weiterer Problemfelder Profile der einzelnen Angebotsformen erstellen:

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

4 Erstkontakt und Information über Angebote

- Hinsichtlich des Erstkontakts spielen den Zielgruppeninterviews zufolge erwartungsgemäß **Beratungsangebote** aktuell noch mehr als vor einigen Jahren die zentrale Rolle. Dennoch erfolgt auch heute der Erstkontakt auch über andere Angebote. Tageszentren spielen in dieser Hinsicht eher für Männer eine Rolle, andere Einrichtungen des Stufen-systems eher für Frauen.
- Bei der Information über Angebote kommt **informellen Quellen** ein wesentlicher Stellenwert zu: Rund 51% der KlientInnen geben in den Zielgruppeninterviews an, über FreundInnen, Bekannte, Verwandte, Medien oder andere wohnungslose Personen von

den Angeboten der WWH erfahren zu haben. Auf institutioneller Seite stehen an erster Stelle entlassende Institutionen, Beratungsstellen, Sozialzentren und Kontakte über den Weg der Sozialarbeit.

5 Nutzung von Angeboten der WWH

- Längsschnittdaten belegen wiederholte Teilnahmen an gleichen Angebotsformen (Beobachtungsfenster: 2 Jahre vor Eintritt). Dies trifft im Falle des Übergangswohnens auf rund 12% zu, im Falle des Zielgruppenwohnens auf rund 9%, im Falle von BEWO- und SOBEWO-Angeboten auf rund 8%. Davon heben sich Mutter-Kind- und Familienwohnangebote ab mit einer Rate an wiederholten Teilnahmen von rund 1%. Im Hintergrund der wiederholten Teilnahmen stehen vorzeitige Beendigungen, Einrichtungswechsel, Verstöße gegen die Hausordnung, nicht bezahlte Nutzungsentgelte oder auch erfolglose Reintegrationsversuche in Finalwohnungen.
- Die aus den Längsschnittdaten ersichtliche Problematik der **wiederholter Teilnahmen an ein- und derselben Angebotsform** kann auf Basis der Befragungsdaten bestätigt werden: Der Anteil von früheren Teilnahmen an ein- und derselben Angebotsform beläuft sich demzufolge auf Größenordnungen zwischen 15% (BEWO-Angebote), 24% (Zielgruppenwohnen) und 27% bis 28% (Nachtquartier, Übergangswohnen, Sozial Betreutes Wohnen).
- Hinsichtlich der Beratungsangebote (P7, bzWO, Gruft, JOSI, Ganslwirt, Tabeno) ist den Zielgruppeninterviews zufolge ein hoher Nutzungsgrad gegeben: Rund 80% der KlientInnen haben mindestens eines dieser Angebote in Anspruch genommen. Unter Frauen ist allerdings die Nutzung der Beratungsangebote mit Ausnahme von bzWO geringer als unter Männern.
- Die medizinischen Angebote der WWH (NeunerHAUSArzt, NeunerHAUSZahnarzt, die Angebote des PSD und der Gesundheitsberatung FEM/MEN) wurden den Interviews zufolge von rund 29% der KlientInnen seit ihrem Erstkontakt mit der WWH in Anspruch genommen. Überdurchschnittlich häufig werden die Angebote von KlientInnen der ÜWO- und SOBEWO-Angebote genützt.
- Externe Angebote (Sozialzentren, gesundheitsbezogene Einrichtungen, MA11, Schuldnerberatung, Bewährungshilfe) wurden von Männern und Älteren häufiger gar nicht genützt. Fragen zur Hochschwelligkeit der Angebote - und damit im Zusammenhang auch zu Unterlassungen von Nutzungen - sind aufgrund des hypothetischen Charakters relativ schwer zu beantworten. Dementsprechend müssen die Angaben mit Vorsicht interpretiert werden: Zwischen 4% und 13% der KlientInnen sahen schon einmal von einer Nutzung externer Angebote ab. Hierbei handelt es sich überwiegend um Unterstützungsleistungen in finanziellen Fragen bzw. Schulden und psychiatrischer Hilfe bzw. Unterstützung bei der Behandlung von Alkohol- oder Drogenabhängigkeit.

6 Das Angebot der WWH aus der Sicht der KlientInnen

- Die für die KlientInnen wichtigsten Bewertungskategorien betreffen Aspekte des Wohnens (Verlässlichkeit, Sauberkeit, Privatsphäre und Sicherheit für Person und Besitz) und Fragen der Qualität der Betreuung durch die Fachkräfte der WWH. Weiters belegen die

Zielgruppeninterviews, dass es als wichtig erachtet wird, **keiner Wartezeit auf einen Wohnplatz ausgesetzt zu sein** und es mit fairen Hausregeln zu tun zu haben.

Von KlientInnen aus den Bereich **ÜWOZG/MUKI, BEWO und SOBEWO** werden die genannten Aspekte mit durchschnittlich **guten bis sehr guten Bewertungen** versehen. Davon heben sich Angebote aus dem Bereich der Nachtquartiere und des Übergangswohnens ab: KlientInnen aus dem Feld des Übergangswohnens geben eine kritischere Einschätzung zu Sauberkeit, Hygiene, Privatsphäre und zur Sicherheit von Person und Besitz ab. Auch wird die Qualität der Betreuung etwas kritischer gesehen als bei obigen Angebotsformen. KlientInnen der Nachtquartiere urteilen zu allen Aspekten des Wohnens noch einmal deutlich schlechter als die NutzerInnen des Übergangswohnens. Allerdings wurde den Nachtquartieren zugleich auch die beste Bewertung in der Kategorie „Keine Wartezeit auf Wohnplatz“ zuteil. Der Aspekt der Niedrigschwelligkeit im Zugang zu den Leistungen der WWH („Hilfe soll rasch und unmittelbar erfolgen“) dürfte somit durch das Angebot der Nachtquartiere sehr gut abgedeckt sein.

- Die Erwartungen der KlientInnen an die **Beratungseinrichtungen** (JOSI, Gruft, Ganswirt/Tabeno, P7, bzWO) werden den Interviews mit der Zielgruppe zufolge im Durchschnitt **gut bis sehr gut** erfüllt mit nur geringen Unterschieden zwischen den Angeboten. Thematisiert wurde hier die Niedrigschwelligkeit im Zugang, Wartezeiten, Wissen und soziale Kompetenz der Fachkräfte, Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen und Information über Angebote der WWH.
- Bezüglich der Angemessenheit der Angebotsform für die individuelle Lebenssituation bestehen den Zielgruppeninterviews zufolge relativ große Unterschiede zwischen den einzelnen Angebotsformen. Generell ist zu bemerken, dass im Falle einer positiven Bewertung den BetreuerInnen und Fachkräften eine zentrale Rolle zukommt. Es geht somit darum, dass AnsprechpartnerInnen zur Verfügung stehen, dass man ernst genommen wird und dass auf Probleme und Beschwerden auch eingegangen wird. KlientInnen aus den Bereichen BEWO, ÜWOZG/MUKI und SOBEWO kommen gleichermaßen auf relativ hohem Niveau zu der Einschätzung, dass auf die individuelle Bedarfslage eingegangen wird (87 bis 92% Zustimmung). Davon hebt sich das ÜWO-Angebot mit 78% Zustimmung etwas ab, gefolgt vom Nächtigerbereich mit rund 69% Zustimmung. Einfluss auf diese Bewertung haben Einrichtungsgröße und Betreuungsschlüssel: **Tendenziell geben Personen in größeren Einrichtungen und bei niedrigeren Betreuungsschlüsseln zu diesem Thema kritischere Bewertungen ab.**
- Die Zielgruppeninterviews zeigen, dass mit Ausnahme des SOBEWO-Bereichs sich die überwiegende Mehrheit der KlientInnen (über 80%) in einer längerfristigen Perspektive wieder ein ganz selbstständiges Wohnen in einer eigenen Wohnung wünscht. Unter den Voraussetzungen, dass dies gelingt, steht an erster Stelle die Frage der Lebenssicherung (55%) durch regelmäßige und ausreichende Erwerbseinkommen, Schuldenabbau und Ansparen von Geldreserven für Provision und Kautions.

7 Wirkungseffekte der Angebote der WWH

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde herausgearbeitet, dass seitens der KlientInnen der WWH eine Vielzahl von Bedarfslagen und Problemen besteht, die abseits der Frage des leistbaren Wohnraums auch ein breites und vielfältiges Angebot an Unterstützung erfordert. Dies bedeutet aber auch, dass der Erfolg der Betreuung wohnungsloser Menschen nicht ausschließlich an der Übernahme einer Finalwohnung gemessen werden kann. Im Rahmen

der Evaluierung wählten wir daher einen **breiten Zugang zum Themenbereich** „Wirkungen“, der deutlich über die Frage der Übertritte in Finalwohnungen nach Austritt aus einem Angebot hinausgeht (zB. keine Verschlechterung bzw. Stabilisierung des Allgemeinzustandes).

Bereich Einkommen, Erwerbstätigkeit und Lebenssicherung

- Rund ein Fünftel der KlientInnen erzielt den Interviews mit der Zielgruppe zufolge ein Einkommen aus Erwerbstätigkeit (mit Ausnahme SOBWO, wo Pensionsleistungen vorherrschen). Mit Ausnahme der NächtigerInnen war in allen Angebotsformen zum Interviewzeitpunkt eine **deutliche Verbesserung der Tätigkeitssituation** gegeben (38% bis 60% Anteil). Erwähnenswert ist allerdings, dass der Aspekt der Verbesserung aus Sicht der Betroffenen sehr weit gefasst wird. Eine Verbesserung kann auch bereits bei einer Heranführung an die Arbeitswelt gegeben sein oder mit der Möglichkeit, wieder Bewerbungsgespräche führen zu können, zusammen hängen. Sind im Bereich Erwerbstätigkeit keine Verbesserungen gegeben, so steht dies häufig im Zusammenhang mit gesundheitlichen Einschränkungen, Fragen des Lebensalters oder der Wohnadresse „WWH“.
- Zwischen 64% und 73% der KlientInnen sind - so die Interviews mit der Zielgruppe - **verschuldet** (mit Ausnahme SOBWO, hier beläuft sich die Verschuldungsquote auf 37%). Die Betroffenheit ist unter Männern größer als unter Frauen (70% vs. 58%) und unter jungen Erwachsenen mit rund 75% Anteil deutlich höher als unter Personen im mittleren Alter zwischen 31 bis 50 Jahren (70%) und Älteren zwischen 51 und 60/65 Jahren mit rund 54% Anteil. Eine Verbesserung der finanziellen Situation ist den Interviews zufolge bei rund 46% der ÜWO-KlientInnen, rund 50% der BEWO-KlientInnen und rund 69% der KlientInnen aus dem Bereich des Zielgruppenwohnens und der Mutter-Kind- und Familienangebote eingetroffen. Typischer einnahmenseitiger Hintergrund für eine Verbesserung war zB. ein erstmaliger Bezug der BMS, ein Pensionseintritt oder eine erfolgreiche Suche nach einer Arbeitsstelle. Ausgabenseitig ergaben sich Erfolge zB. durch einen sorgsameren Umgang mit dem zur Verfügung stehenden Budget, durch die Bearbeitung der Schulden, durch die Loslösung aus Partnerschaften mit dem Effekt der Möglichkeit der eigenständigen Kontrolle über Ausgaben oder auch durch eine Veränderung der Lebensumstände.
- Längsschnittdatenanalysen bestätigen die auf Basis der Zielgruppeninterviews erarbeiteten Angaben zur Erwerbstätigkeit: Der Anteil von KlientInnen, welche während der Teilnahme an einem Angebot über eigenes Erwerbseinkommen verfügen, ist mit maximal 21% (BEWO) relativ gering. Eine **Zunahme an Tagen mit Erwerbseinkommen** gegenüber dem Vorjahr ist am stärksten im Bereich der ÜWOZG/MUKI-Angebote (30%) und im BEWO-Bereich (25%) gegeben. Etwas geringer sind die Zunahmen im Bereich ÜWOZG (18%) und ÜWO (12%).
- Erfreulicherweise fallen **Verbesserungen im Bereich der Lebenssicherung** (Basis: SH/BMS-Bezug, Beschäftigung, ALG/NH, Pensionsbezug) den Längsschnittdatenanalysen zufolge weitaus höher aus. Mit Ausnahme des SOBWO-Angebots beläuft sich der Anteil auf rund 43% bis rund 55%. Messungen für den Zeitraum von 6 Monaten nach Austritt aus einem Angebot belegen, dass die Lebenssicherung im Großen und Ganzen fortgeführt werden kann. Lediglich im ÜWOZG/MUKI-Bereich war ein leichter Rückgang zu verzeichnen.

Bereich soziales Umfeld

- **Verbesserungen im Bereich des sozialen Umfelds** fallen den Interviewergebnissen zufolge je nach Angebotsform zwar durchaus unterschiedlich aus, die damit im Zusammenhang stehenden Entwicklungen sind aber insgesamt als positiv zu bewerten. Den höchsten Grad an Verbesserungen nehmen KlientInnen aus Angeboten des Bereichs ÜWOZG/MUKI wahr (56% Verbesserung), gefolgt von KlientInnen aus den Bereichen BEWO (48%), SOBEWO (40%), ÜWO (36%) und NQ (8%).
- Hinsichtlich der Art der Verbesserungen fanden sich am häufigsten das Knüpfen neuer Kontakte, die Reduktion des Misstrauens gegenüber anderen und die Verbesserung der Stabilität sozialer Beziehungen und des Kontaktes mit der Familie.

Bereich Gesundheit

- Zum Themenbereich Gesundheit fällt auf, dass rund drei Viertel der Befragten eines oder mehrere gesundheitliche Probleme aufweisen. **Körperliche Probleme stehen in einem engen Zusammenhang mit dem Alter**, daher treffen gesundheitliche Belastungen bei BewohnerInnen von SOBEWO-Angeboten stärker zu. Psychische und seelische Probleme finden sich häufiger bei jüngeren Personen und auch häufiger bei Frauen als bei Männern. Der Konsum von Alkohol oder Drogen ist ein etwas stärkeres Thema bei jüngeren KlientInnen, ebenso etwas häufiger bei Männern als bei Frauen.
- Weiters belegen die Zielgruppeninterviews, dass unter **NQ-KlientInnen** der Anteil jener, welche trotz gesundheitlicher Probleme keine gesundheitsbezogenen Leistungen in Anspruch genommen haben, auffallend hoch ist: Ganze 42% der NächtigerInnen haben - trotz ähnlich hoher Betroffenheit von gesundheitlichen Beschwerden wie KlientInnen anderer Angebotsformen - seit Eintritt in das System der WWH keine dieser Leistungen beansprucht; im BEWO sind es beispielsweise nur 15%. Dies könnte als Hinweis gelesen werden, dass seitens der NQ-KlientInnen (noch) eine **erhöhte Hemmschwelle** der Inanspruchnahme besteht.

Eine Verbesserung der körperlichen Verfassung findet sich eher selten bei den betroffenen KlientInnen aus dem Bereich der Nachtquartiere (12%), unterdurchschnittlich ist auch der Anteil im Bereich des Übergangswohnens (19%). Hingegen ist es als sehr positiv zu bewerten, dass in den Bereichen ÜWOZG/MUKI, BEWO und SOBEWO eine Verbesserung bei rund 43% bis 44% gegeben ist. Die Art der Verbesserung besteht i.d.R. in der Heilung von körperlichen Erkrankungen oder der Linderung von Schmerzen, teilweise wird auch von einer insgesamt gestärkten körperlichen Verfassung berichtet.

- Psychische Beschwerden betreffen insgesamt 39% der befragten KlientInnen, Frauen und Jüngere etwas stärker als Männer und Ältere. Dies ist auch der Grund, warum die Betroffenheit im SOBEWO-Bereich mit rund 27% Anteil unterdurchschnittlich ausfällt ist, hingegen im Bereich ÜWOZG/MUKI überdurchschnittlich.

Eine Verbesserung der **psychischen Verfassung** scheint den Zielgruppeninterviews zufolge in den Bereichen NQ und ÜWO kaum gegeben zu sein, wobei hier auch die vergleichsweise kurze bisherige Verbleibsdauer im System der WWH zu berücksichtigen ist. In den Feldern ÜWOZG/MUKI und BEWO hingegen **nimmt ein großer Teil der Betroffenen eine Verbesserung wahr** (rund zwei Drittel). Die Art der Verbesserung zeigt sich für rund die Hälfte der Betroffenen in einer Linderung der Beschwerden, mehrere InterviewpartnerInnen berichten auch, an psychischer Stabilität gewonnen zu haben (31%). Trotz kleiner Fallzahlen bestehen Hinweise darauf, dass eine Stabilisierung im Bereich NQ am seltensten gelingt.

- Eine Wechselwirkung zwischen gesundheitlicher Situation und Wohnungslosigkeit nehmen - so ein Sondermodul der Zielgruppeninterviews - die KlientInnen im Bereich der körperlichen Beschwerden am seltensten wahr. Bezüglich psychischer und suchtbezogener Problematiken waren aber wesentliche gegenseitige Beeinflussungen evident. Bei psychischen Beschwerden wird vor allem eine Verstärkung durch die Wohnungslosigkeit erlebt, in **Suchterkrankungen wird hingegen sehr häufig auch eine Mit-Ursache für die Wohnungslosigkeit gesehen.**

Wirkungseffekte Zwischenfazit

Eine Zusammenschau der Wirkungseffekte in den Lebensbereichen „Tätigkeitssituation“, „Einkommenssituation“, „soziales Umfeld“ und „Gesundheit“ belegt, dass der **überwiegende Teil der befragten KlientInnen (76% bis 96%) zumindest in einem der vier Felder eine Verbesserung** rezipiert. Als Ausnahme müssen Nachtquartiere gelten, hier gilt dies lediglich für etwas mehr als ein Drittel (36%) der InterviewpartnerInnen. Diese Abweichung ist aber durch die spezifische Ausrichtung der Nachtquartiersangebote zu begründen.

Interessant ist auch die Verteilung der Häufigkeit jener Personen, welche keine Verbesserung in einem der vier Lebensbereiche aufweisen können. Hier stehen die ÜWOZG/MUKI-Angebote mit nur lediglich 4% Anteil positiv heraus. Aber auch im Falle der anderen Angebote des betreuten Wohnens sind die Anteile als durchaus moderat zu bezeichnen mit Werten zwischen 25% (BEWO), 20% (SOBEWO) und 24% ÜWO. Bemerkenswert ist auch die zeitliche Dimension bei der Zusammenschau der Wirkungseffekte. Liegt der Erstkontakt länger als zwei Jahre zurück, so sinkt der Anteil jener KlientInnen, welche in keinem der vier Lebensbereiche eine Verbesserung wahrnehmen auf rund die Hälfte.

Bereich Verbleib nach Austritt

Verbleibsanalysen setzen auf den beiden in der Längsschnittdatenbank zur Verfügung stehenden und unter hohem Aufwand aufbereiteten Wirkungsindikatoren „Wohnform nach dem Abgang“ und „Abgangsart“ auf. Wird der Anteil von Übergängen in Finalwohnungen (Eigentum, Genossenschaft, Privatmiete oder Gemeindewohnung) einer näheren Betrachtung unterzogen, so wird schnell ersichtlich, dass das Ergebnis sehr unterschiedlich ausfällt: Die Bandbreite bewegt sich dabei zwischen **5% und 55% Anteil an Übergängen in Finalwohnungen**. Wenig verwunderlich erscheint, dass Abgänge aus dem SOBEWO-Bereich in Finalwohnungen mit 5% Anteil relativ selten zu finden sind, handelt es sich hier doch um eine Dauerwohnform. Umso erfreulicher ist es aber, dass auch im SOBEWO-Bereich einzelne Personen sich soweit stabilisieren konnten, dass eine nicht-institutionelle Wohnform außerhalb des Systems der WWH ins Auge gefasst werden konnte.

Für den Bereich des Übergangswohnens (ÜWO, ÜWOMUKI, ÜWOZG) und des ambulanten Wohnens (BEWO) kann das Bild, das bei Betrachtung der Verbesserung in den verschiedenen Lebensbereichen gezeichnet wurde, von der Tendenz her untermauert werden.

- Der Bereich des Übergangswohnens liegt den Längsschnittdaten zufolge mit rund 21% Anteil an Übergängen in Finalwohnungen deutlich hinter den Mutter-Kind- und Familienangeboten mit rund 54% Anteil und auch den ÜWOZG-Angeboten mit rund 27% Anteil. Allerdings muss bei diesem Vergleich berücksichtigt werden, dass ein hoher Prozentsatz der ÜWO-KlientInnen von Suchthematiken betroffen ist und der Betreuungsschlüssel deutlich geringer ist als im Falle der ÜWOMUKI-Angebote, aber auch der ÜWOZG-Angebote. Auch sind Teilnahmen mit längerer Laufzeit im ÜWO-Bereich seltener als im

ÜWOMUKI- und BEWO-Bereich. Nicht zuletzt finden sich häufig nach Abgang aus einem ÜWO-Angebot weitere Teilnahmen an einem SOBEWO- oder ÜWOZG-Angebot.

Somit dürfte der relativ geringe Anteil von ÜWO-Übergängen in Finalwohnungen dem Umstand, dass ÜWO-Angebote nicht nur einen niederschweligen Zugang, sondern auch ein breites KlientInnenprofil aufweisen, geschuldet sein.

- Den höchsten Anteil an Übergängen in Finalwohnungen weisen - so die Ergebnisse der Längsschnittdaten - die BEWO-Angebote auf, beläuft sich hier der entsprechende Indikator doch auf rund 55% Anteil. Allerdings sollte bei dieser Gegenüberstellung nicht unberücksichtigt bleiben, dass gerade der BEWO-Bereich auch in Bezug auf die Zielgruppenausrichtung hochschwierig angelegt ist und hier tendenziell weniger schwerwiegende Problemkonstellationen zu lösen sind. So beläuft sich den Zielgruppeninterviews zufolge der Anteil von BEWO-KlientInnen mit Suchtthematiken auf lediglich rund 5%, weiters fand sich ein überdurchschnittlich hoher Anteil von BEWO-Teilnahmen zuvor an anderen WWH-Angeboten und sollte dementsprechend bereits von den bereits erfolgten Interventionen profitiert haben.
- ÜWOMUKI-Angebote sind den Längsschnittanalysen zufolge ähnlich wie BEWO-Angebote ebenfalls durch einen hohen Anteil an Übergängen in Finalwohnungen von rund 54% zu charakterisieren. Hier darf freilich nicht unerwähnt bleiben, dass ÜWOMUKI-Angebote mit einem relativ hohen Betreuungsschlüssel ausgestattet sind, in Bezug auf Suchtthematiken eher höherschwierig zu bezeichnen sind und durch relativ lange Verbleibsdauern zu charakterisieren sind.
- Zielgruppenspezifische Angebote für das Übergangswohnen (ÜWOZG) sind mit einem Anteil von rund 27% an Übergängen in Finalwohnungen hinsichtlich dieses Indikators etwas vor den ÜWO-Angeboten zu reihen, befinden sich aber dennoch in größerem Abstand zu ÜWOMUKI- und BEWO-Angeboten. Allerdings muss in Rechnung gestellt werden, dass gleichzeitig auch der Anteil an Übergängen zu BEWO-Angeboten relativ hoch ausfällt (20%). Weiters ist die Suchtthematik um einiges präsenter als im BEWO-Bereich. Im Vergleich mit ÜWOZG-Angeboten wiederum ist der Betreuungsschlüssel deutlich niedriger. Nicht zuletzt sind ÜWOZG-Angebote von den anderen Angebotsformen dadurch abzugrenzen, dass die Verweildauern sichtlich kurz bemessen sind: Nur 6% der ÜWOZG Abgänge überschreiten die Zeitspanne von 24 Monaten (zum Vergleich: BEWO 23%, ÜWO 16%, ÜWOMUKI 25%).

Weitere Ergebnisse der Längsschnittdatenanalysen:

- Aufmerksamkeit verdient im Zusammenhang mit den Verbleibsanalysen auch das Thema „**Verstöße gegen die Hausordnung**“. Beim ÜWO - Angebot nehmen Verstöße gegen die Hausordnung im Gegensatz zu anderen Angebotsformen nicht mit steigender Teilnahmedauer ab. Auch reduziert sich der Anteil von Abgängen aufgrund nicht bezahlten Nutzungsentgelts nicht mit fortlaufender Teilnahmedauer. Dies könnte ein Effekt des niedrigeren Betreuungsschlüssels dieser Angebotsform sein.
- ÜWOZG-Angebote schneiden bezüglich Übergängen in Finalwohnungen bei **Frauen** etwas schlechter ab. Hier könnte ein Zusammenhang mit den stärker ausgeprägten psychischen Belastungen bei der Gruppe der weiblichen KlientInnen bestehen.
- ÜWO-Angebote weisen ähnlich wie ÜWOZG-Angebote und auch BEWO-Angebote unterdurchschnittliche Übertrittsquoten in Finalwohnungen bei der Gruppe der **jungen Erwachsenen** auf (18-29 Jahre). Wo im BEWO-Bereich die Quote der Abgänge junger Erwachsener in Finalwohnungen aber noch auf mittlerem Niveau liegt (43%), beläuft diese sich auf 13% im Fall der ÜWO-Abgänge und auf 15% im Falle der ÜWOZG-Abgänge. Als

Hintergrund für diese Effekte werden bei ÜWO und ÜWOZG die stärker ausgeprägten Risikoprofile und Belastungen mit ausschlaggebend sein.

8 Interne Schnittstellen im System der WWH

- Ein „heißes“ Thema in der Kooperationsarbeit zwischen den Einrichtungen und dem Fördergeber FSW stellt den qualitativen Untersuchungen zufolge auch noch Jahre nach der Implementation von bzWO die Frage der **Zugangskriterien** dar. Im Grunde genommen sind vielen im System der WWH tätigen Fachkräften die Kriterien nicht bekannt. Hier besteht der Eindruck, dass wegen der diesbezüglichen Unklarheiten wertvolle Ressourcen verschwendet werden. Ein Bedarf an Informationen zu den Zugangskriterien ist seitens der Einrichtungen gegeben, denn im derzeitigen System der WWH sollte nicht nur bzWO, sondern auch P7, JOSI, die Gruft und auch andere Einrichtungen im Rahmen von Erstkontakten in der Lage sein, eine (erste) Einschätzung zur Förderbarkeit treffen zu können. Offene Fragen betreffen etwa die finanziellen Grenzen der Förderbarkeit von KlientInnen, die Frage, was genau unter Förderbedarf zu verstehen ist, wie Meldefristen für das Bundesland Wien beschaffen sind und welche Spielräume in der Handhabung des Themas „Zugangskriterien“ bestehen.
- Ein weiterer Themenbereich ist das **Übergangsmanagement**, also die Gestaltung des Übergangs von KlientInnen von einer Einrichtung zu einem anderen Angebot. Obwohl die Einrichtungen auf der inhaltlichen und strategischen Ebene einer sehr ausdifferenzierten Vernetzungstätigkeit nachgehen, entsteht - so Ergebnisse der qualitativen Untersuchungen - stellenweise der Eindruck, dass der Bereich der konkreten KlientInnenarbeit und Fallübergabe relativ isoliert gehandhabt wird. Eine strukturierte Fallübergabe ist demnach kein grundlegendes Prinzip. In der vorliegenden Arbeit wird eine Diskussionsgrundlage zum Thema „strukturiertes Übergangsmanagement“ geschaffen, indem Pro- und Contra-Argumente einander gegenübergestellt werden.
- Schließlich ist die **Nachbetreuung** der KlientInnen nach ihrem Austritt aus dem System der WWH zu thematisieren. Diesbezüglich ist das Stufensystem mit einer systemimmanenten Schwäche behaftet: Gerade, wenn sich eine Person beim Übergangswohnen stabilisiert und bewährt hat, steht als letzter logischer Schritt der Übertritt in eine Finalwohnung in Aussicht. Damit geht aber nicht nur ein Wohnortwechsel einher, sondern auch ein Wechsel der sozialen Umgebung und der Bezugsgruppe. Vertrautes geht zumindest teilweise verloren. Im Grunde genommen handelt es sich um eine Bruchstelle, die auch krisenhaften Charakter annehmen kann und letztlich einer der Auslöser für wiederholte Teilnahmen an ein- und derselben Angebotsform sein kann. Erfreulicherweise hat der Fördergeber FSW Schritte unternommen, um diese Lücke zu schließen. Das Projekt Mobile Wohnbegleitung (MOWO) bietet ab Anfang Februar 2012 eine nachgehende Unterstützung für jene KundInnen der WWH an, die beim eigenständigen Wohnen in Teilbereichen sozialarbeiterische Unterstützung benötigen.

9 Externe Schnittstellen

- Seitens der in die qualitative Teilstudie eingebundenen ExpertInnen und Fachkräfte wird den qualitativen Untersuchungen zufolge die **Schnittstelle zur MA40** in einem Punkt als suboptimal eingeschätzt. Thema ist dabei das derzeitige Procedere der ausschließlich

schriftlichen Beantragung einer BMS. Dieses dürfte zwar einen wesentlichen Beitrag dazu geleistet haben, um den im Lauf der letzten Jahre immer größer werdenden Andrang von BezieherInnen verwalten zu können. Aber gerade für spezifische Zielgruppen (Personen mit Lese- und Schreibschwächen, sprachlichen Barrieren, Suchtproblematiken, starken gesundheitlichen Problemen etc.) sind Nachteile erwachsen, da das Beantragungsverfahren im gleichen Atemzug hochschwelliger geworden ist. Anträge werden demzufolge bei der Abgabe nicht mehr überprüft, sondern ohne persönlichen Kontakt eingereicht. Nachbesserungsaufträge ergehen i.d.R. per RSB-Brief an den/die AntragstellerIn, die Bescheidtexte selbst müssen als relativ kompliziert für die Zielgruppe eingeschätzt werden. Als Folge der Hochschwelligkeit besteht die Gefahr, dass die Lebenssicherung der aktuellen und ehemaligen KlientInnen und damit auch die Sicherung der Wohnmöglichkeit nicht nachhaltig gegeben ist.

- Personen mit psychischen Erkrankungen zählen explizit zur Klientel der WWH, wengleich auch die einzelnen Angebotsformen und Angebote in unterschiedlichem Maße auf dieses Zielgruppenkriterium eingehen (können). Eine Spezialisierung auf die Zielgruppe ist - so die qualitativen Untersuchungen - in den meisten Übergangsangeboten nicht gegeben, eine Ausnahme stellt diesbezüglich das FrauenWohnZentrum dar. In anderen Einrichtungen finden sich sogenannte Kontingentplätze für KlientInnen in schwierigen Situationen, worunter auch psychische Erkrankungen zu zählen sind. In Bezug auf die fachärztliche Versorgung der Personen mit psychischen Erkrankungen wird mit unterschiedlichen Strategien gearbeitet: Beispielsweise werden **Leistungen des Psychiatrischen Liaisondienstes** (Psychosoziale Dienste Wien - PSD) angeboten. Derzeit unterhält der PSD Angebote in 19 Einrichtungen. Bemerkenswert ist, dass die Arbeit des PSD und der angestellten bzw. auf Vertragsbasis agierenden Fachärzte äußerst wertschätzend und positiv bewertet werden. Dies kann allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass in der Regel ein Bedarf nach einer Ausweitung dieser Angebote zum Ausdruck gebracht wurde bzw. wie im ÜWOMUKI-Bereich und im Bereich der BEWO-Angebote auch das Fehlen dieser Angebote kritisiert wurde.

Bezüglich der Grenzen der Leistungen des Liaisondienstes wird allgemein auf die Problematik verwiesen, dass psychische Krisen oftmals mit fehlender Krankheitseinsicht einhergehen und damit zusammenhängend auch mit fehlender Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit den psychiatrischen Angeboten. Das Angebot einer **Krisenintervention**, welche in solchen Akutfällen zur Seite stehen könnte, wird mancherseits schmerzlich vermisst.

Deutlich weniger positiv als die Kooperation mit dem PSD wird den qualitativen Untersuchungen zufolge die Schnittstelle zu den **stationären psychiatrischen Angeboten** bewertet. Hier ist nach Aussage vieler Fachkräfte der WWH ein Verbesserungspotenzial gegeben. Häufig richtet sich die Kritik an das Entlassungsmanagement der stationären psychiatrischen Einrichtungen. Es wurde häufig beobachtet, dass KlientInnen seitens der stationären Einrichtungen zu früh bzw. zu Zeiten entlassen wurden, während derer keine weiterführende Betreuung in der WWH-Einrichtung oder nur ein Journaldienst gegeben war. Dies könnte, so die Vermutungen, auch damit zusammenhängen, dass angenommen wurde, die Einrichtungen der WWH würden flächendeckend und übergangslos Betreuung anbieten können.

- Im Zusammenhang mit der Zielgruppe **junger Erwachsener** (18-29 Jahre) wurde seitens mancher ExpertInnen bereits vor Jahren realisiert, dass das Schnittstellenmanagement zwischen der Jugendhilfe und der WWH eines Überdenkens bedarf. Im Grunde genommen stellt der 18. Geburtstag einen Bruch in der Lebensbiographie dar, der zusätzlich

durch die Ablöse der zuständigen Institutionen Jugendhilfe/WWH noch verschärft wird. Diese Problematik wurde insbesondere von JUCA erkannt und konstruktiv bearbeitet. Seit Herbst 2008 besteht eine Kooperation zwischen der MA11 und JUCA, deren Ziel die Minderung der Bruchstelle zwischen den beiden Systemen, der Jugendhilfe und der Erwachsenenhilfe ist. Jugendliche erhalten somit bereits einige Monate vor dem 18. Lebensjahr die Möglichkeit, Kontakt mit JUCA aufzunehmen und sich das Haus anzusehen.

10 Strategien der sozialen Arbeit und Betreuung

Die Arbeit der Fachkräfte in den Übergangs- und Dauerwohnangeboten wird der eigenen Einschätzung nach in den meisten Fällen der sozialpädagogischen Interventionsform des **Case Work bzw. der Einzelfallarbeit** zugeordnet, in einigen Fällen werden zusätzlich auch Gruppenarbeitsformen explizit genannt. Fast durchgehend formulieren die Fachkräfte aus dem Bereich der Übergangs- und Dauerwohnangebote auch das Ziel der **Stärkung der Eigenverantwortung** bzw. der Stärkung von Potenzialen bzw. umschreiben ihre Vorgehensweise häufig als einem Empowerment-Ansatz folgend, seltener als ressourcenorientiertes Arbeiten.

In diesem Zusammenhang werden von den Fachkräften auch **partizipative Ansätze** beschrieben. Beispielsweise wird dies erreicht, indem ein ÜWO-Angebot am Wochenende und in der Nacht nicht von Fachkräften der WWH betreut wird.

Vergleichsweise bescheiden formulieren die Fachkräfte aus dem Bereich der **Nachtquartiere** ihren Interventionsansatz: Sie beschreiben die Form ihrer Interventionen mit nur wenigen Ausnahmen eher als Betreuung denn als soziale Arbeit im engeren Sinn. Dies wird aber im gleichen Atemzug nicht als Manko oder Problem bewertet, denn häufig werden die NutzerInnen der Nachtquartiere unter Tag bei P7, Gruft, Ganslwirt, Tabeno oder Josi sozialarbeiterisch betreut.

Weiters wird auch **Beziehungsarbeit** als wesentliche Voraussetzung für ein erfolgreiches Betreuungsergebnis angeführt. Explizite Erwähnung findet die Beziehungsarbeit im Kontext des Übergangswohnens junger Erwachsener und Menschen mit psychischen Problemen bzw. Krankheiten. Insbesondere im Zusammenhang mit jungen Erwachsenen wird auch ausgeführt, dass das Wissen um pädagogische Ansätze hier einen wertvollen Beitrag leisten kann.

Am Beginn der sozialarbeiterischen Interventionen steht i.d.R. eine **Anamnese** zum Aufspüren von Bedarfslagen, Stärken und Schwächen, welche in der Frage gipfelt, welche Angebotsform in der derzeitigen Lage der KlientInnen empfehlenswert ist. Daran schließt sich bei stärker belasteten Personen häufig **eine Phase des „zur Ruhe Kommens“** an. Die Dauer dieser Phase wird sehr individuell angesetzt. Die **Befürwortung für eine Finalwohnung** stellt in jenen Fällen, in denen die KlientInnen noch keinen sehr selbstständigen Eindruck machen (bzw. wo „Wohnfähigkeit“ noch nicht in hohem Maße gegeben ist), einen Balanceakt dar. Hier ist nach Aussage der Fachkräfte Risikobereitschaft gefordert.

Zur Beschreibung der **Inhalte der Arbeit der Fachkräfte** würde in den meisten Fällen der Terminus „ganzheitliche Arbeit“ passen, auch wenn er nur von einem Teil der befragten Fachkräfte explizit mit diesen Worten angesprochen wurde. Demnach wird das Thema Wohnen genauso gewichtet wie andere Themenbereiche aus dem Feld Lebenssicherung, Arbeit, Krankheit, Drogen, Alkohol, aber auch Bildung, nachbarschaftliche Verhältnisse und soziale Einbettung im Zusammenhang mit Familie, Verwandtschaft und anderen Bezugsgruppen.

In anderen Fällen wiederum wird ein hierarchisches Abarbeiten von Fragestellungen beschrieben, das zunächst an dem Thema Wohnen ansetzt, im Sinne einer anfänglichen Stabilisierung und darauf aufbauend eine stückweise Weiterentwicklung vorsieht. Diese Gruppe von InterviewpartnerInnen fokussiert zuerst auf die Wohnfähigkeit und schließt weiterführende Themen im Bedarfsfall ein.

Interessanterweise hat keineR der interviewten Fachkräfte selbst je das Gefühl gehabt, dass **einrichtungsspezifische Unterschiede in der Ideologie** sich auch entsprechend auf Grundsätze der sozialen Arbeit und Betreuung niederschlagen würden. Dies wird gerade auch von jenen Personen bestätigt, die bereits für unterschiedliche Trägerorganisationen tätig waren.

In Abgrenzung zu den flexiblen und begleitenden sozialarbeiterischen Angeboten wird von allen InterviewpartnerInnen ein **proaktiver, nachgehender Ansatz** beschrieben. Dieses setzt etwa dann ein, wenn, man merkt, dass keine Miete gezahlt wird, das Wohl von Kindern bedroht ist, gewalttätiges Handeln droht, Drogen- oder Alkoholmissbrauch zum Problem werden oder andere akute Problematiken bestehen.

Ein Thema, das im Rahmen der sozialen Arbeit mehrheitlich kritisch angemerkt wurde, ist jenes der **Nachbetreuung**. Anzumerken ist in diesem Zusammenhang freilich, dass im System der Wiener Wohnungslosenhilfe seit kurzem Angebote der MOWO (Mobile Wohnbetreuung) gefördert werden, welche diese Agenden zumindest bei einem Teil der ehemaligen KlientInnen übernehmen.

11 Regeln, Grenzen, Grenzverletzungen

- In allen Angebotsformen der WWH finden sich - so die Ergebnisse der qualitativen Untersuchungen - Hausordnungen oder Nutzungsregeln mit teilweise unterschiedlicher Feinausrichtung. Festgeschrieben werden hier i.d.R. die Themen Alkohol, Drogenkonsum/Substitution/Drogenhandel, Besuch durch andere Personen, Gewalt inklusive verbaler Gewalt, Halten von Haustieren, Betreuungsbereitschaft bzw. Kooperationsbereitschaft, Vorliegen massiver Verunreinigung bzw. Sachbeschädigung.
- Bemerkenswert ist die **große Bandbreite** je nach Einrichtung bzw. Angebotsform, die hinsichtlich der Grenzziehung bei möglichen bzw. tolerierten Rückständen von Nutzungsentgelten besteht. Beinahe in jedem Angebot wurde ein eigener praxisorientierter Ansatz entwickelt, wie bei nicht bezahlten Nutzungsentgelten zu verfahren ist. Wichtig ist aber in jedem Fall das Erkennen einer **Kooperationsbereitschaft** und einer Art von Bemühen des/der betroffenen Klienten/Klientin.
- Im derzeitigen System der WWH sind den qualitativen Untersuchungen zufolge **Verstöße gegen die Hausordnung** in allen Angebotsformen ein Thema. Bemerkenswert ist allerdings die relativ große Bandbreite des Auftretens dieses Phänomens. Überdurchschnittlich häufig gehen Junge Erwachsene im Alter zwischen 18 und 29 Jahren im ÜWOZG Bereich wegen Verstößen gegen die Hausordnung aus dem Angebot ab (21% der Abgänge). Der Hintergrund dürfte komplexer Natur sein. Stichworte hierzu sind Schnelllebigkeit, Gewalt, Drogenmissbrauch und psychische Erkrankungen im Akutstadium.
- In Bezug auf **Alkohol** reicht die Bandbreite von vollständigem Verbot von Alkohol bis zur Tolerierung in bestimmten Maßen, solange die Wohnfähigkeit nicht beeinträchtigt wird. Auf die Problematik von **DrogenkonsumentInnen** geht das System der WWH insofern ein, als in manchen Angeboten ein Betreuungsschwerpunkt für diese Zielgruppe besteht.

Dies ist etwa beim Haus R3 des Arbeiter-Samariter-Bundes gegeben. Hier ist bei rund 50% der KlientInnen eine Drogenproblematik gegeben. Ein anderes Beispiel wäre das Haus Hernals von wieder wohnen mit einem entsprechenden Anteil von rund 23%.

Gewalt gegen MitbewohnerInnen und gegen die Fachkräfte der WWH gilt in jedem Fall als Grund für ein Hausverbot. Eine erwähnenswerte Ausnahme bildet diesbezüglich vielleicht das FrauenWohnZentrum mit seiner Expertise für Frauen mit psychischen Krankheiten. Hier findet ein konstruktiver Ansatz zum Thema „Frauen und Gewalt“ seine Anwendung.

In den meisten Fällen sind die Verursacher von Gewalt allerdings Männer. Hier bestehen kaum Handlungsspielräume für die betreuenden Teams, teilweise wurden Anti-Gewalt-Trainings in Erwägung gezogen. Wie an anderer Stelle bereits erwähnt wurde, bestünde in solchen Situationen - vor allem im Zusammenspiel mit psychischen Erkrankungen - Bedarf an einer Krisenintervention.

- **Psychische Erkrankungen im Akutstadium** sind nach Aussage vieler Fachkräfte mit ein Grund für Verletzungen der Hausordnung und in der Folge für den Ausschluss aus dem Wohnangebot. Offensichtlich wird dies, wenn Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegt und damit einhergehend in der Regel auch keine Krankheitseinsicht mehr gegeben ist. Hier stoßen auch die ExpertInnen des PSD an ihre Grenzen, da in solchen Fällen die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit dem Arzt nur mehr eingeschränkt oder gar nicht mehr gegeben ist. Seitens vieler Fachkräfte der WWH besteht die Ansicht, dass diese Gruppe von KlientInnen, teilweise auch umschrieben als „SystemsprengerInnen“, mit den derzeitigen Angeboten des Stufensystems nicht in bester Weise wohnversorgt ist. Die Folge sind in der Regel Hausverbote und ein teilweise entwürdigendes „Pendeln“ zwischen unterschiedlichen Einrichtungen, Nachtquartieren und stationären Aufenthalten.

12 Zielgruppensegment Junge Erwachsene

- Junge Erwachsene im Alter zwischen 18 und 29 Jahren haben derzeit einen Anteil unter den KlientInnen der ÜWOZG-Angebote von rund 35%. Als Herausforderung für die Angebote muss der Umstand gelten, dass in diesem Zielgruppensegment überdurchschnittlich stark ausgeprägte **Risikolagen** (beziehungsbedingt, herkunftsfamilienbedingt, suchtbedingt, verringerte gesellschaftliche Teilhabe) bestehen. In der Folge sind deutlich reduzierte Maßnahmeneffekte im Bereich des Wohnstatus nach Abgang gegeben.
- Fachkräfte beschreiben dieses Alterssegment als sehr schnelllebigen Bereich, welcher sich in einer lebensbiographischen Phase befindet, die stark von Emotionen geprägt ist und dementsprechend auch **sehr wenig krisenresistent** ist. Das Hauptproblem dürfte sein, dass ein sehr großer Teil dieses Alterssegments noch keinen Platz in der Gesellschaft - etwa auf Basis einer stabilen Erwerbstätigkeit - gefunden hat (und leider sehr oft auch keinen Platz in der Familie). Identitätskrisen sind daher vorprogrammiert. Von daher ist die Aufgabe der WWH-Einrichtungen eine fast nicht zu bewältigende. Speziell auf diese Belange der Zielgruppe abgestimmte Angebote, wie beispielsweise das Haus JUCA der Caritas, kennen diese Problematik. Intensive **Beziehungsarbeit** dürfte einer der wenigen Schlüssel sein, um diese Aufgabe zu bewerkstelligen. Des Weiteren werden derzeit Aktivitäten zur Verbesserung des Schnittstellenmanagements gesetzt (siehe oben).

13 Zielgruppensegment Frauen

- Erfreulicherweise belegen genderspezifische Analysen zur Nutzung von Angeboten und Wirkungseffekten nur in wenigen Bereichen signifikante Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts. Frauen sind allerdings durch eine deutlich größere Betroffenheit von **psychischen Problemen** als Männer zu charakterisieren. So trifft dies bei weiblichen Klientinnen der eigenen Einschätzung nach auf 49% zu, bei Männern auf 32%. Dies führt zu zwei Themenfeldern: Zum einen handelt es sich um ein Thema, das sich der empirischen Forschung weitestgehend entzieht - die versteckte Wohnungslosigkeit von Frauen. Zum anderen geht es darum, der weiblichen Klientel - zumindest im Rahmen der WWH - allfällige genderspezifische Barrieren aus dem Weg zu schaffen:
- Einer Reihe von ExpertInnen zufolge besteht die Gefahr, dass Frauen die derzeit in den meisten Fällen erforderlichen **Wartezeiten** auf Übergangs- oder Dauerwohnplätze „weniger gut“ überbrücken können als Männer. So wurde auch beobachtet, dass Nachtquartiere als Überbrückungslösung von Frauen weniger gut angenommen werden. In der Folge würden Frauen eher in Lagen ungesicherten Wohnens verbleiben, bzw. in diese zurückkehren und seien oftmals Situationen ausgesetzt, in denen sie vor Gewalt nicht sicher und großen psychischen Belastungen ausgesetzt sind.
- Seitens der für den Themenbereich „Frauen und Wohnungslosigkeit“ sensibilisierten Fachkräfte wurde mehrfach thematisiert, dass nicht immer gewährleistet ist, dass Frauen in gemischtgeschlechtlichen Wohnangeboten zu „ihren Rechten“ kommen. So war immer wieder zu beobachten, dass öffentliche Räume in gemischtgeschlechtlichen Häusern, wie Kantinen oder Aufenthaltsräume, zum großen Teil von männlichen KlientInnen in Anspruch genommen werden. Frauen stehen somit vor gewissen **Barrieren**. Hinzu kommt, dass in den meisten Fällen als Verursacher von Gewalt Männer auftreten. In der Folge ziehen sich Frauen eher in die eigenen Zimmer zurück und beanspruchen den ihnen zugedachten öffentlichen Raum weniger, schließen sich aber somit auch aus sozialen Netzwerken aus.

14 Housing First - eine Alternative zum Wiener Stufenplan

- Als eine Perspektive für die Zukunft wird derzeit der Housing First Ansatz (Betreuung in der eigenen Wohnung) diskutiert. Diesem Ansatz zufolge weist der Wiener Stufenplan einige Schwächen auf, wie unnötige Aufstiegshürden, zu lange Verweilzeiten in Nachtquartieren ohne sozialarbeiterische Interventionen, erhöhtes Risiko von Krisen in den Übergängen, reduzierte Privatsphäre in den Einrichtungen und nicht verwertbare Lernerträge aus dem Wohnen in Übergangssettings. Demgegenüber beinhaltet das Housing First Konzept einen radikalen Paradigmenwechsel, der sich derzeit sogar noch teilweise der Rezeption der Fachkräfte der WWH entzieht. So wird der „treatment first“ Ansatz zumindest teilweise noch immer als das herrschende Paradigma verstanden, widerspiegelt auch in der Begriffswahl, wie zB. „Wohnfähigkeit“ oder „Vertragsfähigkeit“.
- Die Perspektivengruppe „Housing First“ der WWH hat die Frage der „Wohnfähigkeit“ einer Neubewertung unterzogen. Demensprechend sollen Zugangsbedingungen und Verpflichtungen gelockert werden. Auch werden interessanterweise die zwei folgenden Gruppen als Zielbereich empfohlen: Personen mit Mehrfachdiagnosen (für welche ein

Heimsetting großer Häuser keine passende Unterstützung bietet) und Personen in temporären Notlagen (für die ein Heimsetting kaum einen Mehrwert bietet).

- Zwei Eckpunkte einer erfolgreichen Umsetzung des Housing First Ansatzes müssen berücksichtigt werden: einerseits ein Betreuungskonzept, welches flexibel und maßgeschneidert ist und durch Beziehungsarbeit Brüche umgeht und Kontinuität sicherstellt. Andererseits die Akquise von leistbarem und dauerhaft zur Verfügung stehendem Wohnraum. Hier wird eine enge Zusammenarbeit mit der Immobilienwirtschaft unumgänglich sein.
- Seitens der KlientInnen der WWH hätte der Zielgruppenbefragung zufolge nur etwas mehr als ein Drittel bereits bei Einstieg in die Betreuung eine eigene Wohnung bevorzugt. Die Ursache, warum die Akzeptanz so gering ist, dürfte allerdings Großteils dadurch zu begründen sein, dass ein flexibles unterstützendes Betreuungskonzept, wie es Housing First neu andenkt, aus der Sicht der KlientInnen nur schwer vorstellbar ist. Daher wurde mit der „eigenen Wohnung“ vor allem die völlige Abwesenheit von Unterstützung in Verbindung gebracht.

15 Resümee

Die monatelange Feldarbeit lieferte ein eindrucksvolles Zeugnis für die hohe Effektivität der angebotenen Leistungen und das große Engagement der im System tätigen Fachkräfte. Wie die empirischen Befunde dieser Studie bestätigen, sind nicht nur die Ursachen der Wohnungslosigkeit breit gestreut, sondern auch biographische Prägungen und Risikoprofile der KlientInnen vielfältiger Natur und erfordern eine differenzierte Unterstützung. Der Heterogenität der Zielgruppe entspricht die vorgefundene breite Angebotspalette, reichend von ambulanten Angeboten über Nachtquartiere, Übergangswohnen, Zielgruppenwohnen, Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote, Betreutes Wohnen in Wohnungen und Dauerwohnangeboten im Rahmen des Sozial Betreuten Wohnens. Die hohe Innovationsbereitschaft aller beteiligten Akteure und Akteurinnen in Verbindung mit einer großen Bereitschaft zur inhaltlichen Vernetzung dürfte auch einer der Hauptgründe sein, dass trotz der breiten Architektur der Angebotspalette keine nennenswerten Doppelgleisigkeiten aufzuspüren waren. Ebenso überzeugten auch das hohe Niveau und die Vielfalt der einzelnen Angebotsinhalte und Angebotsformen. Dementsprechend konnte der größte Teil des untersuchten Zielgruppenspektrums beachtliche Erfolge und Entwicklungsschritte auf dem Weg zu einem eigenständigen Wohnen erreichen. In der Folge betreffen die Handlungsoptionen lediglich einzelne abgegrenzte Teilbereiche des Systems der Wiener Wohnungslosenhilfe und sind weniger als grundlegende Kritik als vielmehr als Versuch, einen Beitrag zur Optimierung einer bereits sehr ausdifferenzierten Angebotslandschaft zu leisten, zu verstehen. Diese Vorschläge finden sich im Kapitel Handlungsoptionen des Forschungsberichts.

Davon unabhängig ist freilich die Diskussion zum Thema „Housing First“ zu führen, und dieser Ansatz kommt im Grunde einem radikalen Paradigmenwechsel gleich. Die Abkehr vom „treatment first“-Ansatz stellt in einigen Punkten eine Gegenthese zum bewährten Wiener Stufenplan dar. Mit Housing First könnte eine lohnenswerte Ergänzung/Erweiterung der Interventionsmöglichkeiten der Wiener Wohnungslosenhilfe erzielt werden.