



# Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe



StaDt  Wien  
*Wien ist anders.*

**Wiener Sozialpolitische Schriften**

**Band 4**

Herausgegeben von der Magistratsabteilung 24

# **Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe**

Zusammenfassung des Endberichts

**Wien, im September 2012**

# Impressum

**Herausgeberin:**

Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung  
A-1080 Wien, Buchfeldgasse 6

**Auftraggeber:**

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

**Finanzierung:**

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen, MA 24 – Gesundheits- und Sozialplanung, Verband Wiener Wohnungslosenhilfe

**Autorinnen- / Autorenschaft:**

L&R Sozialforschung, A-1060 Wien, Liniengasse 2a/1

Projektleitung: Andreas Riesenfelder

Wissenschaftliche Mitarbeit: Susanne Schelepa und Petra Wetzel

**Projektkoordination:**

Susanne Stricker (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen)

**Grafik Cover:**

Dietmar Stiedl

**Druck:**

Riedeldruck

**Bezugsadresse:**

Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung  
A-1080 Wien, Buchfeldgasse 6

E-mail: [post@ma24.wien.gv.at](mailto:post@ma24.wien.gv.at)

WEB: <http://www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/planung/index.html>

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Vorworte</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Management Summary</b>	<b>9</b>
2.1	Overview of the study	9
2.2	The system of the Viennese Assistance Programme for the Homeless (WWH)	9
2.3	The offers of the WWH as viewed by the clients	10
2.4	Courses of utilisation of the WWH	11
2.5	Effectiveness of the offers of the WWH	11
2.6	Interfaces and cooperation	12
2.7	Summary	13
<b>3</b>	<b>Die Studie im Überblick</b>	<b>14</b>
<b>4</b>	<b>Einleitung</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Das System der Wiener Wohnungslosenhilfe im Überblick</b>	<b>15</b>
5.1	Angebotsformen	15
5.2	Anzahl der Wohnplätze	18
5.3	KlientInnenzahlen der Jahre 2006-2010	19
<b>6</b>	<b>Zum Leben vor der Wohnungslosigkeit – biographische Prägungen und die Wohnsituation vor Zugang zur WWH</b>	<b>20</b>
6.1	Elemente der vorangegangenen Biografie	20
6.2	Zur Wohnsituation vor dem Erstkontakt mit der WWH	23
<b>7</b>	<b>KlientInnenprofile der einzelnen Angebotsformen</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>Nutzung von Angeboten der WWH</b>	<b>28</b>
8.1	Erstkontakt mit der WWH	28
8.2	Nutzungsspektrum	30
8.3	Das Angebot der WWH in der Wahrnehmung der KlientInnen	32
8.3.1	Subjektive Bewertung der Angebotselemente	33
8.3.2	Angemessenheit der Angebotsform für die individuelle Lebenssituation	36
8.3.3	Wohnbiographische Bedeutung	39
<b>9</b>	<b>Wirkungseffekte der Angebote der WWH</b>	<b>44</b>
9.1	Zur aktuellen Lebenssituation	44
9.1.1	Erwerbsarbeit und Tätigkeiten	44
9.1.2	Finanzielle Situation	46
9.1.3	Soziales Umfeld	50
9.1.4	Gesundheitliche Situation	51
9.1.5	Andere belastende Lebensbereiche	53
9.2	Belastungsintensität der Lebensbereiche	53
9.3	Verbesserungen in den Lebensbereichen	55

9.3.1	Dimensionen von Verbesserungen	55
9.3.2	Ausmaß der Verbesserungen	59
9.3.3	Der Beitrag der WWH	63
9.4	Verbleib nach Austritt aus dem Angebot für die Abgangskohorten 2009 und 2010	64
<b>10</b>	<b>Interne Schnittstellen im System der Wiener Wohnungslosenhilfe</b>	<b>67</b>
10.1	Thema „Unklarheiten und Ermessensspielräume im Zusammenhang mit Zugangskriterien“	68
10.2	Übergangsmanagement/Fallbezogener Austausch zwischen den Angeboten	69
10.3	Brüche bei Übergang zur Finalwohnung	71
<b>11</b>	<b>Externe Schnittstellen</b>	<b>72</b>
11.1	Schnittstelle MA 40	72
11.2	Schnittstelle psychiatrische Versorgung	73
11.3	Schnittstelle Jugendwohlfahrt/MA 11	75
<b>12</b>	<b>Regeln, Grenzen und Grenzverletzungen</b>	<b>76</b>
<b>13</b>	<b>„Leistbares Wohnen“/Soziale Wohnungsvergabe</b>	<b>77</b>
<b>14</b>	<b>Strategien der sozialen Arbeit und Betreuung</b>	<b>78</b>
<b>15</b>	<b>Diskussion zu einzelnen Zielgruppensegmenten</b>	<b>81</b>
15.1	Junge Erwachsene	81
15.2	Frauen	82
<b>16</b>	<b>Housing First – eine Alternative zum Wiener Stufenplan?</b>	<b>83</b>
<b>17</b>	<b>Begriffsreflexion</b>	<b>87</b>
17.1	wohnungslos/obdachlos	88
17.2	Wohnkompetenz	89
17.3	Betreuungsbedarf	92
17.4	Eigenkompetenz	95
17.5	Partizipation	97
17.6	Nachhaltigkeit	98
17.7	Soziale Integration	100
<b>18</b>	<b>Resümee und Handlungsoptionen</b>	<b>104</b>
<b>19</b>	<b>Literatur</b>	<b>109</b>
<b>20</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>111</b>
<b>21</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>112</b>
<b>22</b>	<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>112</b>

## 1 Vorworte

Sehr geehrte Damen und Herren!

Dass Wohnen ein Menschenrecht ist, hat die Stadt Wien frühestmöglich erkannt. Unter der Führung des Roten Wien ist es hier wie in keiner anderen Millionenstadt gelungen, Wohnen leistbar zu machen. 1923 beschloss der Wiener Gemeinderat, innerhalb von fünf Jahren 25.000 Gemeindewohnungen zu bauen. Geachtet wurde damals insbesondere auf eine geringe Bebauungsdichte und großzügige Gemeinschaftseinrichtungen - Waschküchen, Bäder, Kindergärten, Gesundheitseinrichtungen, Büchereien und Vieles mehr. Als der Karl-Marx-Hof fertig gestellt wurde, sprach Bürgermeister Karl Seitz die wahren Worte: "Wenn wir einst nicht mehr sind, werden diese Steine für uns sprechen."

Die Steine des Karl-Marx-Hofes haben für die Erbauer gesprochen, ebenso wie jene Gemeindebauten und geförderten Wohnbauten, die in der Folge entstanden sind, heute noch für den politischen Anspruch dahinter sprechen. Aktuell gibt es in Wien 220.000 Gemeindewohnungen. Mit dieser Zahl gelingt es nach wie vor, einen klaren Einfluss auf den Wohnungsmarkt zu erhalten und damit Wohnen in Wien für sozial Schwächere zugänglich zu machen.

Wer dennoch wohnungslos wird, weshalb auch immer, muss nicht auf der Straße schlafen. Wien ist in Sachen Wohnungslosenhilfe weltweit für viele Städte ein Vorbild. Die Wiener Wohnungslosenhilfe bietet ein flächendeckendes und mehrstufiges Angebot, um wohnungslosen Menschen rasch wieder ein eigenständiges Leben zu ermöglichen. Über 43 Millionen Euro investiert die Stadt Wien jährlich in die Wiener Wohnungslosenhilfe. So vielfältig die Gründe für Wohnungslosigkeit sind, so vielfältig sind auch die Unterstützungsmöglichkeiten: von Tageszentren und medizinischer Versorgung über Nachtquartiere bis hin zum Wohnen mit zielgruppenspezifischer Betreuung.

Das Angebot an betreuten Wohnplätzen wird stetig erweitert. Insgesamt stehen in Wien nun über 1.000 Dauerwohnplätze, rund 3.000 Übergangswohnplätze und über 400 Nachtquartiersplätze zur Verfügung. Ein besonderer Schwerpunkt lag in den letzten Jahren auf dem Ausbau der sozial betreuten Dauerwohnplätze. Mit der nun vorliegenden Evaluation werden die Maßnahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe über weite Strecken als erfolgreicher Wiener Weg bestätigt. Der Bericht wird als Grundlage für die weitere Bedarfsplanung und Weiterentwicklung eingesetzt werden.

Mag<sup>a</sup> Sonja Wehsely  
Stadträtin für Gesundheit und Soziales



Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Mitgliedschaft der Organisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen eröffnete für diesen viele neue und herausfordernde Themenfelder in der inhaltlichen Auseinandersetzung. Diese kann durch die vorliegende Studie weiter vertieft werden und soll die Weiterentwicklung der Angebote unterstützen.

Wohnungslosigkeit hat viele Gesichter, und die Risikolagen und Ursachen dafür sind vielfältig. Daher bedarf es eines differenzierten Unterstützungsangebots für die heterogene Gruppe der obdach- und wohnungslosen Menschen. Die Stadt Wien hat in vergangenen Jahrzehnten auf diese vielfältigen Problemlagen reagiert und ein breit gefächertes Angebot entwickelt.

Die bisher erreichten Erfolge basieren auf guter Kooperation, Innovationsbereitschaft und Engagement aller Beteiligten. Die Zusammenarbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe mit privaten Anbietern und der Stadt Wien gilt europaweit als 'Best Practice'.

Um das bestehende Angebot zu evaluieren und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln und nicht zuletzt um die Mittelverwendung transparent darzustellen, wurde vom Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen eine Studie zur Wirksamkeit der Wohnungslosenhilfe beauftragt. Ein ExpertInnenremium mit VertreterInnen der Mitgliedsorganisationen des Dachverbands, der Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung, des Fonds Soziales Wien und des Dachverbands formulierte die zentralen Fragestellungen und stand dem Forscherteam ein Jahr lang beratend zur Seite.

Ein weiterer wichtiger Beitrag für das Gelingen dieser Studie war die Offenheit aller Mitgliedsorganisationen sowie die große Bereitschaft, das Forschungsprojekt in vielerlei Hinsicht zu unterstützen.

Die vorliegende Evaluierung von L&R Sozialforschung enthält unter anderem Aussagen zu den Bedürfnislagen der wohnungslosen Personen, zu speziellen Zielgruppen und zu den Wirkungseffekten der Angebote.

Diese wissenschaftlich fundierten Ergebnisse bilden mit Sicherheit eine wesentliche Grundlage für die Stadt Wien und die Trägerorganisationen für eine zukunftsorientierte Ausrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe. Damit können Impulse gesetzt werden, deren Angebote weiterzuentwickeln und richtungsweisende Initiativen aufzugreifen.

Ich bedanke mich herzlich bei allen Beteiligten für die gute Zusammenarbeit und wünsche den MitarbeiterInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe weiterhin alles Gute bei ihrer anspruchsvollen Arbeit.

Mag<sup>a</sup> Eva Maria Luger

Geschäftsführerin Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Liebe Leserin, lieber Leser,

nach dem *Wiener Sozialbericht 2010*, der Studie zum *Erwerbspotential in der Sozialhilfe* und dem Vergleich der Sozial- und Gesundheitssysteme ausgewählter Großstädte (*Städteporträts*) widmet sich der vierte Band der *Wiener Sozialpolitischen Schriften* einem weiteren Thema der Wiener Sozialpolitik. Wohnungslosigkeit stellt eine der extremsten Formen von Armut dar, unabhängig davon, ob sie Ausgangs- oder Endpunkt einer sozialen Abwärtsspirale ist. Strategien zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit bzw. zur Versorgung und Reintegration von wohnungslosen Menschen sind daher ein wichtiges Instrument zur Armutsbekämpfung.

Die Wiener Wohnungslosenhilfe hat sich in den letzten Jahren sowohl quantitativ als auch qualitativ weiter entwickelt. Der Fokus dieser Weiterentwicklung lag vor allem in einer stärkeren Ausdifferenzierung und zielgruppenspezifischeren bzw. bedarfsgerechteren Ausgestaltung des Angebots sowie in der Verschränkung mit gesundheitlichen Maßnahmen.

Die Magistratsabteilung 24 ist für die strategische Planung und Steuerung der Wiener Gesundheits- und Sozialpolitik zuständig. Eine wesentliche Grundlage für diese Aufgabe stellen Analysen über die Wirkungsweisen der eingesetzten Maßnahmen dar. Sowohl von Seiten der AnbieterInnen als auch von Seiten der Stadt bestand das Interesse, die Wiener Wohnungslosenhilfe einer Evaluierung zu unterziehen. Die MA 24 hat daher die vom Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen beauftragte Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe mitfinanziert und –betreut.

Die Ergebnisse der Studie zeigen zum einen die große Vielfalt und Qualität des Angebotes für wohnungslose Menschen in Wien. Zum anderen liefert die Studie auch Erkenntnisse über aktuelle Herausforderungen und Entwicklungsmöglichkeiten. Viele der Empfehlungen (wie z.B. der Housing First-Ansatz) wurden bereits aufgegriffen bzw. befinden sich in Umsetzung.

Vor allem das Zusammenspiel von Verwaltungsdaten, Interviews von Betroffenen und MitarbeiterInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe bringt neue Erkenntnisse, die für die Planung der MA 24 genutzt werden können. Im Fokus dieser Planung stehen dabei primär die Effizienz und Effektivität der Angebote, die Entwicklung präventiver Ansätze zur Vermeidung bzw. Reduzierung von Wohnungslosigkeit (z.B. Potential einer möglichen Weiterentwicklung der Wohnungssicherung in Wien) sowie die Lokalisierung von künftigen Herausforderungen und Strategien.

Ich darf mich bei allen beteiligten Institutionen und MitarbeiterInnen für das Zustandekommen dieser österreichweit einzigartigen Evaluierung recht herzlich bedanken und wünsche Ihnen liebe Leserin und lieber Leser eine spannende Lektüre.

Mag<sup>a</sup> Agnes Berlakovich

Leiterin der MA 24 – Gesundheits- und Sozialplanung



Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Jahr 2010 wurde der Großteil der Organisationen, die in Wien in der Wohnungslosenhilfe aktiv sind, in den Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen aufgenommen. Keine zwei Jahre sind vergangen, und wir können Ihnen als ein wesentliches Ergebnis der innovativen und guten Zusammenarbeit einen Evaluationsbericht über das Gesamtsystem der Wiener Wohnungslosenhilfe präsentieren.

Zwei Aspekte möchten wir im Zusammenhang mit dem vorliegenden Evaluationsbericht besonders hervorheben.

In Wien gibt es für wohnungslose Menschen ein ausdifferenziertes, komplexes System an Betreuungs- und Beratungsangeboten. Die Einrichtungen orientieren sich an verschiedenen Zielgruppen, sind hoch- oder niederschwellig und verfolgen kurz- oder langfristige Ziele. Da sich die Gesellschaft in unserer schnelllebigen Zeit in einem permanenten Wandel befindet, ist auch jede/r einzelne mit sich ständig ändernden Herausforderungen konfrontiert. Dieser Wandel inkludiert, dass eine Gesellschaft auch über die Unterstützungsangebote regelmäßig reflektieren muss.

Ob ein Angebot aus Sicht der KlientInnen unterstützend wirkt, wie die Differenz zwischen Zielen und Ergebnissen innerhalb der Sozialen Arbeit zu beurteilen und wie die Kommunikation zwischen den Einrichtungen zu bewerten ist, sollte dabei sinnvollerweise wissenschaftlich erforscht, analysiert und damit auch nachvollziehbar gemacht werden.

Die Voraussetzungen dafür, dass diese Studie entstehen konnte, waren Offenheit, Kooperationsbereitschaft und Mut zur kritischen Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit aller beteiligten Trägerorganisationen und der Stadt Wien in Form unterschiedlicher Institutionen.

Wir freuen uns, dass die vorliegende Evaluationsstudie den vielen engagierten Menschen der Wiener Wohnungslosenhilfe und darüber hinaus allen interessierten BürgerInnen als fundierte Unterlage für Denkanstöße, Diskussionsanregungen und daraus resultierende weitere Entwicklungen zur Verfügung gestellt werden kann.

Wolfgang Janik, Oliver Löhlein, Heinz Tauber  
Vorstand des Verbandes Wiener Wohnungslosenhilfe

## 2 Management Summary

### 2.1 Overview of the study

Topic	<b>Evaluation of the Viennese Assistance Programme for the Homeless – Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH)</b>
Client	Umbrella organisation of Vienna Social Institutions – Dachverband Wiener Sozial-einrichtungen   1070 Vienna, Seidengasse 9   <a href="mailto:office@dachverband.at">office@dachverband.at</a>
Project partners	Vienna Social Fund – Fonds Soziales Wien (FSW)   1030 Vienna, Guglgasse 7-9   <a href="mailto:wwh@fsw.at">wwh@fsw.at</a> Municipal Department 24 – Health Care and Social Welfare Planning – Magistrat der Stadt Wien – Gesundheits- und Sozialplanung   1080 Vienna, Buchfeldgasse 6   <a href="mailto:post@ma24.Vienna.gv.at">post@ma24.Vienna.gv.at</a> Association of Service Providers for the Homeless in Vienna – Verband Wiener Wohnungslosenhilfe   1030 Vienna, Schlachthausgasse 41a   <a href="mailto:office@verband-wwh.at">office@verband-wwh.at</a>
Agent	L&R Social Research   1060 Vienna, Liniengasse 2A Mag. Andreas Riesenfelder   <a href="mailto:riesenfelder@lrsocialresearch.at">riesenfelder@lrsocialresearch.at</a>
Objective of the study	Analysis of offers, interfaces and forms of cooperation as well as effectiveness and success of the WWH, identification of problem areas of the target groups
Empirical implementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preparation and analysis of longitudinal data, based on monitoring data of the facilities of the Viennese Assistance Programme for the Homeless (WWH) in the years 2006 to 2010 for subsequent illustration of individual courses of utilisation of offers and information about clients remaining in offers; n=38,330</li> <li>■ Personal interviews with clients of the Viennese Assistance Programme for the Homeless who were currently using housing and sleeping offers, conducted between September 2011 and January 2012; analyses by types of offer; n=201</li> <li>■ Qualitative problem-centred depth interviews with skilled workers of the Viennese Assistance Programme for the Homeless and with experts: individual persons and teams occupied in the facilities and in collaborating organisations; n=31</li> <li>■ Reflection on seven concepts from the area of work with homeless people in the form of a brief, written, open-ended questionnaire addressed to the skilled workforce working with homeless people (operative, strategic); returned questionnaires n=98</li> </ul>
Project period	August 2011 – August 2012

### 2.2 The system of the Viennese Assistance Programme for the Homeless (WWH)

In Vienna a variety of offers exists in the field of aid for homeless people, which looks back on a longstanding tradition. The Vienna Social Fund (FSW), in close networking with various collaborating organisations, provides funding for this variety of offers. The number of collaboration partners has grown to comprise 21 organisations at present. As renowned partners of the FSW, they are significantly involved in the provision of a wide spectrum of services, with the result that, with more than 4,500 night shelters and housing places and a number of outpatient services, more than 85 different offers are currently providing assistance for homeless people.

## **A tailored offer for a heterogeneous target group**

The causes of homelessness and the circumstances surrounding it are manifold and have to be viewed in the context of the individual biographies of the affected persons and other factors that additionally complicate their current life situation. The lives of many people who seek contact with the WWH have been shaped by a series of potentially problematic experiences. The most important thematic areas are manifest poverty, the failure to be integrated in working life, health problems in the areas of physical health, mental health or addiction, or social crises in the family or partnership, and almost all of the clients have experienced problems in one or more of these areas. Among the “typically female” problem factors in the individual life stories are psychological and mental health problems as well as serious conflicts in their partnerships: more than half of the female clients have been affected by each of these biographical factors. Among the “typically male” problem factors are addictive patterns in relation with alcohol and drug abuse (more than half of the clients), while former prison convicts are also typically found in this group.

More men than women first establish contact with the WWH out of a situation of homelessness. However, the majority of clients, male and female, come from secure housing situations, about a fifth of them from outside Vienna. The causes for the termination of housing situations are undoubtedly gender-specific: for men the causes are mostly of a financial kind; for women, on the other hand, conflicts with persons and ending of partnerships play an additional important role in the loss of their home.

In response to these varied and often accumulated risk factors, which are related either to psychological/physical or addictive conditions, to problematic relationships or to the client’s original family situation, a differentiated assistance offer has been developed in Vienna. The target group specific interviews have shown that:

- The clientele of transitional housing is characterised above average by persons who have had problems with alcohol or drug abuse in the past. More former prison convicts are also found in this group than in other offers.
- In facilities of transitional accommodation for specific target groups and in facilities of mother and child offers and family offers, more clients were affected by serious crises in their partnerships than clients of other types of offers. The aspect of psychological and mental health also plays a greater role in the biography of clients of this offer than other offers.
- Clients of supervised housing in apartments on the other hand are rarely affected by risk factors related to addiction, but experiences like frequent change of housing or dropping out of school as well as psychological and mental burdens are more commonly found in their biographies than in those of clients of other types of offers.
- The offer of supported living, where people live in their own, permanent apartments, is characterised mainly by the aspect of the clients’ physical health.

### **2.3 The offers of the WWH as viewed by the clients**

From the clients’ point of view the most important evaluation criteria involve the housing itself (reliability of accommodation, cleanliness, privacy and safety for the people and their belongings) and aspects related to the quality of support provided by the skilled workers of the WWH. On average, in the majority of offers clients assess these aspects as good to very good. Clients of the offer of general transitional accommodation are on average more critical in their assessment of these two thematic areas, although it is likely that the main reasons for

this are the fact that these clients tend to show a higher degree of subjectively perceived pressure and the fact that the facilities are considerably larger in the field of transitional accommodation compared to other offers. The assessment of the same aspects by people who use night shelters is also below average; however, on the other hand night shelters also received the best assessment in the category “No waiting times for accommodation”, which shows that the question of ensuring a low threshold in the accessibility of the services of the WWH is very well managed.

The assessment as to whether the respective offer is appropriate for the client’s individual life situation differs in a similar way between the various groups. Assessment of the consideration given to their individual needs provided by clients of facilities of supported housing, accommodation for specific target groups and socially supported housing is at a similar high level (87% to 92% agreed that the offer was appropriate). The group using general transitional accommodation and the group using night shelters give a slightly less positive assessment of this aspect. Persons in larger facilities and with lower support levels tend to assess the offers more critically, which is an indication of the great importance of skilled workers: when positive assessment is given, this is largely attributed to their work, since clients mostly explain their positive assessment with the fact that they feel that they have someone they can talk to, that they feel that they are taken seriously and that their problems and concerns are being heard.

With the exception of clients of socially supported housing, the great majority (over 80%) would like to go back to living independently in their own flat in the long term. The persons concerned feel that achieving this goal will require material security, which must be reached through a regular and sufficient income from employment, reduction of debts and saving for agency’s fees and deposit.

## **2.4 Courses of utilisation of the WWH**

The counselling offers of the WWH are of vital and ever increasing importance for the first establishment of contact. Information on offers reaches the homeless clients essentially via informal sources.

The persons concerned access support services of the WWH in a frequently discontinuous way through repeatedly abandoning offers, changing between different types of offers, and re-entering offers: 8% to 10% of the current clients of an offer have used the same offer in the previous two years; without taking into account a restricted period of observation, this percentage is as high as 15% to 28% in some cases.

Many clients are informed of the existence of offers which extend beyond housing and night shelter, as well as of complementary offers of the WWH, and have accessed them in many cases: the access rate in the area of various counselling offers is at approximately 80%, in the area of medical offers at approximately 29%.

## **2.5 Effectiveness of the offers of the WWH**

The most desired effect of support is for the clients to be placed in a final home (council housing, private rent, association housing/ private property). The analysis of clients remaining in the offer based on longitudinal data shows the effectiveness of the various offers in this respect. Between 5% of leavers of the permanent housing form of socially supported housing and up to 55% of leavers of the relatively high-threshold offers of supported housing and mother and child facilities change over to a final housing solution after utilisation of an offer.

The percentage is only half as high in the area of transitional accommodation; however, in this area a relatively high percentage of the clients change over to other, specialised types of offers of the WWH.

Measuring the success of assistance for homeless people should be based on the different preconditions and individual risk situations and not only on the eventual placement in a final home. Thus, in the evaluation, the question about effectiveness was posed in terms of broad access in an effort to find any improvement reached in various areas of life of the clients from the moment they first established contact with the WWH.<sup>1</sup>

- **Income, employment and life maintenance.** The life area of housing is strongly connected with material life maintenance, which again is connected with employment; one fifth of clients of the WWH have employment. Not many clients are able to increase their mid-term integration in working life<sup>2</sup>; the areas of accommodation for specific target groups and supported housing show the highest rates in this respect (30% and 25% respectively). When contemplating also other forms of income (transfer payments), 43% to 55% of clients experience an increase. This means that even if there is no significant increase in working life integration, subjectively felt positive effects of the assistance can still clearly be achieved: 33% to 60% of interviewed clients experienced a subjective improvement of their employment situation through, amongst other reasons, a perceived (re-)introduction to the world of employment.
- **Social environment.** Improvement in the life area of the social environment can be of vital importance for social integration (establishment of new contacts), but also in cases of conflictive relationships in the family or with the life partner and especially for ensuring psychological stability. 36% to 56% of clients subjectively perceive an improvement of their situation in this respect.
- **Health.** The clients seem to be particularly burdened in this respect: approximately three quarters of clients are confronted with one or more health problems. About 43% of the clients report an improvement of their physical condition. Approximately two thirds of clients with psychological problems can improve their situation thanks to the assistance provided by the WWH; this is also due to the fact that acute homelessness is often experienced as a factor which increases psychological distress.

## 2.6 Interfaces and cooperation

A network of the size of the WWH, which aims at providing a stringent system service in order to be able to offer optimal assistance for clients, requires a considerable number of interfaces and coordination measures. On the whole, strategic networking and coordination with collaborating organisations and facilities is functioning very well; on the other hand there is room for optimising aspects in the practical implementation of the assistance provided for clients.

- **Internal interfaces within the system of the WWH.** In isolated cases, cooperation in the field of direct work with the clients shows weaknesses related to transparency and the uniformity of the conception of access criteria for all those involved, the question of possible case transfers (transfer management) and follow-up care for the clients upon leav-

---

<sup>1</sup> Clients of night shelters are not contemplated in the following due to their frequently short stays in the system of the WWH. For detailed information see report.

<sup>2</sup> Increase in days with income from employment compared with the previous year

ing the WWH. In all of these three areas, discussion processes, and in some cases even corresponding projects, have been initiated.

- **External interfaces.** The facilities of the WWH cooperate with a variety of external organisations, covering all life areas of the clients. The interface with Municipal Department 40 (Social Welfare, Social and Public Health Law) is viewed as showing a relatively high threshold on a structural level as regards the securing of life maintenance. In the field of health, special importance is given to collaboration with professionals from the area of mental health; in this field cooperation with the liaison psychiatric service is characterised as very good but as insufficient in quantity. Cooperation with stationary facilities on the other hand is more problematic, especially the area of release management. The third area to be mentioned in the field of external interfaces is youth aid, since the reduction of the transition point between youth aid and adult aid with special regard to the target group of young adults should receive more attention.

## **2.7 Summary**

The months of field work in the framework of the evaluation confirmed a high quality of the services offered and great involvement on behalf of the skilled workers of the system of the Viennese Assistance Programme for the Homeless. As revealed by the empirical results of this study, the causes for homelessness as well as the biographical characteristics and risk profiles of the clients vary greatly in nature and thus require a differentiated approach to the form of assistance offered. The heterogeneity of the target group is met by the wide range of offers provided by the WWH, ranging from night shelters to transitional accommodation, accommodation for specific target groups, mother and child facilities and family facilities, supervised housing in apartments and permanent housing in the framework of socially supported housing. It seems that a strong willingness to innovate on behalf of all those involved and a high disposition for content networking are the reasons why, in spite of the wide range of offers, no significant unnecessary duplication could be observed. All in all, the contents and forms of offers showed high levels of variety and quality. Correspondingly, it has been possible for considerable success rates and essential steps to be achieved by a large majority of the various target groups in their pursuance of independent living.

### 3 Die Studie im Überblick

Mit dieser Publikation halten Sie eine gestraffte<sup>3</sup> Fassung der Studienergebnisse der Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) in Händen. Die wichtigsten Eckdaten des Studienvorhabens können der folgenden Übersicht entnommen werden:

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

### 4 Einleitung

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) selbstständigen Wohnen angeboten.

<sup>3</sup> Glossareinträge, methodische Details und eine Vielzahl von erläuternden Tabellen können bei Interesse in der Langfassung nachgeschlagen werden. Die Langfassung mit einem Umfang von 438 Seiten steht Ihnen unter [www.lrsocialresearch.at](http://www.lrsocialresearch.at) kostenfrei als zweiteiliges pdf-Dokument zum Download zur Verfügung.



Der Erfolg der Wiener Wohnungslosenpolitik ist vor allem auf die große Innovationsbereitschaft der beteiligten Akteure und Akteurinnen 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. Aktuell wird als eine Perspektive für die Zukunft 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. Die Anzahl der KooperationspartnerInnen wuchs in den letzten Jahren auf aktuell 21 an. 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. Durch die FSW-Einrichtung des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe (bzWO) werden Hilfesuchende nicht nur informiert, sondern auch mittels Case Managements bedarfsgerecht Einrichtungen zugewiesen. Das bzWO ist für die zentrale Verwaltung aller geförderten betreuten Wohnplätze der Wiener Wohnungslosenhilfe verantwortlich.

## **5 Das System der Wiener Wohnungslosenhilfe im Überblick**

Gemäß der Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung der Einrichtungen der WWH ist es die Aufgabe der Wiener Wohnungslosenhilfe, „obdach- und wohnungslosen Menschen in Wien adäquate ambulante Angebote sowie differenzierte, bedarfsorientierte Schlaf- und Wohnplätze zur Verfügung zu stellen mit dem Ziel, deren Situation zu stabilisieren, sie bei der Verbesserung ihrer Wohnkompetenz und der sozialen Integration in ein eigenständiges Wohnen oder in eine bedarfsgerechte Wohnform zu unterstützen, deren Gesundheitszustand bestmöglich zu stabilisieren und deren Leidensdruck zu vermindern sowie die dafür erforderlichen Fähigkeiten zu fördern“ (siehe Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2011, 3-4). Die nachfolgende kurze Skizze der einzelnen Angebotsformen beruht auf der aktuellen Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung der Einrichtungen der WWH.

### **5.1 Angebotsformen**

#### **Ambulante Angebote**

Kennzeichen der ambulanten Angebote ist ihre „Niederschwelligkeit“ und der Anspruch, die grundlegenden Bedürfnisse der KlientInnen abzudecken. Die Ziele der ambulanten Angebote sind Beratung, Versorgung und Stabilisierung obdach- und wohnungsloser Menschen. Im Rahmen der Möglichkeiten werden die Personen zur Annahme weiterer – auch höherschwelliger – Wohn- und Betreuungsangebote motiviert. Aufsuchende Dienste und Beratungs- und Versorgungsangebote dienen als zusätzliche Unterstützung der Menschen, die in den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe wohnen oder auf der Straße leben.

**Zielgruppen:** obdach- und wohnungslose volljährige Einzelpersonen und Familien

**Das Angebot** umfasst

- Aufsuchende Straßensozialarbeit bei Tag und Nacht
- Beratungsstellen vermitteln Schlaf- und Wohnplätze und bieten Information, Beratung und Betreuung sowie Unterstützung bei der Wohnungssuche an.

- Niederschwellige Tageszentren bieten einen Platz zum Bleiben, Basisversorgung, Tagesstruktur und sozialarbeiterische Betreuung an.
- Aufsuchende allgemeinmedizinische und psychiatrische Dienste auf der Straße und in betreuten Wohneinrichtungen
- Zahnmedizinische Versorgung
- Gesundheitsberatung und -förderung
- Versorgung mit Lebensmitteln und Hygieneartikeln

### **Nachtquartiere**

In Nachtquartieren (NQ) finden Menschen einen Schlafplatz. Das unbürokratische und niederschwellige Angebot von Schlaf- und Waschmöglichkeit soll zur Stabilisierung in der Krisensituation beitragen. Gleichzeitig dient diese Form der möglichst kurzfristigen Unterbringung als Übergangslösung bis zur endgültigen Abklärung der Situation.

**Zielgruppen:** obdach- und wohnungslose volljährige Frauen und Männer, die über keine andere Schlaf- oder Wohnmöglichkeit verfügen

**Das Angebot** umfasst

- kurzfristige und befristete Bereitstellung eines Schlafplatzes, Aufenthalt nur während der Abend- und Nachtstunden sowie am Morgen
- Unterstützungsleistungen wie z. B. Krisenintervention haben ergänzenden Charakter, da die hauptsächliche Beratung und Betreuung durch die zuweisenden Beratungsstellen und Tageszentren übernommen werden
- Einfaches Essen und Getränke am Abend und nach Möglichkeit in der Früh
- Waschmöglichkeit und je nach räumlichen Gegebenheiten Depotmöglichkeit

### **Übergangswohnen**

In Übergangswohneinrichtungen (ÜWO) können obdach- und wohnungslose Menschen vorübergehend wohnen. Ziel der Übergangswohneinrichtungen ist die Stabilisierung der Personen und die Stärkung ihres Selbsthilfepotenzials sowie die Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung bzw., wenn dies nicht möglich ist, die Vermittlung eines anderen geeigneten, möglichst dauerhaften Wohnplatzes.

**Zielgruppen:** obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien

**Das Angebot** umfasst

- Wohnplatzbereitstellung (teilweise eigene Wasch- und Kochgelegenheiten) in möblierten Einzel-, Zweibett- oder Familienzimmern, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Beratung und Betreuung
- Gemeinschaftsräume
- Gruppenarbeit und freizeitpädagogische Angebote zur Förderung von selbstständigen Aktivitäten und sozialen Kompetenzen

### **Zielgruppenwohnen**

Zielgruppenwohnen (ÜWOZG) ist ein Teil des Übergangswohnens mit Ausrichtung auf Personengruppen mit spezifischen Problemlagen. Zielgruppenwohnen zielt auf die Stabilisierung der Personen und auf ihre Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in einer (eigenen) Wohnung oder die Vermittlung eines anderen geeigneten, möglichst dauerhaften Wohnplatzes.

**Zielgruppe:** obdach- oder wohnungslose Menschen mit einem zusätzlichen, differenzierten Betreuungsbedarf aufgrund bestimmter Merkmale wie Geschlecht oder Alter oder Besonderheiten (z. B. Alkoholmissbrauch, psychische Probleme)

**Das Angebot** umfasst

- Wohnplatzbereitstellung (teilweise eigene Wasch- und Kochgelegenheiten) in möblierten Einzel- und Zweibettzimmern, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Auf die Zielgruppe abgestimmte Beratung und Betreuung
- Gemeinschaftsräume
- freizeitpädagogische Angebote zur Förderung von selbstständigen Aktivitäten und sozialen Kompetenzen

### **Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote**

Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote (MUKI) sind Übergangswohneinrichtungen, die speziell für obdach- oder wohnungslose Mütter, Kinder und Familien konzipiert sind. Sie zielen auf eine Förderung der Selbstkompetenz der Mütter und Väter, um sie zu einer eigenständigen Lebensführung in einer eigenen Wohnung sowie einem verantwortungsvollen Umgang mit ihrem Kind oder ihren Kindern zu befähigen.

**Zielgruppe:** obdach- und wohnungslose volljährige schwangere Frauen und Mütter bzw. Paare mit Kindern, die zur Stabilisierung ihrer Lebenssituation eine betreute Wohnmöglichkeit benötigen. In einigen Einrichtungen Väter mit Kindern.

**Das Angebot** umfasst:

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten Einzel- und Paarzimmern, großteils Kleinwohnungen, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Auf die Zielgruppe abgestimmte Beratung und Betreuung
- Gemeinschaftsräume
- Gruppenarbeit und freizeitpädagogische Angebote zur Förderung selbstständiger Aktivitäten und sozialer Kompetenzen

### **Betreutes Wohnen in Wohnungen**

Im Rahmen des Betreuten Wohnens in Wohnungen (BEWO) wird den KlientInnen befristet eine Wohnung und ambulante Betreuung bereitgestellt. Diese Angebotsform setzt bei den KlientInnen größere Selbstständigkeit als die anderen betreuten Wohnformen voraus. Einige Angebote ermöglichen nach Abschluss der Betreuung die Übernahme der Wohnungen als HauptmieterIn. Ziel des Betreuten Wohnens in Wohnungen ist das Erlangen einer eigenen Wohnung, um in dieser auf Dauer wohnen zu können, wobei die psychosoziale und finanzielle Stabilisierung, die Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenssituation und die Befähigung zu eigenverantwortlichem Wohnen als wesentlich gelten.

**Zielgruppe:** obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien, die eine Starthilfe benötigen; mit Wohnerschaft und einer gewissen Selbstständigkeit sowie der Bereitschaft, Begleitung und Betreuung anzunehmen und an einer eigenen Zukunftsperspektive zu arbeiten.

**Das Angebot** umfasst

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten Wohnungen, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Mobile, sozialarbeiterische Beratung, Begleitung und Betreuung bei verschiedensten Problemstellungen

## Sozial Betreutes Wohnen

Sozial Betreutes Wohnen (SOBEWO) ist eine Dauerwohnform für ehemals wohnungslose Menschen, die eigenständig wohnen wollen, denen dies aber aufgrund verschiedener Einschränkungen nicht möglich ist. Ein besonderes Anliegen ist es, der Würde von Menschen im fortgeschrittenen Alter gerecht zu werden und ihnen eine adäquate Wohnmöglichkeit bereitzustellen. Es sollen die vorhandenen Fähigkeiten für ein weitestgehend selbstständiges Wohnen erhalten werden.

**Zielgruppe:** wohnungslose ältere Männer, Frauen und Paare, die nach langjähriger Obdach- oder Wohnungslosigkeit dauerhaft Unterstützung und Betreuung benötigen. Darunter auch Menschen mit (mobil abdeckbarem) Pflegebedarf, psychisch beeinträchtigte Personen sowie Menschen in ambulanter psychiatrischer Versorgung und substanzabhängige Personen

**Das Angebot** umfasst

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten, mit Bad, WC und Kochnische ausgestatteten Kleinwohnungen, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Unterstützende Betreuung durch Information, Beratung und Anleitung zu verschiedensten Themen wie Gesundheit, soziale Kontakte, Behördenkontakte usw.
- Gemeinschaftsangebote
- Unterstützung und Versorgung durch externe Dienste

## 5.2 Anzahl der Wohnplätze

Ein Überblick über die Entwicklung der Schlaf- und Wohnplätze der WWH belegt eine relativ große Ausweitung des Angebots in den letzten Jahren (siehe Tabelle 1). So ist in den Jahren 2005 bis 2011 die Zahl der Wohnplätze Sozial Betreuten Wohnens um das 2,69-fache gewachsen.

**Tabelle 1: Übersicht über die Zahl der Wohnplätze der WWH und Veränderung im Prozent gegenüber dem Vorjahr**

Angebotsform	Jan 2005	Jan 2006	Jan 2007	Jan 2008	Jan 2009	Jan 2010	Jan 2011
Nachtquartiere	194	257	310	270	290	454	412
Übergangswohnen	1046	1006	996	1202	1246	1234	1225
Zielgruppenwohnen	271	338	333	321	323	322	379
Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote	-	-	-	236	267	267	297
Betreutes Wohnen in Wohnungen	544	598	713	713	774	898	1098
Sozial betreutes Wohnen	400	412	525	751	776	773	1076
Nachtquartiere		32,5%	20,6%	-12,9%	7,4%	56,6%	-9,3%
Übergangswohnen		-3,8%	-1,0%	20,7%	3,7%	-1,0%	-0,7%
Zielgruppenwohnen		24,7%	-1,5%	-3,6%	0,6%	-0,3%	17,7%
Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote					13,1%	0,0%	11,2%
Betreutes Wohnen in Wohnungen		9,9%	19,2%	0,0%	8,6%	16,0%	22,3%
Sozial betreutes Wohnen		3,0%	27,4%	43,0%	3,3%	-0,4%	39,2%

Quelle: FSW 2011; eigene Berechnungen; Die Angebote der Mutter-Kind-Einrichtungen zählen erst seit 2007 zum Verantwortungsbereich des Fonds Soziales Wien

Eine starke Dynamik zeigt sich auch bei Nachtquartiersplätzen (2,12) sowie im Bereich des Betreuten Wohnens in Wohnungen (2,02). Die Zahl der Zielgruppenangebote stieg im selben Zeitraum um den Faktor 1,4 die Übergangswohnen-Plätze wuchsen auf das 1,17-fache. MUKI-Einrichtungen wechseln erst im zweiten Halbjahr 2007 in den Verantwortungsbereich

des Fonds Soziales Wien und verzeichneten in den Jahren 2008 bis 2010 eine Ausweitung der Wohnplätze um den Faktor 1,26.

Ein Überblick über die Geschlechterverteilung der angebotenen Wohn- und Schlafplätze zeigt spezifische Profile: Gut die Hälfte ist für eine gemischt-geschlechtliche Nutzung reserviert (51%), immerhin 10% stehen ausschließlich weiblichen KlientInnen zur Verfügung. Im Nächtigerbereich hingegen steht der Großteil des Angebots männlichen Klienten zur Verfügung (84%), gemischte Plätze finden sich im Nachtquartiersbereich nicht.

**Wohnkosten bzw. Benutzungsentgelte** entstehen sowohl im Zusammenhang mit einer Nächtigung in einer der Schlaf- oder Wohnangebote der WWH. Weiters können Kauttionen für Schlüssel und Einrichtung anfallen. Im Fall der Nachtquartiere beläuft sich das Nutzungsentgelt auf derzeit 2 €. Übergangswohnangebote sind mit monatlichen Wohnkosten zwischen 135 € und 270 € verbunden. Bei Zielgruppenangeboten entstehen monatliche Wohnkosten zwischen 138 € und 315 €, bei Mutter-Kind-Einrichtungen zwischen 100 € und 305 €. Die Bandbreite der monatlichen Kosten des Betreuten Wohnens beläuft sich auf 70 € bis 740 €. Sozial Betreute Wohnhäuser heben an monatlichen Beträgen zwischen 180 € und 369 € ein.

### 5.3 KlientInnenzahlen der Jahre 2006-2010

Den aufbereiteten Längsschnittdaten zufolge kann der Bestand an KlientInnen für die Jahre 2006 bis 2010 nachgezeichnet werden.<sup>4</sup> Wie die folgende Tabelle zeigt, stieg deren Zahl in jeder Angebotsform entsprechend der Ausweitung der Anzahl der Wohnplätze, sodass zuletzt im Jahr 2010 knapp 6.800 Personen ein Wohnangebot nutzten.

**Tabelle 2: Bestand an KlientInnen in den Einrichtungen nach Angebotsform und Jahren (Bestand 2006 bis 2010) (ohne NQ)**

	Bestand					Gesamt
	BESTAND 2006	BESTAND 2007	BESTAND 2008	BESTAND 2009	BESTAND 2010	
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	
<b>BEWO</b>	1.259	1.285	1.293	1.514	1.812	3.772
<b>SOBEWO</b>	638	783	861	897	1.239	1.781
<b>ÜWO</b>	2.022	1.998	2.002	2.306	2.561	6.503
<b>MUKI</b>	134	244	317	393	408	759
<b>ÜWOZG</b>	610	593	614	623	777	2.177
<b>Gesamt</b>	4.663	4.903	5.087	5.733	6.797	14.992

Quelle: L&R Database 'WWH Längsschnittdatenbank', 2012

Der Anteil weiblicher wohnungsloser Personen hat dabei etwas zugenommen: Im Jahr 2006 belief sich der Anteil von Frauen ab 18 Jahren auf rund 30%, im Jahr 2010 auf rund 33%. Etwas über dem Durchschnitt fällt in diesen fünf Jahren der Zuwachs weiblicher Wohnungsloser im BEWO-Bereich mit plus 5 Prozentpunkten aus.

Weiters ist eine – allerdings sehr geringe – Zunahme von jungen Erwachsenen unter den Wohnungslosen zu beobachten. Im Jahr 2006 war ein Anteil von rund 19% der Altersgruppe 18 bis 29 Jahre zuzurechnen, 2010 entfielen auf dieses Alterssegment 20%. Diese Zunahme entspricht im Wesentlichen den demographischen Entwicklungsverläufen im Bundesland

<sup>4</sup> Mit Ausnahme der Nächtigerdaten, da hier nur aus einzelnen Angeboten Daten zur Verfügung gestellt werden konnten.

Wien und kann daher nicht als spezifische Entwicklung im Zusammenhang mit dem Thema Wohnungslosigkeit interpretiert werden.<sup>5</sup> Etwas überdurchschnittliche Zuwächse junger Erwachsener zeigen sich im Bereich der MUKI-Angebote mit plus sechs Prozentpunkten in den beobachteten 5 Jahren sowie im ÜWOZG-Bereich mit plus fünf Prozentpunkten. In diesem Angebotssegment beläuft sich der Anteil junger Erwachsener mittlerweile auf rund 35%. Demzufolge ist von einer Ausdifferenzierung der Angebotsformen auszugehen.

Einen weiteren Hinweis darauf liefert auch der Umstand, dass der Anteil von Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren – Personen, die im Familienverband wohnen – deutlich nach Angebotsform variiert. Im Bereich SOBWO finden sich entsprechend der grundlegenden Ausrichtung des Angebots keine Jugendlichen, ebenso wie im Zielgruppenwohnen. MUKI-Angebote sind demgegenüber durch einen hohen Anteil an Kindern zu charakterisieren (55% Kinder am Bestand 2010), ebenso wie der BEWO-Bereich mit rund 28%. Auch der ÜWO-Bereich stellt Angebote für Kinder bereit, immerhin 13% des Bestandes 2010 aus dem Übergangswohnen entfallen auf Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren.

Deutliche Unterschiede finden sich auch hinsichtlich des Anteils Älterer zwischen den Angebotsformen. KlientInnen ab 50 Jahren finden sich im MUKI-Bereich nur in einzelnen Ausnahmen und sind auch in BEWO-Angeboten sehr selten (7%). Davon heben sich das Übergangswohnen (ÜWO) mit rund 18% und das Zielgruppenwohnen (ÜWOZG) mit rund 22% Anteil an älteren Personen deutlich ab. Erwartungsgemäß stellen im SOBWO-Bereich Ältere den Hauptteil der KlientInnen, wenngleich es auch hier nicht richtig wäre, Ältere für das ausschließliche Klientel zu halten. Rund 69% des SOBWO-Bestandes im Jahr 2010 weisen ein Lebensalter von 50 Jahren und mehr auf, weitere 22% sind dem Alterssegment zwischen 40 und 49 Jahren zuzuordnen.

Deutlich sichtbar sind Veränderungen in der Zusammensetzung der KlientInnen hinsichtlich des Migrationshintergrunds. Hatten im Bestand des Jahres 2006 noch rund 22% der KlientInnen einen Migrationshintergrund, so belief sich der entsprechende Anteil im Jahr 2010 bereits auf 31%. Allerdings ist auch in diesem Fall eine durchaus ähnliche Steigerung auf demographischer Ebene gegeben, sodass auch hier von keiner spezifischen Entwicklung im Zusammenhang mit Wohnungslosigkeit auszugehen ist. Der größte Zuwachs entfällt dabei auf Personen aus dem EU-NMS12-Staaten und dem sonstigen Europa (Russland), mit einem Plus von sechs Prozentpunkten, hinsichtlich der Angebotsformen findet diese Zunahme vor allem im BEWO- und im ÜWO-Bereich statt.

## **6 Zum Leben vor der Wohnungslosigkeit – biographische Prägungen und die Wohnsituation vor Zugang zur WWH**

### **6.1 Elemente der vorangegangenen Biografie**

Wir gehen von der These aus, dass die KlientInnen ihre Lebenserfahrungen und damit auch unterschiedliche negative Prägungen in Bezug auf Wohnen bei ihrem Eintritt in die WWH mitbringen. Personen etwa, die kaum stabile Beziehungen aufbauen konnten, früh das Elternhaus verließen und häufig umgezogen sind, haben möglicherweise einen anderen Zu-

---

<sup>5</sup> Dies steht ganz im Gegensatz zu diesbezüglichen Entwicklungen in Deutschland. So kommen etwa Benjaminsen/Busch-Geertsema (2009) zu folgendem Befund: „According to service providers the share of young people among their homeless clients is still increasing despite general demographic developments in the opposite direction (an increase in the number of older people and a decrease in the number of young people“.



gang zur Thematik des Wohnens als Personen, die von häuslicher Gewalt betroffen waren und psychisch labil waren oder sind. Wiederum andere Voraussetzungen bringen Personen mit, die eine über weite Strecken institutionelle Wohnsituation hatten (Heimaufenthalt, Gefängnis, etc.).

Die Frage, inwieweit diesen biographischen Ereignissen tatsächlich ein signifikanter Stellenwert oder eine kausale Wirksamkeit im Zusammenhang mit aktuellen Problematiken zukommen kann, kann und soll an dieser Stelle nicht geklärt werden. In der Fachliteratur finden sich allerdings Hinweise, welche den Stellenwert der Biographie unter bestimmten Bedingungen hervorheben und biographische Erlebnisse im Sinn von Prägungen verstehen – beispielsweise kann sich der Verlust sozialer Netzwerke in der Kindheit negativ auf die Fähigkeit auswirken, stabile Bindungen einzugehen. Stabile Bindungen wiederum können als Faktor gesehen werden, welcher Wohnungslosigkeit verhindern kann (vgl. bspw. Ravenhill 2008, 101). Eine grundlegende Analyse biographischer Einflussfaktoren ist nicht Aufgabe dieser Studie, aber es sollten doch die wesentlichen, in der Literatur als einflussreich identifizierten biographischen Faktoren erhoben werden. Erfragt wurde dabei lediglich eine prinzipielle Betroffenheit durch diese Erfahrungen in der Lebensgeschichte, ohne eine Erfassung der näheren Umstände, der persönlichen Tragweite oder aktuellen Relevanz dieser Erfahrungen, und auch ohne den Zusammenhang mit der Entstehung von Wohnungslosigkeit herzustellen.<sup>6</sup> In einem zweiten Schritt wurden diese biographischen Prägungen gemeinsam mit den aktuellen Situationen in verschiedenen Lebensbereichen zu so genannten ‚Risikolagen‘ verdichtet (siehe Kapitel 7).

Unter den erfragten biographischen Items (siehe Abbildung 1) ist das Erleben großer materieller Armut jener Faktor, der für die meisten KlientInnen zutrifft: Mehr als die Hälfte gibt solche Erfahrung manifester Armut an.<sup>7</sup> Ebenso viele haben lange Phasen erfolgloser Jobsuche hinter sich, wobei hier eine relativ große Überschneidung dieser beiden Betroffenheiten besteht.

Der zweite quantitativ wichtige Block betrifft gesundheitliche Einschnitte. Rund jedeR Zweite hat bereits vor dem Erstkontakt mit der WWH körperliche Beeinträchtigungen erlebt. Die beiden anderen gesundheitsbezogenen Items spielen ebenfalls eine große quantitative Rolle, sind doch insgesamt 49% von psychisch-seelischen Problemen und 45% von Suchterkrankungen (Alkohol, Drogen) betroffen gewesen. Die letztgenannten Items sind jedoch stark geschlechtertypisch ausdifferenziert: Probleme mit der psychischen und seelischen Gesundheit stellen sich als typischerweise weibliches Problemfeld dar und sind unter den Frauen sogar das häufigste biographische Item. Dem gegenüber sind die Suchthematiken Alkohol und Drogen Bestandteil eher der männlichen Biographien. In der Folge trifft auch die Teilnahme an Drogensubstitutionstherapien eher auf Männer zu. Nicht-substanzgebundenes Suchtverhalten (Spielsucht, Kaufsucht, Internetsucht, etc.) spielt mit einer Betroffenheit von insgesamt 12% eine vergleichsweise geringere Rolle.

In einem nächsten Block sind Faktoren gruppiert, die als soziale Krisen übertitelt werden können. Rund 40% der KlientInnen blicken auf eine problematische Zeit im Elternhaus zurück: Je etwa ein Drittel trug heftige Konflikte mit den Eltern aus und ein ebenso großer Anteil hat Gewalterfahrungen gemacht – wiederum besteht dabei eine starke Überschneidung.

---

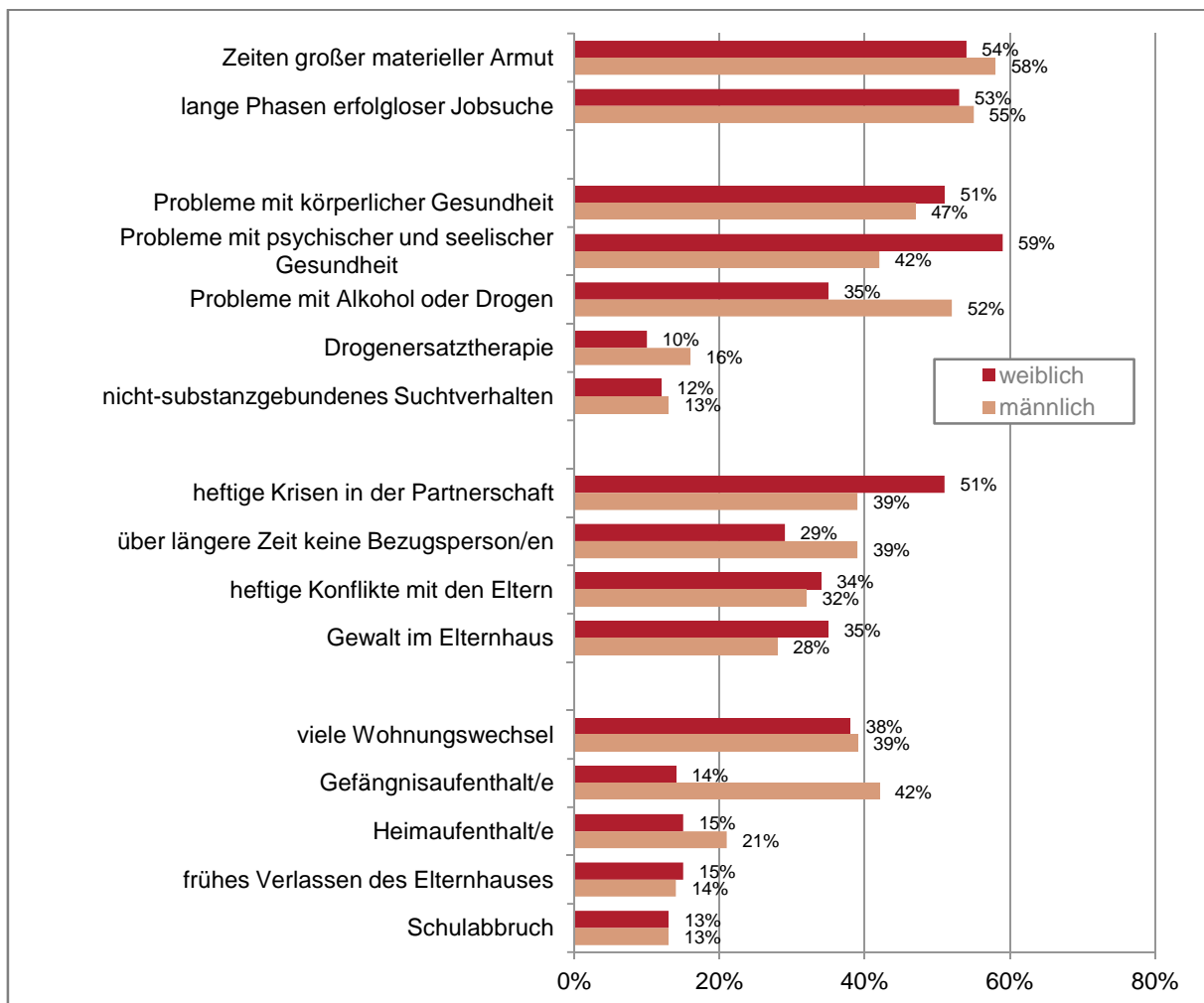
<sup>6</sup> In der Folge sollten diese Prägungen auch nicht zwangsläufig als „Belastungsfaktoren“ interpretiert werden, da ihr Belastungsausmaß nicht erfasst werden kann und sie nicht unbedingt eine Auswirkung auf die aktuelle Situation und Konstitution haben müssen.

<sup>7</sup> Es handelt sich allein um das subjektive Erleben der Befragten, kann also nicht mit datenbasierten Armutsquoten in Beziehung gesetzt werden: Sowohl könnte ein nominell ‚ausreichendes‘ Einkommen subjektiv nicht zum Leben reichen, als auch manifeste Armut von Betroffenen nicht als solche erlebt werden muss.



Keine Seltenheit ist es auch, über längere Zeit des Lebens keine Bezugsperson(en) gehabt zu haben, also keine Personen im persönlichen Umfeld, zu der eine stabile und verlässliche Beziehung aufgebaut und erhalten werden konnte. Diese Erfahrung gibt gut ein Drittel der Befragten an.<sup>8</sup> In der Partnerschaft haben insgesamt 44% bereits heftige Krisen vor ihrem Erstkontakt mit der WWH erlebt, Frauen mit 51% häufiger als Männer.

**Abbildung 1: Biographische Prägungen (Betroffenheit von...), nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; gewichtete Stichprobe; Interview n gesamt = 201; keines der Problemfelder zutreffend: 4%

Erfahrungen, die sich unmittelbarer auf die Wohn- und Unterbringungsformen beziehen, sind in einem vierten Block gruppiert und weisen vergleichsweise geringere Betroffenheiten auf. Relativ häufig ist die (Wohn-)Biographie von vielen Wohnungswechseln gekennzeichnet (39%), gut jede/jeder Dritte ist aus der eigenen Vergangenheit also zu einem gewissen Grad daran gewohnt, nicht langfristig an einem Wohnort bzw. in einer Wohnmöglichkeit zu verblei-

<sup>8</sup> Bezogen auf den Befragungszeitpunkt gibt etwa jede/r fünfte KlientIn an, keine Bezugsperson(en) zu haben.

ben.<sup>9</sup> Bezüglich eines Gefängnisaufenthalts zeigt sich die stärkste geschlechtsspezifische Differenz: insgesamt haben 30% der Befragten eine Zeit im Gefängnis verbracht, bevor sie im Zuge ihrer Wohnungslosigkeit mit der WWH erstmals in Kontakt traten, unter den weiblichen waren es jedoch 14%, unter den männlichen hingegen 42%. Heimaufenthalte, also die Unterbringung in institutionellen Wohnformen, haben insgesamt 18% der KlientInnen erlebt. Das frühe Ausziehen aus dem Elternhaus – mit weniger als 16 Jahren – wird in der Literatur mitunter als ganz entscheidender Faktor wohnbiographischer Prägungen angesprochen (Ravenhill, 2008), in dieser Befragung ist der Anteil der Betroffenen mit 15% relativ niedrig. Ähnlich hoch ist der Anteil der SchulabbrecherInnen, verglichen mit den Zahlen des Schulabbruchs für die Gesamtbevölkerung ist dieser Anteil deutlich erhöht.<sup>10</sup>

Insgesamt kann also davon ausgegangen werden, dass die Personengruppe, die in eine Situation der Wohnungslosigkeit gerät und in Kontakt mit der WWH tritt, auf eine Vergangenheit mit einer Reihe von potentiell problematischen Erfahrungen zurückblickt. Ohne auf die subjektive Belastungswirkung dieser Erfahrungen einzugehen kann dennoch festgestellt werden, dass beinahe alle KlientInnen einen oder mehrere dieser Problemkreise selbst erlebt haben, sei es manifeste Armut/fehlende Erwerbsintegration, gesundheitliche Problemfelder im körperlichen, psychischen oder Suchtbereich oder soziale Krisen im Elternhaus oder in der Partnerschaft.

## 6.2 Zur Wohnsituation vor dem Erstkontakt mit der WWH

Die Wohnsituation vor dem Eintritt in das System der WWH ist für die vorliegende Forschungsarbeit von Interesse, da das Thema „Wohnen“ zu den Schlüsselkategorien des untersuchten Gegenstandsbereichs zu zählen ist, und weil durch diese Information die Einschätzung allfälliger Präventionsmaßnahmen und Erstmaßnahmen besser gelingen soll. Die Längsschnittdaten können hierzu leider keine validen Daten zur Verfügung stellen, weil der Indikator „Wohnen vor Eintritt“ zu große Lücken aufweist. Allerdings können wir auf Daten aus dem Bereich der Interviews mit der Zielgruppe zurückgreifen.

In dieser Befragung wurde auf den **Zeitpunkt des Erstkontakts mit Angeboten der WWH** fokussiert, also auf jenen Moment, als die Person zum ersten Mal Kontakt mit Einrichtungen der WWH aufgenommen hat. Dieser Erstkontakt kann der Besuch eines Tageszentrums oder eines medizinischen Angebots ebenso gewesen sein wie eine Beratung, an die sich aber auch nicht unbedingt die Zuweisung zu einem Schlaf- oder Wohnplatz anschloss – nicht zwangsläufig muss sich also die Wohnsituation der Person zu diesem Zeitpunkt verändert haben. Zu beachten ist weiters – insbesondere beim Vergleich dieser Zahlen mit anderen Erhebungen unter KlientInnen der WWH –, dass hier auf den ersten Kontakt mit dem „System WWH“ (und die diesem Zeitpunkt vorangegangene Wohnsituation) fokussiert wird. Da die niedrigschwelligen Akutangebote der Nachtquartiere Teil dieses Wohnungslosenhilfesystems sind, sind sie hier nicht als „vorangegangene Wohnsituation“ möglich. In der Folge ergibt sich eine andere Verteilung der vorangegangenen Wohnsituation, als wenn Personen bei

---

<sup>9</sup> Was die KlientInnen unter „vielen“ Wohnungswechseln verstehen, wurde weder durch die Fragestellung vorgegeben noch näher erfragt – es geht um die subjektive Wahrnehmung von „vielen Wechseln“. Auch kann nichts über die näheren Umstände (un/freiwillig, aktiv/passiv, ...) gesagt werden.

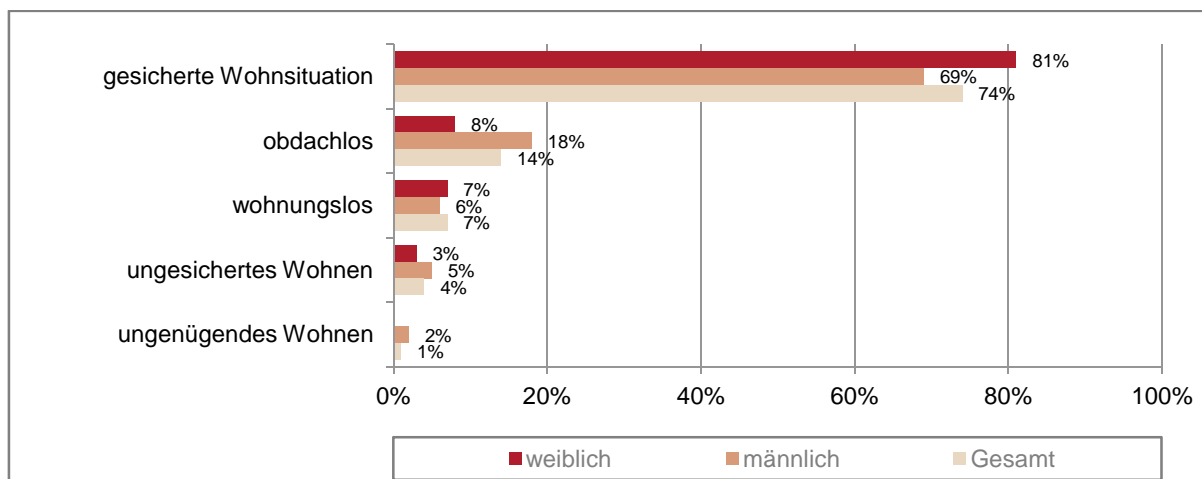
<sup>10</sup> Die Diskussion über SchulabbrecherInnen wird vorwiegend auf Basis des EU-Indikators des early-school-leaving geführt. Dabei wird definitionsgemäß jener Anteil der Gruppe der 18-24-Jährigen ausgewiesen, der keinen Abschluss einer Sekundarstufe II oder einer Lehre hat bzw. sonst in keiner Ausbildung ist. Dieser liegt in Österreich derzeit (2010) bei 8,3% (Statistik Austria). Hochgerechnet auf die gesamte Gruppe der 15-64-Jährigen ergibt sich damit ein Anteil von etwas mehr als 1%.

ihrem Einzug in ein Übergangswohnhaus nach ihrer vorherigen Wohnsituation gefragt werden.

Wie alle Angaben im Rahmen der Befragung sind auch jene zum Zeitpunkt des Erstkontakts als deren subjektive Realitäten aufzufassen. Nicht nur wegen der allgemein bestehenden Unschärfe subjektiver Zuschreibungen (siehe hierzu die methodologischen Grundannahmen der Wissenssoziologie, des Symbolischen Interaktionismus, der Bezugsgruppentheorie, etc.<sup>11</sup>), sondern auch wegen der Komplexität fragmentierter Wohnkarrieren weisen diese nicht in jedem Fall den Charakter eines „harten Datums“ auf, sondern sind teilweise auch durchaus als Richtwert zu verstehen. Nichts desto trotz ermöglichen sie eine Charakterisierung dieses Moments des Erstkontakts mit der WWH und damit einer entscheidenden (wohn-)biographischen Station der KlientInnen.

Die folgende Darstellung beruht auf der Kategorisierung der Wohnversorgung nach ETHOS und wurde durch die „gesicherte Wohnsituation“<sup>12</sup> ergänzt. Demnach wohnten drei Viertel der Befragten (74%) in einer solchen gesicherten Wohneinheit, unmittelbar bevor sie erstmals in Kontakt mit Einrichtungen der WWH traten, Frauen etwas häufiger als Männer.

**Abbildung 2: Wohnsituation vor Erstkontakt, nach Geschlecht**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, gewichtete Stichprobe, Interviews n = 201

Wo befand sich diese vorangegangene Wohnkonstellation? Die Befragungsdaten verweisen auf einen gewissen Zuzug nach Wien. Sie zeigen, dass die vorherige Wohnkonstellation bei insgesamt einem/einer von fünf KlientInnen (21%) außerhalb Wiens bestanden hatte. Bezogen auf die im Jahr 2010 im Rahmen der WWH betreuten gut 8.100 Personen kann also geschätzt werden, dass rund 1.700 von ihnen vor ihrem ersten Kontakt mit der WWH außerhalb Wiens wohnhaft waren.

Interessant ist, dass die Gruppe der zuvor obdachlosen Personen fast zur Gänze zuvor direkt in Wien ohne Obdach gewesen war, ehe sie Angebote der WWH in Anspruch nahmen. Vergleichsweise hoch ist der Anteil „Zugewanderter“ jedoch bei zuvor wohnungslosen Personen, konkret bei Haftentlassenen oder Frauen aus Frauenhäusern. Gerade in diesen Fällen kann angenommen werden, dass eine nachfolgende Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit in

<sup>11</sup> Siehe bspw. Berger/Luckmann (1966), Glaser/Strauss (1998), Blumer (1973), Schütz (1960), Honer (2003).

<sup>12</sup> Gesichertes Wohnen: Wohnen in Form einer eigenen Wohneinheit oder einer fixen Wohnmöglichkeit bei Eltern, beim Partner/bei der Partnerin, bei FreundInnen, Bekannten, Verwandten etc.

der Heimatstadt oder Heimatregion stark belastend ist und eine Migration in die anonyme Großstadt – mit einer relativ dichten Angebotsstruktur – stellt sich als nachvollziehbare Option dar (vgl. BAWO 2009).

Bei jenen insgesamt 26% der Befragten, die vor ihrem Erstkontakt mit der WWH **ohne gesicherten Wohnraum** lebten, finden sich verschiedenste Konstellationen, die häufig auf stark fragmentierte, diskontinuierliche Wohnverläufe verweisen. Die Hälfte dieser Personen lebte demnach (auch) auf der Straße und ein Drittel (auch) in unbeständigen Konstellationen bei FreundInnen und Bekannten – vor allem ersteres betrifft Männer häufiger als Frauen. Auch ist für einen beträchtlichen Anteil die Entlassung aus einer Haftanstalt der Hintergrund ihrer Wohnungslosigkeit. Eine von drei Frauen aus ungesicherten Wohnverhältnissen war zuvor in einem Frauenhaus untergebracht. Die weiteren Möglichkeiten der ungenügenden Wohnversorgung (Wohnwägen, Zelte, Hausbesetzung), die Unterkunft in einer Pension oder die Entlassung aus einem Krankenhaus oder einer Klinik spielen in Einzelfällen eine Rolle.

In der Hälfte der Fälle dauerte diese prekäre Wohnsituation bis zu einem halben Jahr: Über 80% der Frauen und knapp 40% der Männer geben einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten an. Ein weiteres Drittel lebte bis zu drei Jahre in ungesicherten Wohnsituationen. Vor allem bei Männern treten auch langfristige ungesicherte Wohnsituationen auf, in Einzelfällen wurden hier Angaben von bis zu 35 Jahren gemacht.

Die **gesicherten Wohnformen** sind vor allem die eigene Wohnung/Haus/Zimmer (zwei Drittel der ‚gesicherten Wohnformen‘), bei einem Viertel handelte es sich um eine Wohneinheit bei PartnerIn, FreundInnen oder Bekannten, bei 10% um die Wohnmöglichkeit bei den Eltern oder in einer Wohneinheit, die ihren Eltern gehörte. Dabei bestehen klare geschlechtsspezifischen Differenzen: Frauen verfügten – in ihrer eigenen Wahrnehmung, denn auf das genaue miet- bzw. eigentumsrechtliche Verhältnis wurde nicht näher eingegangen – seltener über eigenen Wohnraum als Männer und lebten häufiger in „Mitwohnsituationen“ beim Partner oder auch FreundInnen, Bekannten und Verwandten. Diese Problematik einer versteckten Wohnungslosigkeit von Frauen, die mit dem Akzeptieren schlechter Wohn- und Lebensbedingungen und insbesondere auch von Gewalt und Machtausübung verbunden sein kann, findet sich auch in der Reflexion der MitarbeiterInnen der WWH (vgl. Kapitel 17).

Knapp die Hälfte der Personen zog von sich aus aus der Wohneinheit aus, wobei dieser Anteil im Fall des Mitwohnens (bei Eltern, Bekannten, FreundInnen, Verwandten) höher ist als bei einer eigenen Wohneinheit. Von Räumung/Delogierung war insgesamt ein Drittel der KlientInnen (in der eigenen Wohnung oder auch als MitwohnerIn) betroffen, insgesamt 12% wurden von ihren VermieterInnen gekündigt.

Im Fall einer Räumung der eigenen Wohneinheit wurden in etwa jedem dritten Fall Schritte zur Prävention unternommen und es erfolgte eine Kontaktaufnahme mit einschlägigen Einrichtungen (FAWOS, Sozialamt/MA 40, Jugendamt/MagElf), was die Wohnungslosigkeit jedoch nicht (mehr) verhindern konnte. In zwei Dritteln der Delogierungsfälle wurde zuvor gar kein Kontakt zu einschlägigen Einrichtungen gesucht. Die häufigste Begründung dafür ist die Wahrnehmung, dass es bereits zu spät gewesen sei, um die Wohneinheit halten zu können. Mit Blick auf die diskutierte Stärkung der Delogierungsprävention in Wien kann aus diesen Ergebnissen abgeleitet werden, dass die Herausforderung darin besteht, die von Delogierung bedrohten Personen „rechtzeitig“ zu erreichen – also zu einem so frühen Zeitpunkt im Verfahrensverlauf, an dem noch gegensteuernde Schritte unternommen werden können.

Der Grund der Beendigung gesicherter Wohnverhältnisse liegt zum Großteil im finanziellen Bereich: Insgesamt 38% geben an, dass die Wohneinheit finanziell nicht mehr leistbar war, zum Teil sind hierbei auch verringerte Einkommen, veränderte Einkommensmöglichkeiten (beispielsweise durch gesundheitliche Einschränkungen oder durch die Trennung von (Wohn-)PartnerInnen) und/oder wachsende Schulden in Betracht zu ziehen. Vor allem bei

jenen, die delogiert wurden, werden finanzielle Ursachen von zwei Dritteln angesprochen. Der Wohnraumverlust aus finanziellen Gründen ist weiters ein Problem, das aufgrund der gegebenen Konstellationen Männer häufiger betrifft als Frauen.

Konflikte mit Personen in der Wohnung sind das zweithäufigste Motiv. Dies betrifft beide Geschlechter gleichermaßen. Für Frauen spielt Gewalt durch Personen in der Wohnung häufig eine Rolle, immerhin jede Zehnte gibt dies als einen Grund für die Beendigung dieser Wohnsituation und damit für ihren Erstkontakt mit der WWH an<sup>13</sup>. Dem gegenüber war für 5% der befragten Männer die Wegweisung beziehungsweise ein Betretungsverbot der Hintergrundgrund bei ihrem Erstkontakt mit der WWH.

## 7 KlientInnenprofile der einzelnen Angebotsformen

Im Kapitel 5 konnten die Angebote des Systems der WWH bereits hinsichtlich ihrer Kapazitäten und Zielgruppenausrichtung beschrieben werden. Einen tieferen Einblick in die Charakteristik der Klientel einzelner Angebotsformen gestatten nun die Zielgruppeninterviews. Dazu wurden die Angaben der befragten KlientInnen zu ihren aktuellen Lebensbereichen (siehe Kapitel 9.1) sowie zu ihren biographischen „Prägungen“ (siehe Kapitel 6.1) herangezogen und zu ‚Risikolagen‘ verdichtet. In der Folge werden diese Risikolagen beschrieben und anschließend das ‚KlientInnenprofil‘ der verschiedenen Angebotsformen anhand dieser Risikolagen skizziert. Im Vordergrund steht die Frage, ob und inwiefern sich diese Gruppen signifikant voneinander unterscheiden und welche spezifischen Problemkonstellationen in welchen Angebotsformen gehäuft auftreten.<sup>14</sup> Es wurden dabei folgende sechs Arten von Risikolagen erfasst.

- **Psycho-physische Risikolagen** basieren auf Angaben zum gesundheitlichen Zustand in der Vorgeschichte und zum aktuellen Zeitpunkt, richten den Blick also auf langfristige gesundheitliche Problematiken. Definitionsgemäß sind davon jene Personen betroffen, die in ihrer Vorgeschichte Probleme mit ihrer körperlichen und/oder psychischen/seelischen Gesundheit hatten und auch aktuell körperliche oder psychisch/seelische Beschwerden benennen. Sie ist die häufigste anzutreffende Risikolage. Insgesamt liegt die Betroffenheit bei 60%, erhöht ist sie im Zielgruppenwohnen/MUKI mit 69% sowie generell unter Frauen (66% vs. 55% der Männer). Jüngere KlientInnen bringen ebenfalls häufiger diese Risikolagen mit (70% insgesamt), diese sind aber vorwiegend im Bereich der NQ fokussiert.
- **Beziehungsbedingte Risikolagen** beruhen auf problematischen sozialen Konstellationen, die potentiell für die Wohnungslosigkeit (mit-)verantwortlich sein können. Von einer

---

<sup>13</sup> Dieser Wert darf nicht so interpretiert werden, dass 10% der Frauen von Gewalt betroffen waren – 10% geben es explizit als Hintergrund für die Beendigung der Wohnsituation an, was einen Bearbeitungsprozess voraussetzt. Es steht zu vermuten, dass die Betroffenheit durch Gewalt höher liegt.

<sup>14</sup> Dabei ist grundsätzlich auf zwei methodische Spezifika hinzuweisen: Zum einen liegen die biographischen „Prägungen“, also die lebensgeschichtlichen Erfahrungen unterschiedlich lang zurück. Der Einfluss sowohl des Lebensalters als auch der Dauer der Wohnungslosigkeit (beziehungsweise der bisherigen Verbleibsdauer im System der WWH) werden hier gewissermaßen ausgeblendet. Zum zweiten werden die KlientInnen in allen Auswertungen dieser Studie der aktuellen und nur der aktuellen Angebotsform zugeordnet. Wie noch gezeigt wird, haben KlientInnen mitunter zahlreiche Stationen innerhalb des Angebotspektrums der WWH genutzt, ehe sie in die aktuell genutzte Einrichtung gelangten (siehe Kapitel 8.1 und Kapitel 8.2). Weder eine allfällige Bearbeitung der Problemfelder noch deren Verstärkung können daher unmittelbar der aktuell genutzten Angebotsform zugerechnet werden. Vielmehr verstehen sich die folgenden Profile als Charakterisierung der KlientInnen der jeweiligen Angebotsformen im Sinne einer Momentaufnahme.

solchen Risikolage ist definitionsgemäß eine Person betroffen, die in ihrer Vorgeschichte heftige Konflikte in der Partnerschaft hatte, oder bei der das Ende einer Partnerschaft oder Gewalt durch Personen in der Wohnung der Umstand der Beendigung der Wohnsituation das war.

Jeder/jede Zweite ist durch diese Risikolage betroffen (56% der Frauen, 45% der Männer), wiederum zeigen sich Jüngere davon stärker betroffen (61%). Der hohe Anteil dieser Risikolage im Bereich des ÜWOZG/MUKI (71%) ist durch die Lebensgeschichten der BewohnerInnen von MUKI-Einrichtungen maßgeblich bestimmt.

- **Risikolagen verringerter gesellschaftlicher Teilhabe.** Von einer solchen sind definitionsgemäß jene Personen betroffen, deren individuelle Vorgeschichte durch lange Phasen erfolgloser Jobsuche und Zeiten großer materieller Armut geprägt war. Hierbei geht es also um Ausgrenzungserfahrungen und den Mangel an gesellschaftlicher Inklusion.

Insgesamt betrifft dies 42% der KlientInnen, dabei insbesondere jüngere Personen (56%), Männer in geringem Maße mehr als Frauen (45% vs. 39%). Innerhalb der Angebotsformen tritt diese Risikolage am häufigsten im BEWO auf (52%).

- **Herkunftsfamilienbedingte Risikolagen** beziehen sich auf die Geschichte im Elternhaus. Aus der Literatur ist bekannt, dass eine instabile Situation in der Herkunftsfamilie das Risiko der Wohnungslosigkeit verstärkt (vgl. Ravenhill 2008). Diese Risikolage trifft definitionsgemäß zu, wenn die Person im Elternhaus Gewalt erfahren hat oder frühzeitig aus dem Elternhaus ausgezogen ist (vor dem 16. Lebensjahr).

Dieser Faktor ist in der Gruppe der jungen Erwachsenen von deutlich größerer Relevanz als unter Älteren, möglicherweise aufgrund der zeitlichen Nähe. Insgesamt trifft diese familiäre Hintergrundsituation auf jede dritte Person zu (36%), unter jüngeren sind es mit 63% doppelt so viele. Frauen sind davon verstärkt betroffen (42% vs. 31%), während diese Risikolage unter KlientInnen mit Migrationshintergrund hingegen eine deutlich geringere Rolle spielt (25% vs. 38% ohne Migrationshintergrund).

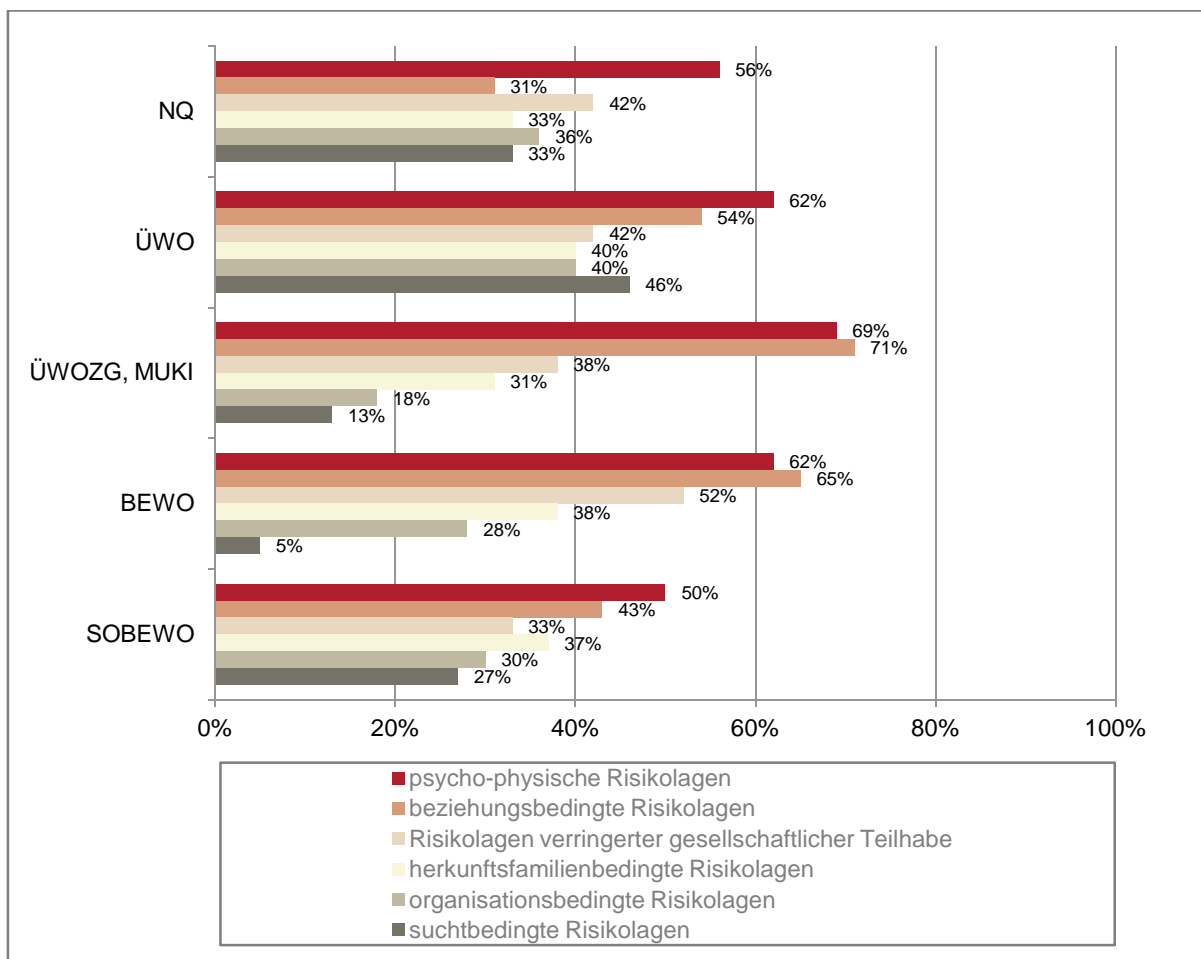
- **Organisationsbedingte Risikolagen** referieren auf mangelnde Wohnversorgung vor dem Erstkontakt mit der WWH. Von diesen Risikolagen gelten jene als betroffen, deren Wohnsituation eine Haftanstalt, Kaserne, Krankenhaus, Frauenhaus oder Wohnheim war sowie jene, die irgendwann in ihrer Vorgeschichte einen Gefängnisaufenthalt hatten.

Von diesem Risikofaktor sind Männer in doppelt so hohem Maße betroffen wie Frauen (42% vs. 20%, insgesamt 33%), und Ältere häufiger als Jüngere (37% der Älteren vs. 27%). Bezogen auf Angebotsformen findet sich diese Risikolage vor allem unter BewohnerInnen des allgemeinen ÜWO-Angebots (40%).

- **Suchtbedingte Risikolagen** sind wie gesundheitsbedingte Risikolagen auf persistente diesbezügliche Thematiken gerichtet. Von suchtbedingten Risikolagen betroffen gelten KlientInnen, die in ihrer Vorgeschichte Probleme mit Alkohol und/oder Drogen und/oder mit nicht-substanzgebundenem Suchtverhalten hatten und/oder substituiert waren und die auch aktuell mit diesen Themen zu tun haben.

Mit einer Betroffenheit von insgesamt 28% ist dies zwar die vergleichsweise kleinste Risikolage, dennoch darf nicht vergessen werden, dass mehr als jede vierte Person ein solches Profil aufweist. Es sind etwas verstärkt männliche Klienten (33% vs. 21% der weiblichen) sowie jüngere Personen (31%). Der **ÜWO**-Angebotsbereich zeichnet sich durch eine sehr starke Präsenz suchtbedingter Risikolagen aus (46%), ebenso die Nachtquartiere (33%). Demgegenüber sind **BEWO**-Angebote aufgrund der hochschwelligeren Ausrichtung des Angebots nur sehr selten von suchtbedingten Risikolagen betroffen (5%).

**Abbildung 3: Betroffenheit durch Risikolagen, nach Angebotsform, Mehrfachzählungen möglich**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, gewichtete Stichprobe, Interviews n=201

## 8 Nutzung von Angeboten der WWH

### 8.1 Erstkontakt mit der WWH

Die **Erstinformation über die WWH** haben die KlientInnen auf sehr unterschiedlichen Wegen erlangt. Insgesamt spricht gut die Hälfte der Befragten KlientInnen von informellen Wegen: 51% haben ausschließlich über informelle Kanäle von der WWH erfahren, und dies gilt besonders für jüngere Personen. Dabei spielen die Kontakte im Bekanntenkreis die mit Abstand wichtigste Rolle, und dies gilt für beide Geschlechter gleichermaßen: Etwa ein Drittel aller KlientInnen gibt an, erstmals (auch<sup>15</sup>) von FreundInnen, Bekannten oder Verwandten von Einrichtungen für Wohnungslose in Wien erfahren zu haben. An zweiter Stelle stehen die diversen Medien, wobei vor allem das Internet genannt wird – dies hat insbesondere unter Jüngeren einen vergleichsweise hohen Stellenwert als Erstinformationsmedium. Einige Personen bezeichnen ihr Wissen über die Einrichtungen der WWH als „Allgemeinwissen“ – wenn man in Wien aufgewachsen sei, wisse man von diesen Dingen, antworten einige auf

<sup>15</sup> Basis: Mehrfachantworten



die Frage nach ihren Informationskanälen. Ebenfalls unter dem ‚informellen‘ Weg zu subsumieren ist schließlich die (insgesamt jedoch selten genannte) Möglichkeit, entsprechende Informationen von anderen wohnungslosen Personen, über die losen Kontakte auf der Straße zu erhalten.

Knapp die Hälfte hat hingegen von diversen Einrichtungen oder Institutionen entsprechende Informationen erhalten. Als Quellen können jene Institutionen gelten, in denen KlientInnen zuvor in Betreuung waren (Krankenhäuser, Haftanstalten oder Frauenhäuser), sowie diverse Beratungsstellen (wie Schuldnerberatung, Sucht- und Drogenberatung, der Psychosoziale Dienst, FAWOS, die MA 11 oder die Haftentlassenenhilfe): Jeweils 10% der RespondentInnen benennen diese beiden Informationskanäle.

**Über welchen Angebotstyp** erfolgte dann der erste Kontakt der späteren KlientInnen mit der WWH? Erwartungsgemäß spielen hier die Beratungsangebote eine zentrale Rolle. Über 60% aller befragten Personen kontaktierten zunächst einmal eine Beratungsstelle der WWH. Der Anteil von Erstkontakten über Beratungsangebote nimmt dabei im Zeitverlauf zu, das heißt bei Jenen mit einer kürzeren Verweildauer in der WWH liegt dieser Anteil höher als bei längerer Nutzungsdauer. Letzere nahmen den ersten Kontakt mit der WWH verstärkt auch über Tageszentren und direkt über die Wohnangebote auf. Hierin – so eine mögliche Interpretation – spiegelt sich eine Formalisierung des Zugangs zu Leistungen der WWH.

Generell können Tageszentren als der zweite wesentliche Zugangsweg gelten: Insgesamt 17% der Befragten gelangten so in Kontakt mit der WWH, wobei dieser Weg für Frauen eine deutlich geringere Rolle spielt als für Männer. Dies unterstützt die These der Dominanz männlicher Klienten in diesen Einrichtungen, die auch in den ExpertInnen-Interviews thematisiert wurde. Die weiteren Angebotsformen spielen eine relativ geringe Rolle, lediglich Nachtquartiere waren für 7% der KlientInnen das erste genutzte Angebot der WWH – dieser Anteil ist auch über die Jahre relativ konstant.

### **Zeitpunkt des Erstkontakts – Verbleibsdauer im System der WWH**

Der Zeitpunkt des ersten Kontakts mit Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe liegt für insgesamt ein Drittel der befragten KlientInnen längstens ein Jahr zurück, erfolgte also im Jahr 2011. Deutliche Unterschiede in der bisherigen Verbleibsdauer im System der WWH zeigen sich zwischen den verschiedenen Angebotsformen: Die BewohnerInnen von SOBEWO-Angeboten sind zum Interviewzeitpunkt allesamt länger als ein Jahr in Betreuung durch die WWH. Dem gegenüber sind von den Personen, die aktuell ein Nachtquartier nutzen, knapp zwei Drittel erst seit weniger als einem Jahr in Kontakt mit der WWH. ‚KurzzeitklientInnen‘ finden sich weiters verstärkt im Zielgruppenwohnen, während im Übergangswohnen sowie wie im betreuten Wohnen die mittellange bisherige Verbleibsdauer dominiert.

Die bisherige Verbleibsdauer steht nur teilweise in einem Zusammenhang mit dem Alter: Der Anteil jener mit einer kurzen WWH-Karriere ist in allen Altersgruppen mit etwa einem Drittel ähnlich hoch. Mittellange Dauern von bis zu einem Jahr finden sich verstärkt bei jüngeren Erwachsenen, eine lange bisherige Verbleibsdauer (6 und mehr Jahre) betrifft hingegen fast ausschließlich Personen der höchsten Altersgruppe (welche wiederum häufiger im Bereich der SOBEWO-Angebote zu finden sind). Zu sehen ist auch eine leichte Geschlechterdifferenz: Die befragten Frauen waren zum Interviewzeitpunkt bislang tendenziell kürzer im System der WWH als die Männer.

In welchen Angebotsformen oder Wohnsituationen die bisherige Verbleibsdauer in der WWH verbracht wurde, kann aufgrund der Interviewdaten nicht genau dargestellt werden. Allerdings liegen Informationen zu vorherigen Aufenthalten in derselben Angebotsform sowie zur

Nutzung anderer Angebote der WWH vor, so dass insgesamt das folgende Bild des „Nutzungsspektrums“ der befragten KlientInnen gezeichnet werden kann.

## 8.2 Nutzungsspektrum

Daten zum Nutzungsspektrum – das heißt zum Spektrum der bisher genutzten WWH-Angebote der einzelnen KlientInnen – können auf zwei Quellen basierend generiert werden: Einerseits stehen uns die aufbereiteten Längsschnittdaten zur Verfügung, andererseits wurde dieser Themenbereich auch im Rahmen der Zielgruppeninterviews thematisiert. Wie die folgenden Analysen belegen, sind nicht nur wiederholte Teilnahmen an unterschiedlichen Angebotsformen (Stichwort Stufenprinzip) durchaus der Fall, sondern auch wiederkehrende Unterbringungen in ein- und derselben Angebotsform.

Die Längsschnittdatenanalysen umfassen den Zeitraum 2006 bis 2010 und können hier mit Ausnahme der Nutzung von Nachtquartieren sehr valide Ergebnisse zur Grundgesamtheit vorlegen. Der Fokus liegt auf jenen Fällen, welche in den Jahren 2009/2010 aus einem BEWO-, SOBEWO-, ÜWO-, MUKI- oder ÜWOZG-Angebot austraten. Gescannt wurde der Zeitraum von 2 Jahren vor Eintritt in das Angebot.<sup>16</sup> In welchem Ausmaß zeigen sich dabei **wiederholte Teilnahmen an ein- und derselben Angebotsform**? An erster Stelle stehen wiederholte Teilnahmen im Bereich der ÜWO-Angebote, wo 12% der Fälle während zwei Jahren vor Eintritt in das ÜWO-Angebot bereits eine Teilnahme an ebendieser Angebotsform zu verzeichnen hatten. Im Bereich von ÜWOZG-Angeboten beläuft sich der entsprechende Indikator auf rund 9%, im Falle der BEWO- und SOBEWO-Angebote auf jeweils rund 8%. MUKI-Angebote heben sich davon deutlich ab, hatte hier doch nur 1% eine wiederholte Teilnahme zu verzeichnen.

Diese Effekte werden auf Basis der Befragungsdaten – mit einem etwas abweichenden Untersuchungssetting – bestätigt. Hier wurde die Teilnahme an Angeboten seit dem Erstkontakt erfragt, also ohne zeitliche Beschränkung der Vorbeobachtungsphase. Demnach kann innerhalb jeder der Angebotsformen davon ausgegangen werden, dass rund ein Viertel der momentanen KlientInnen bereits zu einem früheren Zeitpunkt in derselben Angebotsform betreut wurde. Dieser Anteil liegt innerhalb der einzelnen Angebotsformen ähnlich hoch zwischen 24% und 28%. Einzig im Bereich des BEWO ist dieser Anteil mit 15% etwas niedriger.

Insgesamt kann somit festgehalten werden, dass wiederholte Teilnahmen an ein- und denselben Angebotsformen evident sind, wenngleich es sich auch nicht um sehr umfangreiche Problematiken handelt.<sup>17</sup> Im Hintergrund dieser wiederholten Teilnahmen stehen vorzeitige Abbrüche, Einrichtungswechsel, Verstöße gegen die Hausordnung, nicht bezahlte Nutzungsentgelte oder auch erfolglose Reintegrationsversuche in das Feld der Finalwohnungen.

In einem zweiten Schritt kann auf Basis der Längsschnittanalysen nach der **Rolle der verschiedenen Angebotsformen als Vormaßnahmen** gefragt werden: Welche Arten von Angeboten wurden während der zwei Jahre vor Eintritt in die aktuelle Form genutzt? Trotz der lückenhaften Daten im Bereich der Nachtquartiere wird deutlich sichtbar, dass diese am vergleichsweise häufigsten als Vormaßnahme auftraten: zwischen einem Viertel (ÜWO, ÜWOZG) und 44% (SOBEWO) haben im Vorbeobachtungszeitraum eine Unterbringung in einem Nachtquartier zu verzeichnen, MUKI-AbgängerInnen stellen mit 6% eine Ausnahme dar. Ihre Bedeutung in der Vorkarriere ist also groß, gleichzeitig kann aber nicht gesagt wer-

---

<sup>16</sup> Was die durchschnittliche Verbleibsdauer in den einzelnen Einrichtungen beziehungsweise Angebotsformen betrifft, sei auf die Verbleibsanalysen in Kapitel 9.4 verwiesen.

<sup>17</sup> Busch-Geertsema et al. (2005, 39) gehen von einer Rate von Wiederholungsfällen in den letzten fünf Jahren von rund 30% aus.

den, dass der ‚Einstieg‘ in ein WWH-Wohnangebot weit überwiegend über ein Nachquartier führt. An zweiter Stelle unter den Vormaßnahmen stehen ÜWO-Teilnahmen. Zwischen 6% und 12% der KlientInnen waren im Vorbeobachtungszeitraum in einem ÜWO-Angebot untergebracht, wobei hier wiederum MUKI-TeilnehmerInnen nach unten abweichen.

Auch diese Verhältnisse spiegeln sich in den Befragungsdaten: Wiederum gefragt nach allen jemals genutzten Angeboten (ohne zeitliche Einschränkung) stellt sich das Nachtquartier als die am häufigsten genutzte Angebotsform dar. Insgesamt 36% aller KlientInnen haben demnach NQ-Erfahrung, höher ist dieser Anteil unter männlichen (44%) und jüngeren (54%) Personen. Wiederum ist das ÜWO die am zweithäufigsten genutzten Angebotsform in der Vorkarriere der KlientInnen: Vor allem die aktuellen BewohnerInnen von BEWO und SOBEWO haben früher ÜWO-Angebote in Anspruch genommen – relativ häufig führt der Weg also aus der Betreuung in einem allgemeinen Übergangwohnheim in eine betreute Wohnung oder in eine Dauerwohnform, so dass dem allgemeinen ÜWO eine gewisse ‚Verteilungsfunktion‘ auf weitere, spezifische Angebote der WWH hin zugesprochen werden kann. Dies und auch die große quantitative Bedeutung der Nachtquartiere als erste, niedrigschwellige Schlafmöglichkeit entsprechen durchaus dem Konzept des Wiener Stufenplans.

Was **über die Wohn- und Schlafmöglichkeiten hinausgehende Angebote der WWH** betrifft, ist ein hoher Nutzungsgrad<sup>18</sup> von *Beratungsangeboten* festzustellen, wenn dieser auch nicht als flächendeckend bezeichnet werden kann: Insgesamt rund 80% geben an, Beratungsangebote seit ihrem ersten Kontakt mit der WWH genutzt zu haben. Konkret handelt es sich dabei vor allem um das P7 und das bzWO. Trotz einer systematischen Implementierung von Beratung im Laufe der letzten Jahre hat rund jede/r fünfte KlientIn keine Beratung in Anspruch genommen. Möglicherweise wurde hier jedoch auch durch die im Fragebogen verwendete Formulierung mit dem aktiven Verb „nutzen“ einer „Beratungsstelle“ ein enges Verständnis nahe gelegt, sodass Befragte das Aufsuchen beispielsweise des bzWO zum Zwecke der Zuweisung zu einem Wohnplatz hier nicht als genutzte Beratung verbuchen.

*Tageszentren* sind ein Angebot nicht ausschließlich für wohnungslose Personen, sondern auch für von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen. Für einen nicht unerheblichen Anteil der Befragten fungierte ein Tageszentrum als erster Kontakt zur WWH (insgesamt 17%). Im Lauf der Betreuung im System der WWH stellt das Tageszentrum einen wesentlichen Bestandteil des Nutzungsspektrums dar: Zwischen einem Viertel bis knapp der Hälfte hat Tageszentren der WWH genutzt, insgesamt liegt der Anteil in der Stichprobe bei 37%. Zwar können keine genauen Analysen zur Parallelität dieser Nutzung mit der aktuellen Angebotsform gemacht werden, die Ergebnisse deuten aber darauf hin, dass die Funktionen der Tageszentren – hinsichtlich sozialer Kontakte, Grundversorgung, Freizeitangebote – für die KlientInnen von NQ, ÜWO und SOBEWO eine etwas stärker ausgeprägte Bedeutung haben als für die Klientel von ÜWOZG/MUKI und BEWO und für Männer eine stärkere als für Frauen. Dies mag unter anderem auch damit im Zusammenhang stehen, dass die Angebote der Tageszentren sich primär an obdachlose Menschen und an NutzerInnen der Nachtquartiere richten.

Die *medizinischen Angebote der WWH* – Team NeunerHAUSARZT und NeunerHAUSZahnarztpraxis, die Angebote des PSD und der Gesundheitsberatung (FEM/MEN), die in den Häusern zur Verfügung gestellt werden, sowie das mobile Angebot des Louise-Busses – wurden bislang von 29% der KlientInnen in Anspruch genommen. Dabei zeigen die naheliegenden Faktoren wie Alter, (aktuelle) gesundheitliche Belastungen und auch die bisherige Verbleibsdauer im System der WWH kaum einen statistisch relevanten Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit einer Nutzung. Ein wesentlicher Faktor ist jedoch die Angebotsform: sehr

---

<sup>18</sup> Es kann keine Analyse der Intensität (wie oft?) oder der zeitlichen Lage der Nutzung angestellt werden.

viel häufiger werden entsprechende Angebote von Personen genutzt, welche aktuell in ÜWO- sowie in SOBEWO-Einrichtungen wohnen, was auf eine unterschiedliche Verfügbarkeit der ärztlichen und psychologischen Versorgungsstrukturen in den Einrichtungsformen hindeutet.

*Mobile Angebote* schließlich – insbesondere die Essensausgabe an Suppenbussen – sind und/oder waren für rund jede/n zehnte/n KlientIn von Relevanz. Dieser Anteil ist in den aktuell genutzten Einrichtungsformen relativ ähnlich, etwas höher ist er im Bereich des ÜWO (18%).

In einem weiteren Schritt ist von Interesse, inwiefern die aktuellen KlientInnen seit ihrem Erstkontakt mit der WWH **andere externe Einrichtungen** in Anspruch genommen haben, inwieweit also während der Erfassung durch die WWH Kontakte in andere Systeme vorhanden sind oder waren. Insgesamt zeigen sich dabei keine signifikanten Unterschiede in Abhängigkeit von der aktuell genutzten Angebotsform, und auch nicht abhängig von der Verbleibsdauer im System der WWH. Allenfalls ist die Nutzung gesundheitsbezogener Leistungen bei jenen Personen etwas seltener, deren Erstkontakt erst höchstens ein Jahr zurückliegt – was darauf hindeuten kann, dass die Entscheidung zur Behandlung gesundheitlicher Probleme außerhalb der WWH (Beratung/Therapie zu Alkoholkrankheit und Drogenkonsum, oder PSD) eine gewisse Zeit in der WWH Anspruch nimmt. Absolut gesehen am häufigsten, aber dennoch keineswegs umfassend ist der Kontakt zu städtischen Verwaltungseinrichtungen, konkret der MA 40 / Sozialamt sowie der MA 11 / Amt für Jugend und Familie und liegt insgesamt bei knapp drei Viertel.

Was die Kooperation der einzelnen Einrichtungen (WWH-intern sowie extern) betrifft, haben die Befragten weit überwiegend ein positives Bild des Systems WWH. In den diesbezüglichen allgemeinen Anmerkungen konstatieren die Meisten, dass sie insgesamt sehr schnell und gewissermaßen reibungslos vermittelt worden sind.

### **8.3 Das Angebot der WWH in der Wahrnehmung der KlientInnen**

Um die einzelnen Angebotsformen näher zu charakterisieren, wurden in der Befragung verschiedene Elemente der Betreuung angesprochen, die in der Wohnungslosenhilfe eine Rolle spielen können. Die in die Untersuchung einbezogenen Items umfassen die unmittelbare Arbeit des Betreuungspersonals, das Zusammenleben im Haus, Aspekte der räumlichen Ausstattung und deren Zustand, systemische Aspekte wie eine kurze Wartezeit auf den Wohnplatz, dessen Verlässlichkeit im Sinne eines Sicherheitsgefühls oder auch das insgesamt abstrakte Element der gefühlten Sicherheit für Person und Besitz.

Die KlientInnen wurden zunächst ersucht anzugeben, wie wichtig ihnen diese Elemente – in ihrer aktuell genutzten Angebotsform – sind. Dabei kristallisierte sich eine Gruppe von vier Items heraus, die in allen Angebotsformen von größter **subjektiver Wichtigkeit** sind: *Hygiene und Sauberkeit*, *Privatsphäre*, *Sicherheit für Person und Besitz* und die *Verlässlichkeit des Wohn-/Schlafplatzes*. Letzteres ist dabei das zentrale Element: Es wird im SOBEWO-Bereich von 100% der RespondentInnen als „sehr wichtig“ beurteilt, von den Personen in den Übergangswohnformen sind es 93% - 95%, und für Frauen ist dieser Aspekt wichtiger als für Männer (91% vs. 72%). Die weiteren drei Items erachten in allen Angebotsformen zwischen 80% und 95% als „sehr wichtig“. In ihrer Kombination ergeben diese vier Faktoren ein Bild, in dem die Verfügung über eigenen Raum zentralen Stellenwert hat, wobei dieser Raum nicht unbedingt ein alleinig genutztes Zimmer sein muss – diese vier Aspekte gelten auch im NQ als die wichtigsten, was den Befund aus Kapitel 8.3.2 unterstützt, dass die Privatsphäre hier auch bei der Beurteilung der Angemessenheit für die aktuelle Lebenssituation

einen Einfluss hat. Es geht – in allen Angebotsformen – um einen eigenen Raum, der die Herstellung einer Privatheit erlaubt, der Rückzug ermöglicht, und der auch immer wieder in Anspruch genommen werden kann, der in dem Sinn „verlässlich“ eigener Raum ist. Dass ein solcher eigener Raum Sicherheit vermittelt, ist dabei ganz zentral, Sicherheit für die Person sowie auch für den Besitz, und dass hierbei schließlich auch ein gewisses Maß an Sauberkeit herrscht, ist ebenfalls sehr wichtig. Unabhängig von der aktuell genutzten Angebotsform, unabhängig von den faktisch genutzten Räumen (Ein- oder Mehrbetträume), auch unabhängig vom Maß an Prekarität der Wohnsituation vor Eintritt ins System der WWH erscheint dieser wie auch immer gestaltete Raum aus Sicht der KlientInnen als die wichtigste Leistung der WWH.

### **8.3.1 Subjektive Bewertung der Angebotselemente**

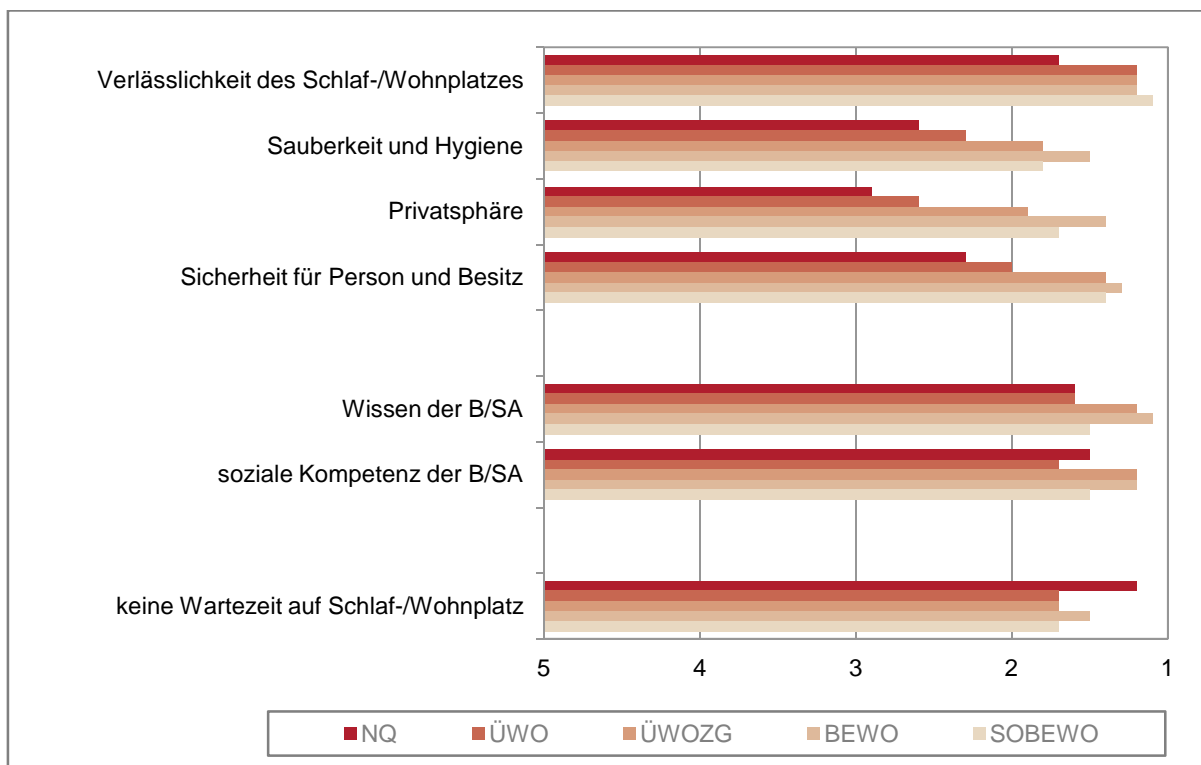
In einem zweiten Schritt sollten alle genannten Items in Bezug auf die aktuell genutzte Einrichtung beurteilt werden. Die folgende Abbildung 4 gibt einen Überblick über die durchschnittlichen Benotungen ausgewählter Items.<sup>19</sup> Dabei fällt auf, dass durchwegs und in allen Angebotsformen überwiegend gute Noten gegeben werden und sich hohe Mittelwerte zwischen ‚sehr gut‘ und ‚gut‘ errechnen. Es erscheint wesentlich, als Hintergrund dieser positiven Bewertungen die lebensbiographische ‚Notsituation‘ der Wohnungslosigkeit zu thematisieren, denn die Befragten befinden sich in einer gewissen Abhängigkeit gegenüber den Angeboten der WWH – in den meisten Fällen geht der Nutzung der WWH ein Scheitern am privaten Wohnungsmarkt voraus, und es würde das Verlassen der Einrichtung (oder der institutionellen Hilfe im weiteren Sinn) zum aktuellen Zeitpunkt nicht unwahrscheinlich zu einem Leben auf der Straße führen – was weder für die Betroffenen persönlich erstrebenswert ist, noch sozial als wünschenswert gilt. Es ist daher fraglich, wie kritisch in dieser Situation die Gegebenheiten gesehen werden (können) und wie kritisch man sich einer außenstehenden Person gegenüber äußert. KlientInnen nehmen vermutlich zum Teil auch an, der/die InterviewerIn (beziehungsweise die Gesellschaft im Allgemeinen) erwarte von ihnen eine gewisse Dankbarkeit und in der Folge eine positive Bewertung der erhaltenen Leistungen.<sup>20</sup> Es soll damit aber nicht gesagt sein, dass die Bewertungen der KlientInnen falsch oder anzuzweifeln seien. Was immer hinter der Entstehung jeder einzelnen Schulnote steht, stellt die subjektive Lebensrealität (mit all ihren Zwängen und Chancen) der Befragten dar. Da die genannten Phänomene für alle Bewertungsitems und für die KlientInnen in allen Angebotsformen gelten, ist allenfalls ein generell positives Bewertungsniveau festzuhalten. Aus Evaluierungssicht interessieren ohnehin vor allem allfällige Differenzen zwischen den Items oder zwischen Subgruppen und weniger die Absolutwerte. Wie oben beschrieben, können die verschiedenen Aspekte des eigenen Raums (im Sinn von Privatsphäre, Verlässlichkeit, Sicherheit) in allen Angebotsformen als die wichtigsten Elemente bezeichnet werden. Die Benotung variiert allerdings zwischen den Angebotsformen, wobei in jeder Hinsicht die Nachtquartiere schlechtere Durchschnittsnote erhalten. Dies ist vor dem Hintergrund der doch unterschiedlichen Voraussetzungen – bezüglich der Herstellung von privatem Raum ebenso wie bezüglich einer (längerfristigen) Verlässlichkeit dieses Raumes – in dieser Angebotsform sehr plausibel.

---

<sup>19</sup> Berechnung des Mittelwerts auf Basis des 5-stufigen Schulnotensystems (1=sehr gut, 2=eher gut, 3=befriedigend, 4=genügend, 5=nicht genügend). Es wird ein identer Abstand zwischen den Ausprägungen angenommen, sodass wie auf Intervallniveau ein Mittelwert gebildet werden kann. Je niedriger der Mittelwert für ein Element, d.h. je näher beim Wert 1, desto positiver die Benotung.

<sup>20</sup> Im Sinne eines sozial erwünschten Antwortverhaltens, siehe beispielsweise Berger/Luckmann 1966.

**Abbildung 4: Durchschnittliche Bewertung ausgewählter Faktoren in den Angebotsformen**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; nur aktuelle KlientInnen der jeweiligen Angebotsform; NQ n = 36, ÜWO n = 50, ÜWOZG/MUKI n = 45, BEWO n = 40, SOBEWO n = 30; Fälle mit fehlender Angabe/„weiß nicht“/„gibt es nicht“ sind ausgeschlossen; Bewertung mittels 5-stufigem Schulnotensystem, 1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=genügend, 5=nicht genügend; je länger der Balken, desto positiver die Benotung des Items; B/SA= BetreuerInnen/SozialarbeiterInnen

Die *Verlässlichkeit des Wohn- bzw. Schlafplatzes* wurde als das insgesamt wichtigste Item identifiziert. Seine Benotung ist äußerst positiv: In den längerfristigen Angebotsformen vergeben die KlientInnen die Durchschnittsnoten von 1,1 bzw. 1,2. Es ist damit auch das Item mit der insgesamt besten Durchschnittsbewertung. Die Angebote der WWH werden also in hohem Maß als verlässlich erlebt und treffen damit eine ganz zentrale Erwartung bzw. Anforderung der KlientInnen. Im subjektiven Erleben geht es hier nach der vielfach stressbelasteten Erfahrung des Wohnraumverlusts um die Möglichkeit, zur Ruhe zu kommen. Dies dürfte auch die Grundlage für die häufige Einschätzung der KlientInnen sein, dass es seit der Betreuung durch die WWH in verschiedenen Lebensbereichen zu Verbesserungen gekommen ist (siehe Kapitel 9). Den Personen eine Verlässlichkeit des Wohnplatzes vermitteln zu können, scheint damit auch ein wesentliches Kriterium für die insgesamt gute Funktionsweise der WWH zu sein.

Die beiden Items *Sauberkeit*, *Privatsphäre* und *Sicherheit für Person und Besitz* beurteilen die KlientInnen im Betreuten Wohnen am positivsten – die eigene Wohnung ermöglicht also am besten die Herstellung einer Privatsphäre und eines Sicherheitsgefühls. Aber auch die Zielgruppenangebote (ÜWOZG/MUKI) sowie das Sozial Betreute Wohnen schneiden in der Bewertung relativ gut ab und erhalten jeweils ähnlich hohe Durchschnittsnoten, die etwas unter den BEWO-Noten liegen. Der ÜWO-Bereich hingegen wird in jeder der genannten Elemente kritischer bewertet: die Sicherheit mit einer Durchschnittsnote von 2,0, die Sauberkeit mit 2,3 und die Privatsphäre mit 2,6, und liegt damit zwischen den (schlechteren) Nachtquartiersnoten und den (besseren) Noten der anderen längerfristigen Wohnangebote. Hierzu



scheint die größere Anlage von Häusern des allgemeinen Übergangswohnens ein Hauptgrund zu sein: Bei allen drei Aspekten (Privatsphäre, Sauberkeit und Sicherheit) vergeben KlientInnen größerer Einrichtungen tendenziell schlechtere Noten als jene in kleinen Häusern. Etwas kritischer urteilen bezüglich der Verlässlichkeit des Wohnplatzes und der Sicherheit auch die jungen Erwachsenen (Verlässlichkeit 1,5; Sicherheit 2,0).

Das Muster einer tendenziell besseren Bewertung durch KlientInnen im BEWO und im ÜWOZG/MUKI zieht sich im zweiten Block – jenen Items, die sich auf die Arbeit des Betreuungspersonals beziehen – weiter, allerdings in deutlich abgeschwächter Ausprägung. Die *Erreichbarkeit* der BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen, deren *fachliche* und *soziale Kompetenz*, die Unterstützung bei der *Bearbeitung aktueller Probleme* und der *Planung des weiteren Wegs* zu einer eigenen Wohnung bis zur *Information über spezifische Angebote* für wohnungslose Menschen – all diese Aspekte werden im Zielgruppenwohnen und dem Betreuten Wohnen in Wohnungen besser bewertet als in den anderen drei Angebotsformen: Die Bewertungen aus dem Bereich NQ, ÜWO und SOBEWO fallen jeweils um 0,3 bis 0,5 Notenwerte schlechter aus, wobei das Nachtquartier nicht konsequent am schlechtesten abschneidet. In Bezug auf Informationen speziell für wohnungslose Menschen wird den Nachtquartieren sogar ein vergleichsweise besseres Zeugnis ausgestellt als ÜWO und SOBEWO.

Für die Angebotsformen ÜWO, ÜWOZG/MUKI und SOBEWO erscheint eine diesbezügliche Analyse in Abhängigkeit des Betreuungsschlüssels von Interesse<sup>21</sup>. Hierbei wird deutlich, dass eine bessere Ausstattung mit Personal zu einer deutlich besseren Bewertung der Arbeit des Betreuungspersonals beiträgt: Die Verfügbarkeit von BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen, ihr Wissen und ihre soziale Kompetenz, die Bearbeitung aktueller Probleme, die Planung des Wegs zu einer eigenen Wohnung bis zu den spezifischen Informationen – all diese Items werden umso besser bewertet, je besser der Betreuungsschlüssel in der Einrichtung ist, das heißt je mehr Personal pro Wohnplatz zur Verfügung steht.

Ein Item, das im Bereich der Nachtquartiere besonders gut bewertet wird, ist die *rasche Vermittlung des Wohn-/Schlafplatzes*: Dieser Aspekt wird von den NQ-KlientInnen mit der Note 1,2 deutlich am besten beurteilt, bei den anderen Angebotsformen liegt die Bewertung ‚nur‘ zwischen 1,5 und 1,7. Nachtquartiersangebote werden also zwar in einiger Hinsicht weniger positiv bewertet als Angebote zum Übergangswohnen oder Dauerwohnen, ihre Stärke liegt aber in ihrer Niederschwelligkeit und sie unterstützen hervorragend den Leitsatz der WWH, dass „Hilfe rasch und unmittelbar zu erfolgen hat“ (siehe Kapitel 5).

Interessant scheint schließlich auch, wie das Item *Kontakt mit Personen in einer ähnlichen Lebenssituation* zwischen allgemeinem und zielgruppenspezifischen Übergangswohnen differiert: in ersterem erhält es eine durchschnittliche Note von nur 2,3, in letzterem ist die Bewertung um 0,4 Notenwerte besser (1,9). Diese Kontaktmöglichkeit wird also in einem Setting mit eher ähnlichen Problemlagen positiver bewertet also im allgemeinen ÜWO, wo die KlientInnen weniger durch eine ähnliche Problemgeschichte verbunden sind. Vor diesem Hintergrund kann auch die bessere Benotung der *Freizeitangebote* sowie der *Partizipationsmöglichkeiten* im ÜWOZG/MUKI als im allgemeinen ÜWO (auch) als ein besseres soziales Funktionieren der Hausgemeinschaft gelesen werden – das gemeinsame Verbringen von Freizeit und das Mitgestalten der Wohnumgebung, das sich-einbringen (können/wollen) werden in den zielgruppenspezifischen Angeboten positiver bewertet als im heterogeneren all-

---

<sup>21</sup> Für die NQ liegen für zu wenige Einrichtungen Informationen bezüglich der Betreuungsschlüssel vor. Der BEWO-Bereich ist durch ein anderes Konzept von Betreuungsintensität gekennzeichnet als die Wohnhäuser und wird zum Zweck der unmittelbaren Vergleichbarkeit der Auswirkungen von Betreuungsschlüsseln ausgeklammert.



gemeinen ÜWO. Alle drei zuletzt genannten Items zeigen übrigens keinen bedeutsamen Zusammenhang zur absoluten Größe der Einrichtung, allerdings mit dem Betreuungsschlüssel<sup>22</sup>: Die bessere Gestaltung dieser auf das soziale Zusammenleben bezogenen Faktoren gelingt in den Wohnhäusern also dann eher, wenn mehr Personal beziehungsweise Zeit zur Betreuung und Aktivierung der einzelnen KlientInnen zur Verfügung steht. Auch zeigt sich, dass diese das Hausleben betreffenden Aspekte von jüngeren KlientInnen überdurchschnittlich gut bewertet werden, also deren Bedürfnisse etwas besser treffen als jene der älteren.

Auch die **Beratungsangebote** wurden in den Zielgruppeninterviews einer Einschätzung unterzogen. Die Items reichten hier von einer *einfachen Kontaktaufnahme (vor Ort, Telefon, Mail)*, dem *Erhalt eines Beratungstermins ohne Wartezeit*, über die *fachlichen und sozialen Kompetenzen* der BeraterInnen/BetreuerInnen bis zu *Hilfe beim Ausfüllen* von Formularen und Anträgen und *Informationen* über Angebote speziell für wohnungslose Menschen.

Mit Ausnahme der letzten beiden Items werden alle diese Aspekte von KlientInnen aller Angebotsformen in hohem Maße als wichtig erachtet: 90% und mehr meinen, dass die einfache und rasche Kontaktmöglichkeit sowie die fachliche und soziale Kompetenz der BetreuerInnen bei einer Beratungseinrichtung sehr wichtig sind. Bei den Informationen über weitere Angebote für wohnungslose Personen sind die Erwartungen etwas geringer, und die Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen ist das vergleichsweise unwichtigere Element in diesem Spektrum. Eine Ausnahme sind dabei jedoch KlientInnen des ÜWO und des BEWO, ihnen ist diese Hilfestellung deutlich wichtiger als den anderen Gruppen

Insgesamt werden diese hohen Erwartungen der KlientInnen von den einzelnen Beratungseinrichtungen auch sehr gut erfüllt. Es werden überwiegend „sehr gute“ (Schul-)Noten für die einzelnen Items vergeben, die Mittelwerte bewegen sich bei allen Einrichtungen ausnahmslos zwischen 1,0 und 1,8 also zwischen einem glatten und einem schwachen „sehr gut“.

### **8.3.2 Angemessenheit der Angebotsform für die individuelle Lebenssituation**

Neben der Einschätzung der unmittelbaren Charakteristika der Angebote der WWH interessiert aus Evaluierungssicht besonders die Frage nach der Angemessenheit des Wohn-/Schlafangebots für die individuelle Lebenssituation<sup>23</sup>. Diesen Aspekt bewerten die KlientInnen in den Angebotsformen sehr verschieden, das Eingehen auf die individuellen Bedarfslagen gelingt offenbar unterschiedlich gut, wobei sich insgesamt keine signifikanten Differenzen nach Alter und Geschlecht zeigen (siehe Abbildung 5).

Am besten erleben KlientInnen des Betreuten Wohnens in Wohnungen eine Passgenauigkeit des Angebots an ihre Bedürfnisse: 70% sehen eine sehr gute, weitere 22% eine gute Berücksichtigung ihrer speziellen Lebenssituation gegeben, so dass insgesamt 92% der befragten BEWO-KlientInnen ihre individuellen Bedürfnisse in dieser Angebotsform berücksichtigt erleben. Auch die KlientInnen des Zielgruppenwohnens (89% sehr/eher) und des Sozial Betreuten Wohnens (87% sehr/eher) erleben das Angebot als ihrer Lebenssituation relativ gut angemessen, ‚nur‘ etwa jede/r sechste sieht eine solche Berücksichtigung nicht in explizit positiver Weise gegeben. Dabei drücken 10% der SOBEWO-BewohnerInnen eine explizit negative Wahrnehmung aus, während eine Gruppe dieser Größenordnung im Zielgruppenwohnen bezüglich dieser Einschätzung unentschieden bleibt.

Deutlich kritischer sind BewohnerInnen allgemeiner Übergangswohnhäuser sowie KlientInnen der Nachtquartiere. Hier findet nur ein Drittel seine/ihre Lebenssituation angemessen

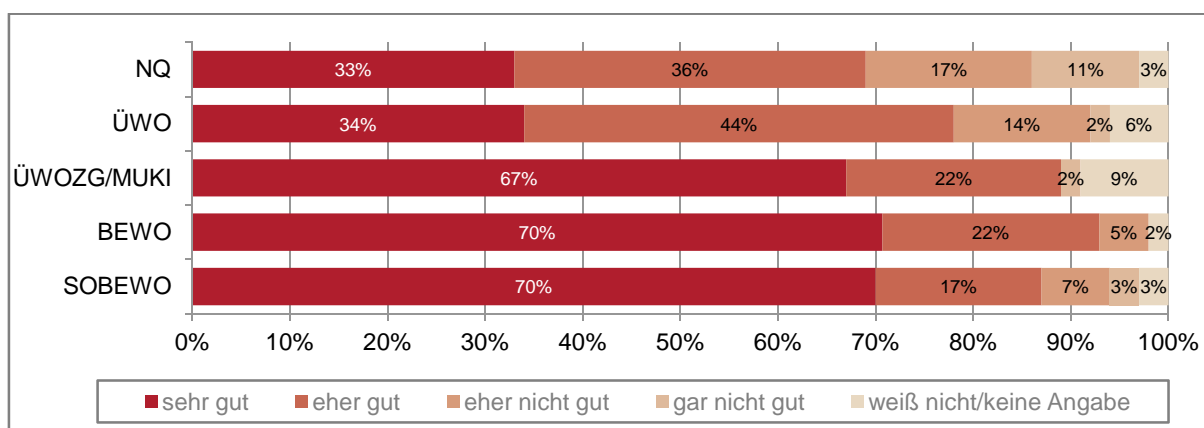
---

<sup>22</sup> Unter Ausschluss von NQ und BEWO.

<sup>23</sup> Die Antwortenthaltungen und die expliziten Antworten „weiß nicht, kann ich nicht beurteilen“ werden in der Darstellung beibehalten, da die diesbezüglichen Unsicherheiten ebenfalls interessant erscheinen.

berücksichtigt, wenngleich weitere 36% (NQ) bzw. 44% (ÜWO) dem zumindest „eher“ zustimmen. Insgesamt fühlen sich bei diesen beiden Angebotsformen aber dennoch ‚nur‘ weniger als drei Viertel sehr oder eher in ihrer speziellen Lebenssituation ‚abgeholt‘, während gleichzeitig in den Nachtquartieren gut ein Viertel meint, dass dies eher oder gar nicht der Fall sei.

**Abbildung 5: Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation, nach aktuell genutzter Angebotsform**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, Interviews n=201

Alter und Geschlecht spielen ebenso keine signifikante Rolle bei der Beurteilung der Angemessenheit des aktuellen Angebots für die individuellen Bedürfnisse wie die Wohnerschaft vor dem Erstkontakt (gesichert/prekär), die Aufenthaltsdauer in der Einrichtung oder die Verbleibsdauer in der WWH. Ein statistisch schwacher Zusammenhang besteht zur Größe der Einrichtung und dem Betreuungsschlüssel: Tendenziell erleben sich KlientInnen erwartungsgemäß in größeren Einrichtungen und bei kleineren Betreuungsschlüsseln schlechter in ihrer persönlichen Situation abgeholt als andere.

Die InterviewpartnerInnen wurden ersucht, diese Einschätzung näher darzustellen, also zu erzählen, inwiefern ihre Lebenssituation in der aktuellen Einrichtung gut oder nicht gut berücksichtigt wird. Die Antworten wurden zunächst möglichst ausführlich erfasst, in der Analyse wurde nach Kategorien geforscht, nach denen sich diese Antworten gruppieren lassen, daraufhin wurden entsprechende Zuordnungen vorgenommen.

Es zeigt sich, dass im Fall einer **positiven Bewertung** – also wenn die eigene Lebenssituation als sehr oder eher gut berücksichtigt erlebt wird – die ganz zentrale Rolle den BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen zukommt. In etwa gut 70% der Fälle in allen Angebotsformen mit einer positiven Bewertung (außer NQ: 50%) werden nämlich (auch) Aspekte genannt, die sich auf das Fachpersonal beziehen. Im Wesentlichen geht es dabei um drei Aspekte:

- **Gespräche mit Fachpersonal:** Die Möglichkeit, ein Gespräch mit den BetreuerInnen oder SozialarbeiterInnen zu führen, ist ein ganz wesentliches Element. Es geht also darum, AnsprechpartnerInnen zu haben, Personen, an die man sich wenden kann, die für eine/n da sind. Dabei geht es zum einen um die permanente Möglichkeit für ein Gespräch, zum anderen wird auch die Regelmäßigkeit als positiv erlebt.
- **Die Qualität der Gespräche:** Sehr häufig wird ein „Ernstgenommen-werden“ durch das Fachpersonal thematisiert, dass auf die Probleme und Beschwerden eingegangen wird

und Wertschätzung vermittelt wird. Im weiteren Sinn kann dies auch als eine positive Erfahrung sozialer Kompetenz auf Seiten der BetreuerInnen gelesen werden.

- **Konkrete Hilfe:** Die fachliche Kompetenz der BetreuerInnen ist der dritte Faktor, der dazu beiträgt, das Gefühl zu vermitteln, dass auf die individuelle Situation eingegangen wird. Vor allem geht es dabei um Behördenwege (z.B. Jugendamt), finanzielle Angelegenheiten (z.B. Schuldenregulierung) und Wohnungssuche, das Spektrum reicht aber bis zum Organisieren von Möbeln für das Zimmer.

Neben den Betreuungspersonen tragen auch noch andere Dinge dazu bei, dass die KlientInnen das Gefühl haben, es wird gut auf ihre Lebenssituation eingegangen. Dazu zählen beispielsweise

- **Privatsphäre:** Das Erleben einer Privatsphäre, eines eigenen Rückzugsraums spielt hier die zentrale Rolle. Die Maßstäbe und Ansprüche sind in den Angebotsformen gewiss unterschiedlich, aber interessant ist, dass dieser Aspekt vor allem auch in den NQ eine Rolle spielt – hier wird er im Sinn von „man lässt mich in Ruhe“ oder „ich bin froh, den Platz zu haben“ thematisiert. Im Bereich des ÜWOZG/MUKI kommt insbesondere auch der Sicherheitsaspekt zum Tragen. In allen Angebotsformen geht es aber um den „eigenen Raum“, der zum Teil auch selbst gestaltet werden kann.
- **Infrastruktur:** Auch Ausstattungselemente der Einrichtung tragen dazu bei, mit der eigenen Lebenssituation in der Einrichtung ankommen zu können, und das Spektrum der hierbei genannten Dinge ist breit: die Verfügbarkeit einer ärztlichen und/oder psychologischen Betreuung im Haus, aber auch „Waschmaschine und Trockner“, das „Internet/der Computerraum“ oder ein „Garten, den wir auch bepflanzen können“ sind nur einige der genannten Aspekte.
- **Austausch mit anderen BewohnerInnen:** Die Möglichkeit, mit anderen Personen in ähnlichen Lebenssituationen in Kontakt zu treten und sich auszutauschen, ist ebenfalls für einige KlientInnen wichtig. Für einige Mütter geht es hier auch um die Anwesenheit anderer Kinder im Haus.

Wenn die Berücksichtigung der eigenen Lebenssituation in der aktuell genutzten Einrichtung **negativ bewertet** wird, lassen sich sechs Hintergrunddimensionen identifizieren:<sup>24</sup>

- **Kritik am Schlaf-/Wohnplatz/Wohnumfeld:** Am häufigsten beruht die negative Einschätzung auf einer Kritik an der Einrichtung. Die meisten negativen Bewertungen wurden im Bereich des NQ abgegeben, und der Großteil der Begründungen bezieht sich hier auf die konkrete Umgebung: die strikte Räumung des NQ am Morgen sowie auch die mangelnde Sauberkeit werden dabei kritisiert. Die diesbezügliche Kritik im ÜWO bezieht sich auf die Größe des Zimmers. (Nennungen n=9)
- **Qualität der Arbeit der BetreuerInnen:** Während bei einer positiven Bewertung die Arbeit der BetreuerInnen in verschiedenster Hinsicht hoch gelobt wird, erleben Einzelne die Arbeit des Fachpersonals auch gegenteilig – insofern als nicht auf die KlientInnen eingegangen wird oder die BetreuerInnen sich nicht einfühlsam verhalten, wobei hier mehrmals der Begriff der „Überforderung der BetreuerInnen“ verwendet wird. (Nennungen n=8)

---

<sup>24</sup> Im Vergleich zu den positiven Bewertungen (insgesamt 167 Fälle mit positiver Bewertung) sind die Fallzahlen hier relativ gering (insgesamt 24 Fälle mit negativer Bewertung). Um das Gewicht dieser Antworten hier nicht zu überschätzen, wurde die Anzahl der jeweiligen Nennungen (ungewichtet) in Klammern angegeben.

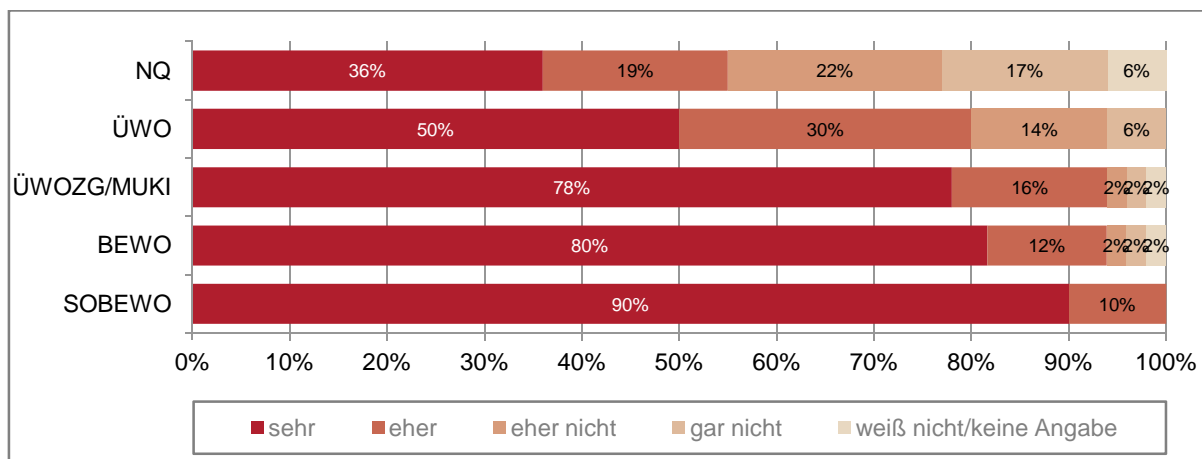
- **Situation an sich frustrierend:** Einige GesprächspartnerInnen erleben die Situation, in einer Einrichtung für Wohnungslose zu wohnen, als sehr frustrierend und den Bedürfnissen ihrer Lebenssituation an sich ganz und gar nicht angemessen. (Nennungen n=5)
- **Betreuungsschlüssel:** Insbesondere im ÜWO wird die Anzahl der KlientInnen und der BetreuerInnen dafür verantwortlich gesehen, dass nicht ausreichend auf die individuelle Lebenssituation eingegangen wird. (Nennungen n=4)
- **Andere KlientInnen:** Einige Befragte fühlen sich durch andere KlientInnen bedrängt oder hielten mehr Abstand für besser. Im Fall des NQ geht es hier um den Wunsch, mehr Abstand zu Personen mit Alkohol- und Drogenproblemen zu erlangen, sowie um die als störend erlebte gemeinsame Nutzung von Räumlichkeiten. Im Bereich des SOBEWO formulieren zwei InterviewpartnerInnen etwa, dass sie sich „von den Problemen der anderen erdrückt“ fühlen. (Nennungen n=4)
- **Geringe individuelle Handlungsspielräume:** Einzelne schließlich fühlen sich durch die Wohn- und Betreuungssituation entmündigt, etwa durch „strenge Zimmerkontrollen und Alkomatkontrolle wenn man weggeht“ oder die Unmöglichkeit von „Partnerschaften und Intimität“. (Nennungen n=3)

### 8.3.3 Wohnbiographische Bedeutung

Die Betreuung in Angeboten der WWH bzw. der konkreten Angebotsform stellt eine Phase der Wohnbiographie der KlientInnen dar. Es ist von Interesse, wie diese Phase in der subjektiven Wahrnehmung der KlientInnen in ihre Wohnbiographie eingebettet ist und welche Bedeutung dieser Betreuungsphase zugemessen wird. Eine umfassende Einschätzung dieser Phase würde sich naturgemäß erst retrospektiv ergeben, wenn die ‚Folgen‘ dieser Phase sichtbar und erlebbar werden und als solche bewertet werden können – etwa wenn durch die Betreuung durch die WWH die Voraussetzungen für die Erlangung und längerfristige Erhaltung einer Finalwohnung geschaffen wurden, und/oder wenn eine gesundheitliche Stabilisierung gelingt, und/oder wenn eine Schuldenregulierung in Wege geleitet wird, etc. Die Zielgruppenbefragung fokussiert jedoch aus methodischen Gründen auf aktuelle KlientInnen, weshalb eine retrospektive biographische Beurteilung dieser gesamten Phase nicht eingeholt werden kann.

Was aktuelle KlientInnen aber zumindest in einer Dimension verorten und beurteilen können, ist der Moment des Eintritts in die aktuelle Angebotsform in Relation zu ihrer vorherigen Lebenssituation. Die Frage, ob der Eintritt eine **wesentliche Verbesserung der persönlichen Lebenssituation** darstellte, zeigt deutlich unterschiedliche Wahrnehmungen je nach Angebotsform. Bezüglich der Merkmale Alter und Geschlecht der RespondentInnen bestehen keine signifikanten Unterschiede. Es ist dabei grundsätzlich im Auge zu behalten, dass die verschiedenen Angebote der WWH definitionsgemäß mit verschiedenen Ansprüchen verbunden sind und die KlientInnen aus unterschiedlichen Lebenssituationen heraus in die jeweiligen Angebotsformen eintreten. Allgemein festzuhalten ist jedenfalls, dass sämtliche Übergangs- und Dauerwohnformen stärker als wesentliche Verbesserung der Lebenssituation wahrgenommen werden als die Schlafmöglichkeit im Nachtquartier (siehe Abbildung 6).

**Abbildung 6: Situation ist eine wesentliche Verbesserung der Lebenssituation, nach aktueller Angebotsform**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, Interviews n=201

Von den befragten NächtigerInnen in NQ gibt lediglich ein Drittel an, dass dieser Schlafplatz eine wesentliche Verbesserung gegenüber der vorherigen Situation darstellt. Eine etwas größere Gruppe sagt hingegen explizit, dass der Eintritt in ein NQ keine Verbesserung ihrer Situation brachte (39% eher/gar nicht). Zur Einschätzung dieser kritischen Bewertung ist aber zu fragen, auf welche vorherige Lebenssituation die allfällige Verbesserung bei Eintritt bezogen wird, beziehungsweise werden kann. Da das NQ für viele KlientInnen die erste genutzte Angebotsform der WWH darstellt, ist anzunehmen, dass hier der Vergleich zur unmittelbar zuvor bestehenden (größtenteils gesicherten, siehe Kapitel 6.2) Wohnsituation gezogen wird – in diesem Fall würde die kritische Beurteilung des NQ wenig überraschen. Im Falle anderer Übergangswohnformen erfolgt der Vergleich hingegen relativ häufig mit einem vorherigen Nächtigerstatus in einem NQ, sodass der Gewinn an Sicherheit und Privatsphäre in jeder Form des Übergangswohnens in stärkerem Ausmaß als Verbesserung der Lebenssituation gewertet wird. Gleichzeitig deuten die Ergebnisse aber darauf hin, dass Nachtquartiere in der Praxis nicht nur als kurzfristige Übernachtungsmöglichkeit genutzt werden, sondern dass durchaus längere Aufenthalte in Nachtquartieren anfallen: Von den befragten NQ-KlientInnen sind 40% bereits länger als zwei Monate in der aktuellen Einrichtung.<sup>25</sup>

Gegenüber NQ-KlientInnen sehen BewohnerInnen von SOBEWO ihren Eintritt in das Wohnhaus sehr positiv in ihrer Wohnbiographie: Für 90% von ihnen war dieser eine wesentliche Verbesserung, für die restlichen trifft dies zumindest eher zu. Für diese äußerst positive Einschätzung wird zu einem Großteil die Gewissheit beitragen, nun über einen auf Dauer gestellten Wohnplatz zu verfügen – die Verlässlichkeit des Wohnplatzes und die Sicherheit des Rückzugsraumes sind aus Sicht der KlientInnen sehr wesentliche Beurteilungskriterien (siehe vorige Abschnitte).

Die Einschätzungen zum Wert des Eintritts in die Übergangswohnformen liegen zwischen den NQ- und den SOBEWO-Bewertungen, wobei die allgemeinen ÜWOs vergleichsweise seltener eine unmittelbare Verbesserung für die KlientInnen bei ihrem Einzug bringen als die zielgruppenspezifischen Angebote und das Betreute Wohnen: In letzteren sehen je rund

<sup>25</sup> Eine Sonderauswertung im Rahmen der Längsschnittdatenanalysen kommt ebenfalls zu dem Befund, dass die Fristen zwischen Eintritt in ein Nachtquartiersangebot und Übertritt in ein Angebot des Betreuten Wohnens doch teilweise längerer Natur sind (siehe hierzu Kapitel 9.4). Allerdings handelt es sich hierbei, da die Nachtquartiersdaten mit Lücken behaftet sind, um keine statistisch abgesicherten Ergebnisse.



80% durch den Eintritt eine deutliche Verbesserung für sich gegeben, im ÜWO sind es ‚nur‘ 50%, während gleichzeitig ein Fünftel dies explizit (eher) verneint. Diese Beurteilungen unterstreichen die obigen Befunde bezüglich der Angemessenheit der Angebotsformen und zeigen einen starken Zusammenhang mit jenen Einschätzungen: Jene, die das Gefühl haben, dass ihre individuelle Lebenssituation gut berücksichtigt wird, erleben den Eintritt auch als wesentliche Verbesserung.

In diesem Zusammenhang ist auch zu sehen, dass die niederschweligen Nachtquartiere, die in erster Linie auf eine Erstversorgung zielen und die – mit wenigen oder gar keinen sozialarbeiterischen Interventionsmöglichkeiten – deutlich schlechter auf die individuelle Situation und die konkreten Bedürfnisse der KlientInnen eingehen (können), deshalb auch seltener eine wesentliche Verbesserung der Lebenssituation für die Betroffenen darstellen. Der Vergleich der Übergangs- und Dauerwohnformen miteinander zeigt wiederum die große Angemessenheit der Angebote für SOBEWO-KlientInnen und die relativ schlechtere Bewertung des allgemeinen Übergangswohnens.

Hinter der Frage nach der **Zufriedenheit mit der Situation, aktuell in der jeweiligen Angebotsform zu wohnen** steht das Frageinteresse, ob die KlientInnen grundsätzlich mit ihrer Situation der Wohnungslosigkeit unzufrieden sind oder inwieweit sich eine positive Sicht auf die aktuellen Gegebenheiten einstellt. Die Antworten auf diese Frage zeigen eine sehr ähnliche Verteilung und ähnliche Zusammenhänge wie die Einschätzung zur Verbesserung der Lebenssituation mit dem Eintritt: Es sind KlientInnen der Nachtquartiere deutlich unzufriedener mit ihrer Situation als jene in den anderen Angebotsformen. Am zufriedensten mit ihrer Situation zeigen sich BewohnerInnen aus dem Bereich des SOBEWO, in ähnlichem Maß zufrieden sind aber auch BEWO-KlientInnen. Von den Übergangwohnformen wird diesbezüglich also das Betreute Wohnen in Wohnungen deutlich am besten bewertet, während im allgemeinen ÜWO mit etwa einem Drittel der vergleichsweise größte Teil explizit (eher) nicht zufrieden mit der Situation ist.

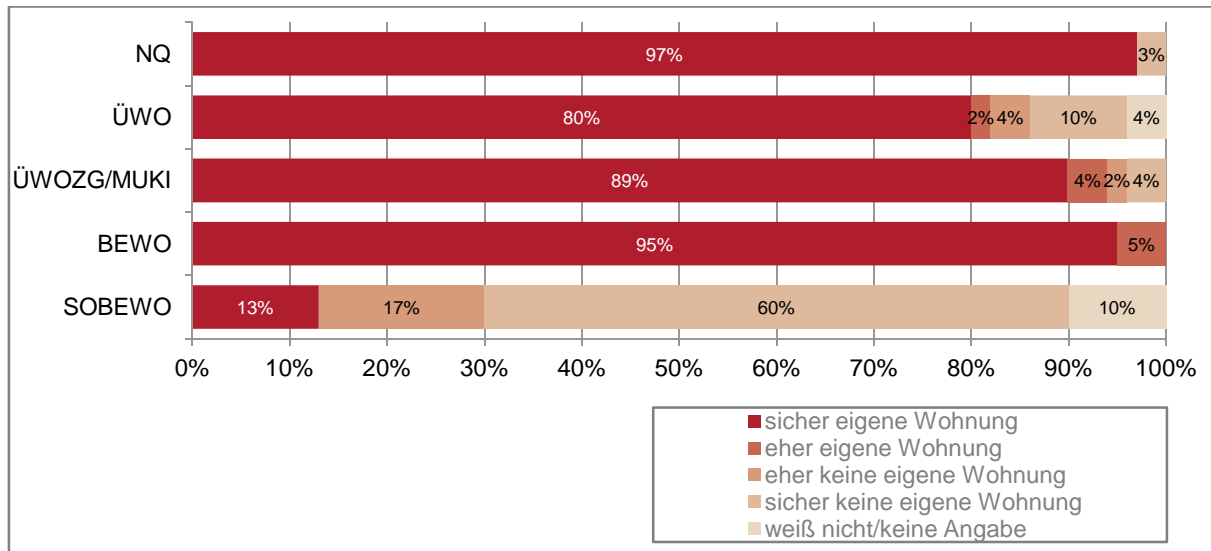
Bei beiden Fragen zur wohnbiographischen Bedeutung (Verbesserung der Lebenssituation, Zufriedenheit mit der Situation) spielt die Verbleibsdauer in der jeweiligen Angebotsform eine wesentliche Rolle. KlientInnen, die erst seit kurzer Zeit in der jeweiligen Angebotsform wohnen, sehen am seltensten eine Verbesserung ihrer Lebenssituation durch ihren Eintritt gegeben und sind relativ unzufrieden. Dieser Anteil mit einer positiven Einschätzung steigt mit längerer Nutzungsdauer an, was darauf hindeutet, dass im Lauf der Betreuung längerfristige Prozesse in Gang kommen. Nicht sofort, sondern erst mit etwas zeitlichem Abstand lässt sich dieser biographische Bruch (in ein Übergangwohnhaus zu ziehen, in ein Nachtquartier zu gehen, etc.) als subjektiv positive Entwicklung erfassen.

### **Wohnzukunft**

Neben der retrospektiven Perspektive war auch der prospektive Blick Thema der Interviews. Wie sehen die künftigen Wohnpläne der KlientInnen aus? Die Antwort fällt relativ klar aus: Die weit überwiegende Mehrheit der InterviewpartnerInnen (über 80%) wünscht sich in einer längerfristigen Perspektive wieder ein selbstständiges Wohnen in einer eigenen Wohnung (siehe Abbildung 7). Eine Ausnahme stellt der SOBEWO-Bereich dar, der auf die langfristige Unterbringung der KlientInnen ausgerichtet ist. Hier überwiegt erwartungsgemäß der Wunsch, künftig eher oder sicher keine eigene Wohnung mehr zu bewohnen (70%), wengleich damit aber auch fast jede/r dritte SOBWO-KlientIn das Bedürfnis nach einer eigenen Wohnung zum Ausdruck bringt. Im direkten Vergleich der Angebotsformen ist im ÜWO der Anteil derer mit einer diesbezüglich skeptischen Einschätzung am größten, denn 14% der ÜWO-BewohnerInnen sehen sich künftig eher oder sicher nicht (mehr) in einer eigenen

Wohnung, sondern blicken eher in Richtung SOBEWO oder einer sonstig betreuten Wohnform.

**Abbildung 7: Wunsch künftige Wohnsituation, nach aktueller Angebotsform**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, Interviews n=201

Dabei besteht in den künftigen Wohnvorstellungen der KlientInnen kaum die Option einer externen Unterstützung in der eigenen Wohnung – diese Möglichkeit ist den KlientInnen nur selten präsent. Fast jede/r, der/die sich das Leben in einer eigenen Wohnung in Zukunft vorstellt, sieht sich dabei gänzlich autonom und allein was die Haushaltsführung betrifft. Nur 8% planen ein, externe Unterstützung in Anspruch zu nehmen, 4% geben an, die eigene Wohnung gemeinsam mit einer anderen Person zu erhalten zu wollen. Dies ist wohl in erster Linie als Spiegel gesellschaftlicher Bilder zu interpretieren: Die allgemeine Vorstellung von Wohnen sieht dies als individuell und autonom zu bewerkstelligende Aufgabe der einzelnen Gesellschaftsmitglieder vor.

Damit diese für die Zukunft gewünschte Wohnsituation, insbesondere der Wunsch nach einer eigenen Wohnung, gelingen kann, müssen einige **Voraussetzungen** gegeben sein oder Hürden überwunden werden. Aus Sicht der KlientInnen stehen dabei die finanziellen Mittel im Vordergrund: Diese Dimension spricht insgesamt gut die Hälfte der KlientInnen bei der Frage nach den notwendigen Voraussetzungen zur Erreichung der gewünschten eigenen Wohnung an, insbesondere jüngere KlientInnen (77%). Dazu gehört vor allem, einen Job mit einem regelmäßigen und ausreichenden Einkommen zu finden, genügend Geld für Provision und Kautions anzusparsen oder die Schulden abzubauen, um wieder größeren finanziellen Spielraum zu erlangen. Für etwa jede/r Sechste/n steht die persönliche Stabilisierung an erster Stelle, in körperlicher wie psychischer Hinsicht wie die beiden exemplarischen Zitate veranschaulichen: „Zuerst ein Alkoholentzug, das ist die erste Etappe“ (Int.Nr. 151), „Ich muss psychisch stabiler werden und selbstständiger werden“ (Int.Nr. 83). Diese Stabilisierung wird häufig als die Voraussetzung für die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit gesehen, die wiederum die finanzielle Grundlage für eine eigene Wohnung darstellt.

Wieder auf die Perspektive der Wohnbiographie zurück kommend stellt sich die Frage, ob man sich im Moment **auf dem Weg zu einer eigenen Wohnung begreift** und **welche Rolle die aktuelle Angebotsform auf diesem Weg einnimmt**. Zwar ist der Wunsch nach einer



eigenständigen Wohnsituation in einer längerfristigen Perspektive bei KlientInnen aller Angebotsformen stark (siehe oben), allerdings sehen sich noch lange nicht alle Personen auf dem richtigen Weg dorthin. Dabei ist – unabhängig von der aktuell genutzten Angebotsform – als bemerkenswert festzuhalten, dass gerade die jüngere Gruppe von KlientInnen hier einen weiten Weg vor sich sieht und sich überdurchschnittlich häufig eher noch nicht auf dem Weg zu einer eigenen Wohnung begreift. Dies unterstützt den Befund, dass für junge Erwachsene oftmals andere Lebensbereiche und -fragen im Vordergrund stehen und so in der subjektiven Wahrnehmung der Weg zur eigenen Wohnung noch weit erscheint.

Vergleicht man die subjektiv wahrgenommene Unterstützungsfunktion zwischen den Angebotsformen, kristallisiert sich die besondere Nähe des Betreuten Wohnens in Wohnungen zum nachfolgenden autonomen Wohnen heraus. Durchwegs alle BEWO-KlientInnen wollen längerfristig wieder selbstständig wohnen, und 92% von ihnen sehen sich im Augenblick auch bereits konkret auf dem Weg zu einer eigenen Wohnung. Mit nur zwei Ausnahmen bezeichnen alle befragten KlientInnen das BEWO als sehr hilfreich auf diesem Weg. Hier gelingt es also sehr gut, bei KlientInnen die Orientierung hin zu einer eigenen, selbstständig erhaltenen Wohnmöglichkeit zu befördern und ein Angebot zu setzen, das auf dem Weg dahin unterstützend wirkt.

Im Zielgruppenwohnen ist die Orientierung auf eine eigene Wohnung hin ebenso stark ausgeprägt (93% sehen sich längerfristig sicher/eher in einer eigenen Wohnung), allerdings begreifen sich deutlich weniger auf dem konkreten Weg dahin: immerhin etwa ein Viertel verneint diese Aussage. Für jene aber, die sich auf dem Weg sehen, wirkt das Angebot des ÜWOZG/MUKI ähnlich positiv unterstützend und hilfreich wie im BEWO-Bereich. Es entsteht das Bild, dass die befragten KlientInnen dieser Angebotsform zunächst noch mehr (oder andere) Hürden zu überwinden haben, ehe sie den konkreten Weg in Richtung einer selbstständigen Wohneinheit einschlagen (können).

Ein Teil der KlientInnen des allgemeinen Übergangswohnens orientiert sich von vornherein längerfristig nicht an einer eigenen Wohnung (14%, siehe oben). Von den anderen befindet sich der Großteil in der subjektiven Wahrnehmung auch auf dem Weg dahin: Mit 86% ist dieser Anteil sogar etwas größer als im ÜWOZG/MUKI-Bereich. Hier kann eine ähnliche Konstellation dahin gehend angenommen werden, dass für einige der KlientInnen noch einige (persönliche) Hindernisse den Weg zur eigenen Wohnung behindern. Deutlich ist aber der Unterschied in der Einschätzung, inwiefern das Wohnen in der aktuellen Angebotsform den Weg zur eigenen Wohnung unterstützt: Hier schneidet das allgemeine ÜWO merklich schlechter ab als das ÜWOZG/MUKI. Dieser Befund schließt an die Kritik an, die von einigen ExpertInnen am ÜWO ausgedrückt wird. Demnach stellt das ÜWO Anforderungen an das Wohnen, welche mit dem angestrebten selbstständigen Wohnen in einer Finalwohnung relativ wenig gemein haben. Dass die KlientInnen selbst das ÜWO deutlich seltener als hilfreich auf ihrem Weg zur eigenen Wohnung erleben als KlientInnen anderer Übergangwohnformen kann im Sinne dieser Argumentation gelesen werden.

Noch weniger hilfreich als das ÜWO wird das Nachtquartier auf dem Weg zur eigenen Wohnung erlebt. Hier ist augenscheinlich, dass das Schlafen im NQ relativ wenig mit dem angestrebten Wohnen in einer eigenen Wohnung gemein hat. Die längerfristige Orientierung am selbstständigen Wohnen ist unter den KlientInnen der NQ jedenfalls keineswegs geringer ausgeprägt (97% wollen in Zukunft in eigener Wohnung leben), doch für diese Gruppe ist der Weg dahin vergleichsweise am weitesten: Nur 46% sehen sich zum aktuellen Zeitpunkt sehr, weitere 23% eher auf dem Weg zu diesem Ziel. Und diejenigen, die den Weg eingeschlagen haben, erachten das NQ wie schon erwähnt als vergleichsweise wenig hilfreich dabei.

## 9 Wirkungseffekte der Angebote der WWH

Die Betreuung in den Angeboten der WWH greift verschiedenste Lebensbereiche der KlientInnen auf. Die (Wieder-)Erlangung eines eigenen Wohnraums und die Ermöglichung eines eigenständigen Wohnens setzt oft eine Stabilisierung und/oder Verbesserung in unterschiedlichen Lebensbereichen voraus. Im Rahmen der WWH werden daher oftmals diverse Problemfelder der aktuellen Lebenssituation thematisiert und bearbeitet. **Daher sind bei der Messung des Betreuungserfolgs wohnungsloser Menschen neben der Übernahme einer Finalwohnung weitere Kriterien zu berücksichtigen.** Vielfach stellen eben jene Veränderungen in verschiedenen Lebensbereichen wesentliche Verbesserungen der Lebenssituation dar, die ohne die Interventionen sozialer Arbeit von den Betroffenen allein sehr wahrscheinlich nicht erreicht worden wären. Im Rahmen der Evaluierung wählen wir daher einen breiten Zugang zum Themenbereich „Wirkungen“, der deutlich über die Frage der Übertritte in Finalwohnungen nach Austritt aus einem Angebot (die am Ende dieses Abschnitts in Kapitel 9.4 bearbeitet wird) hinausgeht.

Auf Basis der Zielgruppeninterviews wird der Frage nachgegangen, wie sich die unterschiedlichen Lebensbereiche der KlientInnen im Augenblick darstellen (Kapitel 9.1), und ob in diesen Feldern Veränderungen – respektive Verbesserungen – eingetreten sind (Kapitel 9.3). Dabei werden die vier Felder ‚Arbeit und Erwerbstätigkeit‘, ‚finanzielle Situation‘, ‚soziales Umfeld‘ sowie ‚Gesundheit‘ bearbeitet. In den Bereichen Arbeit und Erwerbstätigkeit und finanzielle Situation können ergänzende Ergebnisse aus den Längsschnittdaten vorgelegt werden.

Als zeitlicher Referenzrahmen für all diese Einschätzungen der KlientInnen wurde der Erstkontakt mit der WWH gewählt (vgl. Kapitel 8.1): Gab es seit diesem Zeitpunkt des ersten Kontakts mit der WWH Verbesserungen in den verschiedenen Lebensbereichen? Diese Betrachtungsweise fasst die Wirkungseffekte des Systems WWH in den verschiedenen Dimensionen des Lebens ins Auge, die Angaben sind daher auf das gesamte genutzte Angebotspektrum zu beziehen. Um knapper über diese Wirkungseffekte sprechen zu können, wurde dem Beitrag der WWH zu dieser Verbesserung auch explizit nachgegangen: Hat die Wohnungslosenhilfe zu dieser Verbesserung beigetragen? Freilich ist hier nicht von einem linearen Einfluss auf der Ebene objektiver Daten (beispielsweise Arbeitsaufnahme) zu sprechen, sondern es geht um die subjektive Wahrnehmung der KlientInnen, inwiefern sie die Leistungen der WWH in Bezug auf die verschiedenen Lebensbereiche als förderlich und unterstützend erleben.

### 9.1 Zur aktuellen Lebenssituation

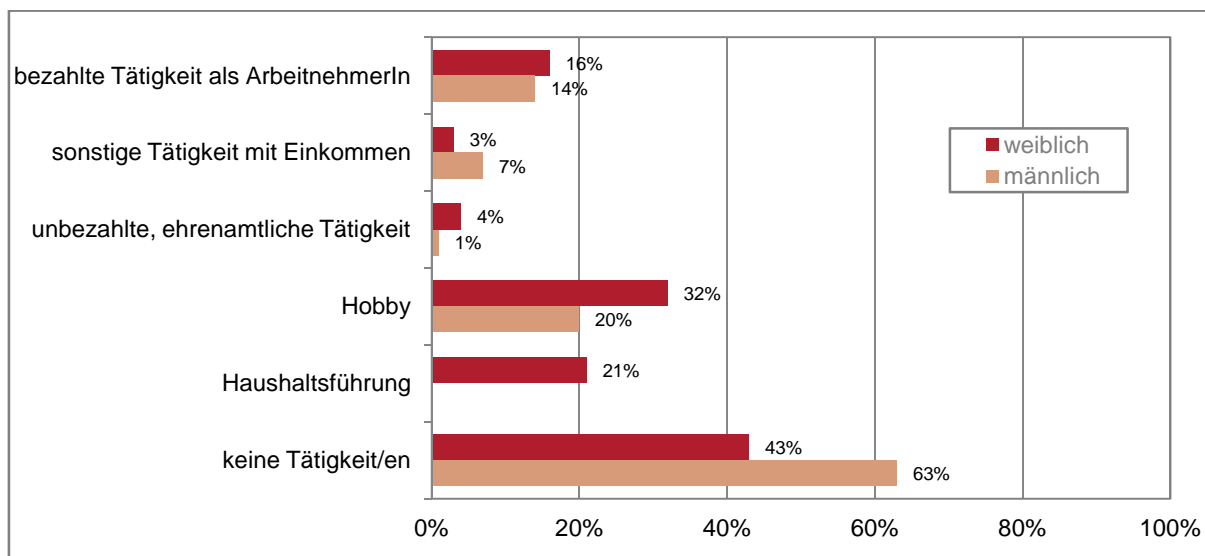
#### 9.1.1 Erwerbsarbeit und Tätigkeiten

Die Erfassung der Tätigkeitssituation zielte bewusst nicht ausschließlich auf Erwerbstätigkeit ab, sondern legte einen umfassenden Tätigkeitsbegriff zu Grunde. Dahinter steht die These, dass jede Art von Tätigkeit – beispielsweise auch Hobbies oder ehrenamtliche Aufgaben – für eine persönliche Stabilisierung wertvoll sein kann.

Ein **Einkommen aus Erwerbstätigkeit oder sonstigen Tätigkeiten** erzielt jedenfalls rund jede/r fünfte KlientIn (siehe Abbildung 8). Dies gilt für alle Angebotsformen außer dem SO-BEWO, wo ein großer Teil der BewohnerInnen bereits eine Pensionsleistung bezieht (siehe auch Kapitel 9.1.2). Spielt die Erwerbstätigkeit bei BewohnerInnen von NQ und BEWO eine vergleichsweise große Rolle, handelt es sich im Falle von ÜWO und ÜWOZG/MUKI häufiger

auch um ‚sonstige‘ Tätigkeiten, wobei hier beispielsweise Arbeiten im Wohnhaus (bspw. Portierdienste) oder Wohnungsrenovierungen, Plakatieren oder ‚StudentInnenjobs‘ auf Honorarbasis ausgeübt werden.

**Abbildung 8: Aktuelle Tätigkeit(en), nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; Interviews n = 201

Die Erzielung von Einkommen aus (Erwerbs-)tätigkeiten ist bei Männern nicht häufiger der Fall als bei Frauen und auch in den Altersgruppen bis zum Pensionsalter liegen keine signifikanten Unterschiede vor. Die Erwerbsintensität ist dabei unterschiedlich. Knapp 40% sind vollzeiterwerbstätig, weitere 15% arbeiten auf Teilzeitbasis (bis 35h/Woche) und 28% sind geringfügig beschäftigt, d.h. sie erzielen ein Erwerbseinkommen, das unter der Geringfügigkeitsgrenze von circa 350 Euro/Monat liegt. Fast jede/r Fünfte ist unregelmäßig bzw. nur gelegentlich erwerbstätig.

**Ehrenamtliche Aufgaben** ohne Einkommenserwerb spielen keine große Rolle. Zwischen 3% (NQ, BEWO, SOBEWO) und 7% (ÜWOZG/MUKI) nennen solche Beschäftigungen. In diesen Einzelfällen werden beispielsweise soziale Hilfsleistungen (Begleitdienst im Krankenhaus oder Altersheim) ausgeführt, Aufgaben im Rahmen einer kirchlichen Gemeinschaft übernommen oder Gartenarbeiten für Verwandte erledigt.

Insgesamt jede/r Vierte geht einem **Hobby** nach, deutlich unterdurchschnittlich ist der Anteil im Nachtquartiersbereich – hier scheint der persönliche Freiraum für Hobbies kaum gegeben zu sein. Die Bandbreite dieser Beschäftigungen ist groß, und reicht von sportlichen Aktivitäten (schwimmen, wandern, Fußball spielen, ...), Basteltätigkeiten (Modellbau, Stricken, Tonarbeiten...), Musik hören und Lesen bis zu Weiterbildungsaktivitäten (Sprachkurse, Studienberechtigungsprüfung). Dabei ist zu bedenken, dass die finanziellen Möglichkeiten der Befragten den Aktivitätsradius beeinflussen, oder wie es ein/e InterviewpartnerIn ausdrückte: „alles was keine Kohle kostet“ (Int.Nr. 200) ist als Hobby möglich.

Bezüglich der **Haushaltsführung** fällt auf, dass diese ausschließlich von Frauen als Tätigkeit angeführt wird. Dieses geschlechtsspezifische Antwortverhalten ist möglicherweise (auch) auf genderstereotype Bilder von ‚weiblichen‘ und ‚männlichen Tätigkeiten‘, respektive der subjektiven Bewertung davon, was als ‚Tätigkeit‘ einzustufen ist, zurückzuführen. Demgegenüber geben mehr Männer als Frauen an, keinerlei Tätigkeit nachzugehen.

Die Ergebnisse der Befragung zeigen jedenfalls, dass die relative Mehrheit der KlientInnen **keinerlei Tätigkeiten** ausübt (55%). Besonders häufig gilt dies für NutzerInnen von NQ mit nahezu zwei Drittel sowie für BewohnerInnen von ÜWO (60%). Diese große Anzahl von Personen übt also keine bezahlte Tätigkeit aus und gibt auch keinerlei ehrenamtliche Aufgaben, keine Haushaltsführungstätigkeiten oder Hobbies an. Der ÜWOZG/MUKI-Bereich stellt hier eine Ausnahme dar, denn hier geht nur jede/r Dritte keiner Art von Tätigkeit nach – relativ häufig wird hier das Führen des Haushaltes genannt.

### 9.1.2 **Finanzielle Situation**

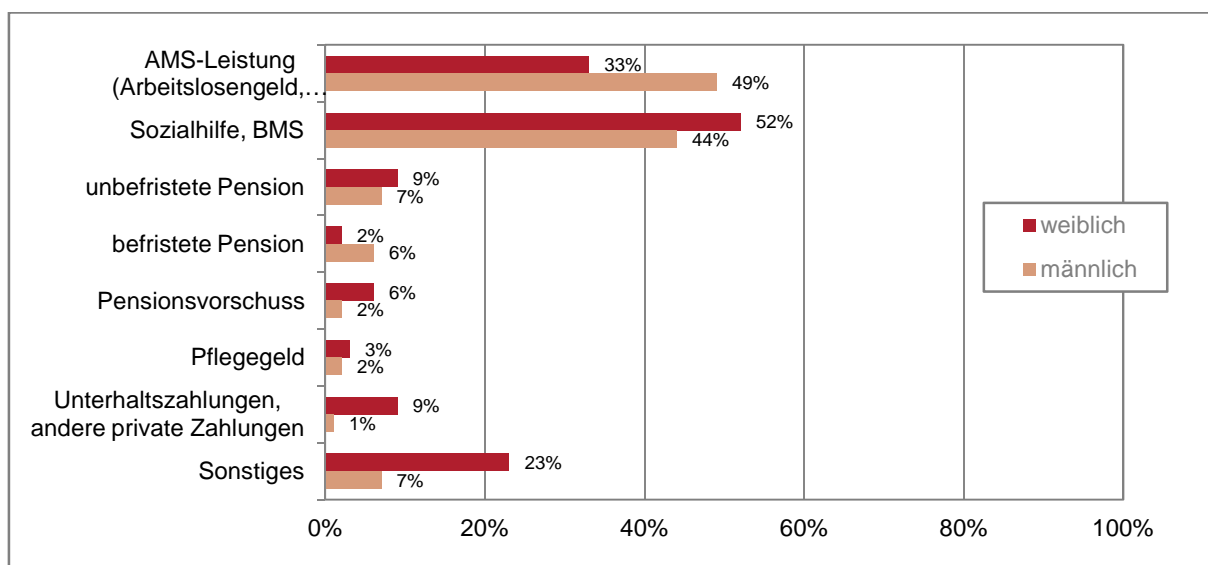
Ein eigenständiges Einkommen erwirtschaftet – wie beschrieben – rund ein Fünftel der KlientInnen. In den meisten Angebotsformen – abgesehen von SOBEWO – stellen den Interviews mit der Zielgruppe zufolge **Leistungen des AMS und/oder die Bedarfsorientierte Mindestsicherung (BMS)** die zentralen Einkommensquellen dar (siehe Abbildung 9). Dieses Ergebnis findet sich auch in den Detailanalysen der Längsschnittdaten (siehe unten). Leistungen des AMS beziehen insgesamt 42% der befragten KlientInnen, konkret sind es zwischen 13% (bei den eher arbeitsmarktfernen KlientInnen des SOBEWO) und 58% (bei den arbeitsmarktnahen BEWO-KlientInnen). Männer sind deutlich häufiger Bezieher von AMS-Leistungen als Frauen.

Über eine Bedarfsorientierte Mindestsicherung verfügt rund die Hälfte der KlientInnen von NQ, ÜWO und ÜWOZG/MUKI – geringer ist der Anteil im BEWO mit knapp 40% und im Bereich des SOBEWO mit knapp 30%. Liegt eine AMS-Leistung unterhalb des mindestenssichernden Niveaus, kann das Einkommen durch die BMS ergänzt werden. Der Anteil dieser sogenannten ‚AufstockerInnen‘ liegt im SOBEWO bei 10%, ist in NQ, ÜWO und BEWO etwas höher und mit 29% bei BewohnerInnen von ÜWOZG/MUKI am höchsten. Bei letzteren kommt auch ‚sonstigen‘ Einkommensquellen mit ebenfalls 29% ein relativ hoher Stellenwert bei, wobei es sich um Kinderbetreuungsgeld und/oder Familienbeihilfe handelt. Diese Leistungen werden in erster Linie von Frauen bezogen, und auch Unterhaltszahlungen und andere private Zahlungen spielen vor allem für Frauen eine Rolle als Einkommensquelle. BewohnerInnen aus dem SOBEWO-Bereich wiederum, welche meist ein höheres Alter erreicht haben, beziehen mehrheitlich eine unbefristete Pension (Alterspension, Invaliditätspension, Witwenpension) (70% der InterviewpartnerInnen) und auch der Bezug von Pflegegeld<sup>26</sup> ist mit 27% im Bereich des SOBEWO von überdurchschnittlicher Bedeutung.

---

<sup>26</sup> Nach Angaben der InterviewpartnerInnen handelt es sich dabei um Pflegegeldleistungen der Stufe 1 oder Stufe 2.

**Abbildung 9: Aktuelle Einkommensquellen\*, nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; Interviews n=201 \*ohne Berücksichtigung von Erwerbseinkommen

**Schulden** sind für einen großen Teil der NutzerInnen der WWH ein Thema: Zwei Drittel der Befragten geben an, verschuldet zu sein. Eine ähnliche Größenordnung der Verschuldungsquote findet sich etwa auch im Bericht zur Wiener Wohnungslosenhilfe 2008 oder in Studien zu anderen armutsbetroffenen oder -gefährdeten Gruppen in Wien (vgl. Riesenfelder et al. 2011a und 2011b). Auch wenn das Ausmaß der Verschuldung nicht erhoben wurde, so können – bei Vorliegen geringer Einkommen – auch bereits ‚kleinere‘ Beträge eine enorme Belastung für die Betroffenen darstellen (siehe Fink et al. 2010).

Abgesehen von KlientInnen des SOBEWO, deren Verschuldungsquote mit 37% deutlich unterdurchschnittlich ist, stellen Schulden für BewohnerInnen aller Angebotsformen ein vergleichbares Problem dar. Vermehrt ist Verschuldung bei Männern und bei jüngeren Personen ein Thema. Bemerkenswert ist der Befund, dass Schulden bei eher kürzlich mit der WWH in Kontakt getretenen Personen häufiger sind und sich der Anteil der SchuldnerInnen bei längerer Verbleibsdauer im System der WWH verringert. In diesem Sinn kann also eine positive Wirkung der Betreuung durch die WWH in Richtung Schuldenregulierung angenommen werden, was von einigen Befragten als Verbesserung der Einkommenssituation auch explizit angesprochen wird (siehe auch Kapitel 9.3.1).

Auf Basis der Längsschnittdaten kann ein ergänzender Blick auf den Bereich der Lebenssicherung geworfen werden.<sup>27</sup> Wo auf Basis der Interviews mit der Zielgruppe die Definitionen durch Vielfalt und Offenheit geprägt sind, wird hier ein vergleichsweise eng umgrenzter Ansatz verwendet, der zudem als Vollerhebung nicht mit der Problematik des Stichprobenfehlers behaftet ist. Im Folgenden wird nun untersucht, wie umfangreich das **Ausmaß der Le-**

<sup>27</sup> Grundlage hierfür sind Veränderungsmessungen zu Datenfeldern, welche auf Einträgen des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger, des Arbeitsmarktservice und der Sozialhilfe/BMS basieren. Zu den wichtigsten Dimensionen zählen wir fünf Kategorien: Tage mit Einkommen aus Erwerbsverhältnissen (inkl. Freie Dienstverhältnisse, ohne geringfügiger Beschäftigung), Tage mit Bezügen von Transferleistungen aus der Arbeitslosenversicherung, Tage mit Bezügen einer Eigenpension und Tage mit Bezügen aus dem Feld der Sozialhilfe bzw. der BMS. Zusätzlich wird die zusammenfassende Dimension „Lebenssicherung“ dargestellt, die alle Tage beinhaltet, während derer mindestens eine der vier Einkommensformen besteht.

**benssicherung** beschaffen ist. Die Analysen konzentrieren sich dabei auf die Aspekte Einkommen aus Erwerbstätigkeit/Beschäftigung und Transferbezüge (AMS, Mindestsicherung, Pension). Gemessen wird dieses Ausmaß jeweils in Zeitanteilen, die den prozentuellen Anteil der entsprechenden Tage mit Einkommen/Bezug an einem Beobachtungszeitraum angeben. Damit ist keine Aussage über die jeweilige Höhe eines Einkommens/Bezugs verbunden.<sup>28,29</sup>

Die Ergebnisse präzisieren die Tendenzen aus den Zielgruppeninterviews. Der Anteil jener Personen, die ein Erwerbseinkommen aus unselbstständiger Beschäftigung lukrieren, ist relativ gering, wobei deutliche Unterschiede je nach Angebotsform bestehen. SOBEWO-KlientInnen können erwartungsgemäß nur in wenigen Ausnahmefällen (4%) auf Einkommen aus Erwerbsverhältnissen zurückgreifen. Gering ist der Anteil dieser Gruppe aber auch im Bereich des ÜWO mit rund 11% und im Bereich der ÜWOZG-Angebote mit rund 16%. Davon heben sich KlientInnen der MUKI-Angebote mit rund 23% und der BEWO-Angebote mit rund 21% ab.

Aufgrund der diversen Unterstützungs-, Transfer- und Versicherungsleistungen fällt aber das Ausmaß der Lebenssicherung weitaus höher aus. So ist bei einem Anteil von 78% bis 87% der KlientInnen eine Lebenssicherung (auf einer der genannten Grundlagen) gegeben. TeilnehmerInnen an MUKI-Angeboten stechen mit einem Anteil von lediglich 51% deutlich heraus – hier werden häufig noch andere, hier nicht erfasste Einkommensquellen zur Verfügung stehen, wie Alimente oder Leistungen des Kinderbetreuungsgeldbezugs.

Im **SOBEWO**-Bereich hat der Pensionsbezug großes Gewicht (43% der TeilnehmerInnen haben hier ein mittleres/hohes Niveau zu verzeichnen), in den Bereichen **BEWO**, **ÜWO** und **ÜWOZG** hat der Bezug von Transferleistungen aus der Arbeitslosenversicherung einen relativ hohen Stellenwert. An zweiter Stelle sind bei diesen Angebotsformen SH/BMS-Bezüge zu reihen, erst danach folgen Beschäftigungsverhältnisse.

Davon hebt sich wiederum der **MUKI**-Bereich ab. Hier stehen Beschäftigungsverhältnisse gleich mit dem Bezug aus Transferleistungen aus der Arbeitslosenversicherung an erster Stelle, dem SH/BMS-Bezug kommt eine deutlich untergeordnete Rolle zu.

Männer sind in jeder der fünf Angebotsformen (BEWO, SOBEWO, ÜWO, MUKI, ÜWOZG) etwas besser abgesichert als Frauen, wobei wie bereits beschrieben wurde, die bessere Qualität sich nicht auf die Höhe des Einkommens, sondern auf den Anteil der Tage des Einkommens am jeweiligen Beobachtungszeitraum bezieht. Im BEWO-Bereich etwa weisen während der Teilnahme rund 73% der Männer eine Lebenssicherung auf, bei den Frauen beläuft sich der Anteil dieser Gruppe auf rund 65%. Ähnliche Unterschiede finden sich bei ÜWO-TeilnehmerInnen; hier beläuft sich die Gruppe „hohes Niveau“ unter den Männern auf rund 74%, unter den Frauen auf rund 68%.

Zunächst wäre zu fragen, ob der **Anteil an Personen mit Beschäftigungsverhältnissen während der Teilnahme an einem der Angebote** gestiegen ist. Wir untersuchen also den Zeitanteil der Tage mit einem Erwerbseinkommen während des Verbleibs im Angebot und stellen diesem Indikator einen Vergleichszeitraum von dem Jahr vor Eintritt in das Angebot

---

<sup>28</sup> Wir unterscheiden diesbezüglich vier Niveaus: Nullniveau (das heißt 0% Zeitanteil mit dieser Einkommensquelle gemessen am Beobachtungszeitraum), Niedriges Niveau (1% bis 33% Zeitanteil), Mittleres Niveau (35% bis 66% Zeitanteil) und Hohes Niveau (ab 67% Zeitanteil). Personen, die ein mittleres oder hohes Niveau bspw. des BMS-Bezugs zu verzeichnen haben, bezogen die Mindestsicherung demnach für mindestens 35% der Tage des Beobachtungszeitraums (unabhängig von der Höhe der Leistung).

<sup>29</sup> Aus naheliegenden Gründen werden aus diesen Analysen Jugendliche unter 18 Jahren (die nicht selbst für die Lebenssicherung aufkommen) und ältere Personen ab 59 Jahren (bei denen davon auszugehen ist, dass primär Einkommen aus Eigenpensionen vorliegen) ausgeschlossen.

gegenüber. Die stärksten Effekte auf die Entwicklung der Beschäftigung finden sich bei BEWO-KlientInnen (Anteil Personen mit Zuwachs: 25%) und MUKI-KlientInnen (Anteil: 30%). Etwas geringer sind die Bereiche ÜWO mit rund 12% Anteil und ÜWOZG mit rund 18% Anteil zu verorten. Erfreulicherweise ist auch im SOBEWO-Bereich eine mit rund 5% kleine Gruppe mit Zuwächsen an Erwerbstätigkeit festzustellen.

Als nächstes widmen wir uns der Frage, ob der **Grad der Lebenssicherung mit der Teilnahme an einem der Angebote** gestiegen ist. Der Fokus richtet sich hier somit auf Einkommen aus einer der vier oben dargestellten Dimensionen. Insgesamt gehen die Teilnahmen an den Angeboten mit einer deutlichen Ausweitung der Lebenssicherung einher. Bei Differenzierung nach Angebotsformen zeigen sich allerdings doch Unterschiede: Von den Teilnahmen an MUKI-Angeboten ist bei 52% eine Ausweitung der Lebenssicherung zu ersehen, im Falle der Teilnahmen an ÜWOZG-Angeboten beläuft sich der Anteil auf rund 55%. Hier sind somit deutlich überdurchschnittliche Effekte zu finden. Etwas geringer ist der Anteil dieser Gruppe an BEWO-Angeboten mit rund 49%, wiederum deutlich geringer im Falle der Teilnahmen an ÜWO-Angeboten mit 43%. SOBEWO-Teilnahmen sind mit rund 36% an Fällen mit Ausweitung der Lebenssicherung deutlich weniger dynamisch organisiert. Dies wird aber unter anderem auch darauf zurückzuführen sein, dass immerhin 48% der SOBEWO-Teilnahmen bereits vor Eintritt in das Angebot auf mittlerem bis hohem Lebenssicherungslevel gelegen waren.

Zuletzt ist interessant, wie sich die **Lebenssicherung nach Austritt aus dem Angebot** entwickelt. Hierfür wurde für jede Person ein 6-monatiger Nachbeobachtungszeitraum im Anschluss an den Austritt aus dem Angebot definiert und wiederum mit dem Zeitraum vor Eintritt in die Maßnahme verglichen. Dies berührt somit das Thema Nachhaltigkeit. Demzufolge kann auch im Nachbeobachtungszeitraum die Lebenssicherung im Großen und Ganzen fortgeführt werden. Lediglich im MUKI-Bereich war ein leichter Rückgang um 5 Prozentpunkte zu bemerken. Somit kann aus einer mittelfristigen Perspektive durchaus davon ausgegangen werden, dass das erreichte Maß der Lebenssicherung von nachhaltiger Dauer ist. Der Stellenwert von Pensionsbezügen erfährt im Nachbeobachtungszeitraum eine leichte Zunahme. Dies gilt im Grunde für alle Angebotsformen, insbesondere aber für SOBEWO-Abgänge (Zunahme um 8 Prozentpunkte).

Eine weitere Frage soll an dieser Stelle noch untersucht werden: Besteht ein Zusammenhang zwischen der Abgangsart und der Lebenssicherung nach Austritt aus der Maßnahme? Hierfür wurden Fälle mit Abgangsart „erfolgreiche Reintegration“ gefiltert und der Gesamtheit der Abgänge gegenübergestellt. Das Ergebnis ist zumindest unserer Ansicht nach doch überraschend: Bei keiner der Angebotsformen lassen sich signifikante Zusammenhänge zwischen der Abgangsart und dem danach folgenden Ausmaß der Lebenssicherung finden. Zwischen der Gruppe „erfolgreiche Integration“ und der Gesamtheit der Abgänge zeigten sich keine nennenswerten Differenzen betreffend der Lebenssicherung im Nachbeobachtungszeitraum. Dieses Ergebnis könnte einen Hinweis darauf liefern, dass der Indikator Lebenssicherung im Hinblick auf den Maßnahmenenerfolg „Abgang in Finalwohnung“ nicht überbewertet werden darf. Allerdings sollte aus diesem Befund auch nicht voreilig der Schluss gezogen werden, dass die Verbesserung der Lebenssicherung nicht zu den zentralen Aufgabenbereichen der KlientInnen zu zählen sei. Ein möglicher Erklärungsansatz für obiges Ergebnis wäre beispielsweise, dass hier ausgabenseitige Verbesserungen ausgeblendet werden, ein anderer Ansatz könnte auf Fragen der Nachhaltigkeit Bezug nehmen, etwa insofern, als die Messanordnung nur relativ kurzfristige Nachbeobachtungszeiträume erlaubt.



### 9.1.3 Soziales Umfeld

Ein stabiles soziales Umfeld kann einen wesentlichen Beitrag zur Stabilisierung der gesamten Lebenssituation leisten. Im Rahmen der Befragung interessierte daher die aktuelle soziale Situation respektive die bestehenden sozialen Beziehungen und mögliche Konflikte.

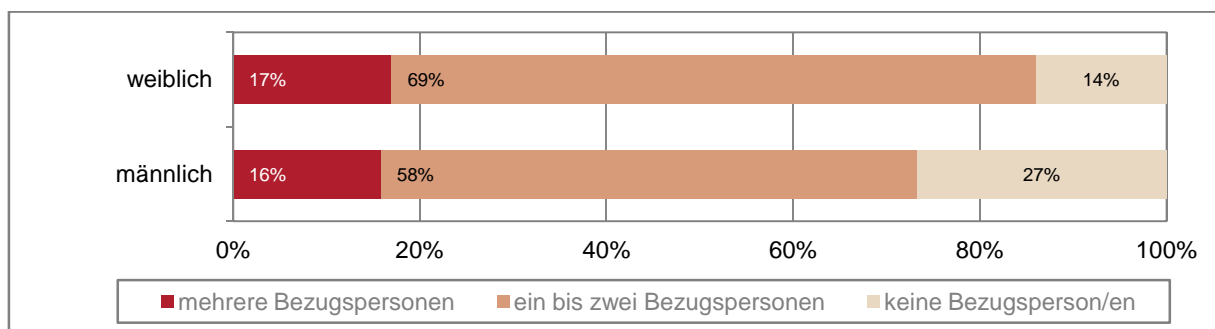
Was das unmittelbare soziale Umfeld betrifft, erweisen sich die meisten KlientInnen als alleinlebend. Mit Anteilen zwischen 14% (NQ) und 36% (ÜWO) haben vergleichsweise wenige KlientInnen **eine/n PartnerIn**. Bei Frauen liegt mit 36% signifikant häufiger eine Partnerschaft vor als bei Männern (18%). Und es sind verstärkt junge Menschen (bis 30 Jahre), die eine Partnerschaft unterhalten: Fast die Hälfte von ihnen hat eine/n PartnerIn. Dieser Anteil nimmt in der Altersgruppe der 31 bis 50-Jährigen auf die Hälfte ab, von den Älteren (51+) haben mit 17% noch weniger eine/n PartnerIn. Dies ist jedoch nicht gleichzusetzen mit einem Verlust an Partnerschaften mit zunehmender Verbleibsdauer im System der WWH: Mit 36% haben am relativ häufigsten jene eine aufrechte Partnerschaft, deren Erstkontakt mit der WWH zwischen 3 und 6 Jahre zurück liegt.

Erwartungsgemäß ist der Anteil von Personen, welche gemeinsam mit einem oder mehreren **Kindern** leben, je nach Angebotsform sehr unterschiedlich. In den Angeboten des NQ und des SOBEWO, in denen keine Familien/AlleinerzieherInnen mit Kindern aufgenommen werden, lebt daher keine Person gemeinsam mit einem Kind. Von den KlientInnen in ÜWOZG/MUKI sowie im BEWO lebt gut ein Drittel gemeinsam mit ihrem/n Kind/ern. Dies trifft in erster Linie auf Frauen zu (30% vs. 5% Männer) und auf jüngere KlientInnen: In der Altersgruppe der bis 30-Jährigen liegt der Anteil jener mit Kind/ern bei knapp 40%.

Eine oder mehrere **Bezugspersonen**, also Personen, zu denen „ein sehr enges Verhältnis besteht“, hat die Mehrheit der Befragten (79%). Anders formuliert heißt dies aber auch, dass jede/r fünfte KlientIn keinerlei Bezugspersonen, also keine engen sozialen Beziehungen unterhält. Dies betrifft vor allem NutzerInnen von NQ, von ihnen geben gut 40% an, keine Vertrauensperson zu haben. In allen anderen Angebotsformen ist der Anteil mit Werten zwischen 8% (ÜWO) und 15% (BEWO) deutlich niedriger.

Männer und ältere Personen (51 Jahre und älter) geben häufiger an, keine Bezugspersonen zu haben (siehe Abbildung 10). Verstärkt ohne solche sozialen Beziehungen sind mit 34% auch jene, deren Erstkontakt mit der WWH relativ kurz zurückliegt, dieser Anteil sinkt bei einer Verbleibsdauer zwischen 1 und 6 Jahren auf die Hälfte. Demnach können offensichtlich, wie später noch gezeigt wird, im Rahmen der WWH auch neue Kontakte und Freundschaften gefunden werden.

**Abbildung 10: Vorhandensein von Bezugspersonen, nach Geschlecht**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; Interviews n = 201

Meist handelt es sich bei den Bezugspersonen um FreundInnen. Dieser Personenkreis ist in allen Angebotsformen die wichtigste Bezugspersonengruppe. Vergleichsweise ausgeprägt gilt dies für BewohnerInnen von ÜWOZG/MUKI und NQ. Bei letzteren ist auffällig, dass hier andere Gruppen von Bezugspersonen deutlich nachgereiht sind. NQ-NutzerInnen haben damit nicht nur seltener als andere Personen überhaupt eine Bezugsperson, sondern wenn sie eine haben, ist dies meist auf ein bis zwei Personen aus dem Freundeskreis beschränkt. ÜWO-KlientInnen hingegen nennen zwar ebenso FreundInnen am häufigsten, parallel dazu kommt aber dem/der PartnerIn, den Eltern und Geschwistern ein ähnlich hoher Stellenwert zu.

Familienmitglieder sind nach FreundInnen die quantitativ gesehen zweitwichtigste Bezugspersonengruppe der WWH-KlientInnen: (Enkel-)Kindern, Eltern, PartnerInnen oder Geschwistern kommt auf Gesamtebene mit jeweils etwa 20% eine gleiche hohe Bedeutung zu. Bemerkenswert ist, dass die SozialarbeiterInnen und BetreuerInnen der WWH die drittwichtigste Bezugsgruppe darstellen. Insgesamt 15% der KlientInnen nennen die MitarbeiterInnen der WWH als ihre Bezugsperson – mit deutlichen Unterschieden nach Angebotsform: Vor allem für die BewohnerInnen in ÜWOZG/MUKI (35%) und im SOBEWO (26%) bilden die MitarbeiterInnen eine wesentliche Bezugspersonengruppe, während diese für nur wenige ÜWO-KlientInnen eine Rolle spielen (4%).

Gegenüber den stabilen sozialen Beziehungen zu Bezugspersonen wurden in der Befragung auch **Konflikte** adressiert. Insgesamt 71% der Frauen und 89% der Männer geben an, derzeit keine Konflikte mit anderen Personen zu haben. Für Frauen sind ihre sozialen Beziehungen somit häufiger (auch) durch Konflikte gekennzeichnet, wobei es sich hierbei um Eltern, ehemalige Freunde bzw. Partner, in Einzelfällen auch um Kinder oder MitbewohnerInnen handelt. Die Konflikte nehmen dabei mit dem Alter ab: KlientInnen über 50 Jahre geben zu gut 90% an, keine Konflikte zu haben.

#### 9.1.4 Gesundheitliche Situation

Es ist bei den nachfolgend skizzierten Gesundheitsthemen darauf hinzuweisen, dass diese Analysen – ebenso wie bezüglich aller anderen Lebensbereiche – ausschließlich auf den Angaben der InterviewpartnerInnen in den Interviews beruhen und nicht auf ärztlichen Diagnosen. Es wird hier somit die subjektive Sicht der KlientInnen auf ihre gesundheitliche Situation dargestellt.<sup>30</sup>

Rund drei Viertel aller Befragten erleben ein oder mehrere gesundheitliche Probleme. Anders formuliert sehen ‚nur‘ circa 25% der BewohnerInnen keine gesundheitlichen Problemfelder gegeben (siehe Abbildung 11). Je nach Angebotsform liegt dieser Anteil ohne gesundheitliche Beschwerden zwischen einem Drittel (NQ, BEWO) und 0% (SOBEWO). Es besteht ein Zusammenhang zwischen der gesundheitlichen Konstitution und der Dauer des Kontakts zur WWH: Mit zunehmender Verbleibsdauer sinkt der Anteil jener ohne gesundheitliche Beeinträchtigungen. Fand der Erstkontakt vor einem Jahr statt, haben 34% keine gesundheitlichen Probleme. Liegt der Kontakt bereits 6 Jahre oder länger zurück, benennen nur mehr 8% keine Probleme, wobei dies nicht von altersspezifischen Faktoren überlagert wird (denn in der höchsten Altersgruppe verspüren 20% keine gesundheitlichen Einschränkungen). Hier ist eine gewisse Wechselwirkung anzunehmen: Gesundheitliche Probleme können zu einer

---

<sup>30</sup> Gerade auch was die psychische Gesundheit anbelangt, ist mit einer tendenziellen Unterrepräsentanz entsprechender Krankheitsbilder im Sample zu rechnen, da die Anforderungen der Interviewdurchführung gewisse Teilgruppen von KlientInnen benachteiligten. Ein Bezug zu formalen ärztlichen Diagnosen wurde bewusst nicht hergestellt, da das subjektive Erleben im Vordergrund stehen sollte, ohne irgendwelche Legitimationsnotwendigkeiten zu provozieren.

Fortdauer der Wohnungslosigkeit führen beziehungsweise den Ausstieg aus der Wohnungslosigkeit erschweren, während gleichzeitig auch lange Phasen der Wohnungslosigkeit die Ausbildung oder Verschlechterung von Krankheitsbildern begünstigen.

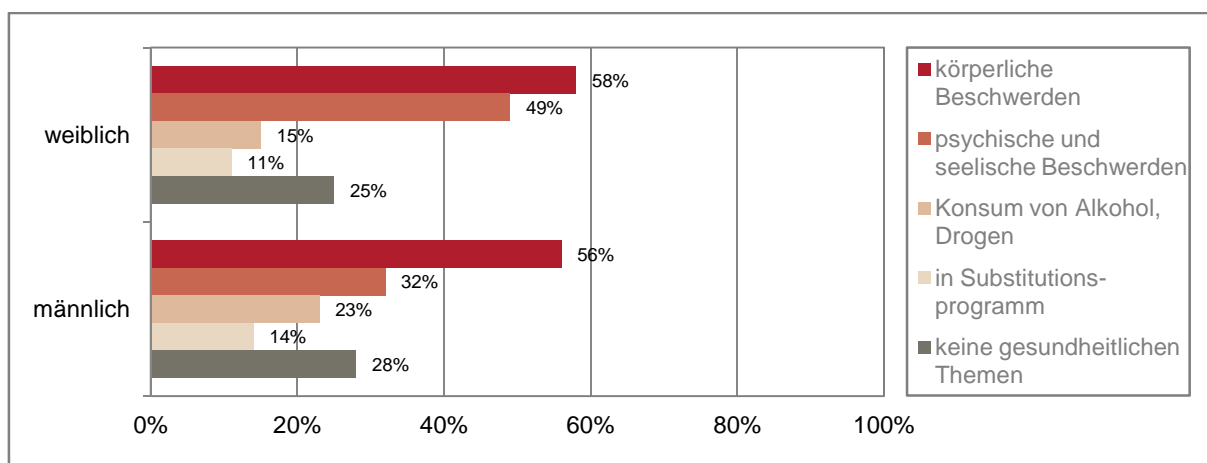
In den meisten Fällen (57%) sind die KlientInnen dabei mit **körperlichen Problemen** konfrontiert. Körperliche Beschwerden nehmen erwartungsgemäß mit dem Alter sukzessive zu, daher betrifft diese Problematik besonders ausgeprägt BewohnerInnen im SOBEWO (90%). Die Bandbreite der körperlichen Beschwerden ist ungemein breit und reicht von A wie Asthma über Bandscheibenprobleme und Hepatitis B und/oder C bis zu Z wie Zahnproblemen.

**Psychische und seelische Beschwerden** werden im Gegensatz zu den körperlichen deutlich häufiger von jüngeren Personen (55% der unter 30-Jährigen) und verstärkt von Frauen genannt. Sieht man vom Bereich SOBEWO ab, wo der Anteil von Personen mit psychischen Erkrankungen mit 27% unterdurchschnittlich ist, zeigen sich zwischen den Angebotsformen keine markanten Unterschiede. In der weit überwiegenden Anzahl der Fälle (rd. 70%) werden affektive Störungen (Depressionen, depressiven Phasen) als Krankheit genannt.

Der **Konsum von Alkohol und Drogen** – insgesamt für 20% ein Thema – ist tendenziell bei Jüngeren sowie bei Männern etwas häufiger ausgeprägt. Mehrheitlich, zu rund zwei Drittel, handelt es sich hierbei um Alkoholprobleme. Personen mit Alkohol-/Drogenproblematiken finden sich vergleichsweise oft in ÜWO-Angeboten (30% der ÜWO-KlientInnen) und in NQ (25%), im BEWO ist der Anteil mit diesbezüglichem Konsumverhalten mit 5% am geringsten. Gut jede/r zehnte KlientIn, in erster Linie wiederum BewohnerInnen in ÜWO und NQ, befindet sich zum Zeitpunkt des Interviews in einem **Substitutionsprogramm**.

Mit einem **nicht-substanzgebundenen Suchtverhalten** lebt knapp jede/r Zehnte, Frauen etwas häufiger als Männer und mit 16% ÜWO-BewohnerInnen deutlich häufiger als andere. In den meisten Fällen handelt es sich um eine Spielsucht, vereinzelt liegen auch Kaufsucht oder Essstörungen vor.

**Abbildung 11: Aktuelle gesundheitliche Situation, nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; Interviews n = 201

Interessant ist in der Folge die Frage, in welchem Ausmaß die gesundheitlichen Beschwerden der WWH-KlientInnen behandelt werden und ärztlicher Kontrolle unterliegen. Von jenen KlientInnen mit aktuellen gesundheitlichen Beschwerden haben nach eigenen Angaben insgesamt 19% keine gesundheitsbezogenen Leistungen (wie eine Behandlung in einem Kran-

kenhaus, bei einem niedergelassenen Arzt/einer niedergelassenen Ärztin oder im Rahmen ärztlicher Angebote der WWH oder auch ein Kur-, Rehabilitations- oder Kuraufenthalt) seit ihrem Erstkontakt mit der WWH in Anspruch genommen. Markant unterschiedlich ist das Nutzungsverhalten etwa zwischen NQ- und BEWO-KlientInnen: Über 40% der NutzerInnen von NQ haben keine der abgefragten Leistungen beansprucht, im BEWO betrifft dies lediglich 15%. Es sind vor allem Besuche bei niedergelassenen Ärzten, welche stark unterschiedlich genannt werden (NQ: 25%, BEWO: 70%). Dies könnte darauf hinweisen, dass NQ-KlientInnen eine erhöhte Hemmschwelle verspüren, reguläre medizinische Angebote in Anspruch zu nehmen. Dieser Umstand ist wiederum im Zusammenhang mit der nicht oder kaum vorhandenen sozialarbeiterischen Betreuung in Nachtquartieren zu sehen.

### **9.1.5 Andere belastende Lebensbereiche**

Die Befragung verfolgte den Anspruch, den diversen Lebensbereichen und Belastungssituationen der KlientInnen Raum zu geben. In Bezug auf die Tätigkeitssituation, die finanzielle Situation, ihre sozialen Kontakte und die gesundheitliche Lage wurden systematische Informationen erhoben. Im Rahmen einer offenen Fragestellung bestand schließlich die Möglichkeit, darüber hinausgehende belastende Lebensbereiche zu thematisieren. Insgesamt 23%, Frauen etwas häufiger als Männer, insbesondere auch ÜWO-KlientInnen, sprachen so weitere Belastungsdimensionen an.

Inhaltlich werden dabei mitunter Aspekte aufgegriffen, welche schon in Zusammenhang mit den vier Lebensbereichen (Tätigkeit, Einkommen, soziale Kontakte, Gesundheit) besprochen wurden – die nochmalige Hervorhebung dieser Themen betont aber deren besondere Belastungswirkung. Am häufigsten beziehen sich diese weiteren Nennungen auf finanzielle Probleme, konkret werden sehr belastende Schuldensituationen oder Privatkonkurse angesprochen. Einige (vor allem NQ-KlientInnen) beklagen, nicht im Besitz persönlicher Dokumente (wie beispielsweise Reisepass, Meldezettel) zu sein. Diese Dokumente wurden verloren oder gestohlen, was in Hinblick auf eine eigene Wohnmöglichkeit, aber auch in Bezug auf eine mögliche Erwerbstätigkeit problematisch ist. Auch private Konflikte werden nochmals angesprochen, insbesondere Streitigkeiten mit Ex-Partnern wegen nicht geleisteter Unterhaltszahlungen respektive – aus Sicht von Männern – mit Ex-Partnerinnen betreffend Alimentszahlungen, ebenso wie Auseinandersetzungen um das Sorgerecht von Kindern. Weiters werden auch rechtliche Probleme angesprochen, die von Strafen wegen Schwarzfahrens mit öffentlichen Verkehrsmitteln über das Vorliegen von Bewährungsstrafen bis hin zum bevorstehenden Antritt einer Haftstrafe reichen. Vereinzelt werden auch Probleme im Zusammenhang mit dem eigenen Migrationshintergrund thematisiert, etwa ein unsicherer Aufenthaltsstatus oder mangelnde Deutschkenntnisse.

## **9.2 Belastungsintensität der Lebensbereiche**

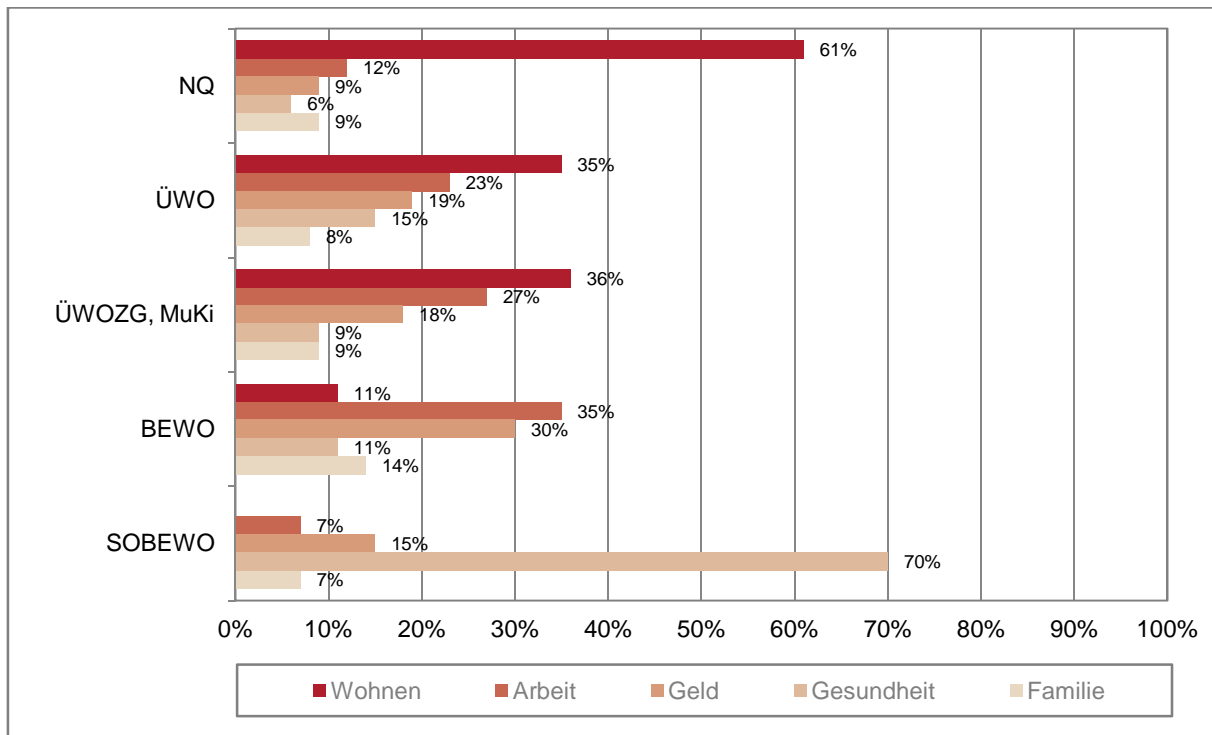
Der im vorigen Abschnitt vorgenommene Blick auf die verschiedenen Lebensbereiche der KlientInnen zeigt die aktuelle Situation und die Betroffenheiten von Problemfeldern auf. Aus diesen Analysen lässt sich jedoch keine Einschätzung der subjektiven Wertigkeit dieser Lebensbereiche und Problemlagen ableiten. Ist die Wohnproblematik stärker belastend als die Frage der Erwerbsintegration? Überlagern gesundheitliche Probleme alle anderen Wahrnehmungen oder kosten die sozialen Konflikte die meisten Energien? Um diese Relativierung vornehmen zu können, wurden die InterviewpartnerInnen zusammenfassend gefragt, welcher der genannten Lebensbereiche den für sie größten Belastungsfaktor darstellt.

Dazu werden jene Lebensbereiche gesucht, die die Befragten als das subjektiv am meisten belastende Feld charakterisieren. Dabei ergibt sich mit Blick auf die Angebotsformen ein durchaus heterogenes Bild. Insgesamt ist das Thema **Wohnen** zwar für die relative Mehrheit der KlientInnen mit 37% der am stärksten belastende Lebensbereich und dies gilt für Männer mit 44% noch etwas häufiger als für Frauen mit 28%. Dennoch, je nach Angebotsform, können auch andere Lebensbereiche im Vordergrund stehen (siehe Abbildung 12). Dies trifft beispielsweise auf SOBEWO-Angebote zu. Keine Person aus dieser Angebotsform listet das Thema Wohnen an erster Stelle der Belastungen, wohl auch deshalb, da die Wohnmöglichkeit unbefristet ist. Auch BewohnerInnen im BEWO-Segment benennen die Wohnfrage relativ selten als stärkste Belastung, für sie scheint also die aktuelle Wohnsituation soweit passend, dass sie nur selten einschneidende Sorgen bereitet. In den beiden anderen befristeten Wohnmöglichkeiten – ÜWO und ÜWOZG/MUKI – gibt jedoch jeweils gut ein Drittel und damit die relative Mehrheit an, dass der Lebensbereich Wohnen jener ist, mit dem die stärkste Belastung einhergeht. Trotzdem die WWH ihren KlientInnen also verlässlichen Wohnraum zur Verfügung stellt, bereitet die Wohnthematik in diesen Einrichtungen dennoch jedem/jeder dritten BewohnerIn großen Stress.

In diesen beiden Angebotsformen kommt gleichzeitig auch den anderen Bereichen ein Gewicht zu, vor allem **Arbeit** (ca. ein Viertel der Erstreichungen, insgesamt 21%) und **Geld** (ca. ein Fünftel, insgesamt 17%) werden vergleichsweise oft an erster Stelle der Belastungen genannt. Häufiger auf Platz 1 gereiht werden diese beiden Lebensbereiche lediglich von BewohnerInnen im BEWO und bilden dort das dominierende Belastungsmuster.

Dem Lebensbereich **Familie** kommt in allen Angebotsformen vergleichsweise selten Platz 1 in der Belastungshierarchie zu (insgesamt 10%). Vergleichbares gilt für die **Gesundheit** (insgesamt 14%) – außer bei BewohnerInnen von SOBEWO: Sie geben zu 70% an, dass sie am stärksten durch gesundheitliche Fragen in ihrem Leben belastet sind. Fragen der Gesundheit sind hier also ein dominierendes Thema und dies ist an die Altersstruktur der BewohnerInnen gekoppelt.

**Abbildung 12: Am stärksten belastender Lebensbereich, nach aktuell genutzter Angebotsform**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012; Interviews n = 201, n miss = 12

### 9.3 Verbesserungen in den Lebensbereichen

Aus Evaluierungssicht interessieren im Folgenden die Prozesse, die seit dem Kontakt mit der WWH stattgefunden haben: Wie haben sich die Lebensbereiche der Betroffenen seit ihrem Kontakt mit der WWH entwickelt? Gab es Verbesserungen? Und welchen Beitrag hat die WWH dazu geleistet?

#### 9.3.1 Dimensionen von Verbesserungen

Bevor im nächsten Kapitel 9.3.2 auf das ‚Ausmaß‘, das heißt auf die Häufigkeit der Verbesserungen bei den KlientInnen der verschiedenen Angebotsformen eingegangen wird, seien jene Veränderungen in ihrer Qualität kurz skizziert, die die KlientInnen subjektiv als Verbesserung erlebten. Dabei werden die GesprächspartnerInnen bewusst wörtlich zitiert mit der Absicht, die erlebten Veränderungen qualitativ besser fassbar zu machen.

**Verbesserungen der Tätigkeitssituation** sind sehr weit zu fassen, wenn ein Bild gezeichnet werden soll, das der Perspektive und der Lebenswelt der KlientInnen entspricht. Die Ausübung bzw. Aufnahme von Standardarbeitsverhältnissen nimmt darin nur einen Teilbereich ein. Abseits von Erwerbstätigkeit existieren sehr viele Beschäftigungsdimensionen, die zu einer Verbesserung der subjektiven Tätigkeitssituation, damit der sozialen Inklusion und somit auch zu einer Stabilisierung der lebensräumlichen Integrität beitragen können. Andere Tätigkeitsformen, Episoden von Tätigkeiten im Umfeld der Erwerbsarbeit, Arbeitsuche und Schulungen, Prozesse der Heranführung an die Erwerbswelt werden hier ebenso als Verbesserungen dieses Lebensbereichs erlebt.



- Wenn eine Arbeitssuche der Fall war oder konkrete Suchaktivitäten am Arbeitsmarkt laufen, wird dies jedenfalls als eine Verbesserung der Tätigkeitssituation auf Ebene des aktuellen Tätigkeitsstatus erlebt. In Bezug auf Erwerbsarbeit erleben die KlientInnen dabei Aspekte wie einen „Spaß an der Arbeit“ (Int.Nr. 76), die „finanzielle Stabilität“ (Int.Nr. 6) bis hin zur „Aussicht auf eine eigene Wohnung“ (Int.Nr. 85) basierend auf einem regelmäßigen Einkommen als positiv. Für andere – die aktuell einen Haushalt führen, Kinder betreuen oder sonstige (un)bezahlte Tätigkeiten ausüben – steht der damit verbundene Erhalt einer Tagesstruktur oder die Erlangung eines positiven Selbstwertgefühls im Fokus. Die wahrgenommene Verbesserung liegt oftmals auch in einem gesteigerten Aktivitätsniveau: Diese InterviewpartnerInnen beschreiben sich als aktiver – „bin unternehmungslustiger“ (Int.Nr. 146), „häng nicht mehr herum“ (Int.Nr. 98), „geh regelmäßig spazieren“ (Int.Nr. 94) – was ihr psychisches Wohlbefinden unterstützt.
- In vielen Fällen besteht die Verbesserung bereits darin, dass sie sich auf dem Weg zur Erreichung einer Verbesserung der Tätigkeitssituation erleben: Hier wird vor allem die stabile Wohnsituation betont. Diese Stabilität wird erstens generell als wichtig in Bezug auf Erwerbsarbeit thematisiert: „Ich habe einen fixen Schlafplatz und somit kann ich auch eine fixe Arbeitsstelle leichter behalten.“ (Int.Nr. 13). Diese Stabilität gibt aber auch Raum und Ruhe, um sonstigen Tätigkeiten und Hobbies nachzugehen, beispielsweise: „Ich habe Zeit, wieder Dinge zu machen, die ich gerne mache, wie stricken und kochen. Als ich keine Wohnung hatte, konnte ich nicht kochen.“ (Int.Nr. 61). Und die Stabilität des Wohnens führt auch zur einer psychischen Stabilisierung, welche als Voraussetzung gelten kann, um sich überhaupt für Tätigkeiten motivieren zu können „Es geht mir besser und ich beschäftige mich mehr mit anderen Dingen, nicht mehr so viel mit meinen Problemen. Ich bin motiviert, etwas zu tun“ (Int.Nr. 81), meint etwa ein Bewohner eines ÜWOZG.  
Des Weiteren geht es auch um einen Zugewinn an Entscheidungskompetenz, wenn etwa zwei Frauen berichten, dass sie früher wegen des ehemaligen Partners viele Tätigkeiten nicht machen durften. Verbesserungen der gesundheitlichen Situation werden ebenso als relevant für die Tätigkeitsmöglichkeiten gesehen, und auch Unterstützungen durch die MitarbeiterInnen der WWH wirken sich positiv auf die Tätigkeitssituation aus. Dazu zählt etwa ein Zuwachs an Selbstständigkeit, der im Laufe der Zeit in der WWH gewonnen wurde – „brauch die Betreuer nicht mehr für alles“ (Int.Nr. 89) oder Unterstützungen und das Bereitstellen von Informationen in Bezug auf Möglichkeiten der (Erwerbs-)Tätigkeit.

Worin bestehen **Verbesserungen der Einkommenssituation**? Bei etwa 40% ist die Verbesserung auf einnahmenseitige Faktoren, d.h. eine Erhöhung des verfügbaren Einkommens durch Sozialleistungen oder Erwerbseinkommen, zurückzuführen.

- Für mehrere GesprächspartnerInnen hat sich die finanzielle Situation durch einen erstmaligen Bezug der Bedarfsorientierten Mindestsicherung (BMS) verbessert. Der Kontakt mit der WWH war hier insofern wesentlich, als zuvor „keine Informationen über Unterstützungen“ (Int.Nr. 187) zur Verfügung standen. Im Rahmen der WWH wurden mögliche Ansprüche abgeklärt und Anträge auf eine BMS gestellt.
- Für einen weiteren Teil der Befragten ist die verbesserte Situation durch einen Pensions-eintritt zu erklären. Dabei ergibt sich die Verbesserung nicht nur aus der Einkommenshöhe, mehrere InterviewpartnerInnen betonen, dass sie jetzt ein „regelmäßiges Einkommen“ haben und „keine Anträge mehr beim Sozialamt stellen“ (Int.Nr. 189) müssen. Der Bezug einer unbefristeten Pension verschafft somit Sicherheit und eröffnet eine finanzielle (Planungs-)perspektive.
- Neben Sozialleistungen hat sich für einige Personen die finanzielle Situation auch durch ein Erwerbseinkommen verbessert, d.h. sie konnten seit Eintritt in die WWH eine Arbeits-



stelle finden. Dabei handelt es sich vorwiegend um vollzeitige Stellen, in Einzelfällen um geringfügige Tätigkeiten oder unregelmäßige Jobs.

Ausgabenseitige Aspekte werden etwa für die Hälfte der Verbesserungen der Einkommenssituation verantwortlich gemacht und sind somit etwas bedeutsamer als die Einnahmenseite.

- Das Erlernen eines sorgsamem Umgangs mit Geld ist ein wesentlicher Aspekt: „Ich habe einen besseren Überblick über meine Ausgaben, komme besser mit dem Geld zurecht, habe gelernt damit hauszuhalten.“ (Int.Nr. 86). Sich Ausgaben einzuteilen, Ausgabenprioritäten festzulegen, einen Überblick über die Ausgaben und Einnahmen zu behalten, etc. sind also Herangehensweisen, die im Rahmen der WWH erlernt werden konnten.
- Bei „Geldeinteilung und -management“ (Int.Nr. 26) wird mehrfach positiv die Hilfe der SozialarbeiterInnen oder BetreuerInnen im Haus hervorgehoben. Es geht dabei um die Einteilung und Planung der Ausgaben sowie auch um die ‚Kontrolle‘ durch die MitarbeiterInnen. Diese ‚Kontrolle‘ wird mitunter als hilfreich, weil disziplinierend erlebt – „Ich stehe hier quasi unter sozialer Kontrolle, ich kann nicht mehr tun und lassen was ich will mit meinem Geld, ohne dass es den BetreuerInnen auffällt.“ (Int.Nr. 7).
- Gut jede/r Zehnte, welche/r eine Verbesserung der finanziellen Lage angibt, begründet dies mit einer Schuldenbearbeitung und einem erreichten Abbau der Schulden. Hier sind es wiederum die MitarbeiterInnen der WWH, welche als hilfreich angesprochen werden, weil gemeinsam ein Überblick zur Verschuldungssituation hergestellt oder eine Weitervermittlung an die Schuldnerberatung initiiert wurde.
- Für einzelne Frauen besteht die Verbesserung ihrer Einkommenssituation darin, dass sie erstmals die Kontrolle über ihre finanzielle Situation haben. Sie verfügen über ein eigenes Einkommen, für das sie auch selbst verantwortlich sind und auf das nur sie selbst zugreifen können. Ihre finanziellen Probleme rühren mitunter aus vergangenen Partnerschaften: „Es bleibt mehr Geld im Börserl, weil ich die einzige bin, die darauf zugreift. Früher hat sich der Lebensgefährte immer etwas aus dem Geldbörserl genommen und es verspielt, es blieb kein Geld übrig“ (Int.Nr. 59).
- Für etliche ist auch die Veränderung der Lebenssituation ein maßgeblicher Beitrag zur Verbesserung ihrer finanziellen Situation. Die geringen Wohnkosten im Rahmen der WWH bringen oftmals auch eine maßgebliche finanzielle Entlastung. Mehrfach werden hohe Mietkosten vor Eintritt in die WWH angesprochen, aber auch im Vergleich zum Leben auf der Straße entlastet die Wohnmöglichkeit in der WWH finanziell. Angesprochen wird damit, dass – vor allem in der kalten Jahreszeit – keine ‚konsumationsfreien‘ Räume zur Verfügung stehen oder keine Möglichkeit der Selbstversorgung besteht. Veränderte Lebensumstände inkludieren aber auch die Beendigung eines Suchtverhaltens (Rauchen, Trinken oder Konsum sonstiger Suchtmittel), die größere finanzielle Spielräume eröffnet.

**Verbesserungen der sozialen Situation** liegen für viele in einer Veränderung des sozialen Umfelds:

- Mehrere InterviewpartnerInnen berichten, dass sie früher meist alleine waren und sich durch das Umfeld der WWH viele neue soziale Beziehungen ergeben haben. Das Knüpfen neuer Kontakte und das Schließen von Freundschaften ist also ein wesentlicher Aspekt der Verbesserung. Vereinzelt wird auch explizit der soziale Zusammenhalt der BewohnerInnen in der Wohneinrichtung der WWH hervorgehoben, sowie die Möglichkeit, Kontakt mit Personen in einer ähnlichen Lage zu haben.

- Die Möglichkeit des Wohnens im Rahmen der WWH führte für einige KlientInnen zu einer Entspannung ihrer gesamten Lebenssituation, und damit einhergehend zu einem offeneren Umgang mit anderen Menschen. Es sind Faktoren wie „Misstrauen gegenüber anderen“ (Int.Nr. 111) oder „Scham, weil ich auf der Straße war“ (Int.Nr. 81), welche (auch) dazu führten, dass früher kaum Kontakte bestanden haben oder gesucht wurden – was sich mit Eintritt in die WWH nach und nach verbessert hat.
- Eine stabile Wohnmöglichkeit geht für einige mit einer Stabilisierung von sozialen Beziehungen einher. Zwei Bewohnerinnen des BEWO führen in diesem Kontext beispielsweise aus, dass es durch die eigene Wohnung ermöglicht wurde, Besuch einzuladen und soziale Kontakte überhaupt erst zu pflegen. Aber auch von BewohnerInnen anderer Wohnangebote wird diese neu gewonnene Stabilität in Bezug auf soziale Kontakte durch die fixe Wohnsituation hervorgehoben.
- Für mehrere Personen hat sich im Zuge des Wohnens in der WWH auch eine bessere Beziehung zu ihrer Familie ergeben. Konnte bei den einen der ‚Abstand‘ zur Familie zur Verbesserung oder Entspannung der Beziehungen beitragen, ist es bei anderen die erlebte Unterstützung im Zuge der schwierigen Lebenssituation ohne eigene Wohnung.
- Das Wohnen im Rahmen der WWH brachte für einige KlientInnen auch einen Wechsel ihrer sozialen Beziehungen mit sich. Keine Kontakte mehr in die „alte“ Szene und zu „alten“ FreundInnen zu haben, wird hier als positiv für die eigene Entwicklung skizziert.

Die Verbesserung des Verhältnisses zum sozialen Umfeld wird auch mit persönlichen Faktoren begründet.

- Für mehrere KlientInnen liegt die Verbesserung der Beziehungen zu anderen Menschen vor allem in einer neu gewonnenen persönlichen Stabilität. Sie erzählen, dass sie „ruhiger“ geworden sind, teils auch, dass sie nicht mehr aggressiv gegenüber anderen sind und dass sie gelernt hätten, mit anderen zu sprechen. Hier ist auch auf die Rolle der SozialarbeiterInnen und BetreuerInnen der WWH hinzuweisen, denn das Vorhandensein einer Ansprechperson und die Möglichkeit des Gespräches mit den MitarbeiterInnen im Haus hat für viele eine stabilisierende Funktion.
- Einige Personen, fast ausschließlich Frauen, sehen die Verbesserung darin liegend, dass sie seit dem Wechsel in die WWH selbstständig über ihre sozialen Beziehungen entscheiden können. Es waren Eltern und Partner, die zuvor das Eingehen und Pflegen von Freundschaften verhindert oder bestimmt haben. Die Wohnmöglichkeit im Rahmen der WWH eröffnet in dieser Hinsicht neue Möglichkeiten der Selbstbestimmung: „Ich bin lebensfroher, habe viele soziale Kontakte und viele neue Bekanntschaften. Ich muss mich nicht mehr verstellen, ich kann so sein, wie ich bin. Ich darf treffen wen ich will, ich muss nicht mehr um Erlaubnis bitten“ (Int.Nr. 58). Einzelne Frauen sprechen auch eine ‚Schutzfunktion‘ der WWH an. Seit sie im Rahmen der WWH leben, würden sie sich sicher fühlen – vor dem ehemaligen Partner, vor dem eigenen Sohn und vor den Eltern und Geschwistern.

Welcher Art sind die **Verbesserungen der gesundheitlichen Situation**?

- In Bezug auf die körperliche Verfassung geht es um eine Heilung von körperlichen Erkrankungen oder die Linderung von Schmerzen. Teilweise ist dies auf ärztliche Behandlungen (Operationen, Verabreichung oder Neueinstellung von Medikamenten, Wundversorgungen etc.) zurückzuführen, teils wird aber auch von einer Verbesserung berichtet, ohne eine medizinische Intervention anzusprechen: „Ich spüre meine linke Körperhälfte wieder besser und kann mehr damit machen.“ (Int.Nr. 12). Mehrere GesprächspartnerInnen berichten von einer insgesamt gestärkten körperlichen Verfassung, die zu einem

erhöhten Wohlbefinden führt: „Ich fühle mich generell wohler in meiner Haut, dadurch geht es mir auch körperlich besser. Ich habe weniger Schmerzen. Ich bin aktiver und dadurch fitter.“ (Int.Nr. 2). Andere Aspekte liegen lediglich in Einzelnennungen vor, wie etwa die Reduzierung des Drogenkonsums, ein bewussterer Umgang mit der eigenen Gesundheit oder weniger Erkrankungen durch ein ‚Dach über dem Kopf‘.

- Die Verbesserung der psychischen Gesundheit zeigt sich für rund die Hälfte der Betroffenen in einer Linderung ihrer Beschwerden. Depressionen oder depressive Phasen werden seltener, dauern nicht mehr so lange an oder die Intensität dieser Phasen ist „nicht mehr so schlimm wie früher“ (Int.Nr. 103). Als Hintergrund dazu nennen einzelne die Therapiemöglichkeit oder den Erhalt von Medikamenten. Mehrere InterviewpartnerInnen berichten aber auch, dass sie mit Eintritt in die WWH, mit der gesicherten Wohnsituation und/oder der Abkehr vom ehemaligen sozialen Umfeld, an psychischer Stabilität gewonnen haben: „Mein Zustand ist konstanter, ich fühle mich wohl, habe keine Selbstmordgedanken mehr“ (Int.Nr. 83). Einige sehen einen Beitrag auch durch die Unterstützung der BetreuerInnen der WWH.
- Im Bereich von Alkohol- und Suchtproblematiken liegt die Verbesserung primär in einer Reduktion des Konsums. Die Hälfte der Personen, welche eine Verbesserung benennt, trinkt „nicht mehr so viel“ (Int.Nr. 87), verzichtet auf harte Getränke oder nimmt Drogen „nicht mehr regelmäßig“ (Int.Nr. 72). Einzelne Personen haben mit einem Substitutionsprogramm begonnen und andere (n=5) haben auch ganz aufgehört zu trinken, teilweise nach der Teilnahme an einem Entzugsprogramm.

### 9.3.2 Ausmaß der Verbesserungen

Im Folgenden geht es um die zentrale Frage der Häufigkeit von Verbesserungen. In welchem Ausmaß erleben die KlientInnen eine Verbesserung in den verschiedenen Lebensbereichen seit dem Zeitpunkt ihres ersten Kontakts mit der WWH? An dieser Stelle sei noch einmal darauf hingewiesen, dass es sich dabei stets um die Wahrnehmungen der KlientInnen selbst handelt, also ob sie – subjektiv – in den jeweiligen Lebensbereichen Verbesserungen, Verschlechterungen oder keine Veränderungen erlebt haben.

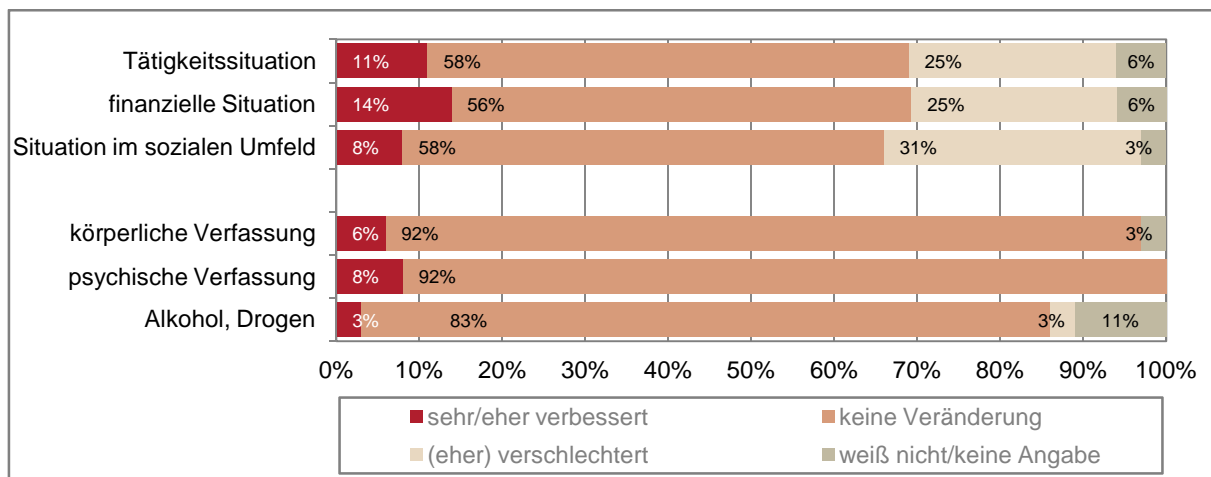
Generell, das heißt bei den KlientInnen aller Angebotsformen, zeigen sich Verbesserungen am häufigsten im Bereich der finanziellen Situation. Die Sicherstellung der finanziellen Absicherung im Rahmen der WWH (vgl. auch das hohe Niveau der Lebenssicherung in Kapitel 9.1.2), bei gleichzeitigen ausgabenseitigen Verhaltensänderungen ist jener Bereich, in dem im Rahmen der WWH durchwegs sehr viele Verbesserungen gelingen. Verbesserungen im Bereich der Tätigkeitssituation und des sozialen Umfelds erleben KlientInnen ebenfalls relativ häufig. Im gesundheitlichen Bereich (in Bezug auf die körperliche und psychische Verfassung sowie allfällige Suchtproblematiken) treten Verbesserungen in allen Angebotsformen vergleichsweise in geringerem Ausmaß auf.

Die Gruppe der jungen Erwachsenen erlebt in verschiedener Hinsicht nur unterdurchschnittlich häufig positive Veränderungen. Vor dem Hintergrund verminderter Wirkungseffekte bei dieser Zielgruppe auf Ebene der Übergänge in Finalwohnungen ist es aufschlussreich, dass die jugendlichen KlientInnen oftmals subjektiv keine Verbesserungen in ihren Lebensbereichen wahrnehmen. Dies betrifft die Tätigkeitssituation, die finanzielle Situation und die psychisch-seelischen Gesundheit – einzig die Einbettung in das soziale Umfeld hat sich bei jungen Erwachsenen vergleichsweise positiv entwickelt.

Mit Blick auf die Angebotsformen lässt sich festhalten, dass in allen Lebensbereichen (Tätigkeitssituation, finanzielle Situation, Situation im sozialen Umfeld und betreffend verschiedene Gesundheitsthemen) NutzerInnen der **Nächtigerangebote** unterdurchschnittlich oft eine

Verbesserung ihrer Lebenssituation erfahren (siehe Abbildung 13). Nicht nur, dass NächtigeInnen seltener als NutzerInnen anderer Einrichtungen eine Verbesserung wahrnehmen, auch ist der Anteil derer, die eine Verschlechterung ihrer Situation hinsichtlich Tätigkeit, Einkommen und sozialem Umfeld zum Ausdruck bringen, überdurchschnittlich hoch. Gleichzeitig wird von diesen KlientInnen vergleichsweise oft der Wunsch nach einer fixen und stabilen Wohnmöglichkeit in verschiedenen Kontexten zum Ausdruck gebracht und damit die Hoffnung auf eine Stabilisierung der Lebenssituation in unterschiedlichen Belangen verknüpft – „die Voraussetzung für eine Veränderung ist eine normale Lebenssituation - fix wohnen und fix arbeiten“ (Int.Nr. 25). Unterstrichen wird dies dadurch, dass über 60% den Bereich des Wohnens als die größte Belastung in ihrem Leben sehen (siehe Kapitel 9.2). Die ‚schlechteren‘ Bewertungen von KlientInnen dieses Teilbereichs der WWH müssen aber vor dem Hintergrund der spezifischen Zielsetzung von Nachtquartieren gegenüber den anderen Wohnangeboten gesehen werden. Die Unterbringung in NQ ist nicht als längerfristige Konstellation konzipiert, sondern dient der ersten, niederschweligen Überbrückung im Fall einer Wohnungslosigkeit. Da von den befragten NutzerInnen der Nachtquartiersangebote jedoch jede/r Fünfte bereits länger als ein Jahr im Nachtquartier schläft, ist es durchaus gerechtfertigt, die Wirkungsfrage auch für diese Angebotsform zu stellen.

**Abbildung 13: NQ – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH**

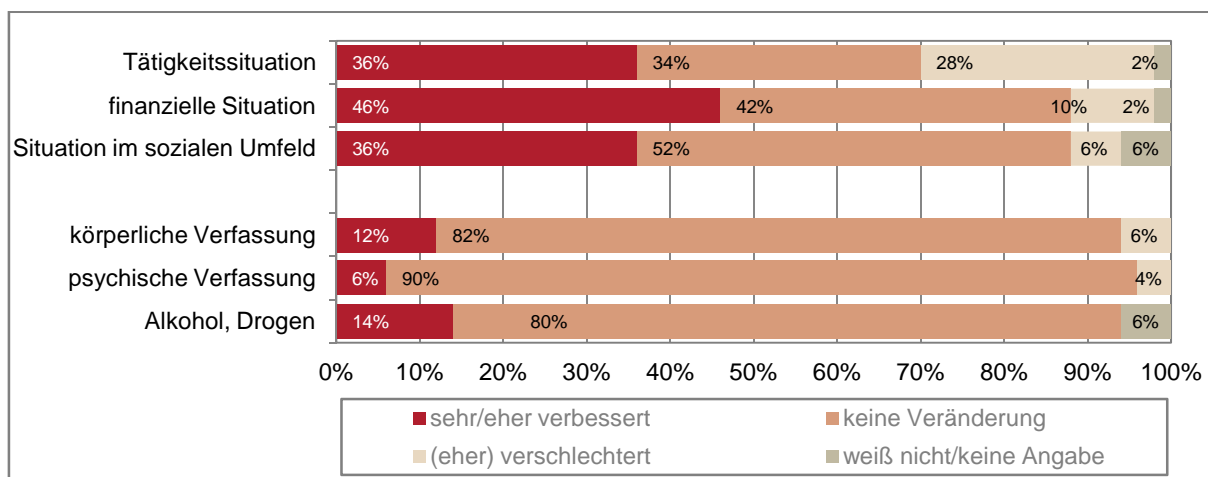


Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, jeweils Interviews n=36

Im **ÜWO-Bereich** zeigen sich bereits deutlich häufiger Verbesserungen in den verschiedenen Lebensbereichen als im Nachtquartier (siehe Abbildung 14), wenngleich die Anteile im Vergleich zu BewohnerInnen der weiteren Angebotsformen immer noch vergleichsweise unterdurchschnittlich ausfallen. Für 36% (Situation hinsichtlich Tätigkeit, soziales Umfeld) bis 46% (finanzielle Situation) der aktuellen ÜWO-BewohnerInnen hat sich die Situation seit ihrem Kontakt mit der WWH verbessert. Gleichzeitig hat sich die Tätigkeitssituation auch für 28% negativ entwickelt – ein Wert der über jenem aller anderen Einrichtungen liegt. Auch gesundheitliche Verbesserungen liegen vergleichsweise selten vor. Insgesamt fällt damit die Bilanz der Entwicklung in den verschiedenen Lebensbereichen in dieser befristeten Unterbringungsform zwar etwas besser aus als bei NutzerInnen von NQ, dennoch meist schlechter als in den anderen Angebotsformen. Die Hintergründe respektive Begründungen und mögliche Veränderungen, welche von den Befragten genannt werden, sind vielfältig. Dies spiegelt sich auch im Ranking der am meisten belastenden Lebensbereiche wider, wo in

Relation zu anderen Angebotsformen eine vergleichsweise gleichwertige Reihung der Lebensbereiche Arbeit, Wohnen, Geld, Familie, Gesundheit vorliegt, so dass von einem heterogenen Problem- und Belastungsprofil dieser Klientel gesprochen werden kann.

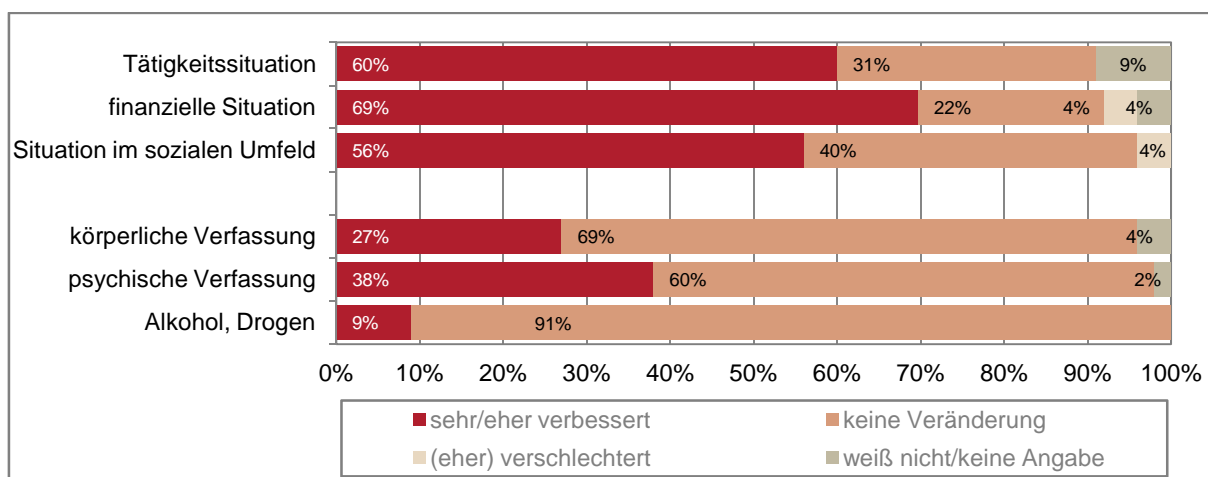
**Abbildung 14: ÜWO – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, jeweils Interviews n=50

Es sind BewohnerInnen im **ÜWOZG/MUKI**, welche hinsichtlich ihrer Tätigkeitssituation, der finanziellen Lage und der sozialen Situation im Vergleich der Angebotsformen am häufigsten eine Verbesserung wahrnehmen. Auch gesundheitliche Themen betreffend ist das Niveau der Verbesserungen relativ hoch und gilt besonders für psychische Probleme, wo fast 40% eine Verbesserung erleben.

**Abbildung 15: ÜWOZG/MUKI – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH**



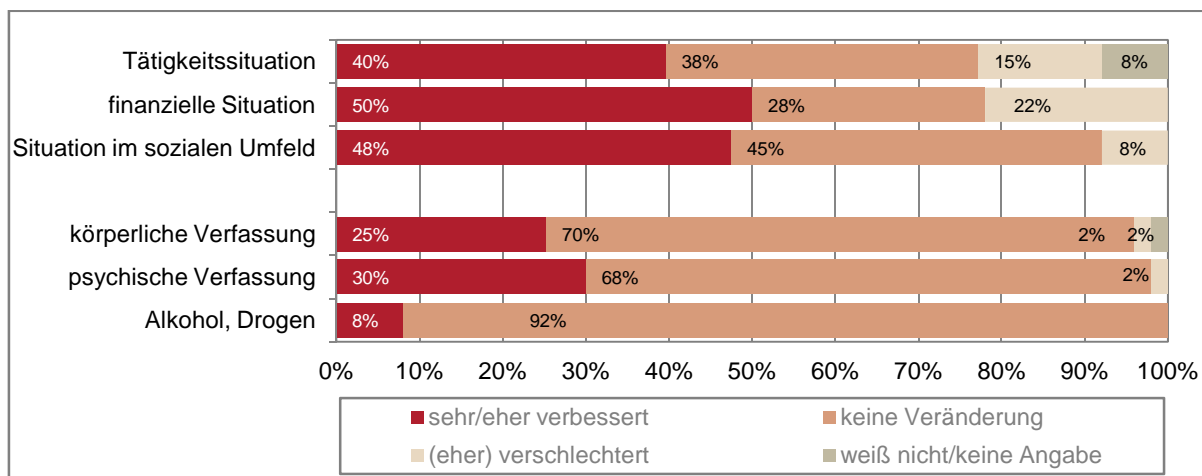
Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, jeweils Interviews n=45

Vor allem ist es die Betreuung und Unterstützung im Haus, welche als wertvoller Beitrag zur Verbesserung der psychischen Situation gesehen wird, aber auch die gesicherte Wohnmög-

lichkeit an sich wird in mehreren Kontexten betont. Ähnlich zu BewohnerInnen im ÜWO tritt hinsichtlich der am stärksten belastenden Lebensbereiche kein einzelner Bereich überproportional häufig auf, was auf Ebene der gesamten Angebotsform ebenfalls eine Heterogenität und verschiedene Lebenssituationen der BewohnerInnen widerspiegelt. Im Detail handelt es sich bei den einzelnen Einrichtungen aber um eher homogene Gruppen von KlientInnen mit ähnlichen Problemlagen (psychische Erkrankungen, Jugendliche, Mutter-Kind-Wohnen), in denen die sozialen Interaktionen, also der Kontakt mit Personen in ähnlichen Lebenssituationen und auch die Partizipationsmöglichkeiten bei der Gestaltung der Umwelt besser bewertet werden als im allgemeinen ÜWO.

KlientInnen in einer betreuten Wohnung (**BEWO**) nehmen ebenfalls seit dem Kontakt mit der WWH in den verschiedenen Lebensbereichen relativ häufig eine Verbesserung wahr. Im Vergleich der Angebotsformen ist auffällig, dass dennoch gleichzeitig gut jede/r Fünfte eine Verschlechterung der finanziellen Situation angibt. Für 15% hat sich explizit auch die Tätigkeitssituation negativ entwickelt. Hand in Hand damit geht das Ergebnis, dass die Themenbereiche Arbeit und Geld deutlich häufiger als die anderen Lebensbereiche als stärkste Belastung beurteilt werden. Für diese Personen nimmt, sofern sie nicht bereits in Pension sind, die Suche nach einer Erwerbstätigkeit einen wichtigen Stellenwert ein, ebenso wie die Schuldenbearbeitung. Beides ist zwar nicht signifikant häufiger als bei KlientInnen anderer Einrichtungen anzutreffen, steht jedoch, möglicherweise vor dem Hintergrund einer vergleichsweise sichereren Wohnperspektive, stärker im Fokus der zu bearbeitenden Lebensbereiche.

**Abbildung 16: BEWO – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH**

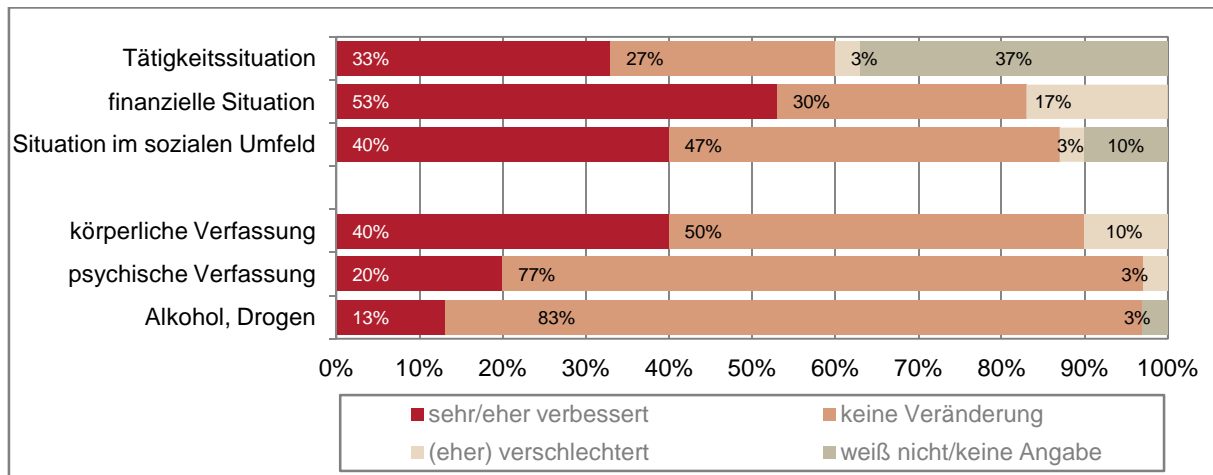


Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, jeweils Interviews n=40

BewohnerInnen im **SOBEWO** sind hinsichtlich des Alters eine vergleichsweise homogene Gruppe mit fast 90% über 50-Jährigen. Dieser Faktor spiegelt sich auch in der Bewertung der Veränderung verschiedener Lebensbereiche wider. Erstens nehmen im Hinblick auf die Verbesserung der Tätigkeitssituation, welche mehrheitlich durch Hobbies gezeichnet ist, viele keine Einschätzung vor. Der zweite auffällige Aspekt in diesem Kontext ist, dass mit 10% ein relativ hoher Anteil von KlientInnen eine Verschlechterung ihrer körperlichen Verfassung thematisiert. In vielen Fällen wird dies jedoch primär altersbedingt zu begründen sein und dementsprechend wird auch der Lebensbereich Gesundheit mit Abstand am häufigsten als stärkste Belastung genannt.



**Abbildung 17: SOBEWO – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH**

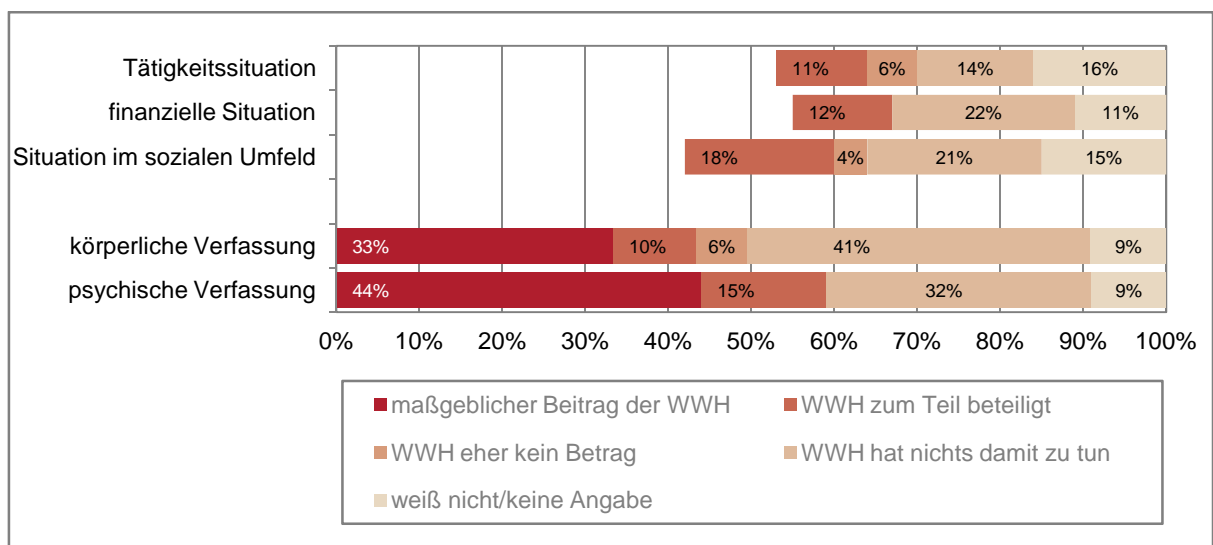


Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, jeweils Interviews n=40

### 9.3.3 Der Beitrag der WWH

Im Lauf des Kontakts mit der WWH treten also für zahlreiche KlientInnen Verbesserungen in verschiedenen Lebensbereichen ein, und diese stehen für viele von ihnen in direktem Zusammenhang mit der WWH und ihren Angeboten (siehe Abbildung 18). Die Wahrnehmung eines solchen unterstützenden Beitrags ist in den einzelnen Lebensbereichen relativ ähnlich, bei 40% bis 50% der Verbesserungen war demnach die WWH – nach Einschätzung der Betroffenen – sogar ganz maßgeblich beteiligt, bei 10 bis 20 weiteren Prozent wird sie teilweise dafür mitverantwortlich gesehen. Eine Ausnahme stellt dabei die körperliche Verfassung dar, wenn es hier zu einer Verbesserung gekommen ist, wird ‚nur‘ von einem Drittel ein wesentlicher Beitrag der WWH wahrgenommen.

**Abbildung 18: Beitrag der WWH bei Verbesserungen in verschiedenen Lebensbereichen**



Quelle: L&R Datafile 'WWH KlientInnen Befragung', 2012, Tätigkeitssituation n = 75, finanzielle Situation n = 95, Situation im sozialen Umfeld n = 77, körperliche Verfassung n = 42, psychische Verfassung n = 41



Eine Wechselwirkung zwischen gesundheitlicher Situation und Wohnungslosigkeit fällt einer Detailanalyse zufolge im Bereich der körperlichen Beschwerden am geringsten aus. Bezüglich psychischer und suchtbezogener Problematiken waren aber wesentliche Beeinflussungen evident. Bei körperlichen und psychischen Beschwerden ist vor allem eine Verstärkung durch die Wohnungslosigkeit gegeben, in Suchterkrankungen liegt hingegen sehr häufig auch eine Mit-Ursache für die Wohnungslosigkeit.

Worin bestand in der Wahrnehmung der KlientInnen nun der Beitrag der WWH? In allen Lebensbereichen sehen die befragten Personen die **gesicherte Wohnsituation** als die oder zumindest eine ganz maßgebliche Voraussetzung für die Verbesserung ihrer Situation an. Sowohl in Bezug auf die Tätigkeitssituation, das soziale Umfeld und auch den gesundheitlichen Zustand besteht das Erleben, dass die sichere Wohnmöglichkeit und der damit verbundene Rückzugsraum – als Beitrag der WWH – die notwendige Grundbedingung für diverse positiven Entwicklungen darstellt, vor allem einer persönlichen Stabilisierung durch die Stressreduktion, die ihrerseits der Ausgangspunkt für Verbesserungen in den jeweiligen Lebensbereichen ist.

Der zweite wesentliche Beitrag der WWH liegt – in Bezug auf alle Lebensbereiche – in der **Unterstützung und Motivation durch die SozialarbeiterInnen und BetreuerInnen** vor Ort. Diese erfolgte etwa in finanziellen und Beschäftigungsangelegenheiten (bei Anträgen zur BMS oder zur Pension, im Umgang mit Geld, Erstellung von individuellen Finanzplänen, etc.) oder als Gesprächsmöglichkeit, was einer psychischen Stabilisierung zuträglich war.

Diese beiden Aspekte (gesicherte Wohnsituation und Unterstützung durch Fachkräfte) sind bei weitem die hauptsächlichen Aspekte, durch die ein Beitrag der WWH zu Verbesserungen gesehen wird. Vereinzelt werden spezifische weitere Aspekte oder Angebote der WWH angesprochen: In Bezug auf die gesundheitliche Situation etwa kommt der Versorgung durch den Hausarzt/die Hausärztin eine wesentliche Bedeutung zu, in Hinblick auf die finanzielle Situation spielen die geringe Miete, die Bereitstellung von Gütern des täglichen Lebens sowie etwa auch die Möglichkeit der Küchenbenützung eine Rolle, hinsichtlich der sozialen Situation werden die Kontaktmöglichkeiten im Haus wertgeschätzt, und in Bezug auf die Tätigkeitssituation trägt auch die Möglichkeit, Arbeiten im Haus zu übernehmen, zu einer Verbesserung der Situation bei.

#### **9.4 Verbleib nach Austritt aus dem Angebot für die Abgangskohorten 2009 und 2010**

Im Rahmen dieser Evaluationsstudie wird ein breites Spektrum möglicher Wirkungseffekte thematisiert. In den vorigen Kapiteln richtete sich die Aufmerksamkeit auf Entwicklungen im Bereich Arbeit, Geld und Finanzen, Veränderungen im sozialen Umfeld und Verläufen im Bereich der physischen und psychischen Gesundheit. Nun folgt in diesem Kapitel eine Untersuchung von Veränderungsprozessen und Entwicklungsschritten im Bereich des Lebensraums und der Wohnversorgung. Zu diesem Zweck wurden aus 17 Datenquellen der verschiedenen Trägereinrichtungen Längsschnittdaten in einer Längsschnittdatenbank zusammengeführt. Bei den Wirkungsanalysen zu Austritten aus den Angeboten der WWH fokussieren wir auf die Abgangsjahre 2009 und 2010.

Ein in den Längsschnittdaten enthaltener Erfolgsindikator ist zunächst die sog. „**Abgangsart**“. Diese beinhaltet Angaben zum Hintergrund des Austritts aus dem Angebot. Gemessen an der Kategorie „erfolgreiche Reintegration“ sind die beiden Angebotsformen BEWO und MUKI mit 50% und 55% Anteil an den Abgängen 2009/2010 an erster Stelle zu reihen, ÜWOZG mit rund 24% etwas vor dem ÜWO-Bereich (19%). Für den SOBEWO Bereich gilt,

dass der Anteil von 5% an erfolgreicher Reintegration als erfreulich zu bewerten ist und als Hinweis darauf zu lesen ist, dass auch im SOBEWO-Bereich nach Möglichkeiten einer Reintegration im Wohnungsmarkt gesucht wird.

Bemerkenswert ist in geschlechtsspezifischer Differenzierung, dass „Verstöße gegen die Hausordnung“ häufiger bei Männern als bei Frauen vorkommen (8% vs. 4%), und auch „nicht bezahlte Nutzungsentgelte“ sind bei Männern deutlich häufiger als bei Frauen eine Ursache für den Austritt aus einem Angebot (13% vs. 7%). Mit Ausnahme des ÜWO-Bereichs nehmen Verstöße gegen die Hausordnung mit steigender Teilnahmedauer ab, und auch der Anteil von Abgängen aufgrund nicht bezahlten Nutzungsentgelts reduziert sich mit fortlaufender Teilnahmedauer.

Der zentrale Wirkungsindikator in den Längsschnittdaten ist jedoch die „**Wohnform nach dem Abgang**“<sup>31</sup>. Er gibt Auskunft über den Wohnstatus der KlientInnen, wenn sie das Angebot verlassen. Quer über die fünf Angebotsformen (wobei diese Betrachtung aber nur sehr begrenzt sinnvoll ist) sind für Austritte der Jahre 2009/2010 Übergänge in Eigentums-, Genossenschafts-, Privatmiet- oder Gemeindewohnungen bei rund 31% der Fälle gegeben. Weitere 9% sind mitwohnend bei LebensgefährtInnen, Eltern, FreundInnen, Bekannten oder Verwandten. Interne Übergänge im System der WWH machen mit rund 30% fast ein Drittel aus. Die restlichen Felder sind relativ gering besetzt, erwähnenswert ist hier vielleicht noch als weiterer Verbleib Krankenhaus/Pflegeheim (2%), der direkte Übergang auf die Straße (1%) oder der Eintrag einer Sterbemeldung (3%).

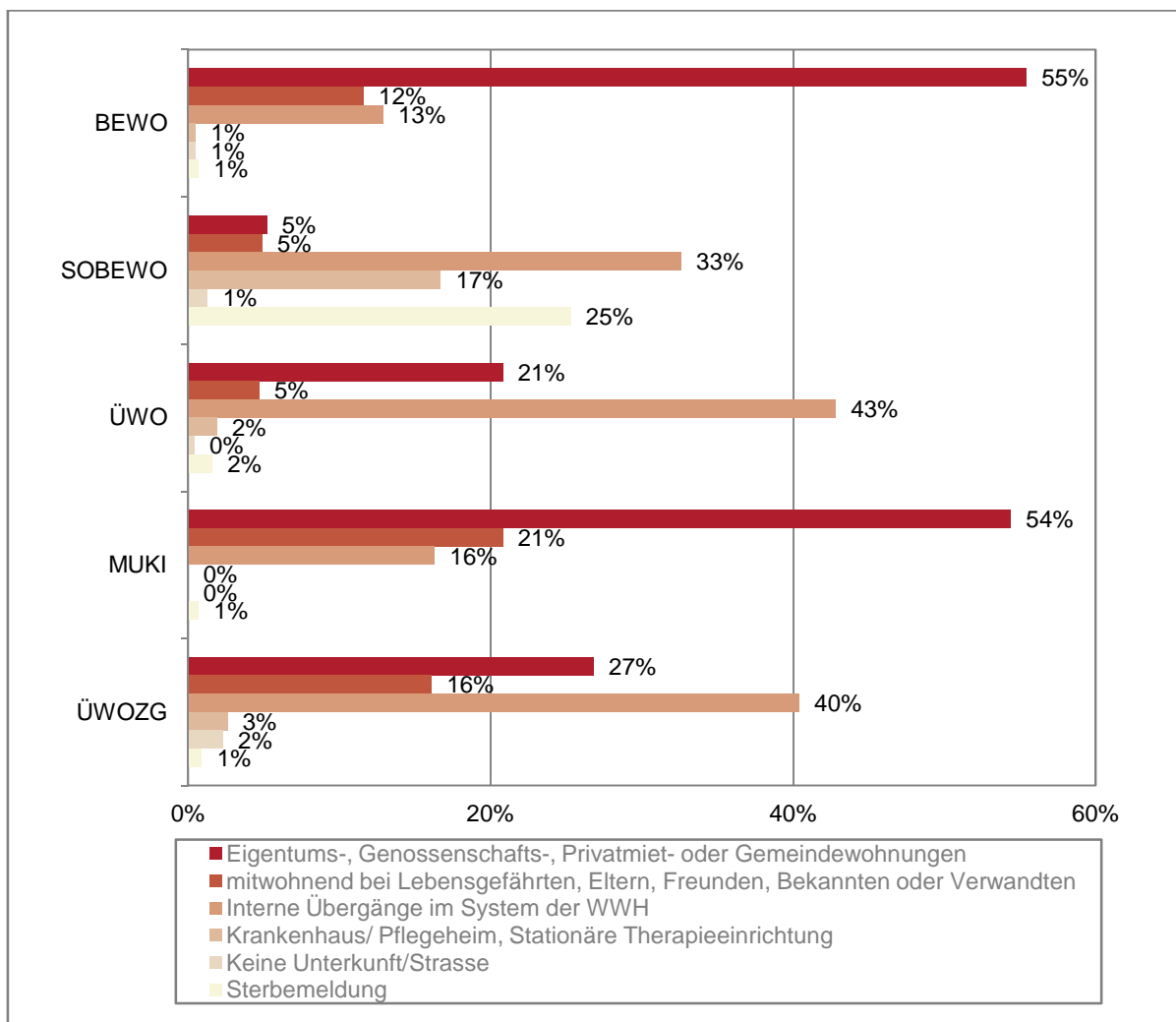
Frauen haben etwas häufiger als Männer Abgänge in Finalwohnungen zu verzeichnen. So belief sich der Anteil dieser Kategorie bei Frauen auf rund 35%, bei Männern auf rund 29%. Interne Übergänge in BEWO/SOBEWO/NQ/ÜWO/ÜWOZG/MUKI haben bei beiden Geschlechtern mit jeweils rund 30% etwa denselben Anteil. Bemerkenswert ist allerdings der geringere Anteil der Übergänge in Notquartiere bei Frauen mit rund 1% im Vergleich zu den Männern mit rund 6%. Dies kann als Hinweis auf ein häufigeres Auftreten von Grenzverletzungen bei Männern gelesen werden. Eine andere Interpretation wäre, dass Nachtquartiere von Frauen weniger gut angenommen werden als von Männern. Weiters ist der höhere Anteil an Abgängen bei Frauen Richtung BEWO im Vergleich zu Männern (15% vs. 11%) erwähnenswert. Wenig überraschend ist auch die stärkere Präsenz von Abgängen in Richtung ÜWO/MUKI/ÜWOZG bei Frauen (10% vs. 6%).

An der Kategorie der Übergänge in Finalwohnungen (Eigentum, Genossenschaft, Privatmiete oder Gemeindewohnung) wird schnell ersichtlich, dass auch das Ergebnis – den unterschiedlichen Zielgruppenausrichtungen und Interventionsformen der Angebotsformen entsprechend – sehr unterschiedlich ausfällt (siehe Abbildung 19). Die Bandbreite bewegt sich dabei zwischen 5% und 55% Anteil an Übergängen in Finalwohnungen. Wenig verwunderlich erscheint das relativ seltene Auftreten von Abgängen aus dem SOBEWO-Bereich in Finalwohnungen mit 5% Anteil, 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.

---

<sup>31</sup> Die Originaleinträge hierzu waren in den allermeisten Fällen offen kodiert und wurden teilweise durch ein Feld „sonstiges“ ergänzt. In den übermittelten Rohdaten fanden wir 386 Dimensionen dieses Wirkungsindikators, ergänzt durch weitere 483 Kategorien im Feld „sonstiges“. Nach umfangreichen Prüfungen und Korrekturen wurde die Fülle der Informationen zu 26 Kategorien verdichtet. Im Bereich des ÜWO-Angebots konnte für die Abgänge 2009/2010 mit rund 24% am vergleichsweise häufigsten keine Angabe zum Verbleib gemacht werden, die anderen Angebotsformen sind mit maximal 15% „keine Angabe“ weitaus besser klassifizierbar.

**Abbildung 19: Wohnform nach dem Abgang nach Angebotsform (Austritte 2009 und 2010) (ohne NQ)**



Quelle: L&R Database 'WWH Längsschnittdatenbank', 2012, n gesamt = 5.188

Für den Bereich des Übergangswohnens (ÜWO, MUKI, 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 mit rund 21% Anteil an Übergängen in Finalwohnungen deutlich hinter den Mutter-Kind- und Familienangeboten mit rund 54% Anteil und den ÜWOZG-Angeboten mit rund 27% Anteil. Allerdings muss bei diesem Vergleich nicht nur der hohe Prozentsatz der KlientInnen, welche von Suchtthematiken betroffen sind, berücksichtigt werden, sondern auch der deutlich niedrigere Betreuungsschlüssel im Vergleich zu den MUKI-Angeboten, aber auch zu den ÜWOZG-Angeboten. Auch sind Teilnahmen mit längerer Laufzeit im ÜWO-Bereich weniger häufig als im MUKI- 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 – insbesondere auch bei jungen Erwachsenen – dem Umstand geschuldet sein, dass ÜWO-Angebote nicht nur einen niederschweligen Zugang, sondern auch ein breites KlientInnenprofil aufweisen.

- Den höchsten Anteil an Übergängen in Finalwohnungen weisen 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 höherschwelliger angelegt ist. So beläuft sich den Zielgruppeninterviews zufolge der Anteil von BEWO-KlientInnen mit Suchtthematiken auf lediglich rund 5%, weiters findet sich ein überdurchschnittlich hoher Anteil von Teilnahmen zuvor an anderen WWH-Angeboten.
- **MUKI-Angebote** sind ähnlich wie BEWO-Angebote ebenfalls durch einen hohen Anteil an Übergängen in Finalwohnungen von rund 54% zu charakterisieren. Bei allfälligen Vergleichen mit anderen Angebotsformen darf freilich nicht fehlen, dass MUKI-Angebote mit einem relativ hohen Betreuungsschlüssel ausgestattet sind, in Bezug auf Suchtthematiken eher höherschwellig zu verorten sind und auch kaum interne Übergänge zu anderen Angeboten der WWH aufweisen.
- **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 und befinden sich in größerem Abstand zu MUKI- und BEWO-Angeboten. Allerdings muss in Rechnung gestellt werden, dass dies unter anderem auch dadurch bedingt ist, dass der Anteil an Übergängen zu BEWO-Angeboten gleichzeitig auch relativ hoch ausfällt (20%). Weiters ist die Belastung der KlientInnen in diesem Bereich um einiges höher als im BEWO-Bereich. Dies ist etwa sichtbar am höheren Anteil der Personen mit Suchtproblematiken bzw. beziehungsbedingten Risikolagen. Im Vergleich mit MUKI-Angeboten wiederum ist der Betreuungsschlüssel deutlich niedriger gehalten. Nicht zuletzt sind ÜWOZG-Angebote von den anderen Angebotsformen dadurch abzugrenzen, dass die Verweildauern vergleichsweise kurz bemessen sind. Dies wird daran ersichtlich, dass seitens der ÜWOZG-Abgänge nur 6% die Zeitspanne von 24 Monaten überschreiten.

Insgesamt zeigt sich in der Zusammenschau der Wirkungseffekte, dass unter dem Blickwinkel der je nach Angebotsform doch recht unterschiedlichen Belastungsprofile erst ein breites Set an Wirkungsindikatoren es ermöglicht, die Einrichtungen adäquat einzuschätzen. ÜWO-Angebote weisen zwar reduzierte Übergänge in Finalwohnungen – vor allem bei jungen Erwachsenen – auf, können aber auf der anderen Seite besonders bei längerfristigen Teilnahmen den weitaus größten Teil der KlientInnen bei einer Verbesserung in zentralen Lebensbereichen unterstützen. Angesichts des erhöhten Belastungsprofils der ÜWO-KlientInnen, des vergleichsweise niedrigen Betreuungsschlüssels und der sehr reduzierten Zielgruppenausrichtung leisten die ÜWO-Einrichtungen dennoch gute Arbeit. Allerdings legen die hier aufgefundenen breiter angelegten Effekte in den vier Lebensbereichen der BEWO-Angebotsformen in Verbindung mit den vergleichsweise hohen Raten an Übergängen in Finalwohnungen doch die Vermutung nahe, dass höhere Betreuungsschlüssel in Verbindung mit spezifischer Zielgruppenausrichtung und ambulanter Betreuung für einen sehr großen Teil der Klienten ein adäquates Angebot mit hoher Effektivität darstellen.

## **10 Interne Schnittstellen im System der Wiener Wohnungslosenhilfe**

Das Wiener System der Wohnungslosenhilfe verfügt über eine lange Geschichte. Die Angebote wurden vom Umfang her ausgeweitet und auch im Hinblick auf neue Zielgruppenanforderungen erweitert und angepasst. Aktuell bieten mehr als 20 Träger mit mehr als 85 Ange-

boten Unterstützung für wohnungslose Menschen an. Diese enorme Vielfalt beinhaltet auch ihre Herausforderungen. So wurde im Rahmen der Interviews mit Fachkräften der WWH manchmal zum Ausdruck gebracht, dass es nicht leicht sei, stets über andere Angebote, deren Inhalte und Zielgruppenausrichtung unterrichtet zu sein und diesbezüglich stets über aktuellste Information zu verfügen.

Erfreulicherweise wurde seitens der Geschäftsführungen der WWH-Träger diese Problematik in jüngster Zeit aufgegriffen. Eine kritische Reflexion einer Konzeptgruppe kommt zu dem Befund: „Der Überblick ist verloren gegangen, es gibt kein zusammenhängendes Gesamtsystem der Kooperation“ (Schörghofer et al. 2012, 1). Auf verschiedensten Ebenen, wie jener der GeschäftsführerInnen, der Ebene operativer Treffen zum fachlichen Austausch, der Ebene von Vernetzungstreffen nach Angebotsschienen und der Ebene von Arbeits- und Projektgruppen zu spezifischen Themen und Projekten ist nun eine Neuorganisation und Anpassung der internen Schnittstellen geplant. Durch PatInnen der Vernetzungstreffen soll weiters eine Ergebnissicherung nach oben und eine Unterstützung nach unten gewährleistet werden.

Aus Sicht der Evaluation wird diese Neustrukturierung begrüßt. Den Interviews mit Fachkräften und ExpertInnen zufolge besteht der Eindruck, dass es sich um einen

1. auf breiter Basis unterstützten Konsens handelt,
2. welcher sowohl die strategische als auch die operative Ebene anspricht und
3. auch formal im Dachverband gut verankert ist.

Dementsprechend ist davon auszugehen, dass die aufgrund der großen Vielfalt der Angebote, Einrichtungen und ExpertInnen vorhandenen Synergieeffekte in Zukunft zu einer weiteren Steigerung der Qualität des Gesamtangebotes der WWH führen werden.

In Bezug auf die Qualität der internen Kooperation sei es uns erlaubt, zwei Themenfelder anzusprechen, die derzeit durchaus noch Optimierungspotenzial besitzen: Zum einen wurde im Rahmen der Interviews mit den Fachkräften der WWH evident, dass in Bezug auf die Zugangskriterien der Zielgruppe Unklarheiten bestehen, welche in weiterer Folge wertvolle Ressourcen binden. Zum anderen wollen wir das Thema „Übergangsmanagement“ ansprechen. Gerade wegen der Vielzahl der internen Übergänge zwischen einzelnen Angeboten der WWH und der Breite der unterschiedlichen Angebote stellt sich dieser Aspekt unserer Erfahrung nach als besonders wichtig dar, der zur Zeit durchaus auch noch Weiterentwicklungspotential birgt.

## **10.1 Thema „Unklarheiten und Ermessensspielräume im Zusammenhang mit Zugangskriterien“**

Ein „heißes“ Thema in der Kooperationsarbeit zwischen den Einrichtungen und dem Fördergeber FSW stellt auch noch Jahre nach der Implementation von bzWO die Frage der Zugangskriterien dar. Welche Zugangshürden bestehen derzeit, welche Zugangshürden sind seit der Einführung der BMS gefallen, wie sind einzelne Fälle zu interpretieren, so lauten die wichtigsten ungelösten Fragen. Im Grunde genommen kommen viele im System der WWH tätigen Fachkräfte zu dem Befund: „Ich weiß eigentlich nicht, was jetzt so die Kriterien sind“.

Hier besteht der Eindruck, dass die diesbezüglichen Unklarheiten die Qualität der Arbeit eher negativ beeinflussen und wertvolle Ressourcen verschwendet werden. Ein Bedarf an Informationen zu den Zugangskriterien ist seitens der Einrichtungen gegeben, denn im derzeitigen System der WWH sollten nicht nur das P7, JOSI und die Gruft, sondern auch andere Einrichtungen im Rahmen von Erstkontakten in der Lage sein, eine (erste) Einschätzung zur

Förderbarkeit treffen zu können. Den empirischen Befunden zufolge ist es – obwohl seltener als früher – noch immer der Fall, dass die Einrichtungen, welche Wohnangebote zur Verfügung stellen, auch mit Erstkontakten zu tun haben und daher auch als erste Auskunftspersonen angesprochen werden (diese These wird durch die Ergebnisse aus Kapitel 8.1 untermauert).

Augenscheinlich ist, dass die Materie äußerst komplex ist und dass im FSW und bzWO sehr intensive Diskussionen hierzu laufen. Das Stichwort lautet „regelmäßige Fallbesprechungen“. Die Auskunft seitens des bzWO, „es können keine Regeln erstellt werden, weil es so viele Ausnahmen wie Regeln gäbe“, ist vor diesem Hintergrund zwar nachvollziehbar, allerdings aber auch als wenig zufriedenstellend zu bewerten. Denn auf der anderen Seite besteht auch die Bereitschaft, die Förderentscheidung zu jedem einzelnen strittigen Fall konkret zu begründen.

Offene Fragen betreffen beispielsweise die finanziellen Grenzen der Förderbarkeit von KlientInnen, die Frage, was genau unter Förderbedarf zu verstehen sei, Fragen zu Meldefristen und Wohnortwechselprozessen und der Umgang bei Fehlen einzelner Dokumente.

Aus Sicht der Evaluation ist es durchaus nachvollziehbar, dass bei den meisten dieser Fragestellungen die Abfassung eines eindeutigen Regelwerks eine nahezu unlösbare Aufgabe ist. Daher schlagen die AutorInnen dieser Studie für die Zukunft die Verfolgung zweier Ansätze vor: erstens die Veröffentlichung von Regeln an die KooperationspartnerInnen, soweit dies möglich erscheint und zweitens die Abfassung von ergänzenden anonymisierten und standardisierten Fallbeispielen.

Angemerkt muss aber werden, dass den Fachkräften von bzWO zufolge immer wieder Beispiele erstellt werden. Die Frage wäre daher, wie ein effizientes Veröffentlichungsprocedere aussehen müsste, um allen Beteiligten einen aktuellen Zugang zu bieten.

## **10.2 Übergangmanagement/Fallbezogener Austausch zwischen den Angeboten**

Das Wiener System der Wohnungslosenhilfe besticht – wie bereits mehrfach dargestellt wurde – durch ein äußerst breit gestreutes und ausdifferenziertes Angebot. Obwohl auch im Rahmen dieser Studie noch einzelne zusätzliche Bedarfe an Spezialangeboten aufgezeigt werden, handelt es sich somit um eine sehr breite und bunte Palette. Wie unter anderem auch den Längsschnittdaten zu entnehmen ist, sind die systeminternen Übergänge, also Übergänge mit mehr oder weniger langen Lücken zwischen einem Angebot der WWH und einem anderen Angebot der WWH nicht selten. Einerseits sind solche Übergänge bewusst intendiert (Stichwort Stufensystem), andererseits handelt es sich aber auch einfach um neue Anläufe bei gleichen oder ähnlichen Angeboten, die durch Grenzüberschreitungen der Hausordnungen oder persönlich motivierte Betreuungsabbrüche entstehen können.

Weiters fällt auf, dass die Einrichtungen der WWH auf der inhaltlichen Ebene einer sehr ausdifferenzierten und intensiven Vernetzungstätigkeit nachgehen (siehe Kapitel 10), im Bereich der KlientInnenarbeit entsteht aber stellenweise der Eindruck, es arbeite jede Organisation für sich, wobei auch hier Ausnahmen bestehen, wie etwa die interne fallzentrierte Vernetzung zwischen den MUKI Angeboten, der „Wochenaustausch“.

In der Folge stellt sich die Frage, ob „das Ritual des wiederholten Herunterbetens des eigenen Scheiterns nicht entwürdigend“ ist, wie es einer der interviewten Fachkräfte der WWH treffend ausdrückt. Oder ist das „Tabula Rasa Prinzip“, demzufolge jede Vorinformation über einen Klienten/eine Klientin auch das Risiko einer Be- oder Verurteilung beinhaltet und die Chance eines echten Neuanfangs untergräbt, als richtungsweisend zu sehen? Davon unab-



hängig bleibt zu konstatieren, dass auch die Schnittstelle zwischen bzWO mit seinen Erstanamnesen und den Einrichtungen, welche die Personen in die Wohnangebote übernehmen (bis jetzt) nur wenig strukturiert und kaum im Sinne eines fallbezogenen strukturierten Austausches beschaffen ist.

Ziel dieses Kapitels ist daher die Schaffung einer Diskussionsgrundlage zum Thema Übergangsmanagement/strukturierte Fallübergabe im Sinne einer Verbesserung von Synergieeffekten auf dieser Ebene. Durch die Darstellung von Pro- und Contra-Argumenten für ein strukturiertes Übergangsmanagement soll der Stand der Diskussion ausgelotet werden und allfällige Potenziale zur Weiterentwicklung aufgezeigt werden. Als Quelle für den Katalog an Argumenten dienen vor allem die Interviews mit den Fachkräften der WWH.

### **Argumente gegen eine strukturierte datengestützte Fallübergabe**

Argumente gegen eine strukturierte und datengestützte Fallübergabe zwischen den einzelnen Einrichtungen mit ihren Wohnangeboten inklusive des Case-Managements setzen zum Beispiel an Gedanken zur Autonomie der einzelnen Einrichtungen an, argumentieren mit dem „Gläsernen Menschen“ und Fragen des Datenschutzes. Wer garantiere denn dafür, - so etwa die Kritik - dass die Daten gelöscht werden, dass ein Mensch nach einer erfolgreichen Rückkehr in die Gesellschaft nicht nach Jahren mit seiner Vergangenheit konfrontiert wird? Weiters würden einigen InterviewpartnerInnen zufolge strukturierte datengestützte Fallübergaben auch die Gefahr einer Vorverurteilung bergen und würden dem Tabula Rasa Prinzip entgegenstehen. Nicht zuletzt dürfe die Problematik der verkürzenden Kategorisierung auf Grund von strukturierten Vorinformation nicht außer Acht gelassen werden, auch wäre eine weitere und belastende Ausweitung der Dokumentationspflichten zu befürchten.

### **Argumente für eine strukturierte datengestützte Fallübergabe**

Argumente zugunsten einer strukturierten datengestützten Fallübergabe wurden in etwa genauso häufig angeführt wie die gegenteilige Meinung. Als Hauptargument wurde der Entfall der wiederholten Anamnese angeführt. Wenn KlientInnen im Verlauf der Betreuung drei- oder viermal (d.h. bei jedem Angebotswechsel) sich einer Anamnese unterziehen müssten, sei dies für die Person sicherlich nicht förderlich und unterstütze auch nicht den Aspekt der Niederschwelligkeit. Das wiederholte „Herunterbeten des eigenen Scheiterns“ sei demnach entwürdigend und sollte vermieden werden. Weiters wurde die Möglichkeit der besseren Betreuung der KlientInnen aufgrund allfälliger Vorinformationen erwähnt, sowie die Chance, auch Etappenziele als positive Zielerreichung verbuchen zu können. Positiv erwähnt wurde auch die Möglichkeit der „Objektivierung“ der Falldialoge aufgrund der weniger vom Tagesgeschehen dominierten Aussagen.

### **Resümee zur Implementation einer strukturierten datenbasierten Fallübergabe**

Anhand der obigen Gegenüberstellung wird ersichtlich, dass zum Thema „strukturierte datenbasierte Fallübergabe“ eine sehr breite Palette von Argumentarien existiert. Da die Basis dieser Erhebung eine qualitative Stichprobe darstellt, kann anhand der vorliegenden Daten keine statistisch-repräsentative Einschätzung gegeben werden, welcher der beiden Standpunkte (pro/kontra datenbasierte Fallübergabe) derzeit unter den im Rahmen der WWH tätigen Fachkräften überwiegt. Anstelle dessen besteht der Eindruck, dass beide Standpunkte in etwa gleichem Maße ihre BefürworterInnen und GegnerInnen haben.

Den inhaltlichen Analysen zufolge sind viele der Argumente im Grunde genommen meist weniger durch Hard Facts und methodologische Grundlagenpositionen gestützt. Vielmehr dürfte es sich um Ergebnisse weltanschaulich-moralisch-philosophischer Konstruktionen



handeln. Beispiel wäre etwa das Argument des Datenschutzes, welches – so unser Befund – weniger auf der tatsächlichen Ausgestaltung des DSGVO 2000 beruht, sondern vielmehr auf grundsätzlichen Überlegungen dazu, wie die Privatsphäre von KlientInnen geschützt werden kann. Ähnliches gilt für das von den GegnerInnen einer strukturierten datengestützten Fallübergabe favorisierte „Tabula Rasa Prinzip“. Dieses Argumentarium findet seine Entsprechung weniger in Fachprinzipien zur sozialen Arbeit als in der erkenntnistheoretischen Literatur (Hinweis: Konstruktivismus).

Seitens der Forschung soll festgehalten werden, dass ein dermaßen großes und verzweigtes System, wie jenes der WWH, von einem klientInnengerechten und strukturierten Schnittstellenmanagement profitieren sollte. Die Eckpunkte eines solchen Systems wurden aufgezeigt, hinsichtlich der konkreten Umsetzung sind allerdings noch eine Reihe von Aspekten zu berücksichtigen. Ein Good Practice Ansatz wird sich durch eine stufenweise Implementation in Verbindung mit einer Begleitforschung und/oder einer begleitenden Strukturgruppe auszeichnen.

### **10.3 Brüche bei Übergang zur Finalwohnung**

In großer Nähe zum Thema Übergangsmanagement sind Überlegungen anzusiedeln, welche sich dem Thema „Übergang in die Finalwohnung“ widmen. Wie in Kapitel 16 auch ausgeführt wird, ist das Stufensystem mit einer systemimmanenten Schwäche behaftet: Gerade, wenn sich eine Person beim Übergangswohnen 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 sein kann (Stichwort: Nachhaltigkeit).

Noch bis vor einigen Jahren war es den betreuenden Teams möglich, mit wenig Aufwand eine spezifische Form der Nachbetreuung auszuüben: Den WWH-Einrichtungen wurde für ehemalige KlientInnen Einblick in Listen mit allfälligen Mietrückständen im Bereich der Gemeindewohnungen gewährt, um hier im Bedarfsfall Unterstützung anbieten zu können. Aus nachvollziehbaren Gründen bestanden hier aber datenschutzrechtliche Bedenken und diese Möglichkeit einer anlassbezogenen Nachbetreuung durch die Fachkräfte der WWH wurde gestrichen.

Auch wurden die Außenstellen für Sozialarbeit mit den damaligen Sozialreferaten im Zuge der Sozialamtsreform vom Jahr 2000 zusammengelegt. Mancher Meinung zufolge reduzierten sich dadurch die Angebote der ambulanten Betreuung von wohnversorgten Personen bei Problemen (Mietrückstände, nachbarschaftliche Probleme). Anderer Beobachtung zufolge arbeiteten seit diesem Zeitpunkt Sozialarbeit und Verwaltung in den neuen Sozialzentren noch enger zusammen. Allerdings veränderten sich in den folgenden Jahren die Prioritäten der Sozialarbeit in der MA 40 durch den zahlenmäßigen Anstieg in der Sozialhilfe und durch neue Schwerpunktsetzungen.

Eine naheliegende Abhilfe zur Reduktion der Risiken beim Übergang in den Bereich der Finalwohnungen wäre die Schaffung von Angeboten in Form einer Nachbetreuung. Eine Bedingung für den Erfolg wäre, dass die Angebote früh genug einsetzen müssten, um Kontinuität in der Nachbetreuung zu ermöglichen und somit einen Beitrag leisten könnten, um die Übergänge in den Bereich des Finalwohnens fließend zu gestalten. Den Interviews mit Fachkräften der WWH zufolge steht Nachbetreuung nur seitens weniger Angebote zur Verfügung, die häufig durch eine Projekt- oder Objektförderung finanziert sind. Das Problem

liegt somit unter anderem in der Frage der Finanzierung, da wohnversorgte Personen nur begrenzt oder gar nicht dem Förderbereich der WWH zurechenbar sind.

Gerade noch rechtzeitig, um in dieser Studie erwähnt zu werden, hat der Fördergeber FSW Schritte unternommen, um diese Lücke zu schließen. Seit Anfang Februar 2012 bietet das Projekt Mobile Wohnbegleitung (MOWO) eine nachgehende Unterstützung für jene KundInnen der WWH an, die beim eigenständigen Wohnen in Teilbereichen sozialarbeiterische Unterstützung benötigen. Aus Sicht der Evaluation handelt es sich bei dem nun zur Verfügung stehenden Angebot der Mobilen Wohnbegleitung um ein äußerst wertvolles Zusatzangebot zum derzeitigen Regelinstrumentarium der WWH.

## **11 Externe Schnittstellen**

Seit den Anfängen der Wohnungslosenhilfe wird dem Thema Schnittstellen ein breiter Raum für Diskussionen eingeräumt, wobei der Tenor teilweise recht kritisch ausfällt. Schoibl (2011, 171) beispielsweise meint, dass „die gängige Struktur der WWH-Einrichtungen, im Bedarfsfall fehlende bzw. nur unzureichend zugängliche Leistungen eben selbst zu erbringen, [...] bis dato dazu geführt [hat], dass die WLH sich als psychosoziale Parallelstruktur in der örtlichen Helfelandschaft etabliert hat, tatsächlich jedoch beim Versuch einer bedarfsentsprechenden Diversifizierung letztlich an struktureller Überforderung und/oder an systematischer Überreizung der eigenen Ressourcen scheitert.“

Diese Gratwanderung zwischen den beiden Polen „Ausbau eigenes Angebot“ und „Ausbau Schnittstellen“ soll im Rahmen dieses Kapitels zum Thema gemacht werden. Prinzipiell wird am Beispiel der Wiener Wohnungslosenhilfe sichtbar, dass auch hier ein Spannungsfeld besteht, das im Grunde aber nur auf einer gesamtgesellschaftlichen Ebene gelöst werden kann. Die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sind hier Kooperationspartner und bemühen sich um ein Andocken an die wichtigsten angrenzenden gesellschaftlichen Subsysteme. Allerdings kann nicht von der Hand gewiesen werden, dass manche Systeme aus unterschiedlichsten Gründen einfach nicht zur Verfügung stehen wollen oder können und sich hieraus in einem wechselseitigen Verhalten ein beiderseitiger Rückzug ergibt. Ein typisches Beispiel wäre etwa das Andocken der WWH an die Gesundheitsversorgung: Auch heute noch beobachten viele der Fachkräfte der WWH, dass die bestehenden Gesundheitseinrichtungen in einer gewissen Weise diskriminierend gegenüber AußenseiterInnen wirken. Daran ändert auch die Tatsache nichts, dass diese Strukturen in der Regel eher latent als manifest angelegt sind. So werden etwa Mängel der Körperpflege stigmatisiert oder es wird auf die fehlende Kooperationsbereitschaft der KlientInnen reagiert, die sich durch ihr Anders-Sein ergibt. In diesem Sinne ist es nicht verwunderlich, wenn die Einrichtungen der WWH danach getrachtet haben, eigene Angebote (wie etwa Team NeunerHAUSARZT) zu entwickeln, um sich hier Spielraum zu eröffnen.

Zu den externen Schnittstellen, bei denen unserer Ansicht nach Diskussionsbedarf besteht, zählen jene zwischen der WWH und der Sozialhilfe/BMS (MA 40), der stationären psychiatrischen Versorgung, der Jugendwohlfahrt und zum Themenfeld Gemeindewohnungen bzw. leistbares Wohnen.

### **11.1 Schnittstelle MA 40**

Immerhin rund 22% der WWH-KlientInnen, welche mehr als 6 Monate in BEWO, SOBEWO, ÜWO, MUKI oder ÜWOZG-Angeboten wohnen, beziehen Sozialhilfe bzw. bedarfsorientierte

Mindestsicherung (BMS). Deutlich höher ist der Anteil noch im SOBWO-Bereich mit rund 33%. Allein aus diesem Grund ist eine Diskussion der Schnittstelle zur MA 40 von relativ großer Wichtigkeit.

Seitens der in die qualitative Teilstudie eingebundenen ExpertInnen und Fachkräfte wird die Schnittstelle zur MA 40 mehrheitlich kritisch gesehen. Hauptkritikpunkt ist dabei das derzeitige Procedere der ausschließlich schriftlichen Beantragung einer BMS. Dieses derzeitige Procedere dürfte zwar einen wesentlichen Beitrag dazu geleistet haben, um den immer größer werdenden Andrang von BezieherInnen verwalten zu können. Aber gerade für spezifische Zielgruppen (wie ein Teil der KlientInnen der WWH) sind eindeutige Nachteile erwachsen, da das Beantragungsverfahren im gleichen Atemzug hochschwelliger geworden ist. Anders ausgedrückt: Im Zuge der Umstellung auf die BMS ist das Beantragungsverfahren „ein Stück abstrakter“ geworden. 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 Bescheide selbst müssen als relativ kompliziert für die Zielgruppe (Personen mit sprachlichen Barrieren, Suchtproblematiken, gesundheitlichen Problemen etc.) eingeschätzt werden. Eine sofortige Auszahlung von Unterstützungsleistungen, wie sie vor der Umstellung noch möglich war, ist nunmehr zum Einzelfall zurückgestuft worden.

Insgesamt wird daher beobachtet, dass es für einen großen Teil der KlientInnen der WWH schwieriger geworden ist, die BMS zu beantragen und somit auch die eigenen Wohn- und Aufenthaltskosten im System der WWH zu finanzieren. Aber auch nach einem Abgang in eine Finalwohnung sind die KlientInnen mehr oder weniger auf sich gestellt und müssen das hochschwellige Einreichverfahren auf BMS alleine managen. Dies betrifft somit das Thema der Nachhaltigkeit der Maßnahmenergebnisse. Abgänge aus den Angeboten ziehen i.d.R. mit Ausnahme von Poolwohnungen häufig eine Veränderung des Wohnortes nach sich, sind somit tendenziell eine Belastung für die Lebensführung der Klientel und in diesem Rahmen muss jede zusätzliche Belastung – wie das hochschwellige Beantragungsverfahren auf BMS – als weiteres Risiko gefasst werden. Insofern ist davon auszugehen, dass die Nachhaltigkeit der Maßnahmenergebnisse Gefahr läuft, negativ beeinflusst zu werden.

## **11.2 Schnittstelle psychiatrische Versorgung**

Unter den Fachkräften der WWH besteht ein allgemeiner Konsens bezüglich der Erkenntnis, dass der Anteil an KlientInnen mit psychischen Erkrankungen in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat. In diesem Zusammenhang wurde auch auf die Wechselwirkungen zwischen Wohnungslosigkeit und psychischen Erkrankungen verwiesen. Demzufolge kann Wohnungslosigkeit und insbesondere das Leben auf der Straße psychische Krisen induzieren, andererseits beeinflussen akute psychische Erkrankungen aber auch die Wohnfähigkeit.

Personen mit psychischen Erkrankungen zählen demzufolge zur Klientel der WWH, wengleich auch die einzelnen Angebotsformen und Angebote in unterschiedlichem Maße auf dieses Zielgruppenkriterium eingehen (können). Wie gehen die einzelnen Häuser nun mit der steigenden Belastung der wohnungslosen Personen durch psychische Krisen und psychische Erkrankungen um? Eine Spezialisierung auf die Zielgruppe ist eher die Ausnahme; hier ist das FrauenWohnZentrum das wohl wichtigste Angebot. In den meisten 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 drei unterschiedlichen Strategien gearbeitet:

- In einer Reihe von Einrichtungen werden Leistungen des Psychiatrischen Liaisondienstes (Psychosoziale Dienste Wien – PSD) angeboten. Derzeit hat der PSD Angebote in 19 Einrichtungen.
- Die Einrichtungen arbeiten mit PsychiaterInnen, welche entweder regulär angestellt oder auf Honorarbasis tätig sind, zusammen. Hierzu zählen etwa das Haus Sama des Arbeiter-Samariter-Bundes, das Salztorzentrum der Heilsarmee, das Haus Liesing der Volkshilfe Wien und die Tageszentren Gruft und Josi.
- Seitens mancher Einrichtungen werden Therapieplätze bei niedergelassenen PsychiaterInnen recherchiert. Allerdings dürfte die räumliche Trennung zwischen Einrichtungsstandort und Therapie öfters ein Hindernis darstellen, das zu Verweigerungen und Therapieabbrüchen führt.

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 der Ausweitung dieser Angebote zum Ausdruck gebracht wurde bzw. wie im MUKI – 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. Hier besteht ein merkwürdiger Graubereich, denn oftmals besteht die einzige Möglichkeit für die Teams in den Häusern bei einer fehlenden Krankheitseinsicht darin, zu warten, bis die Krise sich zuspitzt und eine Anhaltung des/der KlientIn erforderlich wird. In der Folge fühlen sich die Fachkräfte in den Einrichtungen bei akuten Krisen „alleine gelassen“. Diese Phase wird größtenteils als sehr belastend und problematisch für das Betreuungsteam und die MitbewohnerInnen der Einrichtungen erlebt. Das Angebot einer Krisenintervention, welche in solchen Akutfällen zur Seite stehen könnte, wird somit schmerzlich vermisst.

Deutlich weniger positiv als die Kooperation mit dem PSD wird 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. Im Grunde genommen wurde häufig beobachtet, dass KlientInnen seitens der stationären Einrichtungen zu früh oder umgehend wieder entlassen wurden bzw. zu Zeiten entlassen wurden, während denen 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.

Bemerkenswert ist allerdings der Umstand, dass die Schnittstelle mit den stationären Einrichtungen in jenen Fällen besser funktioniert, in denen in der WWH-Einrichtung der PSD ein Angebot hat. Demnach unterstützt eine Spezialisierung die Zusammenarbeit mit den stationären psychiatrischen Angeboten. Positives Beispiel wäre in diesem Zusammenhang das FrauenWohnZentrum. (Womit wir wieder bei dem Kritikpunkt angelangt wären, demzufolge die Wohnungslosenhilfe dazu neigt, allzu viele Angebote selbst erbringen zu wollen).

Als Good Practice für eine gute Zusammenarbeit mit stationären psychiatrischen Einrichtungen haben sich Fallkonferenzen herausgestellt. Im Rahmen dieser Fallkonferenzen ist es möglich, die betrauten ÄrztInnen für die weiteren Erfordernisse bei Entlassung in der WWH-Einrichtung zu sensibilisieren.

Zusammenfassend ist davon auszugehen, dass das derzeitige System der WWH (neben den Angeboten, welche außerhalb der WWH für psychisch kranke Personen vorliegen) eine Reihe von Angeboten bereitstellt, welche Menschen mit psychischen Erkrankungen einen Aufenthalt ermöglichen. Im Wohnalltag kann es aber der Fall sein, dass psychische Krisen den Rahmen des Möglichen sprengen und zu Hausverboten führen. Dies zeigt sich auch anhand der sog. Debatte zu „SystemsprengerInnen“. Mancherseits wird demnach kritisiert, dass im Falle psychischer Krisen und bei Verletzung der Hausordnung sich nur wenige Handlungsoptionen anbieten, hierunter vor allem die Beendigung des Wohnverhältnisses und damit auch der Gang zurück in die Notunterkünfte (und dementsprechend ein Neueinstieg auf der Stufenleiter als weitere Option). Die Folge ist ein teilweise entwürdigendes „Pendeln“ zwischen unterschiedlichen Einrichtungen, Nachtquartieren und stationären Aufenhalten. Allerdings werden diese krisenbedingten vorzeitigen Ausstiege aus den Angeboten nicht von allen Fachkräften als problematisch gesehen. So wird beispielsweise argumentiert, dass auch bei wiederholten Einrichtungswechseln es durchaus sein kann, dass eine Teilnahme erfolgreich verläuft. Hintergrund: Lebensphasen ändern sich, Einrichtungen gleichen einander nie in allen Punkten.

### **11.3 Schnittstelle Jugendwohlfahrt/MA 11**

Obwohl in den letzten Jahren der Anteil junger Erwachsener (18 bis 30 Jahre) unter den Wohnungslosen kaum Veränderungen erfahren hat und die Verläufe im Wesentlichen den demographischen Entwicklungsverläufen entsprechen (siehe Kapitel 5.3), beobachten die Fachkräfte der WWH doch mit Besorgnis eine Tendenz der Zunahme des Auftretens junger Erwachsener im Bereich spezifischer Angebotssegmente. Dies kann auch anhand der Längsschnittdaten in dieser Studie untermauert werden. So waren etwa im Jahr 2006 noch 15% der ÜWO-KlientInnen und 30% der ÜWOZG-KlientInnen der Altersgruppe der jungen Erwachsenen zuzurechnen. Vier Jahre später im Jahr 2010 belief sich der Anteil dieser Gruppe bereits auf 20% und 35%.

In diesem Zusammenhang wurde seitens der 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, denn in dieser Altersgruppe ist das System der Jugendhilfe nicht mehr zuständig, die WWH ist noch nicht zuständig. Der Wechsel vom Jugendhilffssystem zum System der Erwachsenenhilfe muss somit als Bruchstelle identifiziert werden, die in vielen Fällen seitens der Jugendlichen auch nicht durch solide Beziehungen und Netzwerke kaschiert werden kann.

Diese Problematik wurde insbesondere von JUCA erkannt und konstruktiv bearbeitet. Seit Herbst 2008 besteht demzufolge eine Kooperation zwischen der MA 11 und JUCA. Ziel der Kooperation ist die Minderung der Bruchstelle zwischen den beiden Systemen, der Jugendhilfe und der Erwachsenenhilfe. Jugendliche erhalten somit bereits einige Monate vor dem 18. Lebensjahr die Möglichkeit, Kontakt mit JUCA aufzunehmen und sich das Haus anzusehen. Ebenso besteht seitens der Jugendhilfe das Angebot, die Betreuung ein wenig über das 18. Lebensjahr zu verlängern, wenn der/die Jugendliche bereits auf der Warteliste der Zielgruppenwohneinrichtung steht. Somit soll vermieden werden, dass Jugendliche in dieser kritischen Phase auf der Straße landen oder Nachtquartiere in Anspruch nehmen (müssen) mit den bekannten Folgeproblematiken. Seitens der in die Untersuchung einbezogenen Fachkräfte und ExpertInnen wird dieser Lösungsansatz allerdings mehrheitlich nur als „ein Tropfen auf den heißen Stein“ beschrieben. Ein anderer Lösungsansatz wäre ein Konzept



eines Zielgruppenübergangwohnhauses für die Altersgruppe von 16 bis 24 Jahren, welches somit den Bruch um das 18. Lebensjahr abmildert (siehe hierzu Kapitel 18).

## **12 Regeln, Grenzen und Grenzverletzungen**

In allen Angebotsformen der WWH finden sich Hausordnungen oder Nutzungsregeln mit teilweise unterschiedlicher Feinausrichtung. Festgeschrieben wird hier unter anderem der Umgang mit Alkohol oder Drogenkonsum/Substitution/Drogenhandel, Besuch durch andere Personen, Gewaltverbot inklusive Verbot verbaler Gewalt, Halten von Haustieren, Erfordernis einer Betreuungsbereitschaft bzw. Kooperationsbereitschaft, Vorliegen massiver Verunreinigung bzw. Sachbeschädigung.

Eine Grundbedingung für die Nutzung der Wohn- und Schlafangebote ist weiters die Bezahlung des täglichen oder monatlichen Nutzungsentgelts. Dies gilt auch für die Notschlafstellen mit der Gebühr von 4 € (bzw. seit 1. Januar 2012 2 €) pro Nacht. Bei den anderen Angebotsformen (BEWO, SOBEWO, ÜWO, ÜWOZG, MUKI) fallen je nach Angebotsform unterschiedliche Beträge an. Interessant sind in diesem Zusammenhang die sehr unterschiedlich hohen Anteile an Abgängen aufgrund nicht bezahlter Nutzungsentgelte: Der ÜWO-Bereich steht mit 14% Anteil an den Abgängen 2009/2010 an erster Stelle, gefolgt vom BEWO-Bereich mit rund 10%. Deutlich geringer fallen demgegenüber die Anteilswerte im ÜWOZG-Bereich mit rund 6% und im MUKI-Bereich mit sogar nur rund 1% aus. Erfreulicherweise zeigt eine Detailanalyse nach der Verweildauer, dass i.d.R. der Anteil mit steigender Verweildauer geringer wird.

Weiters sind im derzeitigen System der WWH Verstöße gegen die Hausordnung in allen Angebotsformen ein Thema. Bemerkenswert ist allerdings die relativ große Bandbreite des Auftretens dieses Phänomens (exklusive nicht bezahlter Nutzungsentgelte, diese bilden eine eigene Kategorie). So sind Verstöße gegen die Hausordnung im ÜWOZG-Bereich mit rund 11% Anteil unter den Abgängen deutlich höher als etwa im Bereich MUKI (7%), SOBEWO (7%), ÜWO (6%) oder BEWO (4%). Genauere Analysen zeigen hier allerdings noch eine andere, intervenierende Variable, das Alter. Junge Erwachsene im Alter zwischen 18 und 29 Jahren sind im ÜWOZG Bereich mit rund 21% Verstößen gegen die Hausordnung weitaus häufiger in dieser Kategorie zu finden als Personen ab 30 Jahren (4-6% Anteil).

Der Hintergrund, warum junge Erwachsene so häufig wegen Verstößen gegen die Hausordnung aus dem Angebot abgehen, dürfte komplexer Natur sein. Seitens der Fachkräfte wird der Bereich generell als schnelllebig bezeichnet mit sehr vielen Übergängen auch anderer Natur, wie „vorzeitig ausgezogen“, „nicht erschienen“ oder internen Umzügen. Die lebensbiographische Phase, in der sich die Zielgruppe befindet, ist sehr stark von Emotionen geprägt und auch relativ krisenanfällig. Seitens der Angebote der WWH hat sich deshalb Beziehungsarbeit als wichtiges Standbein der sozialarbeiterischen Betreuung herausgestellt.

Nicht nur bei jungen Erwachsenen, sondern bei allen Altersgruppen sind im Zusammenhang mit Verstößen gegen die Hausordnung drei weitere Aspekte zu nennen: Gewalt, Drogenmissbrauch und psychische Erkrankungen im Akutstadium. Hier pflegt jede Einrichtung etwas unterschiedliche Grenzsetzungen. In Bezug auf Alkohol etwa reicht die Bandbreite vom vollständigen 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 zu finden. Hier ist bei rund 50% Anteil

der KlientInnen eine Drogenproblematik gegeben. Ein anderes Beispiel wäre das Haus Her-nals von wieder wohnen mit einem entsprechenden Anteil von rund 23%.

Gewalt gegen MitbewohnerInnen und gegen die Fachkräfte der WWH ist in jedem Fall als Grund für ein Hausverbot zu zählen. Eine erwähnenswerte Ausnahme bildet diesbezüglich vielleicht das FrauenWohnZentrum mit seiner Expertise für Frauen mit psychischen Krank-heiten. Ausgedrückt wird dies so: „Hier wird versucht, zu differenzieren. Gewalt ist nicht et-was, das man wegsperren muss. Zwar Gesellschaftlich ja, aber nicht in dieser Einrichtung. Sondern ist ein Mittel, um sich mit der Frau auseinanderzusetzen. Das heißt, es muss diffe-renziert werden, welche Form der Gewalt stattfindet.“ (Interviews Fachkräfte WWH).

In den meisten Fällen sind die VerursacherInnen von Gewalt 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 Si-tuationen – 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 in der Regel auch einhergehend 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/der Ärztin 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 An-geboten des Stufensystems nicht in bester Weise wohnversorgt sind. Ein Gesprächspartner aus dem ÜWO-Bereich beschreibt dies folgendermaßen: „Menschen mit besonderen Be-dürfnissen, also Drogenklienten und psychisch Kranke passen hier tatsächlich nicht so recht hinein, die können unser Grundkonzept kippen.“ (Interview Fachkräfte WWH, Angebotsform ÜWO). Besonders größere Einrichtungen mit niedrigerem Betreuungsschlüssel dürften hier eher gefährdet sein.

### **13 „Leistbares Wohnen“/Soziale Wohnungsvergabe**

Im Zusammenhang mit dem Thema „leistbares Wohnen“ taucht die Problematik von Klient-Innen mit Delogierungen oder Mietrückständen im Bereich der Gemeindewohnungen auf. Überschreiten Mietrückstände ein gewisses Maß, so fällt der Bereich der Gemeindewohnungen bei der Suche nach finalen Wohnmöglichkeiten weg.<sup>32</sup> In diesen Fällen bleibt den Klient-Innen und den ihnen zur Seite stehenden Fachkräften der WWH im Grunde nur mehr die Suche nach Wohnmöglichkeiten im Bereich privater Mietwohnungen (alternativ besteht hier lediglich die Hoffnung, im neu konzipierten Haus Riedelgasse des Arbeiter-Samariter-Bundes eine temporäre Unterbringungsmöglichkeit zu finden, bis es gelingt, die Mietschulden im Gemeindebereich zu reduzieren).

Bemerkenswert ist der Umstand, dass in jenen Fällen, in denen aus den erwähnten Gründen der Bereich der Gemeindewohnungen nicht in Frage kommt, seitens der Träger in den meis-ten Fällen keine strukturierten Alternativen der Wohnraumakquise vorliegen. Die Schnittstelle

---

<sup>32</sup> Bestehen Mietschulden/Delogierungsverfahren aus früherer Zeit im Bereich von Gemeindewohnungsmietver-hältnissen, so scheidet die Schiene der sozialen Wohnungsvergabe bei der Suche nach Wohnmöglichkeiten aus. Die einzige Möglichkeit, wieder Zugang zum Bereich der Gemeindewohnungen zu erhalten, ist ein Miet-schuldenausgleich.



zur MA 50 und damit zur sozialen Wohnungsvergabe im Bereich der Gemeindewohnungen ist demgegenüber nach einhelliger Meinung sehr gut ausgebaut. Ablehnungen seitens der MA 50 finden sich nur in jenen Fällen, in denen der Antrag formale Fehler aufweist, entsprechende Korrekturen können rasch vorgenommen werden. Alternative Schnittstellen, wie etwa Partnerschaften mit Hausverwaltungen, gemeinnützigen Wohnbauträgern oder anderen Einrichtungen im Umfeld des privaten Wohnungsmarktes, wurden nicht thematisiert und auch Erfahrungen und Good Practice – Ansätze zur Wohnraumakquise am privaten Wohnungsmarkt fanden von Seiten der Fachkräfte keine Erwähnung.<sup>33</sup> Die meisten interviewten Fachkräfte der WWH gehen aber davon aus, dass die Grenzen der sozialen Wohnungsvergabe derzeit bereits ausgeschöpft sind, dass es also zukünftig neue Schnittstellen geben wird müssen, die auf den privaten Wohnungsmarkt ausgerichtet sind. Keine Klarheit besteht allerdings hinsichtlich der Frage, wie dieser zusätzliche Aufwand zu finanzieren sei. Allfällige Umsetzungsvorschläge gingen i.d.R. in Richtung einer zentralen Stelle im System der WWH, welche die Agenden der Akquise von Privatmietwohnungen für alle Angebote stellvertretend übernimmt.

## 14 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. Der Begriff „Case Work“ dürfte aber nicht unumstritten sein. Mancherseits wird der Begriff des Case Work demnach auch abgelehnt, indem zum Beispiel ausgeführt wird: „Case Work – das Wort habe ich noch nie verstanden. Das ist mir ein Rätsel“ (Interviews Fachkräfte WWH BEWO). Statements dieser Art können aber auch auf Vorbehalte gegenüber der inflationären Verwendung von Anglizismen zurückzuführen sein, denn im selben Zusammenhang wird die Arbeitsweise unter Zuhilfenahme von Begriffen erläutert, wie „Hilfe zur Selbsthilfe“, „bedürfnisorientierte Sozialarbeit“ „akzeptierende Haltung“ oder auch „Stärkung der Personen“, somit Begriffszusammenhänge, welche durchaus in der Nähe von Case Work zu platzieren sind.

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. Dies kann auch so interpretiert werden, dass das Haus in die Verantwortung der BewohnerInnen übergeben wird. Resümierend nimmt eine Fachkraft hierzu folgende Stellung ein: „Man merkt schon irgendwie, dass dadurch die Verantwortung wieder gestärkt wird. Der erste Schritt ist dann nicht immer sofort ins Büro zu einer Mitarbeiterin. Wir müssen dafür aber auch viel Arbeit leisten, Gruppenarbeit, Besprechungen usw. Aber dadurch kann man sagen: Das ist euer Haus und ihr übernehmt dadurch auch ein bisschen Verantwortung.“ (Interviews Fachkräfte WWH ÜWO).

---

<sup>33</sup> Weiterführende Recherchen zeigen, dass die Wohndrehscheibe der Volkshilfe Wien einen diesbezüglichen Ansatz verfolgt. Den Erläuterungen zufolge handelt es sich um eine Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe, welche zielgerichtete Unterstützung bei der Suche einer privaten Mietwohnung bietet. Die Wohndrehscheibe gilt als die einzige Beratungsstelle in Wien, die sich auf die Hilfe bei der Wohnungssuche auf dem Privatwohnungsmarkt spezialisiert hat. (siehe <http://www.volkshilfe-wien.at/online/page.php?P=105377>)

Wird auf den Alltag der sozialarbeiterischen Interventionen Bezug genommen, so finden sich manche Statements, welche auf die **Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis** hinweisen. Dies gilt etwa für das Ziel der Stärkung der Eigenverantwortung und wurde vor allem von Fachkräften aus dem Feld des Übergangs- oder Dauerwohnens angeführt: Aus dem Munde einer Fachkraft aus dem BEWO-Bereich hört sich dies beispielsweise folgendermaßen an: „Eigenkompetenz? Das ist ein bisschen schwierig. Es sollte schon das Ziel sein, dass die Menschen eigenständig Entscheidungen treffen. Wir sind aber am Anfang durchaus fordernd und kontrollierend. Wir müssen in vielen Fällen einfach Vorgaben machen. Es gibt doch Menschen, denen fällt gar nichts ein. Wenn nichts kommt, dann wird unsererseits etwas vorgeschlagen. [...] Natürlich ist das mit dem Eigenständig-tun-lassen ein schönes Ziel, aber leider geht es nicht immer.“ (Interviews Fachkräfte WWH BEWO).

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. Im Fall des Übergangswohnens für junge Erwachsene, aber auch anderer Angebotsformen, in denen junge Erwachsene Teil des Zielgruppenspektrums sind, wird – so die Erläuterungen – auf die Bedürfnisse der Zielgruppe insofern spezifisch reagiert, als hier der Beziehungsarbeit ein überdurchschnittlich großer Raum gegeben wird. Teilweise wurde die Erfahrung gemacht, dass man den jungen Erwachsenen eine Reibfläche bieten müsse, in Ansätzen auch durchaus die Rolle eines Elternersatzes einzunehmen habe.

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 und wird den Fachkräften der WWH zufolge typischerweise mit einigen Wochen bzw. einem Monat bis maximal drei Monaten beziffert. Diese Strategie des langsamen Aufbaus wird insbesondere bei Personen angewendet, die länger auf der Straße gelebt haben. Diese standen der Erfahrung der Fachkräfte zufolge stark unter Stress und haben in dieser unstillen Phase ein hohes Maß an Lebenskraft eingebüßt. Dementsprechend leiden – so die Wahrnehmung der Fachkräfte – viele der ehemaligen Obdachlosen unter körperlichen und psychischen Erkrankungen und werden auch als „eine sehr gehetzte Zielgruppe“ beschrieben. In dieser Phase des „zur Ruhe Kommens“ erfolgt die Abklärung von Problematiken und der „Wohnfähigkeit“.

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. Und manches Mal – wenn der Übergang in eine Finalwohnung geklappt hat – hat der häufig als problematisch erlebte Druck von bzWO auch durchaus einen positiven Einfluss gehabt, so die Erkenntnis der einen oder anderen Fachkraft.

Zur Beschreibung der **Inhalte der Arbeit der Fachkräfte** würde in vielen Fällen der Terminus „ganzheitliche Arbeit“ passen, auch wenn er nur von einem Teil der befragten Fachkräfte explizit mit diesen Worten angesprochen wurde. Von dieser spezifischen Formulierung abgesehen aber fand sich bei den meisten InterviewpartnerInnen aus dem Bereich des Über-

gangswohnens eine ähnliche Beschreibung der Themen- und Aufgabenstellungen. 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. Die beschriebenen Unterschiede in der inhaltlichen Ausrichtung der Fachkräfte finden sich auch in der Fachliteratur, dürften somit nicht Wien-spezifisch sein, sondern vielmehr den allgemeinen derzeitigen Status-Quo der fachlichen Diskussionen in Europa wiedergeben.

Interessanterweise hat keiner/keine 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. Eher schon wurde ein gewisser Einfluss der Hausleitung auf die Feinabstimmungen der sozialen Arbeit wahrgenommen. Ansonsten wird seitens der Fachkräfte vielfach vermutet, dass die Einrichtungsgröße Unterschiede macht. Kleinere, aber auch „jüngere“ Einrichtungen würden in diesem Sinn mehr Spielraum für eigene Entscheidungen lassen, in größeren und alteingesessenen Einrichtungen gäbe es demgegenüber mehr Regelwerke, die Entscheidungen zwar systematischer gestalten, aber auch in gewisser Weise einengen könnten.

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. Die spezifischen Vorgehensweisen des nachgehenden Ansatzes werden etwas unterschiedlich beschrieben. So taucht zum Beispiel im Kontext eines Zielgruppenwohnangebotes der Begriff „Krisengespräche“ auf, im Kontext eines Übergangswohnangebotes für Junge Erwachsene der Begriff „Zwickmühlengespräche“. Im Zusammenhang mit dem nachgehenden Ansatz konnten wir individuell unterschiedliche Grenzziehungen beobachten: Manche (eher größere) Einrichtungen verschieben die Grenze eher zugunsten des nachgehenden Ansatzes und setzen in Bezug auf Verletzungen der Hausordnung auch in der Regel engere Grenzen, andere (meist kleinere) Einrichtungen mit höherem Betreuungsschlüssel geben eher dem Empowerment-Ansatz mehr Raum. Entsprechend wird der nachgehende Ansatz etwas zurückgesetzt, auch werden die Grenzen, innerhalb derer eine Hausordnung als verletzt gilt, etwas weiter gesteckt.

Ein Thema, das im Rahmen der sozialen Arbeit mehrheitlich kritisch angemerkt wurde, ist jenes der **Nachbetreuung**. Eine Fachkraft formuliert dies folgendermaßen: „Hier in Wien fehlt eine Betreuung danach in der Wohnung. Also eine Nachbetreuung. Das gab es meines Wissens nach noch nie. Seit 15 Jahren [Zahl aus Gründen des Datenschutzes geändert] bin ich in dem Beruf. Viele Menschen verstehen die Post nicht, sie brauchen jemanden, der sie zu ihrem Geburtstag anruft, der ihnen eine Weihnachtskarte schreibt. Das würde volkswirtschaftlich viel ersparen.“ (Interviews Fachkräfte WWH). Eine Fachkraft aus dem Bereich des ÜWOZG erzählt aus ihren Erfahrungen: „Viele haben nach zwei Jahren 4000 bis 5000 Euro Schulden und können ohne Unterstützung ihre Wohnung nicht halten. Stehen dann wieder vor den Toren der Wohnungslosenhilfe. Es ist aber alles für sie schlimmer als vorher. Nix ist passiert.“ (Interviews Fachkräfte WWH). Ein Kollege aus dem BEWO Bereich wiederum merkt an: „Ein verbindliches Betreuungsangebot und -netz muss sein, sonst fliegen die Leute

wieder raus aus ihrer Wohnung. In Deutschland gibt es Erfahrungen, dass mindestens 60% der ehemaligen Klienten eine langfristige Nachbetreuung brauchen.“ (Interviews Fachkräfte WWH). 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.

## **15 Diskussion zu einzelnen Zielgruppensegmenten**

### **15.1 Junge Erwachsene**

Der Anteil junger Erwachsener im Alter zwischen 18 und 29 Jahren beläuft sich in den ÜWOZG-Angeboten mittlerweile auf rund 35%. Gleichzeitig handelt es sich um ein Zielgruppensegment mit deutlich ausgeprägten Risikolagen (beziehungsbedingt, herkunftsfamilienbedingt, suchtbedingt, verringerte gesellschaftliche Teilhabe). Hierzu passt auch, dass die Verschuldungsquote in diesem Alterssegment mit rund 75% Anteil dramatisch hoch ausfällt und deutlich überdurchschnittliche Werte im Vergleich mit den anderen Altersgruppen einnimmt. Diese sehr stark ausgeprägten Risikolagen schlagen sich dann auch in Form deutlich reduzierter Maßnahmeneffekte im Bereich des Wohnstatus nach Abgang nieder. Dies findet sich in allen Übergangsangeboten, vom BEWO-Segment über ÜWO-Angebote bis hin zu ÜWOZG- und MUKI-Angebotsformen. Als problematisch sind diesbezüglich aber vor allem zwei Angebotssegmente zu sehen, im konkreten ÜWO- und ÜWOZG-Angebotsformen: Im Bereich der ÜWO-Einrichtungen zeigt sich bei der Gruppe der jungen Erwachsenen ein Anteil von Übergängen in Finalwohnungen von lediglich 13%. Im Bereich der ÜWOZG-Angebote fällt dieser Indikatorwert nur geringfügig höher aus mit rund 15% Anteil. Dementsprechend finden sich relativ viele Fälle von Verstößen gegen die Hausordnung, vorzeitigem Auszug oder nicht bezahltem Nutzungsentgelt. Dies schlägt sich wiederum nieder in einer vergleichsweise kritischen Bewertung zur Verlässlichkeit der Wohn-/Schlafangebote.

Hinweise zum Hintergrund dieser relativ problematischen Situation finden sich in Kapitel 12. Fachkräfte beschreiben dieses Alterssegment als sehr schnelllebig. Junge Erwachsene befinden sich in einer lebensbiographischen Phase, 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 gefunden hat (und leider sehr oft auch keinen Platz in der Familie). Von daher ist die Aufgabe der WWH-Einrichtungen eine fast nicht zu bewältigende. Im Zentrum steht eben nicht eine Reintegration in die Gesellschaft, im Zentrum steht vielmehr das Begleiten der Zielgruppe beim Versuch einer erstmaligen Integration. Familiäre Anbindungen sind in höchstem Maße bruchstückhaft, können hier also auch kaum Unterstützung liefern. Identitätskrisen sind daher vorprogrammiert. Beziehungsarbeit dürfte eine der wenigen Schlüssel sein, um diese fast unlösbare Aufgabe zu bewerkstelligen.

Somit wäre zu fragen, in welcher Form noch besser auf die Belange der Jugendlichen eingegangen werden könnte. Hier liefern die vorhandenen Daten und Dokumente zwei Anhaltspunkte. Zum einen muss davon ausgegangen werden, dass vor allem bei der Zielgruppe der jungen Erwachsenen ohne Verbesserung der in vielen Fällen prekär beschaffenen gesellschaftlichen Teilhabe auch die Erfolge im Zusammenhang mit der lebensräumlichen Integrität nur punktuell bzw. temporärer Natur sein werden. Dies führt zum Thema Erwerbsintegration. Junge Erwachsene schneiden hier schlechter ab als etwa die Altersgruppe der 30-39-Jährigen. Wo aber vielleicht für ältere Wohnungslose die Option eines Lebens gestützt durch

Leistungen aus der Bedarfsorientierten Mindestsicherung noch eine Möglichkeit darstellt, die durchaus auch für die Person verkraftbar ist, hat dies bei vielen jungen Erwachsenen einen problematischen Beigeschmack. Ähnlich wird auch in der einschlägigen Fachliteratur auf die hohe Bedeutung der Erwerbsintegration für die gesellschaftliche Teilhabe verwiesen (siehe z.B. Fink et. al. 2010). Daher wäre zu überlegen, wie eine begleitende aktivierende Unterstützung zur Eingliederung in das Erwerbsleben auf Basis spezifischer auf die Belange der jungen Erwachsenen abgestimmter arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen aussehen müsste. Allerdings besteht ExpertInnen zufolge auch die Gefahr, dass zumindest ein Teil der Zielgruppe durch derartige Angebote überfordert sein könnte. Wichtig wäre somit, diese Angebote bedarfsgerecht und selektiv anzubieten. Auch ist unter dem Gesichtspunkt des hohen Arbeitskräfteandrangs im Bereich niedrigqualifizierter Tätigkeiten zu diskutieren, inwiefern in diesem Zusammenhang der Begriff der Tätigkeit weiter zu denken ist als nur dem Feld der klassischen Erwerbstätigkeit zugehörig (Stichworte: Tagesstruktur, Dritter Sektor, Überbrückungsjobs).

In einem weiteren Punkt sollte der Stimme vieler ExpertInnen und Fachkräfte der WWH Gehör geschenkt werden. Es ist durchaus zu hinterfragen, ob junge Erwachsene in gemischten Einrichtungen, wie z.B. den Angeboten des ÜWO, aber auch den Nachtquartieren am richtigen Platz sind. Die relativ geringen Anteile von Übergängen in Finalwohnungen im Bereich des ÜWO-Segments motivieren jedenfalls zur Suche nach Alternativen für junge wohnungslose Erwachsene.

## **15.2 Frauen**

Genderspezifische Analysen zur Nutzung von Angeboten und Wirkungseffekten belegen nur in wenigen Bereichen signifikante Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts. Frauen sind aber durch ein deutlich höheres Aufkommen von psychischen Problemen als Männer zu charakterisieren. So trifft dies bei Frauen der eigenen Einschätzung nach zu rund 49% zu, bei Männern zu rund 32%. Wenngleich im Zuge der Teilnahme von den betroffenen Frauen etwas mehr als ein Drittel (39%) hier auch eine Verbesserung seit Eintritt in das System der WWH erfahren hat, so führt uns dies dennoch zu zwei Themenbereichen, die in den folgenden Abschnitten diskutiert werden: Zum einen handelt es sich um ein Problem, das sich der empirischen Forschung weitestgehend entzieht – die versteckte Wohnungslosigkeit der Frauen. Zum anderen geht es darum, der weiblichen Klientel wenigstens im Rahmen der WWH allfällige genderspezifische Barrieren aus dem Weg zu schaffen.

### **Versteckte Wohnungslosigkeit und das Thema „Wartezeiten überbrücken“**

Einer Reihe von ExpertInnen zufolge bestünde die Gefahr, dass Frauen die auch derzeit in den meisten Fällen erforderlichen Wartezeiten auf Übergangs- oder Dauerwohnplätze „weniger gut“ überbrücken könnten als Männer. Nachtquartiere als Überbrückungslösung werden von Frauen weniger gut angenommen<sup>34</sup>, in der Folge würden Frauen eher in Lagen ungesicherten Wohnens verbleiben, oftmals in Situationen, in denen sie vor Gewalt nicht sicher sind und letztlich großen psychischen Belastungen ausgesetzt sind. Aus dieser Beschrei-

---

<sup>34</sup> Der Vollständigkeit halber darf auch nicht unerwähnt bleiben, dass es derzeit eine Reihe von Notquartieren (nicht Notbetten) gibt, die spezifische Angebote für Frauen darstellen. Dies wären etwa die Nachtquartiere Gänsbachergasse und Hermine von wieder wohnen (16 Betten und 20 Betten). Seither wurde allerdings das Notquartier Hermine geschlossen und anstelle dessen wurden Akutzimmer für Frauen eingerichtet. Die Problematik, dass Frauen Notquartiere weniger akzeptieren als Männer, bleibt allerdings trotz dieser frauenspezifischen Angebote bestehen.

bung wäre zu folgern, dass das Kriterium der Niederschwelligkeit im Zugang zum System der WWH im Falle wohnungsloser bzw. ungesichert wohnender Frauen zwar formal besteht, faktisch aber die Chance für Frauen auf eine Verbesserung der Wohnsituation eine reduzierte ist. Demzufolge wäre zu fragen, wie die Herstellung von Chancengleichheit weiblicher Wohnungsloser/Obdachloser im Sinne eines Gender Mainstreamings erzielt werden kann. Das auch im Rahmen der Interviews mit Fachkräften der WWH geäußerte Argument des Gebotes der Gleichbehandlung aller Antragstellenden ist jedenfalls in diesem Hinblick wenig zielführend, da das Paradigma der **Gleichbehandlung** in der Fachdiskussion zur Chancengleichheitsdebatte als bereits längst überholt anzusehen ist. Anstelle dessen wäre zu fragen, welche Maßnahmen einen Beitrag zur **Gleichstellung** der AntragstellerInnen leisten könnten.

Es empfiehlt sich jedenfalls im Sinne einer Verankerung von Gender Mainstreaming in der KlientInnenarbeit eine nähere Untersuchung dieses Problemfeldes (d.h. der Problemfeldannahme, dass Frauen während längerer Wartezeiten wieder abspringen und in prekäre Lagen zurückgehen, durchaus auch mit dem Risiko fortschreitender psychischer Destabilisierung). Hierzu wäre es notwendig, über einen gewissen Zeitraum alle Erstkontakte aufzuzeichnen und mit der Struktur der Anamnesegespräche abzugleichen.

### **Die Dominanz der Männer in gemischtgeschlechtlichen Einrichtungen**

Seitens der für den Themenbereich „Frauen und Wohnungslosigkeit“ sensibilisierten Fachkräfte wurde mehrfach beobachtet, dass es nicht immer gegeben ist, dass Frauen in gemischtgeschlechtlichen Einrichtungen gleichermaßen die Möglichkeit haben, öffentliche Räume zu nutzen und bestmöglich in der Entfaltung der Fähigkeiten gefördert werden. So war 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**. Dies wird zum Teil auch dadurch zu begründen sein, dass der Frauenanteil in vielen gemischtgeschlechtlichen Einrichtungen Größenwerte von einem Viertel bis einem Drittel nicht überschreitet. Frauen sind somit rein von der Verteilungsstruktur in der Minderheit. Hinzu kommt, dass in den meisten Fällen Männer als Verursacher von Gewalt 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.

Eine mögliche Problemlösung wäre die Öffnung der Gemeinschaftsräume zu bestimmten Tageszeiten nur für weibliche KlientInnen. Erfahrungen mit diesem Vorgehen waren aber eher negativer Art, da seitens der männlichen KlientInnen lautstarke Proteste die Folge waren. Alternativ bliebe zu überlegen, ob Wohnangebote mit eigenen Bereichen, die für Frauen reserviert sind, ausgestattet werden. In diesen eigenen Bereichen sollten dann die Gemeinschaftsräume spezifisch den Frauen zur Verfügung stehen.

## **16 Housing First – eine Alternative zum Wiener Stufenplan?**

Das Wiener Modell des Stufenplans kann zum gegenwärtigen Zeitpunkt auf eine langjährige Tradition zurückblicken. Das Ergebnis dieses Ansatzes ist ein ausdifferenziertes Angebotspektrum mit den Kernbestandteilen Nachtquartier, Übergangswohnen, Betreutes Wohnen in Wohnungen und Sozial Betreutes Wohnen. Letzteres Angebot für Obdachlose stellt einen wichtigen methodischen Baustein des Wiener Stufenplans dar. Zusätzliche betreuende Einrichtungen bilden einen weiteren Schwerpunkt. Die Tageszentren für Obdachlose sind nicht nur als Aufenthaltsorte konzipiert, sie haben auch die Funktion, den Obdachlosen den prob-



lemlosen und auf Wunsch auch anonymen Zugang zu weiteren Betreuungsschritten zu ermöglichen. Flankierende Maßnahmen des Stufenplanes sind mobile ärztliche Versorgung und Streetwork, also das direkte Aufsuchen und Ansprechen der Obdachlosen auf der Straße, um auf Hilfsangebote aufmerksam zu machen.<sup>35</sup>

Weitestgehend sind sich alle im Rahmen dieser Studie befragten ExpertInnen und Fachkräfte einig, dass der Stufenplan im Wiener System weniger stringent eingehalten werden muss, als etwa bei unseren bundesdeutschen Nachbarn, dass somit auch einzelne Stufen übersprungen werden können und somit Direkteinstiege und gleitende Übergänge eine mögliche Option darstellen. Allerdings kann das Argument, dass dieses Stufensystem teilweise unnötige Aufstiegshürden bergen würde, dennoch nicht ganz von der Hand gewiesen werden. Auch sind weitere Kritikpunkte am Wiener Modell zu diskutieren. So ist einerseits zu hinterfragen, ob Nachtquartiere mit den oftmals längeren Verweilzeiten<sup>36</sup> aufgrund der Einstiegsfunktion in das Stufensystem, der geringen Betreuungsangebote sozialer Arbeit, der reduzierter Privatsphäre und des täglichen Stresses auf der Straße nicht zum größeren Teil durch andere Modelle ersetzt werden können (Stichwort Akutzimmer bzw. Direkteinstieg). Weiters muss überlegt werden, ob das Segment des Übergangswohnens eine zeitgemäße Angebotsform auf dem Weg in eine finale Wohnung darstellt. Im Rahmen dieser Studie wurde diese Frage auf breiter Ebene mit ExpertInnen diskutiert und auch auf Basis der Interviews mit den KlientInnen bearbeitet. Thema sind in diesem Zusammenhang beispielsweise Hospitalisierungseffekte, die durch den längeren Verbleib im Segment des Übergangswohnens entstehen könnten. Den empirischen Befunden zufolge ist diese Gefahr zwar gegeben, aber relativ selten direkt nachweisbar. Mehr Bedeutung erhalten demgegenüber zwei andere Argumente: So kann nicht ausgeschlossen werden, dass gerade das Segment des Übergangswohnens gewisse Fähigkeiten und Skills trainiert, die beim klassischen Wohnen in der Finalwohnung im Grunde nur von untergeordnetem Stellenwert sind. Hierzu zählen etwa das Wohnen in großen Einrichtungen, der Kontakt zu vielen MitbewohnerInnen, bzw. das Wohnen in Doppelzimmern. Somit stellt sich die Frage, ob der Aufwand für diese Trainingsinhalte gerechtfertigt ist und die dafür reservierten Mittel nicht besser eingesetzt werden können.

Ein weiterer Kritikpunkt am Segment des Übergangswohnens bezieht sich auf das Phänomen der Brüche und damit im Zusammenhang stehend das Auftauchen von Krisen. Gerade, wenn sich eine Person beim Übergangswohnen bewährt, steht als logischer nächster Schritt der Übertritt in ein BEWO-Angebot oder in eine Finalwohnung in Aussicht. Dies bedeutet aber nicht nur einen Wohnortwechsel, sondern – was viel wichtiger ist – einen Wechsel der sozialen Umgebung und der Bezugsgruppe. Vertrautes geht zumindest teilweise verloren (siehe hierzu den hohen Andrang der ehemaligen KlientInnen in den Tageszentren, welche daraufhin ihr Angebot selektiv eingrenzen mussten). Weiters ändert sich mit diesem Schritt nicht nur die soziale Umgebung, sondern es geht auch – im Falle des Wechsels in die Finalwohnung - die Möglichkeit, ein Betreuungsangebot nutzen zu können, verloren. Diese beiden Einflüsse dürfen nicht unterbewertet werden und könnten mit einer der Gründe für wiederholte Teilnahmen sein. Allerdings ist hier anzumerken, dass es sich um weitestgehend unerforschtes Terrain handelt.

Werden alle diese Kritikpunkte zusammengefasst, so besteht Diskussionsbedarf über die Alternative Housing First. Bereits im Rot-Grünen Wiener Regierungsübereinkommen wurde festgelegt, dass der Housing First Ansatz in Zukunft verstärkt verfolgt werden soll (siehe

---

<sup>35</sup> siehe hierzu

[http://www.bestpractices.at/main.php?page=vienna/best\\_practices/participation/homeless&lang=de](http://www.bestpractices.at/main.php?page=vienna/best_practices/participation/homeless&lang=de).

<sup>36</sup> Eine Analyse der Fristen zwischen dem Eintritt in ein Nachtquartiersangebot und der Aufnahme in ein Angebot des Betreuten Wohnens findet sich in Kapitel 9.4. Allerdings handelt es sich hierbei, da die Nachtquartiersdaten mit Lücken behaftet sind, um keine statistisch abgesicherten Ergebnisse.



Gemeinsame Wege für Wien 2010, 36). Der Housing First Ansatz weist gegenüber dem bisherigen Angebotsspektrum der WWH im Grunde einen radikalen Paradigmenwechsel auf. Dieser Umstand dürfte sich interessanterweise bis jetzt zumindest teilweise der Rezeption der Fachkräfte der WWH noch entzogen haben. So bestimmen Begriffe wie „Wohnfähigkeit“, die in enger Verbindung mit einem „Reparaturansatz“ bzw. „treatment first“ – Ansatz stehen, nach wie vor die Diskussion zu Housing First und können als Beleg für den Umstand verwendet werden, dass dieser „treatment first“ – Ansatz noch immer das zentrale herrschende Paradigma darstellt. Ein weiterer Befund dafür, dass die Grundidee des Housing First in vielen Einrichtungen noch nicht intensiv kommuniziert wurde, ist die oftmals vernommene Gleichsetzung von Housing First mit dem Thema „leistbarer Wohnraum“.

Derzeit liegt dem Forschungsteam ein Ergebnispapier der Perspektivengruppe Housing First vor (Hammer et al. 2012). In diesem Werk erfolgt eine detaillierte Darstellung der fachlichen Standards des Housing First, der potenziellen Zielgruppe und der Eckpunkte einer zukünftigen Umsetzung. Hier wird Housing First in Anlehnung an einen internationalen Fachdiskurs als Alternative zum Stufensystem von Notunterkünften und vorübergehender Unterbringung mit einem schrittweisen Prozess der „Qualifizierung für eine eigene Wohnung“ verortet.

Insbesondere die Frage der „Wohnfähigkeit“ wird hier einer Neubewertung unterzogen, weil in Kontext des Housing First der Zugang zu leistbarem Wohnraum direkt gegeben ist, somit weniger als bisher an Bedingungen oder Verpflichtungen wie z.B. Abstinenz/Entzug oder Teilnahme an einer psychiatrischen Behandlung gebunden ist. In Bezug auf die Zielgruppe werden in Anlehnung an die Fachliteratur vor allem zwei Gruppen besonders herausgestrichen: einerseits Personen mit Mehrfachdiagnosen (Suchterkrankungen, psychiatrische Erkrankungen), andererseits Personen in temporären Notlagen. Ausdrücklich wird auch angeführt, dass es „nicht Auftrag der Wohnungslosenhilfe [ist], günstigen Wohnraum für alle bereit zu stellen“ und daher eine Eingrenzung der Zielgruppe für Housing First notwendig sei.

Seitens der befragten Fachkräfte der WWH bestehen interessanterweise gerade in Bezug auf die Frage möglicher Zielgruppen des Housing First relativ konträre Einschätzungen im Vergleich mit dem Ergebnispapier der Perspektivengruppe. Zusätzlich fällt auf, dass die Einschätzungen der Fachkräfte und ExpertInnen eine sehr große Bandbreite aufweisen. Psychiatrische Erkrankungen und akuter Drogenkonsum werden demzufolge von den befragten Fachkräften häufig als problematische und limitierende Faktoren beschrieben, die den Übergang in die betreute Finalwohnung erschweren können. Dementsprechend werden hier Begriffe formuliert, wie zum Beispiel die „Vertragsfähigkeit“ eines Klienten/einer Klientin. Dem Bereich des Housing First werden dann eher „die fitten Leute“ zugeschrieben. Auf der anderen Seite wird seitens der befragten ExpertInnen und Fachkräfte betont, dass Housing First ein Ansatz sein muss, der insbesondere für Personen in Multiproblemlagen Angebote schafft, somit für eine Klientel, für die das „Heimsetting“ großer Häuser und Mehrbettzimmerangebote keine passende Unterstützung bietet. Dementsprechend würde sich gerade Housing First auch für Menschen mit diesem Problemprofil anbieten, wie schon Stefancic/Tsemberis 2007 ausführen: „Housing First is an effective housing and treatment intervention that ends and prevents homelessness for individuals with severe mental illness, co-occurring addictions and other health problems, who have remained for years [...]“

Diese große Bandbreite der Einschätzung durch die befragten ExpertInnen und Fachkräfte dürfte unter anderem auch daher rühren, dass der Informationsgrad zum Housing First – Ansatz ein sehr unterschiedlicher und auch nicht immer ein sehr ausführlicher ist. Manchen Argumenten der ExpertInnen und Fachkräfte sollte aber jedenfalls Beachtung geschenkt werden. So wird zum Beispiel eine Zielgruppe skizziert, bei welcher ein Housing First – Ansatz nur mit geringer Wahrscheinlichkeit zu empfehlen ist. Es handelt sich hierbei um Mütter mit kleinen Kindern in besonderen Lagen. Sind diese Mütter akut vom Problem der Drogen-

oder Alkoholsucht betroffen, so wird hier nur ein sehr enges Betreuungssetting das optimale Wohl des Kindes garantieren können (und dieses ist in einer betreuten Einrichtung wahrscheinlich effizienter anzubieten). Ähnliches gilt für alle Fälle, in denen Gefahr im Verzug ist. Ein weiteres Beispiel betrifft Personen in akuten persönlichen und psychiatrischen Krisen. Hier ist nach Ansicht eines Experten/einer Expertin nicht nur die Inanspruchnahme einer Hilfe bei Bedarf wenig wahrscheinlich, sondern sogar ein Konzept der nachgehenden Unterstützung nur bedingt tauglich. Interessanterweise haben sich in solchen Fällen nonverbale, auf einem Beobachtungssetting basierende Konzepte als eher hilfreich herauskristallisieren können. Sollte solch ein Ansatz im Rahmen von Housing First zur Anwendung kommen, müsste auch noch einiges an Entwicklungsarbeit geleistet werden.

Gut gelöst scheint im Ergebnispapier der Perspektivengruppe Housing First die Problematik des doppelten Mandats der Sozialarbeit, nämlich des Zusammenspiels von Unterstützung und Kontrolle. Aus diesem Grund ist eine Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlicher Hilfe angedacht. Wohnen soll somit „so normal wie möglich mit den dafür notwendigen persönlichen Hilfen“ (Hammer et al. 2012, 5) gesichert werden.

Das Betreuungskonzept stellt sicherlich einen der zentralen Bestandteile des Housing First dar. Dies wird sowohl hinsichtlich der Inhalte als auch hinsichtlich der Betreuung als flexibel und maßgeschneidert bzw. an den persönlichen Bedarfen orientiert charakterisiert. Als besonders reizvoll erscheint der Gedanke, dass die Betreuung auch vor Übergängen nicht Halt macht und so beispielsweise auch nach einem Wohnungsverlust weitergeführt werden kann. Das Betreuungsangebot soll durch ein multiprofessionelles Team im Rahmen einer sozialarbeiterischen Fallführung bereitgestellt werden und soll auch unterschiedlichen Charakter haben, welcher von „Hilfen, die bei Bedarf in Anspruch“ genommen werden können bis zu „nachgehender Unterstützung“ im Falle von psychosozialen Krisen, Beschwerden im Wohnumfeld oder drohendem Wohnungsverlust reicht.

Das zweite Standbein des Housing First ist die Frage der Akquise von leistbarem und dauerhaft zur Verfügung stehendem dezentralen Wohnraum. Dies findet auch im Ergebnispapier der Perspektivengruppe seine Erwähnung, wenngleich auch hierzu noch wenig ausformuliert wurde. Es findet sich lediglich die Erkenntnis, dass „eine enge Zusammenarbeit zwischen betreuenden Einrichtungen und der Immobilienwirtschaft unumgänglich“ (Hammer et al. 2012, 6) sein wird. Interessanterweise sehen auch die im Rahmen der Studie befragten ExpertInnen im Bereich Akquise von Wohnraum noch relativ hohen Klärungsbedarf. Vielerseits wurde die Erfahrung gemacht, dass nicht zuletzt durch den Rückzug öffentlicher Wohnbauträger der Sektor der Gemeindewohnungen mehr und mehr unter Druck gerät. Der hierdurch bedingte Engpass wird noch mehr zum Problem, als bei einem Teil der Klientel aufgrund von Mietschulden diese Option gar nicht zur Anwendung kommen kann. Insgesamt ist somit die Frage der Akquise von Wohnraum ein wichtiger Bestandteil des Housing First – Ansatzes. Ohne Partnerschaften mit dem privaten Wohnungsmarkt und Einbeziehung der Genossenschaften dürfte das Unterfangen nur von geringem Erfolg sein.

Bemerkenswert ist, dass mit dem Housing First – Ansatz das Schnittstellenmanagement breiten Raum erhält (siehe Ergebnispapier der Perspektivengruppe Housing First, 9). Dies erscheint uns deshalb wesentlich, als die Themen Schnittstellen und Übergänge derzeit im System der WWH zwar innerhalb der Einrichtungen stark diskutiert und als wichtig erachtet werden, ein einrichtungsübergreifendes Konzept oder Procedere jedoch nicht gefunden werden konnte. Im Perspektivenpapier werden Schnittstellen zu medizinischen, psychiatrischen und pflegerischen Diensten, zur Delogierungsprävention, zum Bereich „Leistbares Wohnen“ (Kooperationen Wohnungswirtschaft, MA 50, MA 40), zum Förderwesen der WWH und zum Bereich „(miet)rechtlicher Rahmen“ genannt.

Zusammenfassend besteht der Eindruck, dass Housing First eine sinnvolle Alternative bzw. Ergänzung zum derzeitigen Wiener Stufenkonzept darstellt. Allerdings ist die Frage, unter welchen Bedingungen Housing First in Wien ein erfolgreiches Angebot sein kann, noch zu wenig erforscht. Busch-Geertsema zufolge kann nicht ausgeschlossen werden, dass das Abweichen von ursprünglichen Housing First – Elementen<sup>37</sup> zu schlechteren Ergebnissen bezüglich Wohnstabilität und KlientInnenzufriedenheit führen kann (Halbartschlager et al. 2011, 29).

## 17 Begriffsreflexion

Die WWH ist ein großes Netzwerk aus sehr unterschiedlichen AkteurInnen, die ihrerseits in verschiedenen Kontexten arbeiten und jeweils andere Ausschnitte des Gesamtphänomens „Wohnungslose Menschen in Wien“ wahrnehmen und bearbeiten. Beim Bezeichnen von Realität(en) und beim Sprechen über die soziale Arbeit und die Arbeit mit KlientInnen bedienen sich die AkteurInnen dabei ganz selbstverständlich einer Reihe von Begriffen, die als professionsspezifische Sprache bezeichnet werden können. Sie sind außerhalb des spezifischen Arbeitsbereichs möglicherweise unbekannt und/oder besitzen eine andere inhaltliche Aufladung.

Auf solche Begriffe wollen wir näher eingehen. Dabei sind zwei Thesen handlungsleitend. Zum einen gehen wir davon aus, dass die Wahl von Begriffen und der Prozess der Begriffsbildung nicht beliebig und nicht kontextfrei sind. Ausformulierte Begriffe stellen gewissermaßen die Koordinaten für unsere Wahrnehmung dar, da sie die Aufmerksamkeit auf einige Aspekte lenken und andere außer Acht lassen und damit strukturierende Wirkung haben. Sie sind somit mehr als beliebig austauschbare Worte, sondern sie spielen bei der Erfassung, Ordnung und Deutung der Umwelt eine wesentliche Rolle. In der Folge werden also die Begriffe, die in der sozialen Arbeit im Feld der Wohnungslosenhilfe zum Einsatz kommen, auch einen mehr oder weniger starken Einfluss auf die alltägliche Arbeit der ProfessionistInnen mit den KlientInnen haben (siehe beispielsweise Helle 1977, 110).

Zum anderen stellt sich die Wiener Wohnungslosenhilfe als vielfältiger Arbeitsbereich dar, innerhalb dessen sich ungezählte MitarbeiterInnen in unterschiedlichen Rahmenbedingungen und mit unterschiedlichen Zielrichtungen mit der heterogenen Gruppe wohnungsloser Menschen befassen. Gleichzeitig verwenden all diese AkteurInnen aber dieselben Begriffe, um ihre Arbeit zu beschreiben, auszurichten, zu ordnen und zu deuten, und es stellt sich die Frage, inwieweit das Begriffsverständnis innerhalb der WWH homogen ist.

Mit dem Modul ‚Begriffsreflexion‘ wollen wir dem Verständnis zentraler Begriffe nachspüren, und haben die MitarbeiterInnen der WWH zu einer schriftlichen Reflexion eingeladen. Sie wurden dabei um eine Stellungnahme zu den Begriffen ersucht, wobei explizit auf die indivi-

---

<sup>37</sup> Das Zielgruppenspektrum des Pilotprojektes von Sam Tsemberis zeichnet sich durch einen relativ engen Fokus aus. Vor allem finden hier Personen mit einer Doppeldiagnose Erwähnung. Somit steht das Aufeinandertreffen von psychiatrischen Erkrankungen, Drogen- und Alkoholproblematiken, bzw. auch anderen gesundheitlichen Problemen im Vordergrund. Zudem handelt es sich bei der Zielgruppe um Personen, welche oft bereits jahrelang von Wohnungslosigkeit betroffen waren (vgl. Stefanic/Tsemberis 2007). Weiters geht Pathway to Housing davon aus, dass die ambulante Betreuung durch ein multiprofessionelles Team erfolgt, welches 24 Stunden täglich an 7 Tagen pro Woche bereitsteht. Nicht zuletzt wird auch die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme betont, „Participants can choose the type, frequency and sequence of services. They also can choose their neighborhood and apartment as far as suitable units are available.“ (siehe hierzu Busch-Geertsema 2010, 3).

duellen Interpretationen abgestellt wurde, auf das alltägliche Verständnis und auf die Wahrnehmung des Stellenwerts oder der Rolle des Begriffs im System der WWH.

Im Ergebnis zielt ein solcher offener Zugang nicht auf eine statistische Auswertung, sondern es sollen das breite Spektrum erkundet und Stimmungen und Wahrnehmungen eingefangen werden. Wenn im Folgenden verschiedene Aspekte der untersuchten Begriffe wiedergegeben werden, ist damit also nichts über deren ‚quantitative Verbreitung‘ unter den RespondentInnen gesagt. Gleichzeitig sollen die Antworten auch nicht als erschöpfende und vollständige Erfassung des Begriffsverständnisses gelesen werden. Nichts desto trotz verraten aber diese Antworten etwas über dominierende Auffassungen und Assoziationen.

In der folgenden Darstellung – die auf den retournierten 99 Fragebögen beruht – geht es jeweils zunächst um die inhaltliche Breite der Begriffe – was umfasst der Begriff oder das Konzept alles, welche Bereiche zählen beispielsweise alle zu Wohnkompetenz, wie breit ist sein inhaltliches Spektrum? Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Befunden auf verschiedenen ‚Meta-Ebenen‘: wie etwa bewerten die RespondentInnen die Klarheit des Begriffs, ist das Konzept für sie eindeutig? Wie ermitteln sie beispielsweise die Wohnkompetenz von KlientInnen? Hier stellen sich Fragen etwa nach den Grenzen gegenüber anderen Begriffen. Häufig wird auch eine Konstruktionsdimension reflektiert – was bedeutet es für die KlientInnen und für soziale Arbeit, wenn Wohnkompetenz in einer bestimmten Art definiert wird und festgestellt werden soll? Und schließlich wird auch die systemische Dimension berührt, wenn über die Verwendung des Begriffs im System der WWH und dessen diesbezügliche Aufgabe und Zielrichtung nachgedacht wird.

Die persönlichen Sichtweisen der MitarbeiterInnen werden nachfolgend so weit als möglich strukturiert und in ihren verschiedenen Argumentationen nachgezeichnet. In der Darstellung wird versucht, mittels zahlreicher Zitate ‚mit den Worten‘ der ProfessionistInnen selbst zu sprechen, um diesen möglichst gut gerecht zu werden.<sup>38</sup>

## 17.1 wohnungslos/obdachlos

Die Anwendung der beiden Begriffe *wohnungslos* und *obdachlos* in der WWH folgt den Definitionen von ETHOS/FEANTSA und es besteht eine relativ große Klarheit bezüglich deren **Inhalts**. Größtenteils trennen die RespondentInnen diese beiden Begriffe sehr kompetent und geläufig. Die Unterscheidung wird oftmals für gut befunden, weil sie den Blick auf die KlientInnen differenziert. Dennoch nicht ganz passend erscheint der Begriff der *Wohnungslosigkeit* aber in seiner Anwendung auf KlientInnen des Sozial Betreuten Wohnens sowie des Betreuten Wohnens in Wohnungen: bei ersteren aufgrund der Auf-Dauer-Stellung (weshalb die KlientInnen korrekterweise daher als „ehemals Wohnungslose“ bezeichnet werden), bei zweiterem weil zwar kein richtiger Mietvertrag, aber doch eine Wohnung gegeben ist (56\_ÜWO). Gerade in diesen beiden Bereichen kommt es vor, dass die beiden Begriffe nicht immer klar getrennt werden.

Als wesentlicher Aspekt wird im Zusammenhang mit Obdachlosigkeit die Öffentlichkeit dieses Status angesprochen, die für Männer und Frauen mitunter eine unterschiedliche Bedeutung hat – Männer sind im öffentlichen Raum sichtbar oder können sich hier relativ frei bewegen, während für Frauen der öffentliche (wieder) stark mit Gewalt verbunden ist oder sein kann (86\_ÜWO). In das Konzept von Wohnungslosigkeit werden Personen mit „rechtlich schlechten Wohnverhältnissen“ (96\_SOBEWO) eingeschlossen. Vor allem für Frauen wird

---

<sup>38</sup> Zitate aus den Reflexionsbögen sind mittels „Anführungszeichen“ gekennzeichnet, die Quellenangabe in der Klammer beinhaltet die Nummer des Reflexionsbogens sowie die Angebotsform [ka=Keine Angabe].

häufig die Konstellation einer „Duldung bei Freunden“ thematisiert, wobei „sehr miese Unterkunft und Behandlung – Beschimpfung, Nötigung, Erpressung, Drohung, physische und psychische Gewalt“ in Kauf genommen werden und Zweckbeziehungen eingegangen werden. Generell ist *Wohnungslosigkeit* weniger negativ besetzt als *Obdachlosigkeit* und wirkt weniger diskriminierend – dass Wohnungslosigkeit weniger vorurteilsbelastet ist, hat wohl auch damit zu tun, dass sie weniger öffentlich und weit weniger sichtbar ist (52\_ÜWO).

Innerhalb des **Systems der WWH** sind die beiden Begriffe also weitgehend geläufig und leisten gute Arbeit zur Klassifizierung der faktischen Konstellationen der Wohnversorgung von Menschen. Will man Wohnungslosigkeit jedoch als sozialpolitisches Thema diskutieren, erachten einige MitarbeiterInnen die Berücksichtigung dessen, was durch die beiden Begriffe umfasst wird, als nicht ausreichend, und fragen in der Folge nach den weiter gehenden Aufgaben der WWH. Für die Gruppe der „prekär Wohnversorgten“ besteht schon jetzt eine „ständige Problematik der Unklarheiten der Zugehörigkeit und Verantwortung, die wahrscheinlich nicht zu lösen sind“ (41\_ka). So sollte bspw. auch das Problem der verdeckten Wohnungslosigkeit v.a. bei Frauen mehr in den Fokus der WWH gerückt werden (70\_SOBEWO, vgl. auch Kapitel 15.2).

Für die Gruppe der von Wohnungslosigkeit Bedrohten überlegt etwa eine Respondentin die Notwendigkeit eines „zusätzlichen Begriffs für Menschen, die sich Wohnraum trotz Einkommen (Arbeit, AMS, BMS) nicht leisten können“ (69\_BEWO). Ein anderer Respondent begreift die Klientel der WWH als „Nomaden zwischen verschiedenen Wohnformen“, also zwischen den Stati wohnungslos, obdachlos und anderem, und denkt dabei explizit auch an die (größer werdende) Gruppe Gefährdeter – die WWH sollte daher über ein Modell eines Case Managements nachdenken, das die Übergänge zwischen diesen Stati begleitet (44\_ÜWO). Die aktuellen Ansätze gehen in Richtung einer nachgehenden Betreuung ehemaliger KlientInnen – in weiterer Folge wäre hier auch zu überlegen, wie bereits in präventiver Weise einer (bevorstehenden) Wohnungslosigkeit mit Methoden des Case Managements begegnet werden könnte.

Eine Bearbeitung von Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit als einem strukturellen, gesellschaftspolitisch bedeutenden Problem vermissen mehrere MitarbeiterInnen aber vor allem außerhalb der WWH, im öffentlichen und politischen Diskurs. Die Zunahme von betroffenen Personen macht politisches Handeln nötig. Die WWH kann in dem Sinn ‚nur‘ „nachbetreuen, für die Prävention ist die Politik gefordert“ (44\_ÜWO).

## 17.2 Wohnkompetenz

Als sozusagen ‚kleinster gemeinsamer Nenner‘ der **inhaltlichen Definitionen** von Wohnkompetenz kann diese als die Fähigkeit gelten, den Pflichten aus einem Miet-/Nutzungsvertrag nachzukommen und so Wohnraum langfristig zu halten. Wohnkompetenz umfasst damit einhellig jene Fähigkeiten, die nötig sind, um zu verhindern, dass Wohnraum verloren geht. Im Detail ist das Verständnis dieser ‚notwendigen Fähigkeiten‘ jedoch äußerst vielfältig. Die folgende ist eine umfassende Aufzählung sämtlicher genannter Elemente, wobei die unter den ersten drei genannten Punkten gelisteten Elemente das größte quantitative Gewicht haben.

- **Finanzielles und Rechtliches:** Aufbringen der finanziellen Mittel, um den Verpflichtungen aus einem Miet-/Nutzungsvertrag nachkommen zu können, (regelmäßige und korrekte) Bezahlung von Wohnkosten wie Miete und Energie (Vertragsfähigkeit), Halten an die Vorgaben des Mietrechts; Erledigung von Behördenwegen, Einhalten von Terminen, kei-

ne neuen Schulden/Mietrückstände anhäufen; Priorität der Bezahlung von Wohnkosten erkennen und den Einsatz von Geldmitteln planen.

- Sauberkeit: Wohnung in bewohnbarem Zustand zu halten, Halten von Hygienemindeststandards bzw. Einhaltung eines üblichen Sauberkeitsniveaus, keine Gesundheitsgefährdung (beispielsweise durch Schimmel, Vermüllung) aufkommen lassen; Wäsche waschen, sich waschen, korrekte Müllentsorgung; keine Beeinträchtigung der Umgebung im Sinn von Verschmutzung, kein sanitärer Übelstand.
- Soziale Kompetenzen: Verhalten gegenüber Nachbarn bzw. BetreuerInnen, sachliche Behandlung strittiger Themen, Problemlösungskompetenz; Anpassung an bestehende soziale Gefüge; Einhalten von Hausordnungen, angemessene Lautstärke, zweckgerechte Nutzung von Gemeinschaftsräumen; keine Ruhestörung/Lärm- oder sonstige Belästigung von Nachbarn, kein unleidiges Verhalten.
- Verantwortungsvoller Umgang mit Menschen: Bei Elternschaft die Verantwortung für Kinder wahrnehmen, für Kindeswohl sorgen; Verantwortung für Tiere wahrnehmen; keine Gewalt, keine Selbst- und/oder Fremdgefährdung.
- Verantwortungsvoller Umgang mit Wohnraum: Instandhaltung der Einrichtung und der Wohnung, allfällige organisatorische Angelegenheiten regeln, allfällige Adaptierungsarbeiten im Haushalt durchführen/Mängel beheben (lassen); Haushalt führen, ökologisch bedachtsam mit Wohnraum umgehen/Energiesparen, richtiges Nutzungsverhalten bezüglich heizen, lüften, putzen; sicherer Umgang mit Elektrogeräten; Wohnraum gestalten; Verantwortung für Schlüssel.
- Verantwortungsvoller Umgang mit sich selbst, Gesundheit: Psychische Gesundheit soll bestehen oder medikamentös/therapeutisch stabil behandelt werden, sich selbst versorgen können, sich ernähren.
- Orientierung: Entscheidungen bezüglich der genannten Aspekte adäquat treffen und umsetzen; den Überblick nicht verlieren, selbstständig sein; Erkennen von Schwächen und Annehmen von Unterstützung, im Notfall wissen an wen man sich wendet; Wohnung als Rückzugs-, Schutz- und Lebensraum gestalten und nutzen; Einlass von Personen kontrollieren; Alltag gestalten, Tagesstruktur.

Ein inhaltliches Element fällt besonders auf, weil es in seinen beiden gegenteiligen Ausprägungen genannt wird und in der obigen Liste unter dem Punkt ‚Orientierung‘ aufscheint – der Zusammenhang von Wohnkompetenz mit Betreuungsbedarf. Auf der einen Seite wird mehrfach explizit die mögliche Parallelität von Wohnkompetenz und Betreuungsbedarf angesprochen. Demnach beinhaltet Wohnkompetenz (auch) „das Erkennen von Schwächen und das Annehmen von Unterstützungsleistungen“ (48\_BEWO) oder das „rechtzeitige Holen von Hilfe, wenn die Wohnung gefährdet ist“ (29\_Sonst). Als Unterstützungsleistungen werden externe Dienstleister wie Essen auf Rädern, Heimhilfe, Wäsche-/Reinigungsdienst, „betreutes Konto“ oder Sachwalterschaft genannt, auch von „koordinierten Hilfsmaßnahmen zur Bewältigung des Alltags“ (30\_ÜWO) ist die Rede. Auf der anderen Seite finden sich Definitionen, die bei intakter Wohnkompetenz das Bestehen von Betreuungsbedarf ausschließen und Wohnkompetenz daran festmachen, dass eben kein solcher (mehr) besteht: demnach bedeutet Wohnkompetenz, „in der eigenen Wohnung ohne Betreuung“ wohnen zu können (11\_ÜWO). Indizierende Worte sind hier etwa auch „allein“ oder „selbstständig“. Diese Differenz deutet auf abweichende Begriffsverständnisse innerhalb der WWH hin.

Während nur wenige MitarbeiterInnen explizit schreiben, der Begriff sei insgesamt für sie „klar und präzise“, sprechen viele RespondentInnen **Unschärfen des Begriffs** an: Woran genau ist Wohnkompetenz festzumachen? Wie ist sie festzustellen? Welche Maßstäbe liegen dieser Bewertung zugrunde? Viele thematisieren Dimensionen von Unschärfe und



Dehnbarkeit sowie der sozialen Konstruktion des Konzepts innerhalb des Beziehungssystems von KlientIn, Einrichtung und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen.

Diese Unschärfe beginnt ganz praktisch bei der Operationalisierung von Wohnkompetenz, also deren schwierige Übersetzung in klare und eindeutige Kriterien. Zwar gibt es verschiedene „Abklärungsfaktoren“ (32\_ÜWO) oder „Parameter“ (96\_SOBEWO) – im Sinne bestimmter Merkmale der KlientInnen – die zur Einschätzung herangezogen werden, wie etwa die Dauer der vorangegangenen Obdachlosigkeit, eventuelle Suchtabhängigkeit oder psychische Problemlagen, die Frage, ob das Nutzungsentgelt regelmäßig bezahlt wird, etc., doch schon die Breite der genannten Lebensbereiche, auf die sich Wohnkompetenz beziehen kann, zeigt die Dehnbarkeit des Konzepts.

Die Unschärfe geht bei den Rahmenbedingungen der Feststellung von Wohnkompetenz weiter. So differiert die Beurteilungsmöglichkeit stark, wenn Wohnkompetenz in einem kurzen Abklärungsgespräch ermittelt werden soll/muss (wie etwa in Nachtquartieren oder Beratungseinrichtungen), oder wenn eine längere Beobachtungszeit gegeben ist, in der verschiedene Verhaltensweisen des Klienten/der Klientin beobachtet werden können (wie in Wohnhäusern) (25\_NQ). Allerdings stellt sich die Frage, was genau hier auch bei längerer Beobachtung tatsächlich beobachtet wird oder werden kann – man kann argumentieren, dass die Kompetenz zu einem bestimmten ‚Wohnen‘ nur bei einem solchen ‚Wohnen‘ zu beobachten oder für die KlientInnen zu erlernen ist, die interessierende Wohnkompetenz also nur in einer Finalwohnung zu sehen ist. In dem „künstlich geschaffenen Umfeld der Einrichtung“ werden andere (Wohn-)Kompetenzen geschult, überspitzt formuliert die Fähigkeit, in einer/dieser Institution zu (über-)leben (40\_ka).

Ein wesentlicher Unschärfeaspekt sind aber vor allem die **Maßstäbe für den Inhalt** von Wohnkompetenz und der damit verbundene **Definitions- bzw. Konstruktionsprozess**: Wessen Maßstäbe werden zur Beschreibung und Beurteilung von Wohnkompetenz herangezogen? Dieser Definitionsprozess wird von mehreren MitarbeiterInnen in seinem gesellschaftlichen Umfeld verortet: was ‚normales Wohnen‘ ist bzw. wie Wohnen stattzufinden hat – und welche Kompetenzen in der Folge dafür notwendig sind – wird entlang gesellschaftlicher Wertevorstellungen festgelegt, und geschieht in einem gewissen Normenumfeld. Dieses wird – auf großer Maßstabsebene – durch die Mehrheitsgesellschaft vorgegeben, ist aber auch einrichtungsspezifisch und von den jeweiligen Betreuungszielen und den Rahmenbedingungen geprägt. Dies zeigt sich etwa in einer Gegenüberstellung der Ziele von Übergangswohnen und Sozial Betreutem Wohnen, deren Zielvorstellung unterschiedliche Kompetenzen von den Wohnenden verlangt – insofern „funktioniert der Begriff innerhalb der eigenen Einrichtung gut, bei der Vernetzung mit anderen Einrichtungen könnte er aber zu Missverständnissen führen“ (31\_SOBEWO). Schließlich gibt es auch auf der individuellen Ebene der BetreuerInnen viel Interpretationsspielraum, mehrfach konkretisiert anhand der Frage nach „angemessenen Sauberkeitsstandards“ – hier ist es problematisch, wenn „persönliche Sichtweisen des Betreuungspersonals dem Klientel „übergestülpt“ werden“ (72\_BEWO). Die Entscheidungsmacht über die Wohnkompetenz von KlientInnen in der Hand der Fachkräfte wird kritisch auch eine „mögliche Quelle für Machtmissbrauch“ genannt (56\_ÜWO).

Ein anderer kritischer Aspekt des Begriffs *Wohnkompetenz* wird in der Lenkung des **Fokus auf individuelle Kompetenzen und vermeintliche diesbezügliche Defizite der KlientInnen** gesehen, was einer Individualisierung des Problems der Wohnungslosigkeit zuträgt. Zum einen sollte nicht aus dem Blick geraten, dass Wohnungslosigkeit ein strukturelles Problem des Wohnungsmarkts darstellt, und dass immer „mehr Menschen ihren Wohnraum aufgrund mangelnder Leistbarkeit verlieren, wiewohl sie willig und fähig sind, Pflichten im Zusammenhang mit Mietzahlung und Instandhaltung zu erfüllen“ (74\_SOBEWO). Zum anderen erwächst damit innerhalb der WWH problematischerweise häufig der „Generalverdacht,

dass die KlientInnen grundsätzlich nicht in der Lage sind“ zu wohnen (ebd.). Verbunden mit dieser Fokussierung auf mangelnde individuelle Wohnkompetenz entsteht „oft das Bild, dass die KlientInnen verändert werden müssen, damit sie diese Fähigkeiten erlernen [anstatt die] Schaffung eines Umfeldes, das das Leben der KlientInnen so wie sie sind, ermöglicht“ (86\_ÜWO), in den Fokus zu nehmen. Im Wesentlichen liegt das ‚Problem‘ ja im „Auseinanderklaffen“ von Vorstellungen und Können auf Seiten der KlientInnen einerseits und den gesellschaftlichen Vorstellungen andererseits (70\_SOBEWO) – aber auf welcher dieser beiden Seiten das Problem verortet wird, ist eine Frage der Definition, und der Begriff der (individuellen, mangelnden) *Wohnkompetenz* fällt diese Entscheidung zu Lasten der KlientInnen.

Daran schließen sich zentrale Fragen der Ausrichtung der sozialen Arbeit im **System der WWH** an. Generell spielt *Wohnkompetenz* auf dieser systemischen Ebene eine wesentliche Rolle, stellt doch für viele MitarbeiterInnen ihre Herstellung und Stärkung das Ziel der Betreuung dar. Mit dem Begriff selbst ist der überwiegende Teil ‚zufrieden‘, und verwendet ihn zumeist synonym zu jenem der „Wohnfähigkeit“ (z.B. 25\_NQ).

Aufgrund der zentralen Dreh- und Angelfunktion dieses Begriffs im System der WWH wünscht ein/e RespondentIn explizit eine inhaltlich enge Führung im Sinne der ganz eingangs gegebenen Definition und eine stärkere Abgrenzung gegenüber anderen Elementen wie bspw. der Alltagsstrukturierung (74\_SOBEWO). Ein/e andere/r sieht aber auch gerade in der unscharfen Grenzziehung einen Vorteil des Begriffs, nämlich wenn damit gegenüber dem künftigen Wohnungsgeber Wiener Wohnen argumentiert werden kann (78\_BEWO).

Die dargestellte Individualisierung der Wohnungslosigkeitsproblematik durch die Fokussierung auf individuelle Defizite auf Seiten der KlientInnen jedenfalls rückt die grundlegende Zielrichtung der WWH in den Blick: Zugespitzt formuliert geht es um die Frage, ob eine Veränderung der KlientInnen oder eine Veränderung ihrer Umgebung im Zentrum stehen soll. Im letzteren Fall ginge es mehr um die Schaffung eines individuell passenden Umfelds – konkret etwa durch Unterstützungen für KlientInnen von regelmäßigen Reinigungsdiensten bis zu Sachwalterbestellungen, sie inkludiert aber auch die Auseinandersetzung mit der Notwendigkeit, dass es mehr Einrichtungen bedarf, in denen etwa Konsumsüchtige und Alkoholranke dauerhaft wohnen können (20\_ÜWO).

### 17.3 **Betreuungsbedarf**

Die Reflexion des Betreuungsbedarfs in der WWH berührt ebenfalls sehr verschiedene Dimensionen. Zunächst lässt sich ein unterschiedlicher **inhaltlicher Fokus** hinsichtlich der **Lebensbereiche** zeigen, **auf die der Betreuungsbedarf in der WWH bezogen** wird. Im Wesentlichen können hier drei Schwerpunkte unterschieden werden, die sich in der Breite des Spektrums voneinander unterscheiden.

- Etwa jede/r fünfte RespondentIn bezieht sich hier auf das enge Feld des *Wohnens*. Eine typische derartige Definition von Betreuungsbedarf lautet etwa „das Maß an Unterstützung, das eine Person benötigt, um (wieder) eigenständig wohnen zu können“ (52\_ÜWO). Häufig wird hier auf die zuvor genannten Elemente der Wohnkompetenz Bezug genommen, etwa darauf, die Wohnung in Ordnung halten zu können, oder im Fall des Sozial Betreuten Wohnens auf die Unterstützungen die notwendig sind, damit der/die KlientIn im Haus bleiben kann.
- Eine etwa ebenso große Gruppe legt den Fokus von Betreuungsbedarf auf die *Bewältigung des Alltags*, also auf das ‚Zurechtkommen‘ im täglichen Leben, das Managen des alltäglichen Lebens, oder, wie ein/e MitarbeiterIn es formuliert, besteht Betreuungsbedarf

wenn „Defizite in der Fähigkeit [gegeben sind], wichtige Vorgänge und Anforderungen des Alltags zu erfassen und Prioritäten zu setzen“ (5\_ÜWO).

- Der relativ größte Teil der Definitionen (knapp ein Drittel) nimmt allerdings explizit auf ein *breites Spektrum von Lebensbereichen* Bezug, und erwähnt neben dem Wohnen und der Alltagsbewältigung auch die Bearbeitung von Defiziten in diversen Aspekten der „Lebensbewältigungskompetenz“ (77\_BEWO), etwa bezüglich der gesundheitlichen Situation, der sozialen Situation, der Kinderbetreuung und -erziehung, dem Umgang mit Behörden etwa bei Scheidung und Obsorge oder der Geltendmachung von Ansprüchen, der finanziellen Situation generell oder der Regelung der Finanzen oder Schuldenregelung, der Erwerbssituation bzw. bei der Arbeitssuche, bis hin zur Alltagsgestaltung.

Der Begriff der Betreuung wird dabei – zumeist in synonyme Verwendung – durch die Worte „Unterstützung“ oder „Hilfestellung“ ersetzt, und zwar „so wenig wie möglich, so viel wie nötig“ (bspw. 54\_SOBEWO). Es werden also **unterschiedliche Interventionstypen** unter dem einen Betreuungsbegriff verstanden. Eine Respondentin skizziert das Spektrum anhand der Intensität, und spannt dieses zwischen den Polen einer „totalen Betreuung (bettlägriger KlientInnen, die gefüttert und gewickelt werden) bis zu geringfügiger Betreuung (wenn KlientInnen nur dazu angehalten werden, das eigene Zimmer in Ordnung zu halten)“ (6\_ÜWO) auf. Gerade im Bereich des Betreuten Wohnens in Wohnungen meint ein Respondent, dass er eher von "Informationsbedarf und Beratungsbedarf" spricht, denn „diese Begriffe treffen auf mehrere KlientInnen des BEWO auch besser zu.“ (72\_BEWO). Eine Respondentin plädiert in diesem Zusammenhang für eine innere Differenzierung in zumindest drei Schwerpunkte, die für die vielfältige Arbeit und die diversen Angebotsstrukturen der WWH hilfreich wäre:

*„Betreuung“ geht womöglich von einer jedenfalls längerfristigen Beziehung zwischen professionellem System und den KlientInnen aus. Das muss aber nicht grundsätzlich der Fall sein. Manchmal können Problemlagen auch sehr spezifisch und eng umgrenzt sein und erfordern nicht grundsätzlich eine "Betreuungsbeziehung". Die WWH hat für eine adäquate Versorgung in beiden Fällen - punktueller Unterstützungs-/Beratungs-/Betreuungsbedarf sowie längerfristige Bedarfslagen - adäquat Sorge zu tragen. Eine differenzierte Betrachtung der spezifischen Unterstützung wäre m.E. vorteilhaft, im Sinne z.B. von Beratung (z.B. Sicherung von Ansprüchen, Probleme im Kontexte Familie, Freunde, soziale Netzwerke), Unterstützung (z.B. Strukturierung von Alltag/Freizeit) sowie Betreuung im Sinne einer längerfristigen Betreuungsbeziehung, die Unterstützung in sehr unterschiedlichen Bereichen (Krisenintervention, psychosoziale Stabilisierung, materielle Existenzsicherung, Alltagsbegleitung, ärztliche, längerfristige Betreuungsbeziehung u.ä.m.)“ (74\_SOBEWO)*

Verbunden mit dem breiten Spektrum dessen, was unter Betreuung verstanden werden kann besteht Unklarheit hinsichtlich des Bedarfs. Ähnlich wie Wohnkompetenz findet die **Definition von Betreuungsbedarf** de facto in dem Feld statt, das sich zwischen den KlientInnen und der Einrichtung aufspannt, wobei wiederum auch die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen eine Rolle spielen. Wieder geht es also um die Frage des **Definitions- bzw. Konstruktionsprozesses**: Wer stellt einen Betreuungsbedarf fest? Welche ‚Instanzen‘ machen die MitarbeiterInnen zum Fokus Ihrer Reflexion über die Feststellung des Betreuungsbedarfs? Hier lassen sich im Wesentlichen vier Herangehensweisen identifizieren.

- Im Großteil der Reflexionen kommt Betreuungsbedarf in **objektiver Form** zum Ausdruck. Betreuungsbedarf wird dabei als Faktum beschrieben, als Charakteristikum der KlientInnen. Er wird mit Formulierungen, wie „KlientInnen benötigen Betreuung bei...“ oder „KlientIn hat Defizite bezüglich...“ oder „es besteht die Notwendigkeit einer Unterstützung in diesen und jenen Bereichen...“ erklärt. Durch den Auftrag der WWH, wohnungslose Menschen zu betreuen, wird das Bestehen von Betreuungsbedarf gleichsam vorausgesetzt: „Prinzipiell kann beim Klientel der Wohnungslosenhilfe davon ausgegangen werden, dass ein Bedarf besteht, nur die Intensität kann variieren“ (79\_SOBEWO). Der Bedarf wird dabei jedenfalls in „objektiver“ Weise verstanden, auch wenn das „sub-

jektive Empfinden“ der KlientInnen davon abweichen mag (bspw. 26\_SOBEWO). Zu seiner Ermittlung nehmen die MitarbeiterInnen – in ihrer Funktion als ProfessionistInnen und VertreterInnen der Einrichtung – eine diesbezügliche „Einschätzung des zu Betreuenden Menschen [vor], z.B. Selbstständigkeit/Unselbstständigkeit, Erkrankungen, eventuelle Pflegestufe, Substanzkonsum, Sachwalter Ja oder Nein.“ (9\_ÜWO). Die Problemwahrnehmung hängt dabei freilich auch vom Blickwinkel der ProfessionistInnen ab, wie eine Respondentin meint, denn „es stellt sich auch immer die Frage, auf welche Themen die Sozialarbeiterin sensibel ist und deshalb wahrnimmt“ (86\_ÜWO).

- Ein anderer, als stark **klientInnenorientiert** zu beschreibender Zugang findet sich in jenen Definitionen von Betreuungsbedarf, die konsequent den/die KlientIn in den Mittelpunkt stellen. In diesen Beschreibungen ist primär ausschlaggebend, welche Wünsche die KlientInnen haben. Betreuungsbedarf besteht demnach dann, „wenn eine Person um Hilfe bittet“ (8\_ÜWO), etwa weil ihre Lebenssituation unerträglich geworden ist. Schwierig mag dabei die Kommunikation sein, denn wohl nur „im Idealfall kann der Betroffene formulieren, welche Hilfe und Unterstützung er benötigt“ (78\_BEWO). Zentral ist bei diesem Verständnis von Betreuungsbedarf jedenfalls die Erwähnung der Notwendigkeit, dass der/die KlientIn bereit ist, Hilfsangebote anzunehmen und Unterstützung zuzulassen.
- In einigen Rückmeldungen wird die Ermittlung des Betreuungsbedarfs als gemeinsamer, diskursiver Aushandlungsprozess der Beteiligten beschrieben. Ein solcher **kooperativer Zugang** versteht die Definition eines Betreuungsbedarfs als einen gemeinsamen Konstruktionsprozess. Betreuungsbedarf besteht nicht an sich sondern wird „ausgehandelt“ (2\_ÜWO) und nimmt in der Auseinandersetzung mit der Situation der KlientInnen, den Rahmenbedingungen und den Zielen der Betreuungseinrichtung Form an. Es ist dies ein „Konzept einer prozessbezogenen Erarbeitung einer gemeinsamen Sicht auf Probleme und Ressourcen mit Evaluierung und Möglichkeiten der Anpassung im Betreuungsverlauf“ (74\_SOBEWO). Dafür muss es notwendigerweise einen Diskurs und die Kooperation von BetreuerIn und KlientIn geben (42\_SOBEWO).
- Als vierter Zugang kann schließlich ein **technokratisches, systemorientiertes Herangehen** identifiziert werden. Betreuungsbedarf kann aus Sicht der Einrichtung auch als der „zeitliche und personelle Aufwand [verstanden werden], den ein Fall innerhalb einer Einrichtung/eines Teams in Anspruch nimmt, um das Ziel der Einrichtung/der AuftraggeberInnen/der FördergeberInnen zu erreichen. Z.B. Wie viele Stunden benötigt eine SozialarbeiterIn, um eine/n Klienten wieder in den Leistungsbezug des AMS einzugliedern“ (29\_BERA). Es geht dabei um die Zeit, Intensität und Methodenvielfalt, die „aufgewendet werden muss, um einem/r BewohnerIn das Wohnen in unserer Einrichtung zu ermöglichen“ (60\_SOBEWO). Als alternativer Begriff in dieser systemischen Lesart wird auch „Betreuungsumfang“ vorgeschlagen (38\_ka).

Die diversen dargestellten Unschärfen in Bezug auf die mit Betreuung verstandene Interventionsform (von Beratung über Unterstützung bis Betreuung) und die konstruktivistischen Dimensionen von Bedarf („objektiver und subjektiver Bedarf“, „Aushandlungsprozess zwischen den Beteiligten“) machen den Begriff des *Betreuungsbedarfs* in Summe für viele RespondentInnen relativ unklar, nur wenige erachten den Begriff in ihrer Arbeit als klar und präzise.

Im **System der WWH** kommt dem Begriff *Betreuungsbedarf* generell eine wichtige Rolle zu, da die Aufgabe der WWH im Wesentlichen in der *Betreuung* wohnungsloser Menschen besteht. Der Stellenwert wird dabei für verschiedene Akteursgruppen formuliert („KlientInnen, Team, externe Fachkräfte“, 31\_SOBEWO), kaum jedoch in einer einrichtungsübergreifenden Perspektive. Dass nämlich aufgrund der definitorischen Unschärfen und der unterschiedlichen Handhabung des Begriffs Schwierigkeiten an den Schnittstellen entstehen, wird nur

von einer Respondentin ganz klar expliziert, wenn sie nämlich das Problem der „Klassifizierung von Problemlagen, Stichwort Case Management bzWO“ (75\_SOBEWO) aufgreift.

Sonst geht es auf der systemischen Ebene eher um die Wahrnehmung eingeschränkter Handlungs- bzw. Betreuungsspielräume. So nimmt ein/e RespondentIn ein falsches Verhältnis dahin gehend wahr, dass die Betreuung(sintensitäten) nicht in Abhängigkeit von den Bedarfen der KlientInnen sondern in Abhängigkeit von den strukturellen Möglichkeiten definiert werden: „Zeitweise wird Betreuungsbedarf negiert aus dem Blickwinkel, dass die WWH nicht alle Bedarfe erfüllen kann / will / soll“ (56\_ÜWO). Gleichzeitig besteht auf Seiten der niederschweligen Nachtquartiere die Wahrnehmung, dass auf Ebene der Ressourcenverteilung der Betreuungsbedarf der KlientInnen in niederschweligen Einrichtungen zu gering veranschlagt werde (25\_NQ). Eine individuell gerechte Betreuung erscheint jedenfalls aufgrund der strukturellen Rahmenbedingungen nicht immer möglich, woraus abzulesen wäre, dass dem Betreuungsbedarf auf Systemebene nicht genügend Aufmerksamkeit zukommt.

## 17.4 Eigenkompetenz

Der Begriff der Eigenkompetenz ist auf die persönlichen Ressourcen der KlientInnen bezogen. In der **inhaltlichen Ausrichtung** – was konkret Bestandteile der Eigenkompetenz sind und woran diese festzumachen ist – kann im Wesentlichen ein eher statisches von einem relationalen, dynamischen Konzept unterschieden werden, wobei hier insgesamt weit weniger Reflexionen bezüglich einer sozialen Konstruktion der Inhalte angestellt werden.

- In einer **eher statischen Sichtweise** umfasst die Eigenkompetenz alle vorhandenen Kompetenzen, Fähigkeiten und Ressourcen einer Person, „alles das, was eine Person selbst machen kann“ (6\_ÜWO). Hierzu werden das Wissen der Person gezählt und diverse soziale Kompetenzen. Wesentlich erscheint bei dieser Sichtweise der Fokus auf die Gesamtheit bestehender Fähigkeiten, die auf die Welt wie sie ist, angewandt werden. In diesem Sinn wäre „Kompetenzen“ der Person als alternativer Begriff zu verwenden.
- Im Großteil der Reflexionen erfolgt die Definition in Bezug auf die Umwelt, auf die konkrete Lebenswelt. Eigenkompetenz wird in Beziehung, **in Relation zu den täglichen Anforderungen des Lebens** definiert und meint die Fähigkeit, diesen Anforderungen des Lebens zu begegnen und die täglichen Herausforderungen zu bewältigen. In diesem Sinn ist Eigenkompetenz „die Fähigkeit, Herausforderungen des Lebens in psychischer, physischer und materieller Hinsicht, eigenständig bzw. durch selbstständiges Beschaffen von geeigneter Unterstützung zu bewältigen.“ (3\_BEWO). ‚Problemlösungskompetenz‘ oder ‚Lebensbewältigungskompetenz‘ wären hier alternative Beschreibungen.

Ein Schwerpunkt in der konkreten Ausformulierung liegt auf der Konzeption von Eigenkompetenz als einer *Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit* der Personen. So verstanden beinhaltet Eigenkompetenz eigen- oder selbstverantwortliches Handeln und „das Pouvoir, Entscheidungen zu treffen“ (87\_SOBEWO), verbunden mit dem Wissen um beziehungsweise mit dem Abwägen von Konsequenzen von Handlungen (12\_BEWO), sowie auch ein initiatives Moment im Sinn von „Dinge die anstehen, selbst in die Hand zu nehmen“ (63\_ÜWO).

Als Grundlage dafür wird häufig ein gewisses Maß an *Selbstreflexion(sfähigkeit)* gesehen. Erst das Wissen und Verständnis über Vorgänge und Zusammenhänge sowie über die eigenen Bedürfnisse ermöglichen die Lösung von Problemen (48\_BEWO, 12\_BEWO). Zur Eigenkompetenz gehört hier also, das „Pro und Kontra einer Sache abzuwägen, zu gestalten, zu denken und zu handeln“ (70\_SOBEWO). In diesem Sinn ist Eigenkompetenz auch die Voraussetzung für die Arbeit der KlientInnen an Betreuungs-

zielen und beinhaltet die Fähigkeit zur Selbststeuerung (50\_ÜWO), also der bewussten Arbeit an Zielen beziehungsweise einer Zielerreichung auf Grundlage von Reflexionschleifen. Im Kontext der WWH gehört zur Eigenkompetenz insbesondere das Erkennen der Ursachen der Wohnungslosigkeit und in der Folge eine vernünftige Prioritätensetzung im Umgang mit finanziellen Ressourcen (43\_ÜWO, 12\_BEWO).

Unterschiedliche Auffassungen zeigen sich im Verhältnis von Eigenkompetenz und *Unterstützungsformen*. In manchen Reflexionen wird dem Aspekt der gewissermaßen unabhängigen Eigenständigkeit sehr großes Gewicht gegeben, Eigenkompetenz also als Fähigkeit verstanden, „ohne Unterstützung Problemstellungen zu bearbeiten und zu lösen“ (48\_BEWO). Andere beziehen die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen explizit in das Konzept von Eigenkompetenz mit ein – eigenkompetentes Handeln beinhaltet demzufolge (auch), „wenn nötig, rechtzeitig Unterstützung in Anspruch zu nehmen“ (63\_ÜWO).

Ein weiterer mit dem Begriff der Eigenkompetenz verbundener Begriff ist jener einer Fähigkeit zur Selbstsorge, also auf sich selbst zu achten, mit sich selbst umgehen können (26\_SOBEWO). Damit verbunden ist die mehrfach angesprochene und unterschiedlich beantwortete Frage, wie (*selbst-*)*zerstörerisches Verhalten* zu Eigenkompetenz steht. Auf der einen Seite gilt als Eigenkompetenz die Fähigkeit, mit den Anforderungen des Lebens „adäquat (d.h. ohne Selbst- oder Fremdschädigung)“ (56\_ÜWO) umzugehen. Auf der anderen Seite beinhaltet Eigenkompetenz – verstanden als Überlebenskompetenz – auch Strategien, die „manchmal zu Lasten der körperlichen, psychischen... Unversehrtheit (z.B. versteckte Wohnungslosigkeit bei Frauen)“ (74\_SOBEWO) gehen oder die „unerwünschte Handlungsweisen (Kleinkriminalität, Schwarzarbeit)“ (33\_ÜWO) beinhalten können.

Die ‚richtige‘ **Einschätzung** der Eigenkompetenz ist dabei keine leichte Aufgabe. Einerseits ist diese wiederum – ähnlich wie beim Begriff der Wohnkompetenz – von der Haltung der ProfessionistInnen abhängig, und „die Sozialarbeiterinnen haben sich immer selbst zu hinterfragen, auf welche Kompetenzen sie sensibel sind, also [welche] Kompetenzen überhaupt als solche wahrgenommen werden können“ (86\_ÜWO). Andererseits wird Eigenkompetenz – nach der Erfahrung eines Respondenten „in der Wohnungslosenhilfe manchmal unterschätzt und manchmal auch untergraben, indem KlientInnen Wege und Erledigungen abgenommen werden, die sie auch selber erledigen könnten. Auf der anderen Seite gibt es allerdings Behörden [...] und Einrichtungen [...], die oft die Eigenkompetenz überschätzen und zu wenig Hilfeangebote stellen, wodurch KlientInnen (zumeist ‚Schwierige‘, die aufgrund von Suchtproblemen oder psychischer Erkrankung) nicht zu ihren Ansprüchen kommen, da sie es ohne Hilfe nicht schaffen, diese geltend zu machen“ (25\_NQ).

Eigenkompetenz wird insgesamt vielfach als unklarer Begriff kritisiert und die Indikatoren sind wie beschrieben auf unterschiedliche Schwerpunkte bezogen (Handlungskompetenz, Selbstreflexionsfähigkeit, etc.). Den Reflexionen gemeinsam ist aber eine grundsätzlich positive Haltung dem Konzept von Eigenkompetenz in der Arbeit mit wohnungslosen Menschen und im **System der WWH** gegenüber. Gut daran ist vor allem die Orientierung an den Stärken der KlientInnen anstatt der Fokussierung auf ihre Schwächen und Defizite: Ein ‚Fehlen‘ von Eigenkompetenz wird – ganz anders als ein Fehlen von Wohnkompetenz – nicht zum Thema gemacht. Mehrere RespondentInnen geben dem Begriff der Eigenkompetenz daher einen hohen Stellenwert in der professionellen Arbeit. „In der Sozialen Arbeit verrutscht der Blick angesichts des großen Mangels [...], und die Probleme die gelöst werden sollen, stehen meist im Vordergrund. Professionalität innerhalb der sozialen Arbeit bedeutet für mich die Fokussierung auf und Stärkung der Eigenkompetenz der/des KlientIn bei der Entwicklung von Problemlösungsstrategien“ (98\_ka). Die Eigenkompetenz der KlientInnen in den Blick zu



nehmen und sie nicht in allen Bereichen als hilfeabhängig und unselbstständig wahrzunehmen, ist wichtig und bedeutet eine Wertschätzung für die BewohnerInnen (87\_SOBEWO). Kritisch wird von einer Respondentin lediglich die strategische Einsetzbarkeit des Begriffs gesehen: Wird die Eigenkompetenz der KlientInnen vor allem im Falle mangelnder professioneller und/oder finanzieller Ressourcen angerufen? (74\_SOBEWO)

## 17.5 Partizipation

Für den Begriff der Partizipation besteht eine ganze Reihe mehr oder weniger alternativer Worte, deren wesentliche Ausrichtung aber ähnlich ist – es ist ein weitgehend aktives Konzept. Teilnahme, Teilhabe, Beteiligung, Mitwirkung, Mitbestimmung oder Mitgestaltung sind die wesentlichen verwendeten Worte. In einigen Fällen steht das Verständnis von Partizipation im Tenor eines Anspruchs, also dem Mitspracherecht, dem Mit- oder Selbstbestimmungsrecht oder dem Beschwerderecht. Weit überwiegend dominiert aber die Verbindung mit einem aktiven Verhalten des/der Partizipierenden. Relativ klar lassen sich drei Ebenen voneinander unterscheiden, worauf die Partizipation von KlientInnen der WWH bezogen wird, wobei manchmal nur eine, zumeist aber mehrere davon adressiert werden.

- **An Angeboten teilnehmen.** Im Fokus stehen dabei bestehende Angebote im Haus, etwa Freizeit-/Gemeinschaftsaktivitäten, Gruppen oder auch Hausversammlungen. Wenn KlientInnen diesem Sinne nach partizipieren, nutzen sie Angebote. Betont wird hier mehrmals die freie Entscheidung: es ist wichtig, dass KlientInnen wählen können, ob sie teilnehmen wollen: „KlientInnen können aus ihrer freien Entscheidung heraus Angebote nutzen oder auch nicht. Meine Aufgabe sehe ich darin, auf gewisse Angebote aufmerksam zu machen oder sie zu ermöglichen“ (11\_ÜW). In diesem Sinn besteht die Aufgabe des Betreuungspersonals also vor allem in der **Information**, auch „über die Rahmenbedingungen und Leistungen der Einrichtung, im Hilfesystem und in der Regelung des Beschwerdeverfahrens“ (70\_SOBEWO). Als alternativer Begriff für Partizipation wird hier die „Teilnahme an sozialen Aktivitäten bzw. Angeboten“ (20\_ÜW) vorgeschlagen.
- **Prozesse im Haus mitgestalten.** Partizipation in einem etwas weiteren Sinn geht in Richtung einer Mitgestaltung der Strukturen und Prozesse im Haus. Die hierzu genannten konkreten Beispiele drehen sich einerseits um die Ausgestaltung des Wohnraums und der Wohnumgebung (z.B. „Wohnraumgestaltung“, 38\_ka), andererseits um die Angebotsgestaltung, also bezogen auf Veranstaltungen, Aktionen, Projekte, Feste, etwa „Terrasse und Kantine mitgestalten, was wird in der Kantine ausgeschenkt, welche Veranstaltungen werden angeboten, Schnaps-, Tischtennisturnier“ (13\_SOBEWO). Eine dritte Dimension spricht die Alltagsroutine des Wohnhauses an, also die Gestaltung des täglichen Zusammenlebens und der „täglich wiederkehrenden Abläufe“ (98\_ka). Auf dieser Ebene wird Partizipation im Sinne einer **Beteiligung oder Konsultation** der KlientInnen verstanden: Bei der Planung und Umsetzung sollen sie die Möglichkeit haben, ihre Wünsche und Ideen einzubringen, sodass das Ergebnis (auch) ihren Vorstellungen entspricht.
- **Über die Betreuung und die eigene Entwicklung mitentscheiden.** Sehr stark wird Partizipation auf die Betreuung und den Betreuungsprozess bezogen. Hierbei geht es um eine Mitwirkung, eine Mitentscheidung, ein Sich-Einbringen der KlientInnen bei der Betreuungsarbeit, insbesondere bei der Zielvereinbarung und -erreichung (z.B. „Mitsprache und -gestaltung bei der Erstellung bzw. Adaption des Betreuungsplans (gemeinsame Zielvereinbarungen)“ 43\_ÜW). Partizipation ist hier mehr als **Mitverantwortung** der KlientInnen konzipiert: wenn KlientInnen in diesem Sinn partizipieren, übernehmen sie Verantwortung für ihre eigene Entwicklung und zeigen eine „interessierte Teilnahme an

Betreuungsgesprächen, Maßnahmen, Amtswegen, etc... mit dem Ziel der Veränderung der eigenen Situation“ (31\_SOBEWO).

In der Mitverantwortung steckt die „Verantwortung“, einige RespondentInnen betonen diesen Zusammenhang von Partizipation und Verantwortung. Partizipation hat damit zu tun, Verantwortung zu übernehmen, sich zuständig zu fühlen, „Kein ‚Das ist mir wurscht‘ [...] sondern (An)Teilnahme“ (76\_BEWO). Diese Verantwortungsübernahme und die Verbindlichkeit des eigenen Tuns stärken ihrerseits die Eigenverantwortung und Eigenkompetenz, und sind ein wichtiger Faktor „für den Selbstwert des Klienten“ (9\_ÜW), KlientInnen können „soziales Vertrauen“ (44\_ÜW) und eine „gewisse soziale Festigkeit“ (49\_ÜW) daraus gewinnen. Bezogen auf das soziale Gefüge trägt Partizipation auch dem Zusammenhalt, dem „Gemeinschaftsgefühl“ (15\_SOBEWO) und der sozialen Integration (12\_BEWO, siehe auch Kapitel 17.7) zu.

Partizipation im Rahmen der Wohnungslosenhilfe muss in jedem Fall auf die eine oder andere Weise hergestellt werden und stellt daher Anforderungen an das Betreuungspersonal. Die Rolle der WWH wird dabei als ermöglichend, einbeziehend, kommunizierend und unterstützend beschrieben, etwa in Bezug auf den Betreuungsprozess: „Entscheidungen werden nicht über die Betroffenen hinweg getroffen, es wird so viel wie möglich kommuniziert und bei der persönlichen Zielerreichung unterstützt.“ (56\_ÜW). Dazu kommt wesentlich eine bestimmte Haltung, in der das Ernstnehmen, das „Respektieren des Eigensinns“ (77\_BEWO), die Begegnung „auf Augenhöhe“ (92\_SOBEWO) eine Rolle spielen. Ganz wesentlich erscheint jedoch – und dies wird in den Reflexionen nur vereinzelt expliziert – die tatsächliche Berücksichtigung der Wünsche und Vorstellungen der KlientInnen: „Werden die Perspektiven der KlientInnen angemessen erhoben, ernst genommen und bei einer Maßnahmenplanung angemessen berücksichtigt?“ (74\_SOBEWO)

Hier scheinen auch die Grenzen der Partizipation zu liegen. Mehrfach wird kritisch angemerkt, dass Partizipation im **System der WWH** in der Realität zu kurz kommt, dass sie zwar in der Theorie als Qualitätsstandard verankert ist, die Praxis „hinkt aber nach“ (92\_SOBEWO). Es entsteht daher auch der Eindruck eines Schlagworts, das sich in den Konzepten findet, aber wenig im Leben in den Häusern. In der Praxis dominiert häufig die Vorstellung von Partizipation als der Teilnahme von KlientInnen an Angeboten, und es reicht eine gute ‚Versorgung‘ mit Angeboten. Im besseren Fall wird noch ein Beschwerdemanagement implementiert, sodass dem Recht der KlientInnen, ihre Meinung kundzutun, Genüge getan ist. Diese Reduktion von Partizipation auf Information und ein Beschwerdemanagement oder darauf, als BewohnerIn „Bilder für das Stiegenhaus malen zu dürfen“ (40\_ka), wird mehrfach kritisiert (beispielsweise 45\_BEWO, 74\_SOBEWO). Partizipative Konzepte konsequent umgesetzt gehen weit darüber hinaus. Die „echte“ Partizipation braucht Freiräume, um „Dinge auszuprobieren und schauen, ob's funktioniert“ (87\_SOBEWO) und gleichzeitig Strukturen und Ressourcen. Vor allem aber braucht sie auch „viel Mut bei denen, die derzeit das (alleinige) Sagen haben“ (40\_ka), denn letztlich ist sie mit vielen Unsicherheiten, Unplanbarkeiten und offenen Ausgängen verbunden.

## 17.6 Nachhaltigkeit

Bei der **inhaltlichen Definition** von Nachhaltigkeit besteht weitgehende Übereinstimmung dahin gehend, dass es um eine längerfristige Wirksamkeit der Betreuungsarbeit geht. Stark mit der Längerfristigkeit verbunden ist ein Präventionsgedanke: Die gesetzten Maßnahmen der Betreuung können dann als nachhaltig gelten, wenn der/die KlientIn nicht mehr in den Ausgangszustand zurückfällt, also „arbeiten im Fokus der Nachhaltigkeit kann als Prävention für einen etwaigen weiteren Wohnungsverlust betrachtet werden“ (38\_ka). Ein sehr häufiger Bestandteil der diesbezüglichen Reflexionen ist das mangelnde Wissen über die Wirksam-

keit der Betreuung aufgrund fehlender Nachbetreuung ehemaliger KlientInnen. In der Reflexion der Nachhaltigkeit geht es um die Effizienz der WWH in einer Langzeitperspektive.

Was konkret längerfristig erreicht oder gewährleistet sein soll, ist an den Zielen der Betreuung zu messen. In den Reflexionen werden dementsprechend unterschiedliche Outputs und Outcomes der Betreuungsarbeit angesprochen, und was im Vordergrund steht, hängt maßgeblich von den prioritären Betreuungszielen der Angebotsform oder auch des persönlichen Arbeitsverständnisses ab. Auf der faktischen Ebene geht es im Wesentlichen um die „dauerhafte Wohnversorgung“ (55\_SOBEWO). Im Bereich von Übergangswohnformen ist es der langfristige Erhalt einer Finalwohnung, wobei es keine Definition über die zeitliche Dauer gibt, „meinem Gefühl nach 2 Jahre nach Unterbringung ohne Mietrückstand“ (98\_ka). Im SOBEWO-Bereich geht es um den Erhalt des Wohnplatzes, „bis zum Lebensende oder dem Wegfallen des Wohnbedarfs“ (60\_SOBEWO).

In vielen Reflexionen steht weniger die Ebene dieser faktischen Ergebnisse im Vordergrund als die dafür notwendigen Voraussetzungen auf Ebene der KlientInnen, vor allem im Sinne ihrer Ressourcenausstattung. Wichtig – und letztlich für den langfristigen Erhalt einer Wohnmöglichkeit entscheidend – ist, dass es bei den KlientInnen selbst zu langfristigen Veränderungen gekommen ist. Hier wird beispielsweise eine langfristige Stabilisierung (12\_BEWO) genannt, vor allem aber werden Elemente der *Wohnkompetenz und Eigenkompetenz*, also der gestärkten Fähigkeiten in Bezug auf die Bewältigung des (Wohn-)Alltags angeführt. Es geht hier um Lerneffekte auf verschiedenen Ebenen, wie die folgenden Zitate aufzeigen: Nachhaltigkeit heißt: „erlernte Sachen (Kochen, Wäsche waschen, Miete zahlen, Termine wahrnehmen) in der Betreuung werden auch nach der Betreuung vom Klienten/in angewandt“ (30\_ÜWO), oder: „auch bei sich verändernden äußeren Umständen kann die Person mit den erlernten Fähigkeiten auf ein Ereignis adäquat reagieren; wenn wiederkehrende Situationen gut gemanagt werden“ (5\_ÜWO), oder: „Erwerb von Fähigkeiten und Ressourcen, auf die im Anlassfall selbstständig zurückgegriffen werden kann – dies kann durchaus auch die Fähigkeit sein, Hilfe nachzufragen bzw. Unterstützung zu organisieren“ (84\_BEWO).

Um nachhaltig zu betreuen, muss es der WWH also um eine Stärkung von Eigenkompetenz und Wohnkompetenz der KlientInnen gehen – dies wurde bereits in den Reflexionen zu diesen Begriffen betont. Wie diese Stärkung im Betreuungsprozess erreicht werden kann, kommt hier im Sinn von ‚nachhaltigen Arbeitsweisen‘ zum Ausdruck. Es geht um eine „Hilfe zur Selbsthilfe, Ursachenbekämpfung, nicht (nur) Bekämpfen der Symptome“ (76\_BEWO), nicht Problembeseitigung sondern Problemlösung. Häufig kommt der Begriff der „Befähigung“ zur Anwendung: die Betreuung versucht, die KlientInnen „soweit zu befähigen, dass sie in Zukunft eigenständig in einem leistbaren Umfeld (Wohnung) selbstständig leben können“ (69\_BEWO), es geht um eine „Befähigung zur Selbsthilfe“ (56\_ÜWO).

Nachhaltige Arbeitsweisen stellen sich konsequent auf die Bedürfnisse der KlientInnen ein, denn nur so – so der Tenor in den Reflexionen – können diese Veränderungen erreicht werden. Dabei geht es um die Auswahl der für jede/n KlientIn individuell passenden Wohn- und Betreuungsform, um punktgenaue Hilfestellungen und Interventionen (88\_BEWO), wobei zweimal auch der Zeitfaktor angesprochen wird: Nachhaltige Arbeit bedeutet also auch, „dass KlientInnen die Zeit bekommen die sie brauchen. Ich halte nichts davon, jemanden wegen Platzmangels oder Fristablauf zu "entlassen", wenn gewisse erworbene, neue Kompetenzen nicht ausreichend gefestigt sind“ (11\_ÜWO).

Auf **systemischer Ebene** ist eine Nachhaltigkeit der Betreuung nicht nur mit Blick auf die KlientInnen ein wesentliches Ziel, sondern auch aus Kostengründen. Nachhaltige Arbeitsweisen brauchen Ressourcen. Die Nachhaltigkeit der Betreuungsarbeit der WWH ist damit auch eine Frage der Nachhaltigkeit der eingesetzten finanziellen Mittel. Hier wird argumentiert, dass nachhaltige Arbeitsweisen zwar vordergründig kostenintensiver erscheinen, sich

aber aus einer langfristigen Perspektive rechnen: „Lieber einmal länger und richtig in Richtung dauerhafte Stabilisierung unterstützt als aus kurzfristigen finanziellen Blickwinkeln zu früh in die instabile, vermeintliche Verselbstständigung ohne weitere Möglichkeit der Betreuung entlassen. Jeder Rückschlag macht ein weiteres Aufstehen schwerer (und auch teurer...)“ (56\_ÜWO).

Bestimmend in vielen Reflexionen der Nachhaltigkeit auf systemischer Ebene ist das **Fehlen einer Nachbetreuung**. Zwei Argumentationslinien lassen sich hier finden.

- Nachbetreuung ist wesentlich für die Nachhaltigkeit der Betreuung. Der Übergang einer (mehr oder weniger) betreuten Wohnform in eine Finalwohnung ist für KlientInnen oftmals ein entscheidender Bruch. Kritisiert wird, dass die WWH ihren KlientInnen hierbei keine weitere Unterstützung anbieten kann und die Nachhaltigkeit der vorangegangenen Betreuungsarbeit aufs Spiel gesetzt wird. Nachhaltigkeit ist erst „dann möglich, wenn Nachbetreuungen in den später eigenen Wohnformen, wie z.B. Gemeindewohnung, finanziert würden“ (37\_ÜWO). Für die Zeit nach dem Einzug in die Finalwohnung werden unterschiedliche weiterführende Unterstützungsstrukturen angesprochen, etwa generell „niedrigschwellige Betreuungsangebote“ (25\_NQ), psychologische Hilfsangebote (vor allem für psychisch und suchtkranke Personen, 8\_ÜWO) oder eine Delogierungsprävention (78\_BEWO).
- Gleichzeitig ist eine Nachbetreuung wesentlich zur Beurteilung der Nachhaltigkeit der Betreuung. Viele RespondentInnen stellen kritisch fest, nichts zur Nachhaltigkeit ihrer Betreuungsarbeit sagen zu können, da ihnen die entsprechenden Informationen fehlen. Eine nachgehende Begleitung ehemaliger KlientInnen wäre eine Quelle wertvoller Informationen für das System der WWH, sie würde die späteren Wirkungen der Betreuungsarbeit beobachten und im Sinne einer Qualitätssicherung ins System zurückspielen. Die Nachhaltigkeit in der sozialen Arbeit „sollte überprüft werden, damit daraus Erkenntnisse auf unsere Interventionen und unsere Arbeitsweise“ (86\_ÜWO) abgeleitet werden können. „Nachhaltigkeit ist das Um und auf in der Wohnungslosenhilfe und wird bisher viel zu wenig beachtet, begleitet, beforscht“ (56\_ÜWO).

## 17.7 Soziale Integration

Der Begriff der sozialen Integration ist ein Schlüsselbegriff, um den sich die anderen bereits diskutierten Begriffe herumgruppieren. Vom Verständnis her lassen sich aus den Reflexionen zunächst zwei Definitionszugänge differenzieren: zum einen nähern sich RespondentInnen von Seiten eines Statuskonzepts und definieren soziale Integration als einen „Platz“ in einer Gruppe oder der Gesellschaft generell, den eine Person hat oder haben kann oder soll. Begrifflich wird hier von „Zugehörigkeit“ gesprochen, von einem „Eingebunden-Sein“ in einen sozialen Verbund, von einem „Dazugehören“. Ein Teil davon ist die entsprechende perzeptiv Wahrnehmung, also dass man sich „zugehörig“ oder „angenommen“ fühlt. Ein anderer Teil ist die Handlungsebene, wo es darum geht, was Personen oder Gruppen tun, wie sie sich verhalten, um als sozial integriert zu gelten.

Wesentlich ist weiters, dass soziale Integration mehrere **Bezugssysteme** beinhaltet. In Bezug worauf wird über Integration gesprochen, worin ist eine Person integriert? Eine Respondentin meint dazu etwa: „Soziale Integration ist für mich nicht so klar. [...] Ein Punk z.B. ist in seiner Gruppe sehr wohl integriert, bei vielen anderen aber nicht“ (28\_SOBEWO). Der Bezugsraum sozialer Integration wird auf drei Ebenen reflektiert.

- In der täglichen Arbeit ist soziale Integration zunächst auf Ebene der Einrichtung zu verorten. Ein soziales Gefüge im Wohnhaus, in dem die BewohnerInnen soziale Integration

erleben können, ist für alle Beteiligten wertvoll. Die Beschränkung sozialer Kontakte auf innerhalb des Hauses wird aber kritisch gesehen: Der Ausbau der Angebotsstruktur der WWH schafft „Parallelstrukturen“ (40\_ka), was der eigentlich gewünschten sozialen Integration von KlientInnen entgegen wirkt, denn diese sollte über den Kontakt zu „sozialen HelferInnen (SozialarbeiterInnen, ÄrztInnen, PsychologInnen, BetreuerInnen,..), Personen aus dem Feld der WWH oder der "Szene"“ (4\_ÜWO) hinausgehen.

- Das erweiterte soziale Umfeld bezieht sich auf Familie, Freunde, Bekannte und ein weiteres Feld gemeinschaftlicher Systeme wie Vereine, Kirchen, Mütterrunden, Sportgruppen, Nachbarschaft, etc.
- Auf einer abstrakteren Ebene bezieht sich soziale Integration auf eine übergeordnete Gesellschaft. Integration kann hier in Bezug auf verschiedene Teilbereiche gedacht werden, etwa auf Arbeit/Erwerbsleben, Gesundheitssystem, Kultur, etc.

Wie verhält sich nun ein sozial integrierter Mensch, oder was zeichnet ihn aus? Welche sind die **inhaltlichen Bestimmungsfaktoren** sozialer Integration? Auf den beiden unmittelbaren Bezugsebenen (Einrichtung, Freundeskreis) geht es um die direkte soziale Interaktion. In der Definition dessen, was ein sozial integriertes Individuum auszeichnet, stehen hier die interaktiven, kooperativen Momente im Zentrum. Soziale Integration beruht in diesem Sinn auf dem Aufbau und der Pflege von Kontakten, sozialen Banden, Netzwerken und Gemeinschaftsgefügen, einem „Miteinander“ (76\_BEWO), das durch „Rücksicht“ (5\_ÜWO) und einen „respektvollen Umgang“ (14\_SOBEWO) gekennzeichnet ist. Wesentlich ist dabei das interaktive Moment, die gegenseitige Beziehung: „Sich sozial zu integrieren bedeutet, sich nicht von seinem Umfeld zu isolieren, sondern mit diesem in Kontakt zu treten und Beziehungen herzustellen, die u.a. durch Wechselseitigkeit gekennzeichnet sind“ (48\_BEWO). Mangelnde soziale Integration hat auf dieser Ebene die Isolation der Einzelpersonen, „Einsamkeit, schlechte Laune oder depressive Verstimmung“ (11\_ÜWO) zur Folge.

Im Bereich des SOBEWO hat die Frage des Verhältnisses von Kontakten im und Kontakte außer Haus mitunter eine eigene Dynamik. Da das Leben der KlientInnen perspektivisch oft nicht nach außerhalb des Hauses orientiert ist, stellt sich die Frage nach der Notwendigkeit und dem Wert derartiger weitreichender Kontakte. Ist also der sozialen Integration im SOBEWO-Bereich doch innerhalb der Einrichtung genüge getan? In einem Reflexionsbogen heißt es dazu: „Fürs unser Haus bedeutet der Begriff: Eingebunden sein ins Haus und Kontakte mit Nachbarn. Soziale Integration nach außen hin, etwa Teilnahme an Pensionistenklubs, ist sehr schwierig bis kaum möglich. Leute erleben schon Stigmatisierung, wenn Außenstehende wissen, dass sie hier wohnen. Wenige haben die Kompetenz, sich nach außen zu vernetzen. Wenn man sich als wohnungslos definiert, ist Integration nach außen ganz schwierig“ (87\_SOBEWO).

Auf gesamtgesellschaftlicher Ebene wird soziale Integration begrifflich vor allem mit „**Teilhabe**“ und „**Teilnahme**“ eng verbunden. Soziale Integration bedeutet demnach die Teilhabe an den gesellschaftlichen Teilbereichen wie Arbeit und Erwerbstätigkeit sowie Ausbildung, materielle Teilhabe, Beziehungen und soziale Teilhabe, Gesundheit, Kultur, und eben auch Wohnraum, die allesamt in engen Wechselbeziehungen stehen. Die Begriffe „Inklusion“ und „Exklusion“ betonen mehr die einzelnen Teilelemente, also aus welchem Bereich jemand (zum Zeitpunkt) exkludiert ist (38\_ka). „Soziale Integration geht für mich auch immer mit sozialer Exklusion einher. Soziale Integration ist stark von ökonomischen Faktoren abhängig. So führt Wohnungslosigkeit fast immer zur sozialen Exklusion. Durch den Wohnungsverlust können auch andere Lebensbereiche wegfallen, die mit eine Voraussetzung für soziale Integration sind, z.B. Verlust der Arbeit“ (12\_BEWO).

Die eigene Wohnung gilt als wesentlicher Bestandteil sozialer Integration, und hier stellen zwei RespondentInnen (beide aus dem BEWO-Bereich) eine Verbindung zur **Nachhaltigkeit**

der Betreuung durch die WWH her (siehe Kapitel 17.6). Sie kritisieren die dort diskutierte fehlende Nachbetreuung auch ganz zentral im Kontext von sozialer Integration. „Für die nachhaltige Wohnungssicherung des Klienten [ist soziale Integration] sicher von hoher Bedeutung, allerdings kann diese in der WWH nicht sinnvoll gefördert werden, weil KlientInnen ihr bekanntes Wohnumfeld am Ende einer Betreuung verlassen müssen (in die eigene Wohnung) und der Klient bei der Aneignung und Integration ins neue Wohnumfeld meistens keine Unterstützung der Wohnbetreuer mehr bekommt. Umso wichtiger ist es meiner Meinung nach, schon während der Betreuung gegebenenfalls Strukturen aufzubauen, die über die Betreuungsdauer hinaus halten“ (72\_BEWO).

Neben der Verbindung zu den Begriffen der Teilhabe/Teilnahme/Partizipation und Nachhaltigkeit besteht auch eine enge Konnotation sozialer Integration mit **bestimmten Fähigkeiten** der Personen: Soziale Integration verlangt dem Individuum konkrete Fähigkeiten ab, nämlich die Fähigkeit zur Interaktion, sich in einem sozialen Gefüge zu bewegen, soziale Kontakte aufzubauen und zu erhalten, die „Fähigkeit, sich in eine Gruppe oder Gemeinschaft einzugliedern und auf die Bedürfnisse und Lebenssituationen der Mitglieder so weit Rücksicht zu nehmen bzw. damit respektvoll umzugehen, dass auch einmal die eigenen Bedürfnisse zurückgenommen werden können, um das Gemeinschaftsgefüge nicht ganz zu sprengen“ (5\_ÜWO) oder generell die „Fähigkeit zur Teilnahme am gesellschaftlichen Umfeld“ (23\_ÜWO). In einer schärferen Definition geht es hier um die Fähigkeit zur Anpassung an bestehende Normen- und Wertesysteme und die Fähigkeit zu ihrer Einhaltung (42\_SOBEWO) oder das „Kennen und Ausüben von Rechten und Pflichten“ (41\_ka). Die damit angesprochenen Fähigkeiten sind ihrerseits ein wesentlicher Bestandteil dessen, was unter *Eigenkompetenz* verstanden wird (siehe Kapitel 17.4), wenngleich auch hier keine explizite Verbindung dahingehend hergestellt wird.

Als zentraler Aspekt wird von mehreren RespondentInnen betont, dass es zu kurz greift, soziale Integration als einseitiges Konzept nur auf die einzelnen Personen zu beziehen. Zu gelingender sozialer Integration ist auch ein entsprechendes Verhalten der Gesellschaft notwendig: „Die notwendige **Wechselseitigkeit** wird wenig reflektiert und teilweise auch wenig bearbeitet (im Sinne: es braucht Nachbarn, eine Öffentlichkeit etc., die ein breiteres Spektrum an Verhaltensweisen aushält)“ (74\_SOBEWO). Es werden verschiedene Leistungen der Gesellschaft formuliert, die als deren Beitrag zur Ermöglichung von sozialer Integration notwendig sind. Dazu gehört eine grundsätzliche Offenheit für alle Individuen und insbesondere eben auch jenen gegenüber, die den üblichen Anforderungen nicht entsprechen (können) und/oder „deren ‚Beitrag‘ (aus welchen Gründen auch immer) temporär oder auf Lebenszeit in geringerem Ausmaß möglich ist als Anderen“ (44\_ÜWO). Es braucht den „Willen der Gesellschaft, [auch diesen Personengruppen] den Zugang zu sämtlichen Bereichen sozialer Interaktion zu ermöglichen“ (33\_ÜWO) und eine „Erweiterung der gesellschaftlich üblichen Normen und Werte um Vielfalt und Buntheit“ (98\_ka). Diese Anforderungen der Wechselseitigkeit an soziale Integration werden dabei überwiegend in Bezug auf die gesamtgesellschaftliche Ebene reflektiert, kaum jedoch explizit als Anforderung an die Einrichtung und das erweiterte soziale Umfeld (soziale Integration auf Ebene der Einrichtung und des sozialen Umfelds, s.o.). In gewisser Weise schließt sich hier aber ein Kreis zu der im Zusammenhang mit Wohnkompetenz diskutierten Frage, ob in der Wohnungslosenarbeit der Fokus auf eine Veränderung der KlientInnen oder auf eine Veränderung ihrer Umgebung liegen soll und die Aufgabe der WWH nicht auch die Schaffung eines individuell passenden Umfelds sein muss (siehe Kapitel 17.2).

Zahlreiche RespondentInnen kommen zu der Ansicht, dass die Gesellschaft soziale Integration einfach jenen gewährt, die unauffällig sind, nicht anecken und optimale Anpassungsleistungen vollbringen. „Sozial integriert ist jemand, der in der Öffentlichkeit nicht permanent



auffällig erscheint“ (57\_ÜWO). Über weite Strecken, so die Kritik, ist soziale Integration auch innerhalb der WWH ein ‚wohnen so normal wie möglich‘ und soziale Integration gilt dann als gegeben, „wenn man nichts Negatives, z.B. von Nachbarn hört“ (74\_SOBEWO). In diesem Sinn erlebt man auch die Erwartung an die WWH, primär die Anpassungsfähigkeit ihrer KlientInnen zu steigern. „Politisch erwünscht sind Einrichtungen, die aus auffälligen und teuren Klientinnen sozial reintegrierte BürgerInnen machen – was meist nur ein Wunschtraum bleiben kann“ (45\_BEWO).

Insgesamt, so entsteht der Eindruck, spielt soziale Integration als eine Art ‚Hintergrundbegriff‘ eine zentrale Rolle in der WWH. Freilich kann auch hier die grundlegende Kritik an Begriffen als Konstruktionsmechanismen geübt werden, in dem Fall als Instrument der expliziten Ausgrenzung von Gruppen. Insgesamt besteht bezüglich des Begriffs der sozialen Integration jedoch der Tenor, dass er für die Wohnungslosendarbeit wertvoll ist und nichts gegen seine Verwendung spricht, egal an welcher Stelle die Interventionsaufgaben der WWH verortet werden (Ebene der KlientInnen, Ebene der Gesellschaft).

## 18 Resümee und Handlungsoptionen

Ziel der vorliegenden Studie ist eine umfassende Evaluation des Systems der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH). Dieses im Laufe der Jahre gewachsene und stetig weiterentwickelte System bietet derzeit mehr als 80 Angebote von mehr als 20 Trägern. Die monatelange Feldarbeit lieferte ein eindrucksvolles Zeugnis für das hohe Niveau 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 vielfältig und erfordern eine ausdifferenzierte 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 Dauerwohnangebote im Rahmen des Sozial Betreuten Wohnens. Die hohe Innovationsbereitschaft aller beteiligten Akteure 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.

Davon unabhängig ist freilich die Diskussion zum Thema „Housing First“ zu führen, welche im Grunde einem radikalen Paradigmenwechsel gleichkommt. Die Abkehr vom „treatment first“ – Ansatz stellt in einigen Punkten eine Gegenthese zum bewährten Wiener Stufenplan dar. Mit Housing First könnte eine lohnenswerte Ergänzung der Interventionsmöglichkeiten der Wiener Wohnungslosenhilfe erzielt werden. Um das derzeitige hohe Niveau der Unterstützungsleistungen aber auch in Zukunft garantieren zu können, müsste eine Implementierung von Housing First – Angeboten im Rahmen spezifischer Pilotprojekte vor sich gehen.

Im folgenden Text findet sich nun eine Reihe von Vorschlägen, welche auf den Daten dieser Studie basieren und aus den Analysen hervorgegangen sind:

- Den Interviewergebnissen aus dieser Studie zufolge ist davon auszugehen, dass im Falle einer Räumung/Delogierung der Großteil der hernach wohnungslosen Personen keinen Kontakt mit den einschlägigen Einrichtungen (FAWOS, Sozialamt/MA 40, Jugendamt/MAG ELF) aufgenommen hat. In absoluten Zahlen sind dies geschätzte 1.000 Personen pro Jahr. Die häufigste Begründung für die unterlassene Nutzung entsprechender Angebote war, dass es bereits zu spät gewesen sei. Dieses Ergebnis deutet darauf hin, dass die Interventionsangebote der **Delogierungsprävention** zu überdenken sind.<sup>39</sup> So wäre zu fragen, ob Interventionen bereits zu einem früheren Zeitpunkt angesetzt werden könnten. Weiters wären Überlegungen zur Form der Kontaktaufnahme, die i.d.R. fernmündlich erfolgt, anzustellen. Zuletzt wäre auch zu fragen, ob eine vertiefende Form einer begleitenden Unterstützung, die auch die (weiteren) Ursachen der drohenden Delogierung thematisiert, einen besseren Beitrag zur nachhaltigen Sicherung der Wohnmög-

---

<sup>39</sup> Interessante Argumente pro und contra aufsuchende Sozialarbeit im Falle von Mietschulden liefert Gerull (2002).

lichkeit leisten könnte. Diese Vorschläge decken sich auch ganz gut mit dem geplanten Vorhaben „Einsatz und weiteren Ausbau der Delogierungsprävention“ des Rot-Grünen Regierungsübereinkommens vom November 2010 (Gemeinsame Wege für Wien 2010, 72).

- Jener Teil der wohnungslosen Klientel, welcher **akute psychische Erkrankungen** aufweist, wird gleichzeitig auch häufig im Zusammenhang mit wiederholten Verstößen gegen die Hausordnungen und vorzeitigen Auszügen genannt (siehe hierzu auch die sog. „Systemsprengerdebatte“). Davon abgesehen, dass derzeit ein echter Bedarf an Krisenintervention bei psychischer Erkrankung im Akutstadium mit Selbst- und/oder Fremdgefährdung gegeben ist, können die Einrichtungen von wenigen Ausnahmen abgesehen (Stichwort FrauenWohnZentrum) in solchen Fällen im Grunde genommen kein strukturiertes Angebot vorlegen. Personen mit diesem Profil werden bei Überschreiten der Einrichtungsgrenzen mit Hausverbot belegt und pendeln zwischen stationären psychiatrischen Angeboten, Nachtquartieren und Einrichtungen der WWH im Bereich des Übergangswohnens oder Sozial Betreuten Wohnens. So wird zwar immer wieder doch noch eine weitere Wohnmöglichkeit gefunden, aus Sicht der Person ist aber zu fragen, ob dieses Vorgehen nicht entwürdigend ist, aus Sicht des Systems der WWH ist zu fragen, ob dies eine optimale Mittelverwendung darstellt.

Alternativ wäre zu prüfen, inwieweit andere Konzepte hier Anregungen liefern könnten. So könnte beispielsweise das Hotel Plus<sup>40</sup> in Köln als Vorbild für eine Erweiterung des Angebotes dienen. Dieses Konzept ist u.A. auch bekannt dafür, dass die Schnittstelle zur Psychiatrie sehr gut ausgebaut ist.

- Der Wechsel **vom Jugendhilfssystem zum System der Erwachsenenhilfe** hat derzeit den Charakter einer Bruchstelle, die in vielen Fällen seitens der Jugendlichen auch nicht durch solide Beziehungen und Netzwerke kaschiert werden kann. Diese Problematik wurde insbesondere von JUCA erkannt und konstruktiv bearbeitet. Seit Herbst 2008 besteht demzufolge eine Kooperation zwischen der MA 11 und JUCA. Ziel der Kooperation ist die Minderung der Bruchstelle zwischen den beiden Systemen, der Jugendhilfe und der Erwachsenenhilfe. Seitens der in die Untersuchung einbezogenen Fachkräfte und ExpertInnen wird dieser Lösungsansatz allerdings nur als „ein Tropfen auf den heißen Stein“ beschrieben. Ein anderer Lösungsansatz wäre ein Konzept eines Zielgruppenübergangswohnhauses für die Altersgruppe von 16 bis 24 Jahren, welches somit den Bruch um das 18. Lebensjahr abmildert (siehe hierzu das Konzept der Jugendpension JuP<sup>41</sup> in München).
- **Junge Erwachsene** im Alter zwischen 18 und 29 Jahren haben derzeit einen Anteil unter den KlientInnen der ÜWOZG-Angebote von rund 35%. Gleichzeitig handelt es sich um ein Zielgruppensegment mit überdurchschnittlich **stark ausgeprägten Risikolagen** (beziehungsbedingt, herkunftsfamilienbedingt, suchtbedingt, verringerte gesellschaftliche Teilhabe). Diese sehr stark ausgeprägten Risikolagen schlagen sich in Form deutlich reduzierter Maßnahmeneffekte im Bereich des Wohnstatus nach Abgang nieder. Dies findet sich in allen Übergangsangeboten, als problematisch sind diesbezüglich aber vor allem ÜWO- und ÜWOZG-Angebotsformen zu benennen.

Das Hauptproblem dürfte sein, dass ein sehr großer Teil dieses Alterssegments noch keinen Platz in der Gesellschaft gefunden hat (und leider sehr oft auch keinen Platz in der Familie). Identitätskrisen sind daher vorprogrammiert. Von daher ist die Aufgabe der

---

<sup>40</sup> siehe hierzu <http://www.stadt-koeln.de/mediaasset/content/pdf53/5-2.pdf>

<sup>41</sup> siehe <http://www.wohnhilfe-muenchen.de/jugendhilfe/die-jugendpension-jup.html>

WWH-Einrichtungen eine fast nicht zu bewältigende. Beziehungsarbeit dürfte eine der wenigen Schlüssel sein, um diese fast unlösbare Aufgabe zu bewerkstelligen.

In weiterer Folge wäre zu fragen, in welcher Form noch besser auf die Belange der jungen Erwachsenen eingegangen werden könnte. Den Befunden dieser Studie zufolge muss davon ausgegangen werden, dass vor allem bei der Zielgruppe der jungen Erwachsenen ohne **Verbesserung der gesellschaftlichen Teilhabe** auch die Erfolge im Zusammenhang mit der lebensräumlichen Integrität nur punktuell bzw. temporärer Natur sein werden. Daher wäre zu überlegen, wie eine begleitende aktivierende Unterstützung zur Eingliederung in das Erwerbsleben auf Basis spezifischer auf die Belange der jungen Erwachsenen abgestimmter arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen aussehen müsste. Allerdings – so eine Einschränkung – besteht ExpertInnen zufolge die Gefahr, dass zumindest ein Teil der Zielgruppe durch derartige Angebote überfordert sein könnte. Wichtig wäre somit, diese Angebote bedarfsgerecht und selektiv anzubieten.

Weiters ist zu hinterfragen, ob **junge Erwachsene in gemischten Einrichtungen**, wie z.B. den Angeboten des Übergangswohnens, aber auch den Nachtquartieren am richtigen Platz sind. Freilich – dies wurde mehrfach zum Ausdruck gebracht – haben junge Erwachsene i.d.R. einen positiven Einfluss auf das Klima in den Einrichtungen. Ob dies allerdings für die jungen Erwachsenen an sich ein ideales Betreuungs- und Übergangswohnkonzept darstellt, ist noch einmal eine andere Sache. Die relativ geringen Anteile von Übergängen in Finalwohnungen im Bereich des ÜWO-Segments motivieren jedenfalls zur Suche nach Alternativen für junge wohnungslose Erwachsene.

- Aus den im Text beschriebenen Gründen wäre eine Verbesserung der WWH-internen Kommunikation bezüglich Unklarheiten und Ermessensspielräume im Zusammenhang mit **Zugangskriterien** empfehlenswert: Es ist verständlich, dass die Abfassung eines eindeutigen Regelwerks eine nahezu unlösbare Aufgabe darstellen würde. Die Alternative wäre die Veröffentlichung von Regeln seitens des Fördergebers, soweit dies möglich erscheint. Ergänzend wäre die Abfassung von anonymisierten und standardisierten Fallbeispielen anzudenken. Grundsätzlich wäre auch noch zu überlegen, wie ein effizientes Veröffentlichungsverfahren aussehen müsste, um allen Beteiligten einen aktuellen Zugang zu bieten.
- Die Evidenz von wiederholten Teilnahmen an ein- und derselben Angebotsform und internen Umzügen zu anderen Angebotsformen stellt einen Anlass dar, um über die Verbesserung des **fallbezogenen Austausches** von Basisdaten zwischen den Angeboten im Sinne eines Übergangsmagements und einer strukturierten Fallübergabe nachzudenken. Der Hintergrund: Im Bereich der KlientInnenarbeit entsteht derzeit stellenweise der Eindruck, es arbeite jede Organisation für sich. Anamnesen werden i.d.R. im Zuge eines Angebotswechsels wiederholt durchgeführt. In der Folge stellt sich die Frage, ob „das Ritual des wiederholten Herunterbetens des eigenen Scheiterns“ in jedem Fall notwendig ist.

Seitens der Forschung soll festgehalten werden, dass ein ausdifferenziertes und von einer Angebotsvielfalt geprägtes System, wie jenes der WWH von einem klientInnengerechten und strukturierten Übergangsmagement profitieren sollte. Ein Good Practice Ansatz für die Implementation eines Übergangsmagements wird sich durch eine stufenweise Implementation in Verbindung mit einer Begleitforschung oder einer begleitenden Strukturgruppe auszeichnen. Die zentralen Indikatoren eines Übergangsmagements sollten sich – so unser Vorschlag – aus jenen Themen speisen, welche im Rahmen der Wirkungsanalysen angeführt wurden (Tätigkeitssituation, Einkommenssituation/Lebenssicherung, finanzielle Situation, soziale Einbettung, gesundheitliche Situation, Teilnahme an Angeboten, Austrittsinformationen).

- Im Sinne einer Verankerung von Gender Mainstreaming in der KlientInnenarbeit wäre eine nähere Untersuchung zur **versteckten Wohnungslosigkeit** von Frauen ratsam, wobei aber eingeschränkt werden muss, dass sich diese Problematik der empirischen Forschung weitestgehend entzieht. Angesetzt werden könnte aber an einem damit im Zusammenhang stehendem Themenbereich, der Problematik von Wartezeiten für wohnungslose Frauen: Vor diesem Hintergrund wäre zu fragen, in welchem Maße Frauen während längerer Wartezeiten wieder abspringen und in prekäre bzw. instabile Wohnsituationen zurückgehen – ein Prozess, welcher durchaus auch mit dem Risiko der fortschreitenden psychischen Destabilisierung einhergeht. Ein erster Schritt einer solchen Untersuchung könnte beispielsweise darin bestehen, über einen gewissen Zeitraum alle Erstkontakte bei den Tageszentren, bzWO und P7 aufzuzeichnen und mit der Struktur der tatsächlich erfolgten Anamnesegespräche abzugleichen. Ergeben sich diesbezüglich signifikante Unterschiede, so wäre dies als Hinweis auf eine zu hochschwellige Zugangssarchitektur zu sehen.
- Unter einem genderspezifischen Fokus ist darauf Bedacht zu nehmen, ob **Frauen in gemischtgeschlechtlichen Wohnangeboten** gleichermaßen die Möglichkeit haben, öffentliche Räume zu nutzen und bestmöglich in der Entfaltung der Fähigkeiten gefördert werden. ExpertInnen zufolge ist immer wieder zu beobachten, dass öffentliche Räume in gemischtgeschlechtlichen Häusern, wie Kantinen oder Aufenthaltsräume zum großen Teil von männlichen KlientInnen in Anspruch genommen werden. Dies wird zum Teil auch dadurch zu begründen sein, dass der Frauenanteil in vielen gemischtgeschlechtlichen Einrichtungen Größenwerte von einem Viertel bis einem Drittel nicht überschreitet. 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. Alternativ bliebe zu überlegen, ob als Good Practice Ansatz verstärkt Wohnbereiche einzuführen wären, welche den Frauen vorbehalten bleiben (positives Beispiel ist etwa das Haus Sama des Arbeiter-Samariter-Bundes oder das Haus Liesing der Volkshilfe). Ein vollständiges Verbot von Männern in diesen Bereichen wurde übrigens in einem der Häuser versuchsweise eingeführt, hatte sich aber nicht bewährt, weil dadurch auch allfällige Söhne der KlientInnen ein Zutrittsverbot hatten.
- Bezüglich der **Schnittstelle zu den stationären psychiatrischen Angeboten** ist nach Aussage vieler Fachkräfte der WWH ein Verbesserungspotenzial gegeben. Häufig richtet sich die Kritik an das Entlassungsmanagement der Einrichtungen. Im Grunde genommen wurde häufig beobachtet, dass KlientInnen seitens der stationären Einrichtungen zu früh oder umgehend wieder entlassen wurden bzw. zu Zeiten entlassen hatten, während denen keine weiterführende Betreuung in der WWH-Einrichtung oder nur ein Journaldienst gegeben war.  
 Als Good Practice für eine gute Zusammenarbeit mit stationären psychiatrischen Einrichtungen haben sich Fallkonferenzen herausgestellt. Im Rahmen dieser Fallkonferenzen ist es möglich, die betrauten Ärzte für die weiteren Erfordernisse bei Entlassung in der WWH-Einrichtung zu sensibilisieren.
- Um den in den letzten Jahren stark gewachsenen Andrang der Ansuchen um SH/BMS bewältigen zu können, sah sich die **MA 40 zu einer Umstellung des Angebots auf schriftliche Antragsverfahren** in Verbindung mit einem Callcenter zur Beantwortung allfälliger offener Fragen veranlasst. Aus Sicht der spezifischen Zielgruppe der WWH-KlientInnen (u.A. Personen mit Lese- und Schreibschwächen, sprachlichen Barrieren, Suchtproblematiken, starken gesundheitlichen Problemen etc.) ist diese Umstellung allerdings nicht unproblematisch. Fehlende Dokumente, Probleme mit dem Ausfüllen von Formularen und der Interpretation von Bescheiden, Fristversäumnisse und fehlende tele-

fonische Erreichbarkeit stellen den Kontext vieler Ansuchen aus dem Bereich der WWH um Lebenssicherung dar und führen dazu, dass die Schnittstelle zu den Sozialzentren an Niederschwelligkeit eingebüßt hat. Während des Aufenthalts im System der WWH ist es der Unterstützung der Fachkräfte der WWH bei der Einreichung zu verdanken, dass die Lebenssicherung gewährleistet ist. Wird der Kontext der WWH aber gegen eine Finalwohnung getauscht, so fällt auch diese fachliche Unterstützung weg. Um die Nachhaltigkeit der Wohnsituation zu garantieren, ist eine Lebenssicherung in vielen Fällen allerdings unerlässlich. Daher wäre es zu überdenken, ob die Fallbearbeitung in den Sozialzentren in jenen Fällen, in denen eine Niederschwelligkeit erforderlich ist, auch Einreichungsverfahren mit persönlichem Kontakt anbietet.

- **Housing First** stellt eine sinnvolle Alternative bzw. Ergänzung zum derzeitigen Wiener Stufenkonzept dar. Allerdings ist die Frage, unter welchen Bedingungen Housing First in Wien ein erfolgreiches Angebot sein kann, noch zu wenig erforscht. Aus diesem Grunde wäre ein **Pilotprojekt** anzudenken, in dessen Rahmen mögliche Kontexte (Sozialvariablen, Belastungsprofile, Wohnform, Betreuungsintensität und -dauer) und Wirkungsdimensionen miteinander in Beziehung gebracht werden. Zum Bereich Wohnform interessiert beispielsweise die Frage, wie es mit der Leistbarkeit der Wohnkosten beschaffen ist und wie die Gestaltung der Mietverträge aussehen kann. In diesem Zusammenhang ist die Frage, welche Sicherheiten den Vertragspartnern in Bezug auf die Bezahlung der Mieten gegeben werden können, zu lösen.

In Bezug auf die Zielgruppenausrichtung etwa wäre zu prüfen, ob Housing First vor allem bei der im ursprünglichen Konzept von Pathways to Housing angedachten Kernzielgruppe, bei besonders vulnerablen Personengruppen (Mehrfachdiagnosen, Suchterkrankungen, psychiatrische Diagnosen, siehe Busch-Geertsema 2010, 3), also bei jenen Menschen, welche nicht besonders gut in großen und unüberschaubaren Einrichtungen „aufgehoben sind“, gute Erfolge erzielen kann oder ob diese Angebotsform durchaus bei einer breiteren Zielgruppenausrichtung empfehlenswert ist. Auch die Frage der Akquise des Wohnraums (Bereiche Genossenschaftswohnungen, Gemeindewohnungen) wäre im Pilotprojekt einer praktischen Prüfung zu unterziehen. Weiters wäre die Kostenfrage zu untersuchen.

- Schließlich wäre auch zu prüfen, unter welchen Bedingungen es möglich ist, die **Qualität der Dokumentationen im Monitoring** betreffend der „Wohnform nach dem Abgang“ zu verbessern. Im Falle der BEWO-Angebote wäre dies etwa insbesondere für Neustart zutreffend, sowie das Angebot Felberstraße von wieder wohnen. Im Falle der ÜWO-Angebote wäre vor allem R3 des Arbeiter-Samariter-Bundes auf diesbezügliche Potenziale zu prüfen. Unter den ÜWOZG-Angeboten ist das Vinzenzhaus der Caritas zu erwähnen.

Weiters wäre anzudenken, welche Schritte gesetzt werden müssen, um den Indikator „Wohnform vor Eintritt“, welcher sich im Rahmen dieser Studie trotz umfangreicher Abgleichprozesse nicht nur im Feld der Nachtquartiere, sondern auch im Bereich der Angebote betreuten Wohnens als zu lückenhaft für eine solide Datengrundlage erwies, in zukünftige Studien und Analysen einbeziehen zu können (interessante Anregungen für eine Verbesserung der Qualität der Dokumentation bietet das MPHASIS-Projekt<sup>42</sup>).

---

<sup>42</sup> siehe hierzu <http://www.trp.dundee.ac.uk/research/mphasis/research.html>



## 19 Literatur

- Aigner, Doris (2009): Psychisch krank und obdachlos. Eine Diskursanalyse am Beispiel Wien. Diplomarbeit.
- Arbeitsgruppe Junge Wohnungslose (2008): Junge Wohnungslose in Wien.
- Arbeitsgruppe Junge Wohnungslose (2009/2010): Neue Ansätze am Übergang in die Wohnungslosenhilfe: Konzept ambulante Wohnbetreuung. Schnittstelle MA 11/WWH. Niederschwelliges Jugendhaus.
- Benjaminsen, Lars/Volker Busch-Geertsema (2009): Labour Market Reforms and Homelessness in Denmark and Germany: Dilemmas and Consequences. in: European Journal of Homelessness (2009): Governance and Homelessness. Vol. 3 European Observatory on Homelessness. S. 127-153.
- Berger, Peter L. und Thomas Luckmann (1966). Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit, F.a.M. (5. Aufl. 1977).
- Blumer, Herbert (1973). Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus, in: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen, 1973, 80-146.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (2009): Wohnungslosigkeit und Wohnungslosenhilfe in Österreich. Wohnungslosenerhebung 2006-2007-2008.
- 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/Suzanne Fitzpatrick (2008): Effective Homeless in Prevention? Explaining Reduction in Homelessness in Germany and England. in: European Journal of Homelessness (2008): Effectiveness of Policies and Services for Homelessness. Vol. 2 European Observatory on Homelessness. S. 69-96.
- Busch-Geertsema, Volker (2010): Are Housing Led Policy Approaches the Most Effective Methods of Preventing and Tackling Homelessness? In: European Consensus Conference. Online unter: [http://www.feantsa.org/files/freshstart/consensus\\_conference/Jury/Q3/2010\\_10\\_21\\_Volker\\_BG\\_Question\\_3\\_EN.pdf](http://www.feantsa.org/files/freshstart/consensus_conference/Jury/Q3/2010_10_21_Volker_BG_Question_3_EN.pdf) [2.4.2012]
- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (2011): Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die vom Fonds Soziales Wien anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Version 1.0
- European Consensus Conference on Homelessness (2010): Policy Recommendations of the Jury.
- European Journal of Homelessness (2007): Quality and Standards in Homelessness Services and Housing for Marginal Groups. Vol. 1 European Observatory on Homelessness.
- European Journal of Homelessness (2008): Effectiveness of Policies and Services for Homelessness. Vol. 2 European Observatory on Homelessness.
- European Journal of Homelessness (2009): Governance and Homelessness. Vol. 3 European Observatory on Homelessness.
- European Journal of Homelessness (2010): Homelessness Poverty and Social Exclusion. Vol. 4 European Observatory on Homelessness.
- Fink, Marcel/Anna Pultar/Susanne Schelepa/Petra Wetzel/Tibor Hanappi/Sandra Mühlbacher/Stephanie Reitzinger/Ulrich Schuh/Marlies Schütz (2010): Armut und sozialer Zusammenhalt: Konzepte, Wahrnehmungen durch Betroffene und Effekte der Wirtschaftskrise. Endbericht an das Bundeskanzleramt.
- Flick, Uwe; Ernst von Kardorf, Heiner Keupp, Lutz von Rosenstiel und Stephan Wolff (1995). Handbuch Qualitative Sozialforschung, München, 2. Auflage, Weinheim.

- Fonds Soziales Wien (2008): Wiener Wohnungslosenhilfe 2006/2007. Bericht über die soziale Situation von wohnungslosen Menschen in Wien und die Auswirkungen der geleisteten Hilfsmaßnahmen.
- Fonds Soziales Wien (2009a): Schritt für Schritt. 20 Jahre integrative Wiener Wohnungslosenhilfe.
- Fonds Soziales Wien (2009b): Wiener Wohnungslosenhilfe 2008. Bericht über die soziale Situation von wohnungslosen Menschen in Wien und die Auswirkungen der geleisteten Hilfsmaßnahmen
- Fonds Soziales Wien (2010). Geschäftsbericht 2010 des Fonds Soziales Wien.
- Fonds Soziales Wien (2011): Wiener Wohnungslosenhilfe. Die Einrichtungen.
- Fonds Soziales Wien (2012): Informationen über die „Mobile Wohnbegleitung“ (MOWO)
- Gemeinsame Wege für Wien (2010). Das rot-grüne Regierungsübereinkommen. unter: <http://www.wien.gv.at/politik/strategien-konzepte/regierunguebereinkommen-2010/pdf/regierunguebereinkommen-2010.pdf>
- Gerull, Susanne (2002): Aufsuchende Hilfen in der Wohnungssicherung. Theoretische Überlegungen. unter: [http://www.susannegerull.de/pdfs/aufsuchende\\_hilfen.pdf](http://www.susannegerull.de/pdfs/aufsuchende_hilfen.pdf)
- Glaser, Barney G. und Strauss, A. L. (1998). Grounded Theory: Strategien qualitativer Sozialforschung, Bern.
- Halbartschlager, Claudia/Elisabeth Hammer/Jonathan Kufner/Markus Reiter (2011): Housing First in Wien. Internationale Diskurse, fachliche Standards und Herausforderungen der Implementierung.
- Hammer, Elisabeth/Michael Langwiesner/Andrea Zierler (2012): Housing First – Das Wiener Modell. Fachliche Standards und Umsetzungsoptionen. Ergebnispapier der Perspektivengruppe Housing First. Rohfassung Version 02
- Helle, H. J. (1977). Verstehende Soziologie und Theorie der symbolischen Interaktion, Stuttgart.
- Hohenbalken, Walter (2010): Evaluation der Einrichtung „Startwohnungen – Betreutes Wohnen“ der Caritas Wien unter besonderer Berücksichtigung der KlientInnenperspektive
- Honer, Anne (2003). „Bausteine zu einer lebensweltorientierten Wissenssoziologie“, in: Schröder, 2003, S. 51-70
- Magistratsabteilung 24 (Hg.) (2010): Wiener Sozialbericht 2010. Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales. in: Bd. 2 der Wiener Sozialpolitischen Schriften.
- Padgett, Deborah K./Leyla Gulcur/Sam Tsemberis (2006): Housing First Services for People Who are Homeless With Co-Occurring Serious Mental Illness and Substance Abuse. In: Research on Social Work Practice Vol. 16/1, S. 74-83.
- Penz, Adelheid (2011): Arbeitskreis BEWO. Betreutes Wohnen in Wohnungen. Analyse und Ist-Stand-Erhebung – Bericht.
- Putre Margit (2006): Obdachlosigkeit bei KonsumentInnen illegaler Drogen. Eine Analyse der Lebenswelt und der Hilfsressourcen von obdachlosen DrogenkonsumentInnen in Wien.
- Ravenhill, Megan (2008): The Culture of Homelessness.
- Riesenfelder, Andreas/Krenn, Manfred/Schelepa, Susanne (2011a): Erwerbspotential in der Sozialhilfe, Studie im Rahmen der Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung in Wien, Bd.3 der Wiener sozialpolitischen Schriften hg. durch die MA24, Wien
- Riesenfelder, Andreas/Schelepa, Susanne/Matt, Ina (2011b): Working Poor in Wien, Bestandsaufnahme von SozialhilfebezieherInnen mit parallelem Erwerbseinkommen, Wien.
- Schlösinger, Petra (2010): Wohnungslos – eine Untersuchung der Ursachen und Hintergründe aus der Sicht wohnungsloser Personen in Wien. Diplomarbeit.
- Schoibl, Heinz (2011): Wohnungslosigkeit ist kumulierte Armut. in: Stelzer-Orthofer, Christine/Josef Weidenholzer (Hg.) (2011): Aktivierung und Mindestsicherung. Nationale und europäische Strategien gegen Armut und Arbeitslosigkeit, S. 170-188.
- Schörgenhofer, Bettina/Monika Wintersberger-Montorio/Markus Reiter(2012): WWH Vernetzungs- & Kommunikationsstruktur – internes Konzeptpapier mit Stand 19.1.2012

- Schütz, Alfred (1960). Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt, Wien-New York (zuerst 1932).
- 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 und Retention. in: J Prim Prev. 2007 Jul;28(3-4), S. 265-79. Epub 2007 Jun 26.
- Verband Wiener Wohnungslosenhilfe (2010): Obdach Fertig Los. Ein Blick zurück ins Jahr 2009.

## 20 Abkürzungsverzeichnis

AMS	Arbeitsmarktservice
BEWO	Betreutes Wohnen in Wohnungen
BMS	Bedarfsorientierte Mindestsicherung
bzWO	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe
EU-NMS12	EU-Mitgliedstaaten mit Beitritt 2004 und 2007 (Estland, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern, Bulgarien, Rumänien)
FAWOS	Fachstelle für Wohnungssicherung der Volkshilfe Wien
FEM	Frauengesundheitszentrum des Instituts für Frauen- und Männergesundheit
FSW	Fonds Soziales Wien
Ganslwirt	Beratungsangebote für DrogenkonsumentInnen
Gruft	Tageszentrum der Caritas d. Erzd. Wien
JOSI	Tageszentrum der wieder wohnen GmbH
JUCA	Zielgruppenwohnen für 18-30-Jährige der Caritas d. Erzd. Wien
MA 11	Magistratsabteilung 11 - Amt für Jugend und Familie
MA 40	Magistratsabteilung 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht
MA 50	Magistratsabteilung 50 - Wohnbauförderung und Schlichtungsstelle für wohnrechtliche Angelegenheiten
MEN	Männergesundheitszentrum des Instituts für Frauen- und Männergesundheit
MUKI	Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote
NQ	Nachtquartiere
P7	Wiener Service für Wohnungslose der Caritas d. Erzd. Wien
PSD	Psychosoziale Dienste Wien
SOBEWO	Sozial Betreutes Wohnen
Tabeno	Beratungsangebote für DrogenkonsumentInnen des Vereins Wiener Sozialprojekte
ÜWO	Übergangswohneinrichtungen
ÜWOZG	Zielgruppenwohnen
WWH	Wiener Wohnungslosenhilfe

## 21 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Biographische Prägungen (Betroffenheit von...), nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich	22
Abbildung 2:	Wohnsituation vor Erstkontakt, nach Geschlecht	24
Abbildung 3:	Betroffenheit durch Risikolagen, nach Angebotsform, Mehrfachzählungen möglich	28
Abbildung 4:	Durchschnittliche Bewertung ausgewählter Faktoren in den Angebotsformen	34
Abbildung 5:	Berücksichtigung der persönlichen Lebenssituation, nach aktuell genutzter Angebotsform	37
Abbildung 6:	Situation ist eine wesentliche Verbesserung der Lebenssituation, nach aktueller Angebotsform	40
Abbildung 7:	Wunsch künftige Wohnsituation, nach aktueller Angebotsform	42
Abbildung 8:	Aktuelle Tätigkeit(en), nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich	45
Abbildung 9:	Aktuelle Einkommensquellen*, nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich	47
Abbildung 10:	Vorhandensein von Bezugspersonen, nach Geschlecht	50
Abbildung 11:	Aktuelle gesundheitliche Situation, nach Geschlecht, Mehrfachantworten möglich	52
Abbildung 12:	Am stärksten belastender Lebensbereich, nach aktuell genutzter Angebotsform	55
Abbildung 13:	NQ – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH	60
Abbildung 14:	ÜWO – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH	61
Abbildung 15:	ÜWOZG/MUKI – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH	61
Abbildung 16:	BEWO – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH	62
Abbildung 17:	SOBEWO – Verbesserung in verschiedenen Lebensbereichen seit Erstkontakt mit WWH	63
Abbildung 18:	Beitrag der WWH bei Verbesserungen in verschiedenen Lebensbereichen	63
Abbildung 19:	Wohnform nach dem Abgang nach Angebotsform (Austritte 2009 und 2010) (ohne NQ)	66

## 22 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Übersicht über die Zahl der Wohnplätze der WWH und Veränderung im Prozent gegenüber dem Vorjahr	18
Tabelle 2:	Bestand an KlientInnen in den Einrichtungen nach Angebotsform und Jahren (Bestand 2006 bis 2010) (ohne NQ)	19



# Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe

