

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Evaluierung der Chancenhäuser der Wiener Wohnungslosenhilfe

Qualitative Evaluierung Frühjahr 2020 bis Sommer 2021

Durchgeführt von



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: FH Campus Wien



Evaluierung der Chancenhäuser der Wiener Wohnungslosenhilfe

Einleitung

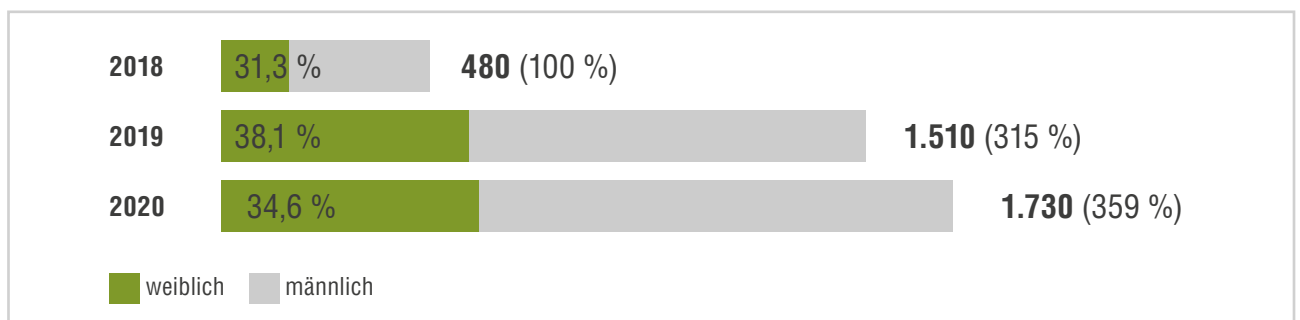
Der FSW führt zur Qualitätssicherung regelmäßig Befragungen und Evaluierungen durch. Im Rahmen dieser Studie wurde das seit 2018 bestehende Angebot der Chancenhäuser erstmalig evaluiert.

Zielsetzung der Chancenhäuser

Chancenhäuser bieten einen offenen, niederschweligen Zugang für alle obdachlosen Menschen. Sie bieten Notunterbringung in Einzel- oder Doppelzimmern, Tagesaufenthalt und Beratung. Die Abklärung der Wohnperspektiven erfolgt durch ein multiprofessionelles Betreuungsteam ab dem ersten Tag in der Einrichtung. Der offene Zugang ermöglicht auch Menschen ohne sozialrechtliche Ansprüche kurzfristige Unterbringung, Beratung und bei Bedarf Unterstützung bei der Rückkehr ins Herkunftsland. Dadurch wird eine Verfestigung von Obdachlosigkeit vermieden.

Soziodemografische Merkmale

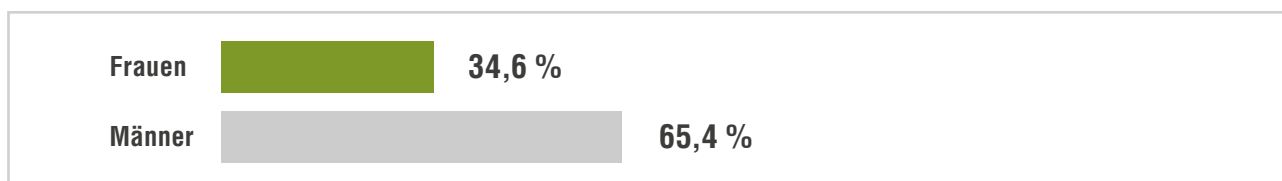
Kund:innen 2018–2020



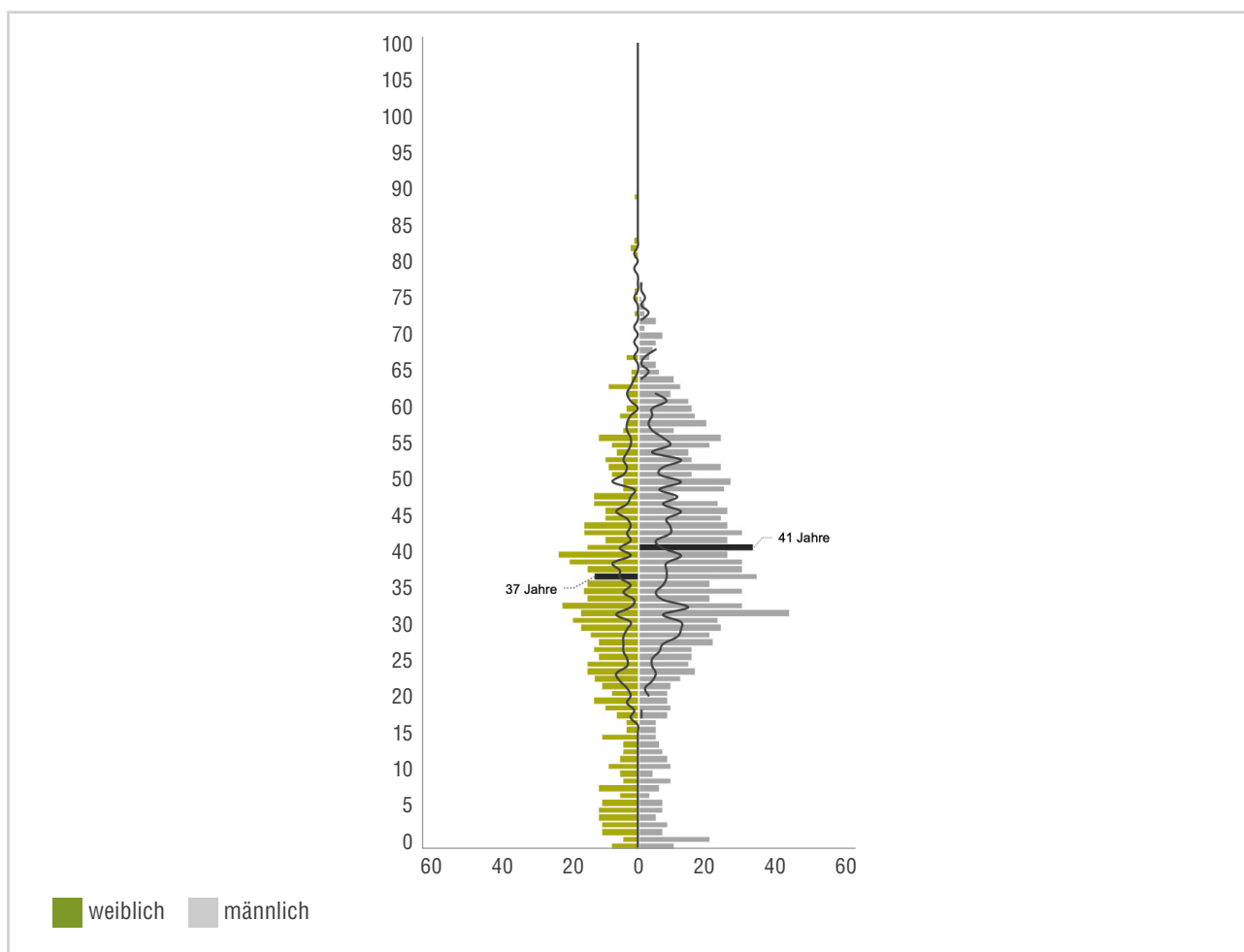
Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Jänner 2022

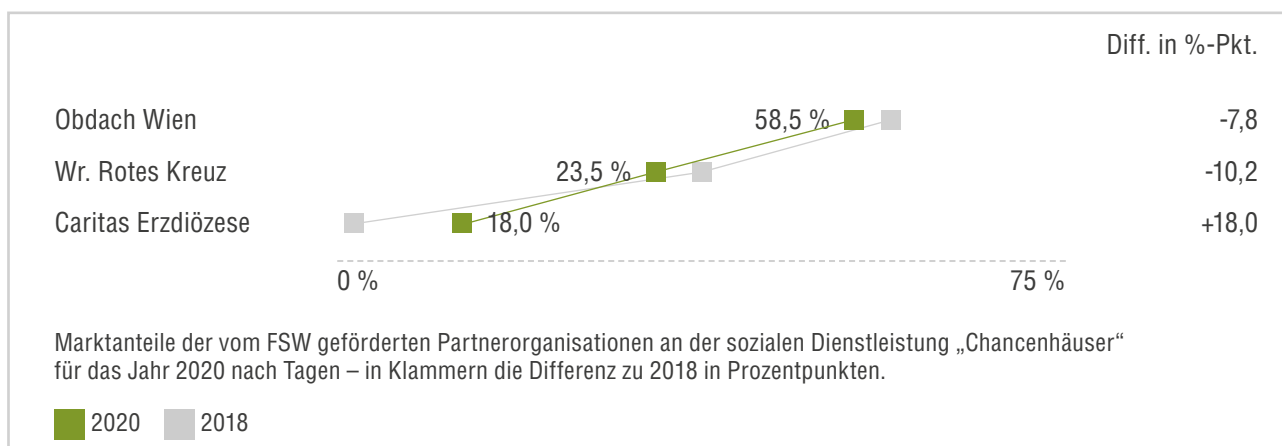
Kund:innen nach Geschlecht



Altersverteilung



Marktanteile 2020 zu 2018



Zusammenfassung der Evaluierung

Ausgangslage

Eine der zentralen Maßnahmen der [Strategie der Wiener Wohnungslosenhilfe 2022](#) ist die Etablierung von Chancenhäusern. Da es sich um eine neue Leistung handelt, war es dem Fonds Soziales Wien (FSW) ein Anliegen, dieses Angebot zu evaluieren. Zeitgleich entwickelte auch das Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR) der FH Campus Wien ein Forschungsinteresse an den Chancenhäusern.

In Gesprächen zwischen FSW und Campus Wien zeigte sich bald eine hohe Übereinstimmung im Hinblick auf Erkenntnisziele und geplante Vorgehensweisen. Um die vorhandenen Expertisen bestmöglich zu nutzen, schlossen FSW und FH Campus Wien in weiterer Folge einen Kooperationsvertrag ab. Der FSW stellte Auswertungen zur Kund:innenstruktur und zum Angebot zur Verfügung und übernahm einen Teil der Finanzierungskosten. Das Kompetenzzentrum führte die empirische Studie durch und erstellte eine Literaturstudie mit dem Titel „Akutunterbringung und -versorgung in der Wohnungslosenhilfe: Einblicke in den internationalen Forschungsstand“ sowie den Forschungsbericht nach der empirischen Erhebung.

Der Forschungsbericht spiegelt zum einen die Herausforderungen der fachlichen Praxis sowie die Erfahrungen und Bedarfe der Kund:innen von Chancenhäusern wieder (primäres Forschungsinteresse der FH Campus Wien) und gibt zum anderen Hinweise auf den Umsetzungsgrad des zugrunde liegenden strategischen Konzepts (primäres Forschungsinteresse des FSW).

Design

Da im Zentrum des Erkenntnisinteresses typische Lebenslagen, subjektives Erleben (Statusverlust, Entwicklung von Perspektiven) und Rollenverhalten (Anpassung an institutionelle Prozesse) standen, kamen nur qualitative Forschungsansätze in Frage. Als Basisdesign wurde daher ein qualitativer Ansatz gewählt. In diesem Design kamen dann unterschiedliche qualitative Forschungsmethoden, wie Interviews, Fokusgruppen und teilnehmende Beobachtungen zum Einsatz.

Alle empirischen Erhebungen fanden im Zeitraum von März 2020 bis März 2021 statt. Befragt wurden Kund:innen und Mitarbeiter:innen von 3 Trägerorganisationen, die zum Zeitpunkt der Erhebung 4 Chancenhäuser betrieben haben.

Methoden

Die Evaluierung wurde in mehreren Phasen durchgeführt, die im Überblick wie folgt dargestellt werden können:

- 1 Jänner bis April 2020: Literaturstudie zum Forschungskontext
- 2 März bis September 2020: Analyse von Konzept und Zielsetzung der Chancenhäuser
- 3 Oktober bis November 2020: teilnehmende Beobachtungen und Fokusgruppen in den Chancenhäusern
- 4 Dezember bis März 2021: Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen des FSW sowie der Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe
- 5 November und März 2021: qualitative Interviews mit den Kund:innen der Chancenhäuser
- 6 März bis Juni 2021: Auswertung und Verschriftlichung der Ergebnisse

Ergebnisse der Evaluierung

Nachfolgend werden die Ergebnisse der qualitativen, empirischen Evaluierung den Programmzielen bzw. Maßnahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe Strategie 2022 gegenübergestellt. Die Studienergebnisse werden als Hinweise für den Umsetzungsgrad eines Ziels oder einer Maßnahme interpretiert. Vertiefende Einblicke zu den Ergebnissen der qualitativen Evaluierung können im [Forschungsbericht](#) „Qualitative Evaluierung der Chancenhäuser in der Wiener Wohnungslosenhilfe – Transformationen, Herausforderungen und Möglichkeiten“ von Diebäcker, Hierzer, Stephan, Valina 2021 gewonnen werden. Die bereits erwähnte Literaturstudie zum Forschungskontext und internationalen Fachdiskurs wird nachstehend nicht weiterführend wiedergegeben. Diese Publikation kann in Band 24 der Fachzeitschrift [soziales Kapital](#) nachgelesen werden.

Im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe Strategie 2022 wird das Gesamtsystem der Wohnungslosenhilfe umgestaltet, um wohnungslosen oder obdachlosen Menschen die bestmögliche Hilfe zur Verfügung zu stellen. Um dieser Zielsetzung nachzukommen, wurden für die einzelnen Leistungsbereiche der Wiener Wohnungslosenhilfe konkrete Ziele formuliert.

Für den Bereich „Chancenhäuser“ wurden folgende Maßnahmen für die Zielerreichung festgelegt:

- Etablierung eines Online-Buchungstools
- Etablierung einer zeitnahen sozialarbeiterischen Beratung
- Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen (Subjektförderung)
- Fokussierung auf die Entwicklung von Wohnperspektiven
- Etablierung einer Sozial- und Rückkehrberatung
- Durchführung von Vernetzungs- und Schnittstellenarbeit
- Achtung der Privatsphäre der Nutzer:innen

Die nachstehenden Ergebnisse dieser aktuellen Seite bis Seite 11 dieses Infoblattes sind der qualitativen Evaluierung, d. h. dem genannten Forschungsbericht, entnommen. Alle Ausschnitte unter dem Punkt „Studienergebnisse“ sind als direkte Zitate aus dem Forschungsbericht zu verstehen und daher mit den entsprechenden Markierungen (z. B. Seitenzahl) versehen. Diese Ausschnitte spiegeln dabei die Perspektive der Forschenden wider.

Online-Buchungstool

Programmziel

Ein öffentlich zugängliches Online-Buchungstool bietet die Möglichkeit, jederzeit einen Platz in einem Chancenhaus direkt zu buchen.

Studienergebnisse

„Der voraussetzungslose, unbürokratische und niederschwellige Zugang ist in allen Konzepten der Chancenhäuser fest verankert. Ein seit der Etablierung der Chancenhäuser seitens des FSW geplantes Online-Tool, mit dem der individuelle, transparente Zugang für akut wohnungslose Menschen ermöglicht werden soll, war während unseres Erhebungszeitraumes noch nicht implementiert. Daher lag die Konkretisierung von Einzugsmodalitäten und die Entscheidung über den Einzug bei den einzelnen Chancenhäusern. Vor dem Hintergrund der prinzipiell hohen Nachfrage nach einem Wohnplatz und begrenzten Kapazitäten in den Chancenhäusern stehen die Mitarbeitenden vor der ethischen Herausforderung, den Einzug zu limitieren. Diesbezüglich entwickelten sich in den jeweiligen Chancenhäusern unterschiedliche Praxen für die möglichst rasche Nachbesetzung freier Wohnplätze“ (Seiten 29–30).

„Ein für Nutzer*innen zentral zugängliches und übersichtliches Zugangssystem, welches Akutaufnahmen jederzeit ermöglicht und Wartezeiten oder Abweisungen aufgrund fehlender Kapazitäten verhindert, wäre jedenfalls eine zentrale Verbesserung des Angebots“ (Seite 7).

Interpretation

Die Studienergebnisse bekräftigen die Relevanz eines Online-Buchungstools, das zum Untersuchungszeitpunkt jedoch noch nicht für die Kund:innen verfügbar war. Das Online-Buchungstool ist seit 2.8.2021 in Betrieb.

Zeitnahe sozialarbeiterische Beratung

Programmziel

Jede:r Kund:in erhält am ersten Werktag nach Aufnahme in einem Chancenhaus das erste sozialarbeiterische Beratungsgespräch.

Studienergebnisse

„In den Konzepten aller Chancenhäuser sind Erstgespräche, die meist bereits am nächsten Werktag erfolgen, mit dem Ziel der Anamnese sowie einer ersten Perspektivenentwicklung festgehalten“ (Seite 52). „In allen Häusern findet in den ersten Tagen nach dem Einzug ein erstes Beratungsgespräch mit einem*r Sozialarbeiter*in statt. In diesem Gespräch werden weitere Formalitäten, wie beispielsweise die Meldung nach dem Meldegesetz, besprochen oder in die Wege geleitet. Im Zuge dessen erfolgt in der Regel eine sozialarbeiterische Anamnese, die die Basis für den weiteren Beratungsverlauf bildet (siehe Kap. 8.4)“ (Seiten 32–33). „Die gut etablierte, baldige Vermittlung an Sozialarbeiter*innen zur Erstberatung ist für den Aufbau einer professionellen Arbeitsbeziehung wesentlich“ (Seite 8). „Die engmaschige Beratung durch die Soziale Arbeit ist im angestrebten Entwicklungs- und Abklärungsprozess der Wohnperspektive von zentraler Bedeutung“ (Seite 10).

Interpretation

Die Studienergebnisse legen nahe, dass dieses Programmziel hohe Relevanz besitzt und weitgehend umgesetzt ist.

Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen

Programmziel

Die Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen auf eine Subjektförderung durch den FSW ist integrativer Bestandteil eines Aufenthaltes im Chancenhaus.

Studienergebnisse

„Ein wichtiger Bestandteil der Entwicklung der Wohnperspektive stellt die Vernetzung bzw. die Antragstellung beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) dar. Hier können Förderungen für subjektgeförderte Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe beantragt und bewilligt werden. Bewilligungen für weiterführende Wohnangebote über das bzWO sind allerdings an Voraussetzungen gebunden; im Zuge des Aufenthalts im Chancenhaus wird versucht, die erforderlichen Nachweise zu erbringen. [...] Kann dies erbracht werden und wird die Förderung einer Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe von Seiten des bzWO bewilligt, ist der nächste Schritt die Zuweisung. Oftmals wird schon mit der Antragsstellung und in laufenden Beratungsgesprächen zwischen Nutzer*innen und Sozialarbeiter*innen sowie in Abklärungsgesprächen mit Mitarbeiter*innen des bzWO versucht, im Angebotsspektrum der WWH eine passende Wohnform zu finden“ (Seiten 53–54).

„Die Kooperation zwischen Chancenhäusern und bzWO wird auf operativer Ebene von beiden Seiten als gut etabliert beschrieben und hat sich laut Einschätzung der Mitarbeitenden seit der Einführung der Chancenhäuser deutlich verbessert. Die Abklärungen finden bereits wenige Tage nach dem Einzug der Nutzer*innen statt und ermöglichen dadurch auch eine erste Einschätzung in Bezug auf weitere Wohnperspektiven“ (Seite 65). „Mit Blick auf die Schnittstelle zwischen bzWO und Chancenhäusern scheint sich der direkte Kontakt in einem Drei-Personen-Setting bewährt zu haben, da die*der Nutzer*in so eine parteilich-fachliche Unterstützung der Sozialarbeit erhält und die bedarfsorientierte Treffsicherheit von bzWO-Entscheidungen verbessert wird“ (Seite 12).

Interpretation

Die Studienergebnisse deuten darauf hin, dass dieses Programmziel umgesetzt ist.

Entwicklung von Wohnperspektiven

Programmziel

Die Beratung in Chancenhäusern fokussiert auf die Entwicklung von Wohnperspektiven.

Studienergebnisse

„Die professionelle Betreuung und fachlich qualifizierte Beratung in den Häusern tragen wesentlich dazu bei, dass der durch die Wohnungslosigkeit entstandene Druck reduziert wird. Dadurch wird eine wesentliche Voraussetzung für die Entwicklung einer dauerhaften Wohnperspektive geschaffen“ (Seite 7). „Die rasche Abklärung von Wohnperspektiven und das Ziel der möglichst kurzen Verweildauer haben alle Chancenhäuser gemeinsam“ (Seite 28). „Die engmaschige Beratung durch die Soziale Arbeit ist im angestrebten Entwicklungs- und Abklärungsprozess der Wohnperspektive von zentraler Bedeutung“ (Seite 10). „Sowohl für Nutzer*innen als auch für Sozialarbeiter*innen ist die Entwicklung der Wohnperspektive das zentrale Ziel des Aufenthalts im Chancenhaus. Sie beeinflusst die Zusammenarbeit erheblich, geht einher mit Mitwirkungspflicht und Compliance, Transparenz im Zusammenhang mit der Befristung, unterschiedlichen Zielvorstellungen, limitierten Möglichkeiten, Verbesserungen der Lebenssituationen oder auch Rückschlägen in der Zusammenarbeit“ (Seiten 54–55).

„Die Erarbeitung einer realistischen Wohnperspektive (vgl. Caritas 2020: 7; ODW 2020: 8; ODW 2018: 8; WRK 2018: 13) stellt ein komplexes Unterfangen im Unterstützungsprozess dar, da individuelle Bedarfe und die Nachfrage von Nutzer*innen mit existierenden Angeboten und strukturierenden Rahmenbedingungen (z.B. Angebote des Wohnungsmarktes, Ressourcen von Angeboten der Wohnungslosenhilfe) abgeglichen werden müssen“ (Seite 18). „Ein wichtiger Bestandteil der Entwicklung der Wohnperspektive stellt die Vernetzung bzw. die Antragstellung beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) dar“ (Seite 53).

Interpretation

Die Studienergebnisse legen nahe, dass dieses Programmziel verfolgt wird.

Sozial- und Rückkehrberatung

Programmziel

Die Chancenhäuser verfügen über ausreichende fachliche Kapazitäten im Bereich Sozial- und Rückkehrberatung.

Studienergebnisse

„Der konzeptionelle Auftrag der Chancenhäuser, eine Rückkehr ins Herkunfts(bundes)land zu forcieren, ist aus Sicht der Mitarbeiter*innen ebenfalls nicht immer umsetzbar, da die meisten Betroffenen in Wien aufenthaltsverfestigt sind und meist über wenig soziale Kontakte in ihrem Herkunfts(bundes)land verfügen. Rückkehrberatung wird daher von Mitarbeiter*innen nicht unmittelbar forciert, sondern erst durchgeführt, wenn sie auch von Nutzer*innenseite angefragt wird oder aufenthaltsrechtliche Rahmenbedingungen keine Alternativen zulassen. Die unmittelbare Beratung zur Rückkehr erfolgt allerdings überwiegend in anderen Beratungsstellen, wie zum Beispiel der Sozial- und Rückkehrberatung, und wird daher aus dem Chancenhaus ausgelagert. Dies ist zum einen auf fachliche Schwerpunkte, zum anderen auf mangelnde Ressourcen zurückzuführen. Bei dieser Thematik kommt auch die Bedarfsorientierung als fachliche Grundhaltung zum Tragen, weshalb das Intensivieren der Bemühungen hinsichtlich einer Rückkehr häufig auch ethisch abgelehnt wird“ (Seiten 67–68).

Interpretation

Die Studienergebnisse geben keine Auskunft über die fachlichen Kapazitäten. Nahegelegt wird allerdings, dass die Mitarbeiter:innen der Einrichtungen diesem Programmziel reserviert gegenüberstehen und es daher auch nicht aktiv verfolgen.

Vernetzungs- und Schnittstellenarbeit

Programmziel

Chancenhäuser arbeiten in enger Abstimmung mit dem FSW-Kund:innenservice, der Straßensozialarbeit, den Tageszentren, mobil betreutem Wohnen und stationär betreutem Wohnen.

Studienergebnisse

„Der Aufenthalt in einem Chancenhaus ist für Bewohner*innen in der Regel nicht der einzige Berührungspunkt mit Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH). Oft sind sie darüber hinaus in Kontakt mit weiteren Organisationen des Sozial- und Gesundheitsbereichs, wie dem Arbeitsmarktservice, unterschiedlichen Magistratsabteilungen oder Justizbehörden. Die Verbindung mit anderen Einrichtungen und die daraus folgende Vernetzung im operativen Bereich erfolgt in erster Linie über Sozialarbeiter*innen. Diesen kommt eine vermittelnde, handlungsleitende und prozesssteuernde Drehscheibenfunktion zu, die in ihren Grundzügen methodisch dem Case Management folgt“ (Seite 60). „Vernetzungen

sind unter anderem mit Fachkräften aus Beratungsstellen, Tageszentren, Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie Gesundheitseinrichtungen etabliert und sie sind mitunter Teil des Abklärungsprozesses (siehe Kap. 9)“ (Seite 53). „Zur Absicherung der u.E. [Anm.: Meinungsäußerung der Forschenden] gut etablierten und effektiven, aber weitgehend informell organisierten Zusammenarbeit mit den diversen Kooperationspartner*innen wäre eine schrittweise formale Strukturierung der Schnittstellenarbeit günstig“ (Seite 61).

Interpretation

Die Studienergebnisse legen nahe, dass dieses Programmziel umgesetzt ist, aber durch formellere Strukturen und Abläufe optimiert werden könnte.

Geschützte Privatsphäre

Programmziel

Die Privatsphäre der Kund:innen wird geschützt (Tagesaufenthalt, Einzel- und Paarzimmer, geschützte Bereiche für Frauen).

Studienergebnisse

„Für die Dauer des Aufenthaltes konnten die Grundbedürfnisse der Nutzer*innen – Ruhe, Sicherheit, Hygiene, Privatheit sowie ausreichend Nahrung – weitgehend gedeckt werden“ (Seite 7). „Nutzer*innen haben überwiegend den Eindruck, sich im Chancenhaus an einem sicheren Ort zu befinden, einem Ort, an dem sie vor Unsicherheiten, Belästigungen und Gewalt geschützt sind“ (Seite 38). „Nutzer*innen betonen in vielfältiger Weise, dass die Möglichkeit, sich zurückziehen, abzugrenzen und mit sich sein zu können, eine wesentliche Qualität darstellt. Insbesondere für Personen, die zuvor prekär gewohnt haben, auf der Straße gelebt haben oder in Notquartieren untergekommen sind – sich also häufig Raum mit mehreren Menschen geteilt haben –, stellt ein Zimmer mit eigenem Schlüssel einen Gegenpol zu den Strapazen ihres Alltags dar. Dabei ist ein ausreichendes Maß an Privatsphäre für die Bewohner*innen besonders bedeutend, um sich entspannen, erholen oder zur Ruhe kommen zu können“ (Seite 37). „Der eigene, freie Zugang und das Abschließen-Können ist für Nutzer*innen mit einem hohen Gewinn an Sicherheit verbunden. Dabei etablieren sich unterschiedliche Sicherheitszonen im Haus, die z.B. über den kontrollierten Eingangsbereich, über separat gesicherte Trakte für Frauen und die eigene Zimmertür verlaufen und so den Zutritt regulieren. Lediglich Mitarbeitende können diese Grenzziehungen jederzeit überschreiten. Dies zeigt, dass Privatsphäre im Chancenhaus limitiert ist und ein asymmetrisches Beziehungsverhältnis zwischen Nutzer*innen und Personal besteht. Beispielsweise werden auch regelmäßige Visiten, bei denen u.a. die Ordnung im Zimmer kontrolliert wird, von Nutzer*innen als Eindringen in die Privatsphäre problematisiert“ (Seite 38). „Mangelnde Privatheit, fehlende Rückzugsmöglichkeit, soziale Konflikte, beengte Raumverhältnisse, fehlende Intimsphäre oder eine gemeinschaftliche Nutzung von Sanitäreinrichtungen stellen wesentliche Einschränkungen dar (siehe Kap. 7.3 und Kap. 7.4)“ (Seite 8).

Interpretation

Die Studienergebnisse legen nahe, dass dieses Programmziel nur teilweise umgesetzt ist. Visiten und Zimmerkontrollen werden als Eindringen in die Privatsphäre empfunden.

Daten zur Evaluierung

Literaturstudie zum Forschungskontext

Recherche und Auswertung der Forschungsbeiträge, die zwischen 2010 und 2019, in englischsprachigen Fachjournalen im Themenfeld der Unterbringung und Akutversorgung von wohnungslosen Menschen erschienen sind.

Teilnehmende Beobachtungen und Fokusgruppen

	Chancenhäuser
Erhebungszeitraum	Oktober bis November 2020
Methode	teilnehmende Beobachtungen und Fokusgruppen
Anzahl der teilnehmenden Beobachtungen	20
Anzahl der Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen	4
Anzahl der Einrichtungen im Projektumfang	4

Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe

	FSW-Mitarbeiter:innen der WWH
Erhebungszeitraum	Dezember bis März 2021
Methode	Fokusgruppen
Anzahl der Fokusgruppen mit Mitarbeiter:innen	4

Qualitative Interviews mit Kund:innen

	Chancenhäuser
Erhebungszeitraum	November 2020 und März 2021
Methode	leitfadengestützte Interviews
Anzahl der Interviews mit Kund:innen	24
Anzahl der Einrichtungen im Projektumfang	4