

Forschungsbericht

Qualitative Evaluierung der Chancenhäuser in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Transformationen, Herausforderungen und Möglichkeiten

Forschungsteam und Autor*innen: Marc Diebäcker, Katrin Hierzer, Doris Stephan, Thomas Valina

SOZIALES



In Kooperation mit



Impressum:

Autor*innen: Marc Diebäcker, Katrin Hierzer, Doris Stephan, Thomas Valina
Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR)
FH Campus Wien, Kelsenstraße 2, 1030 Wien
Wien, Juni 2021

ISBN: 978-3-902614-68-1

In Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien

Alle Rechte vorbehalten. Die Verantwortung für die Inhalte des jeweiligen Beitrags liegt bei den Autor*innen.

Medieninhaberin und Verlegerin:

FH Campus Wien, Favoritenstraße 226, 1100 Wien, Austria
www.fh-campuswien.ac.at

Qualitative Evaluierung der Chancenhäuser in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Transformationen, Herausforderungen und Möglichkeiten

Marc Diebäcker
Katrín Hierzer
Doris Stephan
Thomas Valina

Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR)
FH Campus Wien, Kelsenstraße 2, 1030 Wien

In Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien

Danksagung

An dieser Stelle möchten wir jenen Personen unsere Wertschätzung und unseren Dank aussprechen, die dieses Forschungsprojekt mitgetragen haben. Unser besonderer Dank gilt den Kolleg*innen der Chancenhäuser, die uns in der Ausnahmesituation der Pandemiebewältigung sehr offen empfangen sowie interessiert und stets hilfreich unterstützt haben. Sie in ihrem Berufsalltag begleiten zu dürfen, ihre Antworten auf unsere vielen Fragen und die vielen Gespräche mit uns, in denen sie ihre Reflexionen geteilt haben, – dies alles war enorm lehrreich und ermöglichte uns tiefgehende Einblicke in ihre Praxen. Ohne das starke Commitment der vier beteiligten Einrichtungen von drei unterschiedlichen Trägerorganisationen und ihrer Mitarbeiter*innen wäre unser Forschungsvorhaben nicht möglich gewesen.

Wir danken den Kolleg*innen von stationären, ambulanten und niederschweligen Einrichtungen, den Mitarbeiter*innen vom Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH), und dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO), dass sie in den Fokusgruppen diskutiert und uns Einblick in ihre Ansichten und Perspektiven zur Verfügung gegeben haben.

Für ihre Unterstützung im Forschungsprozess bedanken wir uns bei Anna Aszódi, die fachlich fundiert Nutzer*inneninterviews durchgeführt und transkribiert hat. Auch Magdalena Danner und Caroline Lindner haben mit den Transkriptionen vieler Nutzer*inneninterviews und Fokusgruppen zu einer breiten Datengrundlage beigetragen. Danke dafür! Zu danken haben wir auch Stephanie Marx für das Korrekturat dieses Forschungsberichts, die uns in ihrer profunden und immer hilfreichen Arbeitsweise ebenfalls eine große Hilfe war. Dankbar sind wir auch Josef Bakic (Studiengangleiter BA Soziale Arbeit, FH Campus Wien) für die organisatorische Unterstützung und durch Freistellungen gezeigte Flexibilität, ohne die Forschen in Zeiten der Pandemie noch herausfordernder gewesen wäre.

Ein großes Dankeschön geht an unsere Interviewpartner*innen, die in der schwierigen Lebensphase der Wohnungslosigkeit bereit waren, ihre Erfahrungen und Einschätzungen mit uns zu teilen. In Wertschätzung dieses wesentlichen Beitrags hegen wir die Hoffnung, dass wir ihre Perspektive in diesem Bericht gut abbilden konnten.

Inhalt

1. Einleitung	5	6.2.2 Anfrage- und Vergabeprozess	31
2. Executive Summary	7	6.2.3 Barrieren beim Erstkontakt	31
3. Wiener Chancenhäuser im Kontext der Forschung	14	6.3 Einzug und Ankommen im Chancenhaus aus Sicht der Nutzer*innen.....	32
3.1 Internationaler Forschungsstand und Desiderate	14	7. Unterbringungsqualität	34
3.2 Wiener Chancenhäuser: Konzepte und Strategien	16	7.1 Grundbedürfnisversorgung.....	34
4. Empirisch-qualitativer Forschungsprozess und Methoden	19	7.2 Gesundheitliche Belastung und begrenzte Versorgungsstruktur.....	34
4.1 Forschungszugang und Forschungsfragen..	19	7.3 Zimmerbelegung	36
4.2 Forschungsdesign und Projektphasen.....	20	7.4 Zimmerausstattung und individuelle Aneignung	37
5. Nutzer*innen der Chancenhäuser	23	7.5 Privatheit und Sicherheit.....	37
5.1 Soziodemographische Merkmale von Nutzer*innen.....	23	7.6 Gemeinschaftsflächen und soziale Begegnungen	38
5.2 Bedarfslagen aus der Perspektive von Nutzer*innen.....	24	7.7 Tagesstruktur	40
5.3 Bedarfe der Nutzer*innen aus Sicht der Mitarbeitenden.....	25	7.8 Partizipation und Beschwerdemanagement	41
6. Zugang in die Chancenhäuser	27	7.9 Hausordnung, Hausverbote und Soziale Ordnung	41
6.1 Kapazitäten der Chancenhäuser	27	8. Fachliches Arbeiten	44
6.1.1 Hohe Auslastung und Kapazitätsgrenzen	27	8.1 Personalstruktur	44
6.1.2 Zeitliche Befristung	28	8.2 Gesundheitliche und pflegerische Versorgung.....	45
6.1.3 (Nacht-)Notaufnahme	29	8.3 Betreuung.....	46
6.2 Der Anfrageprozess und Zugangsmodalitäten zum Chancenhaus	29	8.3.1 Tätigkeiten der Betreuung.....	46
6.2.1 Der Zugang aus Nutzer*innenperspektive	30	8.3.2 Einzugsgespräch.....	47
		8.3.3 (Soziale) Ordnung im Haus und Unterstützung im Alltag	48
		8.3.4 Beziehung und Kommunikation	49
		8.3.5 Fachliche Entwicklungsperspektiven der Betreuung.....	49

8.4 Soziale Arbeit und Beratung.....	51
8.4.1 Tätigkeiten der Sozialarbeit.....	51
8.4.2 Entwicklung von Wohnperspektiven als Prozess.....	53
8.4.3 Beziehung und Kommunikation.....	55
8.5 Bezugsbetreuung als personenbezogene Fallführung.....	56
8.6 Begleitungen zu externen Terminen.....	57
8.7 Personalbeziehungen und Arbeitsbedingungen.....	58
9. Operative Schnittstellen.....	60
9.1 Weiterführende Vernetzung und Schnittstellenarbeit.....	60
9.2 Gesundheitsversorgung.....	62
9.3 Ambulante Angebote und Nachtquartiere.....	63
9.4 Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO).....	64
9.5 Betreute Wohnangebote.....	66
9.6 Auszug und Mobile Wohnbetreuung.....	67
10. Resümee.....	70
Abkürzungsverzeichnis.....	72
Quellenverzeichnis.....	73
Literaturverzeichnis.....	74

1. Einleitung

Beginnend mit Sommer 2018 wurde mit der schrittweisen Einführung von Chancenhäusern¹ in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) ein Angebot geschaffen, das ganztägige, niederschwellige Versorgung für von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffene Menschen sicherstellen sollte. Damit einher gingen weitreichende Veränderungen für die Adressat*innen und das Fachpersonal, aber auch für Schnittstellen zwischen unterschiedlichen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie anderen niederschweligen Einrichtungen. Im Praxisfeld war Verunsicherung wahrnehmbar und es kam zu Diskursen in Bezug auf die Veränderungen, die mit der Etablierung der Chancenhäuser ausgelöst wurden. So wurden Herausforderungen, Erwartungen sowie Vor- und Nachteile für Nutzer*innen von Chancenhäusern diskutiert und beispielsweise Fragen zum niederschweligen Zugang, zur Stabilisierung und Entwicklung von Zukunftsperspektiven, zur fachlichen Begleitung und Betreuung sowie der Weitervermittlung in stabile Wohnsituationen aufgeworfen.

Die Debatten rund um diesen Veränderungsprozess weckten unsere wissenschaftliche Neugierde. Aus unseren praxisnahen und theoretischen Verankerungen in der Sozialen Arbeit, insbesondere in den Feldern Wohnen, Wohnungslosigkeit und Wohnungslosenhilfe, formierten wir uns zu einem Forschungsteam. Wir diskutierten Problemstellungen, Erkenntnisinteressen und beantragten daraufhin eine Anschubfinanzierung für ein Forschungsprojekt, das dankenswerterweise von der FH Campus Wien gefördert und am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit begonnen wurde. Mit Blick auf den Strategiewechsel, der mit der Einführung der Chancenhäuser und einem Ersatz von Notschlafplätzen in der WWH einherging, tat sich eine Forschungslücke auf, die wir mit einem Expert*innen-zentrierten Feldzugang schließen wollten. Im Rahmen unseres Projekts stellte der Fonds Soziales Wien (FSW) an uns die Anfrage, das Forschungsvorhaben auszuweiten. Im Prozess der Auftragsklärung sondierten wir die Forschungsinteressen, klärten Zugänge, Finanzierung und Forschungsziele ab, sodass es im Dezember

2019 schließlich zur Kooperationsvereinbarung kam, auf deren Grundlage das ursprüngliche Design weiterentwickelt und ausgeweitet wurde. Im Zentrum des Forschungsinteresses stand die Frage, wie sich der Zugang zum Angebot sowie Versorgungs- und Unterstützungsleistungen in den Chancenhäusern ausgestaltet haben.

Im ersten Schritt analysierten wir den Fachdiskurs und erstellten ein Research Review auf der Basis von englischsprachigen Publikationen zu niederschweligen Angeboten der Wohnungslosenhilfe (Diebäcker/Hierzer/Stephan/Valina 2020), wodurch fachliche Entwicklungslinien und eine Einordnung des Angebotes der Chancenhäuser im Forschungsfeld zur Akutversorgung wohnungs- und obdachloser Menschen möglich wurde. Davon ausgehend konnten wir unsere Forschungsperspektive konkretisieren. Die explorativ ausgerichtete, qualitative Evaluierung der Wiener Chancenhäuser verlief entlang von vier leitenden Forschungsfragen: Wie gestaltet sich der Zugang zum Chancenhaus und welche Ausschlüsse oder Barrieren sind erkennbar? Wie ist die Unterbringungsqualität in den Chancenhäusern und welche Bedarfe von Nutzer*innen werden gedeckt? Welche Unterstützungsleistungen werden in den Chancenhäusern geboten und wie ist die fachliche Betreuung und Beratung ausgestaltet? Wie haben sich institutionelle Schnittstellen in der Wohnungslosenhilfe mit Einführung der Chancenhäuser verändert und welche Herausforderungen sind damit verbunden?

Der aus diesen Fragen resultierende qualitative Forschungszugang fokussierte sowohl die Nutzer*innenperspektive als auch die praxisorientierte, institutionelle Innenperspektive. Zudem galt es, die Akteur*innen-bezogene Außenperspektive an relevanten institutionellen Schnittstellen der WWH einzubeziehen. Die methodisch triangulative Erhebung basierte auf vier einwöchigen Phasen von teilnehmenden Beobachtungen in den Chancenhäusern sowie vier Fokusgruppendifkussionen mit den Mitarbeiter*innen der jeweiligen Häuser. Weitere vier Fokusgruppen führten wir mit dem Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe des FSW, dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO), nie-

1 Chancenhäuser Obdach Wurlitzergasse, Chancenhäuser Obdach Favorita, Chancenhäuser Haus Hermes des Wiener Roten Kreuz, Chancenhäuser Grangasse der Caritas der Erzdiözese Wien

derschwelligen/ambulanten Angeboten sowie stationären Einrichtungen der WWH durch. Der Blickwinkel von Nutzer*innen der Chancenhäuser wurde über die teilnehmenden Beobachtungen und mittels 23 qualitativer Interviews erhoben.

Das Ziel unseres Forschungsvorhabens ist der multiperspektivische Erkenntnisgewinn rund um das Angebot der Chancenhäuser. Zum Überblick stellen wir einige unserer Erkenntnisse und Empfehlungen dem Bericht in einer Executive Summary voran. Die detaillierten Ergebnisse zu den leitenden Forschungsfragen

finden sich in den jeweiligen Kapiteln und geben Einblicke zur Umsetzung und Durchführung des Angebots aus den unterschiedlichen Perspektiven der beteiligten Akteur*innen. Wir hoffen mit diesem Bericht einen Beitrag zu leisten, das innovative Angebot der Chancenhäuser in bedarfs- und qualitätsorientierter sowie fachlicher Hinsicht weiterzuentwickeln.

Marc Diebäcker, Katrin Hierzer, Doris Stephan und Thomas Valina

Wien, im Juni 2021

2. Executive Summary

Folgend werden zentrale Ergebnisse, praxisnahe Lösungen sowie Empfehlungen der qualitativen Evaluierung der Wiener Chancenhäuser im Überblick dargestellt. Entsprechend der Forschungsfragen gehen wir dabei insbesondere auf die Aspekte Zugang, Unterbringungsqualität, fachliches Arbeiten und institutionelle Schnittstellen ein.

Resümierend lässt sich festhalten, dass mit den Chancenhäusern ein innovatives Angebot niederschwelliger Akutunterbringung und -versorgung in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) geschaffen wurde. Die Lebensumstände der Nutzer*innen vor dem Aufenthalt in einem Chancenhaus sind höchst individuell und werden von diesen als in vielerlei Hinsicht belastend erlebt. Für die Dauer des Aufenthaltes konnten die Grundbedürfnisse der Nutzer*innen – Ruhe, Sicherheit, Hygiene, Privatheit sowie ausreichend Nahrung – weitgehend gedeckt werden. 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. Die Leistungen sind für Nutzer*innen allerdings an verpflichtende Betreuung und unmittelbare Beratung im Haus gekoppelt. Ein hoher Anpassungsdruck, die Unterordnung innerhalb einer institutionellen Ordnung und die aktive Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter*innen sind Voraussetzungen für den Aufenthalt im Chancenhaus. Die Analyse der Nutzer*innenperspektive zeigt zudem, dass der Zugang zum Chancenhaus teilweise von dem Gefühl begleitet wird, versagt zu haben oder gescheitert zu sein. Wohnungslosigkeit ist für die Nutzer*innen mit einer Stigmatisierung verbunden, die mit problematisierenden gesellschaftlichen Fremdzuschreibungen behaftet ist.

Unterschiede im Zugang zum Angebot

Die Vergabe der Wohnplätze im Chancenhaus läuft häufig über die Vermittlung durch niederschwellige Einrichtungen oder Beratungsstellen des Sozial- und Gesundheitswesens. Gegenwärtig haben die unter-

schiedlichen Chancenhäuser die Möglichkeit, den Zugang zum eigenen Angebot zu strukturieren und zu regulieren. Die Regelung zur Vergabe freier Wohnplätze ist dementsprechend vielfach das Ergebnis von inner-organisatorischen Abklärungsprozessen der jeweiligen Einrichtungen. Die daraus resultierende uneinheitliche Gestaltung von Zugangsmodalitäten sowie der differierende Umgang mit Anfragen von außen führen teilweise zu Irritationen, Unsicherheiten und erhöhtem Aufwand auf Seite der nachfragenden Stellen und Nutzer*innen (siehe Kap. 6).

Inwiefern der Einsatz eines – bereits seit längerer Zeit angekündigten – digitalen und frei zugänglichen Buchungstools die Transparenz hinsichtlich der Bedingungen und des Zugangsprozesses nachhaltig verbessert, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. 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.

Einzug und Ankommen im Chancenhaus als Entlastung

Das Chancenhaus ist für die Nutzer*innen mit der Hoffnung auf Verbesserung ihrer akut belastenden Situation verbunden. Doch die Frage nach ihrer künftigen Wohnsituation ist in hohem Maße von sozialrechtlichen Ansprüchen bzw. den Möglichkeiten auf Erwerbsarbeit abhängig. Die konzeptuell vorgesehene, unmittelbar einsetzende Abklärungsphase stellt für manche Betroffene eine frühe Barriere und hinsichtlich der Stabilisierung der Lebensverhältnisse kontraproduktive Belastung dar. Nichtsdestotrotz wird das Ankommen im Chancenhaus von Nutzer*innen häufig erleichternd erlebt. Die Entschleunigung und die Möglichkeit, Ruhe zu finden, werden dabei besonders hervorgehoben. Die entlastende und stabilisierende Wirkung eines sicheren, längeren und planbaren Aufenthalts, wird auch von Mitarbeitenden betont (siehe Kap. 6.4).

In einem ruhigen, privaten und willkommen-heißenden Setting werden ungestört erste Informationen geteilt und Fragen beantwortet, um Unsicherheiten beim Einzug Raum zu geben. Dieses sollte aus fachlicher Sicht in allen Chancenhäusern aufrechterhalten bleiben bzw. hergestellt werden. Die gut etablierte, baldige Vermittlung an Sozialarbeiter*innen zur Erstberatung ist für den Aufbau einer professionellen Arbeitsbeziehung wesentlich. Wichtige Entlastungen und Wirkweisen des Angebots stehen allerdings in einem Spannungsverhältnis zur zeitlichen Befristung des Aufenthalts.

Befristete Aufenthaltsdauer und schwierige Ermessensspielräume für die Sozialarbeit

Unsicherheiten von Nutzer*innen bezüglich einer unklaren Aufenthaltsdauer im Chancenhaus verweisen auf eine strukturelle Rahmenbedingung des Angebots. Die konzeptuell festgelegte und im Nutzungsvertrag verankerte Befristung des Aufenthaltes auf drei Monate stellt keinen Mindestanspruch dar, sondern ist an die Entwicklung einer individuellen Wohnperspektive gekoppelt. Auf Basis der Abklärung einer längerfristigen Wohnperspektive, die stark an sozialrechtliche Ansprüche zur Unterstützung durch Angebote der WWH gebunden ist, und des jeweiligen Beratungsprozesses zwischen Nutzer*in und Sozialarbeiter*in soll letztere im Rahmen ihres fachlichen Ermessensspielraums über den konkreten Zeitpunkt des Auszugs einer Person entscheiden. Der Handlungsdruck spitzt sich oftmals zu, wenn die Nachfrage das Angebot verfügbarer Plätze übersteigt, oder die Betroffenen mangels sozialrechtlicher Ansprüche aktuell keine alternative Wohnmöglichkeit zum Aufenthalt im Chancenhaus haben. Diese Entscheidungen werden von den Mitarbeitenden generell als ethisch herausfordernd beschrieben. In diesem Spannungsfeld haben die jeweiligen Einrichtungen divergierende Umgangs- und Arbeitsweisen entwickelt (siehe Kap. 6.3 und 8.4.2).

Die grundsätzliche Zielsetzung des Angebots, Menschen, die von akuter Wohnungslosigkeit betroffen sind, möglichst rasch in dauerhafte, qualitätsvolle Wohnungen und andere Folgewohnformen zu vermitteln, gilt es wertzuschätzen. Eine allgemeine Befris-

tung der Aufenthaltsdauer im Chancenhaus steht jedoch der fachlich-reflexiven Herangehensweise entgegen. Eine bedarfs- und ressourcenorientierte Beratung, die sich an individuellen Belastungen ausrichtet und gemeinsam mit den Betroffenen dauerhafte Perspektiven entwickeln möchte, benötigt einen unabhängigen, wiewohl fachlich zu begründenden Ermessensspielraum, der nicht im Vorhinein festlegbar ist.

Privatheit und Einzelzimmer als wichtige Unterbringungsstandards

Die Möglichkeit, ein Zimmer hinter sich abschließen zu können und dadurch ungestört zu sein, betonen Nutzer*innen als wertvollen Standard. Insbesondere für Personen, die zuvor prekär gewohnt haben – auf der Straße, in unsicheren Wohnverhältnissen oder Notquartieren, wo sie dazu gezwungen waren, Raum mit mehreren Menschen zu teilen –, stellt ein eigenes Zimmer im Chancenhaus einen Gegenpol zu den Strapazen ihres sonstigen Alltags dar. Bewohner*innen haben überwiegend den Eindruck, sich im Chancenhaus an einem sicheren Ort zu befinden, an dem sie vor Unsicherheiten, Belästigungen und Gewalt geschützt sind. Die Unterbringung in Doppelzimmern, die in drei der vier Chancenhäusern überwiegt, wird sowohl aus Nutzer*innen- als auch aus Mitarbeiter*innenperspektive problematisiert. Mangelnde Privatheit, fehlende Rückzugsmöglichkeit, soziale Konflikte, beengte Raumverhältnisse, fehlende Intimsphäre oder eine gemeinschaftliche Nutzung von Sanitäranlagen stellen wesentliche Einschränkungen dar (siehe Kap. 7.3 und Kap. 7.4).

Die Bereitstellung von Einzelzimmern und das Ermöglichen von Privatsphäre sind daher ein wesentliches Merkmal für eine gute Unterbringungsqualität, die für eine künftige Ausweitung des Angebots dringend empfohlen wird. Bezüglich der infrastrukturellen Ausstattung sind leicht zugängliche Lagermöglichkeiten sowie kostenloses WLAN unverzichtbar, um Besitzstand verwahren und Außenkommunikation unkompliziert ermöglichen zu können. Mit Blick auf lebensweltliche Bezüge und soziale Kontakte, insbesondere mit den Kindern der Nutzer*innen, sollten auch die Besuchsmöglichkeiten ausgeweitet werden.

Den Ausbau freizeit- und tagesstrukturierender Aktivitäten forcieren

Freizeit- und tagesstrukturierende Aktivitäten für Bewohner*innen von Chancenhäusern anzubieten, trifft laut Mitarbeitenden auf eine hohe Nachfrage. Insbesondere nach einer ruhigen Phase des Ankommens, in der häufig die eigene Erschöpfung dominiert, scheinen freiwillige, interne und leicht verfügbare Beschäftigungsmöglichkeiten sowie aus der Einrichtung herausreichende Aktivitäten wesentlich, um Formen des eigenen Aktiv- und Wirksam-Seins erleben zu können. Die Implementierung kostenloser Angebote ist in den jeweiligen Häusern unterschiedlich ausgeprägt, was teilweise auf die Covid-19-bedingten Einschränkungen, aber auch auf begrenzte finanzielle Mittel und Personalressourcen zurückgeführt wird (siehe Kap. 7.6).

Aus fachlicher Perspektive ist der derzeitige Implementierungsstand entsprechender Angebote in den meisten Häusern ausbaufähig. Mit Blick auf die spezifischen Bedarfe und unterschiedlichen Ressourcen von Nutzer*innen scheint uns ein starkes programmatisches Bekenntnis zu tagesstrukturierenden Angeboten von Seiten des Fachbereichs Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe des FSW sowie ein trägerübergreifender, konzeptueller Entwicklungsprozess zielführend. Um das Ausmaß freizeit- und tagesstrukturierender Aktivitäten im Anschluss an die Covid-19-Pandemie den Bedarfen anzupassen, werden angesichts der generell hohen Auslastung der Betreuung zusätzliche Ressourcen erforderlich sein.

Gesundheitliche Belastungen und begrenzte medizinische und pflegerische Versorgung

Ein erheblicher Anteil der Bewohner*innen der Chancenhäuser ist gesundheitlich belastet – vielfältige physische und psychische Krankheitsbilder verdeutlichen die besondere Vulnerabilität der Personen. Gesundheitliche Beeinträchtigungen bedeuten für Betroffene erhebliche Einschränkungen in ihrer Lebensqualität, wirken sich negativ auf ihre Alltagsbewältigung aus und machen sich während des Aufenthaltes im Chancenhäuser bemerkbar. Eine bestmögliche medizinische und pflegerische Versorgung wird zwar in den Chancenhäusern angestrebt, stößt aber vielfach mangels

institutioneller Ressourcen an Grenzen. Die etablierten Liaisondienste von Ärzt*innen des neunerhaus-Teams, des Psychosozialen Dienstes (PSD), des Instituts für Frauen- und Männergesundheit FEM oder MEN stellen dringend notwendige Versorgungsleistungen dar, insbesondere für Menschen, die über keine aufrechte Krankenversicherung verfügen. Der vielfach thematisierte, hohe physische wie auch psychisch induzierte Pflegebedarf von Bewohner*innen kann in den Chancenhäusern nur unzureichend gedeckt werden (siehe Kap. 7.2, Kap. 8.2 und Kap. 9.2).

Resümierend ist festzuhalten, dass die vorhandenen Ressourcen und Kapazitäten für die medizinische und pflegerische Versorgung sowohl von den Bewohner*innen als auch Mitarbeiter*innen und Leitungen in den Chancenhäusern als unzureichend wahrgenommen werden. Eine hausinterne Verankerung von (zusätzlich psychiatrisch ausgebildeter) diplomierter Gesundheits- und Krankenpflege im Stammpersonal erachten wir als eine wesentliche qualitätsverbessernde Maßnahme für alle Chancenhäuser. Damit ließe sich eine leicht zugängliche, kontinuierliche Gesundheitsversorgung für alle Nutzer*innen vor Ort gewährleisten. Mit Blick auf die medizinische Versorgung scheint uns eine Aufstockung der ärztlichen Liaisondienste wichtig. Insbesondere für Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind und über wenig unterstützende Ressourcen in ihrem persönlichen Umfeld verfügen, besteht eine eklatante Versorgungslücke zwischen stationärer Behandlung in Krankenhäusern und mobiler medizinischer Nachbetreuung. Einzige Alternative scheint für diese Menschen der Umzug in ein Pflegeheim, der aber vielfach an fehlenden sozialrechtlichen Ansprüchen scheitert. Zudem kann ein Mangel an psychiatrischer Akutversorgung und Nachbetreuung sowie an therapeutischen und psychologischen Unterstützungsangeboten konstatiert werden.

Anspruchsvolle Betreuungstätigkeit erfordert fachliche Weiterbildung

Mit ihrer 24-Stunden-Verfügbarkeit und den vielfältigen Aufgabenbereichen ist das Betreuungsteam die zentrale Anlaufstelle für Nutzer*innen im Haus. Sie sind gefordert, alle Anliegen professionell aufzunehmen und sind oft als erstes mit Krisen, Emotionen und

Affekten von Bewohner*innen konfrontiert, die sie einschätzen und austarieren müssen, um eine angenehme, sichere und offene Atmosphäre im Haus zu vermitteln und zu wahren. Kernaufgaben der Betreuungsarbeit sind die Organisation von Abläufen innerhalb der Einrichtung, die Unterstützung bei Alltagsgestaltung und -bewältigung sowie die Kontrolle und Umsetzung einer konfliktfreien Ordnung. Die Berufsgruppe agiert damit im zugespitzten doppelten Mandat zwischen Unterstützung und Kontrolle und ist aufgrund ihrer relativen Nähe zu den Bewohner*innen und ihrer quasi-ständigen Verfügbarkeit gefordert, Vertrauen und eine belastbare Beziehung aufzubauen (siehe Kap. 8.3). Ein adäquater Umgang mit den komplexen, oftmals herausfordernden Situationen erfordert ein hohes Maß an Reflexionsfähigkeit, machtkritischem Bewusstsein und ethikbasierten Entscheidungen seitens der Betreuer*innen. Mit Blick auf ihre unterschiedlichen Vorerfahrungen sowie aufgrund heterogener Ausbildungs- und Qualifikationsprofile erkennen wir einen Fort- und Weiterbildungsbedarf, um professionelle Kompetenzen der Berufsgruppe auf der Wissens-, Persönlichkeits- und Methodenebene zu fördern und abzusichern.

Sozialarbeiterische Beratung in Übergangssituationen und strukturellen Spannungsfeldern

Die engmaschige Beratung durch die Soziale Arbeit ist im angestrebten Entwicklungs- und Abklärungsprozess der Wohnperspektive von zentraler Bedeutung. Die unterschiedlichen biografischen Erfahrungen und Bedarfe von Nutzer*innen erfordern ein breites Wissen in der Beratung, das in unterschiedlichen Settings Anwendung findet. Erstgespräche kurz nach Einzug, kontinuierliche Beratungstermine im Rahmen der Bezugsbetreuung sowie kurzfristige Beratungsgespräche im Zuge des Journdienstes oder ‚zwischen Tür und Angel‘ bei dringenden Anliegen strukturieren das Tätigkeitsfeld der Sozialarbeiter*innen. Sie werden von Nutzer*innen überwiegend positiv bewertet und auch von Kolleg*innen anderer Einrichtungen als fachlich kompetent beschrieben.

Berechtigten Wünschen von Bewohner*innen – nach einem bedarfsgerechten, eigenständigen, dauerhaf-

ten, qualitätsvollen und leistbaren Wohnangebot – stehen häufig sehr begrenzte, überwiegend auf Leistungen der WWH beschränkte und über bzw. vermittelte Möglichkeiten gegenüber. In diesem für die Sozialarbeiter*innen nicht auflösbaren Spannungsfeld bemühen sie sich im dialogischen Prozess, die psychosozialen Bedarfe zu decken sowie die materielle Sicherung von Nutzer*innen zu gewährleisten und suchen Lösungen. Jedoch stellen diese für Nutzer*innen zum Teil nur einen mehr oder weniger guten Kompromiss dar bzw. führen bei einer nicht realisierbaren Wohnperspektive und bei Auszug aus dem Chancenhaus zu Frustration und Ausgrenzungserfahrungen.

Die Übersiedlung von Nutzer*innen in eine weiterführende Folgewohnform ist eine komplexe und herausfordernde Phase des Übergangs. Berücksichtigend, dass Betroffene den Verlust der Wohnung und das Nichtverfügen über eigenen Raum in ihrer Biografie als teils traumatischen Bruch erleben, gilt es, temporäre Übergangssituationen innerhalb der WWH zu vermeiden und den Weg zurück in eine erwünschte oder zumindest kompromisshafte neue Wohnsituation fachlich zu begleiten. Die im Konzept verankerte Begleitung des Übergangs vom Chancenhaus in eine andere Wohnform inklusive Nachbetreuung scheint bisweilen allerdings kaum umgesetzt. Da das Kontakthalten auf Wunsch und bei Bedarf der Nutzer*innen wesentlich zur Stabilisierung des eigenständigen Wohnens beiträgt, wird die Implementierung einer temporären, fachlichen Nachbegleitung des Aus- und Umzugs empfohlen. Dabei gilt es, den wichtigen Übergang zu freiwilligen, mobilen Nachbetreuungsangeboten der WWH abzusichern und letztere im Sinne des Rechts auf Wohnen auch für Personen ohne sozialrechtliche Ansprüche zu öffnen.

Hausverbote als fachlich sensible Entscheidungen

Ein niederschwelliger Zugang zu Einrichtungen beinhaltet auch einen möglichst voraussetzungslosen Aufenthalt. Die Nutzung eines Chancenhauses ist an Hausordnungen, die einen integralen Bestandteil der Nutzungsvereinbarung darstellen, gebunden. Formelle Normen werden von den Mitarbeitenden konkretisiert, weitere informelle Verhaltensnormen werden vermittelt und Kooperationsbereitschaft wird jeden-

falls vorausgesetzt. Verstöße gegen die hausinternen Regeln können zu Maßregelungen, Verweisen oder Hausverboten führen.

Sanktionen in Form von Hausverboten sind äußerst sensible Entscheidungen, die neben einer Unterbrechung oder Beendigung des Aufenthalts im Chancenhaus einen massiven Einfluss auf die weitere Perspektivenplanung von Nutzer*innen haben können. Ausschlüsse durch Hausverbote führen Nutzer*innen in die Obdachlosigkeit oder zu einem zwangsweisen Wechsel, sowohl zwischen niederschweligen als auch stationären Angeboten der Wohnungslosenhilfe. Dabei handelt es sich von Seiten der Mitarbeiter*innen um fachlich reflektierte und diskutierte Entscheidungen. Erhöhte Arbeitsbelastungen können diese Entscheidungen mitprägen (siehe Kap. 7.8).

Hausverbote sind für Selbst- und Fremdschutz sowie als Sanktion bei gewalttätigem und gefährdendem Verhalten notwendig, um die Sicherheit in Chancenhäusern aufrecht zu erhalten. Sie sollten aber im Sinne eines niederschweligen Aufenthalts nicht in Form von kurzzeitigen oder kumulativen Ordnungsmaßnahmen gesetzt werden. In Anbetracht dessen sind Hausverbote wie auch andere kontrollierende und regulierende Interventionen im Unterbringungsalltag, insbesondere mit Blick auf die Privatsphäre (siehe Kap. 7.5 und Kap. 8.3.3), reflexiv auf ihre Notwendigkeit zu prüfen und von Mitarbeitenden mit Vorsicht und Sensibilität zu setzen.

Fachliche Innovationen und Entwicklungspotentiale

Mit Blick auf die fachliche Praxis von Betreuung und Sozialarbeit zeigen sich in einer vergleichenden Perspektive vielfältige, innovative Schwerpunktsetzungen, die wir für eine trägerübergreifende Weiterentwicklung des Angebots als wesentlich erachten. Neben der bereits empfohlenen Verankerung von Gesundheits- und Krankenpflege, sind mit der Begleitung und der Bezugsbetreuung zwei weitere Aspekte relevant: Für den Aufenthalt im Chancenhaus stellen versierte Begleitungen von Nutzer*innen außer Haus, z.B. zu Behörden, Krankenhäusern oder psychosozialen Einrichtungen, – als freiwilliges Angebot – eine Unterstüt-

zungsmaßnahme dar, die die Durchlässigkeit der Einrichtung nach außen fördert und einer Innenfokussierung präventiv begegnet. Durch den Ortswechsel, die offenere Interaktion und die zusätzliche Zeit können nicht nur die Beziehungen zwischen Fachkräften und Nutzer*innen vertieft, sondern auch Formen institutioneller Diskriminierung verhindert sowie das Erfahren von Selbstwirksamkeit gestützt werden. Eine Bezugsbetreuung, bei der jede*r Nutzer*in einer verantwortlichen Fachkraft der Sozialen Arbeit zugeordnet ist und die eine personenzentrierte Begleitung über den gesamten Aufenthalt sicherstellt, ist in allen vier Chancenhäusern verankert. Die zum Teil implementierte Co-Bezugsbetreuung von Sozialarbeiter*in und Betreuer*in sehen wir als qualitätssicherndes Instrument an, da der lebensweltliche Bezug mit Blick auf die aktuelle Unterbringungssituation erweitert, unterschiedliche Einschätzungen geteilt sowie die Verantwortung bei schwierigen Entscheidungen zwischen den Berufsgruppen geteilt wird (siehe Kap. 8.5 und Kap 8.6).

Mit Blick auf Entwicklungspotentiale des gesamten fachlichen Personals in Chancenhäusern, empfehlen wir die Umsetzung regelmäßiger, trägerübergreifender Austauschformate auch für Basismitarbeiter*innen, um über Herausforderungen ins Gespräch zu kommen, Expertise auszutauschen, Qualifikationsbedarfe und neue Entwicklungen zu eruieren sowie eine Kultur des Voneinander-Lernens in der Akutversorgung von wohnungslosen Menschen zu institutionalisieren. Insbesondere für den professionellen Umgang mit psychisch belasteten Personen sind laufende Weiterbildungsangebote für das gesamte Personal zu verankern.

Schnittstellenarbeit in der WWH und die Verwaltung manifester Wohnungslosigkeit

Der Blick auf das Angebot der Chancenhäuser und deren Schnittstellen verdeutlicht, dass die personen- und bedarfsorientierte Entwicklung und Realisierung von Wohnperspektiven über vielfältige Kontakte und Abstimmungsprozesse mit Mitarbeitenden anderer Einrichtungen verläuft. Dabei zeigen sich aus Perspektive der Chancenhäuser WWH-interne Kreisläufe, in denen Wohnungslosigkeit lediglich verwaltet wird, die nachhaltige Deckung des Wohnbedarfes jedoch für

viele nicht erreichbar scheint. Insbesondere gilt dies für Personen, die über nicht ausreichende Anspruchsvoraussetzungen auf Leistungen der WWH verfügen, oder die aufgrund ihrer besonderen Belastungen von institutionellen Ausschlüssen betroffen sind. Diese pendeln oftmals zwischen Chancenhäusern, Tageszentren, Winterpaket und karitativen Einrichtungen. Ihre Wohnungslosigkeit verfestigt sich im niederschweligen Angebotsbereich und die Betroffenen sind mit permanenten Übergängen konfrontiert, ohne dass sich dabei eine langfristige Perspektive auf gesicherten Wohnraum eröffnet.

Interviewte Fachkräfte der Wiener Wohnungslosenhilfe teilen eine fachliche Position, die an dem Recht auf Wohnen für alle, insbesondere für ihre diversen Nutzer*innengruppen, ausgerichtet ist. Der möglichst voraussetzungslose Zugang sowie eine bedarfsgerechte Versorgung stehen daher im Mittelpunkt der Schnittstellenarbeit in der WWH. Kapazitätsgrenzen sowie unterschiedliche Barrieren und Ausschlüsse aus Leistungsangeboten sind daher Anlässe für die oftmals gut eingespielten Kontakte. Dabei bildet die beim bzWO verankerte Prüfung von Leistungsansprüchen einen Fokus der Reflexion der Mitarbeiter*innen: Ablehnungen oder die Zuweisung nicht-adäquater Angebote werden seit Jahren problematisiert. 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. Die Vermittlung von Nutzer*innen in einige große stationäre Einrichtungen des Übergangswohnens, deren Unterbringungsqualität oder auch Beratungsintensität als schlechter bewertet wird, zeigt, dass Angebote mit geringerer Auslastungskapazität zunehmend als Zwischenstation innerhalb der WWH positioniert werden (siehe Kap. 10.1 und Kap. 10.2).

Aus fachlicher Sicht sind in der Krisensituation akuter Wohnungslosigkeit grundsätzlich Übergänge innerhalb der WWH ohne eine weiterführende und dauerhafte Wohnperspektive, die sich ressourcenorientiert an der Eigenständigkeit der Nutzer*innen ausrichtet, zu vermeiden. Wünschen von Nutzer*innen auf Verbleib im Chancenhaus ist Vorrang zu gewähren, auch um erar-

beitete Eigenmotivation und Perspektiven eigenständigeren Wohnens nicht zu gefährden.

Fehlende Kapazitäten in den Chancenhäusern und sektorübergreifende Politik gegen Wohnungslosigkeit

Strukturelle Rahmenbedingungen der Chancenhäuser sind seit ihrer schrittweisen Einführung die hohe Nachfrage nach einem Unterbringungsplatz und eine permanent hohe Auslastung. Dies führt sowohl zu zugespitzten Handlungsvollzügen innerhalb der Chancenhäuser als auch zu ressourcenintensiven Abstimmungsprozessen bei Zugang und Auszug.

Für die hohe Nachfrage nach einem Unterbringungsplatz im Chancenhaus sind Wohnplatzverluste innerhalb der WWH mitursächlich. Einerseits wurde die Einführung der Chancenhäuser von einer gleichzeitigen, möglicherweise zu schnellen Reduktion von Notquartiersplätzen begleitet. Andererseits führt das Aussprechen von Hausverboten oder die schnelle Wiederbelegungspraxis bei temporärer Abwesenheit in stationären Angeboten der WWH zu Ausschlüssen, von denen insbesondere Nutzer*innen mit diskontinuierlichen, krisenhaften Verläufen betroffen sind (siehe Kap. 6.2).² Grundlegend für die angespannte Lage der Wohnplatzversorgung sind Ausschließungseffekte des Wiener Wohnungsmarktes, die vor allem auf fehlender Leistbarkeit beruhen und bei Arbeitsplatz- und Einkommensverlusten, familiären oder persönlichen Krisen, materiellen und gesundheitlichen Belastungen zum Verlust der Wohnung oder Delogierung führen. Die Gegebenheiten des privaten, gemeinnützigen und kommunalen Wohnbaus sind auch dafür verantwortlich, dass eigenständige und dauerhafte Wohnangebote aus der WWH nicht vermittelt werden können – was auch in den Chancenhäusern zu einem Rückstau und einer hohen Auslastung führt.

Nach der weitgehend erfolgreichen Implementierung des Angebots der Wiener Chancenhäuser und den da-

² Mit Blick auf Formen verdeckter Wohnungslosigkeit ist mit der Etablierung der Chancenhäuser zudem eine ansteigende Nachfrage von Personen zu vermuten, die bisher prekär und ungesichert in privaten Abhängigkeitsverhältnissen wohnen, was angesichts fehlender Daten von uns nicht belegt werden kann.

mit zusammenhängenden positiven Effekten in der Akutversorgung von wohnungslos gewordenen Personen, sehen wir die Stadt Wien und den Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe, in zweierlei Hinsicht gefordert. Zum einen empfehlen wir, die Kapazitäten der Chancenhäuser weiter zu erhöhen sowie entsprechende Ressourcen bereitzustellen, um qualitätsvolle Unterbringung sowie einen hohen Standard an professioneller Arbeit und Entwicklung mit der besonders vulnerablen Personengruppe der wohnungslosen Menschen sicherzustellen. Zum anderen gilt es, an den Schnittstellen der Sozialpolitik, insbesondere zwischen Wohnpolitik, Gesundheitsversorgung und Wohnungslosenhilfe, sektorübergreifende Strategien zu entwickeln.

Im Sinne der sozialpolitischen Prävention müssen De-logierungen in den unterschiedlichen Wohnungsmarktsegmenten verhindert werden, deutlich höhere Kapazitäten an leistbaren, unbefristeten Wohnungen bereitgestellt und über freiwillige und mobile Beratungs- und Betreuungsleistungen inklusives dauerhaftes Wohnen sichergestellt werden (BAWO 2020: 22). Mit Blick auf die derzeit bestehenden Angebote der WWH scheinen aus unserer Sicht die Kapazitäten der mobilen Wohnbegleitung nicht ausreichend, um den existierenden Bedarf decken zu können. Die Inanspruchnahme dieser Leistungen sollte möglichst niederschwellig (ohne weitere Anspruchsprüfungen), freiwillig und unbefristet nutzbar gemacht werden.

3. Wiener Chancenhäuser im Kontext der Forschung

Mit der Implementierung der Wiener Chancenhäuser wurde im Jahr 2018 ein neues Angebot für die Akutunterbringung und -versorgung von Menschen, die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind, geschaffen. Im Folgenden wird das Konzept der Chancenhäuser im aktuellen Forschungsstand eingebettet und es werden zentrale Analysedimensionen für das Forschungsvorhaben dargelegt.

3.1 Internationaler Forschungsstand und Desiderate

Der deutschsprachige Fachdiskurs zur temporären Akutversorgung von wohnungs- und obdachlosen Menschen ist limitiert, insbesondere qualitativ ausgerichtete Forschungsvorhaben sind kaum publiziert. Mit dem Ziel, das relativ neue Angebot der Chancenhäuser der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) im Fachdiskurs einzuordnen, erstellten wir ein Research Review zu niederschweligen Angeboten in der Wohnungslosenhilfe. Der hier dargestellte Forschungsüberblick wurde bereits in Band 24 von soziales-kapital veröffentlicht (vgl. Diebäcker/Hierzer/Stephan/Valina 2020).³ Bezugnehmend auf diese Ergebnisse können Aspekte hervorgehoben werden, die für eine qualitative Evaluierung der Wiener Chancenhäuser wesentlich sind.

Die internationalen Forschungen zeigen, dass Institutionen des lokalen Sozialstaats aufgrund von sozialen Polarisierungen, prekären Lebenslagen und Ausschlüs-

sen aus dem Wohnungsmarkt häufig mit wachsender Obdach- und Wohnungslosigkeit konfrontiert sind. Dabei ist die Wohnungslosenhilfe vielerorts gefordert, rasche und qualitätsvolle Unterstützung für Menschen in dieser Krisensituation anzubieten. Häufig steht die Wohnungslosenhilfe als letztes sozialstaatliches Netz dabei vor der Herausforderung, gemeinsam mit den Betroffenen weiterführende und dauerhafte Perspektiven des eigenständigen Wohnens zu entwickeln und dem Recht auf Wohnen Geltung zu verschaffen. Aufgrund gesellschaftlicher Exklusionsdynamiken, sozialpolitischer Rahmenbedingungen oder individueller Ausgrenzungserfahrungen ist die Gefahr groß, den Bedarfen von Nutzer*innen nicht entsprechen zu können. Inadäquate niederschwellige Angebote und begrenzte Unterstützungsleistungen tragen dann selbst zur Verfestigung von Wohnungslosigkeit bei.

Die Analyse der Studien zeigt, dass der unmittelbare und voraussetzungslose Zugang zu einer niederschweligen Akuteinrichtung wesentlich ist, um auf Notsituationen und verdeckte Wohnungslosigkeit mit einem offenen, bedarfsorientierten Angebot reagieren zu können. Qualitative und quantitative Studien zu niederschweligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe weisen jedoch auf vielfältige Barrieren für akut wohnungslose Menschen hin. Gesellschaftliche Stigmatisierung, persönliche Scham, Ausschlüsse aus sozialstaatlichen Leistungen oder negative Erfahrungen mit institutionellen Unterbringungsformen rahmen die jeweils individuellen Notlagen (vgl. Ha/Narendorf/Santa Maria/Bezette-Flores 2015: 28; Ha/Thomas/Narendorf/Santa Maria 2018: 482; Jost/Levitt/Porcu 2011: 251f.). Die Abhängigkeit von Hilfesuchenden oder die Degradierung von vulnerablen Personen zu Bittsteller*innen, der regulierte Zugang, mangelnde Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten oder fehlende Ressourcen von Einrichtungen bedingen Ausgrenzungserfahrungen, die für die Betroffenen mit persönlicher Abweisung und Unverlässlichkeit des institutionellen Netzes verbunden sind (vgl. Busch-Geertsema/Sahlin 2007: 71; Ha et al. 2015: 29; Diebäcker et al. 2020: 120f.).

In mehreren Studien wird die Qualität der Unterbringung als ein wesentlicher Faktor für die Entwicklung

³ Die Analyse bezieht sich auf sozialwissenschaftliche Forschungsbeiträge der Jahre 2010 bis 2019 in englischsprachigen Fachjournals. „In methodischer Hinsicht wurde die Recherche auf Beiträge in Fachzeitschriften eingrenzt, als Suchmaschinen verwendeten wir base (Bielefeld Academic Search Engine), den Karlsruher virtuellen Katalog, Gesis (Leibniz Institut für Sozialwissenschaften), Science Direct, Jstor (Journal Storage), Taylor & Francis, Oxford Academic sowie Social Care Online. In einem ersten Schritt wurden 4060 Treffer (inkl. Mehrfachnennungen) erzielt, auf Basis der qualitativen Analyse der jeweiligen Abstracts wählten wir 369 Fachbeiträge aus. Teilweise griffen wir auf facheinschlägige Housing-Plattformen (FEANTSA, Canadian Homeless Hub, Housing Solutions Plattform) zurück und identifizierten einige zusätzliche Forschungsbeiträge sowie relevante Policy Papers; fallweise wurde der Publikationszeitraum über 2010 hinaus ausgeweitet. Im Rahmen der inhaltlich-analytischen Auseinandersetzung erwiesen sich 50 Beiträge als relevant.“ (Diebäcker/Hierzer/Stephan/Valina 2020: 117)

einer stabilen Wohnperspektive betont (vgl. Busch-Geertsema/Sahlin 2007: 75; G und Iová/Stanková 2019: 3; Jost et al. 2011: 253–256). Beispielsweise argumentiert Victoria Burns (2016: 15), dass Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe ihre Angebotsstruktur auf spezifische Wohnqualitäten wie Komfort, Privatheit, Sicherheit oder ein hohes Maß an Selbstkontrolle der eigenen Lebensführung ausrichten müssen, um überhaupt bedürfnisorientierte, bedarfsgerechte und wirkungsvolle Maßnahmen für akut wohnungslose Menschen setzen zu können. In Forschungsbeiträgen wird betont, dass die temporäre Unterbringung von Nutzer*innen in Gemeinschaftsunterkünften oder Mehrbettzimmern für Nutzer*innen mit mangelnder Privatheit, fehlenden Wahlmöglichkeiten sowie Verlusten an Autonomie, Eigenkontrolle und Intimität verbunden ist – negative psychische und emotionale Auswirkungen sind die Folge (vgl. McMordie 2018: 6–7; Asmoredjo et al. 2017: 786; Neale/Stevenson 2013: 535f., Busch-Geertsema/Sahlin 2007: 73, Gilderbloom/Squires/Wuerstle 2013: 7; Stenius-Ayoade 2018: 1092). Privater Raum, das Verwahren persönlicher Gegenstände sowie eigenständige Aneignungs- und Ausdrucksmöglichkeiten sind für die psychische Gesundheit und den Erhalt des Selbstwertes für wohnungslose Personen besonders bedeutsam, da sie wichtige identitätswahrende, biographische Anhaltspunkte bilden und perspektivisch für eine angestrebte Normalität eigenständigen Wohnens stehen (vgl. Pable 2013: 274–284). Die unterschiedlichen, biographisch geprägten Sicherheitsbedürfnisse von Nutzer*innen und wie diese in einer Einrichtung für möglichst alle gesichert werden, stellt eine Herausforderung institutioneller Kontrolle dar und beeinflusst zugleich die Zufriedenheit mit der Unterbringung. Daher gilt es, nicht nur einen konstruktiven Umgang mit sozialen Differenzen und Distinktionen in einer Einrichtung zu finden, sondern immer wieder auch erlebte Diskriminierungen durch Gewalt, Einschüchterung oder Diebstahl – vor oder während der Wohnungslosigkeit – zu begleiten und die Bewältigung solcher Krisen zu ermöglichen (vgl. z.B. McMordie 2018: 9; McLeod/Walsh 2014: 65; Diebäcker et al. 2020: 121–123).

Die Möglichkeit eines 24-Stunden-Aufenthalts wird in Fachbeiträgen als wichtiger Standard der Akutversorgung von wohnungslosen Menschen betont. Reine Nüchternquartiere sind für die Mehrzahl von Nut-

zer*innen fachlich nicht zu empfehlen. Meist wird für ein umfassenderes, die Grundbedürfnisse sicherndes und ressourcenstärkeres Angebot argumentiert, für das ein persönlicher Zugang zu beratenden Fachkräften, die den Übergangsprozess zu einer dauerhaften Wohnsituation begleiten, wesentlich ist (vgl. Hurtubise et al. 2009: 15; Gilderbloom et al. 2013: 4; Busch-Geertsema und Sahlin 2007: 72f.). Beratungs- und Unterstützungsangebote oder Beschäftigungsmöglichkeiten stellen wichtige institutionelle Anknüpfungspunkte während des Tages dar, um Betroffene in ihrer prekären Lebenssituation zu entlasten sowie mit ihnen über Perspektiven ins Gespräch zu kommen (vgl. z.B. Busch-Geertsema/Sahlin 2007: 73; Humphries/Canham 2019: 15; Spiro/Dekel/Peled 2009: 268; Diebäcker et al. 2020: 121).

Hausordnungen und Einrichtungsregeln beschränken Zugang und Aufenthalt in vielen Einrichtungen, formulieren sie doch häufig Ausschlusskriterien (z.B. Verbot der Mitnahme von Haustieren, Konsumverbot von Suchtmitteln), die für viele Nutzer*innen nicht zu akzeptieren bzw. einzuhalten sind (vgl. Labreque/Walsh 2011: 88). Oft stellen Einrichtungsregeln bzw. soziale Normen, die in hohem Maße von Mitarbeiter*innen vorgegeben werden – selten werden diese partizipativ entwickelt –, und damit verbundene Sanktionen für wohnungslose Menschen ein großes Hindernis für Kontaktaufbau und Hilfeannahme dar. Die Rechte von Nutzer*innen sind in der Regel eingeschränkt und das Alltagsleben der Nutzer*innen ist reglementiert, die Verfügungsmacht der Mitarbeiter*innen hingegen ist hoch und erfordert eine hohe Anpassungsleistung der Nutzer*innen (vgl. Busch-Geertsema/Sahlin 2007: 70f.). Aufgrund dieser Exklusionsbeobachtungen argumentieren Autor*innen, dass strikte Regelauslegungen, Verweise, Ausgangs- oder Besuchsverbote in niederschweligen, temporären Akutunterbringungen zu vermeiden sind (vgl. z.B. McMordie 2018: 11; Ha et al. 2015: 5; Busch-Geertsema/Sahlin 2007: 70f.; Diebäcker et al. 2020: 123f.).

Die Analyse der Forschungsliteratur zeigt, dass fachliches Arbeiten in niederschweligen Unterbringungsangeboten der Wohnungslosenhilfe eine relevante Forschungslücke darstellt. Insbesondere die Beziehungsverhältnisse zwischen Nutzer*innen und Sozialarbeiter*innen bzw. Betreuer*innen in institutionellen

Settings der niederschweligen Wohnungslosenhilfe sind kaum beforscht. In einigen Studien wird für eine qualitätsvolle Akutversorgung von wohnungslosen Personen eine multiprofessionelle, reflexive Zusammenarbeit der Berufsgruppen und die Weiterentwicklung von fachlichen Kompetenzen als wesentlich erachtet (vgl. Gaboardi et al 2019: 8; Hurtubise et al. 2009: 7; Mullen/Leginsky 2010: 107–109). Damit Unterstützung von Nutzer*innen angenommen werden kann, wird die hohe Bedeutung einer tragfähigen, kontinuierlichen Beziehung zwischen ihnen und den Mitarbeitenden betont (vgl. Black et al. 2018: 10; Ha et al. 2015: 32; Ploeg et al. 2008: 593). Gleichbehandlung, Nicht-Verurteilung und Partizipation (vgl. McLeod/Walsh 2014: 31) sowie Zeit und aktive Aufmerksamkeit sind für Kontaktaufbau und Beziehungsqualität äußerst relevant (vgl. Archard/Murphy 2015: 9f.). Eine intensive und ganzheitliche Fallarbeit im One-to-one-Setting wird als eine wesentliche Voraussetzung für die Krisenbewältigung und Perspektivenplanung für stabile Wohn- und Lebenssituationen und die Vermeidung von Ausgrenzungs- oder Hospitalisierungseffekten in stationären Angeboten angesehen (vgl. Robinson 2003: 39–40, 42; Grundělová/Stanková 2019: 1f.). Auf den immanenten Widerspruch zwischen einer kurzen Wohndauer in niederschweligen Einrichtungen und dem Anspruch, in dieser Zeit eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen, wird in vielen Beiträgen nicht näher eingegangen (vgl. Diebäcker et al. 2020: 124–126).

Die analysierten Forschungsbeiträge behandeln nur selten institutionelle Schnittstellen von Angeboten der Akutversorgung, die für Prozesse des Übergangs, wie den Zugang und den späteren Auszug von Nutzer*innen, bedeutsam sind (vgl. Turley et al. 2014: 15–18). Der Anschluss an Krankenhausaufenthalte oder das Entlassungsmanagement des Strafvollzugs (vgl. Gaboardi et al. 2019: 8; Podymow et al. 2006: 382), die Koordination zwischen stationären Pflege- und Betreuungseinrichtungen, die Abstimmung zwischen niederschweligen und stationären Angeboten der Wohnungslosenhilfe oder die Bereitstellung von Wohnungen des privaten, sozialen und kommunalen Wohnungsmarktes sind häufig mit institutionellen und organisatorischen Grenzziehungen verbunden. (vgl. Walsh/Graham/Shier 2009: 66f.). Teilweise verbleiben Nutzer*innen in Akuteinrichtungen oder im niederschweligen System der Wohnungslosenhilfe, ohne angemessene, medizinische oder

pflegerische Betreuung und eine dauerhafte und eigenständige Wohnperspektive (vgl. Humphries/Canham 2019: 2, 14; auch McLeod/Walsh 2014: 30–32; Diebäcker et al. 2020: 126).

3.2 Wiener Chancenhäuser: Konzepte und Strategien

Die zentralen konzeptuellen Ankerpunkte der Chancenhäuser sind der voraussetzungslose, direkte und offene Zugang (auch für Personen ohne sozialrechtliche Ansprüche), die Möglichkeit des 24-Stunden-Aufenthalts und die „professionelle Beratung und Betreuung ab dem ersten Tag“ (FSW 2019a: 56). So sollen Betroffene umgehend fachliche Unterstützung erhalten und Zukunftsperspektiven entwickeln. Innerhalb von drei Monaten soll laut Konzept die weitere Wohnperspektive der Nutzer*innen abgeklärt werden und ein Großteil von ihnen in adäquaten Wohnverhältnissen leben können (vgl. ebd.: 56). Erklärtes Ziel des Programms ist, der Verfestigung von Wohnungslosigkeit entgegenzuwirken (vgl. FSW 2020b: 23).

Obdach Wien, eine gemeinnützige GmbH des FSW, eröffnete im Sommer 2018 das erste Chancenhaus für akut wohnungslose alleinstehende Personen und Paare in der Wurlitzergasse in 1170 Wien (150 Plätze). Im Oktober 2018 folgte das Chancenhaus Hermes des Wiener Roten Kreuz, ebenfalls für alleinstehende Erwachsene und Paare (150 Plätze). Für die Zielgruppen der Familien und Frauen stellt das Chancenhaus Obdach Favorita seit dem Frühjahr 2019 150 Plätze zur Verfügung. Mit der Eröffnung des Chancenhauses Grangasse der Caritas Wien im November 2019 entstanden weitere 83⁴ Plätze für Männer. Im Januar 2021 – außerhalb des Untersuchungszeitraumes und daher nicht Gegenstand dieser Studie – wurden mit dem Chancenhaus Kerschensteiner-gasse des Arbeiter-Samariter-Bundes weitere 72 Plätze für Frauen, Männer und Paare bereitgestellt (vgl. FSW 2020a). Mit Stand Ende Juni 2021 sind 611 Wohnplätze in Chancenhäusern der Stadt Wien verfügbar.⁵

4 Sechs weitere Plätze sind im Konzept der Nachtnotaufnahme verankert.

5 Die Ausweisung der Plätze erfolgt in allen Häusern in einem binären Geschlechtersystem.

Mit der Implementierung und sukzessiven Ausweitung der Chancenhäuser wird ein Strategiewechsel in der niederschweligen WWH erkennbar, der mit einem deutlichen Rückbau des ganzjährigen Regelbetriebs in den Nachtquartieren einhergeht. Während von 2018 bis Ende 2020 553 Plätze (nach geänderter Zählweise⁶) in Chancenhäusern geschaffen wurden, sank die Zahl der ganzjährig verfügbaren Plätze in Nachtquartieren in dieser Zeit von 316 auf 30 Schlafplätze.⁷ Die Zahl der saisonal verfügbaren Nachtquartiersplätze, dem sogenannten Winterpaket, reduzierte sich seit 2017 leicht von 1275 auf 1120 Schlafplätze. Mit diesem Strategiewechsel wurde im Feld einerseits die Hoffnung verbunden, die Unterbringungsqualität in der niederschweligen Akutversorgung sowie die fachliche Unterstützung von Betroffenen deutlich zu verbessern und Wege aus der Wohnungslosigkeit zu erleichtern. Andererseits wurde befürchtet, dass sich die Reduktion von Nachtquartiersplätzen negativ auf bestimmte Nutzer*innengruppen wie psychisch erkrankte Personen, latent oder verdeckt wohnungslose Menschen (z.B. Frauen* und junge Erwachsene) oder sozialrechtlich benachteiligte Personen auswirkt.

Ausgangspunkt für die Umstrukturierung der Akutversorgung in der Wiener Wohnungslosenhilfe waren Ergebnisse der Evaluierung der WWH aus dem Jahr 2012 durch L&R Sozialforschung, wie der Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe betont (vgl. FG5: 1). Den Nachtquartieren wurde dort u.a. eine recht hohe Unzufriedenheit der Nutzer*innen (vgl. L&R 2012: 41), eine geringe Annahme des Angebots von Frauen (vgl. ebd.: 82), eine eingeschränkte bedarfs- und Individuen-orientierte Betreuung (vgl. ebd.: 95) sowie mangelnde sozialarbeiterische Beratungs- und Unterstützungsleistungen attestiert (vgl. ebd.: 41). In den anschließenden strategischen Überlegungen sollte die Akutversorgung zu einer Chance zur Entwicklung verändert werden. Orientiert an niederschweligen Programmen in London und Manchester wurden der Tagesaufenthalt, ein guter Unterbringungs- und Ausstattungsstandard sowie die unmittelbare fachliche Beratung als wesentliche

Ziele des Konzepts erarbeitet. In Kooperation mit dem damaligen Übergangswohnhaus Wurlitzergasse und dem damaligen Nachtquartier Hermes wurde in den Jahren 2017/2018 das Konzept eines Chancenhauses konkretisiert und die Transformationsprozesse zu den beiden ersten Chancenhäusern wurden eingeleitet (vgl. FG5: 2-4).

Der Blick auf den internationalen Forschungsstand zeigt, dass die unterschiedlichen Detailkonzepte der untersuchten Chancenhäuser und die allgemeinen Zielsetzungen grundsätzlich als innovativ bezeichnet werden können. Wenngleich die operative Umsetzung durch verschiedene Träger und baulich-organisatorische Gegebenheiten konzeptuelle Unterschiede bedingt, sind in programmatischer Hinsicht folgende Aspekte hervorzuheben:

- › Ein voraussetzungsloser, offener und niederschwelliger Zugang wird als zentrale Zielsetzung des Angebots formuliert. Die Möglichkeit einer unmittelbaren, direkten Aufnahme in Notsituationen sowie ein transparenter Zugang zum Angebot wird dabei hervorgehoben (vgl. Caritas 2020: 9, 22; WRK 2018: 9, ODW: 2018: 6-7; ODW 2020: 7). Die gleichzeitige Formulierung von Ausschlusskriterien in Bezug auf die gesundheitliche und körperliche Verfassung der Nutzer*innen und deren sozialrechtliche Ansprüche indiziert Grenzziehungen, die die Zugänglichkeit einschränken – ein Spannungsfeld, das im Rahmen dieser qualitativen Evaluierung genauer beschrieben wird (siehe Kap. 6.3.2).
- › Eine möglichst gute Unterbringungsqualität wird in allen Detailkonzepten betont. Die Möglichkeit, sich auch tagsüber in den Häusern aufzuhalten, ein Wohnplatz in Doppel- bzw. Einzelzimmern und die unmittelbare Absicherung von Grundbedürfnissen gelten als Standards des Angebotes (vgl. Caritas 2020: 12; WRK 2020: 11f.; ODW 2018: 9). Das Chancnhaus soll in Abgrenzung zu den Nachtquartieren ein stabileres und ruhigeres Umfeld bieten (vgl. WRK 2018: 8), Privatsphäre ermöglichen (vgl. Caritas 2020: 5), Freizeit- und Tagesaktivitäten umfassen (vgl. ODW 2018: 10; WRK 2018: 10) und Raum für Partizipation der Nutzer*innen eröffnen (vgl. Caritas 2020: 22-23; ODW 2020: 22; ODW 2018: 9; ODW 2020: 9). Diese Zielformulierungen gelten in dieser

6 Familienplätze werden seit 2021 nur noch als ein Platz berechnet und nicht wie zuvor als drei Plätze.

7 Zahlen des Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe, des FSW (unveröffentlicht).

Untersuchung als wesentliche Analysekategorien der Unterbringungsqualität.

- › Eine umgehende und engmaschige fachliche Betreuung und Beratung von Nutzer*innen ist in allen Konzepten als zentrale Angebotsleistung festgelegt. Bei einer flexiblen Unterstützungsstruktur und kontinuierlicher Beziehungsarbeit – sei es im Rahmen der ganztägig verfügbaren Betreuung oder der sozialarbeiterischen Beratung und individuellen Perspektivenentwicklung –, sind die fachlichen Ansprüche hoch (vgl. Caritas 2020: 22; WRK 2018: 20). 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.
- › Die Implementierung eines neuen, niederschweligen Angebots verändert die Zusammenarbeit zwischen niederschweligen und stationären Angeboten der Wiener Soziallandschaft, insbesondere in

der Wohnungslosenhilfe selbst. Aus Sicht der Chancenhäuser wird in den Konzepten beim Zugang bzw. Einzug, bei der fachlichen Unterstützung oder beim Auszug auf unterschiedliche institutionelle Schnittstellen rekurriert. Anfragen niederschwelliger Einrichtungen der Sucht- und Wohnungslosenhilfe, die Abstimmung mit dem Entlassungsmanagement von Krankenhäusern oder Justizanstalten, die mobile Abklärung mit dem bzWO oder die Koordination mit externen Anbietern von Gesundheitsleistungen im Haus (vgl. WRK 2020: 9; Caritas 2020: 13; ODW 2018: 6f., 9f.; ODW 2020: 19f.) deuten auf Verschiebungen hin, die es im Rahmen dieses Forschungsprojektes zu rekonstruieren gilt.

Mit Blick auf den internationalen Fachdiskurs zur Akutunterbringung und -versorgung von wohnungslosen Personen können die Chancenhäuser in konzeptueller Hinsicht als qualitative und fachliche Weiterentwicklung des Angebotes der niederschweligen WWH bezeichnet werden. Inwieweit die konkrete Umsetzung und Einrichtungspraxis in den vier Projekten den Zielsetzungen beim Zugang, bei der Unterbringungsqualität sowie bei der fachlichen Betreuung und Beratung entspricht, wird in diesem Bericht ausgeführt.

4. Empirisch-qualitativer Forschungsprozess und Methoden

Der zunächst aus Eigenmitteln der FH Campus Wien initiierte Forschungsprozess begann im September 2019 mit der Organisation eines Expert*innen-zentrierten Feldzugangs. Im Zuge dessen wurde ein Forschungs- und Erkenntnisinteresse des FSW evident, das sich auf zusätzliche Aspekte bezog. Das Gesamtvorhaben mündete so in eine qualitative Evaluierung des Angebots der Wiener Chancenhäuser. Der Forschungsprozess umfasste eine Analyse des internationalen Forschungsstands, teilnehmende Beobachtungen in den (im Jahr 2020) vier bestehenden Chancenhäusern, acht Fokusgruppen und 23 qualitative Interviews mit Nutzer*innen.

4.1 Forschungszugang und Forschungsfragen

Die qualitative Evaluierung fokussierte die einrichtungs- und trägerübergreifende Perspektive, um Institutionalisierungslinien erfassen, zentrale Zielsetzungen des Programms eruieren und in der Folge Anregungen für eine Weiterentwicklung des Angebots formulieren zu können. Aufgrund der Neuartigkeit des Angebots in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH), der operativen Umsetzung durch verschiedene Träger, konzeptueller Detailunterschiede sowie baulich-organisatorischer Gegebenheiten war es im explorativen Sinne notwendig, einen Einblick in die konkrete Umsetzung des Angebots zu bekommen, um die vielschichtigen sozialen Ordnungen und Praxen sowie organisatorischen Abläufe verstehen und analysieren zu können.

Grundsätzlich dienen Evaluierungen dazu, Projekte, Organisationen oder Angebote mittels überprüfbarer Verfahren fachgerecht zu analysieren und zu bewerten. In unserem qualitativen und stärker explorierenden Zugang standen der Erkenntnisgewinn über die Etablierung des Angebotes und Impulse zur Förderung der Angebotsentwicklung (vgl. Merchel 2019: 39) im Vordergrund. Die Forschungsergebnisse können so für bedarfsorientierte und qualitätsorientierte Steuerungsentscheidungen der Wohnungslosenhilfe in Wien

genutzt werden. Im Sinne der qualitativ ausgerichteten Evaluationsforschung war unser Forschungszugang weniger an der Überprüfung und Bewertung des Angebots ausgerichtet, sondern zielte mit den teilnehmenden und kommunikationsorientierten Methoden auf die Erfassung konkreter Erfahrungen, die Spezifität von einrichtungsbezogenen Praxen und die Rekonstruktion von Entwicklungsprozessen, die mit der Implementierung des Angebots verbunden sind (von Kardorff 2004: 246f.).

Aufgrund der programmatisch-konzeptuellen Zielsetzungen des Angebots und unter Berücksichtigung des aktuellen Forschungsstands zur niederschweligen Akutversorgung von wohnungslos gewordenen Menschen, fokussierten wir, in Absprache mit dem Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe, des FSW vier zentrale Forschungsdimensionen:

1. Der Zugang zu den Chancenhäusern: Wie gestaltet sich der Zugang zum Chancenhaus und welche Ausschlüsse oder Barrieren sind erkennbar?
2. Die Unterbringungsqualität in den Chancenhäusern: Wie ist die Unterbringungsqualität in den Chancenhäusern und welche Bedarfe von Nutzer*innen werden gedeckt?
3. Die fachliche Praxis in den Chancenhäusern: Welche Unterstützungsleistungen werden in den Chancenhäusern geboten und wie ist insbesondere die fachliche Betreuung und Beratung ausgestaltet?
4. Die Transformation institutioneller Schnittstellen: Wie haben sich institutionelle Schnittstellen in der Wohnungslosenhilfe mit Einführung der Chancenhäuser verändert und welche Herausforderungen sind damit verbunden?

Es wurde ein breiter, qualitativer Forschungszugang gewählt, um das Angebot der Wiener Chancenhäuser aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten: der Nutzer*innenperspektive, der praxisorientierten institutionellen Innenperspektive sowie der Akteur*in-

nen-bezogenen Außenperspektive an relevanten institutionellen Schnittstellen der (WWH). Die heterogenen Ansprüche der beteiligten Personen und Institutionen abzubilden, war für uns von zentraler Bedeutung und wurde mit einer methodisch triangulativen Herangehensweise verbunden. Mittels der Kontrastierung des Materials konnten vielschichtige Einsichten generiert werden, an denen sich auch die Ergebnisdarstellung innerhalb der einzelnen Kapitel orientiert. So können unterschiedliche Sichtweisen im Forschungsbericht sichtbar gemacht, diskutiert und resümiert werden.

4.2 Forschungsdesign und Projektphasen

Das weiterentwickelte Forschungsvorhaben startete mit März 2020 und dauerte 16 Monate bis Ende Juni 2021. Das hier dargelegte Forschungsdesign wurde dem weisungsfreien und internationalen Richtlinien folgenden Ethikkomitee der FH Campus Wien zur Begutachtung vorgelegt und im September 2020 ohne Auflagen genehmigt. Der Forschungsprozess und das methodische Vorgehen können rückblickend in fünf Phasen differenziert werden.

Analyse des Fachdiskurses & Adaptierung des Designs (März bis September 2020)

In der ersten Phase zwischen März und September 2020 wurde die Analyse des internationalen Fachdiskurses zur Akutversorgung in der Wohnungslosenhilfe vorgenommen und zentrale Analysedimensionen und Forschungsfragen wurden spezifiziert. Der Ausbruch der Covid-19-Pandemie kurz vor der Erhebungsphase im Mai 2020 bedingte eine Verzögerung und führte zur Verschiebung der Erhebung auf Herbst 2020. Aufgrund veränderter Unterbringungsanforderungen, der Umstellung organisatorischer Abläufe, der Adaptierungen in der fachlichen Betreuung und Beratung oder der zusätzlichen Belastung von Nutzer*innen und Personal schien das auf qualitative Interviews und Fokusgruppen setzende Design, mit ausschließlich kommunikativen und künstlichen Erhebungssituationen, in Frage zu stehen. Wir entschlossen uns daher, die Erhebung um die gegenstandsnahe Erkundung des Einrichtungskontextes sowie das Erleben alltäglicher

Interaktionen und Praxen mittels teilnehmender Beobachtungen in den vier Chancenhäusern zu ergänzen.

Mit Blick auf den Feldzugang scheint die fachliche Expertise der Forschenden und ihre Verortung am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit der FH Campus Wien mitverantwortlich für die hohe Akzeptanz, die uns von Mitarbeitenden der Chancenhäuser und vielen Gesprächspartner*innen entgegengebracht wurde. Das vierköpfige Forschungsteam zeichnete sich, neben psychosozialen und sozialwissenschaftlichen Zusatzqualifikationen, durch eine gemeinsam geteilte Perspektive auf Soziale Arbeit aus, die u.a. auf Praxis- und Forschungserfahrungen in Bereichen niederschwelliger und aufsuchender Sozialer Arbeit, Wohnungslosigkeit und Wohnungslosenhilfe oder materieller Sicherung und Sozialpolitik beruht.

Teilnehmende Beobachtungen und Fokusgruppen in Chancenhäusern (Oktober bis November 2020)

Im Rahmen von 20 teilnehmenden Beobachtungen vor Ort (vgl. TB1 bis TB20) verbrachte jede*r Autor*in in den Monaten von Oktober bis Mitte November 2020 jeweils vier bis sechs Halbtage in zeitnaher Abfolge in jeweils einem der vier Chancenhäuser. Dies ermöglichte die Teilnahme an den Interaktionen zwischen Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen und erschloss alltagsorientierte Erfahrungen des sozialen Gefüges in den Chancenhäusern. Die Erfahrungen von Mitarbeitenden und Nutzer*innen als Expert*innen ihres unterschiedlich institutionalisierten Alltags wurden in dialogischer Zurückhaltung erschlossen, um vorschnelle Objektivierungen durch unsere Annahmen als Forschende zu vermeiden (Smith 2005: 142f.; Campbell/Gregor 2008: 78f.). Durch das teilnehmende Dabeisein und zahlreiche Gespräche gelang es uns, hinter das dominante Corona-Narrativ zu blicken, um in rückblickender und vergleichender Perspektive ebenjene Phänomene zu erfassen, die als typisch für das Angebot angesehen werden können.

Im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen begleiteten wir Mitarbeitende in ihrem beruflichen Alltag und konnten unterschiedliche Settings der fachlichen Betreuung, Beratung oder Begleitung außer Haus kennenlernen; wir waren bei Situationen der Organisation

des Einrichtungsalltags dabei, nahmen an Teambesprechungen und -übergaben teil oder wurden in informellere Konstellationen einbezogen. Dabei wechselte unsere Rolle, je nach Formalisierungsgrad des Settings, zwischen passivem Shadowing und aktiverer Teilnahme, die teilweise auch von Mitarbeitenden aktiv eingefordert wurde.⁸ Während der Beobachtungen konnten wir Notizen machen, meist erstellten wir gleich im Anschluss an die Erhebung ausführliche Protokolle.

In dieser Zeit führten wir zudem vier Fokusgruppen mit fachlichen Mitarbeiter*innen der jeweiligen Chancenhäuser durch, um berufsgruppenübergreifende Sichtweisen einer kollektiv-geteilten Innenperspektive zu erfassen. Der Leitfaden umfasste die Themen Zugang und Bedarfe von Nutzer*innen, Unterbringungsqualität, Beratungs-, Betreuungs- und Unterstützungsleistungen sowie Auszüge und institutionelle Kooperationen. Aufgrund der freiwilligen Teilnahme von motivierten Kolleg*innen erlebten wir die Diskussionen als offen und reflektierend, was uns tiefgehende Einblicke in berufliche Erfahrungen ermöglichte. Die Diskussionen wurden in Präsenz vor Ort geführt, mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und ins Schriftdeutsch transkribiert (vgl. FG1 bis FG4).

Fokusgruppen mit institutionellen Akteur*innen (Dezember 2020 bis März 2021)

Im Zeitraum zwischen Dezember 2020 und März 2021 führten wir vier Fokusgruppen mit unterschiedlichen institutionellen Akteur*innen durch, um Außenperspektiven auf das Angebot zu erheben. Die Fokusgruppen, die zwischen 90 und 120 Minuten dauerten, setzen sich zusammen aus Mitarbeiter*innen des

⁸ Alle Nutzer*innen wurden im Vorfeld von unserem Vorhaben und über unsere Anwesenheitszeiten schriftlich informiert. Zu Beginn von Interaktionen haben wir unsere Rolle transparent gemacht, bei formellere und persönlicheren Settings haben wir eine Teilnahmeerlaubnis von Nutzer*innen explizit eingeholt. Für Personen, die keine direkten Gespräche mit uns führten, und bei denen wir unsere Rolle nicht explizieren konnten, waren wir (trotz Fotoaushang) womöglich nicht automatisch zu erkennen. Das Ausmaß der Beeinflussung von Situationen im Feld schätzen wir dabei als begrenzt ein: Nutzer*innen schienen aufgrund ihrer Fokussierung auf das Personal eine Veränderung des Settings relativ unbeeindruckt geschehen zu lassen. Bei einzelnen Mitarbeitenden schien unsere Anwesenheit dagegen sehr wohl manchmal Verunsicherung hervorzurufen.

Fachbereichs Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe des FSW (vgl. FG5), des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe (bzWO) des FSW (FG6), aus Akteur*innen ambulanter und niederschwelliger Angebote in Wien (vgl. FG7) sowie Mitarbeitenden von betreuten Wohnangeboten der WWH (vgl. FG8).

Der jeweils leicht adaptierte Leitfaden orientierte sich an den zentralen, leitenden Forschungsfragen. Die Mitarbeiter*innen des FSW erlebten wir ebenso wie Kolleg*innen aus Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe als offen und auskunftsfreudig. Letztere vermittelten uns in ihrer unterschiedlichen Distanz zum Angebot vielfältige Außenbilder, teilweise traten aber auch Unsicherheiten zu Tage, die im Zusammenhang mit dem strategischen Entwicklungsprozess und der Neuausrichtung der WWH zusammenhängen. Die Diskussionen wurden im digitalen Raum geführt, die Audiospur wurde digital aufgezeichnet und ins Schriftdeutsch transkribiert.

Qualitative Interviews mit Nutzer*innen (November 2020 & März 2021)

Besondere Aufmerksamkeit legten wir auf die Perspektive der Nutzer*innen des Angebots. Neben Gesprächen im Kontext der teilnehmenden Beobachtungen konnten wir 24 Personen für qualitative Interviews gewinnen, die ihre Erfahrungen und Einschätzungen zum Zugang, zur Unterbringungsqualität, zu ihren sozialen und fachlichen Beziehungen sowie ihrer Wohnperspektive schilderten (vgl. NU1 bis NU23).⁹ Aufgrund des Lockdowns während der Covid-19-Pandemie musste die Erhebung im Oktober 2020 abgebrochen und im März 2021 weitergeführt werden. Alle Interviews wurden unter Einhaltung hoher Sicherheitsstandards in Präsenz und in den jeweiligen Chancenhäusern bzw., in geringer Zahl, an der FH Campus Wien geführt. Die Interviews dauerten zwischen 10 und 45 Minuten, wurden in deutscher Sprache geführt, mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und ins Schriftdeutsch transkribiert. Auf unser Angebot, Gespräche auch in anderen Erst-

⁹ Ein Interview wurde mit zwei Personen zur gleichen Zeit geführt, daher gibt es 23 und nicht 24 Transkripte.

sprachen oder auf Englisch zu führen, wurde von Interessierten nicht zurückgegriffen.¹⁰

Die meisten Gespräche waren von Offenheit und einer hohen Auskunftsbereitschaft der Interviewpartner*innen gekennzeichnet. Dies führen wir u.a. auf eine umfassende Informationsarbeit im Vorfeld sowie unsere Präsenz in den Einrichtungen im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen zurück. Aufgrund der Covid-19-bedingten Unterbrechung wurde im Rahmen der zweiten Interviewphase unser Bemühen durch aktive Nachfrage des Personals unterstützt.

Auswertung und Verschriftlichung der Ergebnisse (März bis Juni 2021)

Das erhobene Material wurde in einer Datenbank aufbereitet und zwischen März und Juni 2021 entlang der leitenden Forschungsfragen ausgewertet.¹¹ Wir gingen primär inhaltsanalytisch vor, bei der Deutung und Kodierung war uns an einer möglichst gegenstandsnahen Interpretation gelegen. Die tiefergehende Analyse des Materials erfolgte bei gemeinsamen Treffen des Forschungsteams, um Interpretationen mehrperspektivisch abzusichern und über vergleichende Kontrastierungen einrichtungsspezifische und angebotsübergreifende Aspekte differenzieren zu können. Auf Basis der vielschichtigen Auswertungsergebnisse und als kollektiver Schreibprozess wurde dieser Bericht in den Monaten April bis Juni 2021 fertig gestellt.

¹⁰ Für die Durchführung von Interviews mit Nutzer*innen bedanken wir uns bei Anna Aszódi.

¹¹ Für die Transkriptionen der Fokusgruppen und der Nutzer*inneninterviews bedanken wir uns bei Anna Aszódi, Magdalena Danner und Caroline Lindner.

5. Nutzer*innen der Chancenhäuser

Im Rahmen unserer Erhebungen zeigen die Schilderungen von Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen, dass die Gründe für den Bedarf nach einem Platz in der Wohnungslosenhilfe vielfältig gelagert sind. In den biographischen Verläufen von Betroffenen verschränken sich soziale Ungleichheiten mit Erfahrungen institutioneller Ausschließung und individuellen Problemlagen. Die WWH, insbesondere der niederschwellige Bereich, steht als subsidiäres und meist letztes sozialstaatliches Angebot vor der Herausforderung, Ausschlüsse kompensatorisch aufzufangen und soziale Sicherheit in Not- und Krisensituationen bereit zu stellen.

Bei Nutzer*innen von Chancenhäusern sind Brüche im biographischen Verlauf sichtbar, die als Hintergrund der aktuellen Notsituation von Bedeutung sind und teilweise auf vorherige Krisensituationen verweisen. In materieller Hinsicht liegen bei vielen Nutzer*innen Diskontinuitäten in der Bildungs- und Erwerbsbiografie vor; längere Phasen der Arbeitslosigkeit, prekäre Beschäftigungsverhältnisse und manifeste Armut sind oftmals Teil der Lebenserfahrung. Menschen, die nach einer Trennung von Partner*innen oder dem Abbruch von familiären Beziehungen ihre stabilen Wohnverhältnisse verloren haben, oder junge Erwachsene, die nach Erreichen der Volljährigkeit aus stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe entlassen wurden, nehmen Kontakt zu niederschweligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe bzw. den Chancenhäusern auf. Auch Personen nach einem Krankenhaus- oder Therapieaufenthalt ebenso wie Personen nach einem Haftaufenthalt (teilweise um damit die Voraussetzung für eine bedingte Entlassung zu erfüllen) benötigen einen Unterbringungsplatz im Chancenhäuser. Vorherige kurze oder längere Episoden in prekären oder ungesicherten Wohnverhältnissen sind üblich.

5.1 Soziodemographische Merkmale von Nutzer*innen

Offizielle, quantitative Daten zu soziodemografischen Merkmalen von Nutzer*innen der Chancenhäuser liegen zum Zeitpunkt der Berichterstellung aus dem Jahr

2019 vor. Von Abweichungen und Veränderungen in der Nutzer*innenstruktur ist aufgrund der Etablierung weiterer Chancenhäuser, der sukzessiven Reduktion der Notquartiere und möglichen Pandemie-bedingten Einflussfaktoren auszugehen. Nichtsdestotrotz ermöglicht ein kurzer Überblick auf Grundlage des vorhandenen Materials, die soziodemographischen Daten der interviewten Nutzer*innen einzubetten.

Im Jahr 2020 nutzten 1730 Personen die insgesamt 553 Plätze der Chancenhäuser.¹² Der Anteil der Frauen beträgt 34,6 %, das durchschnittliche Lebensalter liegt bei 40,1 Jahren, der Median der Aufenthaltsdauer liegt bei 5 Monaten (vgl. FSW 2020b: o.S.). Das Geschlechterverhältnis ähnelt dem der in dieser Studie interviewten Nutzer*innen: hier liegt der Frauenanteil bei 37,5 %, der Männeranteil bei 62,5 %. Das durchschnittliche Lebensalter liegt bei 43 Jahren, wobei Personen im Alter zwischen Anfang 20 bis Anfang 80 interviewt wurden. Zum Zeitpunkt der Interviewführung lag die Aufenthaltsdauer im Chancenhäuser zwischen Einzügen vor wenigen Wochen und Aufhalten von mehreren Monaten bis zu mehr als einem Jahr, der Median der Aufenthaltsdauer liegt bei 5 Monaten.¹³

Eine unveröffentlichte Datenanalyse des FSW (mit Stand bis 30.11.2019) gibt noch weitere Einblicke in die Nutzer*innenstruktur der Chancenhäuser.¹⁴ 41,8 % der Nutzer*innen sind österreichische Staatsbürger*innen, 29,5 % EU-Bürger*innen und 28,8 % Drittstaatsangehörige. Vertretene Nationen nach Häufigkeit sind Österreich, Serbien, Ungarn, Slowakei, Polen, Rumänien, Russische Föderation, Türkei, Deutschland, Bulgarien, Somalia, Syrien, Bosnien und Herzegowina, Nigeria, DR Kongo, Mazedonien und Afghanistan (vgl. FSW 2019b: 19f.). Unter den interviewten Nutzer*innen sind 58,3 % österreichische Staatsbürger*innen, 25 %

¹² Chancenhäuser Grangasse 89 Betten; Chancenhäuser Hermes, Obdach Favorita und Obdach Wurlitzergasse je 150 Betten.

¹³ Keine der interviewten Personen gab bei der Geschlechtsidentität ‚divers‘ an. Die vorliegenden Daten sind nach einem binären Geschlechtersystem aufbereitet.

¹⁴ Daten aus dem Chancenhäuser Grangasse sind in dieser Analyse nicht einbezogen, da das Angebot zum Zeitpunkt der Datenerfassung noch nicht als Chancenhäuser geführt wurde.

EU-Bürger*innen und 16,7 % Drittstaatsangehörige. Im qualitativen Material sind, im Vergleich zu den Daten des FSW von 2019, österreichische Staatsbürger*innen über- und insbesondere Drittstaatsangehörige unterrepräsentiert.

Bezüglich des Aufenthaltsortes von Nutzer*innen unmittelbar vor ihrem Einzug in ein Chancenhaus geht aus den Daten des FSW hervor, dass 32,4 % ein Nachtquartier genutzt haben. Weitere Unterkunfts- bzw. Wohnformen sind das allgemeine Übergangswohnen (11,4 %), keine Unterkunft/Straße (9,9 %), prekäre Wohnformen bei Freund*innen und Familien (11,1 %), eigene private Mietwohnungen (8 %) oder Gemeindefamilienwohnungen (3,7 %). Weitere Aufenthaltsorte waren andere Sozial- und Gesundheitseinrichtungen, wie Frauenhäuser, stationäre Therapieeinrichtungen, Einrichtungen der Grundversorgung, Krankenhäuser sowie andere stationäre Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) oder prekäre Unterkünfte, wie Hotels und Pensionen oder Wohnwägen (vgl. FSW 2019b: 23). Die letzte Dauerwohnform vor der akuten Wohnungslosigkeit war für 46 % die private Miet- oder Gemeindefamilienwohnung und bei 40,1 % die Familie, Partner*innen oder Freund*innen und Bekannte (vgl. FSW 2019b: 25).¹⁵ Sichtbar wird ebenfalls, dass 35 % der Nutzer*innen vor ihrem Einzug ins Chancenhaus keine Erfahrungen mit Angeboten der WWH machten (vgl. ebd.: 32).

Die Datenlage zu Auszügen aus den Chancenhäusern ist äußerst begrenzt. Aus Daten vom November 2019 (FSW 2019b) geht hervor, dass ein Fünftel der Bewohner*innen direkt in eigenständige und langfristige Wohnformen innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe (betreutes Wohnen, Housing First, Sozialbetreutes Wohnen etc.) oder in Wohnungen am regulären Wohnungsmarkt ziehen. Rund ein Viertel der Nutzer*innen zieht nach dem Chancenhaus in eine andere (befristete) Übergangseinrichtung der WWH um. Für mehr als die Hälfte der Nutzer*innen ist zunächst kein weiterführender Wohnplatz dokumentiert, Gründe hierfür sind z.B. vorzeitiger Auszug, Hausverbote, ausgeschöpfte Betreuungsoptionen oder eine fehlende Förderwürdigkeit einer Leistung des FSW (vgl. ebd.: 26).

¹⁵ Aus den Daten geht nicht hervor, wie lange die letzte gesicherte Wohnform zurückliegt.

Es ist davon auszugehen, dass ein größerer Teil dieser Personen kurz- oder mittelfristig wieder Kontakte zu Einrichtungen der WWH aufnimmt.¹⁶

5.2 Bedarfslagen aus der Perspektive von Nutzer*innen

So vielfältig sich biografische Verläufe gestalten, so unterschiedlich sind auch die von uns erhobenen Themen und Bedarfslagen der jeweiligen Nutzer*innen. Diese beziehen sich einerseits auf die aktuelle Situation im Chancenhaus, andererseits auf Zukunftsperspektiven, jedenfalls sind sie immer in den Kontext der individuellen Lebenslagen eingebunden. Die vielfältigen Perspektiven von Nutzer*innen werden in diesem Bericht entlang der jeweiligen Kapitel abgebildet, dennoch möchten wir einige Aspekte im Folgenden besonders hervorheben.

Die Bedarfslagen von Nutzer*innen variieren anhand bestimmter Faktoren, z.B. ob Personen erstmalig von Wohnungslosigkeit betroffen sind und eine Einrichtung der WWH aufsuchen oder ob sie bereits mehrmalige oder kontinuierliche Erfahrungen mit diesen Angeboten haben. Hinsichtlich des Zugangs ins Chancenhaus ist eine rasche, unbürokratische und transparente Aufnahme- und Unterstützungsmöglichkeit von hoher Bedeutung. Nicht zuletzt sind es auch gesundheitliche Bedarfe aufgrund von physischen und psychischen Erkrankungen, die in Chancenhäusern meist durch extern angebotene, mobile medizinische Versorgung gedeckt werden müssen, was in Kapitel 7.2 und 8.2 näher ausgeführt wird.

Die prinzipielle Beanspruchung des Angebotes und der Aufenthalt werden vielfach von Gefühlen wie Scham sowie Angst vor Versagen begleitet. Die Sorge vor einer Verfestigung der Wohnungslosigkeit oder bereits mehrfach erlebte negative Erfahrungen innerhalb der Wohnungslosenhilfe führen zu weiteren Belastungen. Dem Wunsch nach größtmöglicher Normalität kann

¹⁶ Aus einer Verlaufsanalyse geht hervor, dass die Vermittlungsquote von Nutzer*innen, die vor Einzug ins Chancenhaus keine Erfahrung in der Wiener Wohnungslosenhilfe hatten, mit 26,6% etwas höher ist als jene von Nutzer*innen, die bereits in Notquartieren (20,9%) oder in Übergangswohneneinrichtungen (14,5%) registriert waren (vgl. FSW 2019b: 34–37).

durch Privatsphäre, die Möglichkeit eines sicheren Rückzugsraumes sowie die Deckung der Grundbedürfnisse teilweise entsprochen werden (siehe Kap. 7).

Das Zusammenleben in einem großen Haus mit anderen Nutzer*innen erfordert enorme Anpassungsleistungen. Neue soziale Kontakte können stützend, aber auch belastend sein und Abgrenzungsbestrebungen zu anderen Personen sind weit verbreitet. Die Aufrechterhaltung von sozialen Beziehungen außerhalb der Chancenhäuser ist für viele Nutzer*innen von wesentlicher Bedeutung. Dazu zählen vor allem Kontakte zu Familienangehörigen, Kindern, Freund*innen und Bekannten (siehe Kap. 7.4).

Die Möglichkeit zur Orientierung über bestehende Angebote, die psychosoziale Entlastung sowie eine konkrete Ansprechperson zur Unterstützung zu haben, sind während des Aufenthalts im Chancenhaus wichtige Elemente. Mitarbeiter*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen (Betreuer*innen und Sozialarbeiter*innen) haben diesbezüglich einen essenziellen Auftrag. Das Angebot der Betreuung und der Beratung geht mit der Mitwirkungspflicht der Nutzer*innen einher und verpflichtet diese im Rahmen des Aufenthalts dazu, sich an zahlreiche Bedingungen zu halten. Gleichzeitig besteht dadurch für Nutzer*innen die Möglichkeit, ihre Bedarfslagen zu artikulieren und gezielte Unterstützung zu erhalten (siehe Kap. 8.3 und 8.4).

Mit den individuellen und unterschiedlichen Bedarfen der Nutzer*innen sind bei der Aufnahme ins Chancenhaus differenzierte Anforderungen an die Versorgung sowie an die fachliche und betreuerische Unterstützung verbunden. Die Beziehung zwischen Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen ist allerdings immer von Machtasymmetrien geprägt. Materielle Sorgen, fehlende Dokumente, gesundheitliche Belastungen, Suchterkrankungen sind nur einige von vielen Themen, die durch fachliche und individuelle Unterstützung abgedeckt werden müssen. Wie sich das fachliche Arbeiten konkret gestaltet, wie Beziehungsarbeit realisiert wird und wie auf Bedarfslagen der Nutzer*innen in Anbetracht des befristeten Aufenthalts eingegangen wird, ist in Kapitel 8 dargestellt.

Der Wunsch nach einem eigenen, sicheren und langfristigen Wohnverhältnis geht sowohl aus einem Groß-

teil der Nutzer*inneninterviews als auch aus den teilnehmenden Beobachtungen hervor. Im Chancenhaus kann dies allein schon durch die Befristung des Aufenthalts nicht abgedeckt werden, vielmehr wird versucht, langfristige Wohnperspektiven zu schaffen. Welche Möglichkeiten, Grenzen und Dilemmata sich hier aufgrund verschiedener Voraussetzungsbestimmungen auftun, wird ebenfalls in Kapitel 8 diskutiert.

Quellen siehe z.B.: NU1: 3; NU1: 6-7; NU2: 8; NU3: 2; NU3: 8-9; NU4: 4; NU5: 1-2; NU5: 6; NU6: 2; NU6: 3; NU7: 4; NU8: 9; NU8: 9; NU9: 3; NU9: 5; NU13: 1; NU14: 3-4; NU15: 9; NU16: 2; NU18: 13; NU19: 4; NU20: 5.

5.3 Bedarfe der Nutzer*innen aus Sicht der Mitarbeitenden

Im Rahmen unserer Erhebung und vergleichenden Analyse zeigte sich, dass bestimmte Themen und spezifische Bedarfe der Nutzer*innen von Mitarbeitenden in den Fokus gerückt werden. Nutzer*innen, die in Wien keine sozialrechtlichen Unterstützungen beanspruchen und rechtlich durchsetzen können, werden aufgrund ihrer äußerst prekären Lebenslage als besonders vulnerabel beschrieben. Dazu zählen neben sogenannten Drittstaatsangehörigen und EU-Bürger*innen ohne langfristige Aufenthaltsberechtigung vor allem Menschen aus anderen österreichischen Bundesländern, die zwar bereits vor ihrem Einzug ihren Lebensmittelpunkt über längere Zeit in Wien hatten, dies aber nicht urkundlich belegen können. Aber auch Menschen mit österreichischer Staatsbürger*innenschaft bzw. mit Anspruch auf sozialrechtliche Leistungen, die nach längeren Aufenthalten bzw. einem Leben im Ausland in ungesicherte Verhältnisse zurückkehren, zählen zu den Nutzer*innen der Chancenhäuser. Die Erarbeitung einer Wohnperspektive für diese Personen wird als ethisch besonders wichtig erachtet, wenngleich sie oftmals als bürokratisch herausfordernd und zeitintensiv geschildert wird.

Gerade in der Situation akuter Wohnungslosigkeit ist die gesundheitliche Verfassung von Nutzer*innen oftmals belastet. Eine optimale gesundheitliche Versorgung wird von Mitarbeitenden als humanitäre Notwendigkeit angesehen, wenngleich Möglichkeiten der medizinischen und pflegerischen Unterstützung be-

grenzt sind und sich zwischen den jeweiligen Chancenhäusern unterscheiden. Für Personen mit einem sehr hohen gesundheitlichen Unterstützungsbedarf stellt der Aufenthalt im Chancenhaus eine Herausforderung dar: Zum einen sind auch Personen mit körperlichen Einschränkungen oder hohem Pflegebedarf aufgrund begrenzter Personalressourcen und baulicher Gegebenheiten herausgefordert, den notwendigen Anforderungen an Eigenmobilität und Selbstversorgung nachzukommen. Zum anderen sind einige Nutzer*innen von Chancenhäusern mit akuten psychischen Krisen, teilweise im Kontext psychiatrischer Krankheitsbilder, konfrontiert. In diesen Fällen stellen die fachgerechte Unterstützung sowie das Halten des Wohnplatzes die Mitarbeitenden vor besondere Herausforderungen. Gefordert sind Mitarbeitende auch, wenn sich riskantes Konsumverhalten und Suchterkrankungen von Nutzer*innen phasenweise intensivieren und mit psychischen Belastungskrisen und sozialen Konfliktsituationen im Haus einhergehen.

Im Berufsalltag von Mitarbeitenden stehen wiederkehrende Nutzer*innen, oft bezeichnet als Drehtürklient*innen, bei denen sich Phasen von Stabilisierung und Destabilisierung abwechseln oder Aufenthalte in unterschiedlichen Einrichtungen der WWH seit längerer Zeit alternieren, im besonderen Fokus. Sie werden als verfestigt wohnungslos beschrieben und sind laut Mitarbeitenden von manifester Armut und vielfältigen gesundheitlichen Belastungen betroffen. Zusätzliche, fachlich ausdifferenzierte Angebotsleistungen, die auf

individuelle Problemlagen und vielfältige Bedarfslagen für Menschen mit diskontinuierlichen Verlaufsmustern reagieren können, werden von Mitarbeitenden als dringend notwendig erachtet, können mangels Ressourcen jedoch oft nicht realisiert werden.

Anhand der Reflexionen der Mitarbeitenden – der Wahrnehmung spezifischer Vulnerabilitäten sowie der damit verbundenen Herausforderungen in der Organisation, Betreuung und Unterstützung – wird deutlich, dass bestimmte Bedarfe oder Themen von Nutzer*innen im Unterbringungsalltag viel Aufmerksamkeit bedürfen. Andere Nutzer*innen binden aufgrund ihrer relativen Stabilität, ihrer Selbstständigkeit, ihrer sozialen Kompetenz, ihrer hohen Mitwirkungsmotivation oder ihres kooperativen Verhaltens weniger Ressourcen. Wie auch unter Mitarbeitenden teilweise selbstkritisch reflektiert wird, besteht im Kontext einer bedarfsorientierten Unterstützung die Herausforderung, den Blick auf die besonderen Bedürfnisse der stillen und ruhigen Nutzer*innen nicht zu verlieren. Die in einigen Chancenhäusern implementierte Co-Bezugsbetreuung, bei der jede*r Nutzer*in jeweils einer betreuenden sowie einer sozialarbeiterischen Bezugsperson zugeteilt ist, wird diesbezüglich als qualitätssichernde Maßnahme beschrieben.

Quellen siehe z.B.: FG1: 10, 18, 19; FG2: 7, 21; FG3: 20; FG4: 6, 19; FG5: 14, 15; TB3: 3, 6, 11; TB8: 10; TB11: 6–7; TB12: 3, 4, 8, 10–11; TB14: 5–6; TB15: 2, 5; TB18: 5.

6. Zugang in die Chancenhäuser

„Und dann habe ich das Glück gehabt, dass ich hier ein Zimmer bekommen habe.“ (NU 11: 5)

Der Zugang ins Chancenhaus ist laut den Konzepten niederschwellig und ohne Anspruchsvoraussetzungen gestaltet. Im folgenden Kapitel beschreiben wir, wie Nutzer*innen die Umsetzung erleben und gehen aus der Innenperspektive sowie aus der Außenperspektive auf die Thematik des Zugangs ein.

Der Wohnplatz im Chancenhaus wird häufig durch niederschwellige Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe oder durch andere Beratungsstellen des Sozial- und Gesundheitswesens initiiert und vermittelt. Die Möglichkeit der selbstständigen Anfrage und Organisation eines Wohnplatzes wird zwar in Einzelfällen auch genutzt, scheint in der Praxis derzeit allerdings weniger etabliert. Die hohe Auslastung der Chancenhäuser und die begrenzte Direktvergabe von Plätzen dürften dafür verantwortlich sein.

6.1 Kapazitäten der Chancenhäuser

*„Wünschen würde ich mir für die Chancenhäuser und für unsere Klient*innen, dass die Kapazitäten ausgebaut werden.“ (FG7: 22)*

Im Untersuchungszeitraum standen laut Angebotsstruktur der WWH unter dem Titel „Nachtquartiere/Akutunterbringung“ insgesamt 539 Plätze in den vier beforschten Chancenhäusern Favorita, Hermes, Wurlitzergasse und Grangasse zur Verfügung (vgl. FSW 2020a).¹⁷ Laut den Konzepten der vier Häuser stehen im Obdach Favorita 30 Frauenplätze und 40 Wohneinheiten für Familien zur Verfügung, das Chancenhaus Grangasse bietet Platz für 83 Männer (ohne Notplätze), im Chancenhaus Hermes stehen insgesamt 150 Plätze für Einzelpersonen, davon 96 für Männer, 40 für Frauen und 14 für Paare zur Verfügung. Auch im Obdach Wurlitzergasse gibt es Platz für insgesamt 150 Personen, wobei die Belegung der Einheiten mit bis zu

20 Paaren, im Frauenbereich mit bis zu 26 Frauen und im Männerbereich mit bis zu 84 Männern flexibel gehalten wird. Trotz dieser beachtenswerten Ausweitung der Kapazitäten für akut wohnungslose Menschen in Wien, ist die Auslastung hoch. Die begrenzte Verfügbarkeit von freien Wohnplätzen stellt bis dato eine wesentliche Rahmenbedingung dar, die den unmittelbaren Zugang von Betroffenen zum Angebot erschwert.

Quellen: ODW 2020; ODW 2018; WRK 2019; Caritas 2020; WRK 2018; FSW 2020a.

6.1.1 Hohe Auslastung und Kapazitätsgrenzen

„Aber auch dann die Frage, was nächstes Jahr im Mai sein wird, wenn dann vielleicht alle Notquartiere schließen. Es wird vermutlich nicht genug Plätze geben in den Chancenhäusern. Man merkt jetzt, wenn wir etwas ausschreiben, kommen sehr viele Anfragen, für Leute, die wir höchstwahrscheinlich aufnehmen würden. Aber es gibt einfach nicht die Kapazitäten dafür. Also, diese Akutunterbringung, Akutversorgung, die wird es weiterhin brauchen.“ (FG1: 21)

Ein wesentlicher Grund für die hohe Nachfrage und die damit verbundene Auslastung der Chancenhäuser sind Ausschließungseffekte des Wiener Wohnungsmarktes. Fehlende finanzielle Leistungsfähigkeit, Arbeitsplatz- und Einkommensverluste, familiäre oder persönliche Krisen, materielle und gesundheitliche Belastungen können schnell zum Verlust der Wohnung oder Delogierung führen. Die Aufnahmebedingungen der privaten, gemeinnützigen und kommunalen Wohnungsmarktsegmente sind zudem dafür verantwortlich, dass viele Nutzer*innen aus Chancenhäusern nicht umgehend in eigenständige und dauerhafte Wohnangebote vermittelt werden können, was ebenfalls eine hohe Auslastung der Chancenhäuser bewirkt.

Für die hohe Nachfrage nach einem Unterbringungsplatz im Chancenhaus sind auch Wohnplatzverluste innerhalb der WWH mitursächlich. Das Aussprechen von

¹⁷ Seit Januar 2021 wurden mit dem Chancenhaus Kerschensteinergerasse des ASBÖ weitere Kapazitäten in der WWH bereitgestellt.

Hausverbotten oder die schnelle Wiederbelegungspraxis bei temporärer Abwesenheit in stationären Angeboten der WWH weisen auf ein mismatching von institutioneller Unterbringung und Nutzer*innen stationärer Einrichtungen hin. Insbesondere Nutzer*innen mit diskontinuierlichen, krisenhaften Verläufen scheinen davon betroffen zu sein. Zudem führen Ausschlüsse aus stationären Angeboten in den Bereichen Pflege, Betreuung und Leben mit Behinderung zu akuter Wohnungslosigkeit und einem dringenden Versorgungsbedarf. Mit Blick auf Formen verdeckter Wohnungslosigkeit ist mit der Etablierung der Chancenhäuser zudem eine ansteigende Nachfrage von Personen zu vermuten, die bisher prekär und ungesichert in privaten Abhängigkeitsverhältnissen wohnen.

Chancenhäuser konnten seit ihrer Etablierung (bei gleichzeitiger Reduktion von Notquartiersplätzen) die gesamte Nachfrage nach zeitnah verfügbaren Unterbringungsplätzen nicht vollständig decken. Mit Ausbruch der Covid-19-Pandemie im März 2020 und der Umstellung auf 24-Stundenbetrieb in vielen Notquartieren des Winterpakets wurde die Kapazitätsauslastung in den Chancenhäusern zumindest saisonal kompensiert, was allerdings den freien Zugang für sogenannte Nicht-Anspruchsberechtigte ins Chancenhaus zusätzlich erschwerte.

Quellen siehe z.B.: FG1: 19, 21; FG6: 8, 15-16, 18; FG7: 2, 4; FG8: 2, 8, 9; TB1: 4; TB8: 13-14; TB16: 5; TB17: 4; TB19: 2.

6.1.2 Zeitliche Befristung

„Das löst psychischen Druck aus, einfach weil man weiß, man muss vielleicht nach drei Monaten wieder gehen. Ich weiß, es gibt eh manchmal die Chance auf Verlängerung. Trotzdem ist dieser psychische Druck da, wenn man weiß, man muss nachher vielleicht wieder raus. Draußen war die Situation furchtbar, da ist es schwer, dass man sein Leben in Ordnung bringt, was hier schon ganz anders ist.“ (NU11:1)

Die rasche Abklärung von Wohnperspektiven und das Ziel der möglichst kurzen Verweildauer haben alle Chancenhäuser gemeinsam. Nur in einem Konzept ist die Aufenthaltsdauer von drei Monaten explizit ausge-

wiesen, jedoch ist dieser Zeitraum in allen Nutzungsverträgen festgeschrieben, die von Nutzer*innen bei Einzug unterschrieben werden müssen. In der Praxis zeigt sich, dass bei konkreter Aussicht auf eine weiterführende Wohnperspektive oder aus humanitären Gründen ein längerer Aufenthalt im Chancenhaus möglich ist, im spezifischen Angebot für Familien sogar ein Aufenthalt bis zu zwei Jahren. Nichtsdestotrotz, so zeigt das einleitende Zitat einer*s Nutzer*in, ist die Begrenzung mit Unsicherheit verbunden.

Der institutionalisierte Ermessensspielraum und eine fachlich begründete Flexibilität kommen den Nutzer*innen zugute und eröffnen Möglichkeiten, sich sozial, psychisch, gesundheitlich und finanziell so weit zu stabilisieren, dass bei vorliegender Anspruchsberechtigung zu gegebener Zeit ein gelingender Auszug in eine Folgewohnform möglich ist. Nicht anspruchsberechtigte Personen benötigen in der Regel mehr Zeit, um eine weiterführende Perspektive realisieren zu können, z.B. um Arbeit zu finden und für eine Wohnung am privaten Markt anzusparen.

Die in einigen Chancenhäusern schon beim ersten Anruf einsetzende Eruiierung von Ansprüchen und Perspektiven lässt die Frage aufkommen, ob die Zugangsmöglichkeit und in Folge der Aufenthalt tatsächlich voraussetzungslos ist – oder doch z.B. an eine WWH-Anspruchsberechtigung oder Perspektive, z.B. auf Erwerbsarbeit, gekoppelt wird. Hier gibt es bei den Chancenhäusern unterschiedliche Vorgehensweisen; teilweise ist von Aufnahmen für eine Abklärungszeit, die auch unter drei Monaten liegen kann, die Rede. Wir gehen davon aus, dass die Kapazitätsgrenzen und eine hohe Auslastung der Chancenhäuser bei entsprechend hoher Nachfrage zu einem erhöhten Abklärungsdruck für Mitarbeitende führen. Zwischen dem Anspruch nach einer ziel- und personenorientierten Unterstützung von Nutzer*innen einerseits und dem Platzbedarf von Neuanfragenden andererseits besteht in Anbetracht des grundsätzlich befristeten Aufenthalts ein Widerspruch, der schwer aufzulösen ist.

Es zeigt sich zudem, dass Nutzer*innen über die Befristung des temporären Aufenthalts, die maximal mögliche Verweildauer oder Verlängerungsoptionen des Nutzungsvertrags unzureichend informiert sind.

Ein Widerspruch wird zwischen der vertraglich festgelegten Anzahl von Monaten des Aufenthalts und dem fachlich begründeten Ermessensspielraum, in einem überwiegend offen angelegten Abklärungsprozess eine individuelle und bedarfsadäquate Wohnperspektive zu entwickeln, evident. Nutzer*innen sind in dieser Situation mit einer Unsicherheit konfrontiert, die eine Stabilisierung in der Phase ihrer Wohnungslosigkeit erschwert und in Folge auch die Entwicklung einer Veränderungsperspektive beeinträchtigt.

Quellen siehe z.B.: FG1: 12-14; FG4: 4; NU11: 1, 4; TB3: 1,6; TB17: 5; TB20: 3.

6.1.3 (Nacht-)Notaufnahme

„Es kann natürlich sein, dass wir voll sind, und dann hilft der niederschwellige Zugang auch nichts. Weil wenn wir voll sind, haben wir auch keinen Platz für Notaufnahmen und das ist immer in Phasen... Es gibt Phasen, da sind wir sehr ‚ausgebucht‘, es gibt Phasen, da kann man von heute auf morgen oder sofort eigentlich einziehen. Das ist wirklich ganz unterschiedlich.“ (FG 2: 5)

Für akute Notlagen in der Nacht sind Notaufnahmen in allen Chancenhäusern möglich. In einem Chancenhaus ist die Notaufnahme räumlich in einem eigenen Bereich des Hauses situiert und konzeptionell als eigenständiges Angebot ausgewiesen. Hier können Personen in der Regel nur eine Nacht (ohne Tagesaufenthalt) innerhalb von 14 Tagen nächtigen, ein regulärer Einzug ist nach einer Erstabklärung und bei freien Kapazitäten möglich. In einem zweiten Haus werden Kapazitäten explizit für Notaufnahmen freigehalten und stehen daher für die allgemeine Platzvergabe nicht zur Verfügung. In den anderen Häusern wirken die genauen Rahmenbedingungen für eine Notaufnahme wenig transparent, die Möglichkeit der (Nacht-)Notaufnahme scheint aber von der jeweiligen Auslastungskapazität abzuhängen. Eine Nachfrage von Nutzer*innen trifft also auf keine abgesicherte Angebotsstruktur und Notaufnahmen für Familien sind aus Kapazitätsgründen so gut wie gar nicht möglich.

Bei Verfügbarkeit freier Betten/Zimmer ist die nötige Infrastruktur für eine (Nacht-) Notaufnahme prinzipi-

ell gegeben. Ob die Aufnahme jedoch auch faktisch erfolgen kann, wird von den diensthabenden Mitarbeitenden überwiegend situationsspezifisch beurteilt und entschieden. In Fällen einer akuten sozialen Notlage, die einen sofortigen Einzug erforderlich macht, wird zumindest die einmalige Nächtigung oder Nächtigung mit Tagesaufenthalt für einige Tage ermöglicht. In einer derartigen Notlage befinden sich beispielsweise Personen, die aufgrund familiärer Krisen die Wohnung verlassen oder aufgrund eines behördlichen Betretungsverbots von der Polizei von dort weggewiesen werden; Personen, die sich aus konflikthafter, verdeckter Abhängigkeitsbeziehungen lösen oder aus einer Krankenhausambulanz entlassen werden; Personen, die mit Hausverboten belegt und aus anderen Unterbringungseinrichtungen ausgeschlossen werden, oder auch wohnungslose Personen auf der Suche nach einem sicheren Platz zum Schlafen. In den ersten Tagen nach einer derartigen Notaufnahme wird geklärt, ob ein längerfristiger Aufenthalt, also eine reguläre Aufnahme ins Chancenhaus, möglich ist. Aus fachlicher Sicht sind die Gesamtkapazitäten in den Chancenhäusern unbedingt so auszugestalten, dass Notaufnahmen – auch während der Nachtstunden – möglich sind.

Quellen siehe z.B.: FG1: 5; FG2: 5; FG4: 6; TB1: 3, 9; TB3: 9; TB8: 14; TB19: 3.

6.2 Der Anfrageprozess und Zugangsmodalitäten zum Chancenhaus

„Ich war in [Name eines Tageszentrums, Anm. d. Verf.] und da ist ein sehr netter Betreuer, der hat mich auf die Liste gesetzt. Da gibt es drei verschiedene Chancenhäuser, er hat mich auf alle drei gesetzt [...] und auf einmal läutet das Telefon, noch am selben Tag [...] und die haben gefragt, ob ich es schaffe bis 18 Uhr da zu sein. Dann bin ich hierhergekommen.“ (NU20:1)

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.

Quellen siehe z.B.: FG4: 7; TB20: 3; ODW 2020; ODW 2018; Caritas 2020; WRK 2018.

6.2.1 Der Zugang aus Nutzer*innenperspektive

„Da habe ich dann einen Anruf bekommen von der Mitarbeiterin von [Name eines Tageszentrums, Anm. d. Verf.], dass der Platz im Chancenhaus frei geworden ist. Ich glaube, ich habe mich auch für mehrere Plätze angemeldet bzw. darauf gewartet, auch selbstständig angerufen. Ich war bei einem Freund, weil ich es im Notquartier einfach nicht aushalten konnte. [...] Und dann bin ich hergekommen im Laufe des Tages, mit einer sehr starken Hemmung natürlich. Ich bin normalerweise ein Mensch, der sich Dinge ansieht, bevor er hingehet, hineingehet. [...] Ich weiß noch, ich bin hergekommen, wurde unten empfangen. In ca. einer halben Stunde war der ganze Papierkram fertig.“ (NU12: 2)

Nutzer*innen hatten teilweise bereits längere oder wiederkehrende Erfahrungen in prekären Wohnverhältnissen, auf der Straße, in Notquartieren oder anderen Einrichtungen der WWH. So individuell die biografischen Verläufe in die Wohnungslosigkeit sind, so vielfältig gestaltet sich der Zugang ins Chancenhaus. Nichtsdestotrotz lassen sich aus den geführten Gesprächen und Einzelinterviews mit Nutzer*innen einige Aspekte ableiten, die den Zugang zum Chancenhaus grundlegend strukturieren.

Die Analyse der Nutzer*innenperspektive zeigt, dass der Zuzug ins Chancenhaus mit Scham und Stigmatisierung einhergehen kann. Aufgrund der Wohnungslosigkeit haben Nutzer*innen das Gefühl, versagt zu ha-

ben oder gescheitert zu sein, was sich mit problematisierenden gesellschaftlichen Fremdzuschreibungen verbindet. Für mehrfach von Wohnungslosigkeit betroffene Personen können verfestigte Selbstzweifel und Erfahrungen mit dem Hilfesystem der WWH Skepsis gegenüber den Chancenhäusern oder Zweifel an einer längerfristigen Wohnperspektive hervorrufen. Für Personen, die erstmalig von Wohnungslosigkeit betroffen sind, stellt das Chancenhaus eine wichtige Ressource dar, zugleich aber auch einen Ort, der den Prozess des eigenen Statusverlustes symbolisiert und bestätigt. Teilweise zeigen sich im Material auch Distinktionsbestrebungen unter Bewohner*innen, die die eigene relative Normalität betonen und die Lebensführung der anderen als different abwerten – was selbstredend auch als Versuch des persönlichen Statuserhalts gedeutet werden kann.

Das Bild, das Nutzer*innen im Vorhinein von Chancenhäusern haben, stellt einen relevanten Einflussfaktor dafür dar, ob und in welcher Art und Weise die Kontaktaufnahme erfolgt. Es zeigt sich, dass bestimmte Vorstellungen nicht unbedingt mit den später gemachten Erfahrungen übereinstimmen, die oft als besonders positiv hervorgehoben werden.¹⁸ Insbesondere Personen, die Erfahrungen in der WWH haben, betonen häufig die besondere Unterbringungs- und Betreuungsqualität des Angebots.

Das Wissen darum, dass der Aufenthalt im Chancenhaus befristet ist, strukturiert den Zugang wesentlich mit. Einerseits scheint es für Personen dann eine Erleichterung zu sein, wenn weitere Wohnperspektiven für sie realistisch oder planbar sind – die Zeit im Chancenhaus wird dann als Überbrückung betrachtet. Für Personen, die ihre eigene Wohnperspektive als unsicher und unklar einschätzen, bedeutet die zeitliche Befristung Ungewissheit und Belastung, die dem Ziel der Entlastung und Perspektivenentwicklung in der akuten Wohnungslosigkeit entgegenstehen kann.

Quellen siehe z.B.: NU1: 3; NU3: 2; NU7: 2; NU8: 2, 3, 5; NU10: 1-2; NU11: 1; NU12: 1-2, 2; NU13: 1; NU15: 5; NU16: 1; NU19: 2, 6, 10; NU20: 3; TB2: 5.

¹⁸ Teilweise scheinen die unterschiedlichen Chancenhäuser bei Nutzer*innen bereits einen Ruf zu haben, der z.B. an tradierte Bilder der Vorgängerinstitution anschließt und sich bei Kontakt und Einzug in ein Chancenhaus weitgehend aufzulösen scheint.

6.2.2 Anfrage- und Vergabeprozess

„Ich habe angerufen und habe gefragt, wie das ist, ob ich da den Hund mitnehmen kann. [...] Es läuft alles recht gut hier. Ich bin zufrieden, auf jeden Fall, auch mit den ganzen Betreuern. Es gab schon so ein paar Auseinandersetzungen, weil ich mich manchmal nicht an Regeln gehalten habe oder so. Aber ich habe das wieder geradebiegen können. Die Leute sind optimal hier, ich komme mit jedem zurecht. Ich helfe sogar den älteren Leuten.“ (NU 6: 2)

Grundsätzlich kann die Vermittlung eines Wohnplatzes durch persönliche oder telefonische Kontaktaufnahme von Nutzer*innen selbst, wie im Zitat beschrieben, oder durch die Vermittlung einer anderen sozialen Einrichtung des Wiener Sozial- und Gesundheitssystems erfolgen. Stellvertretende Anfragen werden z.B. von Beratungsstellen, Tageszentren, Notschlafstellen oder aufsuchenden Angeboten aus der Wohnungslosenhilfe, Suchthilfe, Bewährungs- und Haftentlassenenhilfe, von Erwachsenenvertreter*innen, von Krankenhäusern oder niederschweligen Gesundheitszentren gestellt.

Es lassen sich grob zwei Zugangsweisen voneinander unterscheiden. So gibt es Chancenhäuser, die Vorkerk- oder Einzugslisten führen, und andere, die freie Plätze nur tagesaktuell vergeben; manche Chancenhäuser kombinieren auch beide Verfahren. Das System der Wartelisten hat den Vorteil, dass ein einmaliges Kontaktieren ausreicht, um einen freien Platz vermittelt zu bekommen, wenngleich die Wartedauer und der Einzugsstermin je nach Auslastung variieren und nicht immer fixiert werden können. Zudem haben sich teilweise Kooperationen zwischen sozialen Einrichtungen und Chancenhäusern etabliert, sodass Anteile des Kontingents vorreserviert sind und nur ein Teil auf individuelle Anfrage vergeben wird.

Wenn Chancenhäuser ihre freien Kontingente tagesaktuell vergeben, können sich Nutzer*innen oder Einrichtungen täglich telefonisch oder persönlich nach freien Plätzen erkundigen. Ein Chancenhaus schreibt z.B. alle seine freien Plätze tagesaktuell zu einer fixen Uhrzeit per Mail an soziale Einrichtungen aus. Dieses System gewährleistet eine hohe Transparenz, jedoch übersteigen die Anfragen meist die freien Kapazitä-

ten. In dem Fall ist eine mehrmalige Anfrage erforderlich, was einen höheren Organisationsaufwand für die nachfragende Seite bedeutet und bei mehrmaliger Absage zu Frustration führen kann.

Die unterschiedlichen Zugangsmodalitäten werden vor allem von Seiten der vermittelnden Einrichtungen als herausfordernd beschrieben. So wird das Fehlen einer zentralen Platzvergabe problematisiert und es wird kritisiert, dass aufgrund fehlender Kapazitäten nicht immer Akutplätze für Nutzer*innen organisiert werden können. Dadurch entsteht für Mitarbeiter*innen aus vermittelnden Einrichtungen auch ein hoher Organisationsaufwand. Im Falle von längeren Wartezeiten bedarf es für die Beteiligten oft weiterer aufwändiger Koordination und einer gewissen Frustrationstoleranz, bis ein Platz im Chancenhaus organisiert werden kann. Weil es selten bis kaum möglich ist, dass Nutzer*innen zu jeder Tages- und Nachtzeit ein Chancenhaus direkt aufsuchen und unmittelbar einen Platz beziehen können, wird der Zugang sowohl von den Mitarbeiter*innen der Häuser, als auch von zuweisenden Einrichtungen als zu hochschwellig bezeichnet.

Quellen siehe z.B.: FG1: 5; FG3: 4; FG4: 8; FG5: 11; FG7: 1–2, 6, 8; FG8: 5; TB1: 1; TB16: 1; TB17: 5; TB19: 3.

6.2.3 Barrieren beim Erstkontakt

„Also wir haben auch sehr unterschiedliche Erfahrungen, überwiegend positive, wertschätzende, kollegiale Erfahrungen, aber gerade im Erstkontakt, wenn es um Platzanfragen geht, merke ich, dass wir oft an Transparenzgrenzen stoßen.“ (FG7: 17)

Die Zugangswege über die Warteliste und über die Direktvergabe setzen vor dem Einzug auf eine erste Kontaktaufnahme mit Mitarbeiter*innen des jeweiligen Chancenhauses, bei der meist eine erste Abklärung, teilweise mit Klient*innen selbst und teilweise mit deren beratenden/begleitenden Einrichtungen, durchgeführt wird. Diese Erstabklärung – häufig durch Sozialarbeiter*innen geführt – dient der Feststellung, ob ein Einzug prinzipiell möglich ist, und bezieht sich vielfach auf institutionelle Ausschlussgründe hinsichtlich Mobilität, der Fähigkeit zur Selbstversorgung oder auf ein bestehendes Hausverbot.

Im Zuge der Erhebung zeigte sich, dass beim Erstkontakt auch für den Einzug relevante Aspekte zur physischen und psychischen Gesundheit eruiert werden, wie z.B. ein hoher Pflegebedarf oder eine verordnete Medikamentierung. Teilweise werden auch Konsummuster von legalen oder illegalen Substanzen oder der Besitz eines Haustiers erfragt, die mit den jeweiligen institutionellen Ressourcen oder infrastrukturell bedingten Belegkapazitäten abgestimmt werden und die auch eine Barriere für den Einzug einer Person darstellen können.

In Hinblick auf bauliche, nicht-barrierefreie Bedingungen einzelner Chancen Häuser oder Gebäudeteile wurden auch Mobilitätseinschränkungen erhoben. Insbesondere ein hoher Pflegebedarf von Nutzer*innen scheint ein wesentliches Ausschlusskriterium zu sein, wenn die nötigen Unterstützungsbedarfe und pflegerische Versorgung nicht von Betreuer*innen, anderen Mitarbeitenden oder externen Leistungen gedeckt werden können. Dabei zeichnen sich Unterschiede zwischen den Chancen Häusern ab, z.B. kann nur in einem Haus auf eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegefachkraft zurückgegriffen werden (siehe Kap. 8.2).

Darüber hinaus werden bei den Erstkontakten in einigen Chancen Häusern auch bereits längerfristige Wohnperspektiven in den Blick genommen, woran ein sehr früher Abklärungsdruck erkennbar wird. Diese frühzeitigen Eruiierungsbestrebungen scheinen darauf zu zielen, Personen mit schlechten wohnperspektivischen Prognosen zu identifizieren und ihnen bereits bei Erstkontakt eine kurze und von der Fachkraft als realistisch eingeschätzte Wohndauer im Chancenhaus zu vermitteln. Von Interviewpartner*innen aus niederschweligen Einrichtungen werden diese sehr frühzeitigen Klarstellungen als Creaming-Effekte problematisiert und der voraussetzungslose Zugang zum Chancenhaus, insbesondere für nicht anspruchsberechtigte Personen, bezweifelt.

Resümierend kann festgehalten werden, dass die Chancen Häuser abseits der hier skizzierten Barrieren und Zugangsvoraussetzungen in besonderem und hohem Maße bemüht sind, akut wohnungslosen Menschen einen weitgehend voraussetzungslosen Zugang zu ermöglichen. Menschen mit ihren vielfältigen Be-

darfslagen, die von sozialem Ausschluss betroffen sind, ihre Wohnung oder auch ihren Wohnplatz im sozialen Sicherungssystem verloren haben, wird über den Zugang zum Chancenhaus eine qualitativ hochwertige, wenn auch befristete Unterbringungsmöglichkeit und fachliche Unterstützung angeboten.

Quellen siehe z.B.: FG1: 4-5, 6; FG4: 4, 7, 18, 24, 25; FG5: 17; NU3: 2; NU5: 2; TB1: 2; TB7: 5; TB6: 15, 17; TB11: 4-5; TB12: 4-5; TB19: 2.

6.3 Einzug und Ankommen im Chancenhaus aus Sicht der Nutzer*innen

„Und dann habe ich den Schlüssel bekommen und habe die Datenschutzerklärung und die Hausordnung unterschrieben. Und mir sind die Räumlichkeiten gezeigt worden, wo was ist [...]. Und dann habe ich einmal das Zimmer bezogen und das [...] hat mir gut gefallen.“ (NU11: 1)

Die räumlichen und baulichen Gegebenheiten und der erste atmosphärische Eindruck stellen sich in den Chancen Häusern unterschiedlich dar und hängen mit den jeweiligen baulichen Gegebenheiten zusammen. Bis auf ein Haus, stammen die Gebäude aus der Gründerzeit und wurden zweckmäßig für die bestehenden Anforderungen adaptiert, teilweise auch saniert. Ein Chancenhaus zeichnet sich durch eine freundliche, lichtdurchlässige Neubauphase und die Nutzung von integrierten Freiflächen aus.

Die Eingangstüre der jeweiligen Häuser bildet den zentralen Zugang und kann nur mittels Schlüsselkarte, Chip-System oder Türtaster von Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen geöffnet werden. Alle anderen Personen – also auch neu Ankommende – müssen daher anläuten, damit sie eintreten können. In allen Häusern befindet sich in unmittelbarer Nähe des Eingangsbereiches ein durchgehend besetztes Eingangsbüro bzw. eine Hauszentrale, die eine erste persönliche Begegnung mit Mitarbeiter*innen ermöglicht. Der Aufnahmeprozess wird in jedem Haus individuell gehandhabt und besteht in der Regel aus einem Einzugsgespräch und einer Begehung des Hauses (siehe Kap. 8.3.2). 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).

Die individuellen, biografischen Verläufe von Nutzer*innen beeinflussen auch das Ankommen im Chancenhaus: Erleichterung über die Unterbringungsmöglichkeit, aber auch Scham, eine Einrichtung der Wohnungslosenhilfe betreten und nutzen zu müssen, können aufgrund unterschiedlicher Vorerfahrungen damit einhergehen und strukturieren die Schilderungen der Nutzer*innen. Das Ankommen im Chancenhaus erlebten viele interviewte Personen sehr positiv. Insbesondere der Erhalt eines eigenen Schlüssels, die Basisversorgung mit Lebensmitteln, Wasch- und Hygienemöglichkeiten, die Rückzugsmöglichkeit in ein Zimmer und die Privatsphäre werden besonders betont und zeigen die wesentlichen Wünsche der Nutzer*innen. Besondere Relevanz hat jedoch die Zimmerbelegung im Falle von Doppelzimmern. Beispielsweise berichten einige Nutzer*innen von ersten Konflikten bereits kurz nach dem Ankommen oder der Schwierigkeit, sich mit Bedarfen einer weiteren Person arrangieren zu müssen. Es ist davon auszugehen, dass die Unterbringung in Einzelzimmern in der akuten Krisensituation häufig bevorzugt wird, da die Situation im Doppelzimmer oft als zusätzliche und konfliktbehaftete Belastung erlebt wird, auch wenn sich Zimmerkolleg*innen über die Zeit zur sozialen Ressource entwickeln können.

Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser kommt eine zentrale Rolle im Prozess des Ankommens zu, da sie über den Aufenthalt informieren, Orientierung im Haus bieten und später den Nutzer*innen auch Raum geben, ihre persönlichen Bedarfe und Themen einzubringen. Im Kontakt zu Mitarbeitenden werden nicht nur die formalisierten Einzugs- oder Erstgespräche genutzt, sondern Nutzer*innen suchen mit ihren Fragen Mitarbeitende, vor allem die Wohnbetreuer*innen, aktiv als zentrale Anlaufstelle auf. Einige Interviewpartner*innen schätzen auch die nachgehende und persönliche Kontaktaufnahme; andere Nutzer*innen fühlen sich rasch durch Sozialarbeiter*innen unterstützt

und entlastet, z.B. wenn sie vor ihrem Einzug mit bürokratischen Hürden im Kontext materieller Sicherung konfrontiert waren. Ein Großteil der Gesprächspartner*innen betont den äußerst wertschätzenden Umgang durch das Personal, der sich bei der Begleitung des Ankommens als besonders bedeutsam erweist. Teilweise sprechen die Nutzer*innen auch von ihrer eigenen notwendigen Mitarbeit in der sozialarbeiterischen Begleitung oder hinsichtlich der Einhaltung der Hausordnung; die mit dem Einzug von ihnen geforderten Anpassungsleistungen werden akzeptiert bzw. aufgrund der eigenen Angewiesenheit auf das Angebot als nicht verhandelbar wahrgenommen. Das Ankommen im Chancenhaus ist insbesondere für Nutzer*innen in Phasen der Instabilität ein äußerst wichtiger Prozess, der durch hohe fachliche Kompetenzen der Mitarbeiter*innen und durch Orientierung gebende und offene Gespräche und Beratung positiv beeinflusst und mitgestaltet werden kann.

Der Zugang, das Ankommen und Eingewöhnen im Chancenhaus ist für Bewohner*innen mit Herausforderungen und Ambivalenzen verbunden: Einige Personen haben z.B. bereits prägende Erfahrungen in anderen Unterbringungseinrichtungen gemacht. Für andere Personen, die erstmalig von Wohnungslosigkeit betroffen sind und einen hohen Anspruch an eigene Autonomie und Selbstbestimmung haben, ist die Hilfeannahme mit Scham und Unsicherheiten verbunden. Dabei zeigt sich aus Sicht von Nutzer*innen auch, dass sensible Kommunikation und ein positiv gestalteter Einzugsprozess durch Mitarbeitende von besonderer Bedeutung sind.

Quellen siehe z.B. FG1: 3; FG2: 3; FG4: 10; NU1: 3; NU3: 2; NU4: 6; NU5: 1-2; NU7: 3, 4; NU8: 5; NU9: 1; NU10: 1-2; NU14: 2; NU18: 2, 3; NU19: 1, 2, 6; NU20: 2; NU21: 1; TB1: 2, 6; TB5: 2, 5-7, 10-11, 13; TB6: 15; TB8: 2, 14; TB11: 2; TB16: 2; TB19: 2, 4.

7. Unterbringungsqualität

„...es war angenehm, mal allein zu sein. Und mal ein Quartier zu haben, wo man weiterschauen kann. Wie das Haus schon sagt: Chancen, wie man weitermachen kann.“ (NU 4: 3)

Für Nutzer*innen ist es besonders wichtig, die belastende Situation der unsicheren Wohnverhältnisse hinter sich lassen, in Ruhe im Chancenhaus ankommen und elementare Grundbedürfnisse decken zu können. In den Interviews schildern viele Betroffene Problemlagen und ungedeckte Bedarfe, die für sie mit der Wohnungslosigkeit verbunden sind. Ihre Reflexionen und Einschätzungen über den Wohnplatz in einem Chancenhaus beziehen sich oft auf die Qualität der Unterbringung, die für sie von zentraler Bedeutung ist.

7.1 Grundbedürfnisversorgung

„Oder die Spenden, Essen bekommt man auch, Kleidung bekommt man, man bekommt in jeder Hinsicht eigentlich Unterstützung. Sie schauen eh, was geht.“ (NU 10: 2)

Weil der Kauf von Lebensmitteln und die Zubereitung von Mahlzeiten grundsätzlich in der Eigenverantwortung der Nutzer*innen liegt, wird das zusätzliche Angebot an kostenlos zur Verfügung gestellten Lebensmitteln von diesen durchwegs sehr geschätzt, weil es als Entlastung ihres anstrengenden und prekären Alltags empfunden wird. Das tatsächliche Angebot hängt dabei von der Qualität und Menge der Spenden und auch vom Zeitpunkt der Nachfrage ab, denn besonders nachgefragte Lebensmittel sind schneller wieder vergriffen. Für den Fall, dass Nutzer*innen kein Geld für den Einkauf von Lebensmitteln haben, werden in einem Großteil der Häuser zusätzliche Notrationen in Form von Konserven und Fertiggerichten bereitgehalten.

Die regelmäßige Ausgabe von fertig gekochten Speisen ist in einem der untersuchten Häuser ein fix etabliertes Angebot, das aber auch von Nutzer*innen anderer Häuser gewünscht wird. Für die Bereitstellung

der Mahlzeiten sind Nutzer*innen oft sehr dankbar, mangelnde Qualität der Speisen wird aber auch vereinzelt thematisiert. Das Bereitstellen von gekochten Mahlzeiten, Essensspenden und Notfallessen zur Deckung des Grundbedürfnisses nach Nahrung wird auch von Mitarbeiter*innen als wichtig erachtet. Der Verzicht auf Mehrweggeschirr und die Verwendung von Metallbesteck bei der Essensausgabe wird von ihnen als Ausdruck und Anerkennung gesellschaftlicher Normalität verstanden. Die Ausgabe von kostenlosen Lebensmitteln und Spenden der Wiener Tafel ist an keine formalen Kriterien gebunden und wird in den Häusern unterschiedlich gehandhabt; unklare informelle Regelungen führen zuweilen zu Irritationen zwischen dem Personal und den Nutzer*innen.

Aufgrund des teilweise prekären Besitzstands von wohnungslosen Personen stellt die Versorgung mit Kleidung eine weitere Ressource dar, Kleiderausgaben sind daher eine Standardleistung. Die Benutzung von Waschmaschinen ist in allen Häusern möglich, wobei das Nichteinhalten von Terminbuchungen oder das Hinterlassen der Maschinen in einem unsauberen Zustand typische Nutzungskonflikte sind. In allen Häusern wird den Nutzer*innen beim Einzug eine Grundausstattung an Bettwäsche, Decken, Handtüchern und Geschirr zur Verfügung gestellt, was von Mitarbeitenden als Ausdruck des Respekts vor der Notlage der Nutzer*innen verstanden wird.

Quellen siehe z.B.: FG3: 10; FG4: 10; NU18: 10; NU20: 4, 5; NU21, 2-3, 9; NU22: 3; NU23: 3; TB1: 10; TB5: 10; TB6: 2; TB7: 12; TB8: 2; TB19: 7; TB20: 4.

7.2 Gesundheitliche Belastung und begrenzte Versorgungsstruktur

„Zur Ärztin [Allgemein-Medizinerin, Anm. d. Verf.] gehe ich, die ist auch sehr nett. Das ist Montag und Mittwoch. Da gehe ich immer hin. Sie will mich auch weiter sehen. Aber das ist auch begrenzt. Ich würde zum Beispiel dringend einen Neurologen brauchen. Ich kann keinen finden. Ja, einen Neurologen. [...] Aber eben am Abend, wenn ich mich hinlege, geht es

sofort los nach kurzer Zeit. Da habe ich fürchterliche Schmerzen und kann oft nächtelang nicht schlafen, das ist ein großes Problem.“ (NU 1: 4)

Dieser Interview-Partner schildert seinen nur teilweise erfüllten medizinischen Bedarf. Nach Einschätzungen der Mitarbeitenden ist ein erheblicher Anteil der Bewohner*innen gesundheitlich belastet; vielfältige physische und psychische Krankheiten verdeutlichen die besondere Vulnerabilität der Betroffenen. Gesundheitliche Beeinträchtigungen bedeuten für Betroffene erhebliche Einschränkungen in ihrer Lebensqualität und wirken sich negativ auf ihre Alltagsbewältigung im Chancenhaus aus: Mobilitätseinschränkungen reduzieren den eigenen Aktionsradius und die Nutzer*innen sind stärker auf die Einrichtung, das Stockwerk oder das Zimmer verwiesen. Psychische Belastungen wie Gewalterfahrungen, akute Krisen sowie psychische Erkrankungen können u.a. zu sozialem Rückzug oder auch konflikthaftem Verhalten, Suchterkrankungen, riskantem Konsummuster von Alkohol, Medikamenten oder Drogen führen. Sie sind für einige Nutzer*innen Teil eines abhängigkeitsbelasteten Alltags, der fachliche Unterstützung erfordert. Es zeigt sich in den vielen Gesprächen, dass das Grundrecht auf Zugang zu medizinischer Versorgung in der Wohnungslosigkeit oftmals nicht realisiert wird, u.a. weil Menschen sich nicht in der Lage fühlen, ihre Ansprüche geltend zu machen, oder von den erwerbszentrierten Krankenversicherungsleistungen ausgeschlossen sind.

Eine adäquate medizinische und pflegerische Versorgung wird in den Chancenhäusern angestrebt, stößt aber vielfach mangels institutioneller Ressourcen an Grenzen. Die in den Häusern zur Unterstützung der Bewohner*innen etablierten Liaisondienste von Ärzt*innen des neunerhaus-Teams, des Psychosozialen Dienstes (PSD), MEN oder FEM werden sowohl von Nutzer*innen als auch von Mitarbeitenden im Allgemeinen als dringend notwendig erachtet und sehr positiv bewertet. Insbesondere für Menschen, die über keine aufrechte Krankenversicherung verfügen, sind diese leicht zugänglichen Angebote externer Trägerorganisationen ein wesentlicher Bestandteil ihrer medizinischen Grundversorgung. Nur wenige der gesundheitlich belasteten Bewohner*innen lehnen dieses Angebot der kostenlosen Beratung und Behandlung ab, wenngleich viele mobile Personen Leistungen von nie-

dergelassenen Ärzt*innen, Ambulatorien und Krankenhäusern außer Haus in Anspruch nehmen.

Manche Nutzer*innen haben einen persönlichen Pflege- und Betreuungsbedarf, der nur ansatzweise durch mobile Hauskrankenpflege gedeckt werden kann. Meist muss diese Leistung nach Einzug ins Chancenhaus erst beantragt werden, ist also für Betroffene mit Wartezeiten verbunden. Unterstützungsleistungen für nicht versicherte Personen mit Pflegebedarf können in den Chancenhäusern nicht bereitgestellt werden, wenngleich die Mitarbeitenden in hohem Maße bemüht sind, auf spontan auftretende Bedarfe zu reagieren und Unterstützung zu koordinieren. In der pflegerischen Versorgung offenbart sich eine Bedarfslücke, die derzeit nicht geschlossen werden kann.

Zwei der untersuchten Chancenhäuser haben die Gesundheitsversorgung auch personell mit einer Gesundheitskoordinatorin bzw. einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerin (DGKP) verankert, um eine niederschwellige Basisversorgung vor Ort sowie die Organisation zusätzlicher Hilfen zu verbessern. Letzterer kommt bei der Abklärung von Pflegebedarfen, bei der Unterstützung von Ärzt*innen in der medizinischen Akutversorgung, der Verabreichung von Medikamenten auf ärztliche Anweisung oder bei der Wundpflege und fachgerechten Information und Begleitung des Krankheitsverlaufes eine zentrale Rolle zu.

Insgesamt sind die vorhandenen Ressourcen und Kapazitäten in der medizinischen und pflegerischen Versorgung von Bewohner*innen in den Chancenhäusern zu gering. Nur ein Haus kann auf die Expertise einer DGKP zurückgreifen – ein Angebot, das hauptsächlich den besonders belasteten Bewohner*innen zur Verfügung steht. Aus fachlicher Perspektive ist – angesichts der erheblichen gesundheitlichen Beeinträchtigung eines beträchtlichen Anteils der Bewohner*innen – die Bereitstellung ausreichender Ressourcen im Bereich der DGKP für alle Chancenhäuser zu empfehlen, um damit eine dringend notwendige, leicht zugängliche Gesundheitsversorgung für Nutzer*innen vor Ort zu gewährleisten. Der Einsatz zusätzlicher mobiler Krankenpflege und der Ausbau ärztlicher Liaisondienste sind ebenfalls wichtig, um die medizinische und pflegerische Versorgung aller Nutzer*innen in Chancenhäusern sicherzustellen. Zudem kann ein

Mangel an psychiatrischer Akutversorgung und psychologischen Unterstützungsangeboten konstatiert werden.

Quellen siehe z.B.: FG5: 6; NU5: 5; NU11: 4; NU18: 4-5; NU20: 2,7; NU22: 2; TB11: 3, 4-5; TB12: 10; TB 18: 3.

7.3 Zimmerbelegung

„Ich finde, dass man die Zimmer – da sind wir jetzt bei der Privatsphäre, weil es hat nicht jeder so einen Zimmerkollegen wie ich – vielleicht ein bisschen verkleinern sollte. Also in der Mitte halbieren, so dass jeder sein Anteil hat. Weil du hast zwar dein Zimmer, aber du bist trotzdem zu zweit. (NU3: 10)

Die baulichen Gegebenheiten der unterschiedlichen Häuser haben wesentlichen Einfluss auf die Ausgestaltung im Inneren. Während ein im späten 20. Jahrhundert errichtetes Haus als kompaktes bauliches Ensemble weitgehende Barrierefreiheit und Gestaltungsmöglichkeiten im Innenausbau ermöglicht, ist die Flexibilität in den anderen, in der Gründerzeit erbauten Chancenhäusern nur bedingt gegeben. Eingeschränkte Barrierefreiheit durch Treppen sowie teilweise verwinkelte, enge Gänge oder die begrenzte Möglichkeit zur Bereitstellung von Einzelzimmern sind (trotz unterschiedlicher Sanierungsanstrengungen) Nachteile der Gebäudestruktur. Die Atmosphäre in den Häusern, in denen viele Menschen auf engem Raum zusammenwohnen, wird von Mitarbeiter*innen grundsätzlich als ruhig beschrieben und die Nutzer*innen werden als sozial kompetent wahrgenommen. Im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen konnten wir dies bestätigen. In baulicher Hinsicht nehmen wir die gründerzeitlichen Häuser, vor allem in den allgemeinen Bereichen und trotz des Bemühens um ansprechende Gestaltung, als wenig wohnlich wahr.

Während in einem Haus nur Männer wohnen, ist in den anderen Häusern keine Homogenität in Bezug auf das Geschlecht der Bewohner*innen gegeben. In einem anderen Haus, das sowohl konzeptuell als auch baulich-organisatorisch in einen Frauen- und einen Familienbereich gegliedert ist, stehen geschlechterhomogene und -gemischte Unterbringungssituationen von Erwachsenen nebeneinander. In den weiteren zwei

Häusern wohnen die Erwachsenen abseits eines Bereichs mit Paarzimmern geschlechtergetrennt, der Zugang zum separaten Frauentrakt ist gesichert und ausschließlich für die dort lebenden/wohnenden Frauen betretbar.¹⁹

Die Möglichkeit für die Nutzer*innen, in einem Einzelzimmer zu wohnen, hängt in hohem Maße von den jeweiligen Kapazitäten der Chancenhäuser ab. Während in einem Haus, neben Paarzimmern, für Einzelpersonen ausschließlich Einzelzimmer zur Verfügung stehen, gibt es in den anderen Häusern einen hohen Anteil an Doppelzimmern. Je nach Auslastung in Häusern mit Doppelzimmerbelegung sind die Mitarbeitenden daher gefordert, beim Einzug zu entscheiden, wer ein Einzelzimmer erhält und wer ein Doppelzimmer beziehen muss. Sowohl die Nutzer*innen als auch das Personal wünschen sich eine Einzelbelegung für alle alleinlebenden Menschen. Nur Paare präferieren die Möglichkeit, gemeinsam in einem Doppelzimmer zu leben. Das Zusammenleben in Doppelzimmern bei Menschen, die in keinem Naheverhältnis stehen, führt zu Unzufriedenheit, vor allem in Bezug auf die eingeschränkte Privatsphäre und fehlende Nutzungsautonomie. Das Leben mit einer zweiten, bisher fremden Person im Zimmer erfordert hohe Anpassungsleistungen, durchgängige Paktfähigkeit, ständige Kommunikation und laufende Abstimmung in den Dingen des Alltags sowie Rücksichtnahme. Aufgrund der akuten Belastung und Vulnerabilität durch die Wohnungslosigkeit stellt die Unterbringung in einem Doppelzimmer einen wesentlichen Stressfaktor dar.

Von Seiten der Mitarbeitenden wird die Unterbringung in Paarzimmern teilweise kritisiert, z.B. wenn die Beziehungen als konfliktuell oder stark belastet charakterisiert werden, sich Substanzkonsum intensiviert oder verdeckte Gewalt vermutet wird. Eine belastete Paardynamik kann sich dann auch negativ auf die sozialen Beziehungen mit Nachbar*innen im Stockwerk auswirken und erfordert ebenfalls Interventionen des Personals. Teilweise haben Konflikte bei und Trennungen zwischen Paaren direkten oder auch indirekten Einfluss auf die weiteren Wohnperspektiven beider,

¹⁹ Die Ausweisung der Plätze erfolgt in allen Häusern in einem binären Geschlechtersystem. Von Bedarfen für nicht-binäre Personen und LGBTIQ+ Personen ist auszugehen, konkrete Ergebnisse dazu konnten im Rahmen der Erhebungen nicht festgehalten werden.

z.B. wenn im Abklärungsprozess nur eine Person als anspruchsberechtigt in der WWH gilt.

Quellen siehe z.B.: FG2: 2; FG4: 9, 10; NU17: 3; NU18: 8; NU20: 6–7; NU21: 6; TB13: 2, 9; TB16: 2, 4; TB17: 6; TB18: 1; TB20: 4.

7.4 Zimmerausstattung und individuelle Aneignung

„Die Ausstattung ist gut. Zwei wunderbare Betten in jedem Zimmer. Zwei sehr schöne, relativ große Schränke. Eisschrank. Waschbecken mit kaltem und warmem Wasser. Ein Tisch, zwei Stühle. Also eigentlich alles, was man braucht.“ (NU 1: 6)

Die Ausgestaltung der Zimmer wird von den Bewohner*innen insbesondere in Einzelzimmern weitgehend positiv bewertet, lediglich Details werden kritisch angemerkt. Die Ausstattung umfasst zumindest ein Bett, die Möglichkeit zur Verwahrung persönlicher Gegenstände und Kleidung, zumeist einen eigenen Külschrank und ein Waschbecken. Die Größe des Zimmers ist umso wichtiger, je mehr Tagesfreizeit darin verbracht wird, beispielsweise aufgrund mangelnder Alternativen außer Haus, inadäquat ausgestatteter Gemeinschaftsräume oder persönlicher Rückzugsbedürfnisse. In Gesprächen wünschen sich Nutzer*innen eine bequeme Sitzmöglichkeit, um nicht nur am Bett oder auf einem zweckmäßigen Stuhl sitzen zu müssen. Der im Zimmer vorhandene Stauraum für Kleidung und sonstige persönliche Gegenstände wird insbesondere dann als zu wenig erachtet, wenn der Aufenthalt im Haus länger andauert. Die oftmals fehlende Lagermöglichkeit für größere Gegenstände führt häufig zum Verlust oder zu hohen Lagerkosten, sofern keine Alternativen gefunden werden.

Nutzer*innen mit Kenntnissen anderer Einrichtungen der WWH blicken positiv auf die Unterbringungsqualität der Chancenhäuser. Die Ausstattung der Zimmer und die Angebote im Haus werden in vergleichender Perspektive als deutlich besser als in Notquartieren oder manchen Übergangswohnhäusern erachtet.

Die individuelle Aneignung des Zimmers durch die Nutzer*innen in einem begrenzten Ausmaß wird seitens

der Chancenhäuser toleriert und ist von den Vorgaben der jeweiligen Häuser abhängig. Die Erlaubnis zur persönlichen Ausgestaltung der Räume, etwa durch Anbringung persönlicher Gegenstände (z.B. Bilder, private Fotos) oder die Ausschmückung mit Zimmerpflanzen, wird von Nutzer*innen sehr geschätzt. Bauliche Änderungen oder das Mitbringen von eigenem Mobiliar sind nicht erlaubt; sehr wohl wird der Betrieb von TV-Geräten, Computern mit Monitoren und Lautsprechern etc. toleriert. Von Nutzer*innenseite wird das Fehlen von Vorhängen und Jalousien, die eine wohnlichere Atmosphäre in den Räumen schaffen würden, kritisiert. Die Möglichkeit des kostenlosen Internetzuganges durch WLAN ist nicht in allen Häusern gegeben, was von einigen Personen kritisch angemerkt wird. Ihre digitale Kommunikation ist dann eingeschränkt, was eine Barriere ihrer Außenbeziehungen darstellt.

Quellen: FG2: 8; FG3: 3, 22; FG4: 9, 10; FG1: 7; NU3: 5–6; NU8: 7; NU10: 6–7; NU11: 4; NU12: 5–6; NU18: 8; NUT20: 5,6; TB7: 11; TB9: 12; TB13: 9; TB20: 5.

7.5 Privatheit und Sicherheit

„Für mich war das wie eine Rehabilitation nach zwei Jahren. Ich habe ein Zimmer bekommen mit einem eigenen Badezimmer und einer kleinen Küche und meine Privatsphäre und Schlüssel. Und ich wollte das erste Monat nur schlafen und ich hatte eine Ruhe für mich, ich habe das so genossen [...]“ (NU 9: 2)

Die Möglichkeit, ein Zimmer hinter sich abschließen und dadurch ungestört sein zu können, ist für viele Menschen ein Grundbedürfnis. Nutzer*innen betonen in vielfältiger Weise, dass die Möglichkeit, sich zurückzuziehen, 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 ein 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. Für die Bearbeitung von Problemen und die

Erarbeitung von Perspektiven erscheint dieses Ankommen und Runterkommen oftmals als eine Grundvoraussetzung.

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.

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. Das individuelle Sicherheitsgefühl von Nutzer*innen scheint dabei von den eigenen Erfahrungen abzuhängen und bezieht sich auf unterschiedliche Orte wie die Straße, das Notquartier oder bei häuslicher Gewalt auf die vorherige, private Wohnung. Zudem wird es dadurch beeinflusst, ob die Person ein Einzelzimmer bewohnt und damit über eine höhere Handlungsautonomie verfügt, um Sicherheit für sich herstellen zu können. Manche Türen sind zusätzlich mit einem elektronischen Alarm versehen, der in der Hauszentrale ausgelöst wird, um die dort tätigen Mitarbeiter*innen auf eine mögliche Gefahrensituation hinzuweisen. Die Handhabung der Zutrittssysteme wird beim Einzug erklärt und stellt für manche Nutzer*innen eine Barriere dar, da der Umgang mit elektronischen Schlüsseln zuweilen nicht geläufig ist. Verlust oder Diebstahl von Schlüsseln sind bei elektronisch gesteuerten Zutrittssystemen im Vergleich zu herkömmlichen Schlüsselsystemen jedoch weniger kostenintensiv und weitgehend unproblematisch in der Administration und erscheinen daher als eine bessere Alternative.

Die Möglichkeit, im unmittelbaren Nahebereich des Zimmers eine eigene Toilette aufsuchen und sich du-

schen zu können, wird von Nutzer*innen der Häuser eingefordert, da die Sauberkeit und Möglichkeit zur Wahrung von Intimität in den gemeinschaftlich genutzten Sanitäreinrichtungen nicht in ausreichendem Maß gewährleistet ist. Ein Waschbecken im Zimmer wird als Mindeststandard angesehen. Die gemeinsame Nutzung der Sanitäreinrichtungen birgt auch Konfliktpotential zwischen Nutzer*innen aufgrund unterschiedlicher Vorstellungen von Hygiene, wie Gesprächspartner*innen schildern. Wenn Zimmer mit Dusche und WC ausgestattet sind, wird dies von den Bewohner*innen sehr positiv gesehen und auch aus fachlicher Sicht wird dies befürwortet, da nur so Nutzer*innen ausreichend Privatsphäre und Intimität ermöglicht werden können.

Teilweise merken Nutzer*innen kritisch an, dass nur angemeldete Besuche und keine Nächtigungen hauxexterner Personen im Zimmer erlaubt sind und sie keine Freund*innen, Bekannte oder Familienangehörige von außen empfangen können. Auch der Aufenthalt in anderen Zimmern ist teilweise nicht erlaubt bzw. wird nur auf Anfrage und in Ausnahmefällen für Mitwohnende geduldet. Damit der Kontakt zu ihren Kindern und die Aufrechterhaltung ihrer Intimbeziehungen möglich sind, fordern die Nutzer*innen mehr Toleranz hinsichtlich der Besuchsmöglichkeiten und Abwesenheitsregelungen. Dies bestätigt sich auch in den teilnehmenden Beobachtungen, in denen mit Blick auf Freund*innenschaften, Partner*innenschaften und familiäre Beziehungen Besuchsregelungen als einschränkend, weitreichender Eingriff ins Privatleben oder als Barriere für das soziale Leben thematisiert bzw. mit Blick auf eine eigenständige Wohnperspektive als wichtige Aspekte formuliert werden.

Quellen siehe z.B.: NU12: 6; NU20: 6; NU21: 7; TB1: 5; TB6: 10, 16; TB8:2; TB19: 8; TB20: 5.

7.6 Gemeinschaftsflächen und soziale Begegnungen

„Vertrauen tu ich hier im Haus momentan eigentlich nur zwei Typen. Das ist der Herr (Name der Person) [...] und der Herr (Name der Person). Also wir drei kommen gut miteinander aus, wir kochen eigentlich regelmäßig zusammen und spielen [...] Uno. Oder jetzt habe ich so

eine Spielesammlung beim DM Markt gekauft. Das ist zwar blöd als Erwachsener. Früher hat man sich ja auch selber beschäftigt. Aber es gibt halt zu viele Leute, die keine Rücksicht auf andere nehmen. Zu viele. Es wäre so ein schönes Leben hier.“ (NU21: 5)

Gemeinschaftsräume werden von den Befragten als wichtige Infrastruktur wahrgenommen. Die Ausstattung der Räume ist in den Häusern unterschiedlich, die Wohnküchen am Stockwerk sind der zentrale Begegnungsraum, wenn separate Gemeinschaftsflächen nicht zur Verfügung stehen. Die Räume sind meist funktional ausgestattet, ermöglichen Nutzungen wie Kochen, Essen oder Freizeitaktivitäten und bieten die Möglichkeit zu ungezwungenem Aufenthalt und Kontakt mit Mitbewohner*innen. Unterschiedliche Aneignungsmuster von Bewohner*innen führen im Alltag auch zu Nutzungskonflikten, wie Gesprächspartner*innen betonen. Insbesondere die selbstorganisierte Reinigung von Küchen und Essbereichen oder der Konsum von Zigaretten und Alkohol wird von Nutzer*innen thematisiert – vor allem dann, wenn das Überschreiten der Regeln zu Sanktionen und Ausschlüssen in Form von Hausverboten führt. Wenn in den Häusern oder einzelnen Bereichen des Hauses keine, nicht ausreichende oder nicht adäquat ausgestattete gemeinschaftliche Aufenthaltsräume zur Verfügung stehen, wird dies in Gesprächen von Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen problematisiert. Insbesondere bei der Unterbringung von Familien in kleinen Wohneinheiten ist das Fehlen eines gemeinsamen Aufenthaltsraumes von besonderem Nachteil, da die jeweiligen Familien bzw. die Kinder sich untereinander nicht begegnen und miteinander Interagieren können.

Das Aufeinandertreffen und die sozialen Kontakte mit anderen Bewohner*innen, z.B. bei Begegnungen in Gemeinschaftsräumen, werden in Nutzer*innen-Interviews häufig thematisiert. Der dadurch entstehende Austausch kann positiv wahrgenommen werden und Orientierung geben, z.B. wenn Informationen über hausinterne Abläufe ausgetauscht werden. Einzelne Personen beschreiben auch Individualisierungs- und Rückzugstendenzen unter Mitbewohner*innen, während sie selbst mehr Interesse an Kontakt und Kommunikation zeigen. Interviewpartner*innen schildern Differenzen zu anderen Bewohner*innen, betonen unterschiedliche Lebensrealitäten, erwähnen konflik-

thafte Begegnungen oder grenzen sich gegenüber anderen ab. Deutlich wird, dass die Beziehungsrelationen ständiger Reflexionsgegenstand sind, sie können sich im Laufe des Aufenthalts in positiver wie auch negativer Hinsicht entwickeln.

Anhand der Schilderungen wurde deutlich, dass Aneignungsmuster, Nutzungskonflikte und der Umgang damit von der institutionellen ‚Kultur‘ abhängen, die zwischen den jeweiligen Häusern differiert. Mitarbeitende erwähnen, dass die Nutzung durch die Betreuung begleitet wird, verweisen aber auch auf veränderte Kontaktmuster von Bewohner*innen während der Covid-19-Pandemie, da die Nutzung teilweise nicht oder nur eingeschränkt möglich war. Das Ausmaß einer unterstützenden Begleitung oder Initiativen zu partizipativen Aushandlungen durch das Personal waren für uns aufgrund der pandemiebedingten Umstände während unseres Erhebungszeitraumes nicht im Detail rekonstruierbar.

Als dynamischer Kontakt- und Begegnungsraum dient häufig auch die Hauszentrale, da an dieser Anlaufstelle im Alltag viele Interaktionen zwischen Mitarbeiter*innen und Nutzer*innen stattfinden, sich aber auch Mitbewohner*innen begegnen. Zumeist finden sich in diesem Bereich auch Aushänge mit Informationen zu Angeboten oder Freizeittipps, Getränkeautomaten oder Lebensmittelspenden zur freien Entnahme. Oft halten sich Bewohner*innen auch in Außenräumen und unmittelbaren Freiflächen des jeweiligen Gebäudes auf: verweilen an der frischen Luft, diskutieren in Gruppen, treffen beim Betreten oder Verlassen des Hauses aufeinander oder haben informelle Kontakte mit Mitarbeitenden während des Luftschneppens oder Rauchens vor den Häusern.

Die hohe Zufriedenheit mit der Unterbringungsqualität in den Chancenhäusern wird von Nutzer*innen auch mit der Sauberkeit von Zimmern und allgemein zugänglichen Flächen begründet. Das Chancenhaus wird im Vergleich zu anderen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe z.B. auch als luxuriös beschrieben. Regelungen, die ein Mindestmaß an Sauberkeit in den Zimmern und Gemeinschaftsräumen – insbesondere in den Küchen – gewährleisten sollen, werden durch die jeweiligen Hausordnungen normiert. Die Einhaltung wird in erster Linie durch regelmäßig stattfindende

Rundgänge kontrolliert, was von einigen Nutzer*innen als notwendig erachtet wird. Das Bemühen um ein sauberes Haus wird sowohl von Seite der Nutzer*innen als auch des Personals thematisiert, teilweise wird auch eine erhöhte Frequenz von externen Reinigungsdiensten gewünscht, auch um die Nutzer*innen in dieser Hinsicht zu entlasten.

Quellen siehe z.B.: FG1: 7, 8; FG2: 7; NU1: 2; NU3: 1, 8; NU5: 8, 9; NU9: 3; NU12: 3; NU20: 4; NU23: 6; TB1: 7,10; TB2: 6; TB3: 9; TB4: 2; TB13: 9; TB17: 3; TB19: 1.

7.7 Tagesstruktur

„Ansonsten ja, mir ist langweilig. [...] Viele, die in Rente gehen, sagen, Super! Jetzt nichts.' Ja, und die machen nichts. Denen wird dann auch langweilig, wahrscheinlich, nehme ich an. Für manche ist das vielleicht gut, für mich nicht. Ich würde immer noch gerne etwas unternehmen. Oder irgendwas Geistreiches arbeiten, vielleicht schreibe ich doch noch ein Buch, auch über Wien.“ (NU 18: 13)

Dieses Zitat bestätigt die Einschätzung und Erfahrung von Mitarbeiter*innen, die einen hohen Bedarf an tagesstrukturierenden Angeboten in den Chancenhäusern, insbesondere für nicht erwerbstätige Personen und Menschen, die bereits seit längerer Zeit von Wohnungslosigkeit betroffen sind, wahrnehmen. Auch Nutzer*innen betonen in Interviews, dass sie leicht zugängliche Aktivitätsmöglichkeiten vermissen.

Die Implementierung entsprechender kostenloser Angebote ist in den jeweiligen Häusern unterschiedlich ausgeprägt. Zusätzlich zum Beratungsangebot gibt es in einem Chancenhaus ein relativ breites, explizit auf Freizeitbeschäftigung fokussiertes und größtenteils durch Betreuer*innen angeleitetes Fitness- und Freizeitangebot; in einem anderen Haus werden entsprechend der Nutzer*innengruppe Familien überwiegend Gruppenaktivitäten für Kinder angeboten; in anderen Häusern werden punktuell Impulse gesetzt, wie gemeinsames Kochen. Prinzipiell sind derlei Angebote von den Ressourcen der Betreuung oder der Initiative Freiwilliger abhängig.

Mitarbeitende problematisieren in Gesprächen die nicht ausreichende Etablierung eines freizeitorientier-

ten und tagesbeschäftigenden Angebots in ihrer Einrichtung. Insbesondere in Anschluss an eine ruhige Phase des Ankommens, in der zunächst häufig die eigene Erschöpfung dominiert, sehen sie freiwillige, interne und leicht verfügbare Beschäftigungsmöglichkeiten sowie ausreichendes Angebot als wesentlich, um den Tag füllen und Formen des eigenen Aktiv- und Wirksam-Seins erleben zu können. Die begrenzte Implementierung führen sie auf die Covid-19-bedingten Maßnahmen zurück, aber auch fehlende hausinterne Ressourcen oder mangelnde Priorisierung und finanzielle Unterstützung durch den Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe.

Auf Seiten des Fachbereichs ist in der Fokusgruppe hinsichtlich der Frage, in welchem Ausmaß freizeitorientierte und tagesstrukturierende Angebote im Chancenhaus als Versorgungsstandard implementiert werden sollen, eine grundlegende Ambivalenz zu beobachten. Einerseits wird eine gute Unterbringungsqualität als wesentlicher Erfolgsfaktor für die Entwicklung individueller Wohnperspektiven gesehen, andererseits könne über umfassende, institutionelle Tagesangebote ein großer Wohlfühlfaktor im Sinne eines Hospitalisierungseffektes dem Ziel einer eigenständigen Wohnperspektive entgegenstehen. Unsere fachliche Einschätzung folgt hier der Argumentation von Mitarbeiter*innen hinsichtlich der stärkenden, präventiven und stabilisierenden Wirkung freiwilliger, tagesstrukturierender Angebote, die eine institutionelle Möglichkeit darstellen, auf akute gesundheitliche und psychosoziale Belastungssituationen in der Wohnungslosigkeit zu reagieren und damit Hospitalisierungseffekten entgegenzuwirken. Das Ausmaß freizeit- und tagesstrukturierender Aktivitäten im Anschluss an die Covid-19-Pandemie zu forcieren, wird angesichts der generell hohen Auslastung der Betreuung zusätzliche Ressourcen erfordern. Mit Blick auf die spezifischen und unterschiedlichen Bedarfe und Ressourcen von Nutzer*innen scheint uns ein starkes programmatisches Bekenntnis von Seiten des Fördergebers FSW sowie ein trägerübergreifender, konzeptueller Entwicklungsprozess zielführend.

Aus fachlicher Sicht muss festgehalten werden, dass Menschen durch leicht zugängliche und kostenlose Freizeitaktivitäten – sowohl vor Ort als auch über die

Einrichtung heraus – profitieren können. Aufgrund ihrer tagesstrukturierenden Funktion werden ihnen entlastende sowie konfliktreduzierende Wirkungen zugeschrieben.

Quellen siehe z.B.: FG2, S. 17; FG3: 1, 15, 16–17; FG5: 22; TB3: 3; TB13: 6; TB15: 6.

7.8 Partizipation und Beschwerdemanagement

*„Im Moment [...] können wir die Wohngruppentreffen nicht durchführen. Ich glaube, das wäre ganz gut. Also regelmäßige Stockwerks- bzw. Trakt-Treffen mit den Bewohner*innen, um Problematiken zu besprechen, das war am Beginn da und dann kam eben Corona. Ich glaube, das kann ganz viel weiterhelfen auch.“ (FG 3: 10)*

In allen Häusern ist das Bemühen der Betreiber*innen bemerkbar, den Nutzer*innen Partizipation und Beteiligung im Alltag zu ermöglichen. Neben den selbstorganisierten Aneignungen und der Teilnahme an Tagesaktivitäten sind die Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitgestaltung in der Regel begrenzt, wenn auch unterschiedlich implementiert. Formellere Instrumente wie Haus- oder Stockwerksversammlungen sind nicht überall verankert oder aufgrund von Covid-19-Einschränkungen ausgesetzt. Für eine Umsetzung solcher partizipativer Instrumente werden von Seiten der Mitarbeiter*innen begrenzte personelle Ressourcen als Hindernis und ein geringer Bedarf von Nutzer*innen thematisiert. Die identifizierten Konflikte und Dominanzverhältnisse werden in der Regel nicht als Ansatzpunkte für Teilhabemöglichkeiten identifiziert und genutzt. Auftretende Konflikte zwischen Nutzer*innen setzen die Mitarbeitenden stärker unter Lösungsdruck. Nach deren Wahrnehmung obliegt die Klärung ihrer Verantwortung, Entscheidungsmacht und Kontrolle, selten werden partizipative Aushandlungsprozesse eingeleitet und moderiert. Dies scheint einerseits mit artikulierten Wünschen von Nutzer*innen nach schnellen oder eindeutigen Regelungen und ihrer Durchsetzung verbunden, andererseits ist es wohl auch auf einen ansonsten überwiegend geregelten Einrichtungsalltag zurückzuführen, der gerade Lösungen durch eine Steuerung der Autorität nahelegt.

Beschwerden von Nutzer*innen werden in der Regel persönlich gegenüber dem Personal, häufig direkt den Betreuer*innen vorgetragen. Beschwerden über die Leistungen von Betreuung und Sozialer Arbeit werden an die verantwortliche Leitung weitergeleitet oder von Nutzer*innen direkt gegenüber dieser artikuliert. Ein gewünschter Wechsel der Bezugsbetreuung ist laut Mitarbeitenden grundsätzlich möglich. Nicht in allen Häusern gibt es die Möglichkeiten für anonyme Rückmeldungen, z.B. über Feedbackboxen. Dies scheint aufgrund vielfältiger Abhängigkeiten aber durchaus wesentlich. Generell nahmen wir eine große Offenheit der Mitarbeiter*innen wahr, Beschwerden von Nutzer*innen Raum zu geben und sich mit ihrer Kritik auseinanderzusetzen. Inwieweit Beschwerden über Mitarbeitende in unabhängige, qualitätssichernde Prozesse eines inner- bzw. außerinstitutionellen Beschwerdemanagements münden, kann auf Basis unserer Erhebung nicht beantwortet werden.

Trotz des sichtbaren Bemühens von Mitarbeiter*innen und Betreiber*innen der Chancenhäuser halten wir achtsames Hinhören und Einholen von Feedback sowie aktives Anknüpfen an und Nutzen von alltäglichen Themen für wesentlich, um die Mitgestaltung und Teilhabe von Nutzer*innen zu verbessern. Ebendiese Offenheit und Kritikfähigkeit, sich mit den Aneignungen, Perspektiven und Herausforderungen von Nutzer*innen im Kontext eines hochgradig verwalteten Einrichtungsalltags zu konfrontieren, reduziert nicht nur Anpassungsdruck und Unterwerfungsverhalten von Nutzer*innen, sondern ermöglicht auch eine institutionelle Kultur, die sich ihrer eigenen Zwänge bewusst, themenoffen und ressourcenorientiert Eigenkräfte stärkt und für die Qualitätsentwicklung des Angebots nutzt.

Quellen siehe z.B.: FG2: 15; FG3: 10, 11; FG4: 10, 11; TB11: 9; TB13: 9; TB14: 7; TB18: 1; TB20: 4.

7.9 Hausordnung, Hausverbote und Soziale Ordnung

„Dass es Hausverbote gibt, das finde ich schlimm. Das finde ich total unpassend sowas. Man sollte versuchen, im Gespräch zu klären, was da los ist und andere Lösungen finden, anstatt die Menschen dann wieder rauszuschicken.“ (NU 11: 241)

Auf Basis der Schilderungen zeigt sich, dass der Unterbringungsalltag für Betroffene ein zentraler und strukturierender Einflussfaktor für die empfundene Qualität ihres Aufenthalts im Chancenhaus ist. Nutzer*innen sind auf Grundbedürfnisversorgung und sozialarbeiterische Beratung angewiesen, das Übernachten und in unterschiedlichem Ausmaß der Aufenthalt am Tag bedeuten, dass sich Wohnen, Haushalt und Freizeit an einem Ort verschränken. Große Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wie die Chancenhäuser sind trotz des relativ niederschweligen Zugangs stark verregelte und kontrollierte Kontexte, die enorme Anpassungsleistungen von Nutzer*innen in einer persönlichen Krisensituation erfordern.

Der Aufenthalt in den Häusern ist voraussetzungsvoll: Hausordnungen, die einen integralen Bestandteil der Nutzungsvereinbarung darstellen, setzen wichtige formelle Normen – Verstöße dagegen können zu Verweisen oder Hausverboten führen. Von den Mitarbeitenden werden diese konkretisiert und weitere informelle Verhaltensnormen vermittelt, auch hier wird Kooperationsbereitschaft grundsätzlich vorausgesetzt. Das Bemühen von Mitarbeitenden, auf normabweichendes Verhalten tolerant zu reagieren, ist in den Häusern die Regel und basiert u.E. auf dem steten Bemühen um Niederschwelligkeit der Nutzung. In Situationen, die Mitarbeitende als Konfliktsituationen wahrnehmen, helfen ihnen fachlich nachvollziehbare Gründe, z.B. besondere Bedürfnisse oder individuelle Belastungssituationen, um trotz weitgehender Akzeptanz von Abweichungen auf Normverstöße reagieren zu können.

Ein Hausverbot, das bei groben Verstößen gegen die Hausordnung von Mitarbeitenden ausgesprochen werden kann, rahmt als letzte normierende und potentiell existenzbedrohende Sanktion die soziale Ordnung in den Chancenhäusern. Gründe, die zu einem kurz- oder längerfristigen Wohnplatzverlust führen, stehen meist in Verbindung mit verbaler oder physischer Gewalt, wie gefährlichen Drohungen, Raufhandel oder Körperverletzungen. Die Sicherheit und der Schutz von Mitarbeiter*innen und Nutzer*innen gilt in allen Einrichtungen als klare Zielsetzung, die im Anlassfall entsprechend durchgesetzt wird.

Der Umgang mit Verstößen gegen vorgegebene Verhaltensregeln wird von uns dagegen different wahr-

genommen. Beispielsweise kann der Konsum alkoholischer Getränke in einem Gemeinschaftsraum, das Rauchen am Zimmer oder der bloße Aufenthalt in einem anderen als dem eigenen Zimmer zu einem temporären Hausverbot führen. Auch die Praxis, dass mehrere kleinere Normverstöße zu einem temporären, kurzzeitigen Verlust des Wohnplatzes führen können, weist auf abgestufte Sanktionsdrohungen durch kumulierte Hausverbote hin. Bei aufgeladenem, potentiell eskalierendem Kommunikationsverhalten der Nutzer*innen können diese von Mitarbeitenden auch für wenige Stunden im Sinne einer Abkühlungsphase aus dem Haus verwiesen werden, um die soziale Dynamik zu durchbrechen.

Ein Hausverweis oder -verbot bei Verstößen gegen die Hausordnung hat für die betroffenen Personen weitreichende Folgen, werden sie doch meist unmittelbar und existenzbedrohend in die Obdachlosigkeit verwiesen. Nutzer*innen sind sich dieser belastenden Situation eines potentiell drohenden Hausverbots durchaus bewusst, nicht immer besteht jedoch Klarheit in Bezug auf die tatsächlichen Konsequenzen bei Nichteinhaltung von Regeln und Anforderungen. Bewohner*innen kritisieren auch, dass gleichartige Vergehen gegen die Hausordnung nicht immer mit den gleichen Konsequenzen verbunden sind, erleben also die Kontrolle und Auslegung der Regeln von Mitarbeitenden als different.

Auch die Mitarbeitenden sind sich der Konsequenzen eines Hausverbots für die Betroffenen bewusst, das Bemühen um Akzeptanz und Toleranz ist u.E. groß und die Entscheidung für ein Hausverbot, das oft in dynamischen, herausfordernden Situationen ausgesprochen wird, wird als ethische Belastung wahrgenommen. Ein möglichst weiter Ermessensspielraum beim Umgang mit Normverstößen wird von ihnen verfolgt, um den konkreten und komplexen Anlässen sowie den individuellen Bedarfen und Kompetenzen der Personen gerecht zu werden. Unterschiede in der Auslegung von Regeln durch Mitarbeitende sind dann auch Folge eines situationsangepassten, eruierenden und ressourcenorientierten Vorgehens. Im Sinne der Vermeidung von Ausschlüssen sind die Mitarbeiter*innen um Toleranz und Niederschwelligkeit bemüht; Hausverbote werden als Beitrag zur Gefährdung des Gesundheitszustandes der Bewohner*innen wahrgenom-

men. Sie werden dann als alternativlos angesehen, wenn Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen durch keine anderen Maßnahmen vor Gewaltvorfällen geschützt werden können.

Aufgrund der massiven Konsequenzen von Hausverboten werden diese unter Mitarbeitenden im Team besprochen und in Abstimmung mit den Leitungen entschieden; situativ ausgesprochene Hausverbote werden im Nachhinein geprüft. Die Länge des Hausverbotes richtet sich nach Art und Ausmaß des Regelverstoßes. Auch bei längerfristig ausgesprochenen Hausverboten kann auf Antrag der Person und nach detaillierter Prüfung ein Wiedereinzug erfolgen.

Den vielschichtigen, alltäglichen Interaktionen zwischen Nutzer*innen und Personal liegen immer auch geteilte Vorstellungen darüber zu Grunde, wie einander begegnet und der Aufenthalt im Chancenhaus bewältigt werden soll. Differente Auffassungen werden von Nutzer*innen nur selten artikuliert, um eine institutionell angenommene bzw. gebotene Konsensorientierung nicht zu gefährden. In den teilnehmenden Beobachtungen erlebten wir zahlreiche Momente, in denen enorme Anpassungsleistungen, starkes Streben nach Konformität und der Wunsch nach Anerkennung der Nutzer*innen gegenüber Mitarbeitenden erkenn-

bar waren. Obwohl Betreuer*innen und Sozialarbeitende mit Akzeptanz, Respekt und Wertschätzung reagieren, zeigt sich hier in besonderer Weise das machtasymmetrische Beziehungsverhältnis zwischen akut wohnungslosen Personen und Personal. Einer Konstellation, in der Zustimmungsverhalten von Nutzer*innen dominiert, stehen Abhängigkeit und Dankbarkeit in einem ambivalenten Verhältnis; ausweichendes Verhalten von Nutzer*innen wird hier als Fluchtpunkt sichtbar.

In Anbetracht dessen sind kontrollierende und regulierende Interventionen im Unterbringungsalltag reflexiv auf ihre Notwendigkeit zu prüfen und von Mitarbeitenden mit Vorsicht und Sensibilität zu setzen. Insbesondere der Zugang zum Privatbereich ist auf ein Minimum zu reduzieren. Hausverweise und -verbote können ausschließlich als Ultima Ratio in Betracht gezogen werden. Temporäre oder kumulative Hausverbote, mit denen normkonformes Verhalten erzwungen werden soll und die für Betroffene existenzgefährdende Folgen haben, sind fachlich nicht zu empfehlen.

Quellen siehe z.B.: FG5: 17; NU18: 10; NU19: 6; NU21: 2, 4; TB1: 5; TB5: 11; TB6: 3; TB11: 6; TB12: 2, 4; TB14: 3, 7; TB15: 1; TB19: 5; TB20: 1.

8. Fachliches Arbeiten

*„Also zu den fachlichen Standards würde ich als Außenstehender schon sagen, dass ich glaube, dass sehr hochwertige fachliche Standards eingehalten werden in den Chancenhäusern. [...] Ich glaube, wenn man drinnen ist, dann wird man schon sehr gut betreut und sehr umfangreich betreut. Also das liegt sicher viel an dem, wie es konzeptionell aufgesetzt ist, welche Möglichkeiten es gibt, welche Ressourcen es gibt, im Gegensatz zu dem was vorher [im Notquartier, Anm. d. Verf.] möglich war. Aber grundsätzlich habe ich schon das Gefühl, dass die Chancenhäuser an sich sehr gut mit den Klient*innen arbeiten, sehr gute Sozialarbeit im Haus haben und sich auch darum bemühen, im Normalfall quasi an der Perspektive zu arbeiten.“ (FG 7: 19)*

Dieses Zitat aus der Fokusgruppe mit ambulanten Einrichtungen der WWH zeigt die fachliche Wertschätzung für die Arbeit in den Chancenhäusern innerhalb der Wohnungslosenhilfe. Teilweise wird die hohe fachliche Kompetenz der Sozialarbeitenden besonders hervorgehoben. Dies ist insofern beachtlich, als vor und während der Einführung der Chancenhäuser die Skepsis groß war. Fachliche Standards wurden seitens des Fachbereichs Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe, nicht explizit vorgegeben. Zwar sollten in den Konzepten der Trägerorganisationen als Grundlage der Förderung fachliche Aspekte ausgewiesen werden, sie wurden aber kaum spezifiziert. Die Evaluation der Fachlichkeit lässt sich u.E. anhand der zielgerichteten Handlungen der agierenden Professionist*innen, der persönlichen Qualifikation und Haltung, der Ausbildung und Berufserfahrung sowie der Weiterbildung und dem professionellen Selbstverständnis der jeweiligen Berufsgruppen vornehmen.

Im Folgenden wird fachliches Arbeiten in den Chancenhäusern entlang der verschiedenen Berufsgruppen-Strukturen (Betreuung, Beratung, Begleitung, Gesundheitspersonal) und deren Wahrnehmung von Nutzer*innen und Kooperationspartner*innen beschrieben. Die Umsetzung der programmatischen Zielsetzungen hat sich in den unterschiedlichen Häusern jeweils anders ausdifferenziert. Ganz allgemein ist ein hoher Abklärungs- und Zielorientierungsdruck

zu bemerken, der sich durch die vom Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe, gewünschte und konzeptuell vorgesehene Aufenthaltsdauer von bis zu drei Monaten erklären lässt. Diese Zielorientierung steht teilweise im Widerspruch zur aktuellen psycho-sozialen Situation und den Handlungsmöglichkeiten von Nutzer*innen sowie rechtsstaatlichen Rahmenbedingungen. Gelöst wird diese Spannung vielfach insofern, als Nutzer*innen länger als drei Monate im Chancenhaus bleiben.

Die Verpflichtung zur Kooperation mit den Mitarbeiter*innen ist als vertragliches Element in den Nutzungsvereinbarungen festgeschrieben. Trotz dieses Zwangskontextes sehen die Fachkräfte dieses Beziehungsangebot als Gelegenheit zur intrinsischen (Veränderungs-)Motivation. Es braucht Kontakt- und Beziehungsaufbau, um die Annahme von Unterstützung zu erleichtern. Diese Kontakt- und Beziehungsangebote werden von unterschiedlichen Berufsgruppen gesetzt. Das folgende Kapitel gibt einen Einblick in die Personalstruktur der Chancenhäuser.

Quellen siehe z.B.: FG4: 23; FG7: 19; NU4: 1; TB7.

8.1 Personalstruktur

„Generell gefällt mir alles, finde ich alles ganz großartig. Die Betreuer sind gut, die Leitung ist gut.“ (NU 1: 3)

Aus Nutzer*innenperspektive wird überwiegend positiv über das Personal in den Chancenhäusern berichtet. Viele betonen den respektvollen Umgang und die vielfältigen Unterstützungsleistungen, auch wenn in Einzelfällen von nicht zufriedenstellenden Situationen oder Beziehungen berichtet wird. Dabei zeigt sich auch, dass die Beurteilung der Qualität des Angebots eng mit jener des Personals verknüpft ist.

Das Personal setzt sich in den jeweiligen Häusern aus unterschiedlichen Berufsgruppen zusammen, die aufgrund von unterschiedlichen konzeptuellen Schwerpunktsetzungen differieren. Beispielsweise wird in

zwei Häusern mit der Einstellung einer DGKP bzw. einer Gesundheitskoordinatorin auf die gesundheitlichen Bedarfe der Nutzer*innen umfangreicher eingegangen. In einem Haus gibt es die Berufsgruppe der mobilen psychosozialen Begleiter*innen, in zwei Häusern arbeiten Peer-Betreuer*innen. In allen Einrichtungen sind Reinigungspersonal bzw. Facility Management, Zivildienende, Betreuer*innen und Sozialarbeiter*innen tätig sowie jeweils zwei bis drei Leitungspersonen. Wenige Vorgaben seitens des Fördergebers erlauben den Träger*innen Freiheiten bei der Ausgestaltung des Angebots. Auf diese Weise können Professionist*innen aus unterschiedlichen Bereichen angestellt werden, es führt aber auch dazu, dass Grundlegendes, wie die Anstellung von Gesundheitspersonal, nicht notwendiger Weise in jedem Haus konzeptionell verankert ist.

Betreuer*innen und Sozialarbeiter*innen sind in allen Häusern die zentralen Berufsgruppen, denen bei der Unterstützung im Alltag oder der Beratung wesentliche Verantwortung zukommt. Während das Betreuer*innen-Team vorwiegend in den Aufnahmeprozess neuer Nutzer*innen und das alltägliche Leben im Chancenhaus involviert ist, begleitet das Sozialarbeiter*innen-Team den Weg aus dem Chancenhaus heraus und fokussiert dabei langfristige Wohnmöglichkeiten. In Form von Journaldiensten bieten Sozialarbeiter*innen in den meisten Häusern regelmäßige Beratungen an, die von Nutzer*innen ohne einen zuvor vereinbarten Termin wahrgenommen werden können. Betreuer*innen sind 24 Stunden am Tag in der Hauszentrale oder im (Betreuungs-)Büro anwesend und kontaktierbar. In der Nacht ist die Betreuung in den einzelnen Häusern unterschiedlich organisiert, entweder über ein festes Nachtdienst-Team oder über ein alternierendes Schichtdienst-Modell. Insbesondere die Betreuungsteams sind hinsichtlich Alter, Geschlecht, nationaler Herkunft, sozialer Herkunft und Dauer der Arbeitserfahrung divers, was den Nutzer*innen ein vielseitiges Beziehungs- und Kontaktangebot ermöglicht; zudem erleben sie verschiedene Identitäten, Rollenbilder und Verhaltensmuster.

Quellen siehe z.B.: ODW 2020; ODW 2018; WRK 2019; Caritas 2020; WRK 2018; FSW 2020.

8.2 Gesundheitliche und pflegerische Versorgung

„Und das ist natürlich auch für mich sehr angenehm, weil letztens haben wir einen Schwerkranken mit eingeschränkter Lungenfunktion aufgenommen. Der ist vorbeigekommen und ich konnte ihn dann gleich begutachten und er konnte dann am gleichen Tag einziehen. Also das ist eine sehr schnelle Handlung dann.“ (FG 3: 5)

Diese Aussage steht exemplarisch für die vielfältigen gesundheitlichen Bedarfe im Rahmen der Aufnahme und der weiteren Versorgung (siehe Kap. 7.2). Wie bereits in den vorherigen Abschnitten festgehalten, ist ein Angebot zur gesundheitlichen Unterstützung durch qualifiziertes Personal, das fester Teil des Mitarbeiter*innenteams ist, nur in zwei der vier Chancenhäusern verankert. Eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegekraft (DGKP) bzw. ein*e Gesundheitskoordinator*in organisieren entsprechende Leistungen im Haus oder setzen im Falle der DGKP besondere Impulse bei medizinisch indizierten Pflegebedarfen.

In unserer Erhebung stellte sich die Verankerung einer DGKP als bedeutende und in hohem Maße ausgelastete Ressource im Chancenhaus heraus, von der nicht nur gesundheitlich belastete Nutzer*innen enorm profitieren. Auch die Mitarbeitenden können kontinuierlich auf ihre spezifische Expertise zurückgreifen und sich rückversichern. In enger Zusammenarbeit mit der sozialarbeiterischen Leitung ist sie beim Zugang zum Chancenhaus und bei der Abklärung von Pflegebedarfen involviert oder bei der fachlich fundierten Begründung von humanitären Notfallplätzen für gesundheitlich besonders vulnerable Personen beteiligt. Im Gespräch mit Nutzer*innen werden unklare ärztliche Diagnosen und Verordnungen erklärt und besprochen, unter Hinzuziehung von Kolleg*innen der Bezugsbetreuung notwendige Schritte der Gesundheitsversorgung reflektiert oder auch Begleitungen zu Ärzt*innen oder Krankenhäusern organisiert. Der DGKP kommt bei der Verabreichung von Medikamenten auf ärztliche Anweisung oder der kontinuierlichen Wundpflege eine zentrale Rolle zu. Zusätzlich zur DGKP wird die medizinische Akutversorgung durch Ärzt*innen von neunerhaus vor Ort fachlich unterstützt.

Die spezifischen Aufgaben und ausgelasteten Ressourcen einer DGKP und der häufig hohe Pflegebedarf erfordern oftmals mobile Haus- und Krankenpflege im Chancenhaus. Bürokratische Hürden, aber auch der fehlende sozialrechtliche Anspruch von Nutzer*innen führen dabei häufig zur medizinischen und pflegerischen Unterversorgung. Im Bemühen um Kompensation stößt das Betreuungspersonal schnell an fachliche und rechtliche Grenzen, Überforderungs- und Überlastungssituationen sind nicht zu vermeiden und verweisen auf ein unlösbares ethisches Dilemma. Aufgrund des Mangels an einer institutionell verankerten DGKP entstehen unbefriedigende, konzeptuelle Teillösungen – wozu wir die Stelle einer Gesundheitskoordinatorin zählen. Teilweise entstehen improvisierte Formen der Pflege mit ungenügender Versorgungsqualität, beispielsweise wenn freiwillige Care-Leistungen durch andere Mitbewohner*innen oder fachfremdes Personal forciert werden. Eine stärkere programmatische und finanzielle Absicherung des physischen, psychischen bzw. gegebenenfalls psychiatrisch diagnostizierten Pflegebedarfs durch den Fördergeber wird dringend empfohlen.

Quellen siehe z.B.: FG3: 17; FG4: 1; TB11: 4-5; TB12: 4, 7, 8, 9; TB14: 3; TB15: 3, 6; TB18: 6; TB19: 2; TB20: 4.

8.3 Betreuung

„Ich sehe die Betreuung als extrem wichtige Säule in diesem Haus. Wenn man das metaphorisch sehen will, dann wären das die Beine, die Füße, die alles tragen – auch tragen müssen. Die Betreuung bekommt ganz viel von Stimmungen, von der Atmosphäre im Haus mit und trägt diese auch mit. Sie sind ganz wesentlich im Ablauf, bekommen den Alltag mit; sind mitbetroffen und involviert.“ (FG 2: 15-16)

Dieses Zitat aus einer Fokusgruppe verdeutlicht die tragende Rolle der Betreuer*innen, die die zahlenmäßig größte Berufsgruppe in den Chancenhäusern ist. Mit ihrer 24-Stunden-Verfügbarkeit und vielfältigen Zuständigkeiten sind sie jederzeit von Nutzer*innen kontaktierbar und gefordert, alle Anliegen professionell aufzunehmen und den Großteil selbständig zu bearbeiten. Sie sind es, die oft als erstes mit Krisen,

Emotionen und Affekten von Bewohner*innen konfrontiert sind, diese einschätzen und austarieren müssen, um eine angenehme, sichere und offene Atmosphäre im Haus zu vermitteln.

8.3.1 Tätigkeiten der Betreuung

„Wir sind 24 Stunden für die Bewohner da, auch in der Nacht. Und ganz wichtig sind die Entlastungsgespräche. Wir sind im Alltag integriert [...]. Wir sind die, die irgendwie im Leben oder in ihr Zuhause reingehen, jeden Tag oder fast jeden Tag, fragen, wie es ihnen geht, und das macht ganz viel aus.“ (FG 4: 17)

Betreuer*innen sind als zentrale Ansprechpersonen erster Kontakt für persönliche Anliegen und Themen von Nutzer*innen. Die vielfältigen und wechselnden sozialen Kontakte und das permanente Agieren in Beziehung charakterisieren ihren Berufsalltag. In besonderem Maße besteht ihre Tätigkeit aus Care-Arbeiten, denn sie stehen den Nutzer*innen rund um die Uhr zur Verfügung, fragen nach, kümmern und sorgen sich um deren Wohlbefinden. Entsprechend haben sie auch eine besondere Nähe zum Alltag der Nutzer*innen.

Das Spektrum an Tätigkeiten und Verantwortungen der Betreuung ist sehr groß, Details sind in der einschlägigen Literatur kaum dokumentiert und nur rudimentär beschrieben. Betreuer*innen fungieren als Kommunikationsdrehscheibe des Hauses nach innen und außen. Sie organisieren vielfältige institutionelle Abläufe und administrieren sowie dokumentieren diese Prozesse. Sie organisieren die Grundbedürfnisversorgung, die Ein- und Auszüge und koordinieren den Einsatz von Reinigungspersonal, Zivildienern und Freiwilligen. Sie sind mit den gesundheitlichen Bedarfen von Nutzer*innen befasst und begleiten die medizinische und pflegerische Versorgung. Sie bemühen sich um die Etablierung oder Aufrechterhaltung freizeitorientierter Tagesangebote und ermöglichen und kontrollieren vielfältige Aneignungsprozesse von Bewohner*innen. Sie reagieren auf Gebrechen im Haus, müssen Beschwerden bearbeiten, versuchen Konflikte zwischen Nutzer*innen zu lösen und sind mit unvorhersehbaren Krisen und akuten gesundheitlichen Notlagen von Nutzer*innen konfrontiert. Die Betreuer*innen agieren also häufig in komplexen, oft wenig

kontrollierbaren Settings und sind mit schwer einschätzbaren sozialen Dynamiken konfrontiert. Sie sind gefordert zu deeskalieren, in Krisen zu intervenieren und Entlastungsgespräche zu führen. In ihre Zuständigkeit fallen etliche andere Tätigkeiten, die mit Kontrolle, Hygiene und Sicherheit verbunden sind und das Setzen von Sanktionen bei Verstößen gegen die Hausordnung miteinschließen, bis hin zu versorgenden Tätigkeiten rund um die Bedarfe der Nutzer*innen.

Angesichts dieser Vielzahl an Aufgaben, die mit spontanen Aufträgen und wiederkehrenden Routinen zugleich verbunden sind, findet ein großer Teil der Betreuungsarbeit situativ und reaktiv und somit auch nicht planbar statt. Dies erklärt, warum Erfahrung im Betreuer*innen-Team von Bewohner*innen, Kolleg*innen und Leitungen hochgeschätzt wird, oft aber Details umfasst, die nicht unbedingt wahrgenommen oder dokumentiert sind.

Quellen siehe z.B.: FG1: 10; FG2: 14, 18; FG3: 18; FG4: 16; TB2: 3, 4; TB7: 5; TB9: 5, 7; TB9: 5; TB12: 4; TB13: 7; TB15: 3, 4; TB17: 1.

8.3.2 Einzugsgespräch

„Es gibt eine Einstiegsphase, wo das Willkommensgespräch am Anfang steht. Das ist angesetzt für ca. eine Stunde, in der man einfach formelle Sachen erledigt, Information und Orientierung im Haus gibt und einmal den Bewohner ankommen lässt.“ (FG1: 9)

Einzugsgespräche, die meist von Betreuer*innen geführt werden, strukturieren das Ankommen der Nutzer*innen im Chancenhaus. Bei den Betreuer*innen liegt die Verantwortung für Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation des Gesprächs, oft wird auch eine weitere Mitarbeiter*in und ggf. die jeweilige Bezugsbetreuer*in bereits zu diesem Zeitpunkt als zentrale Ansprechperson im Haus positioniert.

Die atmosphärische Gestaltung des ca. dreißig- bis sechzigminütigen Einzugsgesprächs ist unterschiedlich. Teils wird eine explizite Willkommenskultur gelebt und vermittelt, teils wird der Einzug stärker als formalisierter Prozess abgewickelt. Das Setting variiert innerhalb der Chancenhäuser, öfter muss im dynami-

schen Arbeitsprozess erst ausreichend Raum geschaffen werden, was nicht immer gelingt. Das Gespräch findet meist ungestört in Beratungsräumen statt, aber zuweilen auch in belebteren Büros oder an öffentlich zugänglichen Orten, wo es auch zu Störungen kommen kann. Dort, wo es ein Bezugsbetreuungssystem gibt, wird, wenn möglich, das Gespräch bereits von der Bezugsbetreuungsperson geführt, um dies als Ausgangspunkt für eine gelingende (Arbeits-)Beziehung zu nutzen. Wo es dieses System nicht gibt, teilen sich die diensthabenden Personen die Führung des Einzugsgesprächs untereinander ein; Faktoren wie Geschlecht oder Erstsprache werden – je nach Vorab-Information – so gut wie möglich berücksichtigt.

In allen Häusern können die Phasen Begrüßung und nachfrageorientierter Einstieg, erste Anamnese, Erläuterung und Abklärung von Formalia, das Vermitteln von Hausregeln und das Ermöglichen einer räumlichen Orientierung unterschieden werden. Im Rahmen des respektvoll geführten Gesprächs werden erstmalig die dringlichsten Bedarfe bzw. Themen der Nutzer*innen erfasst und zentrale Bedingungen des Aufenthaltes vermittelt. Auf essenzielle Hausregeln wird hingewiesen und die Nutzer*innen werden über die Durchführung von Zimmerkontrollen und deren Sinn und Zweck informiert. Im Zuge der Erläuterung und Unterzeichnung des Nutzungsvertrages wird auch auf die verpflichtende Inanspruchnahme von Sozialer Arbeit und Betreuung als Bedingung für den Aufenthalt hingewiesen. Wohl aufgrund der individuellen Notsituation der Nutzer*innen, werden diese Bedingungen sehr selten in Frage gestellt und alles Nötige wird unterschrieben; ein ausgeprägtes Zustimmungsverhalten seitens der Einziehenden war in Erhebungssituationen bemerkbar. Nicht immer ist klar, ob der Inhalt der Erläuterungen erfasst oder das daraus erwachsende Zwangsverhältnis im Chancenhaus tatsächlich realisiert wird. Zu guter Letzt wird ein Überblick über die Möglichkeiten und Angebote des Hauses gegeben, es werden bei Bedarf Notfall-Essen und Hygieneartikel ausgeteilt und ein Rundgang durch das Haus gemacht, um eine erste örtliche Orientierung zu ermöglichen. Nutzungsutensilien wie Decken, Pölster, Handtücher und ggfs. Geschirr werden zur Verfügung gestellt und das vorgesehene Zimmer wird gezeigt bzw. bezogen, ein*e eventuelle*r Mitbewohner*in wird vorgestellt.

Administrativ ist ein Einzugsgespräch – besonders bei Familien – ein komplexer bürokratischer Prozess, dessen Vollständigkeit anhand von Checklisten bzw. Leitfäden überprüft wird. Neben dem Einscannen von Dokumenten, Gästebrett-Meldung, FSW-Meldung zur Anlage in der Trägerkommunikations-Software, dem Anlegen im einrichtungsinternen EDV-System und dem Vorbereiten des Schlüssels (z.B. Chip oder Karte), wird der Einzug so dokumentiert und kommuniziert, dass die zuständige Sozialarbeiter*in bereits basale Informationen im System vorfindet und Kontakt zur Vereinbarung des sozialarbeiterischen Erstgesprächs²⁰ aufnehmen kann.

Quellen siehe z.B.: TB1: 2, 3, 7, 8; TB2: 4; TB5: 13; TB6: 13; TB11: 2–3; TB15: 6; TB17: 5.

8.3.3 (Soziale) Ordnung im Haus und Unterstützung im Alltag

*„In der Betreuung gibt es umfassende Verpflichtungen und Tätigkeiten, die mit Haushaltsthemen beginnen, über Konfliktlösung und Deeskalation bis hin zu Administration gehen. Es gibt unzählige, kleinteilige Tätigkeiten, die in den Aufgabenbereich der Betreuer*innen fallen. Beziehungsarbeit ist am ehesten nachts oder am Wochenende möglich.“ (FG 2: 14)*

Kernaspekte der Betreuungsarbeit liegen in der Unterstützung der Alltagsgestaltung und -bewältigung, in der Kontrolle und der Umsetzung von Ordnung sowie im Setzen von Konsequenzen bis hin zum Aussprechen von Hausverboten. Sanktionen und Normierung gegenüber Nutzer*innen werden meist kritisch und ggfs. im Team reflektiert und überwiegend zurückhaltend angewendet, jedoch teilweise als notwendig betrachtet, um Ordnungen (wieder)herzustellen. Die Herstellung einer möglichst konfliktfreien Atmosphäre wird als herausfordernd und belastend erlebt: Vereinzelt sind bei Mitarbeiter*innen Unsicherheiten zu erkennen, aufgrund von Überforderung oder fehlendem Fachwissen können diese zu fragwürdigen Interventionen führen. Nutzer*innen erleben die Auslegung von Regeln bzw. die Sanktionen und Konsequenzen bei Verstößen gegen die Hausordnung durch die Betreu-

ung teilweise als willkürlich. Sie sind nicht immer nachvollziehbar und hängen nach dem Empfinden der Bewohner*innen womöglich von Sympathien ab. Weiters nehmen Nutzer*innen wahr, dass nicht immer ausreichend Betreuer*innen im Haus sind und dadurch überfordernde Situationen entstehen.

Ein Instrument zur Aufrechterhaltung von Ordnung sind z.B. die Zimmervisiten, die in manchen Häusern formalisiert und regelmäßig, in einem nur anlassbezogen stattfinden und durchwegs vom Betreuungspersonal durchgeführt werden. Durch ein Klopfen an die Tür und ein mehr oder weniger laut gerufenes „Zimmerkontrolle“ machen sich die Mitarbeiter*innen bemerkbar. Es wird nicht immer, jedoch zumeist gewartet, bis die Zimmertüre geöffnet wird. Wird die Tür von der*dem Nutzer*in geöffnet, treten die Mitarbeiter*innen ein und beginnen einen Dialog. Scheinbar nebenbei machen sie sich ein Bild vom Zustand und der Sauberkeit des Zimmers. Gibt es Aufträge aus der Dienstübergabe, so werden diese angesprochen oder deren Ausführung kontrolliert. Falls etwas auffällig ist, wird darauf hingewiesen und ersucht, den Missstand zu beseitigen (z.B. den Müll zu entsorgen). Ist der*die Nutzer*in nicht anwesend, so wird das Zimmer geöffnet, betreten und in Abwesenheit kontrolliert.

Diese Zimmervisiten werden von den Nutzer*innen ambivalent erlebt: So gibt es bei vielen Nutzer*innen Verständnis dafür bzw. werden sie sogar als willkommene Kontaktmöglichkeit gesehen. Andere fühlen sich dadurch massiv gestört und erleben die Zimmerkontrolle als Eingriff in ihre Privatsphäre. Das Setting und die Art und Weise, wie dieser Prozess vonstattengeht, variiert. So werden die Zimmervisiten in manchen Häusern von zwei Mitarbeiter*innen, in anderen von einer Person allein durchgeführt. Sie ist auch beeinflusst von der Arbeitsweise der Mitarbeiter*innen sowie ggfs. von den Aufträgen aus der Dienstübergabe.

Es zeigt sich an diesem Beispiel, dass der Kontakt und die Beziehung von Betreuer*innen und Nutzer*innen des Chancenhauses oftmals eine starke Kontroll- und Ordnungsfunktion erfüllen. Erst im dialogischen Prozess und auf Basis respektvoller Kommunikation können Situationen weniger hierarchisch gestaltet werden und kann das Ziel einer konfliktfreien Atmosphäre und produktiven Beziehungsnähe verfolgt werden.

²⁰ Das sozialarbeiterische Erstgespräch findet in der Regel am nächsten Werktag, jedoch spätestens innerhalb von drei Tagen nach dem Einzug statt.

Quellen siehe z.B.: FG1: 2; FG4: 16; TB1: 7; TB4: 1; TB5: 7-8, 11; TB7: 13; TB9: 11-13; TB13: 7; TB15: 4; TB18: 5; TB19: 2, 6.

8.3.4 Beziehung und Kommunikation

„Es ist immer jemand da zum Reden. [...]“ „Und man merkt wirklich, es wird nicht nur gefragt, ‚Geht es Ihnen gut?‘, so oberflächlich, sondern die interessiert das wirklich, wie es einem geht.“ (NU 10: 4-5)²¹

Dieses kurze, aber aussagekräftige Zitat belegt, dass das Betreuungsteam von den Nutzer*innen als zentrale Ansprechstelle gesehen wird. Das Bedürfnis vieler Nutzer*innen nach Kontakt und Kommunikation mit dem Personal war auch in den teilnehmenden Beobachtungen stark wahrnehmbar. Die Möglichkeit dazu wird von den Menschen geschätzt und auch proaktiv gesucht. Durch die vielfältigen Tätigkeiten und kontinuierliche Präsenz im Haus sind Betreuungspersonen relativ unkompliziert, zwischendurch, zufällig ansprechbar. Der kommunikative Umgang miteinander ist von einem großen Maß an Respekt geprägt. Auf Seiten der Betreuer*innen konnten wir häufig einen freundlichen, klaren und verständlichen Kommunikationsstil beobachten. Aber auch das Scheitern von Kommunikation aufgrund mangelnder Sprachkompetenzen kommt vor, ebenso wie unfreundliche Kommunikationsverläufe. Wir führen dies auf situativen Handlungsdruck oder hohen Zeitdruck eines dichten Arbeitstages zurück – beides erschwert aufmerksames Zuhören, Nachfragen und Vergewissern über das Gesagte und Gemeinte.

Vielen Betreuer*innen ist die kommunikative Verfügbarkeit, die Nähe zu den Nutzer*innen und die Arbeit an der Beziehung wichtig. Es wird als frustrierend erlebt, wenn diese Ansprüche aus Zeitmangel – teilweise ist erst im Nachtdienst Zeit für ein ausführliches Gespräch – oder wegen zu hoher Arbeitsbelastung nicht umgesetzt werden können. Die mangelnden zeitlichen Ressourcen werden u.a. auf steigende Formalisierungs- und Bürokratisierungsanforderungen zurückgeführt, insbesondere der hohe Dokumentationsaufwand wird als Belastung erlebt. Aber auch

enorm hohe Flexibilitätsanforderungen bestehen im Arbeitsalltag, der durch ungeplante, manchmal auch unkontrollierte Settings strukturiert ist. Gerade in konflikthaftern Momenten und nicht einschätzbarer Situationsdynamik sind Betreuer*innen immer wieder mit Übergriffen, Belästigungen oder Drohungen von Personen konfrontiert, die sie aushalten und austarieren müssen, die aber auch ihr eigenes Sicherheitsgefühl beeinträchtigen können.

Betreuung und Beziehungsaufbau passiert nicht nur en passant, sondern auch proaktiv und aufsuchend, wenn es bestimmte Angelegenheiten zu besprechen oder zu erledigen gibt. Die Aufgaben der Betreuung sind so angelegt, dass diese im zugespitzten doppelten Mandat zwischen Unterstützung einerseits und Kontrolle andererseits agiert. Aufgrund der relativen Nähe zu den Nutzer*innen, ihren Anliegen sowie aufgrund der notwendig hohen Flexibilität und Verfügbarkeit sind Ambivalenzen und Widersprüche in der Beziehungsarbeit unvermeidbar. Kontrolle, Disziplinierung und Sanktionierung sind immanente Elemente der Tätigkeiten und können dem Aufbau von Vertrauen und einer belastbaren Beziehung entgegenstehen. Intensive Beziehungsarbeit kann in konfliktreichen und herausfordernden Situationen zwischen Nutzer*innen und Betreuer*innen allerdings auch zu Belastungen führen, wenn Betreuer*innen persönlich verantwortlich gemacht werden oder als Projektionsfläche für Frustrationen und persönliche Problemlagen dienen. Ein adäquater Umgang mit diesen Situationen erfordert ein hohes Maß an Kommunikationskompetenz, Reflexionsfähigkeit, ethikbasierte Entscheidungsprozesse und Macht-Bewusstsein seitens der Betreuer*innen.

Quellen siehe z.B.: FG1: 9, 10, 12; FG2: 14, 17; FG3: 13, 18; FG4: 3; TB6: 16-17; TB13: 6; TB15: 4, 5; TB18: 6; TB19: 5.

8.3.5 Fachliche Entwicklungsperspektiven der Betreuung

„Und dass die Leute natürlich unterschiedlich sind, ist klar. Manchmal ist Krach, manchmal sind auch schon Schlägereien gewesen. Passiert nun mal, wenn so viele verschiedene Menschen zusammen sind, denke

²¹ Dieses Interview wurde mit zwei Personen geführt.

ich mir. Das kann man gar nicht verhindern. Aber die Betreuer, die reagieren so gut darauf, auf so was. Dass es vorbeigeht, ohne dass irgendetwas geschieht, ist etwas Großartiges. Und das, muss ich sagen, das hat mich sehr beeindruckt.“ (NU 1: 8)

Diese*r Nutzer*in berichtet vom deeskalativen Handeln der Betreuer*innen. Diese Tätigkeit stellt nur eine der täglichen Herausforderungen der Betreuungsarbeit dar. Die für Betreuung angestellten Mitarbeiter*innen haben sehr unterschiedliche und uneinheitliche Ausbildungen und Qualifikationen. Es arbeiten Personen mit akademischen Abschlüssen und Menschen ohne formale Ausbildung als Betreuer*innen, zum Teil mit wenig, zum Teil mit jahrelanger Arbeitserfahrung im niederschweligen Sozialbereich. Zudem finden sich in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) ausgebildete Peer-Mitarbeiter*innen, Studierende Sozialer Arbeit bis hin zu zahlreichen Quereinsteiger*innen, die möglicherweise im Winterpaket, im Notquartier oder als Freiwillige oder Zivildienstler Erfahrungen gesammelt haben. In einem Haus können bis zu 25 Sprachen/Dialekte durch Mitarbeiter*innen abgedeckt werden, was zeigt, dass Fremdsprachenkenntnisse und/oder Migrationserfahrung als Qualifikationen in der praktischen Arbeit anerkannt werden und bei der Personalauswahl eine Rolle spielen. Der Beziehungsaufbau ist durch eine gemeinsame Sprache oft leichter möglich, gleichzeitig kann jedoch die gemeinsame Sprache auch zur Hürde werden, wenn damit besondere Erwartungen an die Mitarbeiter*innen, wie eine spezielle Solidarität, der Wunsch nach Freundschaft oder Vorteile aufgrund der gemeinsamen Sprache, verbunden sind.

Die jeweiligen Kriterien für die Anstellung als Betreuer*in in den Chancenhäusern waren für uns nicht im Detail eruierbar, wengleich das Bild entstand, dass die Einrichtungen unterschiedliche Standards haben und Kompetenzen in den Vordergrund rücken. Dabei ist für uns ein Spannungsfeld zwischen der Priorisierung von Vorerfahrungen einerseits und fachlicher Ausbildungen andererseits erkennbar. Die große Heterogenität der Betreuungsteams geht auf die historisch gewachsene Personalstruktur in den Häusern und die angestrebte Diversität in den Mitarbeiter*innenteams (Alter, Sprache, Herkunft, soziale Schicht) zurück. Dadurch wird die Möglichkeit geboten, auf

spezifische Anliegen von Nutzer*innen die passende Ansprechperson zu finden. Aufgrund der vielfältigen Personalstruktur umfassen die Betreuungs-Teams unterschiedliche Kompetenzen und Fähigkeiten, die auch im Rahmen der Feldforschung sichtbar wurden. Das Tätigkeitsfeld der Betreuung und das damit verbundene Anforderungsprofil stellen sich uns als äußerst komplex und voraussetzungsvoll dar, denn professionelles Arbeiten setzt spezifisches Wissen, reflexive Haltungen und methodische Kompetenzen voraus.

Die Arbeit mit wohnungslosen, von Armut, Krankheit, Rassismus und Diskriminierung betroffenen Menschen erfordert u.E. eine reflektierende, offene und ressourcenorientierte Haltung gegenüber den Nutzer*innen. Die Arbeit als Betreuer*in erfordert vielseitiges (Fach-) Wissen über Lebenswelt- und Alltagsorientierung, rassistuskritisches Arbeiten, Sucht, psychische Erkrankungen, Armut und Wohnungslosigkeit etc. Zudem sind Empathie-, Reflexions- und Abgrenzungsfähigkeit und Kenntnisse auf der Methodenebene (z.B. zu Gesprächsführung, Deeskalation, Krisenintervention) vonnöten. Geduld, Teamfähigkeit, Einschätzungskompetenz zur physischen und psychischen Verfassung der Nutzer*innen und zu sozialen Dynamiken stellen weitere zentrale Anforderungen dar, ebenso wie Interventionskompetenz in Konfliktsituationen und Kommunikations- und Sprachkompetenzen.

Die teilweise erlebte Heterogenität der persönlichen Werturteile unter Betreuer*innen stellt einerseits eine Herausforderung für die Großteams dar und indiziert andererseits einen Fortbildungs-/Weiterbildungsbedarf – insbesondere in den Bereichen Mandatierung und diskriminierungskritische Praxis –, um emanzipative Haltungen entwickeln und verfestigen zu können. Speziell die professionell-reflexiven Haltungen und Handlungskompetenzen sind bei Mitarbeitenden unterschiedlich ausgeprägt. Die einen handeln nach lebensweltorientierten oder menschenrechtlichen Bezügen, zeigen spezifische Methodenkompetenz in der Kommunikation und Gesprächsführung, skizzieren ihre Erfahrung in der Dokumentation oder erläutern wichtige Aspekte wie Respekt, Vertrauen und transparentes Arbeiten in Beziehung. Andere wiederum zeigen diesbezüglich größere Unsicherheiten. Im Reflektieren von Situationen zeigen sich dann defizitorientierte Zuschreibungen, im alltäglichen Handeln individualisie-

rende oder normierende Anteile, das Deuten von biographischen Hintergründen der Nutzer*innen ist dann verkürzt und vereinzelt nicht frei von abwertenden und diskriminierenden Stellungnahmen. Um diesem Mangel an Fachlichkeit zu begegnen, werden von manchen Trägern spezielle Lehrgänge (die ein bis zwei Jahre dauern) für Betreuungspersonal angeboten. Den Mitarbeiter*innen wird die Absolvierung dieser Lehrgänge während des aufrechten Dienstverhältnisses ermöglicht.

Quellen siehe z.B.: TB1: 1, 15; TB7: 12–13; TB8: 16–17; TB9: 9; TB10: 14; TB11: 5; TB13: 2, 8; TB19: 4.

8.4 Soziale Arbeit und Beratung

„Die Sozialarbeiterin hat mir irrsinnig viel geholfen. Ich habe meine ganze finanzielle Situation auf die Reihe gebracht. Das hätte ich allein nie machen können [...]. Hut ab, wirklich. Und das war meine große, wirklich große Hilfe. [...] Und das war mega schön, weil die hat mir wirklich viel geholfen, dass ich heute da stehe, wo ich stehe.“ (NU 4: 7)

Die Arbeit der Sozialarbeiter*innen wird von den Nutzer*innen größtenteils sehr geschätzt, wie dieses Zitat zeigt. Die unterschiedlichen Bedarfe und Biografien erfordern ein breites Wissen, das in unterschiedlichen Settings Anwendung findet. Darunter fallen Erstgespräche kurz nach dem Einzug, kontinuierliche Beratungstermine im Rahmen der Bezugsbetreuung sowie kurzfristige Beratungen im Zuge des Journaldienstes bei wichtigen Anliegen von Nutzer*innen. Oft kommt es auch im Haus zu kurzen Begegnungen und informellen Kontakten zwischen Nutzer*innen und Sozialarbeiter*innen.

Aus Nutzer*innenperspektive werden bestehende Beratungsangebote als hilfreich wahrgenommen. Nutzer*innen erzählen zum Beispiel von gezielter und individueller Unterstützung durch Sozialarbeiter*innen, jene mit Erfahrungen in der WWH sehen in der Beratung eine deutliche Angebotsverbesserung im Vergleich zu großen Übergangswohnhäusern oder Notquartieren. Kritisch merken die Nutzer*innen in Interviews zum einen an, dass sie die Anforderungen und die Arbeitsbelastungen des Personals wahrnehmen,

zum anderem wird aber auch ein Spezialisierungs- und Weiterbildungsbedarf zum Beispiel zu Thematiken wie Sucht und Gesundheit artikuliert. Das breite Feld an Themen kann demnach nicht immer lückenlos vom Personal abgedeckt werden, gezielte Vernetzungen mit spezialisierten Angeboten ist eine zentrale fachliche Anforderung im Chancenhaus.

Äußerungen von Nutzer*innen im Zusammenhang mit der Beratung durch Sozialarbeiter*innen sind bis auf einzelne Ausnahmen mit Dankbarkeit, Anerkennung und Vertrauen verbunden. Gleichzeitig schlagen sich in diesen Beratungsbeziehungen auch Abhängigkeits- und Ungleichheitsverhältnisse nieder. Mit dem Einzug ins Chancenhaus und der Unterzeichnung des Nutzungsvertrags gehen Nutzer*innen eine Mitwirkungspflicht bei der Zusammenarbeit und der Perspektiveentwicklung ein – Compliance in der Beratung ist also eine zentrale Anforderung. So zählen zum Beispiel das Wahrnehmen von Gesprächsterminen sowie Erledigungen von Aufträgen zur Mitwirkungspflicht. Abhängigkeiten verschärfen sich, wenn Nutzer*innen diese nicht einhalten können und der Aufenthalt im Chancenhaus daran gekoppelt ist.

In den Fokusgruppen mit anderen Einrichtungen der WWH überwog ebenfalls meist eine positive Einschätzung der fachlichen Standards in den Chancenhäusern. Neben der Befristung, die das Beratungsangebot der Sozialarbeiter*innen unter einen besonderen Abklärungsdruck bringt, scheint es positiv, dass Themen wie die Zahlung der Nutzungsentgelte in den Hintergrund und andere Themen in der Beratung in den Vordergrund rücken können.

Quellen siehe z.B.: FG6: 6–7; FG8: 10, 12, 17; FG7: 19–20; TB7: 12; NU4: 6,10; NU7: 9; NU8: 5–6; NU10:5–6; NU11: 2, 4; NU15: 8; NU17: 4; NU18: 2–4; NU20: 3, 4; NU21: 3, 4; NU23: 4, 8.

8.4.1 Tätigkeiten der Sozialarbeit

„Aber ich war da noch nicht einmal zwei Tage hier und dann ist schon der erste Sozialarbeiter gekommen und hat gesagt ‚Was ist los?‘ und dann habe ich das dem erklärt.“ (NU 3: 59–60)

Dieses Zitat bezieht sich auf ein zentrales Element der Beratung im Chancenhaus: das zeitnahe Erstgespräch kurz nach Einzug durch die Sozialarbeiter*innen. In den Konzepten aller Chancenhäuser sind Erstgespräche, die meist bereits am nächsten Werktag erfolgen, mit dem Ziel der Anamnese sowie einer ersten Perspektivenentwicklung festgehalten.

Neben dem Einzugs- bzw. Willkommensgespräch, das in der Regel von Mitarbeiter*innen des Betreuungspersonals durchgeführt wird (siehe Kap. 8.3.2) und in dem Themen rund um den Aufenthalt ins Zentrum rücken, gilt es bei dem Erstgespräch durch die Sozialarbeiter*innen, erste Zielsetzungen der weiteren Zusammenarbeit und teilweise bereits zu Wohnperspektiven oder konkreteren Möglichkeiten des Auszugs festzuhalten. Neben administrativen und bürokratischen Aufgaben, wie der Durchführung der amtlichen Anmeldung, steht die Anamnese und der Beziehungsaufbau zwischen Nutzer*innen und Sozialarbeiter*innen im Vordergrund. Themen wie die Wohnbiografie, materielle Sicherung, Aufenthaltsrechtliches, Gesundheit und eine Perspektivenplanung sind bereits beim Erstgespräch von hoher Relevanz. Die Befristung des Aufenthalts und die Notwendigkeit der Zusammenarbeit werden ebenso thematisiert. Neben der strukturierten Abklärung sind dabei auch die Themen und Bedarfe der Nutzer*innen relevant. Besonders aufgrund von Gefühlen wie Scham oder Angst vor Stigmatisierung können Erstgespräche für Nutzer*innen herausfordernde Erfahrungen sein, wenn zum Beispiel Krisen und Verluste thematisiert werden oder bereits Veränderungsschritte ausverhandelt werden müssen. Aber auch die Annahme von Hilfe und Unterstützung kann für einige Nutzer*innen ein Problem darstellen. Trotz der klaren Befristung des Aufenthalts im Chancenhaus, sind Gestaltungsspielräume in der Beratung von großer Bedeutung. Ein für Nutzer*innen bedarfsorientiertes Angebot hat positiven Einfluss auf die weitere Zusammenarbeit und gewährleistet eine niederschwellige Beratung.

Nach dem verbindlichen Erstgespräch sind während des Aufenthalts weitere Beratungstermine vorgesehen, die je nach Bedarf mehrmals die Woche, mindestens aber einmal im Monat stattfinden können. Kontinuierliche und regelmäßige Kontakte werden ermöglicht, sind aber gleichzeitig auch von Nutzer*innen

einzuhalten. Werden diese regelmäßig, trotz Nachfrage und ohne Begründung nicht eingehalten, kann das einen Auszug zur Konsequenz haben. Gespräche und Beratungssettings werden teilweise recht flexibel gestaltet und können zum Beispiel an Arbeitszeiten oder auch die gesundheitliche Verfassung der Nutzer*innen angepasst werden. Neben den regelmäßigen Terminen, die meist bei den zuständigen Sozialarbeiter*innen erfolgen, besteht auch die Möglichkeit der kurzfristigen Beratung im Rahmen des Journaldienstes. In manchen Chancenhäusern werden hier extra Dienste eingeteilt, die eine jederzeit zugängliche Beratung ohne Terminvereinbarung ermöglichen. In einem Haus ist sogar durch einen Aushang angeführt, welche Mitarbeiter*innen zu welchen Zeiten und in welchen Büros anzutreffen sind.

Inhalte der Zusammenarbeit und der Beratung werden mit Nutzer*innen gemeinsam erarbeitet und nach deren Bedarfen festgelegt. Gleichzeitig besteht ein institutioneller Auftrag im Sinne der Perspektivenabklärung, weshalb Inhalte der Zusammenarbeit auch von Interessen der Nutzer*innen abweichen können. Die Themen- und Tätigkeitsfelder sind besonders vielfältig und reichen von Dokumentenbeschaffung, Sicherung finanzieller Ansprüche und Unterstützung bei Kontakten mit Behörden, Unterstützung bei der Arbeitssuche, aufenthaltsrechtlichen Themen, Ressourcenbeschaffung, dem sozialen und familiären Umfeld, physischer und psychischer Gesundheit und Sucht bis hin zu psychiatrischen Erkrankungen und erfordern Informations-, Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit. Die Zusammenarbeit mit Familien sowie mit Kindern und Jugendlichen ist teilweise noch komplexer, wenn z.B. Familienmitglieder unterschiedliche sozialrechtliche Voraussetzungen haben oder herausfordernde Familiendynamiken vorliegen.

Darüber hinaus sind auch Themen rund um den Aufenthalt im Chancenhaus relevant: die Einhaltung der Hausordnung und der Nutzungsvereinbarung, der Umgang mit Konflikten sowie die Vernetzung zu medizinischen oder therapeutischen Angeboten im Haus. Neben Beratungsgesprächen sind akute Krisen- und Entlastungsgespräche und die Deeskalation in Konfliktsituationen wichtige Bestandteile der Sozialen Arbeit in den Chancenhäusern. Dabei bedarf es besonderer Gesprächsführungskompetenzen seitens der

Fachkräfte, insbesondere wenn Zielvorstellungen von Nutzer*innen und Sozialarbeiter*innen differieren oder Unterstützungsangebote nicht bedarfsgerecht realisiert werden können. Auch die Vernetzung zu Schnittstellen ist eine zentrale Tätigkeit der Sozialarbeiter*innen. Manche Nutzer*innen werden aus anderen Beratungskontexten oder Einrichtungen in ein Chancenhaus vermittelt oder besuchen nach Einzug externe Beratungsstellen, die für die weitere Unterstützung relevant sind, weshalb fachlicher Austausch stattfindet, der zumeist jedoch informell und nicht durchgängig strukturiert ist. 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).

Quellen siehe z.B.: FG6: 6–7; FG8: 10, 12, 17; FG7: 19–20; TB7: 12; NU4: 6,10; NU7: 9; NU8: 5–6; NU10:5–6; NU11: 2, 4; NU15: 8; NU17: 4; NU18: 2–4; NU20: 3, 4; NU21: 3, 4; NU23; 4,8.

8.4.2 Entwicklung von Wohnperspektiven als Prozess

*„Ja diese drei Monate stehen im Nutzungsvertrag, das ist daher eines der ersten Dinge, die man im sozialarbeiterischen Erstgespräch erwähnt, weil man es auch nicht verschweigen möchte. Und das macht einen Stress bei den Mitarbeiter*innen in der Sozialarbeit und bei den Bewohner*innen. Und es ist auf jeden Fall eine Herausforderung, in diesen drei Monaten (alles) sozialarbeiterisch so zu regeln, dass die Leute dann bereit sind, irgendwie auszuziehen. Das funktioniert vielleicht, wenn die schon mit Dokumenten und Einkommen kommen oder wenn es eine Bewilligung vom FSW gibt. Aber wenn da jemand kommt ohne Dokumente, ohne Einkommen, vielleicht auch nicht in Österreich geboren ist, gesundheitliche Probleme hat – bis man da einmal alles zusammen hat, dass jemand vielleicht zu einem privaten Wohnungsmarkt wohin vermittelt werden kann. Das ist in drei Monaten oft nicht möglich.“ (FG 1: 13)*

Die Entwicklung bzw. die Abklärung der Wohnperspektive ist eine zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit im Chancenhaus. Für Nutzer*innen ist im Nutzungs-

vertrag festgehalten, dass sie möglichst rasch eine neue Wohnform finden sollen bzw. dass der Aufenthalt im Chancenhaus auch bei Ablehnung einer weiterführenden Wohnform beendet wird. Ziele von Nutzer*innen sind zumeist klar durch den Wunsch nach einer eigenen Wohnung definiert. Aus einem Großteil der Nutzer*inneninterviews geht hervor, dass ein bedarfsgerechtes, weiterführendes Wohnangebot ausschließlich in Form eines eigenständigen, leistbaren und qualitätsvollen Wohnens gewünscht ist. Diesem Wunsch und dem Recht auf Wohnen stehen die Herausforderungen im Abklärungsprozess und die Befristung des Aufenthalts teilweise entgegen.

Abklärungsprozesse können sowohl positive als auch negative Phasen umfassen. Sozialarbeiter*innen begleiten den Prozess von Anfang an mit, treffen fachliche Einschätzungen und Entscheidungen und beraten sich dabei mit ihren fachlichen Leitungen und internen sowie externen Kolleg*innen aus anderen Einrichtungen, die ebenfalls in Kontakt mit den jeweiligen Nutzer*innen stehen. Der Prozess der Wohnperspektivenentwicklung beginnt häufig schon beim Erstgespräch, teilweise sogar schon vor Einzug während Erstabklärungsgesprächen. Aufgrund der Befristung – und diese wird meist schon bei Einzug transparent kommuniziert –, ist die Perspektivenarbeit sowohl für Nutzer*innen als auch für Sozialarbeiter*innen relevant. Neben Möglichkeiten am Wohnungsmarkt im sozialen oder privaten Wohnbau, werden auch Optionen im Rahmen der WWH abgeklärt. Es lassen sich unterschiedliche Szenarien und Prozesse beobachten, die wiederum von strukturellen Bestimmungen beeinflusst werden.

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. Darunter fallen zum Beispiel Einkommensnachweise, Nachweise über den Aufenthalt in Wien mit vorhergehenden Wohn- oder Mietverhältnissen und ein Betreuungsbedarf.

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. Die Zuweisung in eine Folgewohnform kann allerdings nicht allein anhand der Bedarfe und Ziele der Nutzer*innen erfolgen, sondern wird maßgeblich von Faktoren wie freien Kapazitäten und Wartezeiten beeinflusst. Zudem ist auch die derzeitige Angebotsstruktur – eine Vielzahl an Plätzen in Übergangswohnhäusern – für die weitere Wohnform entscheidend. So kommt es teilweise zu einer Vermittlung in unpassende Folgewohnangebote, deren Unterbringungsstandards deutlich schlechter sind als jene in Chancenhäusern. Dieses formal als Wohnperspektive bezeichnete Angebot stellt für Nutzer*innen dann auch keine nachhaltige Verbesserung ihrer Situation dar.

Auch von Nutzer*innen der Chancenhäuser wird mehrfach thematisiert, dass befristete Wohnplätze in diesen Folgeeinrichtungen keine geeignete Alternative zum Aufenthalt im Chancenhaus darstellen. Plätze in Sozialbetreuten Wohnhäusern (SoBeWos), Zielgruppenspezifischen Wohnhäusern (ZieWos), Betreuten Wohnungen (BeWos) oder Housing First sind oftmals aufgrund der Kapazitäten begrenzt oder mit längeren Wartezeiten verbunden. Sowohl Nutzer*innen als auch Sozialarbeiter*innen stehen vor der Herausforderung, passende Folgewohnformen zu vermitteln und somit den befristeten Aufenthalt im Chancenhaus umzusetzen oder die Aufenthaltsdauer von Nutzer*innen zu Lasten freier Kapazitäten verlängern zu müssen.

Die Befristung der Aufenthaltsdauer auf drei Monate wird je nach etablierter institutioneller Kultur unterschiedlich gehandhabt.²² Teilweise herrscht eine starke Parteilichkeit für marginalisierte Personengruppen und aus humanitären Gründen werden Plätze geschaffen. Die gesundheitliche Stabilisierung wird in solchen Fällen vor die konkrete Wohnperspektive bzw. einen Auszug gestellt.

²² Aufgrund von Covid 19 und den draus resultierenden Lockdowns wurde die Befristung im Untersuchungszeitraum in fast allen Chancenhäusern ausgedehnt.

Eine weitere Problematik in der Beratung kommt hinzu, wenn eine bzWO-Bewilligung aufgrund nicht-realizierbarer Anspruchsvoraussetzungen nicht möglich ist. Die Möglichkeiten, einen Folgewohnplatz zu finden, sind dann stark limitiert und die bestehende Befristung erzeugt zusätzlichen Druck und eine große Unsicherheit für Nutzer*innen. Die Entwicklung einer Wohnperspektive in Wien für diese Personen ist auf Gemeindewohnungen, Genossenschaftswohnungen oder den privaten Wohnungsmarkt beschränkt. Allerdings bestehen im sozial geförderten Wohnbau ebenfalls diverse Anspruchsvoraussetzungen, die von vielen Nutzer*innen nicht erfüllt werden können, und der Zugang zum Privatmarkt – abseits von Arbeiter*innenwohnhäusern – ist aufgrund der fehlenden materiellen Ressourcen erheblich erschwert. Der Fokus von der eigentlichen Wohnperspektive rückt dann in andere Bereiche, zum Beispiel zur Arbeitssuche, zur gesundheitlichen Stabilisierung (z.B. der Organisation einer Therapie) oder zur Vorbereitung der Rückkehr ins Herkunfts(bundes)land. Auch hier kann die Befristung wieder erheblichen Druck erzeugen bzw. bedarf es einer längeren Aufenthaltsdauer im Chancenhaus bis vereinbarte oder gewünschte Ziele realisiert werden.

Vereinbarte Ziele zur Verbesserung der Wohnsituation können faktisch nicht immer umgesetzt werden, wenn sie beispielsweise für die betroffenen Nutzer*innen keine passende Alternative darstellen. Dem Aufenthalt im Chancenhaus folgt dann oft nur eine Rückkehr in prekäre, ungesicherte Wohnverhältnisse bei Bekannten oder Verwandten, in Notquartiere des Winterpakets, in andere objekt- oder spendenfinanzierte Einrichtungen oder auf die Straße. Hier liegen Entscheidungen um Befristungen und Aufenthaltsverlängerungen in der Verantwortung und in der Macht der Sozialarbeiter*innen bzw. der Leitungen der Sozialen Arbeit. Diese Entscheidungen sind durch strukturelle Vorgaben beeinflusst und insbesondere bei Menschen mit erhöhten pflegerischen Bedarfen oder bei Familien mit minderjährigen Kindern in hohem Maße ethische Entscheidungen.

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. Bei Nutzer*innen, deren Vergangenheit von Diskontinuitäten und Brüchen geprägt ist oder die von verfestigter Obdachlosigkeit betroffen sind, kann der Prozess der Perspektivenabklärung oftmals erst nach langer Zeit und mittels Vertrauensaufbau und einer wertschätzenden Haltung beginnen. Gestaltungsspielräume durch eine mögliche Verlängerung des Aufenthalts sind auch hier den jeweiligen Chancenhäusern bzw. Sozialarbeiter*innen vorbehalten und werden in der Praxis auch teilweise genutzt.

Quellen siehe z.B.: FG1: 14, 16; FG2: 16; FG3: 19, 27; FG4: 4, 25; FG5: 15, 16; NU2: 8; NU3: 9; NU4: 1; NU5: 2, 11; NU6: 7; NU8: 8–9; NU9: 6; NU10: 4; NU11: 4; TB2: 4,5, 6; TB3: 5; TB4: 3; TB7: 6; TB8: 13; TB13: 7; TB14: 6; TB16: 1, 2; TB18: 2; TB19: 3.

8.4.3 Beziehung und Kommunikation

„In Chancenhäusern sind die Leute, die hier wohnen, besser erreichbar für uns. Auch wenn die Person heute in meiner Arbeitszeit nicht da ist, ich kann einen Zettel ins Zimmer legen, dass der sich bei mir melden soll, ich kann ihn auch telefonisch erreichen. Zum Vergleich im Tageszentrum: dort muss ich warten, dass die Person kommt und wenn sie nicht kommt, dann geht eben nichts weiter. Also von dem her finde ich es schon angenehmer. Aber man kann auch eine bessere Beziehung entwickeln, weil die Leute im Haus sind und erreichbar sind.“ (FG 2: 10)

Beratungen durch die Soziale Arbeit umfassen komplexe und vielfältige Themen, deren Bearbeitung Kompetenzen in den Bereichen Fachwissen, Kommunikation und Gesprächsführung sowie einen verantwortungsvollen Beziehungsaufbau zu Nutzer*innen voraussetzen. Neben regelmäßigen und kontinuierlichen Kontakten, die von Nutzer*innen wahrgenommen werden müssen, sind auch informelle und flexible Kontakte möglich, beispielsweise bei spontanen Be-

gegnungen im Haus.²³ Die Erreichbarkeit von Nutzer*innen – so zeigt auch das Eingangszitat aus einer Fokusgruppe eines Chancenhauses – hat einen positiven Einfluss auf den Kontakt- und Beziehungsaufbau und ermöglicht eine nachgehende und aufsuchende Soziale Arbeit; gleichzeitig spiegelt sich auch die Notwendigkeit des schnellen Arbeitens in der Aussage wider. Durch proaktive Soziale Arbeit wird versucht, Kontakt zu halten und mit einer ganzheitlichen Perspektive auf Bedarfe von Nutzer*innen einzugehen.

Neben zeitlichen Ressourcen und der räumlichen Nähe zu Nutzer*innen, ist auch die Art der Gesprächsführung prägend für die Beziehung bzw. die Beziehungsarbeit. Insbesondere bei sprachlichen Barrieren ist die Kommunikation beeinflusst. In einigen Chancenhäusern besteht entsprechend das Angebot von Beratungen mit Videodolmetsch, in einem Haus kann nur auf telefonische Übersetzungshilfen zurückgegriffen werden. Oft wird auf Sprachressourcen von Kolleg*innen aus den verschiedenen Berufsgruppen für Übersetzungen zurückgegriffen. Grundsätzlich nehmen wir die Ressourcen für Kommunikation in Erstsprachen der Nutzer*innen als begrenzt war, ein entsprechender Ausbau scheint uns für die kommunikative Anschlussfähigkeit der Beratung und der Betreuung wichtig.

Der Zugang zu Beratung ist in allen Häusern niederschwellig ausgestaltet. Bei den Sozialarbeiter*innen konnte eine Vielfalt an Methoden bei der Gesprächsführung beobachtet werden. So wird schon zu Beginn der Beratung, im Rahmen des Erstgesprächs, eine möglichst umfassende sowie sensible Anamnese von den Berater*innen durchgeführt. Der befristete Aufenthalt strukturiert dabei gleichzeitig die Zusammenarbeit. Die Beratung zeichnet sich häufig durch eine empathische, verständnisvolle und reflektierte Haltung gegenüber Nutzer*innen aus. Nur in Einzelfällen stand der Abklärungsdruck im Vordergrund und persönliche Bedarfe der Nutzer*innen fanden wenig Platz – was auch von einzelnen Nutzer*innen problematisiert wird. Durch die adäquate Gesprächsführung er-

²³ Beratungssettings sind zum Zeitpunkt der Erhebung geprägt durch Sicherheits- und Hygienemaßnahmen aufgrund von Covid 19. Dies beinhaltet die Maskenpflicht während der Beratung, wenn möglich geöffnete Fenster, einen Sicherheitsabstand zwischen Nutzer*innen und Sozialarbeiter*innen sowie teilweise auch eine bauliche Trennung durch Plexiglaswände. Diese Maßnahmen haben Einfluss auf die Atmosphäre der Beratungsgespräche (vgl. TB6: 14–15; TB7: 7; TB9: 15–16).

möglichen Sozialarbeiter*innen bei einem Großteil der Beratungen eine gute Orientierung über die Angebote, sie reagieren passend auf emotionale Situationen und wirken dadurch entlastend. Durch den Aufbau einer tragfähigen Beziehung wird schließlich ein Rahmen geschaffen, in dem auch allfällige Differenzen oder Konflikte ausgesprochen und ausgetragen werden können. In der Beziehung zwischen Sozialarbeiter*innen und Nutzer*innen verbinden sich Vertrauen, Abhängigkeit und fachlicher Auftrag sowie der Wille, Unterstützung zu geben bzw. zu erhalten.

Von Nutzer*innenseite wird die meist unkomplizierte Erreichbarkeit der Sozialen Arbeit geschätzt. Interviewpartner*innen erzählen zu einem großen Teil von positiven Erfahrungen und äußern Dankbarkeit gegenüber Sozialarbeiter*innen. Nicht selten wird die Verbesserung einer Situation, zum Beispiel in Zusammenhang mit der Dokumentenbeschaffung oder materieller Sicherung, unmittelbar mit der Sozialen Arbeit verbunden bzw. auf deren Unterstützung zurückgeführt. Doch nicht immer ist es für Nutzer*innen möglich, ihre Anliegen im Zuge der Beratung zu teilen oder den Aufforderungen der Sozialen Arbeit nachzukommen, unter anderem aufgrund von psychischen Belastungen oder Erkrankungen. Gefühle von Scham und Scheitern können sich dann in Beratungsgesprächen reaktualisieren.

Quellen siehe z.B.: FG2: 12; NU1: 3; NU3: 5; NU9: 3; NU11: 2; NU12: 8,9; NU20: 3; NU21: 3-4; TB1: 3; TB2: 7; TB3: 3; TB4: 3; TB6: 8,18; TB7: 12; TB8: 12; TB12: 2; TB14: 1; TB 16: 3; TB18: 4.

8.5 Bezugsbetreuung als personenbezogene Fallführung

„An sich finde ich diese Bezugsbetreuung als Sozialarbeiterin schon sehr sinnvoll und auch, an einer Person dran zu sein, zu wissen was geht und in was für eine Richtung es gehen wird, was sind so die Anliegen. Man kennt sich einfach aus, man kennt dann die Person, man schaut. Das finde ich schon ganz angenehm.“ (FG 1: 11)

In allen vier Chancenhäusern ist Bezugsbetreuung im Konzept festgehalten, um über (mindestens) eine ver-

antwortliche Fachkraft eine personenfokussierte und-zentrierte fachliche Begleitung über den gesamten Aufenthalt sicherzustellen. In zwei Häusern ist mit der Bezugssozialarbeiter*in eine Person zugeteilt, in den beiden anderen Häusern sind im Rahmen einer Co-Bezugsbetreuung ein*e Sozialarbeiter*in und eine Betreuer*in gemeinsam für eine Bewohner*in zuständig. Die Aufteilung der Bezugsbetreuung erfolgt meist anhand freier Kapazitäten.

Die*der jeweils zuständige Sozialarbeiter*in fungiert über die gesamte Aufenthaltsdauer für Nutzer*innen als zentrale Ansprechpartner*in und soll diese mit Blick auf die Entwicklung einer Wohnperspektive begleiten. So soll eine möglichst konstante und lebensweltnahe, professionelle Beziehung etabliert werden, in der Sensibilisierungen für individuelle Bedarfe möglich sind und in Zusammenarbeit – sowohl für Nutzer*innen als auch Mitarbeiter*innen – eine bessere Orientierung geschaffen werden kann. Von Mitarbeiter*innen wird als vorteilhaft betont, dass erfasste Anliegen und Bedarfe oder erfolgte Abklärungsschritte von Nutzer*innen nicht an Kolleg*innen übergeben werden müssen. Zudem kann zu Nutzer*innen, die im Chancenhäuserbetrieb weniger auffallen oder die ruhiger sind, besser der Kontakt gehalten und ihren Anliegen mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden. Gleichzeitig geht mit der sozialarbeiterischen Bezugsbetreuung eine erhöhte Verantwortung einher und Abhängigkeitsverhältnisse können sich verstärken – besonders deutlich wird dies bei Entscheidungen im Zusammenhang mit der Befristung des Aufenthalts.

Bei der Co-Bezugsbetreuung von Sozialarbeiter*in und Betreuer*in wird die Verantwortung zwischen den Berufsgruppen geteilt und der lebensweltliche Bezug in der Fallführung mit Blick auf die Unterbringungssituation dadurch erweitert. Mit der leichteren Ansprechbarkeit aufgrund von alltäglichem Kontakt ist eine regelmäßige, lebensweltnahe Beziehungsqualität zwischen Bezugsbetreuer*in und Bewohner*in verbunden und zusätzliche Perspektiven kommen in den Blick. Im Austausch zwischen Betreuer*in und Sozialarbeiter*in können gemeinsam komplexe Herausforderungen besprochen, unterschiedliche Einschätzungen geteilt, nächste Schritte abgestimmt oder eigene Unsicherheiten reflektiert werden. In der aktiven Co-Bezugsbetreuung werden den Nutzer*innen auch gemeinsame

Gespräche angeboten, um mehrperspektivisch an Anliegen und Möglichkeiten arbeiten zu können oder in herausfordernden Situationen adäquater agieren zu können.

Die Co-Bezugsbetreuung ist in der Praxis, teilweise aufgrund unterschiedlicher Dienstzeiten, nicht immer so realisierbar wie gewünscht. Auf Basis unserer Erhebungen gewannen wir jedoch den Eindruck, dass mit einer mehrperspektivischen Co-Bezugsbetreuung ein erweiterter Blick auf die Lebenssituation der Nutzer*innen und eine ganzheitlichere Handlungspraxis erreicht werden. Für das Gelingen ist eine kooperative, kollegiale Arbeitsbeziehung zwischen den Mitarbeitenden Voraussetzung, auch um Aufgabenteilungen abzustimmen, Grenzen zu definieren und über beiderseitige Kritikfähigkeit fachlich-reflexive Schritte mit und im Sinne der Nutzer*innen entwickeln zu können. Sie kann so auch dazu beitragen, die bestehende Hierarchie zwischen Sozialer Arbeit und Betreuung in den Chancenhäusern zu reduzieren. Zu beachten ist, dass sich in einem so etablierten, engeren Fallführungsdreieck zwischen Nutzer*innen, Betreuung und Sozialer Arbeit Machtrelationen verdichten, die sich z.B. ohne die nötige Achtsamkeit auch zu Ungunsten der Nutzer*innen verschieben können.

Quellen siehe z.B.: FG1: 3, 12, 14–15; FG3: 2, 11, 24; NU4: 6; NU5: 6; NU15: 8; NU21: 3; NU23: 4; TB1: 5; TB5: 9; TB11: 2; TB12: 2; TB13: 1; TB14: 3–4; TB15: 3.

8.6 Begleitungen zu externen Terminen

„Es geht bei der Begleitung nicht darum, einer Person Sachen aus der Hand zu nehmen und sie zu führen, sondern darum Rückendeckung zu geben und sie nicht so alleine zu lassen. Also wenn ich mich eh schon schwach fühle und in Abhängigkeit, also dann trete ich nicht so gut auf, als wenn ich mich gestärkt fühle. Ich glaube, wenn dann ein Zweiter dabei ist, dann ist schon eine Stärkung da [...]. Und eigentlich, wenn wir da ein Stück weit mehr Ressourcen hätten, könnte man dann auch einmal anders in die Beziehungsarbeit eintauchen [...].“ (FG2: 12)

Das Angebot an externen Begleitungen zum Beispiel bei Behörden- und Amtswegen, zu hochschwelligen

Therapieeinrichtungen, zu Beratungsstellen oder bei Auszügen ist in allen Chancenhäusern etabliert, wird jedoch je nach Konzept und Personalsituation unterschiedlich umgesetzt. Das Zitat aus der Fokusgruppe mit Mitarbeiter*innen eines Chancenhauses streicht zum einen positive Aspekte dieser gezielten Unterstützung für Nutzer*innen hervor, die auch Gestaltungsspielräume für die Beziehungsarbeit eröffnet oder ressourcenorientiert Selbstvertrauen und Selbstsicherheit stärken kann. Zum anderen zeigt dieses Zitat auch die Herausforderungen des professionellen Umgangs im Spannungsfeld zwischen Bevormundung und Unterstützung. Begleitungen können positive Einflüsse haben, unter anderem wenn durch erfolgreiche Behördenwege Scham- und Stigmatisierungsgefühle überwunden werden. Fachkräfte können bei Angst vor Diskriminierung oder Ausgrenzung gegebenenfalls parteilich unterstützen oder auch komplexere Inhalte bei Bedarf nachbesprechen.

In einem Chancenhaus sind Begleiter*innen neben Betreuer*innen und Sozialarbeiter*innen als eigene Berufsgruppe eingestellt, die sich ausschließlich Begleitungen außer Haus widmen. Dieses Alleinstellungsmerkmal ist mit der Entstehung des Hauses verknüpft und scheint sich in der Praxis zu bewähren.²⁴ Begleiter*innen verfügen über unterschiedliche Qualifikationen und haben großteils bereits langjährige Erfahrung als Betreuer*innen und teilweise auch Zusatzausbildungen. Inhaltlich besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen Sozialer Arbeit und Begleitung. Begleiter*innen agieren mit Nutzer*innen durch ihre spezielle Position außerhalb eines Abklärungsdrucks und ihnen obliegen keine Kontroll- und/oder Sanktionsaufgaben im Zusammenhang mit der Mitwirkungspflicht oder der Einhaltung der Hausordnung. Daher entstehen im Rahmen der Begleitung leichter offene, ungezwungene Gespräche, die alltägliche Angelegenheiten, Biografisches sowie die Wohnperspektive betreffen.

In anderen Chancenhäusern wird die Begleitung von keiner eigenen Berufsgruppe übernommen, sondern sie wird anlassbezogen von Sozialarbeiter*innen und Betreuer*innen angeboten. Die Beziehung zwischen Sozialarbeiter*innen oder Betreuer*innen und Nut-

²⁴ Das Chancenhaus Hermes wurde vor Eröffnung als Nachtquartier geführt, in dem bereits Begleitungen von Nutzer*innen durch Personal tagsüber angeboten wurden.

zer*innen kann im Rahmen von Begleitungen intensiviert werden, die zusätzliche Zeit, ein Ortswechsel, die größere Offenheit sowie weniger Zwang tragen positiv dazu bei. Neben Erfolgserlebnissen und dem Erfahren von Selbstwirksamkeit, sind es auch unerwartete Situationen, die Begleitungen zu einem herausfordernden Element des fachlichen Arbeitens machen und ein hohes Maß an kommunikativen Kompetenzen, Reflexionsvermögen und Professionalität erfordern. Aus diesem Grund ist der Einsatz von Zivildienern bei bestimmten Begleitungen nicht empfehlenswert. Großteils werden sie für wichtige, jedoch kleinere Erledigungen wie Einkäufe eingesetzt. In einem Haus werden Ressourcen für Begleitungen als äußerst knapp beschrieben und diese können deshalb nicht ausreichend angeboten werden. Für den Aufenthalt im Chancenhaus scheinen adäquate Begleitungen als formales, jedoch freiwilliges Angebot allerdings essenziell.

Quellen siehe z.B.: FG2: 12, 13; FG4: 14, 16; FG5: 7, 9; TB12: 5; TB13: 3, 5-7.

8.7 Personalbeziehungen und Arbeitsbedingungen

„Wir sind ein großes Team und haben ganz unterschiedliche Dienstpläne und das ist wirklich herausfordernd. Also da muss ich zum Beispiel auch bei mir schauen, dass ich Prioritäten setze.“ (FG 1: 12)

Arbeitsbedingungen und Personalbeziehungen sind ebenso wie (institutionalisierte) Kommunikation in den Chancenhäusern wichtige Aspekte, die die Arbeitszufriedenheit der Angestellten beeinflussen. In Gesprächen mit Mitarbeiter*innen wurde immer wieder auf die Rahmenbedingungen ihres fachlichen Tuns hingewiesen, die folgend aus ihrer Perspektive dargestellt werden.

Die Kommunikation und der Austausch über formelle und informelle Settings ist in den jeweiligen Chancenhäusern unterschiedlich ausgestaltet. Schon die unterschiedliche Bauweise und Größe der Häuser wirkt sich auf die Art der Kommunikation aus. Teilweise werden Haustelevone oder Funkgeräte genutzt, um eine gute Erreichbarkeit sicherzustellen – was besonders bei Gefährdungs- bzw. Krisensituationen relevant ist.

Auch die Anzahl der im Haus lebenden Menschen wirkt sich auf den Austausch aus: in kleineren Häusern ist der Bekanntheitsgrad von Nutzer*innen höher und informelle Kontaktmöglichkeiten zwischen den Mitarbeiter*innen sind leichter möglich. Auswirkungen der Pandemie-Maßnahmen sind beispielsweise die erhebliche Reduktion des informellen Austauschs und verkürzte Übergaben zwischen den Mitarbeiter*innen, wodurch die Anforderungen an Quantität und Qualität der schriftlichen Kommunikation erhöht wird.

Der Austausch zwischen den beiden Berufsgruppen Beratung und Betreuung findet, oft mit ihren Teamleitungen, im Rahmen von Morgenbesprechungen, Dienstübergaben, Teamsitzungen und Jour Fixes oder anlassbezogenen Fallbesprechungen statt. Diese Formate sind institutionalisiert, finden regelmäßig statt, dienen dem fachlichen Austausch und fungieren als Entscheidungsgremium. Die Dienstübergaben des Betreuungspersonals sind wesentlich, um Informationsflüsse im Tagesverlauf sicherzustellen, über Vorkommnisse zu beraten und die Aufgaben für den nächsten Dienst zu organisieren. Dies erweist sich aufgrund von Außendynamiken oder unklaren Zuständigkeiten oft als herausfordernd und kann sich in informellen Teamhierarchien widerspiegeln. Die berufsgruppenübergreifende Kommunikation findet vielfach anlassbezogen, mit Blick auf die Wohnperspektive auch verlaufsbezogen und regelmäßig statt.

Allgemein ist ein respektvoller, teils humorvoller Umgang und gegenseitige Wertschätzung über die Berufsgruppen und Hierarchien hinweg festzustellen. Grundsätzlich scheint die Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen sehr gut zu funktionieren, oft werden berufsgruppenübergreifende Achsen der Zusammenarbeit betont oder Bemühungen um einen intensiveren Austausch formuliert. Hinsichtlich der Covid-19-Pandemie werden Auswirkungen der organisatorischen Umstellungen vielfältig diskutiert: Teilweise wird von einer engeren, berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit in Kleingruppen berichtet, teilweise scheinen aufgrund von eingeschränkten und kürzeren Teamsitzungen die formelle und informelle Kommunikation phasenweise gelitten zu haben. Der übergreifende Austausch ist in organisatorischer Hinsicht grundsätzlich als herausfordernd zu bezeichnen. Wechselnde Diensterteilungen, Terminüberschnei-

dungen, Arbeitsdichte und Übergaben unter Zeitdruck oder berufsgruppeninterne Teamsitzungen und Abstimmungsprozesse sind häufig genannte Hürden.

Aufgrund unterschiedlicher Funktionen, Zuständigkeiten und Tätigkeiten sowie differierender Qualifikationshintergründe ist die Soziale Arbeit als fachlich führende Berufsgruppe in den Chancenhäusern positioniert; die Berufsgruppe der Betreuung ist informell untergeordnet. Diese Hierarchisierung wird z.B. sichtbar, wenn Aufgaben an die Betreuung delegiert werden, wenn Betreuer*innen alltagsorientiert und nachgehend Sachlagen eruieren sowie andere organisatorische Vorleistungen für die Beratung erbringen oder wenn schwierige Entscheidungen letztverantwortlich bei der Sozialen Arbeit liegen.²⁵ Diese Differenz ist den Gesprächsteilnehmer*innen bewusst und wird auch durch die vielfach abgegrenzten Tätigkeiten im Berufsalltag sichtbar. Seitens der Sozialen Arbeit wird ein großes Bemühen festgestellt, die Betreuung gut zu informieren und inhaltlich in die Fallarbeit einzubinden, was zum Teil auch von der sozialarbeiterischen Leitung forciert wird. Von Seiten der Betreuung wird dies meist anerkannt und die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeit geschätzt, wenngleich sie die Herausforderungen ihrer Tätigkeit nicht immer ausreichend anerkannt fühlen. Aus unserer Perspektive besteht bei vielen Mitarbeiter*innen ein Interesse an den Tätigkeiten der anderen Berufsgruppe(n) und der Wunsch nach Austausch und Einblick in die jeweiligen Arbeitsgebiete wird im Sinne eines kooperativen Klimas sichtbar.

Wir haben die Arbeitsbelastung in unserem Erhebungszeitraum während der Pandemie generell als hoch wahrgenommen und folgende Aspekte wurden von Mitarbeiter*innen thematisiert: zusätzliche Belastungen der vulnerablen Nutzer*innen, die permanente Umstellung eines unplanbaren Pandemiemanagements, die Vermittlung geänderter Regeln an Nutzer*innen, die ständige Adaptierung von Organisationsabläufen, das Umstellen auf bzw. Ermöglichen von Arbeit im Homeoffice, das Kompensieren von

Krankenständen oder die Gewährleistung einer funktionierenden Mitarbeiter*innen-Kommunikation.

Unabhängig davon wird von Mitarbeiter*innen teilweise die hohe Fluktuation von Personal als herausfordernd erlebt; zudem wird die belastende Arbeitsorganisation thematisiert, z.B. lange Zwölfstunden-Dienste, belastende oder ausschließlich Nachtdienste, nicht ausreichende Reflexionszeit im Team. Die Bedingungen unterscheiden sich allerdings zwischen den jeweiligen Chancenhäusern. Durch unregelmäßige Dienste sind die Konstellationen bei den Teamsupervisionen meist unterschiedlich; Einzelsupervision wird nicht konstant, sondern nur anlassbezogen auf Antrag von der Leitungsebene gewährt. Aus fachlicher Perspektive ist für professionelles Arbeiten mit der vulnerablen Nutzer*innengruppe die Inanspruchnahme von Einzel- und Teamsupervisionen angezeigt und daher von den Trägerorganisationen bereitzustellen.

Mit Blick auf den herausfordernden Berufsalltag im Chancenhaus wird die persönliche Sicherheit am Arbeitsplatz, insbesondere von Seiten der Betreuung, thematisiert. Durch die Arbeit im erweiterten Wohn- und Lebensraum der Nutzer*innen sind die Mitarbeiter*innen häufig und unerwartet mit eskalierenden Situationen, Gewalt und Beschimpfungen konfrontiert, häufig sind sie in soziale Dynamiken involviert, die für sie unberechenbar sind, und müssen institutionelle Sanktionen wie Hausverbote durchsetzen. Auf Basis der teilnehmenden Beobachtungen nehmen wir die Arbeitsbelastung und -dichte in der Betreuung als besonders hoch war. Eine Aufstockung mit qualifiziertem Personal halten wir daher für erforderlich, ebenso wie die Implementierung weiterer fachlicher, auch formeller Reflexionsräume.

Mit Blick auf Entwicklungspotentiale des gesamten fachlichen Personals in Chancenhäusern, empfehlen wir die Entwicklung trägerübergreifender Austauschformate, um über Herausforderungen strukturiert ins Gespräch kommen zu können, Expertise auszutauschen, Qualifikationsbedarfe zu eruieren und eine Kultur des Voneinander-Lernens in der Akutversorgung von wohnungslosen Menschen zu institutionalisieren.

Quellen siehe z.B.: FG1: 15; TB1: 4-5; TB8: 5; TB12: 5; TB15: 2, 5; TB13: 1, 3-4, 6, 8; TB18: 5; TB19: 2.

²⁵ Die Berufsgruppe Begleitung, die es nur in einem Haus gibt, ist stärker an die Soziale Arbeit angebunden. Dies zeigt sich beispielsweise bei Begleiter*innen, deren vorherige Tätigkeit Betreuer*in war: der Wechsel wird als institutioneller Aufstieg mit mehr fachlicher Kompetenz wahrgenommen.

9. Operative Schnittstellen

„Ich bin ja hier angekommen und hab meinen Ausweis verloren gehabt. Und das ist was, was einem eigentlich nicht passieren kann [...]. Und da hat sich der Sozialarbeiter sowas von ins Zeug gelegt, sodass ich jetzt praktisch alles wieder habe. Und das ist schön, diese Hilfe. Das kann man gar nicht hoch genug anrechnen. Was haben wir telefoniert, was haben wir gefaxt [...] und so weiter. Und auch, dass ich zu einer Wohnung komme, da haben die mich auch unterstützt“ (NU 18: 2)

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. Ein systemimmanentes Spannungsfeld liegt dabei zwischen der fachlichen Notwendigkeit des Austausches von Daten und Informationen über Bewohner*innen und den rechtlich normierten Schutzbestimmungen für personenbezogene Daten, die ebendiese Weitergabe erschweren. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn kooperierende Akteur*innen operativ in unterschiedlichen Trägerorganisationen eingegliedert sind.

9.1 Weiterführende Vernetzung und Schnittstellenarbeit

„Das ist so gewachsen, die Chancenhäuser [...] sind für alle Lücken im ganzen System sozusagen da und ein bisschen das Auffangbecken. Von den Krankenhäusern, der Haft und allen Einrichtungen oder verschiedenen Bereiche [...]. Aber jetzt ist eine Einrichtung geschaffen worden, nämlich eine, die unterversorgte Leute aus der Psychiatrie auffängt, unter-

versorgte Leute, die aus der Haft entlassen wurden und die vielleicht ewig im Gefängnis waren.“ (FG 4: 19–20)

Die Versorgung und beratende Unterstützung im Chancenhaus erfordert die Vernetzung und Abklärung mit Einrichtungen und Stellen über die WWH hinaus, die wir im Folgenden kurz skizzieren. Über die Qualität der Kontakte können aufgrund des erhobenen Materials nur wenig spezifische Aussagen getroffen werden.

Zur Sicherung von finanziellen Ansprüchen, zur Unterstützung bei der Arbeitssuche oder zur Geltendmachung sozialrechtlicher Ansprüche werden Nutzer*innen des Chancenhauses unterstützt, die erforderlichen Anträge beim Arbeitsmarktservice (AMS) und bei der Magistratsabteilung – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA 40) der Stadt Wien einzubringen und die damit verbundenen, administrativen Prozesse zu bewältigen. Die seit der Covid-19-Krise eingeführten neuen digitalen Kommunikationsmöglichkeiten mit MA 40 und AMS werden von Sozialarbeiter*innen und Nutzer*innen als deutlich praktikabler, weniger zeitintensiv und effizienter sowie für Nutzer*innen als weniger schamhaft wahrgenommen. Kritisiert wird von den Sozialarbeiter*innen in diesem Zusammenhang jedoch teilweise der hochschwellige Zugang zu den Leistungen und insbesondere die Sanktionen, die bei Nichteinhaltung der Normvorgaben in Form von Kürzungen oder Einstellung des Bezuges verhängt werden. Dies erschwert die Stabilisierung der Lebenssituation erheblich, zumal die Einhaltung der als sehr rigide erlebten Strukturen nicht allen Personen möglich ist, die finanziellen Ressourcen für die materielle Absicherung aber existentiell sind.

Eines der vier gegenständlichen Chancenhäuser fungiert als Wohnplatz für Familien mit minderjährigen Kindern, die Vernetzung mit Kinder- und Jugendhilfeträgern ist also von zentraler Bedeutung. Aber auch in den anderen Chancenhäusern wird fachlich an dieser Schnittstelle gearbeitet, denn Nutzer*innen stehen als Eltern mit ihren Kindern in Kontakt, sind für sie unterhaltspflichtig und/oder für die Obsorge verantwortlich oder mit Organisationen der Kinder- und Jugend-

hilfe in Kontakt. Bei der Arbeit mit wohnungslosen Personen im jungen Erwachsenenalter werden die Erfahrungen und biographischen Brüche nach Aufhalten in Unterbringungseinrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe zum Thema und reaktualisieren sich. Anders gestaltet sich die Kooperation mit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe, wenn das Wohl von in Chancenhäusern lebenden Kindern gefährdet scheint. Hier gibt es etablierte Kontakte zwischen den Sozialarbeiter*innen und -pädagoginnen der MAG ELF und den Teams im Chancenhaus. Die Sozialarbeiter*innen kooperieren im rechtlich und berufsethisch relevanten Rahmen mit der MAG ELF.

Auch Erwachsenenvertreter*innen vermitteln Personen in Chancenhäuser. Insbesondere nach längeren Aufhalten in Haftanstalten oder Krankenhäusern oder wenn die vorherige Wohnform aufgrund exkludierender Delogierungspraxen im öffentlichen und privaten Wohnungsbau nicht gehalten werden konnte, zeigt sich ein eklatanter Mangel an betreuten Wohnmöglichkeiten. Insbesondere trifft das für Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen zu, denn auch im Chancenhaus können die Betroffenen nur notdürftig und nicht dauerhaft untergebracht und versorgt werden. Die Anregung zur Bestellung von Erwachsenenvertreter*innen durch Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser ist zwar eher selten, wird dann jedoch als sehr ressourcenintensiv erlebt, da die Sozialarbeiter*innen auch während des sogenannten Clearing-Prozesses unterstützend tätig sind. Die Gründe für die Anregung einer Erwachsenenvertretung sind fehlende Krankheitseinsicht bei psychiatrischen Erkrankungen und die zuweilen daraus folgende fehlende Möglichkeit zur Einhaltung von Hausregeln. Sichtbar wird dies unter anderem auch bei materiellen Belangen, beispielsweise bei der Beantragung oder Sicherung sozialrechtlicher und materieller Ansprüche oder der dauerhaften Weigerung zur Zahlung von Nutzungsentgelten, auch wenn dies objektiv leistbar wäre.

Im Alltag eines Chancenhauses kommt es aufgrund akuter psychischer Krisen einzelner Personen zu konflikthafter Situationen unter Bewohner*innen (wie auch mit Mitarbeitenden) oder, im Rahmen von Rettungseinsätzen, zu vom Personal initiierten Einsätzen der Polizei (auch in Begleitung psychiatrischer Soforthilfe). Die Exekutive wird teilweise auch von sich aus

vorstellig und stellt behördliche Strafbescheide zu oder führt Einvernahmen durch. Diese Situationen werden von Mitarbeitenden begleitet, um soziale Dynamiken gegebenenfalls zu moderieren bzw. deeskalierend zu puffern. Aus Sicht von Mitarbeitenden gestaltet sich der Kontakt zu Polizist*innen großteils freundlich, insbesondere dann, wenn diese erfahren im Umgang mit krisenbelasteten Personen sind oder sich schon Kontakte über die lokale Polizeidienststelle etabliert haben. Es wird auch geschildert, dass das Chancenhaus als Anlaufstelle betrachtet wird, z.B. wenn Personen in der Nacht von der Polizei vorbeigebracht werden, die obdachlos sind oder gegen die eine Wegweisung aus der eigenen Wohnung nach SPG § 38a ausgesprochen wurde.

In allen Häusern wird über eine sehr gut funktionierende Kooperation mit dem Verein Neustart berichtet. Vor allem in den Bereichen Haftentlassenenhilfe und Bewährungshilfe gibt es hohen Bedarf an Zusammenarbeit mit den dort tätigen Sozialarbeiter*innen. Personen, die nach der Haft oder im Rahmen der Bewährungshilfe von Wohnungslosigkeit betroffen sind, weil sie keinen Anspruch auf eine Wohnung im kommunalen oder gemeinnützigen Wohnbau oder auf einen vom Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) geförderten Wohnplatz haben, können unkompliziert im Chancenhaus ankommen und Unterstützung erfahren.

Die Chancenhäuser erweisen sich auch unter dem Blickwinkel der Vernetzung mit den zuvor beschriebenen Einrichtungen als gut funktionierendes und niederschwelliges Angebot, das im Zwischenraum der weitgehend sektoral strukturierten Angebote des Gesundheits- und Sozialsystems positioniert ist. Nicht zuletzt durch die prinzipielle Nutzungsmöglichkeit – auch für Menschen ohne sozialrechtliche Ansprüche – wird sichtbar, dass es sich hier um eine subsidiär wirkende Schnittstelle handelt, die den gängigen Logiken und Regelungen des in Österreich etablierten, konservativ-korporatistisch strukturierten Sozialstaats nur bedingt entspricht. Zur Absicherung der u.E. gut etablierten und effektiven, aber weitgehend informell organisierten Zusammenarbeit mit den diversen Kooperationspartner*innen wäre eine schrittweise formale Strukturierung der Schnittstellenarbeit günstig. Somit könnten die Handlungsmöglichkeiten und Wirkungen

des Angebots im Sinne einer fachlichen Qualitätsentwicklung optimiert werden.

Quellen siehe z.B.: TB2: 2, 3, 6, 8; TB6: 13-14; TB7: 6; TB8: 8-9, 15; TB9: 6-7; TB12: 6-7; TB14: 5-6; TB15: 1; TB20: 2.

9.2 Gesundheitsversorgung

„Auch neue Zielgruppen tauchen auf, also Personen, die vorher die Notquartiere nicht genutzt haben, und das sind vor allem die Personen mit Pflegebedarf, mit schweren Erkrankungen, für die einfach die Nutzung eines Notquartiers nicht praktikabel war. Täglich die Einrichtung verlassen zu müssen um acht Uhr morgens und dem Ganzen, die einfach mehr gebraucht haben. Und die sind dann erstmals in diesen Häusern aufgetaucht, weil jetzt ein Angebot existiert, das sie nutzen können, das besser passt.“ (FG5: 6)

Kontakte mit Einrichtungen des Gesundheitswesens sind im Berufsalltag von Betreuung und Beratung von besonderer Bedeutung (siehe Kap. 7.2 und 8.2). Im Arbeitsalltag der Chancenhäuser ist der Kontakt zur niederschweligen Gesundheitsversorgung gut etabliert. Insbesondere Kooperationen mit Trägerorganisationen, die medizinische Angebote im Haus anbieten oder für die Basisversorgung nicht-krankenversicherter Personen zuständig sind, scheinen reibungslos zu funktionieren. Die Ärzt*innen von neunerhaus, die vor Ort in den Häusern medizinische Liaisondienste anbieten, bestätigen die gute Zusammenarbeit und die gute Annahme des Angebots von Seiten der Nutzer*innen. Der für die meisten Häuser konstatierte Mangel an diplomiertem Gesundheits- und Krankenpflegepersonal wird jedoch als zentrale Angebotslücke thematisiert.

Die Schnittstellen zwischen Chancenhäusern und Einrichtungen der niederschweligen Suchthilfe scheinen gut etabliert, sind doch Anfragen zum Zugang und Nachfragen im Beratungsprozess üblich – auch weil Nutzer*innen teilweise ihre Anbindung zu Tageszentren oder Beratungsstellen halten oder in therapeutischer Behandlung sind. Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser betonen gut funktionierende Kooperationen im Berufsalltag zu Kolleg*innen der Suchthilfe Wien. In einer Fokusgruppe wird dies von Seiten der

Einrichtung Jedmayer (Beratung/Betreuung/Wohnen) bestätigt. Insbesondere die Unterstützung und Begleitung von Nutzer*innen durch Mitarbeiter*innen des Chancenhauses bei der Inanspruchnahme ihrer Beratungs- und Therapieangebote wird sehr geschätzt. Nichtsdestotrotz ist mit dem Einzug suchterkrankter Nutzer*innen die Herausforderung verbunden, dass der Kontakt teilweise wegbricht und die Kontinuität einer suchtspezifischen Betreuung leidet. In dieser Hinsicht wird seitens der Beratungseinrichtungen auch die Befristung des Wohnplatzes auf konzeptueller Ebene kritisiert. Abgesicherte Wohnverhältnisse sind zur psychosozialen Stabilisierung und zur Aufgabe des Suchtverhaltens aus fachlichen Gründen unerlässlich. Der Zugang zum Chancenhaus wird zudem als unübersichtlich und uneinheitlich erlebt. Insbesondere die Frage, ob eigene Kontingente für Personen, die regelmäßig illegalisierte Drogen konsumieren, in den Chancenhäusern reserviert sein sollen oder ob dies aufgrund des offen konzipierten Zugangs zu den Chancenhäusern nicht nötig ist, wird von der Wiener Suchthilfe und der Wohnungslosenhilfe unterschiedlich beantwortet.²⁶

Im Rahmen des Zugangs zum Chancenhaus sind Abstimmungsprozesse mit stationären Gesundheitsangeboten, wie Therapieeinrichtungen oder Krankenhäusern, nötig und sie sind auch Teil der Begleitung von Nutzer*innen im Rahmen ihrer individuellen Therapie oder Krankenbehandlung. In unserer Erhebung wird deutlich, dass das Entlassungsmanagement der Krankenhäuser das Angebot der Chancenhäuser als wesentliche Ressource und möglichen Aufnahmeort für Patient*innen wahrnimmt, die aus stationärer Betreuung entlassen werden. Obwohl die Kapazitäten der Chancenhäuser für die Aufrechterhaltung und Unterstützung der physischen und psychischen Gesundheit dieser Personen großteils nicht ausreichend sind, erscheint das Chancenhaus als neues Angebot und oftmals einziger Unterbringungsort für nichtwohnversorgte Patient*innen. Vor allem jenes Chancenhaus, das bei der Gesundheits- und Krankenpflege über spezialisiertes Personal verfügt, berichtet über kontinuierlich steigende Anfragen und durchaus ressourcenintensive Abstimmungsprozesse.

²⁶ In einem Chancenhaus gibt es eine Vereinbarung mit der Suchthilfe Wien über zwei Kontingentplätze, aus anderen Häusern ist uns dies nicht bekannt.

Dies verweist einerseits auf ein augenscheinliches Schnittstellenproblem zwischen der medizinischen Versorgung in Krankenhäusern, die aus Effizienz- und Kostengründen Belegkapazitäten begrenzen, und den für die Versorgung zuständigen Wohn- und Pflegehäusern der Stadt Wien, die insbesondere für nicht wohnversorgte Personen institutionelle Ausschlüsse produzieren. Davon scheinen besonders vulnerable Personen mit erhöhtem Pflegebedarf, insbesondere jene mit psychischen, psychiatrischen oder suchtspezifischen Erkrankungen, stark betroffen zu sein. Ihre besonderen Bedürfnisse werden im institutionellen Setting von Wohn- und Pflegehäusern nicht gedeckt. Bei nicht-krankenversicherten, wohnungslosen Personen spitzt sich die Situation nochmals zu, da das sozialstaatlich institutionalisierte Pflegesystem als Versorgungsalternative gänzlich ausscheidet.

An der Schnittstelle zwischen medizinischer Akutversorgung und kurz-, mittel und langfristiger Pflegeversorgung werden Versorgungsdiskrepanzen und Vermittlungsschwierigkeiten sichtbar, die über die niederschwellige Wohnungslosenhilfe und die Chancenhäuser kompensiert werden. Das Angebot der Chancenhäuser ist für einen hohen medizinischen und pflegerischen Bedarf von Nutzer*innen weder konzipiert noch ausgestattet. Die Bearbeitung der steigenden Anfragen von Seiten der Spitäler wird von Mitarbeitenden als ressourcenintensiv erlebt, fachlich begründete Ablehnungen als herausfordernd empfunden. Bemerkenswert erscheint uns das weitgehende Fehlen von etablierten Prozessabläufen und formal-strukturellen Klärungen bei der weiterführenden Gesundheitsversorgung, insbesondere beim Entlassungsmanagement von Krankenhäusern; beides könnte für eine Entlastung der Chancenhäuser sorgen.

Quellen siehe z.B.: FG4: 4, 6–7, 20; FG5: 17, 26; FG7: 1, 5; TB3: 5; TB9: 7; TB12: 7, 10; TB13: 5, 7–9; TB17: 3.

9.3 Ambulante Angebote und Nachtquartiere

„Also es hat sich verändert in den letzten zwei Jahren, ja. Der erste Schritt war eigentlich, dass Institutionen Plätze bei uns anfragen können für Nutzerinnen. Das passiert auch noch immer. Ganz viel

Streetwork, [...] auch Tageszentren, also der niederschwellige ambulante Bereich.“ (FG 4: 8)

Dieses Zitat beleuchtet aus Sicht einer Chancenhaus-Mitarbeiterin die Schnittstelle zum ambulanten, niederschweligen Bereich. Mit der Einführung der Chancenhäuser wurde die schrittweise Reduktion der regulären Nachtquartiere angekündigt und umgesetzt. Eine Zuweisung zu diesen Akutplätzen war zentral über das P7 – Wiener Service für Wohnungslose und andere niederschwellige Einrichtungen möglich. Neben der Reduktion der ganzzahligen Nachtquartierplätze besteht jedoch weiterhin das so genannte Winterpaket, in dem Notplätze zumindest saisonal und unabhängig von sozialrechtlichen Ansprüchen zur Verfügung stehen. Bedingt durch die Covid-19-Pandemie wurde das Winterpaket verlängert und der reine Nachtbetrieb auf 24-Stundenbetrieb umgestellt, womit begrenzte Kapazitäten der Chancenhäuser zum Teil kompensiert wurden.

Sowohl Mitarbeiter*innen niederschwelliger Einrichtungen als auch Mitarbeiter*innen in den Chancenhäusern sind der Ansicht, dass es eine große Überschneidung ihrer Zielgruppen gibt. Dies drückt sich einerseits durch kontinuierliche Anfragen und überwiegend eingespielte Kooperationen beim Zugang von Nutzer*innen ins Chancenhaus aus (siehe Kap.6). Notquartiere, Tageszentren der Wiener Wohnungslosenhilfe, die Sozial- und Rückkehrberatung (SORÜBE) oder das P7 – Wiener Service für Wohnungslose der Caritas, das von Nutzer*innen und im Feld tätigen Professionist*innen nach wie vor als zentrale Anlaufstelle für wohnungslose Personen wahrgenommen wird, versuchen für viele Personen einen Platz zu vermitteln. Chancenhäuser sind in vielerlei Hinsicht und nicht nur beim Zugang auf eine gut funktionierende Zusammenarbeit mit Kolleg*innen des niederschweligen Bereichs angewiesen. Wenn z.B. Personen mangels freier Kapazitäten abgewiesen werden müssen oder ihr Aufenthalt im Chancenhaus beendet wird, sind es doch meist jene Einrichtungen, die – noch vorhandene – Nächtigungsplätze in Sammelquartieren als letzte Möglichkeit vermitteln.

Von Mitarbeiter*innen niederschwelliger Einrichtungen wird der Kontakt und die fachliche Kompetenz der Kolleg*innen in den Chancenhäusern geschätzt und

das Angebot der Chancenhäuser als gute und wichtige Alternative zu bestehenden Notquartieren beurteilt. Kritisiert wird in der durchgeführten Fokusgruppe neben zu geringen Kapazitäten insbesondere das Fehlen der vom Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe angekündigten, zentralen und einheitlichen Platzvergabe. Diesbezüglich wird auch die unterschiedliche, überwiegend als intransparent wahrgenommene Abklärungspraxis beim Zugang zu den Chancenhäusern kritisiert (siehe hierzu ausführlicher 6.3).

Seitens der Mitarbeitenden in den Chancenhäusern werden etablierte Kontakte mit Träger*innen der niederschweligen WWH gelobt. Wenn die Qualität der Abstimmung, insbesondere beim Zugang, kritisiert wird, bezieht sich diese häufig auf nicht ausreichende oder detaillierte Informationen über Nutzer*innen, die für die Einschätzung von Aufnahme und Unterbringung im Chancenhaus wesentlich sind und zu Fehlbelegungen und inadäquater Versorgung der Personen führen können. Von Seiten niederschwelliger Einrichtungen ergeben sich in diesem Zusammenhang hingegen Herausforderungen im Umgang mit sensiblen Daten von Nutzer*innen. Einhellige Meinung von Gesprächspartner*innen beider Seiten ist, dass ein gut funktionierendes Angebot und eine ausreichende Kapazität an Akutversorgungsplätzen eine Voraussetzung für gute Schnittstellenzusammenarbeit zwischen niederschweligen Beratungseinrichtungen und Chancenhäusern ist.

Quellen siehe z.B.: FG1: 20; FG2: 5; FG3: 4; FG4: 7; FG5: 10, 19, 23; TB3: 3; TB4: 2-3; TB15: 5; TB16: 4; TB19: 2; TB19: 3.

9.4 Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO)

„Es kann auch jemand in ein Chancenhaus ziehen, der keine Förderbewilligung bekommt und dann haben wir auch den Rahmen der drei Monate, und jetzt sind es noch mal ein bisschen mehr. Da können wir Angebote setzen. Aber wenn dann kein Weg über das geförderte Segment geht, dann müssen wir relativ schnell eine Grenze setzen. [...] Wir können sagen, okay drei Monate unterstützen wir jetzt, um das und

das Dokument noch zu bekommen, aber wir können keine langfristige Perspektive im Chancenhaus sozusagen zur Verfügung stellen. Dass eben jemand erst einen Job findet, dann eine Wohnung findet. Also diese Möglichkeiten haben wir nicht. [...] Also es ist schon für alle offen, ja, aber die Möglichkeiten sind dann sehr begrenzt für Personen, die nicht förderbewilligt sind.“ (FG4: 4-5)

Die Anspruchsberechtigung auf Angebote der WWH, die vom Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) geprüft wird, strukturiert im hohen Maße die Entwicklung weiterer Wohnperspektiven. Aufgrund fehlender Wohnungsangebote in den unterschiedlichen Segmenten des Wiener Wohnungsmarktes, ist das Ziel eigenständigen Wohnens oft schwer zu realisieren, insbesondere innerhalb der anvisierten drei Monate. Ansprüche auf Leistungen der Mobilien Wohnbetreuung oder Wohnplätze in betreuten Wohnangeboten der WWH sind stattdessen für die Abklärungsprozesse einer begrenzten, oftmals temporär befristeten Wohnperspektive von zentraler Bedeutung.

Ist die Ausgangslage der jeweiligen Person auf Ansprüche der WWH günstig, wird eine Abklärungsphase innerhalb von drei Monaten von Mitarbeiter*innen meist als ausreichend und realistisch eingeschätzt. Belasteten Personen oder Menschen, denen Nutzungsansprüche verwehrt werden, sind auf wenige Alternativen am Wohnungsmarkt angewiesen, die nur bei ausreichendem Erwerbseinkommen realisiert werden können. Bei Personen mit Erwerbseinkommen oder günstiger Erwerbsarbeitsperspektive kann es dann auch zu einem längeren Aufenthalt im Chancenhaus kommen. Vielen anderen Nutzer*innen ist mit einer Ablehnung des Leistungsanspruches durch bzWO der Zugang zu betreuten Wohnformen innerhalb der WWH verwehrt sowie die Unterstützung bei der Entwicklung einer eigenen dauerhaften Wohnperspektive erschwert. Oft sind nicht anspruchsberechtigte Personen dann auf wenige andere, karitative Angebote außerhalb der WWH mit ihrer äußerst begrenzten Kapazität angewiesen.

Das Verfahren zur Überprüfung der Anspruchsberechtigung wird von Nutzer*innen als kompliziert, der Prüfungsprozess durch bzWO als voraussetzungsvoll und bürokratisch erlebt, was auch den Einschätzungen von

Sozialarbeiter*innen entspricht. Teilweise sind mit einer positiven Anerkennung Freude und Hoffnung verbunden, häufig wird von Nutzer*innen aber auch Kritik an den weitreichenden Entscheidungen geübt. Bewohner*innen begründen ihre Unzufriedenheit mit fehlenden Wahlmöglichkeiten oder nicht nachvollziehbaren Entscheidungen des bzWO, die für sie intransparent erscheinen und teilweise auch im Vergleich zu anderen Nutzer*innen als langsam, unpassend oder ungerecht empfunden werden. Insbesondere Vermittlungen in Angebote und Leistungen der WWH, die ihren persönlichen Zielsetzungen widersprechen, werden kritisiert, weil sie sich in ihren Bedürfnissen und Interessen nicht wahrgenommen fühlen. Als besonders belastend werden Situationen erlebt, in denen bereits gewährte Bewilligungen für geförderte Wohnplätze im Nachhinein, etwa wegen der fehlenden Bescheinigung des Daueraufenthalts in Wien, wieder entzogen werden.

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. Das persönliche Gespräch, bei dem die Anspruchsbeurteilung formal geprüft wird, fand vor den Covid-19-bedingten Einschränkungen direkt in den Häusern statt, um den Bewohner*innen den Weg ins Beratungszentrum zu ersparen und allfällige Rückfragen an die Sozialarbeiter*innen im Haus zeitnah stellen zu können. Während des Beobachtungszeitraumes fanden diese sogenannten Begutachtungen zumeist virtuell statt, die Qualität eines parteiischen und die Bewohner*in fachlich stützenden Mandats von Seiten der Sozialen Arbeit konnte so als wesentliches Merkmal des Drei-Personen-Settings gewahrt werden.

Neben dem Kriterium des formalen und faktisch nachweisbaren Aufenthalts in Wien, werden in diesem Verfahren auch materielle Themen abgeklärt. Abseits der Frage des Einkommens werden auch Schulden besprochen. Fragen nach formalen Schuldverhältnissen, die nicht unmittelbar existenzbedrohend wirken, entfalten zusätzliche exkludierende Wirkungen. Die vom Be-

ratungszentrum zuweilen als Bedingung für die Bewilligung formulierte Verpflichtung zur Rückzahlung von Schulden und zur Ansparung einer allfälligen Kautions- oder Ersteinrichtung ist mit dem vorhandenen Einkommen auf oder bereits unter dem Existenzminimum kaum möglich. Aus unserer Sicht sind alternative Vorgehensweisen anzustreben, um den Menschen eine realistischere Perspektive in Bezug auf künftigen Wohnraum erschließen zu können.

Die intensive Begleitung des Abklärungsprozesses durch die Soziale Arbeit sichert eine verständigungsorientierte Kommunikation und schafft einen fachlich begründbaren Ermessensspielraum, der die bedarfsorientierte Angemessenheit bzw. Treffsicherheit von bzWO-Entscheidungen verbessert. Nicht adäquate oder ausreichend begründete Bewilligungen durch das Beratungszentrum kommen zwar noch vor, es sind aber vor allem Ablehnungen, die für die Mitarbeiter*innen auf strukturelle Missstände hinweisen. So stellt die Frage nach der tatsächlichen und verfestigten Aufenthaltsdauer in Wien, vor allem für Menschen ein Problem dar, die aus anderen Bundesländern nach Wien gezogen sind, oftmals in prekären Wohnsituationen gelebt haben und ihren tatsächlichen Aufenthalt nicht lückenlos und formal korrekt dokumentieren können. Ähnliches gilt für EU-Bürger*innen, die sich auf das Recht der freien Wahl des Aufenthalts und der Niederlassung in Wien gemäß dem europäischen Grundrecht auf Personenverkehrsfreiheit als eine der vier Grundfreiheiten der EU (39–48 EG-Vertrag) berufen, aber mangels der Erwerbstätigeneigenschaft ihren Anspruch auf sozialrechtliche Absicherung nicht geltend machen können. Dennoch ist es zuweilen unklar, ob im Rahmen der Einzelfallprüfung ein Anspruch auf Versorgungsleistungen der WWH folgt. Insbesondere bei Menschen, die sich ihr Leben lang im Großraum Wien aufgehalten, aber nicht unbedingt im Bundesland Wien polizeilich gemeldet waren, erscheint Fachkräften diese Vorgehensweise nicht angemessen, da sich die Bedarfe der Menschen nicht nach (Bundes-)Ländergrenzen differenzieren lassen.

Die über bzWO verlaufende Differenzierung von wohnungslosen Menschen, in anspruchsberechtigte und nicht anspruchsberechtigte Personen, verweist auch auf die Selektivität des österreichischen Sozialstaats und die kompensatorische Positionierung der WWH als

letztes staatliches Angebot materieller Sicherung. Im Rahmen des Fürsorgeprinzips und der individuellen Prüfung der humanitären Notlage wird zwischen vulnerablen Personengruppen nochmals unterschieden, welche wohnungslose Person die Leistungen der kommunalen- bzw. landespolitischen Wohnungslosenhilfe nutzen darf und als förderwürdig gilt. Diese Unterscheidung entlang der Meldeadresse und der Aufenthaltsdauer und der damit verbundene Teilausschluss von vulnerablen Personen stellt ein ethisches Dilemma für die Beschäftigten in der WWH dar. Bezugnehmend auf das Menschenrecht auf Wohnen (insb. Art. 11 UN-Sozialpakt; auch Art. 27 UN-Kinderrechtskonvention; Art. 19 UN-Behindertenrechtskonvention, Europäische Sozialcharta) plädieren wir für eine dringende sozialpolitische Besserstellung aller wohnungslosen Personen in Wien, um einen diskriminierungsfreien Zugang, eine angemessene Versorgung und Wohnraumqualität, Bezahlbarkeit und inklusive Standortlage sowie den gesetzlichen Schutz auf Unterbringung und Gewaltschutz zu gewährleisten (Engelmann/Mahler/Follmar-Otto 2020: 24-30).

Quellen siehe z.B.: FG2: 10; FG3: 21, 28; FG4: 6, 9, 26; FG5: 13-14, 21, 24; TB3: 1, 7-8, 15-16; TB6: 6-7, 12; TB7: 6-7; TB8: 13-14, 16; TB9: 18; TB12: 1-2, 5-6; TB13: 10; TB14: 4-5, 6-7; TB15: 2, 5-6; TB16: 1-3, 4-5; TB18: 1-3; TB19: 3.

9.5 Betreute Wohnangebote

„Meine Perspektive basiert jetzt in Zukunft auch weiterhin auf Angeboten vom Fonds Soziales Wien [...]. Also was Unterkunft betrifft, habe ich vor, eine [...] Wohnung anzunehmen von der Volkshilfe. Das war ein Angebot, das mir meine Beraterin gegeben hat. Sie meint, dass sie das Vertrauen in mich hat, dass ich diese Wohnung auch übernehmen kann.“ (NU12: 8)

Eine wesentliche Schnittstelle für Alternativen der Wohnversorgung sind die betreuten Wohnangebote der WWH. Bei der Beratung von Nutzer*innen richtet sich eine realisierbare Wohnperspektive oftmals nach der Verfügbarkeit des temporär befristeten Übergangswohnens und des Betreuten Wohnens in Wohnungen oder einer längerfristigen Alternative im Sozial betreuten Wohnen. Die Kontakte zu Kolleg*innen

dieser Einrichtungen beschränken sich meist auf anlassbezogene Nachfragen, vereinzelte Übergaben und einen von Nutzer*innen formulierten Bedarf auf seltene, nachgehende Kontaktaufnahme.

Aus der Außenperspektive bestätigen Mitarbeiter*innen betreuter Wohnangebote, dass der Kontakt selten stattfindet. Der Informationsstand zu den Angebotsleistungen der Chancenhäuser ist begrenzt, teilweise wird mit Blick auf die Einführung des Angebots auch eine Skepsis formuliert, die vor allem mit unzureichenden Kapazitäten, nicht ausreichender Information von Trägerorganisationen oder mit Unsicherheiten aufgrund gegenwärtiger Umstrukturierungsprozesse im Rahmen der „Strategie 2022“ (vgl. Gutleiderer/Zierler 2020) in Verbindung gebracht werden. Die Fachkräfte der Chancenhäuser werden im Anlassfall aber als äußerst engagiert und fachlich fundiert wahrgenommen.

Das Angebot einiger großer Übergangswohnhäuser, deren Unterbringungsqualität oder auch Beratungsdensität von Nutzer*innen wie auch Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser schlechter bewertet wird, wird aufgrund geringerer Auslastungskapazitäten zunehmend als Zwischenstation innerhalb der WWH positioniert. Nach einer Abklärung von Ansprüchen auf Leistungen der WWH und entsprechenden Zuweisungen durch die bzWO sollen Personen dort ihre Wartezeiten bis zur Verfügbarkeit weiterführender Angebote des Sozial betreuten Wohnens, betreuten Wohnens in Wohnungen oder Housing First überbrücken oder auch meldepflichtige Voraussetzungen für das Wiener Wohn-Ticket, das in Folge die Berechtigung zur Miete einer Gemeindewohnung darstellt, erwerben. Aus fachlicher Sicht schließen wir uns den Fachkräften an, die den Wunsch von Bewohner*innen auf Verbleib im Chancenhaus für vorrangig halten, um die erarbeitete Eigenmotivation zur Veränderung nicht zu gefährden. In der Krisensituation akuter Wohnungslosigkeit sind Übergänge ohne eine weiterführende und dauerhafte Wohnperspektive, die sich ressourcenorientiert an der Eigenständigkeit der Nutzer*innen ausrichtet, zu vermeiden.

Eine diesbezügliche Sonderstellung innerhalb der WWH nehmen die Sozial Betreuten Wohnhäuser (So-BeWo) ein. Sie richten sich überwiegend an Personen mit langjähriger Erfahrung von Obdach- bzw. Woh-

nungslosigkeit, mit chronischen Erkrankungen oder vielfältigen sozialen Bedarfen. SoBeWos bieten einen dauerhaften Wohnplatz in eigenen, baulich voneinander getrennten Bereichen mit eigener Küche, Bad/WC. Für eine Gruppe der Nutzer*innen von Chancenhäusern stellt der Umzug in eine sozialbetreute Einrichtung, trotz ihrer segregierenden Effekte, eine adäquate, weiterführende Perspektive dar, da dort je nach individueller Belastung eine Betreuungsleistung bei möglichst eigenständiger Lebensführung gewährleistet werden kann.

In der Erhebung wurde einerseits deutlich, dass längere Wartezeiten auf Kapazitätsgrenzen hinweisen, die im Chancenhaus oder Übergangswohnhäusern kompensiert werden. Andererseits werden Nutzer*innen von betreuten Wohneinrichtungen wie auch anderen Wohnformen der WWH, die aufgrund von Regelverstößen ihren Wohnplatz verlieren, vom Chancenhaus aufgefangen. Vor diesem Hintergrund problematisieren Mitarbeiter*innen von Chancenhäusern einen oftmals schnellen und leichtfertigen Umgang mit Hausverboten. Eine Delogierungspraxis, die auf die Kompensationsleistung eines anderen niederschweligen Angebots der WWH setzt, verdeutlicht strukturelle und systemimmanente Zirkulationseffekte zulasten von Nutzer*innen, die als sogenannte Drehtüreffekte auf dringend notwendige institutionelle Reformen hinweisen.

Quellen siehe z.B.: FG3: 21; FG4: 17, 19, 21; FG5: 14, 24; FG8: 6, 8, 11; TB8: 10, 11; TB13: 10; TB14: 2, 5; TB15: 2, 5; TB16: 2-3, 5; TB17: 5; TB19: 6.

9.6 Auszug und Mobile Wohnbetreuung

„Das ist das Schwierigste, was ich erlebt habe, und das wiederholt sich leider oft, dass die Leute einfach nicht von uns ausziehen wollen. Dass sie, auch wenn man am Anfang klarstellt, die Dauer ist bis zu drei Monate oder bei klaren Perspektiven vielleicht fünf oder sechs, die Leute wollen das gar nicht verstehen, weil sie sich hier eingelebt haben oder, keine Ahnung, eine gewisse Sicherheit auch bekommen haben.“ (FG 2: 19)

Dieses Zitat aus einer Fokusgruppe mit Mitarbeiter*innen verdeutlicht, dass der Auszug für Nutzer*innen

einen Abbruch darstellen kann. Denn mit dem Auszug aus dem Chancenhaus endet die institutionelle Zuständigkeit. Durch die zeitliche Befristung des Aufenthalts und die auf Perspektivenplanung ausgerichtete Unterstützung stellt der Auszug ein konstantes Thema für alle Beteiligten dar. Für Sozialarbeiter*innen ist der Abschluss ihres Unterstützungsprozesses sowohl mit Erfolgen als auch mit Misserfolgen verbunden und kann die Grenzen fachlicher Möglichkeiten sichtbar machen. Für Bewohner*innen kann der Auszug den ersehnten Neuanfang bedeuten, der mit Freude und auch mit Unsicherheit verknüpft ist, oder aber er bedeutet nur eine weitere, frustrierende Station in der Wohnungslosigkeit. Häufig ziehen Nutzer*innen auch in prekäre Wohnverhältnisse wie zu Partner*innen, Bekannten o.ä. zurück, was laut Mitarbeiter*innen bei Frauen* und jungen Erwachsenen öfter vorkommt.

Auch aufgrund von Hausverboten, längerfristigen stationären Aufenthalten, andauernder Nichtnutzung des Wohnplatzes oder fehlender Mitarbeit in der Beratung müssen Personen aus dem Chancenhaus ausziehen. Hauptursachen sind aber vor allem abgelehnte Anträge auf Unterstützung durch bzWO. Bei gegenwärtig nichtrealisierbarer Wohnperspektive müssen Menschen das Chancenhaus verlassen. Dies betrifft insbesondere nicht anspruchsberechtigte Personengruppen wie EU-Bürger*innen oder Menschen aus anderen Bundesländern. Wenn Einrichtungen des Winterpakets geöffnet haben, nehmen die Sozialarbeiter*innen dies in ihrem ethischen Dilemma als teilentlastend wahr – weil zumindest ein Notfallplatz, wenn auch mit schlechteren Standards, weitervermittelt werden kann. Ebenso gestatten die geringen humanitären Notplätzen im Haus, die vom Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe, für besonders vulnerable Personen durch die Objektförderung mitfinanziert werden, einen minimalen Handlungsrahmen. Das Dilemma, diese fluktuierenden, geringen Kapazitäten mit einem Status besonderer Vulnerabilität abzugleichen, ist ethisch nicht bewältigbar.

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.

Auszüge können überraschend und kurzfristig erfolgen, z.B. wenn Personen aufgrund eines Hausverbots ausziehen müssen, sie sich entscheiden, in prekäre Wohnsituationen zurückzuziehen, oder sich ihnen kurzfristig die Chance auf eine Wohnung am Wohnungsmarkt eröffnet. Bei Folgewohnformen innerhalb der WWH, aber auch bei Übersiedelungen in Gemeindewohnungen oder private Wohnungen besteht in der Regel mehr Planbarkeit und Zeit für den Umzug. Häufig stößt die Aussicht auf einen Umzug in große Übergangswohnhäuser der WWH auf Widerstand bei den Nutzer*innen, da diesen oft ein schlechter Ruf voraussetzt oder die Unterbringungsqualität als deutlich unbefriedigender empfunden wird.

Aus Nutzer*innenperspektive ist das Warten auf die eigene Wohnung, eine Housing First-Bewilligung oder einen beantragten Wohnplatz im Sozial Betreuten Wohnen der WWH eine Phase großer Ungewissheit. Daran schließt sich für viele Nutzer*innen, so sie denn über eine Wohnperspektive verfügen, eine unsichere Übergangsphase an, die ebenfalls mit Wartezeiten und Belastungen verbunden ist, da der konkrete Zeitpunkt des Umzugs häufig unbestimmt und eine Vorbereitung der Übersiedelung kaum möglich ist. Beispielsweise ist dies der Fall, wenn eine bzWO-Bewilligung für eine Housing First-Leistung genehmigt, aber die Wohnung für längere Zeit noch nicht verfügbar ist. Ist ein Folgewohnplatz in einem Sozial Betreuten Wohnen oder Übergangswohnen der WWH bewilligt, dann muss die Übersiedelung oft auch sehr kurzfristig, binnen weniger Tage erfolgen, da freie Plätze im subjekt-

geförderten Hilfesystem der WWH finanzielle Einbußen für die Trägerorganisation bedeuten. Das Umziehen in Folgewohnformen der WWH ist häufig nicht im Interesse der Nutzer*innen und die Kombination aus langer Wartezeit und einem kurzfristigen Umzug innerhalb der WWH belastet Nutzer*innen sehr und verstärkt laut Mitarbeiter*innen eventuell bestehende Skepsis zusätzlich.

Seltener ereignen sich Umzüge aufgrund der Zuerkennung einer Gemeindewohnung, bzw. deren Vergabe über die Soziale Wohnungsvergabe bzw. die Wohnungskommission oder aufgrund der Anmietung einer Privatwohnung. Die Vermittlung in eine eigenständige Wohnform gilt für Mitarbeiter*innen wie auch Nutzer*innen als erfolgreicher Abschluss der Zusammenarbeit. Aber auch diese Übergangsphase ist für Nutzer*innen mit Wartezeiten und Unsicherheiten verbunden; fehlende Wahlmöglichkeiten, hohe Kompromissfähigkeit und Anpassungsdruck, Fragen der Ausstattungsqualität und begrenzte finanzielle Möglichkeiten, Vorstellungsgespräche bei Vermieter*innen oder Selbstzweifel sind typische Unsicherheitsfaktoren.

Der Auszug und Übersiedlungsprozess von Nutzer*innen des Chancenhauses stellt sich uns als eine komplexe und herausfordernde Übergangsphase dar. Da Betroffene den Verlust der Wohnung und das Nichtverfügen über eigenen Raum als traumatischen Bruch erleben, gilt es, auf die fachliche Begleitung des Weges zurück in eine erwünschte, kompromisshafte oder ambivalente neue Wohnsituation ein besonderes Augenmerk zu legen. Bei vielen Mitarbeiter*innen ist ein solches Bemühen erkennbar: Betreuer*innen unterstützen bei der Planung und Organisation des Umzugs, Sozialarbeiter*innen und Betreuer*innen führen Auszugs- und Abschiedsgespräche und wenn die eigenen Ressourcen es erlauben, findet vereinzelt auf Wunsch der*des Nutzer*in auch ein nachgehender Kontakt nach dem Auszug statt. Unserem Eindruck nach passiert dies vielfach informell, fachliche Anteile sind wenig verallgemeinert und nicht explizit als Aufgabenbereich im institutionellen Alltag verankert. Aufgrund der Dauer des Aufenthaltes und der Zusammenarbeit bedarf die Beendigung einer durchaus bedeutsamen, häufig intensiven Arbeitsbeziehung zwischen Nutzer*in und Personal eines besonders reflektierten und verantwortungsvollen Umgangs.

Die im Konzept verankerte Begleitung des Übergangs vom Chancenhaus in eine andere Wohnform inkl. Nachbetreuung scheint bisweilen kaum institutionalisiert. Berücksichtigend, dass das Kontakthalten auf Wunsch und bei Bedarf der Nutzer*innen wesentlich zur Stabilisierung des eigenständigen Wohnens beiträgt, wird die Implementierung einer temporären, fachliche Nachbegleitung des Aus- und Umzugs empfohlen. Dabei gilt es, den wichtigen Übergang zu frei-

willigen, mobilen Nachbetreuungsangeboten der WWH abzusichern und letztere im Sinne des Rechts auf Wohnen auch für nicht anspruchsberechtigte Personen zu öffnen.

Quellen siehe z.B.: FG1: 16, 17; FG2: 19, 20; FG3: 19, 21; FG4: 5, 20-22; TB2: 4, 5; TB3: 2; TB6: 5; TB7: 10, 14; TB 9: 18; TB 13: 7; TB15: 2; TB16: 3; TB17: 4; Caritas Wien 2020: 7, 9; ODW 2020: 10; WRK 2018: 16.

10. Resümee

Mit der Konzeption und Implementierung der Chancenhäuser war die programmatische Zielsetzung verbunden, die Akutunterbringung und -versorgung von wohnungslos gewordenen Menschen in Wien zu verbessern. Eine solche tiefgreifende Intervention in eine bestehende Angebotsstruktur ist mit organisatorischen Umstellungen, fachlichen Herausforderungen und Entwicklungsprozessen verbunden. Zudem werden Bedarfslagen in der Wohnungslosigkeit und Versorgungsengpässe in anderer Form sichtbar und Schnittstellen einer trägerübergreifenden Kooperation verändern sich. Angebotsübergreifende Steuerungserfordernisse und konzeptuelle Entwicklungspotentiale begleiten eine solch weitreichende, programmatische Reform. Diese Veränderungen in und um die Chancenhäuser zwei Jahre nach Eröffnung der ersten Einrichtung teilnehmend erforschen und nachzeichnen zu dürfen, war ein äußerst interessantes und lehrreiches Unterfangen, für das wir sehr dankbar sind.

Unter Berücksichtigung der programmatisch-konzeptuellen Zielsetzungen des Angebots und auf Grundlage des aktuellen Forschungsstands zur niederschweligen Akutversorgung von wohnungslos gewordenen Menschen, war das Ziel dieser qualitativen Evaluierung, den Zugang zu den Chancenhäusern zu rekonstruieren, die Unterbringungsqualität und die fachliche Praxis zu erfassen und die Veränderung der institutionellen Schnittstellen nachzuzeichnen. Aufgrund der Neuartigkeit des Angebots diente der explorative Forschungszugang vorrangig dazu, tiefergehende Erkenntnisse zur Umsetzung und Durchführung aus den unterschiedlichen Perspektiven der beteiligten Akteur*innen zu generieren (vgl. Flick 2009: 13). Diese Einschätzungen und Analyseergebnisse aus unserer fachlichen und sozialarbeitswissenschaftlichen Perspektive sollen im Sinne einer dialogischen Lernfunktion (vgl. Stockmann 2004: 13–14) dazu beitragen, den fachlichen Diskurs anzuregen und die Weiterentwicklung des Angebots zu forcieren.

Vor diesem Hintergrund kommen wir resümierend zu dem Schluss, dass die Chancenhäuser grundsätzlich ein innovatives Angebot zur niederschweligen Akutunterbringung und -versorgung in der Wiener Woh-

nungslosenhilfe sind. Auch wenn der Zugang aufgrund von Kapazitätsgrenzen mit Barrieren verbunden ist, stellt die Unterbringung und fachliche Begleitung im Chancenhaus für viele Nutzer*innen einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung ihrer Notlage dar. Im Vergleich zur Akutversorgung über Nachtquartiere und Nächtigungsplätze im Winterpaket sind der 24-Stunden-Aufenthalt und die recht ausdifferenzierten Unterstützungsleistungen in Chancenhäusern eine deutliche Qualitätssteigerung in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe. Grundbedürfnisse wie Ruhe, Sicherheit, Hygiene, Privatheit sowie ausreichend Nahrung können für Nutzer*innen für die Dauer des Aufenthaltes weitgehend gedeckt werden.

Die individuellen Lebensumstände der Nutzer*innen vor ihrem Aufenthalt in einem Chancenhaus sind verschieden und werden von diesen in vielerlei Hinsicht als belastend erlebt. Die engagierte Betreuung und fachliche Beratung in den Häusern trägt wesentlich dazu bei, dass die Belastung der Wohnungslosigkeit aufgefangen und reduziert werden kann, was wir als Voraussetzung für die Entwicklung einer dauerhaften Wohnperspektive ansehen. Dass diese Leistungen für Nutzer*innen an verpflichtende Betreuung, unmittelbare Beratung und aktive Mitarbeit gekoppelt sind und einen hohen Anpassungsdruck an eine institutionelle Ordnung bedeuten, möchten wir an dieser Stelle festhalten. Hinsichtlich der Organisation des Zugangs, der Gesundheitsversorgung oder Weitervermittlung in Wohnungen bzw. Folgewohnformen zeigt sich, dass die Arbeit an den Schnittstellen für Mitarbeitende herausfordernd und ressourcenintensiv ist und von ungünstigen sozialpolitischen und wohnpolitischen Rahmenbedingungen determiniert wird. Einerseits zeigt sich die Problematik der sektoralen Gliederung von Hilfsangeboten, etwa zwischen den Bereichen Gesundheit, Pflege und Wohnungslosenhilfe. Andererseits stellt auch der Zugang und die Struktur der föderal organisierten Hilfeleistungssysteme des zweiten sozialen Netzes für die hilfeschuchenden Menschen eine oftmals nicht überwindbare Barriere dar.

Im Rahmen dieser Studie und unserer Auseinandersetzung mit akuter Wohnungslosigkeit konnten wir zu-

mindest zwei Forschungslücken identifizieren. Zum einen ist der Diskurs zu akuter Wohnungslosigkeit und die daran ausgerichtete Datenlage in hohem Maße an spezifischen Zielgruppen und ihren geclusterten Bedarfen ausgerichtet. Mit diesen homogenisierenden Etikettierungen können individuelle Krisen und komplexe Bedarfe von Nutzer*innen nur unzureichend erfasst werden und der Prozess in und aus der Wohnungslosigkeit nicht ausreichend beschrieben werden. Vor diesem Hintergrund scheinen uns empirische Verlaufsstudien zu biographischen Verläufen und temporären Veränderungen von Belastungen, Unterstützungsbedarfen und Nutzungsmustern äußerst gewinnbringend. Um dauerhaftes und inklusives Wohnen ermöglichen zu können, benötigt es einen bedarfspezifischeren und prozessorientierten Blick auf Situationen der Wohnungslosigkeit, der nur mit qualitativer Forschung erfasst werden kann. Zudem fokussiert die gegenwärtige sozialwissenschaftliche Forschung in hohem Maße auf Formen registrierter Wohnungslosigkeit. Verdeckte Wohnungslosigkeit beispielsweise ist in Österreich weitgehend unerforscht und auch in dieser Studie unbeleuchtet geblieben. Frauen*, Migrant*innen und Personen im jungen Erwachsenenalter sowie LGBTQ+ Personen gelten diesbezüglich als besonders vulnerabel. Dringend benötigte Erkenntnisse scheinen uns durch qualitative Forschungsvorhaben generierbar, die einen methodisch partizipativen und Peer-to-Peer-Ansatz verfolgen.

Im Sinne einer qualitativ ausgerichteten Evaluation war unser Forschungszugang mit qualitativen Interviews, Fokusgruppen und teilnehmenden Beobachtungen darauf ausgerichtet, eine Nutzer*innenperspektive, eine praxisorientierte institutionelle Innenperspektive sowie eine Akteur*innen-bezogene Außenperspektive

zu erfassen. Diese methodisch sowie perspektivisch triangulative Herangehensweise haben wir als enorm gewinnbringend, wenngleich ressourcenintensiv erlebt. Insbesondere die Gespräche mit Nutzer*innen waren in vielerlei Hinsicht lohnend, da mit dieser subjektorientierten Perspektive die Analyse von Wohnungslosigkeit als soziale Ungleichheit in Richtung der Betroffenen verschoben wird und ihre Bedarfe und Ausgrenzungserfahrungen sichtbar und in Forschungsstudien repräsentierbar werden.

Chancenhäuser als soziale Organisationen sind ein Forschungsgegenstand der Armutsforschung. Mittels einer alltagsorientierten Ungleichheitsperspektive lassen sich in situativen Settings und Interaktionen die Benachteiligungen und die Gewordenheit von gesellschaftlicher Ausgrenzung gut erfassen. Es sind die biographischen Erzählungen von Nutzer*innen und die beruflichen Schilderungen von Mitarbeiter*innen, die soziale Belastungen vermitteln und erkennen lassen, wie sich Ungleichheitskategorien überkreuzen. Ebenso werden sozialstaatliche Inklusionsstrategien sowie die damit verbundenen Grenzziehungen sichtbar. Grundsätzlich nahmen wir die Kombination zweier Analyseprozesse – das tiefe Eintauchen in die vier Fallstudien sowie das für eine trägerübergreifende Angebotsanalyse notwendige Auftauchen – als herausfordernd war, galt es doch in einer prozessual-interpretativen Herangehensweise, die Gemeinsamkeiten des Angebots herauszuarbeiten. Wir hoffen, dass uns in der Verschriftlichung der Ergebnisse beides gelungen ist: einerseits eine besondere qualitative Tiefe und Datennähe, andererseits wertvolle Impulse für eine Weiterentwicklung des Angebots der Wiener Chancenhäuser zu vermitteln.

Abkürzungsverzeichnis

AMS	Arbeitsmarktservice
BAWO	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe
bzWO	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe
DGKP	Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege
FG	Fokusgruppe
FSW	Fonds Soziales Wien
MA 40	Magistratsabteilung 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht
MAG ELF	Magistratsabteilung 11 – Kinder- und Jugendhilfe
NU	Nutzer*inneninterview
ODW	Obdach Wien
PSD	Psychosozialer Dienst
SoBeWo	Sozial Betreutes Wohnen
SORÜBE	Sozial- und Rückkehrberatung
TB	teilnehmende Beobachtung
WRK	Wiener Rotes Kreuz
WWH	Wiener Wohnungslosenhilfe
ZieWo	Zielgruppenwohnen

Quellenverzeichnis

Fokusgruppen

- FG1: Fokusgruppen mit Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser.
- FG2: Fokusgruppen mit Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser.
- FG3: Fokusgruppen mit Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser.
- FG4: Fokusgruppen mit Mitarbeiter*innen der Chancenhäuser.
- FG5: Fokusgruppe mit Mitarbeiter*innen des Fachbereichs Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe Fonds Soziales Wien.
- FG6: Fokusgruppe mit Mitarbeiter*innen des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe.bzWO
- FG7: Fokusgruppe mit Mitarbeiter*innen niederschwelliger, ambulanter Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe: a_way – Notschlafstelle für Jugendliche (Caritas), das Stern – Tageszentrum (Rotes Kreuz), Gruft (Caritas), Jedmayer/Streetwork (Suchthilfe Wien), neunerhaus Gesundheitszentrum (neunerhaus), Obdach Ester – Tageszentrum (Obdach Wien), P7 – Wiener Service für Wohnungslose (Caritas), Sozial- und Rückkehrberatung (Caritas), Streetwork Hauptbahnhof (Caritas).
- FG 8: Fokusgruppe mit Mitarbeiter*innen stationärer Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe: Haus Sama (ASBÖ), R3 (ASBÖ), Obdach Siemensstraße (Obdach Wien), Frauenwohnenzentrum (Caritas), Haus Bürgerspitalgasse (Wiener Hilfswerk), Housing First (Volkshilfe), neunerhaus Hagenmüllergasse.

Nutzer*inneninterviews

- NU 1: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 2: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 3: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 4: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 5: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 6: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 7: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 8: Nutzer*inneninterview geführt am 08.03.2021.
- NU 9: Nutzer*inneninterview geführt am 12.11.2020.
- NU 10: Nutzer*inneninterview geführt am 09.03.2021.
- NU 11: Nutzer*inneninterview geführt am 09.03.2021.
- NU 12: Nutzer*inneninterview geführt am 09.03.2021.
- NU 13: Nutzer*inneninterview geführt am 09.03.2021.
- NU 14: Nutzer*inneninterview geführt am 09.03.2021.
- NU 15: Nutzer*inneninterview geführt am 09.03.2021.
- NU 16: Nutzer*inneninterview geführt am 18.03.2021.
- NU 17: Nutzer*inneninterview geführt am 05.11.2020.
- NU 18: Nutzer*inneninterview geführt am 04.11.2020.
- NU 19: Nutzer*inneninterview geführt am 04.11.2020.
- NU 20: Nutzer*inneninterview geführt am 30.03.2020.
- NU 21: Nutzer*inneninterview geführt am 30.03.2021.
- NU 22: Nutzer*inneninterview geführt am 10.11.2020.
- NU 23: Nutzer*inneninterview geführt am 18.03.2021.

Teilnehmende Beobachtungen

- TB1–TB20: Teilnehmende Beobachtungen in den Chancenhäusern im Zeitraum zwischen Mitte Oktober und Mitte November 2020.

Dokumentenverzeichnis

- Caritas Wien (2020): Konzept Haus Grangasse. Stand: Februar 2020. Wien.
- FSW – Fonds Soziales Wien (2020a): Wiener Wohnungslosenhilfe – Angebotsstruktur. Erstellt von Kurt Gutlederer & Andrea Zierler, Fachbereich Betreutes Wohnen – Wiener Wohnungslose. Stand: April 2020. Wien.
- FSW – Fonds Soziales Wien (2020b): Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategien, Ziele, Maßnahmen. Stand: Dezember 2020. Wien.
- FSW – Fonds Soziales Wien (2020 i.E.): Leistungsbericht 2020. Fonds Soziales Wien. Wien.
- FSW – Fonds Soziales Wien (2019a): Leistungsbericht 2019. Fonds Soziales Wien. Band 1. Wien.
- FSW – Fonds Soziales Wien (2019b): Nachtquartiere und Chancenhäuser – Datenanalyse. Stand: 11.12.2019. unveröffentlicht.
- Gutlederer, Kurt/Zierler, Andrea (2020): Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategie, Ziele, Maßnahmen. Wien: FSW, Fachbereich Betreutes Wohnen, Wiener Wohnungslosenhilfe.
- L&R – L&R Sozialforschung (2012): Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Zusammenfassung des Endberichts. Wiener Sozialpolitische Schriften. Band 4. Wien.
- ODW – Obdach Wien (2020): Inhaltliches Konzept zur Objektförderung lt. Förderrichtlinien durch den FSW. Stand: Jänner 2020: Wien.
- ODW – Obdach Wien (2018): Inhaltliches Konzept lt. Förderrichtlinien durch den FSW. Chancenhaus Favorita (OFC). Stand: 06.09.2018. Wien.
- WRK – Wiener Rotes Kreuz (2018): Konzept. Chancenhaus Hermes. Unterkunft, Beratung und Begleitung für obdachlose Menschen. Stand: 20.05.2018. Wien.

Literaturverzeichnis

- Archard, Philip John/Murphy, Dermot M. (2015): A practice research study concerning homeless service user involvement with a programme of social support work delivered in a specialized psychological trauma service. In: *Journal of psychiatric and mental health nursing*, 22/6, S. 360–370. DOI: 10.1111/jpm.12229 (11.03.2020).
- Asmoredjo, Jolanda/Beijersbergen, Mariëlle D./Wolf, Judith R. L. M. (2017): Client Experiences With Shelter and Community Care Services in the Netherlands. Quality of Services for Homeless People, Homeless Youth, and Abused Women. In: *Research on Social Work Practice*, 27/7, S. 779–788. DOI: 10.1177/1049731516637426 (16.03.2020).
- BAWO – Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (2020): *Obdachlosigkeit beenden. Eine bundesweite Strategie. Policy Paper der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAWO).* Wien.
- Black, Emma B./Fedyszyn, Izabela E./Mildred, Helen/Perkin, Rhianna/Lough, Richard/Brann, Peter/Ritter, Cheryl (2018): Homeless youth: Barriers and facilitators for service referrals. In: *Evaluation and program planning*, 68, S. 7–12. DOI: 10.1016/j.evalprogplan.2018.02.009 (24.04.2020).
- Burns, Victoria F. (2016): Oscillating in and out of place: Experiences of older adults residing in homeless shelters in Montreal, Quebec. In: *Journal of Aging Studies*, 39, S. 11–30. DOI: 10.1016/j.jaging.2016.08.001 (26.03.2020).
- Busch-Geertsema, Volker/Sahlin, Ingrid (2007): The Role of Hostels and Temporary Accommodation. In: *European Journal of Homelessness*, 1, S. 67–92.
- Campbell, Marie/Gregor, Frances (2008): *A Primer in Doing Institutional Ethnography.* Toronto: Garamond Press.
- Diebäcker, Marc/Hierzer, Katrin/Stephan, Doris/Valina, Thomas (2020): Akutunterbringung und -versorgung in der Wohnungslosenhilfe. Einblicke in den internationalen Forschungsstand. In: *soziales_kapital*, 24, S. 115–132.
- Engelmann, Claudia/Mahler, Claudia/Follmar-Otto, Petra (2020): *Von der Notlösung zum Dauerzustand. Recht und Praxis der kommunalen Unterbringung Wohnungsloser in Deutschland.* Berlin: Deutsches Institut für Menschenrecht.
- Flick, Uwe (2009): Qualitative Methoden in der Evaluationsforschung. In: *Zeitschrift für Qualitative Sozialforschung*, 10/1, S. 9–18.
- Gaboardi, Marta/Lenzi, Michela/Disperati, Francesca/Santinello, Massimo/Vieno, Alessio/Tinland, Aurélie/Vargas-Moniz, Maria J./Spinnewijn, Freek/O'Shaughnessy, Branagh R./Wolf, Judith R./Anna Bokszczanin, Anna/Bernad, Robert/Beijer Ulla/Ornelas, José/Shinn, Marybeth (2019): Goals and Principles of Providers Working with People Experiencing Homelessness: A Comparison Between Housing First and Traditional Staircase Services in Eight European Countries. In: *International journal of environmental research and public health*, 16/9, S. 1–17. DOI: 10.3390/ijerph16091590 (16.03.2020).
- Gilderbloom, John I./Squires, Gregory D./Wuerstle, Margaret (2013): Emergency Homeless Shelters in North America: An Inventory and Guide for Future Practice. In: *Housing and Society*, 40/1, S. 1–37. DOI: 10.1080/08882746.2013.11430607 (16.03.2020).
- Gřundělová, Barbora/Stanková, Zuzana (2019): Hope in Homeless People: Potential for Implementation of Person-Centred Planning in Homeless Shelters? In: *Practice Social Work in Action*, S. 1–19. DOI: 10.1080/09503153.2019.1695109 (16.03.2020).
- Ha, Yoonsook/Narendorf, Sarah C./Santa Maria, Diane/Bezette-Flores, Noel (2015): Barriers and facilitators to shelter utilization among homeless young adults. In: *Evaluation and program planning* 53, S. 25–33. DOI: 10.1016/j.evalprogplan.2015.07.001 (16.03.2020).

- Humphries, Joe/Canham, Sarah L. (2019): Conceptualizing the shelter and housing needs and solutions of homeless older adults. In: *Housing Studies*, S. 1–23. DOI: 10.1080/02673037.2019.1687854 (16.03.2020).
- Hurtubise, Roch/Babin, Pierre-Olivier/Grimard, Caroline (2009): Shelters for the Homeless: Learning from Research. In: Hulchanski, J. David/Campise, Philippa/Chau, Shirley/Hwang, Stephen/Paradis, Emily (Hg.): *Finding home. Policy options for addressing homelessness in Canada*. Toronto: Cities Centre Press. <https://www.homelesshub.ca/resource/finding-home-policy-options-addressing-homelessness-canada> (26.03.2020).
- Jost, John J./Levitt, Aaron J./Porcu, Leide (2011): Street to Home. In: *Qualitative Social Work*, 10/2, S. 244–263. DOI: 10.1177/1473325010369025 (15.04.2020).
- Kardorff von, Ernst (2004): Qualitative Evaluationsforschung. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hg): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbeck: Rowohlt, S. 615–623.
- Labrecque, Jennifer/Walsh, Christine A. (2011): Homeless Women's Voices on Incorporating Companion Animals into Shelter Services. In: *Anthrozoös. A multidisciplinary journal of the interactions of people and animals*, 24/1, S. 79–95. DOI: 10.2752/175303711X12923300467447. (16.3.2020).
- McLeod, Heath/Walsh, Christine A. (2014): Shelter Design and Service Delivery for Women Who Become Homeless after Age 50. In: *Canadian Journal of Urban Research*, 23/1, S. 23–38.
- McMordie, Lynn (2018): *Chronic Homelessness and Temporary Accommodation Placement in Belfast*. I-SPHERE / Oak Foundation Internship Programme. Edinburgh. <https://www.i-sphere.hw.ac.uk/wp-content/uploads/sites/23/2019/01/chronic-homelessness-and-temporary-accommodation.pdf> (01.10.2020).
- Merchel, Joachim (2019): *Evaluation in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt.
- Mullen, Joan/Leginski, Walter (2010): Building the Capacity of the Homeless Service Workforce. In: *The Open Health Services and Policy Journal*, 3, S. 101–110.
- Neale, Joanne/Stevenson, Caral (2013): A Qualitative Exploration of the Spatial Needs of Homeless Drug Users Living in Hostels and Night Shelters. In: *Social Policy & Society*, 12/4, S. 533–546. DOI: 10.1017/S1474746413000195 (17.03.2020).
- Pable, Jill (2013): Possessions in the Homeless Shelter Experience: The Built Environment's Potential Role in Self-restoration. In: *Interiors*, 4/3, S. 267–293. DOI: 10.2752/204191213X13817427789271 (16.03.2020).
- Ploeg, Jenny/Hayward, Lynda/Woodward, Christel/Johnston, Riley (2008): A case study of a Canadian homelessness intervention programme for elderly people. In: *Health & Social Care in the Community*, 16/6, S. 593–605. DOI: 10.1111/j.1365-2524.2008.00783.x (01.10.2020).
- Podymow, Tiina/Turnbull, Jeff/Tadic, Vela/Muckle, Wendy (2006): Shelter-based Convalescence for Homeless Adults. In: *Canadian Journal of Public Health*, 97/5, S. 379–383. DOI: 10.1007/BF03405346 (06.03.2020).
- Robinson, Catherine (2003): Understanding iterative homelessness: the case of people with mental disorders. Australian Housing and Urban Research Institute. https://www.ahuri.edu.au/_data/assets/pdf_file/0014/2219/AHURI_Final_Report_No45_Understanding_iterative_homelessness_the_case_of_people_with_mental_disorders.pdf (20.03.2020).
- Smith, Dorothy E. (2005): *Institutional Ethnography. A Sociology for People*. Lanham/New York/Toronto/Oxford: ALTAMIRA.

Spiro, Shimon E./Dekel, Rachel/Peled, Einat (2009): Dimensions and Correlates of Client Satisfaction. In: *Research on Social Work Practice*, 19/2, S. 261-270. DOI: 10.1177/1049731508329395 (17.02.2020).

Stenius-Ayoade, Agnes/Haaramo, Peija/Kautiainen, Hannu/Sunikka, Sanna/Gissler, Mika/Wahlbeck, Kristian/Eriksson, Johan G. (2018): Morbidity and housing status 10 years after shelter use-follow-up of homeless men in Helsinki, Finland. In: *European Journal of Public Health*, 28/6, S. 1092-1097. DOI: 10.1093/eurpub/cky038 (10.03.2020).

Stockmann, Reinhard (2004): Was ist eine gute Evaluation? Einführung zu Funktionen und Methoden von Evaluationsverfahren. CEval Arbeitspapiere 9. Saarbrücken.

Turley, Hillary C./Scullion, Lisa C./Brown, Philip (2014): No Second Night Out Greater Manchester and Street Buddies. An Evaluation for Riverside. University of Salford; Sustainable Housing & Urban Studies Unit.

Walsh, Christine A./Graham, John R./Shier, Michael L. (2009): Towards a common goal for shelter service. In: *Social development issues*, 31/2, S. 57-69

Die Autor*Innen

Marc Diebäcker studierte Politikwissenschaft, Geschichte sowie Soziale Arbeit und Erziehung in Duisburg und Edinburgh, später promovierte er am Institut für Politikwissenschaft der Universität Wien. Er lehrt und forscht am Department Social Work der FH Campus Wien. Schwerpunkte: Wohnen und Wohnungslosenhilfe; Öffentliche Räume und Aufsuchende Soziale Arbeit; Sozialräumliche Einrichtungsforschung; Gesellschaftliche Transformationen im urbanen Raum.

marc.diebaecker@fh-campuswien.ac.at

Katrin Hierzer absolvierte die Bachelorstudien Kultur- und Sozialanthropologie an der Universität Wien und Soziale Arbeit an der FH Campus Wien. Sie war in einer Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe tätig und arbeitet derzeit als Sozialarbeiterin in der Wiener Kinder- und Jugendhilfe. Als wissenschaftliche Mitarbeiterin forscht sie zu Projekten mit den Schwerpunkten Wohnungslosigkeit, Wohnen und Wohnungslosenhilfe an der FH Campus Wien.

katrin.hierzer@gmx.at

Doris Stephan absolvierte eine Lehre zur Tourismuskauffrau, studierte Soziale Arbeit in Wien und ist systemische Supervisorin i.A.u.S. Sie war im Feld der Sozialen Arbeit u.a. im Bereich psychische Gesundheit, Gewaltschutz und Wohnungslosenhilfe tätig. Sie lehrt und forscht am Department Social Work der FH Campus Wien. Schwerpunkte: Wohnungslosenhilfe, Krisenintervention, Gewaltschutz, Praxisreflexion und Internationales.

doris.stephan@fh-campuswien.ac.at

Thomas Valina absolvierte das Diplomstudium der Sozialen Arbeit und Sozialmanagement an der FH Campus Wien, später angewandtes Wissensmanagement mit Schwerpunkt E-Learning an der FH Burgenland. Er war langjähriger Mitarbeiter der Schuldnerberatung Wien und war als solcher an der Entwicklung des Betreuten Konto und den Angeboten zur Finanzbildung beteiligt. Sein Forschungsschwerpunkt liegt im Bereich materielle Sicherheit. Er lehrt und forscht am Department Social Work an der FH Campus Wien.

thomas.valina@fh-campuswien.ac.at

Qualitative Evaluierung der Chancenhäuser in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Transformationen, Herausforderungen und Möglichkeiten

Beginnend mit Sommer 2018 wurde mit der schrittweisen Einführung von Chancenhäusern in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) ein Angebot geschaffen, das ganztägige, niederschwellige Versorgung für von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffene Menschen sicherstellen sollte. Damit einher gingen weitreichende Veränderungen für die Adressat*innen und das Fachpersonal, aber auch für Schnittstellen zwischen unterschiedlichen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie anderen niederschweligen Einrichtungen. Im Zentrum dieses explorativ ausgerichteten, qualitativen Forschungsvorhabens stand die Frage, wie sich der Zugang zum Angebot sowie Versorgungs- und Unterstützungsleistungen in den Chancenhäusern ausgestaltet haben. Der qualitative Forschungszugang fokussierte sowohl die Nutzer*innenperspektive als auch die praxisorientierte, institutionelle Innenperspektive. Zudem galt es, die Akteur*innen-bezogene Außenperspektive an relevanten institutionellen Schnittstellen der WWH einzubeziehen.

Die detaillierten Ergebnisse geben Einblicke zur Umsetzung und Durchführung des Angebots aus den unterschiedlichen Perspektiven der beteiligten Akteur*innen. Bedarfe von Nutzer*innen, Entwicklungen des Angebots, fachliche Möglichkeiten und Herausforderungen der Schnittstellenarbeit werden einrichtungsübergreifend nachgezeichnet. Resümierend kommt die Studie zu dem Schluss, dass die Chancenhäuser grundsätzlich ein innovatives Angebot zur niederschweligen Akutunterbringung und -versorgung in der Wiener Wohnungslosenhilfe sind. Auch wenn der Zugang aufgrund von Kapazitätsgrenzen mit Barrieren verbunden ist, stellt die Unterbringung und fachliche Begleitung im Chancenhaus für viele Nutzer*innen einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung ihrer Notlage dar. Im Vergleich zur Akutversorgung über Nachtquartiere und Nächtigungsplätze im Winterpaket sind der 24-Stunden-Aufenthalt und die recht ausdifferenzierten Unterstützungsleistungen in Chancenhäusern eine deutliche Qualitätssteigerung in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe Wiens, die Grundbedürfnisse von Nutzer*innen für die Dauer des Aufenthaltes weitgehend deckt.

FH Campus Wien
Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR)
Kelsenstraße 2
1030 Wien
T: +43 1 606 68 77-6600
office@fh-campuswien.ac.at
www.fh-campuswien.ac.at