

**Endbericht zur Evaluation:
„Ambulant betreute Wohnformen
in DOWAS 2010“**

März 2011

FH VORARLBERG
Forschungsbereich „Sozial- und Wirtschaftswissenschaften“
Prof. (FH)Dr. Frederic Fredersdorf (Leitung)
Dr. Dipl. Psych. Pascale Roux
Daniela Lorünser MA
Hochschulstr. 1
A- 6850 Dornbirn

Tel.: +43 (0) 5572 792 - 5303
Email: frederic.fredersdorf@fhv.at

Gliederung

1. Einleitung	3
2. Management-Summary	5
3. Ambulant Betreutes Wohnen im Verein DOWAS	7
4. Befragung von ABW-Klientinnen und -Klienten	9
4.1 Rücklauf	9
4.2 Soziodemographische Daten	10
4.3 DOWAS-Aufenthalt	11
4.4 Die aktuelle Wohnsituation (Außenkriterien)	22
4.5 Die aktuelle Wohnsituation (Innenkriterien)	26
4.6 Die aktuelle Lebenssituation (psychosoziale Stabilität und Kompetenzen)	29
4.7 Abschlussfrage	42
5. Befragung von ABW-Betreuerinnen und –Betreuern	43
5.1 Über den Betreuungsprozess	43
5.2 Das DOWAS-Hilfsangebot	52
5.3 Das Verhältnis zum Klienten / zur Klientin	54
5.4 Abschlussfrage	56
6. Befragung Vorarlberger Hausverwalter aus dem ABW	56
6.1 Bekanntheit und Bewertung von DOWAS	57
6.2 Zusammenarbeit mit DOWAS	59
6.3 Bewertung von DOWAS-Zielgruppen	60
6.4 Abschlussfrage	61
7. Schlussfolgerungen	62

1. Einleitung

Angebote betreuten Wohnens haben für Menschen ohne festes Wohnverhältnis, die meist auf der Straße leben, eine mehrfache Stützfunktion. Besonders in den Wintermonaten, aber nicht nur in ihnen, stellen zunächst Notschlafstellen eine grundlegende Überlebenshilfe dar. Ein darauf aufbauendes Wohnangebot mit anfänglich intensiverer Betreuung in Wohngemeinschaften und später höheren Graden an Eigenverantwortung in eigenständigen Wohneinheiten bildet für einen Teil der Betroffenen den Rückweg in nicht-pekäre Wohn- und Lebensverhältnisse. Der Verein DOWAS hat sich zum Ziel gesetzt, derartige Angebote vielseitig für wohnungslose Vorarlberger Zielgruppen herzustellen.

Eines dieser Angebote ist das so genannte ambulant betreute Wohnen, kurz: ABW. Bei diesem Wohnangebot werden Klientinnen und Klienten mit guter Prognose zum Teil erstmals seit längerer Zeit in ein eigenständiges Mietverhältnis geführt, das oft durch staatliche Unterstützung gesichert ist. Die Betreuerinnen und Betreuer von DOWAS bereiten den Übergang in die eigene Wohnung in Kooperation mit dem Außenfeld vor und begleiten die Betroffenen über einen mehrjährigen Zeitraum in ambulanter Form. Das bedeutet, DOWAS sichert das Mietverhältnis nach einem systematischen Betreuungsplan und nach Zielvorstellungen, die mit der und auf die betreute Person individuell abgestimmt sind.

Inwiefern derartige ambulant betreuten Wohnformen den gewünschten Erfolg mit sich bringen, und wie dieser aus verschiedenen Perspektiven betrachtet wird, ist nicht nur insgesamt selten Gegenstand einer externen Evaluation. Eine derartige Studie wurde auch in Vorarlberg bzw. DOWAS bis dato kaum realisiert.

Ende 2009 entschied sich der Vorstand von DOWAS, seine ABW-Angebote von der Fachhochschule Vorarlberg (FHV), Forschungsbereich Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, extern evaluieren zu lassen. Ziel ist es, das ABW-Angebot aus Sicht von Klientinnen / Klienten, Betreuerinnen / Betreuern und Hausverwaltungen mittels qualitativer thematischer Interviews zu hinterfragen, um daraus Erkenntnisse zum Status Quo und zu möglichen Optimierungen ableiten zu können. Im ersten Quartal 2010 kam es diesbezüglich zu Vorgesprächen zwischen der Geschäftsführung, Herrn Michael Dietrich, und dem Leiter des Forschungsbereichs, Herrn Frederic Fredersdorf. Beide stimmten die methodische und zeitliche Umsetzung der Evaluation miteinander ab.

Das Vorhaben startete mit einem halbtägigen Kick-Off-Workshop am 28.04.2010 an der Fachhochschule Vorarlberg. Am Workshop nahmen elf Kolleginnen und Kollegen aus dem ABW-Bereich inklusive der Leitungsebene und der Geschäftsführung von DOWAS teil. Er wurde von der Evaluation der FHV vorbereitet, geleitet und nachbereitet. Die Beteiligten bearbeiteten sieben Schwerpunkte:

1. Erfolgskriterien der DOWAS-Betreuung aus Sicht der Leitungsebene.
2. Inhalte der Interviews mit den DOWAS-BetreuerInnen
3. Erfolgsfaktoren für Netzwerk-Wohnungen für Menschen mit guter Prognose
4. Erfolgsfaktoren aus Sicht von DOWAS für DOWAS-Wohnraum für Menschen mit höherem Risiko
5. Kompetenzbereiche der Klientinnen und Klienten ergänzend zu den bisherigen Ergebnissen
6. Fragen an die Hausverwaltung
7. Festlegen der potentiellen Interviewpartnerinnen und -partner.

Zu diesem Workshop liegt ein umfangreiches Ergebnisprotokoll vor, aus dem heraus die Evaluation die Leitfäden ihrer qualitativen Interviews ableitete. Der Workshop diente vornehmlich dazu, die externe Evaluation inhaltlich vorzubereiten und die Betreuer/innen auf das Vorhaben einzustimmen, was voll und ganz erreicht werden konnte. Darüber hinaus wurde zudem ein konstruktiver Teambildungseffekt erzielt. Die Beteiligten äußerten sich mehrheitlich dahingehend, dass dieser Halbtage das Potential für eine übergreifende zielorientierte Arbeit in DOWAS aufgezeigt habe.

Nach dem Workshop erstellte die Evaluation drei verschiedene Interviewleitfäden für die genannten Zielgruppen (Klienten, Betreuungspersonal, Hausverwaltungen) und stimmte diese erneut im Detail mit der Geschäftsführung von DOWAS ab. Parallel dazu erarbeitete DOWAS im Mai/Juni zwei Listen, auf denen die konkreten Gesprächspartner/innen der Betreuten und der Hausverwaltungen namentlich und mit Telefonnummern aufgeführt waren. Um eine möglichst hohe Gesprächsbereitschaft zu

erzielen, bereiteten die DOWAS-Betreuer/innen das Interview durch vorhergehende Absprachen mit der Klientel telefonisch vor, nachdem sie eine erste Liste in Frage kommender Personen aufgestellt hatten.

Im Juli nahm die Evaluation den ersten telefonischen Kontakt mit der ABW-Klientel auf, um einen konkreten Gesprächstermin abzumachen (vgl. zu den Details Kap. 3). Zwischen Juli und Oktober (mit Ausnahme des Ferienmonats August) konnten auf diese Weise 15 von 27 angekündigten Interviews mit ABW-betreuten Personen realisiert werden; sieben waren von Beginn an in der DOWAS-Vorbereitung nicht dazu bereit, und fünf lehnten das Gespräch während des Telefonats durch die FHV trotz vorheriger Abstimmung ab. In derselben Zeit wurden Interviews mit allen sieben ABW-Betreuern bzw. Betreuerinnen sowie mit sieben von zehn Hausverwaltungen geführt (drei Hausverwalter lehnten das persönliche Interview ab und gaben jedoch kurze Statements am Telefon). Insgesamt führte damit die Evaluation 29 persönliche Leitfadeninterviews und drei kurze Interview-Telefonate mit Personen aus den drei Zielgruppen durch.

Der nachstehende Bericht fasst alle Ergebnisse der qualitativen Interviews im Detail gemäß der entwickelten Fragestellungen zusammen. Eine übergreifende Darstellung findet sich im Management-Summary (Kap. 2). Für das Zustandekommen und die Umsetzung der Studie gilt der Dank insbesondere

- dem Vorstand und der Geschäftsführung von DOWAS für ihr Vertrauen in die externe Evaluation durch die Fachhochschule Vorarlberg,
- allen Interviewpartnerinnen und -partnern der VOGEWOSI, der ABW-Betreuungen in DOWAS sowie den ABW-Zielgruppen für ihre Gesprächsbereitschaft und Offenheit,
- Frau Daniela Lorünser für ihr Mitwirken an der Umsetzung und Nachbereitung des Kick-Off-Workshops,
- Frau Dr. Dipl.Psych. Pascale Roux für die Durchführung und Auswertung der zwanzig Interviews mit der ABW-Zielgruppe,
- und der Geschäftsleitung der FHV für ihre Zustimmung, dass das Projekt an unserer Fachhochschule realisiert werden konnte.

2. Management Summary

Die von DOWAS ambulant betreuten Wohnformen (ABW) sind Gegenstand dieser externen Evaluation. Vom Vereinsvorstand freigegeben, beauftragte die DOWAS-Geschäftsführung die FH Vorarlberg, eine dreifache Perspektive zu den Rahmenbedingungen und Erfolgen der ABW einzuholen. Erhoben wurde die Qualität der ambulant betreuten Wohnformen aus Sicht der Klientel, der externen Hausverwaltungen und der DOWAS-Betreuer/innen. Die Evaluation erfolgte nach inhaltlicher Absprache mit der DOWAS-Geschäftsführung und dem Fachpersonal aus DOWAS zwischen Juni und Oktober 2010. Im Rahmen von 29 leitfadengestützten persönlichen Interviews und drei zusätzlichen Telefongesprächen konnten umfangreiche Erfolgskriterien qualitativ analysiert werden.

Hauptergebnisse:

- Insgesamt bestand die Zielgruppe der Klientinnen/Klienten des ABW-Bereichs aus 26 Personen. Mit 15 konnte ein Interview vereinbart werden, 11 lehnten ein Gespräch ab oder sind nicht zu ihm erschienen. Zehn Befragte leben derzeit zur Miete, vier in einer betreuten Wohnform, eine ist wohnungslos.
- DOWAS leistet einen sinnvollen Beitrag für einen Teil der wohnungslosen Zielgruppe in Vorarlberg. Eine zusätzlich durchgeführte Analyse von Daten des internen Dokumentationssystems belegt dies anhand des Vergleichs der Wohnform vor Aufnahme in die ABW-Maßnahme und nach deren Abschluss: Zum Stichtag 30.04.2010 leben gut drei Viertel (76,9%) der ehemaligen 26 Klientinnen und Klienten in eigenständigen Wohnverhältnissen und knapp ein Fünftel (19,2%) in alternativen betreuten Wohnformen. Vorab der ABW-Maßnahme lebten dagegen knapp zwei Drittel (65%) in alternativen betreuten Wohnformen und nur 15% in eigenständigen Wohnverhältnissen – die restlichen Prozentwerte verteilen sich auf prekäre Wohnsituationen wie Gefängnis, akute Wohnungslosigkeit, inoffizielles Mitwohnen, Elternwohnung und Pensionszimmer. Diese hohe Erfolgsquote von drei Vierteln eigenständiger Wohnformen nach der Betreuung ergibt sich auch, wenn weitere sechs Personen in die Kalkulation aufgenommen werden, deren Wohnverhältnis vor der ABW-Maßnahme nicht bekannt sind.
- Gestützt wird diese Aussage durch die qualitative Fremdperspektive der Hausverwaltungen, die sich auf alle ABW-Personen bezieht, also auch auf die nicht befragten. Nach Aussage der Verwalter lebt die Zielgruppe weitestgehend unauffällig in ihren Mietverhältnissen, seltene Vorkommnisse gehen nicht über allgemein übliche Aspekte hinaus (z.B. Flurreinigung). Dieses Feedback darf als Erfolg der ABW-Maßnahme angesehen werden. Die Sicht der Hausverwaltungen der VOGEWOSI, aktuelle DOWAS-Klienten würden in ihrem Bereich unauffällig leben, ist in diesem Zusammenhang besonders positiv herauszuheben, weil sie eine relevante Außenperspektive repräsentiert. Es sprechen sich speziell die Verwalter in Bregenz und Lochau sehr lobend über die Zusammenarbeit mit DOWAS aus. Die beiden Verwalter in Lustenau und Dornbirn können keinen Kontakt zu DOWAS erinnern, da ihnen keine Information über aktuelle DOWAS-Klienten vorliegt. Das ist korrekt, denn es wurde bei ihnen nur in den Jahren 2007/2008 je ein Klient vorübergehend von DOWAS betreut. Insgesamt liegt also eine sehr gute externe Bewertung der ABW durch DOWAS aus Sicht der Hausverwaltung vor.
- Dass DOWAS mit den ABW einen sinnvollen Beitrag für einen Teil der wohnungslosen Zielgruppe in Vorarlberg leistet, wird zudem durch Selbstaussagen etlicher Klienten und Klientinnen unterstrichen. Sie betonten die wertvolle Bedeutung der DOWAS-Betreuung für ihren weiteren Lebensverlauf und ihre Rückkehr in die „Normalität“. Eigenständige Wohnfähigkeit, Finanzkompetenz und Sozialkompetenz sind dabei die wesentlichen Erfolgskriterien für das spezifische Dienstleistungsangebot. Für gut die Hälfte der in Frage kommenden Gesprächspartner/innen aus den Reihen der DOWAS-Zielgruppe hat sich die ABW-Maßnahme auch aus externer Sicht als hilfreich für die Reintegration erwiesen. Zwei Fünftel leben derzeit in geregelter Arbeit. Allerdings kann ein weiteres Fünftel der Befragten immer noch keinen geregelten Tagesablauf vorweisen.
- Als hilfreich dafür, neue Lebenskompetenzen zu erlangen, nennen sowohl Klientinnen und Klienten als auch das Betreuungspersonal eine gut funktionierende Beziehungsebene. Diese sollte von Professionalität und Rollenklarheit aber auch von Mitgefühl und Menschlichkeit geprägt sein, um ihre konstruktive Wirkung entfalten zu können. Die Abgrenzungsthematik ist für die Betreuungs-

personen immens wichtig; sie wird individuell unterschiedlich gehandhabt, weswegen zu empfehlen ist, an diesem Thema intern weiter zu arbeiten.

- Mehrere Statements von Klienten/Klientinnen und Hausverwaltungen belegen, dass die ABW-Dienstleistung von DOWAS im Vergleich zu ähnlichen Angeboten in Vorarlberg als gut bis sehr gut bewertet wird. Dies liegt in der engen und verlässlichen wie zielorientierten Arbeit der Betreuer/innen und am nicht unerheblichen Kompetenzzuwachs etlicher Klienten/Klientinnen.
- Ein grundlegend wichtiger Erfolgsfaktor der ABW-Maßnahme liegt in der validen Indikation für oder wider eine zwar betreute aber eigenständige Wohnsituation. Sie gelingt im ABW-bereich sehr gut, was sich aus dem Ergebnis an sich sowie aus qualitativen Statements einer ehemaligen Klientin aus einer Wohngemeinschaft exemplarisch ableiten lässt. Sie äußert rückblickend, dass eine eigenständige Wohnform für sie seinerzeit nicht hilfreich gewesen wäre. Eine valide Indikation für alle angebotenen Programme von DOWAS zu entwickeln und umzusetzen, könnte ein künftiges Thema für die Wohnungslosenhilfe werden.
- Einzelne Statements aus Perspektive der Hausverwaltungen und sogar der Klienten verweisen darauf, bei der Suche nach betreutem Wohnraum darauf zu achten, keine „Ghettoisierung“ herbeizuführen. Für Betroffene hat die Ballung in einem Wohnblock erstens eine stigmatisierende Wirkung. Zweitens treffen sie dort mit größerer Wahrscheinlichkeit Menschen aus jenen vormaligen Netzwerken (Alkohol- und Drogenszene), von denen sie sich lösen wollten, was der Rückfallgefahr Vorschub leistet. Aus Sicht der Hausverwaltung treten drittens dadurch spezifische Gruppenprobleme auf.
- Die externe Evaluation der ABW-Dienstleistung von DOWAS wurde zwischen dem Verein und der Fachhochschule in hohem Maße kooperativ und erfolgsorientiert umgesetzt. Sie führt abschließend zu Empfehlungen, die es wert sind, intern diskutiert und ggf. weiterverfolgt zu werden.

Insgesamt bescheinigen die Ergebnisse der Perspektiven-Triangulation (Klientinnen und Klienten, Hausverwaltungen, Betreuerinnen und Betreuer) den ambulant betreuten Maßnahmen des Vereins DOWAS eine gute bis sehr gute Qualität und Professionalität. Einzelne Anregungen können im Verein weiterführend diskutiert werden. DOWAS kann den vorliegenden Evaluationsbericht dazu nutzen, Angebote und Prozesse konstruktiv weiterzuentwickeln.

3. Ambulant betreutes Wohnen im Verein DOWAS

Das Hilfsangebot von DOWAS für wohnungslose Menschen umfasst im Bereich Unterkunft und Wohnen ein differenziertes Spektrum von Leistungen mit unterschiedlichen Anforderungs- und Unterstützungsprofilen. Der niederschwelligste und schnellste Weg aus einer akuten Wohnungslosigkeit heraus ist die Notschlafstelle von DOWAS mit 11 Plätzen. Aufgenommen wird, wer volljährig ist, in der Einrichtung auf Alkohol- und Drogenkonsum verzichten kann und weder sich, noch andere gefährdet. Abgesehen von einem Erstgespräch gibt es keine Verpflichtung zu einer Beratung oder Betreuung. Der Aufenthalt ist auf 28 Tage beschränkt, nach einer Wartefrist von weiteren 28 Tagen ist eine Wiederaufnahme möglich.

Darauf aufbauend bietet DOWAS ein Konzept betreuter Wohnformen an, das mehrere Angebotsformen mit abgestuften Zugangsbedingungen umfasst und eine differenzierte Abstimmung auf den jeweiligen Bedarf erlaubt. Viel Wert legt DOWAS dabei auf eine umfassende Abklärung vor Beginn einer Betreuungsmaßnahme. Im Zentrum des Konzepts steht deshalb ein Vorstellungsgremium, das den Zugang zu allen betreuten Wohnformen steuert und den Klientinnen und Klienten nach einer intensiven Bedarfsklärung ein möglichst passgenaues Betreuungsangebot unterbreitet. Im Einzelnen bietet DOWAS folgende Formen betreuten Wohnens an:

- Eine ambulant betreute Übergangswohnung zur zeitlich begrenzten Überbrückung von Krisen und akuten Notlagen (zwei Plätze mit Intensivbetreuung und einer max. Aufenthaltsdauer von drei Monaten). Die Übergangswohnung ist das Bindeglied zwischen der Notschlafstelle und den betreuten Wohnformen.
- Ein sozialpädagogisches Intensivwohnprogramm in Form einer stationären Wohngemeinschaft mit sieben Plätzen und einer maximalen Aufenthaltsdauer von einem Jahr. Das Intensivwohnprogramm fungiert als eine Art Wohntraining und richtet sich vorzugsweise an Personen mit geringer selbständiger Wohnerfahrung. Diese Zielgruppe ist überwiegend jünger als 30 Jahre. Außerdem dient die Wohngemeinschaft als Auffangstation für Haftentlassene, von der aus sie sich mit Unterstützung der Betreuungsperson in Ruhe eine eigene Wohnung suchen können.
- Das ambulant betreute Wohnen (ABW) in Einzelwohnungen (15 bis 20 Plätze mit einer Betreuungsdauer von längstens drei Jahren). Von allen DOWAS-Wohnprogrammen bietet und fordert die ambulante Wohnbetreuung das größte Maß an Selbständigkeit. Erklärtes Ziel dieser Betreuungsform ist es, dass Klientinnen und Klienten nach Ende der Betreuung eine Wohnung mit eigenem Mietvertrag haben, die sie selbständig erhalten können, und in der sie ohne das Mietverhältnis gefährdende Konflikte mit dem Wohnumfeld leben. Diese Wohnform ist Gegenstand der von der FH Vorarlberg durchgeführten Evaluation, die im Folgenden dargestellt wird. Um die Ergebnisse der Evaluation besser einordnen zu können, folgen vorab einige Erläuterungen zu den Rahmenbedingungen des ambulant betreuten Wohnens bei DOWAS:

Der Betreuungsschlüssel liegt im Normalfall bei zehn Klientinnen/Klienten pro Betreuungsperson in Vollzeitanzstellung. Konstituierend für das ambulant betreute Wohnen sind regelmäßige Hausbesuche. Das Betreuungsminimum ist ein Betreuungskontakt pro Woche, alle 14 Tage muss dies ein Hausbesuch sein.

Drei Kompetenzbereiche, die es bei der Zielgruppe zu fördern und zu entwickeln gilt, sind für die Betreuung zentral:

- Wohnkompetenz: Hier spielen Verhaltensaspekte als Mieter/in, der Umgang mit der Nachbarschaft bzw. die Integration in das Wohnumfeld eine wesentliche Rolle für eine nachhaltige (Re)Integration.
- Kompetenz in der Haushaltsführung: Sie ist Zeichen für den Zuwachs an persönlicher Kompetenz und für ein selbständig geregeltes Dasein. Zudem ist die Haushaltsführung auch für das Mietverhältnis bedeutsam, wenn es z.B. Hygieneaspekte und Fragen der Abnutzung innerhalb der Wohnung betrifft.
- Finanzkompetenz: Ein langfristig erfolgreiches Mietverhältnis kann nur aufrechterhalten werden, wenn die Miete regelmäßig gezahlt wird. Auch wenn dies oft von staatlicher Seite geschieht, ist Finanzkompetenz der Klientel aber auch für die weitere Lebensführung bedeutsam, da es darum geht, die meist bescheidenen Mittel auch für den inneren Wohnraum und die weiteren Lebensbedarfe effektiv einzusetzen.

Eine Indikation für das ambulant betreute Wohnen liegt vor, wenn ein Betreuungsbedarf in mindestens zwei dieser drei Kompetenzbereiche gegeben ist. Andernfalls wird in der Regel eine ambulante Beratung durch die DOWAS-Beratungsstelle als ausreichend angesehen. Ergänzend, bzw. im Bedarfsfall, umfasst die Wohnbetreuung zusätzlich weitere Kompetenzbereiche

- Gesundheit/Körperhygiene,
- Behördenkontakte,
- Kontakt/Kommunikation,
- Soziale Beziehungen,
- Freizeit/Tagesstruktur.

Das ambulant betreute Wohnen kann als die anspruchsvollste Wohnbetreuungsform von DWAS mit den höchsten Zugangshürden angesehen werden. Es erfordert von den Zielgruppen einen dezidierten Betreuungsauftrag und die Verbindlichkeit, an den gemeinsam vereinbarten Betreuungszielen kontinuierlich zu arbeiten. Klientinnen und Klienten müssen dafür ausreichende Basiskompetenzen mitbringen, damit die sozialarbeiterische Betreuung im genannten Umfang ein sicheres Wohnen einschließlich der zugehörigen Haushaltführung grundsätzlich gewährleisten kann und keine Dauerkonflikte mit anderen Hausparteien zu erwarten sind. Die Erfahrung zeigt, dass frühere selbständige Wohnerfahrungen die Prognose verbessern und umgekehrt der direkte Übergang aus akuter Wohnungslosigkeit mit einem Leben auf der Straße die Prognose verschlechtert. Sind die genannten Voraussetzungen nicht gegeben, wird in der Regel bereits im Vorstellungsgremium eine Empfehlung für das stationäre Intensivwohnprogramm von DOWAS oder für eine andere stationäre Einrichtung gegeben.

Die Betreuung findet in DOWAS-eigenen Wohnungen statt (derzeit 11 Wohnungen) und in einer wechselnden Anzahl von Wohnungen des Sozialen Netzwerkes Wohnen. In den DOWAS-eigenen Wohnungen tritt DOWAS als Hauptmieter auf und schließt mit den betreuten Personen Benützungvereinbarungen ab, die Teil der Betreuungsvereinbarungen sind. In diesen Wohnungen werden vorzugsweise Menschen betreut, deren Prognose aus dem Vorstellungsgespräch mit Unsicherheiten behaftet ist und für die ein gewisser Schonraum sinnvoll erscheint, in dem auch etwas schief gehen kann. Hier haben beispielsweise unregelmäßige Mietzahlungen nicht sofort rechtliche Konsequenzen, sondern können im Betreuungsprozess aufgefangen und bearbeitet werden. Ebenso kann bei einem Scheitern der Betreuung das Wohnverhältnis beendet werden, ohne dass die betreffende Person durch die länger wirksamen Folgen einer Delogierung belastet wird. Bei einem Teil dieser Wohnungen war es bislang auf Grund von Absprachen mit der Stadt Bregenz möglich, nach erfolgreichem Betreuungsabschluss den Mietvertrag auf die Klientinnen und Klienten umzuschreiben. DOWAS erhielt dann von der Stadt eine Ersatzwohnung. Diese Absprache wurde allerdings zwischenzeitlich von der Stadt Bregenz aus formalen Gründen aufgekündigt.

Für die Wohnungen des Sozialen Netzwerkes Wohnen sind die betreuten Klientinnen und Klienten von Anfang selbst Mieter und erhalten einen auf drei Jahre befristeten eigenen Mietvertrag. Die Wohnungen stammen aus dem Bestand der gemeinnützigen Wohnbauträger und werden über das Soziale Netzwerk Wohnen, einem Landesprojekt unter Mitwirkung der Wohnungslosenhilfe, vergeben. Die Zustimmung zu einer Betreuung ist Voraussetzung für die Vermittlung in eine Netzwerkwohnung, prinzipiell ist die Betreuung aber freiwillig: Ein Abbruch hat keine unmittelbaren Konsequenzen auf das Mietverhältnis. Dieses kann nur von den Wohnbauträgern (als Vermieter) durch Vertragsablauf oder ein reguläres Delogierungsverfahren beendet werden. Insofern vermittelt DOWAS in solche Wohnungen nur Personen mit einer sehr positiven Prognose und einer hohen Verbindlichkeit, vorzugsweise Klientinnen und Klienten, die DOWAS schon aus anderen Betreuungskontexten bekannt sind (z.B. aus dem Intensivwohnprogramm oder der Wohnbetreuung in einer DOWAS-eigenen Wohnung). Unter diesen Voraussetzungen sollte die Wohnbetreuung in einer Netzwerkwohnung auch in einem absehbaren Zeitraum beendet werden können (maximal ein Jahr).

Im Kontext des Sozialen Netzwerkes Wohnen werden DOWAS allerdings auch Klientinnen und Klienten anderer Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe zur ambulanten Wohnbetreuung zugewiesen. Für diese Zielgruppe gelten die Vermittlungskriterien der zuweisenden Einrichtung, die sich zum Teil von denen bei DOWAS unterscheiden.

4. Befragung von ABW-Klientinnen und -Klienten

Kapitel 4 präsentiert nachfolgend zentrale Ergebnisse der qualitativen Befragung von 15 Klientinnen und Klienten der ambulanten Wohnbetreuung in DOWAS, die sich nach Vorgesprächen bereiterklärten, an einem Interview teilzunehmen. Bei dieser Zielgruppe handelt es sich - mit Ausnahme einer Frau, deren Betreuungsabschluss kurz bevorstand – um Menschen, deren Betreuung zum Interviewzeitpunkt Sommer/Herbst 2010 bereits abgeschlossen war und zum Großteil länger zurücklag.

Bis auf die genannte Ausnahme schloss DOWAS die Betreuung bei insgesamt 25 von 26 kontaktierten Personen im Zeitraum zwischen dem 15.10.2006 und dem 30.04.2010 ab. Durchschnittlich lag die Betreuungsdauer der 25 Ehemaligen zwei Jahre zurück, wobei die Spannweite zwischen 4 und 46 Monate und die Standardabweichung 12 Monate beträgt. Anders formuliert lag die Betreuung

- bei 4 Personen bis zu einem Jahr,
- bei 8 Personen zwischen einem und zwei Jahren,
- bei 7 Personen zwischen zwei und drei Jahren und
- bei 6 Personen zwischen drei und vier Jahren zurück.

4.1 Rücklauf

Im Vorfeld sprach DOWAS insgesamt 25 Ehemalige an am Interview teilzunehmen, deren Betreuung zum Stichtag 29.04.2010 abgeschlossen war, sowie die eine Person, deren Betreuungsabschluss kurz bevorstand. Davon sagten 20 Personen zu, welche anschließend von der Fachhochschule Vorarlberg telefonisch kontaktiert wurden, um ein Gespräch zu verabreden. Mit fünf Ehemaligen konnte dennoch kein Interview durchgeführt werden, da diese entweder telefonisch nicht erreichbar waren oder mehrfach zu verabredeten Terminen nicht erschienen.

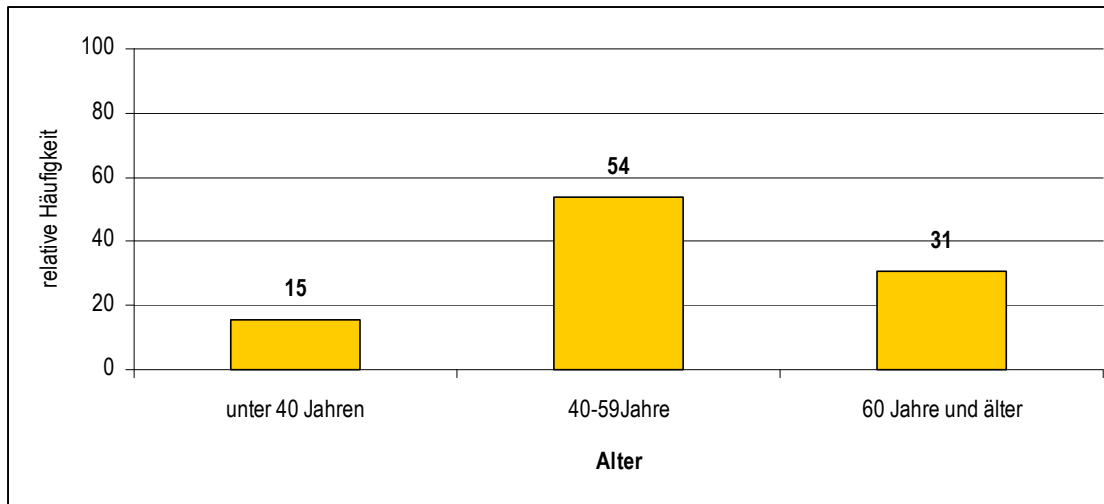
Insgesamt wurden im Mittel drei Kontaktversuche unternommen. Mit jenen, die dann auch interviewt werden konnten, fanden im Schnitt 2,3 Kontaktversuche statt. Zu jenen, die nicht zum Interview erschienen oder unerreichbar waren, wurden im Schnitt 6,8 Kontaktversuche durchgeführt.

Mit einer Ausnahme wurden alle 15 Interviewpartner/innen stets zum vereinbarten Termin angetroffen. Bei den *nicht* interviewten Personen wurden im Schnitt 2,3 vergebliche Treffen vereinbart.

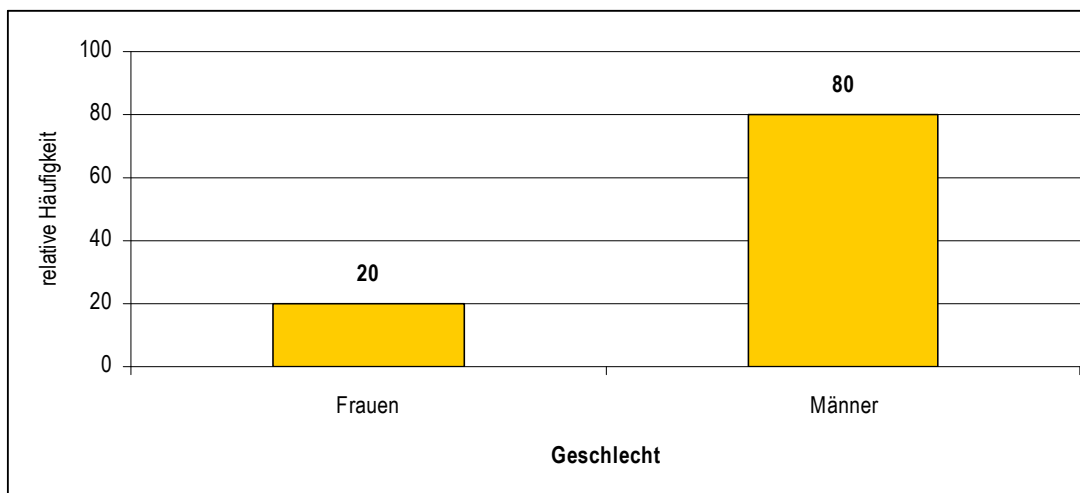
Alle interviewten Frauen konnten gleich beim ersten Versuch erreicht werden. Bei den interviewten Männern waren durchschnittlich 2,6 Kontaktversuche notwendig.

4.2 Soziodemographische Daten

Alter: Insgesamt handelt es sich bei der Stichprobe um ältere Personen mit einem mittleren Alter von 48 Jahren. 15% der befragten Personen waren unter 40 Jahre, 54% zwischen 40 und 59 Jahre und 31% über 60 Jahre alt.¹

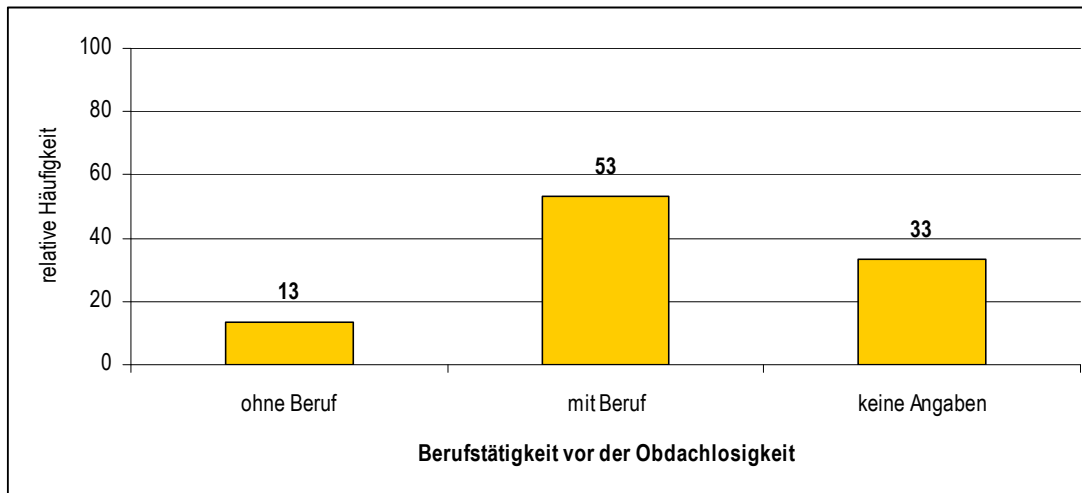


Geschlecht: In der Stichprobe sind Männer mit 80% deutlicher häufiger vertreten als Frauen mit 20%.

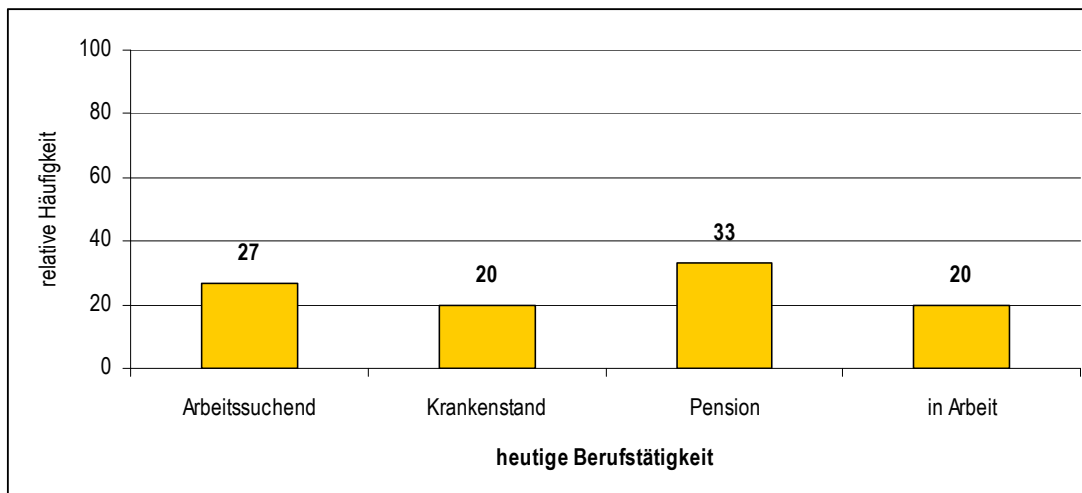


¹ Die Prozentangaben beziehen sich auf 15 befragte DOWAS-KlientInnen, d.h. 20% = 3 Personen, 33% = 5 Personen, 40% = 6 Personen, 60% = 9 Personen, 66,6% = 10 Personen etc..

Berufsstand: Vor der Wohnungslosigkeit waren 53% auf dem ersten Arbeitsmarkt beschäftigt. 13% hatten keinen Beruf und 33% machten dazu keine Angaben.



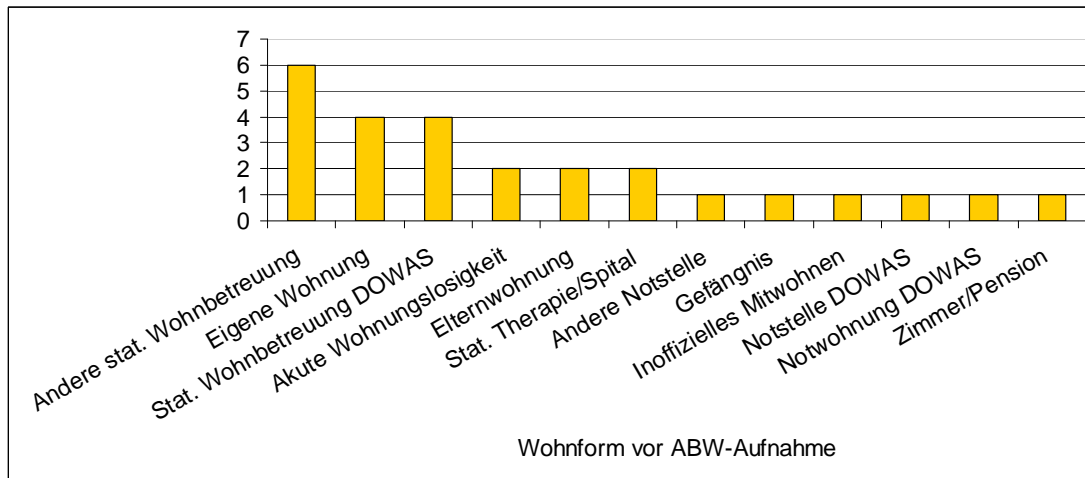
Arbeit: Zum Zeitpunkt der Befragung waren 33% pensioniert, 27% suchten Arbeit, 20% waren im Krankenstand und 20% hatten Arbeit, zum Teil auf dem ersten Arbeitsmarkt.



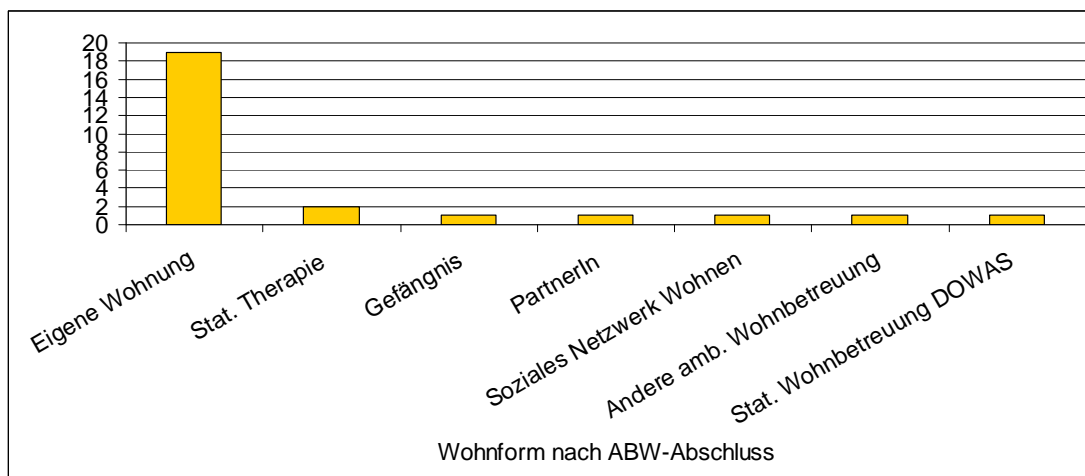
4.3 DOWAS-Aufenthalt:

4.3.1 Wie haben Sie vor der Aufnahme in das ambulant betreute Wohnen gelebt?

Diese Statistik konnte für die 15 Befragten und für weitere 11 nicht befragte ehemalige Bewohner der ambulanten DOWAS-Wohnbetreuung aus dem Dokumentationssystem der Geschäftsführung erstellt werden (Stand: 29.04.2010). Die meisten Klientinnen/Klienten des ambulant betreuten Wohnens in DOWAS stammen aus prekären Wohnverhältnissen: Nur 15% (4 von 26) lebten zuvor in einer eigenen Wohnung, 25% (6) wechselten von einer anderen stationären Wohnbetreuung nach DOWAS, 15% (4) innerhalb von DOWAS von der stationären in die ambulante Betreuung. Je zwei (7,7%) waren entweder von akuter Wohnungslosigkeit betroffen, lebten in der elterlichen Wohnung oder hatten einen stationären Aufenthalt im Spital oder in der Therapie hinter sich. Je eine Person kam von einer anderen Notstelle, aus dem Gefängnis, von einer DOWAS-Notstelle oder Notwohnung, einem Pensionszimmer oder einer Stätte, wo inoffiziell mitgewohnt wurde.



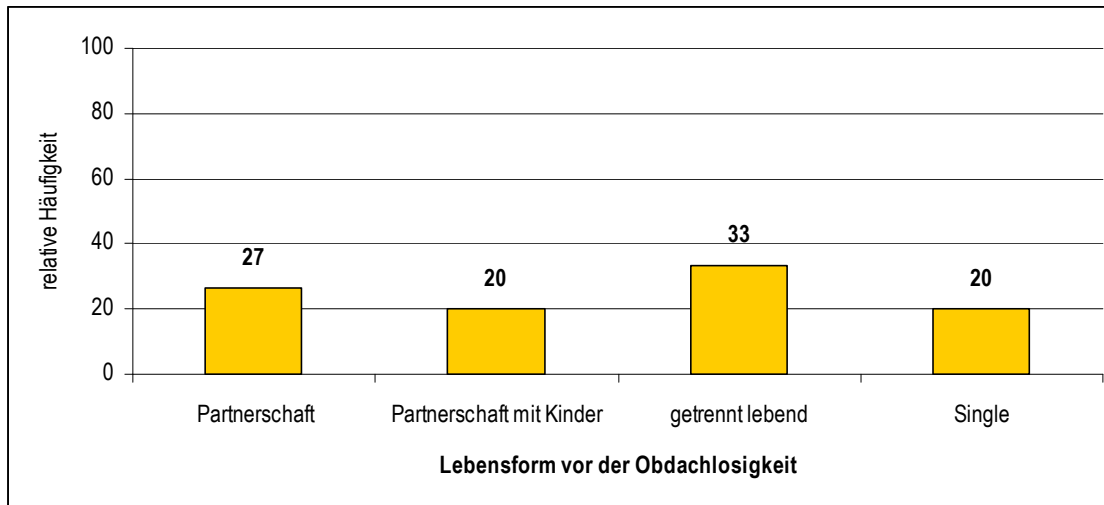
Im Anschluss an die ambulante Wohnbetreuung in DOWAS wurden laut Dokumentationssystem der Geschäftsführung von diesen 26 Personen annähernd drei Viertel (73% = 19) in eine eigene Wohnung überführt. Bei je zwei erfolgte ein Abbruch entweder seitens DOWAS oder des Klienten bzw. der Klientin. Zählt man eine Person hinzu, die anschließend bei dem/der Partner/in lebt, so hat DOWAS bei 76,9% dieser Zielgruppe ein reguläres Wohnumfeld realisieren können. Von den verbleibenden 6 Personen wurden zwei in eine stationäre Therapie überführt, je eine lebt in einem sozialen Wohnnetzwerk, einer anderen ambulanten Einrichtung und in der stationären Wohnbetreuung von DOWAS. Eine Person lebt zum Stichtag im Gefängnis. / Mit über vier Fünfteln (84,6% = 22 von 26) realisierte DOWAS einen regulären Betreuungsabschluss.



Das Dokumentationssystem der Geschäftsführung bietet eine weitere Analysevariante: Zu weiteren sechs dokumentierten Klientinnen und Klienten, die sich nicht an der Befragung beteiligten, liegen zwar keine Daten über die Wohnform vor Aufnahme in das ambulant betreute Wohnen vor, jedoch über die Abschlussart und den Wohnverbleib. Hierbei handelt es sich mehrheitlich um Personen, bei denen die Wohnbetreuung von einer der beiden Seiten abgebrochen wurde – nur zwei Betreuungen wurden regulär beendet. Dennoch lebten zum Stichtag vier der sechs Ehemaligen in einer eigenen Wohnung, was sicher auch auf den Betreuungseinfluss zurückgeführt werden kann (die beiden anderen leben in unbekanntem oder prekären Verhältnissen).

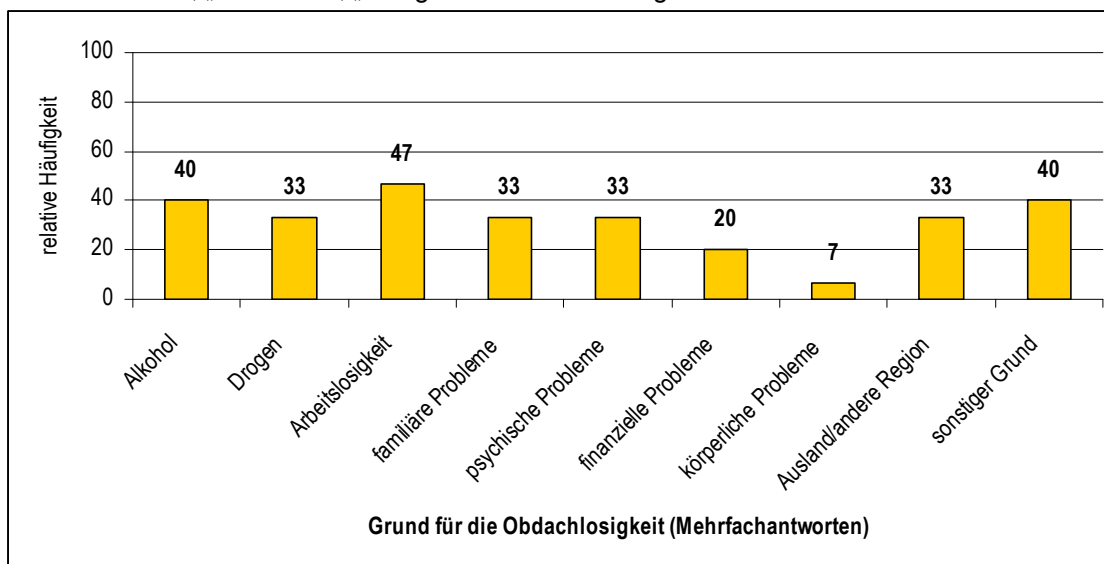
Wird die Verbleibsstatistik nun zusätzlich mit diesen sechs Personen aufgestellt, so bestätigt sich die oben genannte Erfolgsquote der wohnungsspezifischen Eingliederung: **Zum Stichtag leben drei Viertel (75% = 24 von 32) in geregelten Wohnverhältnissen**, 9,3% (3) in prekären oder unbekanntem Verhältnissen und 15,6% (5) in anderen betreuten Formen.

Betrachten wir nun wieder die Daten aus der qualitativen Befragung von 15 Klientinnen und Klienten: 47% lebten bis kurz vor ihrer Wohnungslosigkeit in einer Partnerschaft, 20% in einer Partnerschaft mit Kindern; 33% lebten getrennt und 20% waren alleinstehend.



4.3.2 Was führte dazu, keine eigene Wohnung zu haben oder diese nicht halten zu können?

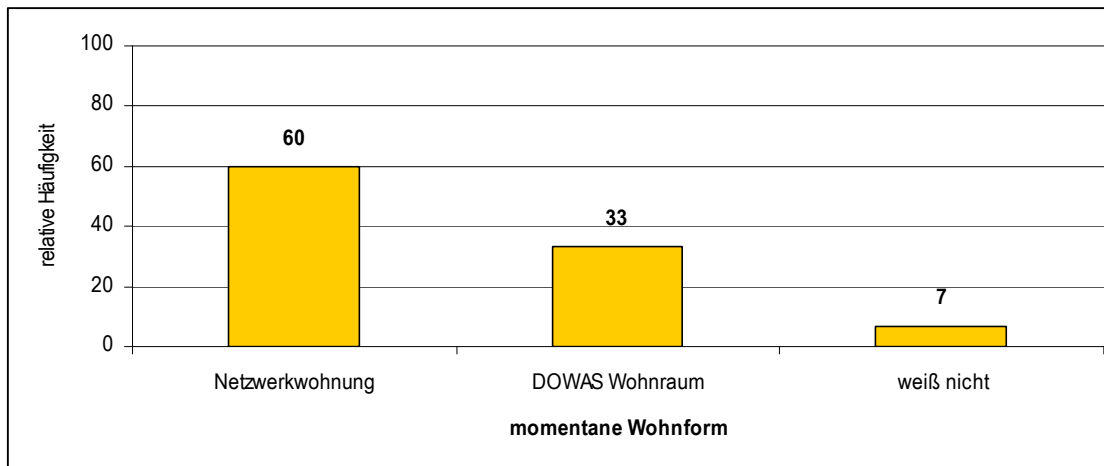
Für 73% der Befragten war eine Suchtproblematik Grund der Wohnungslosigkeit. Dabei war Alkohol mit 40% etwas häufiger vertreten als andere illegale Substanzabhängigkeiten (33%). Der Verlust des Arbeitsplatzes (47%) und psychische Probleme wurden als weitere häufige Gründe angegeben. Familiäre Probleme (auch als Folge der Suchtproblematik), sonstige psychische Probleme und die Rückkehr aus dem Ausland oder anderen Regionen Österreichs führten bei 33% der Befragten zur Wohnungslosigkeit. Von 40% wurden weitere sonstige Gründe benannt, darunter etwa: „Kümmerte mich um nichts mehr“, „Haftstrafe“, „Mangelnde Unterstützung der Gemeinde bzw. des Sozialamtes“.



Betreuungsdauer: 40% der Befragten werden zum Zeitpunkt des Interviews noch betreut. Die mittlere Betreuungsdauer umfasste 28 Monate. Alle Befragten waren gut in der Lage, Beginn und Ende der Betreuung zu benennen. Einige holten dazu ihre Unterlagen hervor.

4.3.3 In welcher Wohnform lebten Sie (Netzwerkwohnung oder DOWAS-Wohnraum)?

60% der Befragten gaben an, in einer Netzwerkwohnung zu wohnen, 33% in einem DOWAS-Wohnraum. Eine Person konnte dazu keine Angaben machen. Um diese Frage beantworten zu können, benötigten etwa die Hälfte der Befragten etwas Unterstützung, indem sie beispielsweise gefragt wurden, ob sie mit DOWAS oder einem Wohnbauträger einen Mietvertrag abgeschlossen haben.



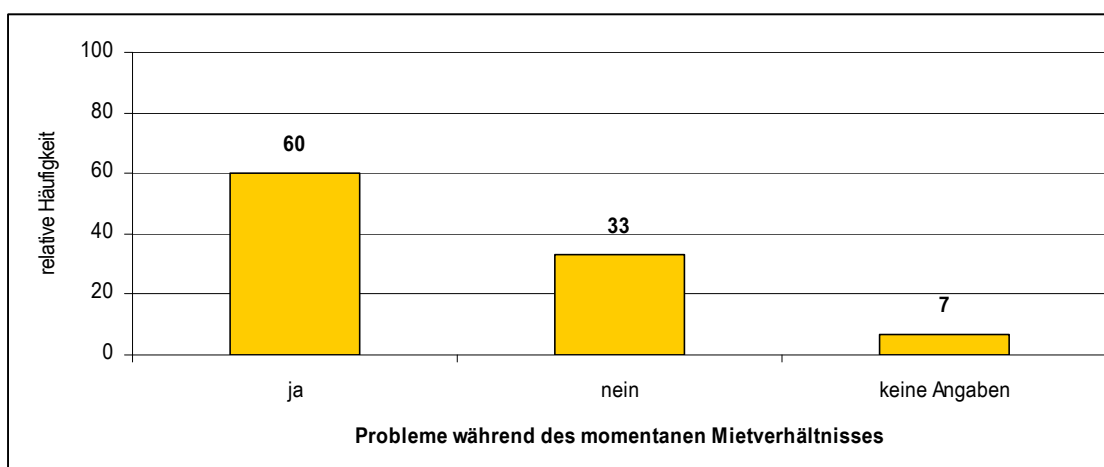
4.3.4 Ist Ihnen der Unterschied zwischen den beiden Wohnformen bekannt?

Nur die Hälfte der Befragten ist der Unterschied zwischen einer Netzwerkwohnung und einem DOWAS-Wohnraum bekannt.

4.3.5 Konnte der Mietvertrag während der Betreuung ohne Vorkommnisse aufrechterhalten werden?

60% konnten das Mietverhältnis ohne Vorkommnisse führen. Eine Person machte dazu keine Angaben. Bei 33% traten Probleme auf. Zwei Personen gaben an, dass Sie Probleme mit der Mietzahlung hatten, zwei berichteten von Regelverstößen und eine von eigenem aggressiven Verhalten.

- „Nachdem ich hergekommen bin war ich noch arbeitslos, und habe dann vieles schleifen lassen und deshalb die Miete nicht gezahlt. Die Miete wurde dann von meiner Mutter gezahlt.“
- „... nein, nicht wirklich, bin zwar einmal verwarnt worden, war selber Schuld, wegen einer Flasche Alk im Zimmer.“



4.3.6 Haben Sie vor DOWAS Erfahrung mit anderen betreuten Wohnformen gemacht?

40% gaben an, dass sie vor der DOWAS-Betreuung bereits Erfahrungen mit anderen Betreuungsformen gemacht haben. Davon wurden drei Befragte von einer anderen stationären Wohnungseinrichtung, eine Person von einer Suchthilfeeinrichtung und zwei im Rahmen einer betreuten Wohngemeinschaft betreut.

Die mittlere Betreuungsdauer betrug 47 Monate, dabei betrug die Minstdauer 12 und die Maximaldauer 120 Monate.

Zwei Befragte machten auch nach der DOWAS-Betreuung Erfahrungen mit anderen Betreuungsformen. Beide wurden von einer Suchthilfeeinrichtung betreut. Die Betreuungsdauer kann zur Wahrung der Anonymität der Betroffenen an dieser Stelle nicht angegeben werden, da diese nur von einer Person angegeben wurde.

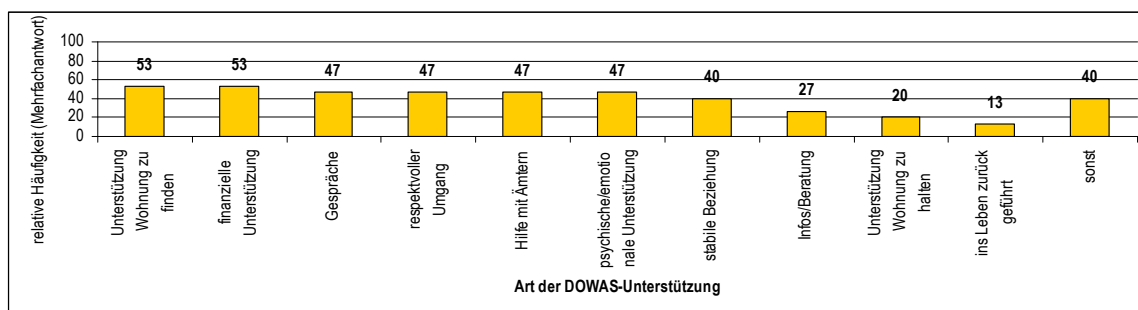
Von den sieben Personen, die vor oder nach der DOWAS-Betreuung Erfahrungen mit anderen Betreuungsformen gemacht haben, gaben 71% an, die DOWAS-Betreuung als besser empfunden zu haben. Jeweils eine Person gab an, dass die Betreuung gleich gut bzw. besser war als die DOWAS-Betreuung. Als positiver an der DOWAS-Betreuung empfanden drei Betroffene die höhere Selbstständigkeit, die den Betreuten zugetraut wird. Weiter gab jeweils eine/r an, dass die DOWAS-Betreuung persönlicher sei bzw. dass man bei DOWAS ernst genommen werde und nicht nur Medikamente bekommt. Letztlich helfe die Unterstützung von DOWAS auch bei Amtsangelegenheiten.

- „Da ist man viel selbständiger im DOWAS. 100 Punkte. Andere stationäre Wohneinrichtung: 1 Punkt. Die andere Einrichtung ist wie ein Schülerheim. Man hat eine eigene Wohnung, es geht um die Eigenständigkeit. Und dass man in der anderen stationären Wohneinrichtung gezwungen ist mit Leuten zusammen zu wohnen, die noch schlimmer drauf sind als man selber.“
- „In der anderen stationären Wohneinrichtung ist man gefangen. Den Leuten nimmt man alles, man stopft sie voll mit Tabletten. Das ist kein Leben, das ist eine Frechheit was da abgeht.“
- „DOWAS ist persönlicher, da muss ich nur anrufen, bekomme einen Termin und wir sprechen über meine Problematiken. Seit ich bei DOWAS bin, reagieren auch die Ämter anders. Es macht einen Unterschied, ob ich anrufe oder die Betreuung vom DOWAS, das war bei der Suchthilfeeinrichtung nicht der Fall.“
- „Man muss vorher Therapie machen. Die Einzelbetreuung war beim DOWAS OK, aber hier sind Einzelbetreuer besser ausgebildet was Psychotherapie angeht. Sie sind hier auch konsequenter. Hundertprozentige Abstinenz wird verlangt, das ist besser.“

4.3.7 Welche Art der Unterstützung haben Sie von DOWAS erhalten?

Die meisten Befragten gaben an, bei der Wohnungssuche und in Finanzfragen unterstützt worden zu sein. 47% bewerteten zudem stützende Gespräche, einen respektvollen Umgang, Hilfe bei Amtsgängen und psychosoziale Hilfe als unterstützend und hilfreich. Für einige war das Angebot einer stabilen Beziehung eine wertvolle Hilfestellung. Umfassende Informationen und Beratung, Unterstützung die Wohnung zu halten und Hilfe bei der Jobfindung wurden weiterhin genannt. Ein/e Befragte äußerte sich allgemein positiv; ihr Statement drückt aus, dass die Betroffenen die Unterstützungsleistung von DOWAS durchaus erst im Nachhinein wahrnehmen (können):

- „Rein theoretisch hat mir DOWAS schon geholfen, aber das hat mich damals nicht interessiert.“



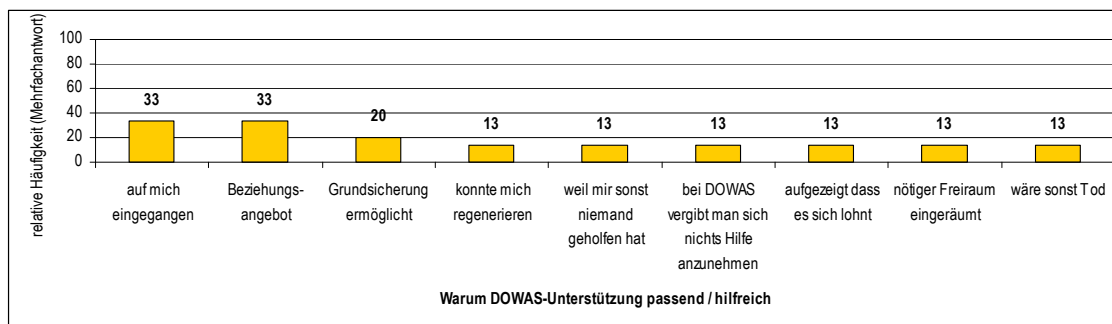
4.3.8 War das Hilfsangebot für Sie passend?

Alle Befragten gaben an, dass die DOWAS-Unterstützung für sie zum damaligen Zeitpunkt passend für sie war.

4.3.9 Warum war das Hilfsangebot für Sie passend/hilfreich?

Die meisten Befragten empfanden das Hilfsangebot als passend, weil DOWAS auf sie eingegangen ist und ihnen ein Beziehungsangebot gemacht hat. Einige gaben an, dass es wichtig für sie war, dass DOWAS ihnen die Grundsicherung ermöglichte. Die fundamentale Bedeutung der Hilfen in DOWAS für eine gelingende Reintegration kommt vor allem durch das zweite Zitat zum Ausdruck.

- *„Weil man sehr auf mich eingegangen ist auf meine spezielle Situation, die Leute waren auch Ansprechpartner, haben mir auch Infos über Österreich gegeben über Bürokratie. Es war gut, einen Ansprechpartner zu haben, bei dem man sich nichts vergibt sich zu erkundigen.“*
- *„Sonst hätte ich nichts, ich hatte keine andere Anlaufstelle, das Geld wurde immer knapper. Ich konnte abschalten für eine gewisse Zeit. Da konnte man auch Leute sehen, denen es schlechter ging, wie mir; ich konnte da wieder Kraft tanken; ich hatte wieder einen guten Job und das hat mir wieder Kraft gegeben. Ich bin glücklich, dass ich das so durchgezogen habe. DOWAS war lebensentscheidend für mich. Wenn sie nicht gewesen wären, wüsste ich nicht wo ich heute wäre. Wenn ich vom DOWAS keine Hilfe gehabt hätte, ich wüsste nicht, wie das weiter gegangen wäre.“*



4.3.10 Wie bewerten Sie im Nachhinein insgesamt die DOWAS-Betreuung?

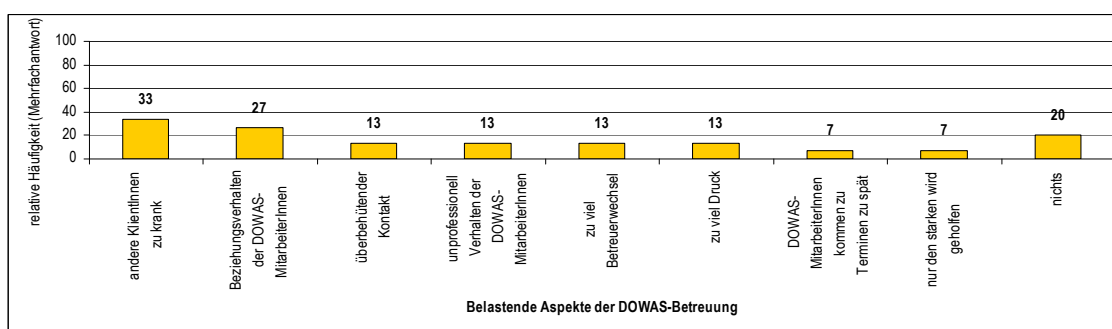
Auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut), bewerten die Befragten die DOWAS-Betreuung im Mittel mit 8,6. Diese quantitative Bewertung liegt im sehr guten Bereich, was die qualitativen Aussagen der Befragten zu diesem Thema deutlich stützt. Die Spannweite der Bewertungen betrug 5 bis 10 Wertungspunkte.

Der Wert ist auch qualitativ als positiv zu werten, da das Betreuungsverhältnis stets von einer für beide Seiten schwer zu gestaltenden Abgrenzungsproblematik begleitet wird (vgl. hierzu die Sicht der Betreuungspersonen in Kap. 5.3). Da die Betreuung stark in den Privaträumen der Klientinnen und Klienten stattfindet, erweist es sich für beide Seiten als schwierig, ein professionelles Betreuungsverhältnis zu gestalten, das sich nicht mit privaten Beziehungsebenen überschneidet. Wie sich zeigt, sind Einsamkeit und die Qualität der Soziakontakte für die Zielgruppe entscheidende soziale Rahmenbedingungen (vgl. hierzu Kap. 4.6.16).

4.3.11 Was war an der DOWAS-Betreuung belastend?

33% empfanden die noch schlechte Verfassung der Anderen als belastend. Dann wurde der Umgang der DOWAS-MitarbeiterInnen mit den Befragten auf drei verschiedene Arten als belastend empfunden: So wurden das nicht abgegrenzte Beziehungsverhalten, der überbehütende Kontakt, die Unzuverlässigkeit in der Betreuung, ein unprofessionelles Verhalten der Betreuung und häufige Betreuungswechsel als belastend empfunden:

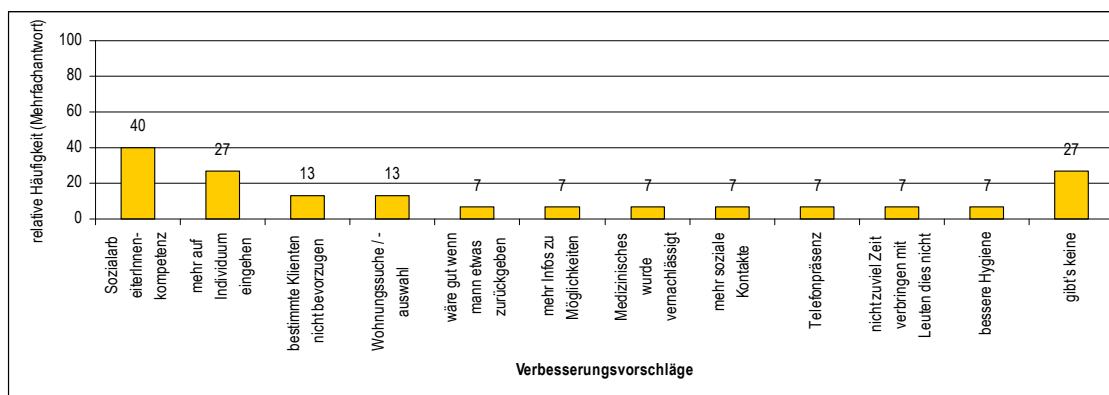
- „Die Betreuerin kann sich nicht richtig in mich einfühlen, versteht einen nicht, baut Hoffnung zu wenig auf. Nur den Starken wird geholfen.“
- „Ich hatte in den eineinhalb bis zwei Jahren vier verschiedenen Betreuerinnen, da gab es keine Möglichkeit persönliche Gespräche zu führen und eine Beziehung aufzubauen. Zu Terminen unpünktlich gekommen, das ist kontraproduktiv, wenn man immer zu spät kommt; kein gutes Vorbild. Für mich war das jetzt weniger ein Problem, aber für Menschen, die wirklich Hilfe benötigen und viele Probleme haben, sind vier verschiedenen Betreuungspersonen weniger gut. Außerdem waren sie öfters unzuverlässig, haben ihre Versprechen nicht gehalten; sie waren einfach überfordert.“
- „Die SozialarbeiterInnen haben sich schwer getan sich abzugrenzen, wie sie mit den Leuten umgegangen sind. Haben sich an den See gesetzt und eine geraucht. Wenn ich so etwas annehme, dann gebe ich einen klaren Auftrag. Da ist er auf einer anderen Ebene und sollte sich auch so verhalten. War von der Professionalität so gesehen nicht so gut.“



4.3.12 Gibt es hierzu Verbesserungsvorschläge?

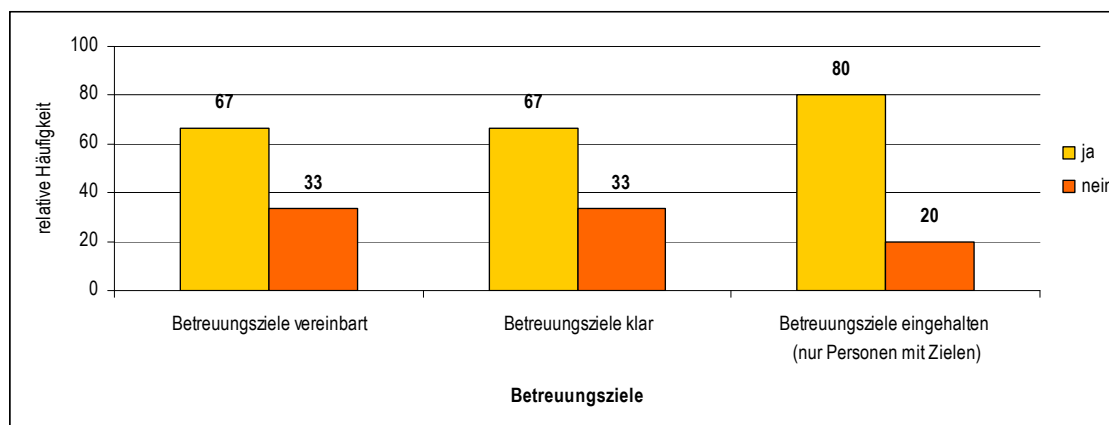
40% der Befragten schlugen Verbesserungen vor, die sich auf die Kompetenz der Mitarbeiter/innen beziehen. Zudem wünschten sich einige Befragte, dass diese mehr auf individuelle Bedürfnisse eingehen. Andererseits sahen 27% keinen Verbesserungsbedarf.

- „Manche Betreuerinnen sind zu freierzig und würden zu viel helfen. Mehr auf das einzelne Individuum eingehen. Klienten, die schleimen, nicht bevorzugen. Mehr Infos zum eigenen Zustand (aber vorsichtig und verständlich). Mehr Unterstützung bei der Wohnungssuche. Betreuerinnen sollten sich besser absprechen untereinander.“
- „Sollten Klienten anders kritisieren. Wenn es ihnen beispielsweise selber nicht gut geht an einem Tag; dann sollte man an diesem Tag den Beruf gar nicht ausüben. Maria Ebene: „Wenn ihr einen Rückfall habt, dann verkopft euch nicht zuviel!“ DOWAS reagiert eher bemitleidend.“
- „Jemand einsetzen bei DOWAS, der Anrufe entgegennimmt wenn die Betreuungsperson nicht da ist, dass man nicht so oft anrufen muss. Betreuung mehr auf den Einzelnen abstimmen, so dass der Betreuungsaufwand für DOWAS optimiert werden kann. So wie es war, war viel Arbeitszeit umsonst. Man sollte schauen, dass dies mit Bewohnern abgestimmt wird. Wenn die nicht so viel brauchen, kann auch nicht zu viel kommen. Dies sollte gleich zu Beginn geklärt werden.“



4.3.13 Wurden mit DOWAS Betreuungsziele vereinbart? Waren Ihnen die DOWAS Betreuungsziele klar? Konnten Sie die Betreuungsziele einhalten?

Allen 67% der Befragten, die angeben, dass mit Ihnen Betreuungsziele vereinbart wurden, waren die Betreuungsziele auch klar. 80% derjenigen, welche Betreuungsziele vereinbart hatten, konnten diese auch einhalten.

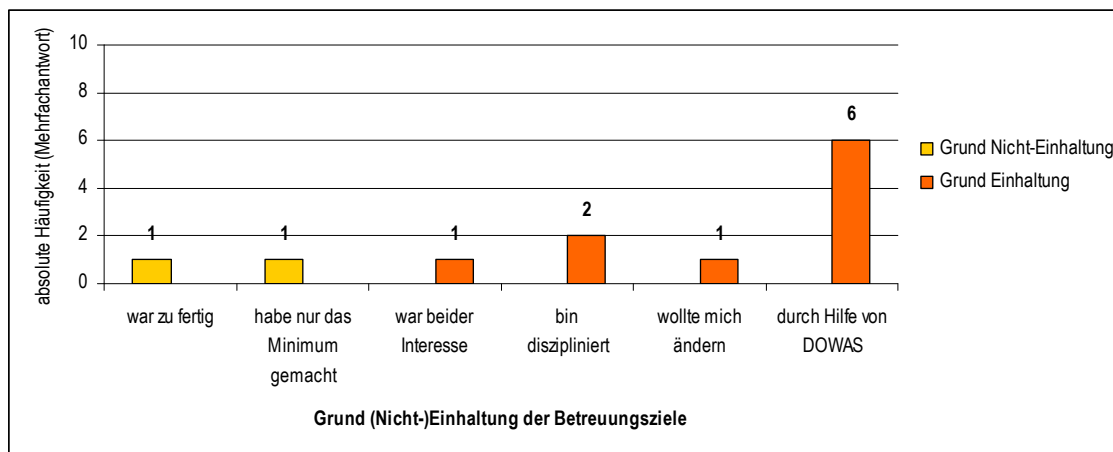


Zwei Befragte nannten Gründe, warum sie ihre Betreuungsziele nicht einhalten konnten. Eine war zum entsprechenden Zeitpunkt zu beeinträchtigt, die andere gab an, nur das Minimum beigetragen zu haben, um nicht aus der Betreuung und der Wohnung herauszufliegen:

- „War zu fertig, wollte mit Menschen nichts mehr zu tun haben, war depressiv, hatte Angst vor Menschen.“
- „Damit ich da wohnen kann. Alles was nicht notwendig war habe ich nicht gemacht.“

Als Hauptgrund für das *Einhalten* von Betreuungszielen nannten die Befragten vor allem die Unterstützung durch DOWAS. Zwei weitere gaben an, dass dies an ihrer eigenen Disziplinertheit liege.

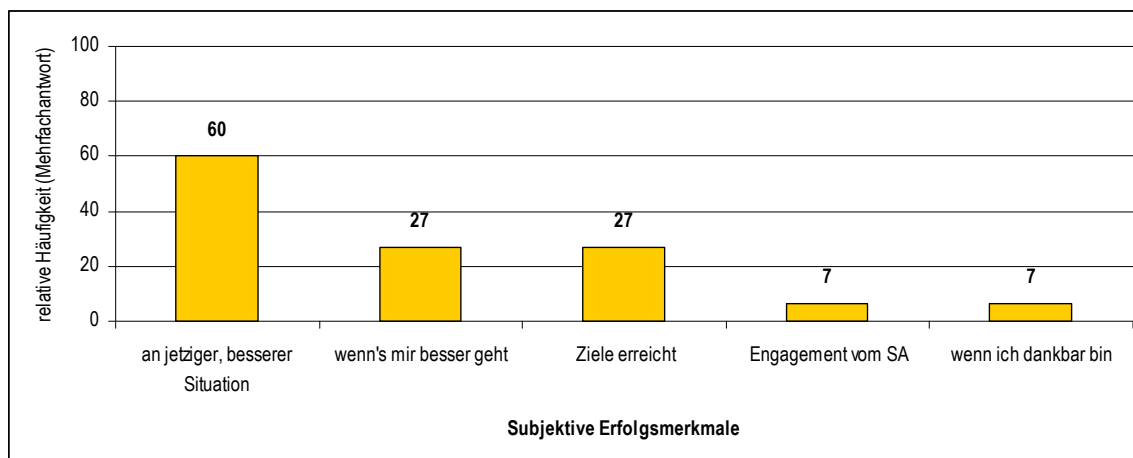
- „Ich habe es auf mich zukommen lassen, habe das Machbare gemacht mit Unterstützung der Betreuerin. Die Betreuungsperson ist für mich ideal, das passt für mich einfach.“
- „DOWAS kam mir entgegen. Es war ein gegenseitiges Vertrauen vorhanden; wenn Probleme da waren, wusste ich, wohin ich gehen konnte. Ich konnte alle Ziele einhalten.“
- „Bin diszipliniert und sehr sparsam.“



4.3.14 Woran erkennen Sie, dass die DOWAS-Betreuung hilfreich war?

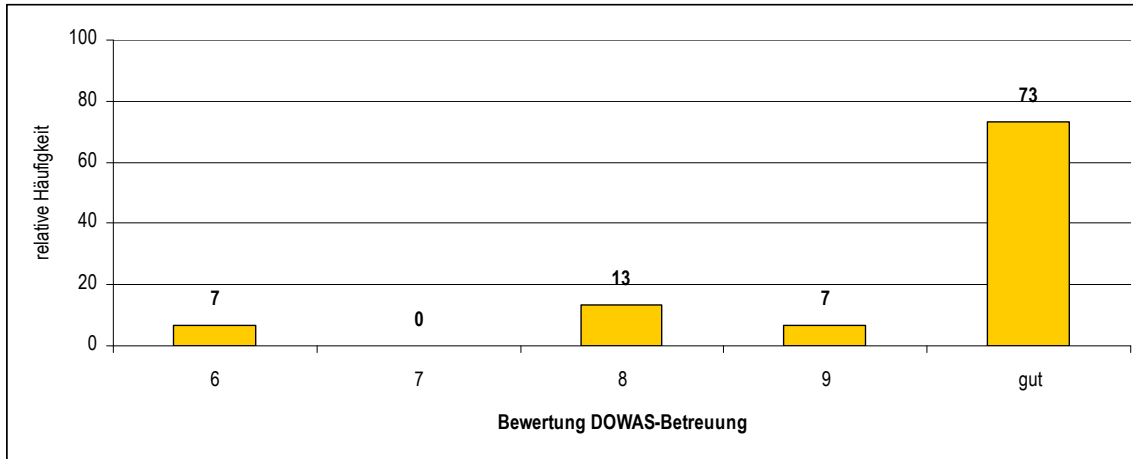
Als hauptsächliche Erfolgskriterien nennen die Befragten ihre verbesserte Lebenssituation und das Erreichen von Lebenszielen. Je ein/e Befragte/r macht eine erfolgreiche Betreuung am Engagement der DOWAS-SozialarbeiterIn und an der eigenen Dankbarkeit fest.

- „Weil es mir immer besser geht. Depressionen gehen weg, die Angststörung wird weniger, ich kann meinem Hobby wieder nachgehen. Es sind viele Kleinigkeiten, die sich zu einem Großen zusammensetzen und ein Gesamtgefühl ergeben. Mit der Familie habe ich wieder Kontakt aufgebaut.“
- „An meinem jetzigen Leben. Ich habe nicht mehr vor mich umzubringen. Jetzt habe ich einen Sinn. Ich weiß, dass es weitergeht, was ich vorher nicht sah. Habe jetzt das Leben kennengelernt.“
- „Am Bemühen und Engagement der DOWAS-Mitarbeiter, wenn ich dankbar bin.“



4.3.15 Wie bewerten Sie rückblickend den Kontakt zur Betreuungsperson in DOWAS?

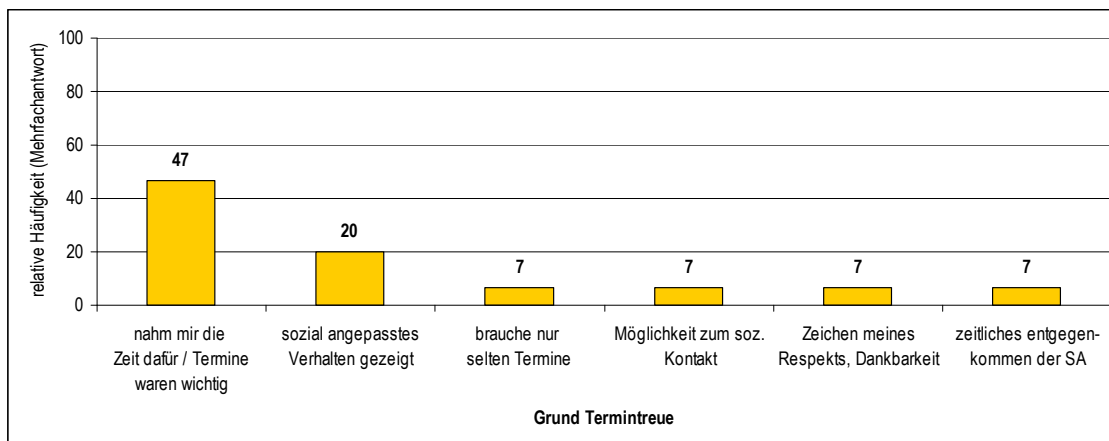
Im Mittel bewerten die Befragten den Kontakt zur Betreuungsperson sehr gut und zwar mit 9,4 auf der zehnstufigen Skala. Die beste Bewertung war 10 und die schlechteste 6.



4.3.16 Konnten Sie Termine mit der Betreuungsperson in der Regel einhalten? Warum?

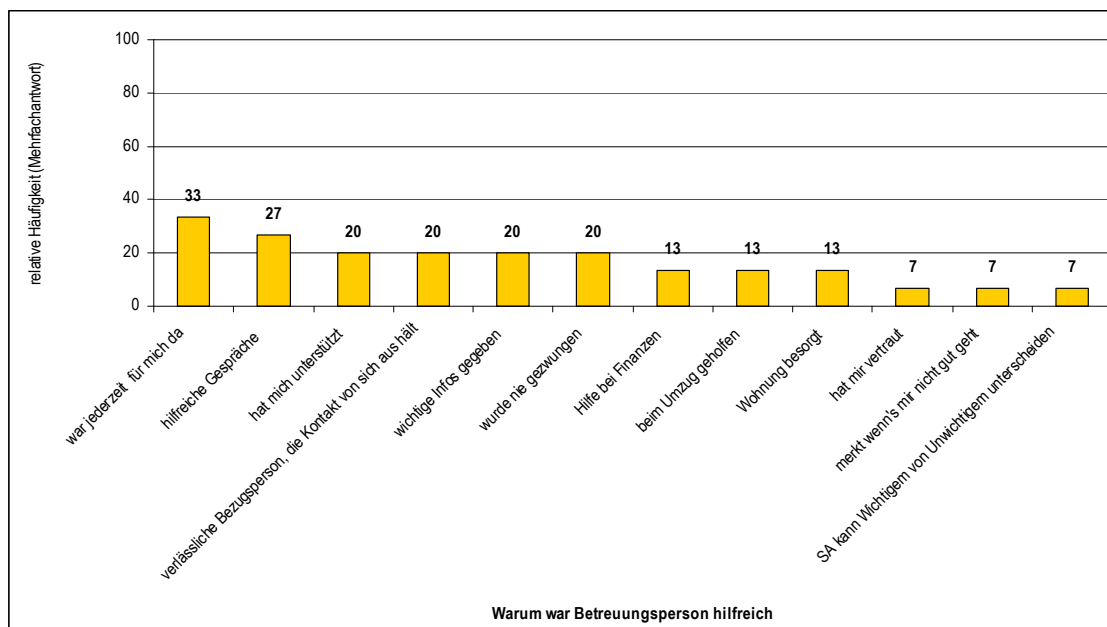
Fast alle Befragte (14 von 15) gaben an, die Termine mit der Betreuungsperson in der Regel eingehalten zu haben. Vielen waren die Termine ausreichend wichtig, um sich Zeit dafür zu nehmen. Eine Person gab an, dass die Termine für sie eine Möglichkeit darstellen sozialen Kontakt zu haben. Eine weitere Person sieht Termintreue als Möglichkeit, ihre Dankbarkeit und ihren Respekt zu zeigen. Für drei Befragte war die Termintreue ausschließlich ein sozial angepasstes Verhalten. Eine Person sieht den Grund im Entgegenkommen von DOWAS.

- „Ich nahm mir die Zeit dafür; die Betreuerinnen waren auch flexibel und haben sich an meine freien Zeiten gerichtet.“
- „... Zeichen von Respekt dafür, dass sie mir geholfen haben; sie sind da, um mir zu helfen und ich wollte diese Hilfe, deshalb wurden die Termine auch wahrgenommen.“
- „Ich war sozial sehr angepasst. Brav mitmachen damit es nicht auffällt und ich die Unterstützung bekomme. War eher Schauspiel.“



4.3.17 War die Betreuungsperson für Sie hilfreich? In welcher Beziehung?

Alle Befragten gaben an, die DOWAS-Betreuung als hilfreich empfunden zu haben. Ein Drittel empfand es als hilfreich, dass die Betreuungsperson jederzeit für sie da war. Weitere 27% stufen die stützenden Gespräche als hilfreich ein. Jeweils 20% gaben an, von der Betreuungsperson unterstützt worden zu sein, dass sie eine verlässliche Bezugsperson darstellte, die auch den Kontakt von sich aus gesucht hat, dass sie von ihr wichtige Informationen erhalten haben und zu nichts gezwungen wurden.



4.3.18 Wurde die DOWAS-Betreuung abgebrochen? Wieso?

Zwei Befragte gaben an, die DOWAS-Betreuung abgebrochen zu haben. Beide empfanden die Betreuung für die eigenständige Wohnungssituation als überfordernd.

- „Ja, bei der Wohnung. Da wollte ich mit niemand mehr was zu tun haben. Da wollte ich nur das tun was ich will, war schon ein sturer Bock.“
- „Weil es kurzzeitig zuviel wurde, weil ich auch wusste dass ich dann trotzdem die Wohnung behalten kann.“

4.3.19 Wäre etwas anders für Sie gelaufen, falls es zu keinem Abbruch gekommen wäre?

Eine Person hat diese Frage bejaht aber den Sinn umgekehrt verstanden. Der/die Befragte erwähnt, dass es *ohne* Betreuung schlechter gelaufen wäre:

- „Es wäre schlechter gelaufen. Die ganzen bürokratischen Geschichten, Miete regelmäßig zahlen, weil ich manchmal zu früh und manchmal zu spät zahle. Komme immer wieder gestärkt aus dem Gespräch raus. Hat gewisse Antriebsfähigkeit.“

4.3.20: Für Befragte aus dem (enger geführten) DOWAS-Wohnraum: Was wäre gewesen, wenn DOWAS Ihnen stattdessen eine eigene Wohnung gegeben hätte?

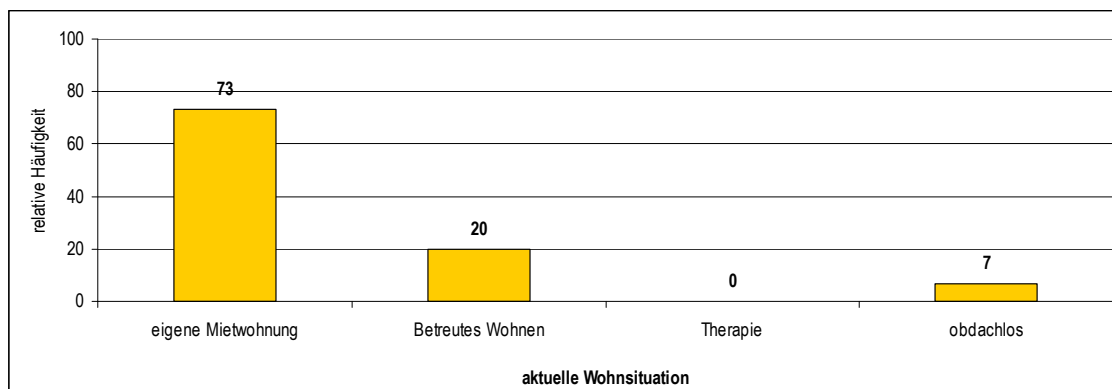
Vier von fünf Befragten gaben an, dass es schlechter für sie gelaufen wäre, wenn sie ohne DOWAS-Betreuung eine eigene Wohnung genommen hätten:

- „Dazu wäre ich nicht in der Lage gewesen. Dann hätte ich die Betreuungsvereinbarung nicht einhalten können, hätte meine Betreuerin angelogen. Hat mich davor bewahrt falsches zu tun, hat mich geschützt. Das hat mich dann ins Leben geführt.“
- „Zuerst war die WG besser. Ich hab einfach das Alleinsein mit mir selber lernen können, das war das Schwierigste. Man denkt an die Familie und alles.“

4.4 Die aktuelle Wohnsituation (Außenkriterien)

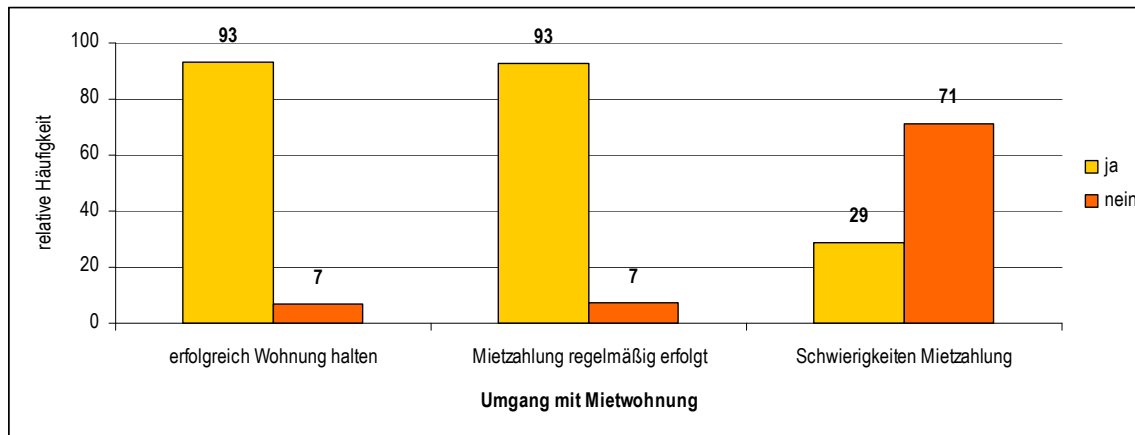
4.4.1 In welcher Wohnsituation befinden Sie sich heute?

Knapp drei Viertel der Befragten wohnen zum Interviewzeitpunkt in einer eigenen Mietwohnung, ein Fünftel im betreuten Wohnen. Eine Person ist aktuell wohnungslos. Bei den drei Personen im betreuten Wohnen handelt es sich a) um einen Klienten, der in die stationäre Wohngemeinschaft zurückging, weil er sich im ambulanten Bereich überfordert fühlte, b) um eine Klientin, deren ABW-Betreuung zwar in der DOWAS-eigenen Wohnung abgeschlossen war, nicht jedoch in der eigenständigen Wohnform und c) um eine Klientin, die an eine andere Einrichtung übermittelt wurde.



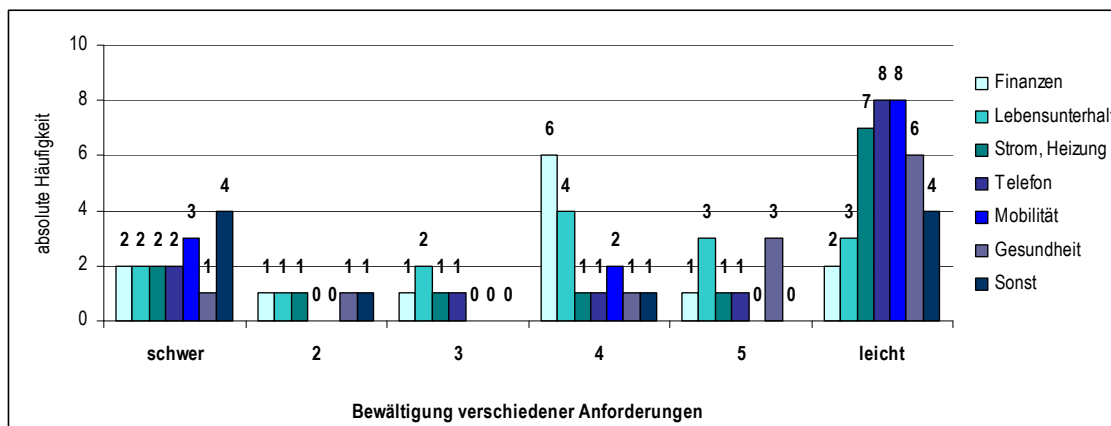
4.4.2 Konnten Sie die Wohnung erfolgreich beibehalten? Konnten Sie die Miete regelmäßig zahlen? Gab es Schwierigkeiten bei der Mietzahlung?

Bis auf eine Person konnten alle Befragte ihre Wohnung halten und die Miete auch regelmäßig zahlen. Allerdings hatten 29% gelegentlich Schwierigkeiten, die Miete zu zahlen.

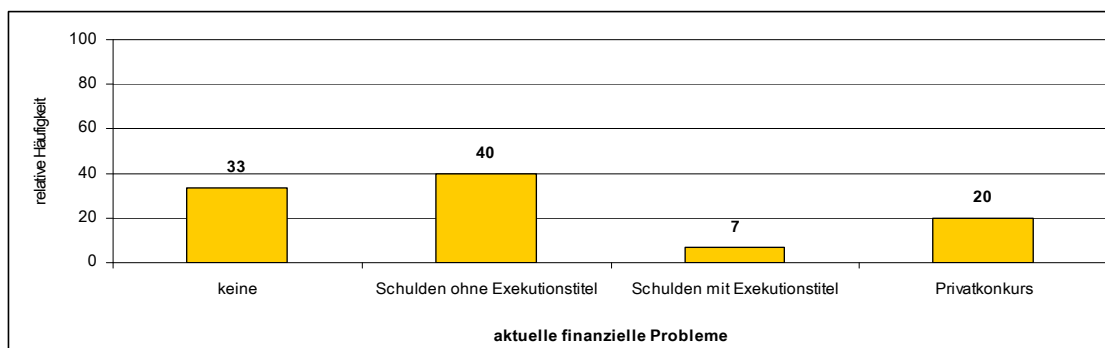


4.4.3 Wie leicht oder schwer fällt Ihnen heute der Umgang mit Finanzen? Gibt es aktuelle finanzielle Schwierigkeiten?

Mehrheitlich fällt den Befragten der aktuelle Umgang mit ihren Finanzen eher leicht. Vier Personen haben damit kleinere oder größere Schwierigkeiten. Die folgende Abbildung zeigt wie viele Personen in Bezug auf welche Lebensbereiche eher Schwierigkeiten haben oder eher nicht (wobei Werte ≥ 4 für geringere bis keine Schwierigkeiten stehen):

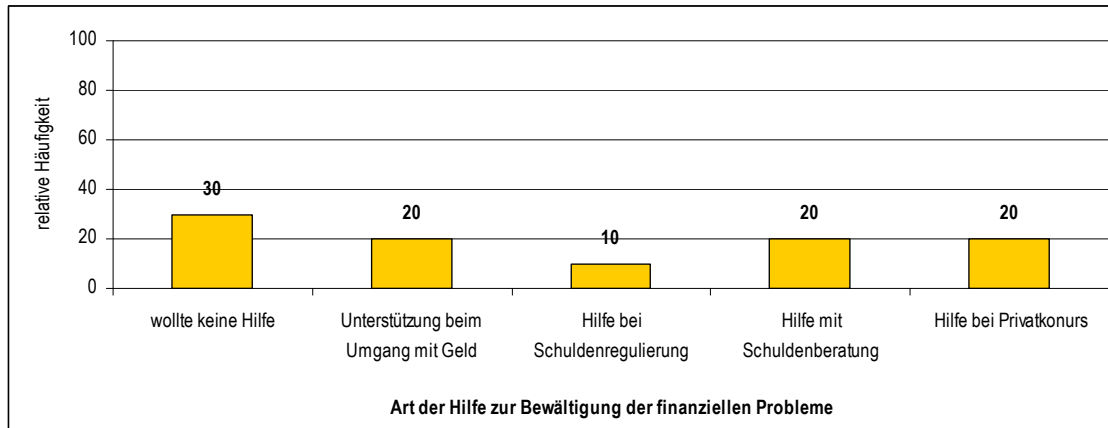


Zwei Drittel der Befragten äußert auf Nachfrage, derzeit finanziellen Schwierigkeiten zu haben (dementsprechend hat ein Drittel keine aktuellen Finanznöte). Bei sechs Befragten liegen Schulden ohne Exekutionstitel vor, bei einem/einer sind es Schulden mit Exekutionstitel; drei Personen haben den Privatkonkurs erfolgreich vollzogen. Die prekäre finanzielle Lage trifft auf viele Befragte zu, weil die Zielgruppe meist von Sozialleistungen oder Zuwendungen unter oder nahe der Armutsgrenze lebt. Insofern verwundert der Umfang der finanziellen Schwierigkeiten bei den Befragten nicht, ist er doch für die Klientel immanent.



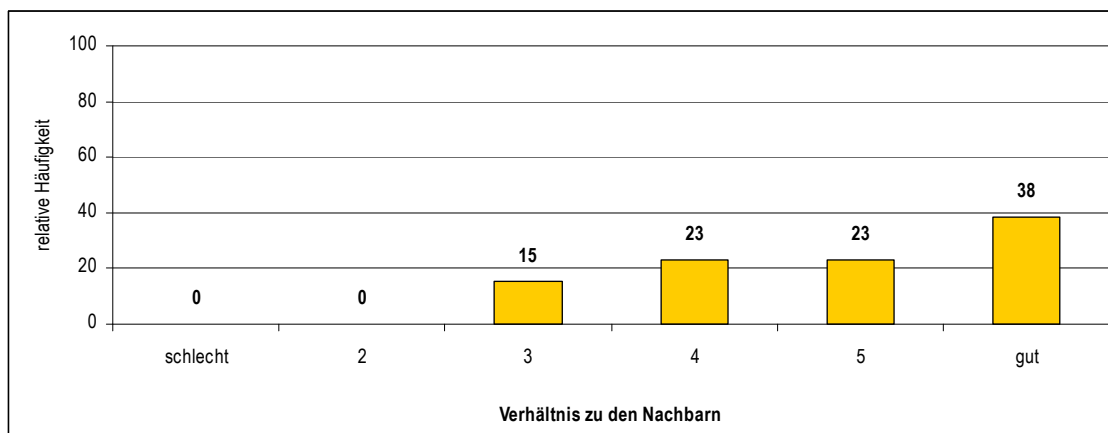
4.4.4 Konnte DOWAS etwas zu Ihrem eigenen Umgang mit Finanzen beitragen? Was und wie?

Sechs Befragte gaben an, dass ihnen DOWAS bei der Regelung ihrer finanziellen Situation helfen konnte. Dies bezieht sich auf Hilfe bei der Schuldenregulierung, der Schuldenberatung und den Privatkonkurs. Weiterhin wurden sie unterstützt beim allgemeinen Umgang mit Geld. 30% wollten keine Hilfe von DOWAS in Bezug auf ihre finanziellen Probleme in Anspruch nehmen.



4.4.5 Wie ist Ihr Verhältnis zu den Nachbarn?

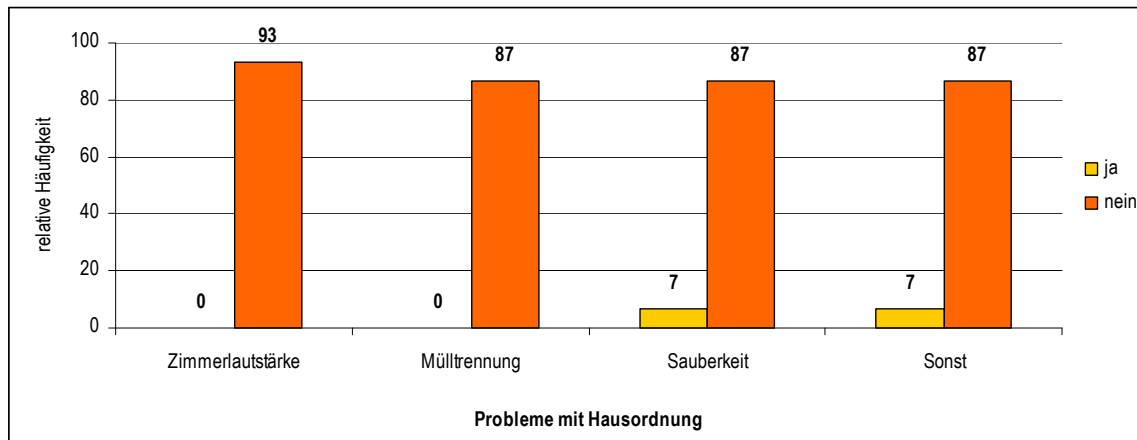
Die Befragten gaben mehrheitlich an, zu ihren Nachbarn eher ein gutes Verhältnis zu haben. Zwei empfanden die Qualität ihres Verhältnisses zu den Nachbarn eher im unteren Mittelfeld.



4.4.6 Haben Sie Probleme mit dem Einhalten der Hausordnung?

Die überwiegende Mehrheit hat keine Probleme, die Hausordnung einzuhalten. Ein/e Befragte/r berichtet, dass er/sie kurzfristig Probleme wegen der Kehrwoche hatte. Ein/e andere/r gab an, Probleme wegen der Hundehaltung gehabt zu haben. Hier erwies sich die Intervention durch die DOWAS-Betreuung als konfliktlösend.

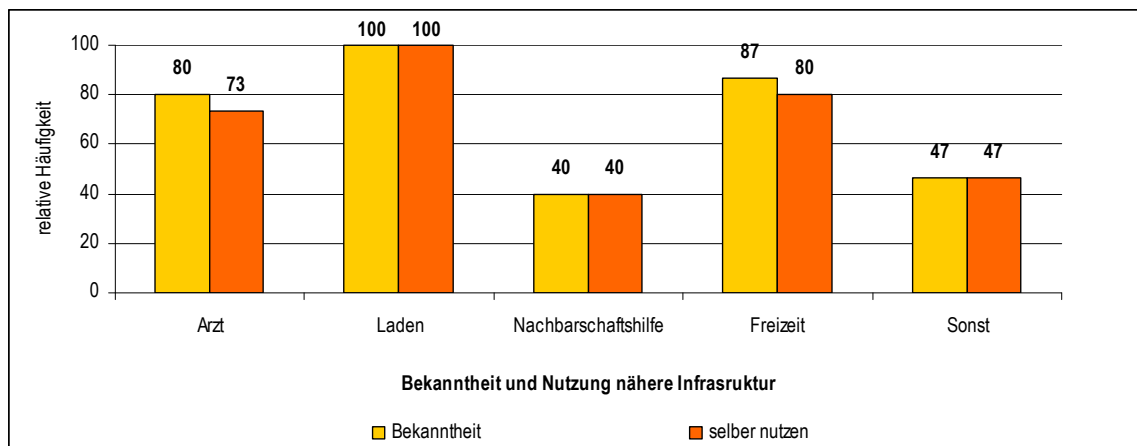
- „Am Anfang hatte ich die Hunde meines Bruders hier, das gab Probleme, das hat sich gelegt, weil man nur zwei Hunde in der Wohnung halten darf, da hatte ich 6 Hunde in der Wohnung. Nach Gesprächen mit der Betreuungsperson konnte ich das einsehen, dass das nichts ist.“



4.4.7 Kennen und nutzen Sie hilfreiche Ressourcen im Wohnumfeld

Alle Befragte kennen und nutzen die Einkaufsläden in ihrer näheren Umgebung. Die meisten kennen sowohl Ärzte als auch Freizeitangebote in ihrer Nähe. Alle bis auf eine Person nutzen diese auch. Die Nachbarschaftshilfe und sonstige Angebote werden von 40 bzw. 47% genutzt.

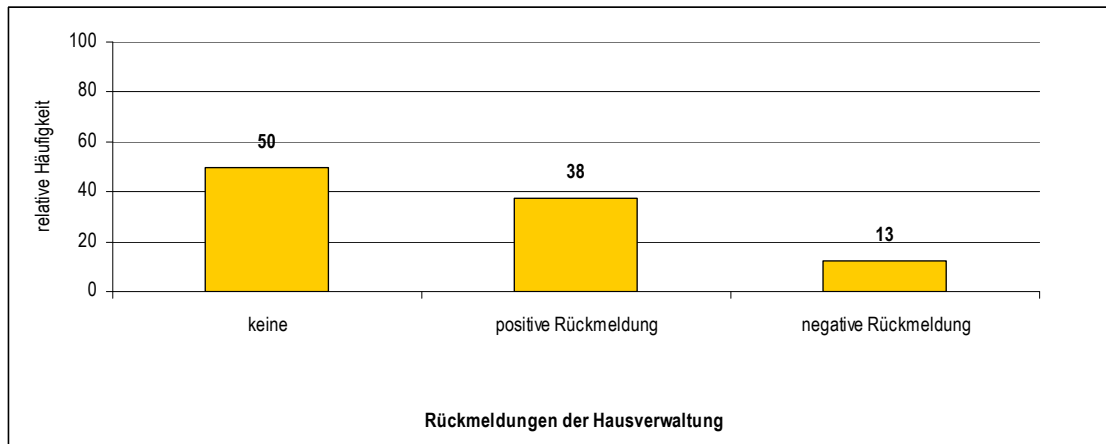
- „Nutze noch das Theater, Festspiele, Kino mit dem Kulturpass, haben tolles Angebot, auch das jüdisches Museum Hohenems. Bin bei der Bücherei dabei, habe denen auch meine Bücher geschenkt.“
- „Die Nachbarn unter mir bauen, da habe ich auch schon geholfen. Ich verlange aber auch etwas dafür; das ist so abgesprochen. Auch mir wurde geholfen beim Einzug.“



4.4.8 Welche Rückmeldungen haben Sie bisher von der Hausverwaltung erhalten?

Die Hälfte der Befragten erhielt keine Rückmeldung von der Hausverwaltung. Sechs Befragte berichteten von positiven Rückmeldungen – darunter auch welche seitens der anderen Mieter – und zwei von negativen.

- „Wegen dem Putzdienst haben sie sich einmal gemeldet. Jemand hat mich angeschwärzt, dass ich nicht sauber geputzt habe. Dieser Mieter ist mittlerweile ausgezogen, seit dem gibt es keine Probleme mehr.“
- „Habe bei der letzten Siedlungsversammlung ein Lob bekommen, weil ich den Putzdienst gemacht habe. Alle sahen, dass ich den Schnee geschippt habe. Die Kinder schenken mir Bilder und Blumen.“



4.5. Die Aktuelle Wohnsituation (Innenkriterien)

4.5.1 Fühlen Sie sich in Ihrer Wohnung zu Hause? Finden Sie sie wohnlich? Wie haben Sie Ihre Wohnung persönlich eingerichtet?

Vier Fünftel der Befragten gaben an, sich in ihrer Wohnung wohl zu fühlen. Eine Person fühlt sich nur eingeschränkt wohl, eine weitere fühlt sich in ihrer Wohnung unwohl.

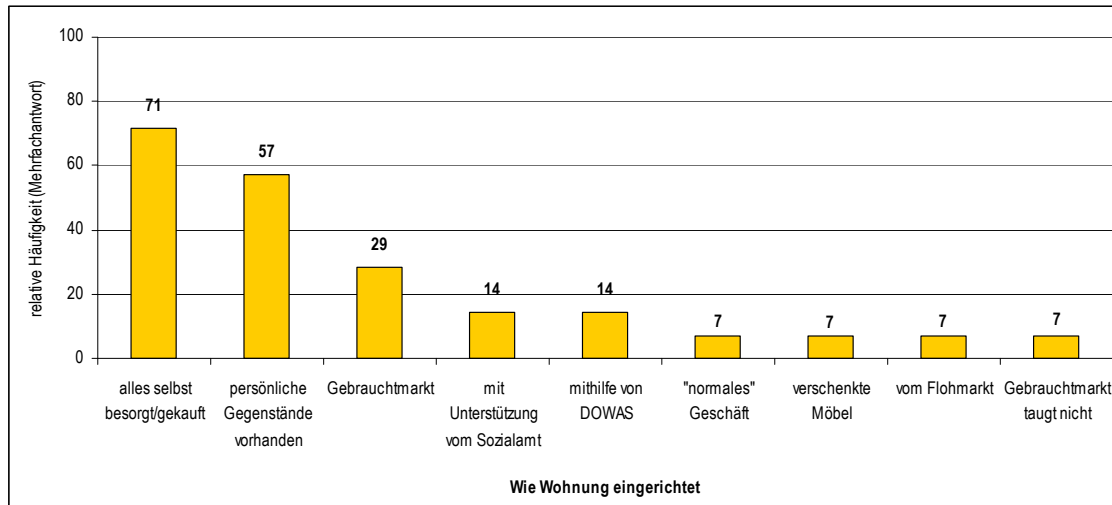
- *„Ich habe mich jetzt daran gewöhnt, würde lieber in einer Wohnung mit Blick in die Natur leben und mit Balkon, damit ich frische Luft schnappen kann. Dass es hier ebenerdig ist, ist auch kritisch, das macht mir manchmal Angst. Die Wohnung selbst ist OK, habe auch einen Keller.“*

Die Person ohne Wohnung empfindet dies als defizitär und würde das gerne ändern:

- *„Fühle mich so, wie ich momentan lebe, nicht wirklich wohl. Würde gerne integriert werden, stoße aber auf Ablehnung vom normalen Bürger. Und die Sozialstellen machen es einem auch nicht leichter.“*

Alle 14 Befragten mit Wohnung empfinden diese als wohnlich. Einigen ist bewusst, dass die Wohnung nicht alle Anderen als wohnlich empfinden würden. 71% gaben an, ihre Wohnung selbst eingerichtet zu haben und 57% besitzen darin auch persönliche Gegenstände. Die Einrichtung der Wohnung erfolgte bei 28% mit Hilfe von DOWAS oder dem Sozialamt. Einige besorgten sich die Möbel im Gebrauchtmärkte oder Flohmarkt oder bekamen sie geschenkt.

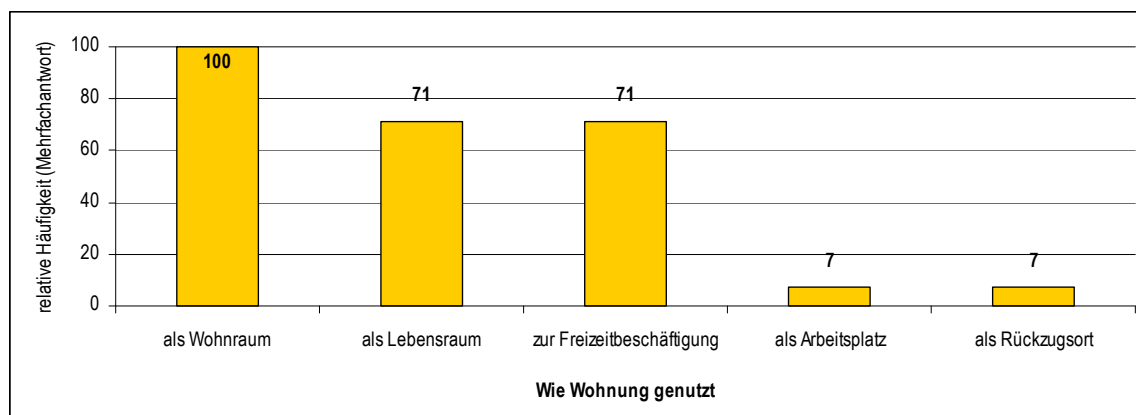
- *„Habe alles selber eingerichtet; das gehört alles mir, was hier in der Wohnung ist.“*
- *„Ja, z.B. die Pflanzen sind mir sehr wichtig. Ich pflege diese sehr, diese sind mir auch wichtig. Ja, habe ich selbst gemacht, habe mit der Betreuungsperson alles zusammengestellt. Das Wichtigste war eine Waschmaschine. Die Couch habe ich mir im Gebrauchtmärkte ausgesucht.“*



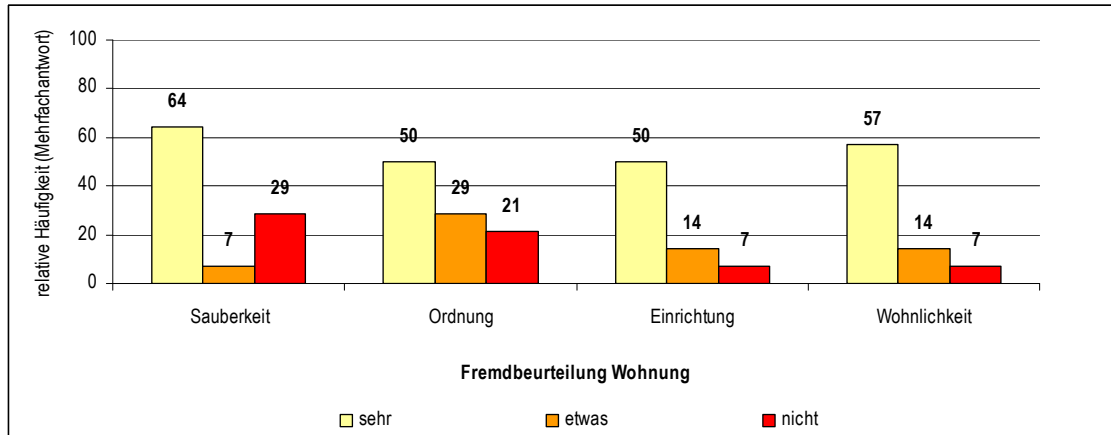
4.5.2 Wie nutzen Sie Ihre Wohnung?

Alle Befragte nutzen ihre Wohnung als Wohnraum. Die Meisten (jeweils 71%) zudem als Lebensraum und während der Freizeitbeschäftigung. Jeweils eine Person nutzt die Wohnung auch als Arbeitsplatz und als Rückzugsort.

- „Ich wohne hier richtig gut; jeden Tag bin ich hier. Kochen, Schlafen, Aufhalten; ich nutze den Mietzins richtig aus.“
- „Zum Wohnen; zum Leben, was alles dazugehört. Klassische Wohnungsnutzung: Freizeit, Kochen, Schlafen, Essen, Trinken.“

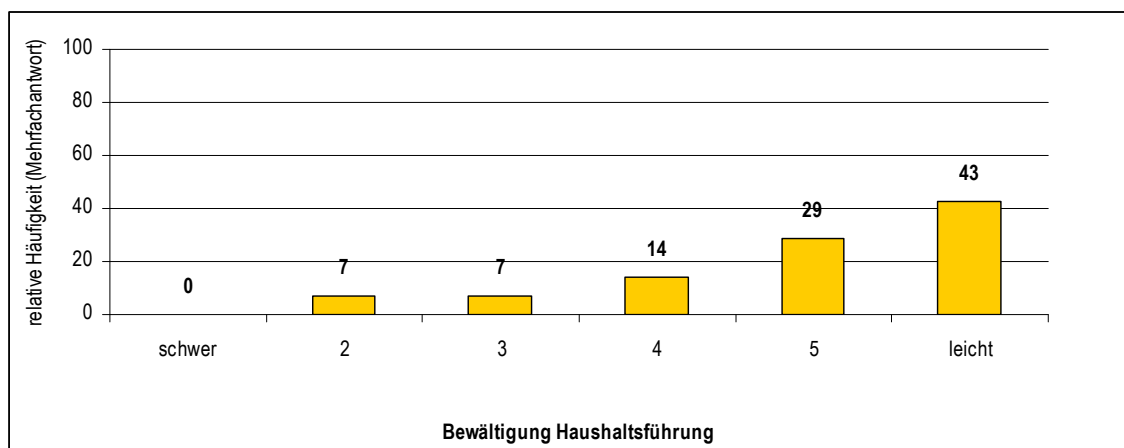
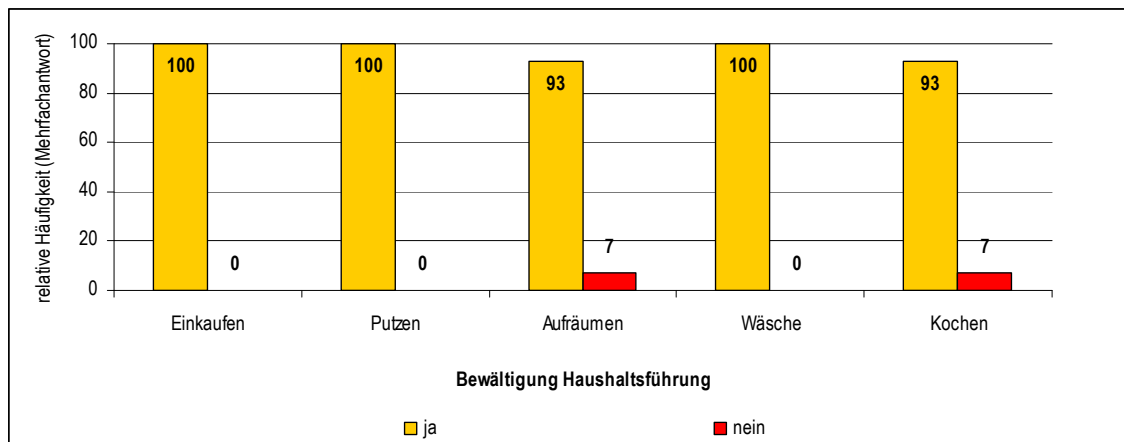


Diese Eigeneinschätzung wurde von der Evaluation kritisch visuell hinterfragt, ohne die externe Bewertung jedoch dem/der Befragten verbal rückzumelden. Die meisten Wohnungen waren – gemäß einem allgemeinen Alltagsverständnis – angemessen ordentlich und sauber. Auch die Einrichtungen waren für das geschilderte eigenständige Leben adäquat. Es war deutlich zu erkennen, dass die Bewohner sich bemühen, den Wohnraum wohnlich zu gestalten. Nur ein/e Befragte/r lebte ersichtlich in einer „ungepflegten“ und „unordentlichen“ Wohnung. Dieser Person war das durchaus bewusst, denn bei der Frage, ob sie ihre Wohnung als wohnlich empfinde, betonte sie ausdrücklich, dass es für sie selbst schon zutreffe, Dritte es aber meist auch anderes empfinden würden.

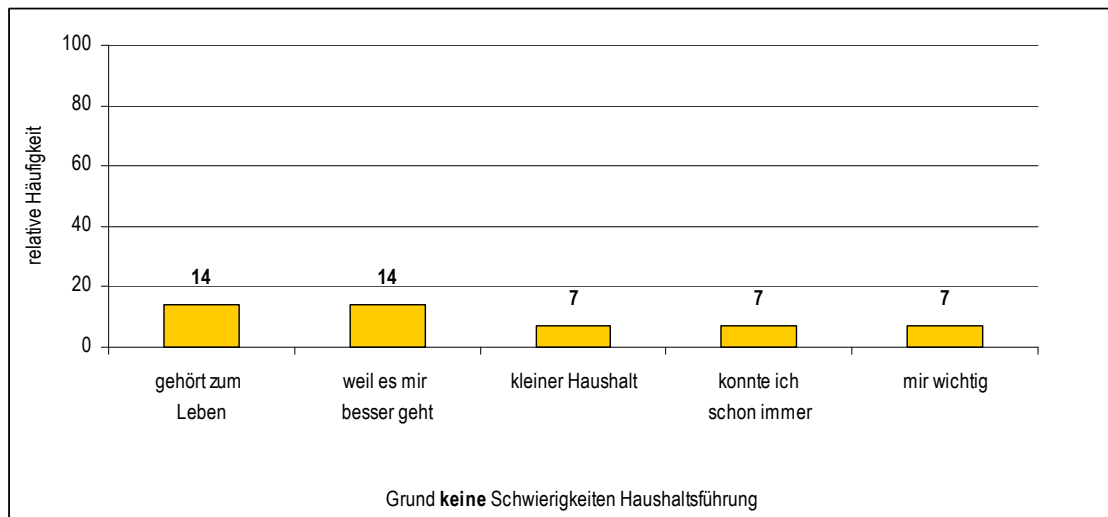


4.5.3 Schaffen Sie es, Ihren Haushalt selbständig zu führen? Wie schwer fällt Ihnen eine selbständige Haushaltsführung? Warum?

Alle Befragte gaben an, Einkaufen, Putzen und die Wäsche gut selbst zu bewältigen. Einzig beim Aufräumen und beim Kochen gab jeweils eine Person an, etwas Schwierigkeiten zu haben. Den meisten fällt die Haushaltsführung eher leicht. Zwei Personen gaben an, damit etwas Mühe zu haben. Die Schwierigkeiten resultieren daraus, dass Haushaltsführung keinen Spaß macht und der/die Befragte auch keinen Wert darauf legte. Die zweite Person mit Schwierigkeiten in der Haushaltsführung nannte psychische Probleme als Hinderungsgrund.



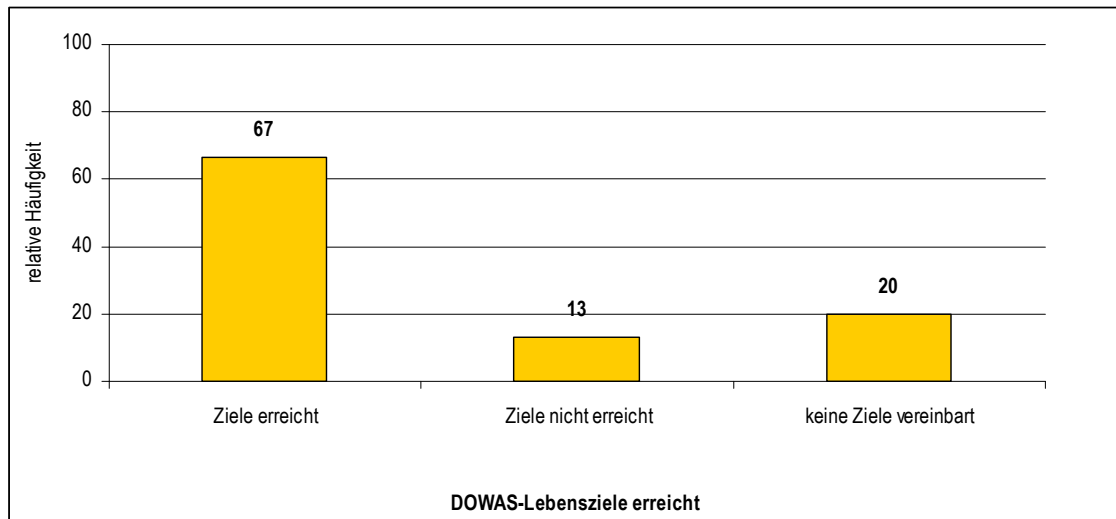
Viele Befragte nannten aber auch Gründe, warum es ihnen *nicht* schwer fällt den eigenen Haushalt zu führen: Es gehört halt zum eigenen Leben. Es geht einem dadurch besser. Es ist nur ein kleiner Haushalt. Das konnte ich schon immer. Es ist mir wichtig.



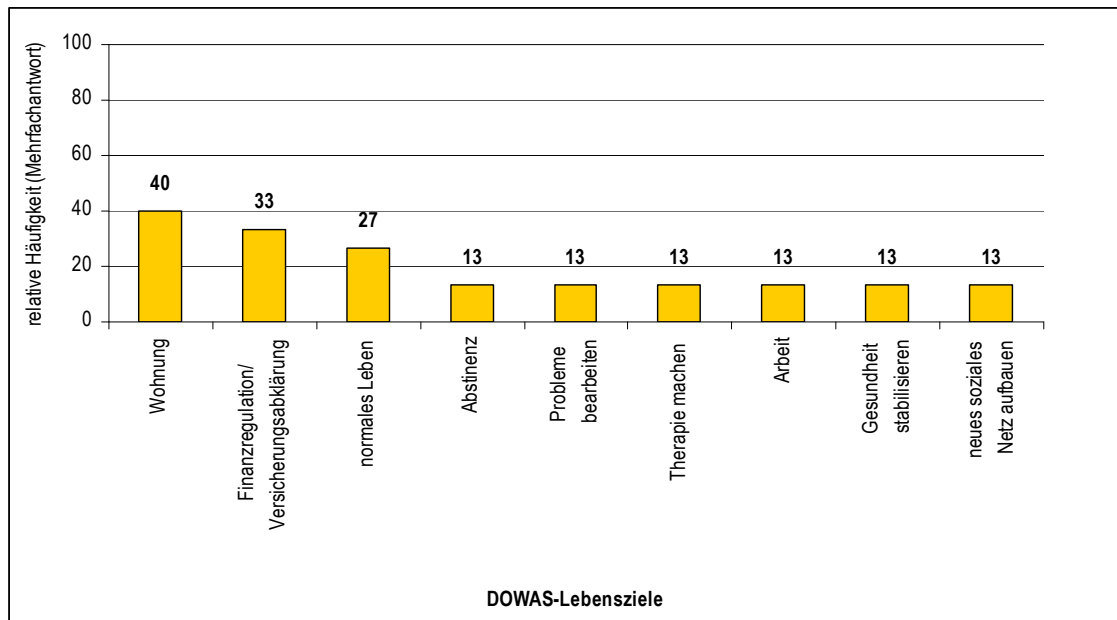
4.6 Die aktuelle Lebenssituation (psychosoziale Stabilität und Kompetenzen):

4.6.1 Haben Sie die in DOWAS vorgenommenen Lebensziele erreicht? Welche sind dies?

Zwei Drittel der Befragten gaben an, die während der Betreuung formulierten Ziele erreicht zu haben. 13% konnten ihre Ziele nicht erreichen, 20% hatte keine Ziele vereinbart.



Einen eigenen Wohnraum zu haben (40%), Finanzen zu regulieren (33%) und ein „normales“ Leben zu führen (27%) waren die drei am häufigsten genannten Ziele der Befragten. Weitere Ziele lagen darin, abstinent zu werden, Probleme zu bearbeiten und eine Therapie zu beginnen, eine Arbeit aufzunehmen, Gesundheit zu stabilisieren und ein neues soziales Netz aufzubauen.

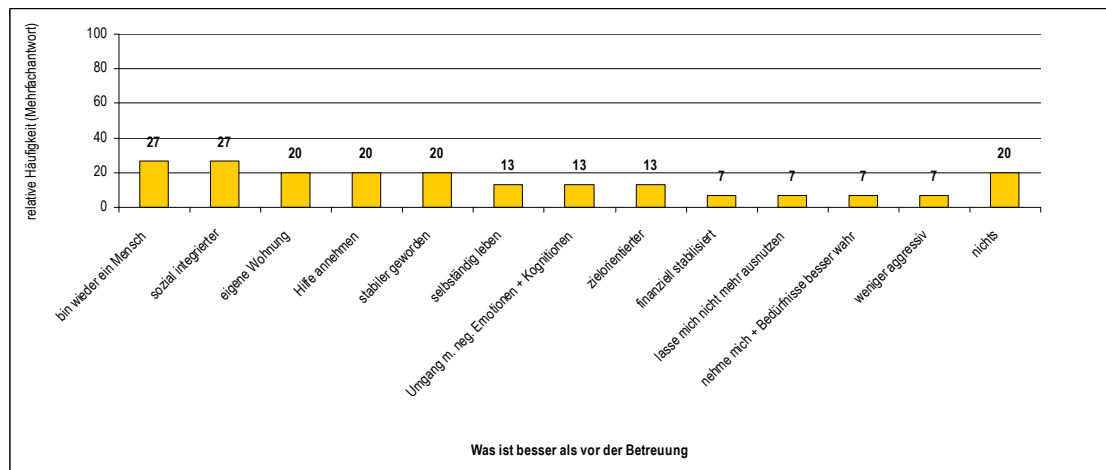


4.6.2 Was ist jetzt in Ihrem Leben anders als vor der DOWAS-Betreuung?

Die beiden Eigenschaften „sich wieder als Mensch zu fühlen“ (27%) und „sozial integrierter zu sein“ (27%) wurde am häufigsten als psychosoziale Veränderung durch die DOWAS-Betreuung angegeben. Jeweils ein Fünftel gab an, durch die Betreuung eine eigene Wohnung erhalten zu haben, gelernt zu haben Hilfe anzunehmen und insgesamt stabiler geworden zu sein. Insgesamt gesehen trug die DOWAS-Betreuung ihren Teil dazu bei, dass diese Zielgruppe einen Teil ihrer Menschenwürde zurückbekam bzw. erhalten konnte.

- „Bin wieder ich, wieder ein Mensch. Bin akzeptiert, so wie es vorher war als es mir noch gut ging. Ins Leben zurück, habe das Leben zurück.“
- „Wenn ich hier ausziehe, dann bin ich ein neuer Mensch. Vieles, eigentlich alles, hat sich irgendwo geregelt (Privatkonkurs, innere Aggression, meine negative Einstellung). Ich bin gelassener drauf, bin auf einem guten Weg. Bin jetzt auf dem Höhepunkt was ich erreichen wollte. Jetzt geht's weiter. Das Annehmen, jetzt nach vorne zu schauen und nicht zurück das ist noch ein Problem - die Vergangenheit wird mich immer begleiten. Möchte noch mehr lernen auf Andere zuzugehen, vor allem auf Frauen.“
- „Alles, komplett. Bin nicht mehr auf der Strasse, konsumiere nicht. Wenn ich traurig bin weine ich, wenn ich lustig bin lache ich. Es gibt auch Negatives. Wenn etwas nicht aushaltbar war, haben Drogen geholfen; man musste Schlechtes dann nicht aushalten.“

Trotz der überwiegend positiven Rückmeldung gaben drei Befragte an, dass sich durch die DOWAS-Betreuung nichts bei ihnen verändert habe.



4.6.3 Was kann aus Ihrer Sicht DOWAS tun, damit Klienten ihre Ziele besser erreichen können?

Sieben Befragte meinten, DOWAS könne nichts Anderes tun, als die Dinge, die der Verein jetzt bereits unternimmt. Jeweils drei Personen gaben an, dass mehr auf die individuellen Bedürfnisse eingegangen werden könnte und ein stabilerer Rahmen sowie eine zielorientiertere Beratung hilfreich seien. Zwei Befragte empfehlen eine konsequentere Haltung und strengere Kontrollen.

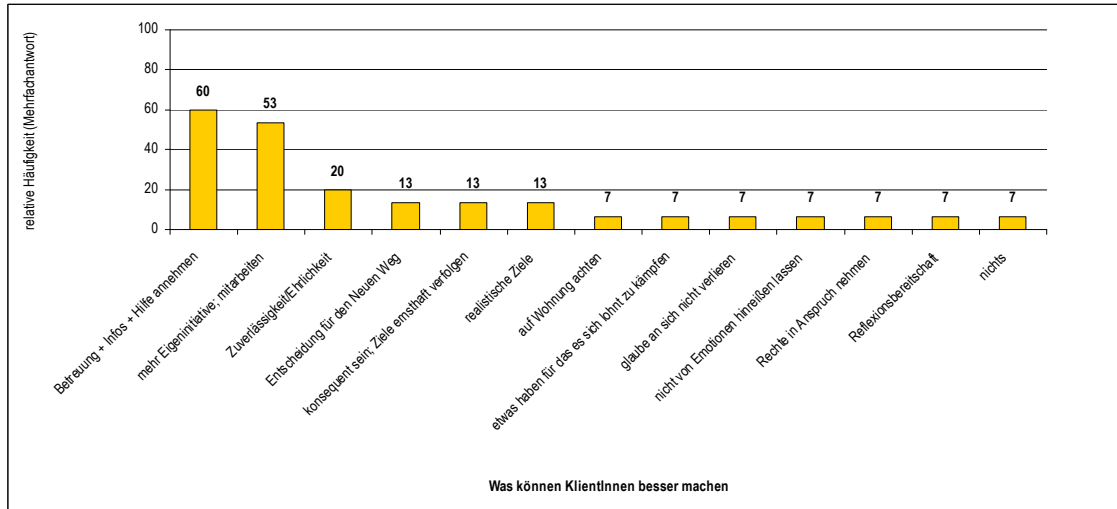
- „Sie nehmen Leute ernst, haben Respekt vor den Leuten. Auch wenn die Leute es nicht tun, stehen sie hinter einem. Sie können nicht mehr tun als sie bereits tun.“
- „Wenn ich die Ziele erreicht habe, dann habe ich die Ziele erreicht. Ich glaube nicht, dass sie noch etwas tun können. Von der Geschwindigkeit kann ich auch nicht sagen, dass es hätte schneller gehen sollen. Es braucht gewisse Zeit. Aus meiner Sicht kann DOWAS nichts mehr tun.“
- „Konkretere Ziele festlegen. Auf der einen Seite sollen die Rechte nicht beschnitten werden, auf der anderen Seite brauchen manche doch einen engeren Rahmen.“
- „Es ist schwer. Im Prinzip: mehr auf die Persönlichkeit eingehen, für die Klienten denken. Man muss sich in die Typen reindenken.“
- „Mehr Geld einsetzen für zielorientierte Betreuung. Pro Klient maximal eine Betreuerin. Mehr Netzwerkwohnungen anbieten, mehr Beraterinnen.“

4.6.4 Was können Klienten dazu beitragen?

Insgesamt gaben die Befragten mehr Antworten auf die Frage, was Klientinnen und Klienten tun könnten, um ihre Ziele zu erreichen (33 Antworten) als darauf, was DOWAS noch machen könnte (24 Antworten). Die beiden Aspekte „Hilfe und Betreuung annehmen“ sowie „mehr Eigeninitiative zeigen“ wurden mit Abstand von den meisten Befragten genannt. Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit, Entscheidung für den Neuen Weg, Ziele ernsthaft verfolgen und realistische Ziele zu setzen wurden weiterhin genannt. Nur eine Person gab an, Klienten könnten nichts weiter dazu beitragen. Insgesamt deuten die Befragten damit vor allem Eigenschaften an, die sich auf den Bereich der Selbstwahrnehmung und der Öffnung nach außen beziehen.

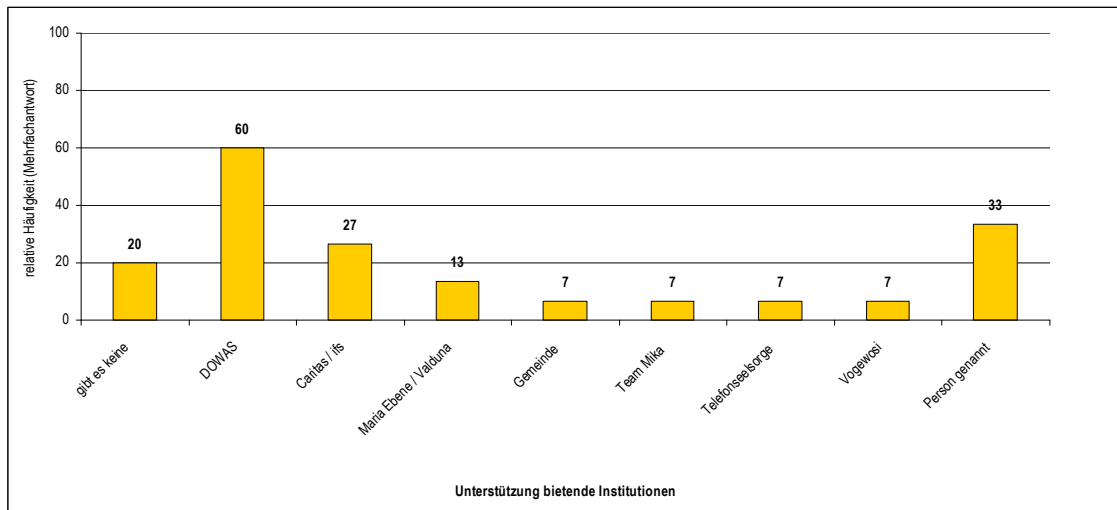
- „Entscheiden, was ihnen wichtiger ist: Sucht oder das eigene Leben. Offen sein für Infos, nicht von Emotionen hinreißen lassen.“
- „Mehr Eigenmotivation und Interesse. Sie müssen realistische Ziele haben. Hemmschwelle überbrücken und eigene Ansprüche auch in Anspruch nehmen.“
- „Keine große Gosche, keine blöden Sprüche klopfen. Hilfe annehmen. Der Klient soll in sich reinhören und versuchen Hilfe anzunehmen und auch etwas dafür tun. Ein bisschen Negatives braucht der Mensch. Ein Mensch, der nur positiv ist, wird auf die Schnauze fallen, der wird ausgenutzt.“

- „Die Klienten müssen wahrheitsbewusster werden. Sie müssen die Realität sehen. Man muss auch selber wollen, und man muss auch akzeptieren, was vorgeschlagen wird. Man muss akzeptieren und sehen, dass man am Boden ist. Man sollte auf das eingehen, was angeboten wird.“



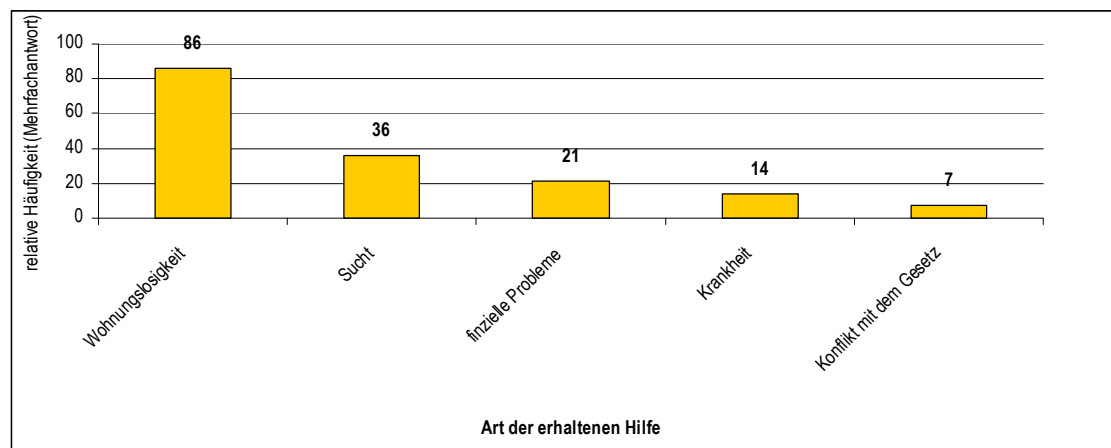
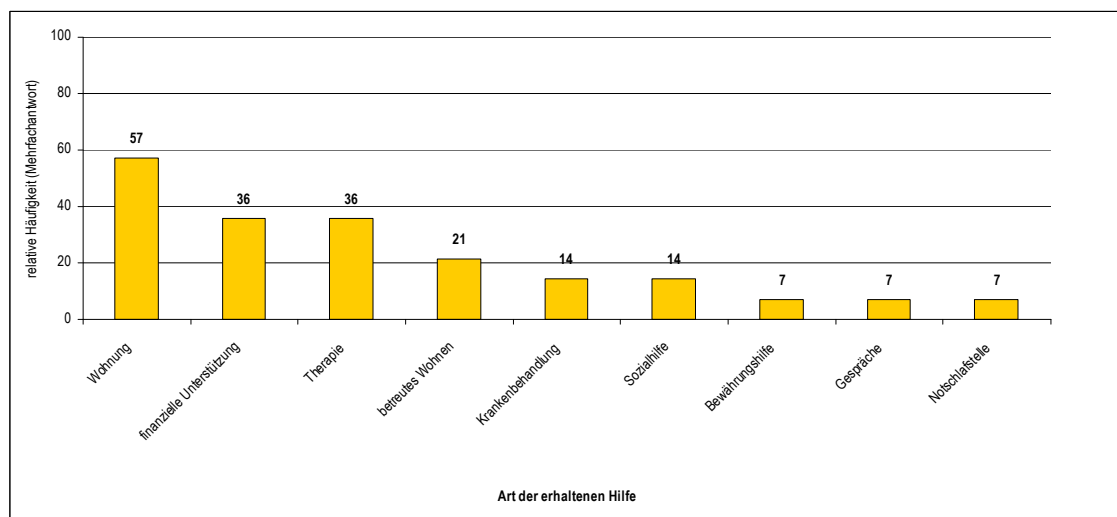
4.6.5 Bei welchen Stellen würden Sie sich in einer Notsituation Hilfe holen?

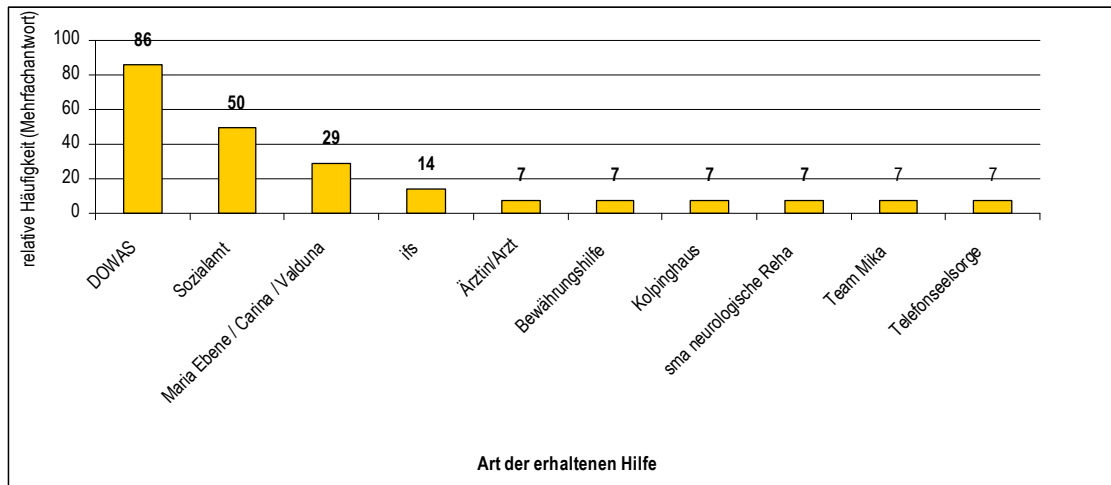
Insgesamt nennen die Befragten einige relevante Vorarlberger Einrichtungen und Stellen: DOWAS, andere stationäre Wohnungseinrichtung, zwei Non-Profit-Organisationen, Psychologen und Ärzte. 60% der Befragten wissen, dass sie bei DOWAS in einer Notsituation Hilfe bekommen würden. Bei anderen Non-Profit-Organisationen würden 27% Hilfe holen, bei einer Institution der psychiatrischen Versorgung 13%. 33% nannten keine konkrete Institution sondern eine (Privat-) Person; 20% können gar keine Stelle oder Person angeben, von der sie Hilfe im Krisenfall erhalten würden.



4.6.6 Welche Hilfen haben Sie in welcher Situation und von wem bereits eingeholt?

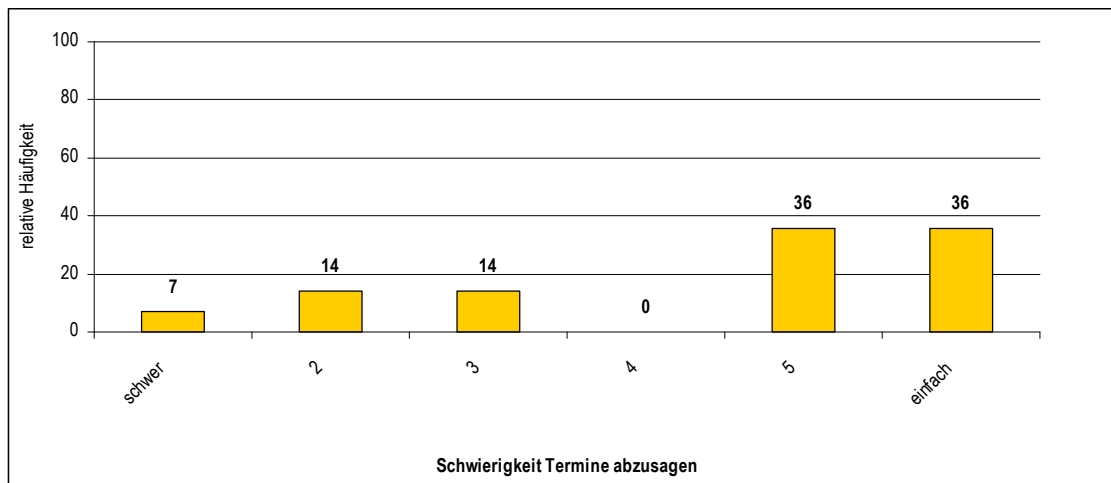
Die meisten Befragten haben Hilfe bei der Suche nach einer Wohnung, finanzielle Unterstützung und Hilfe in Form einer Therapie erhalten. Entsprechend war die Situation in der sie Hilfe benötigten, die Wohnungslosigkeit (86%). Sucht (36%) und sonstige Krankheit (14%) wurde von weiteren Befragten genannt. 21% befanden sich in einer finanziellen Notlage. Die Befragten sind in Krisenfällen mehrheitlich mit DOWAS verbunden: 86% bekamen von DOWAS Hilfe, weitere 50% auch vom Sozialamt. Einrichtungen der psychiatrischen Versorgung wurden von 29% der Befragten genannt. Eine andere Non-Profit-Organisation wurde von 14% in Anspruch genommen.

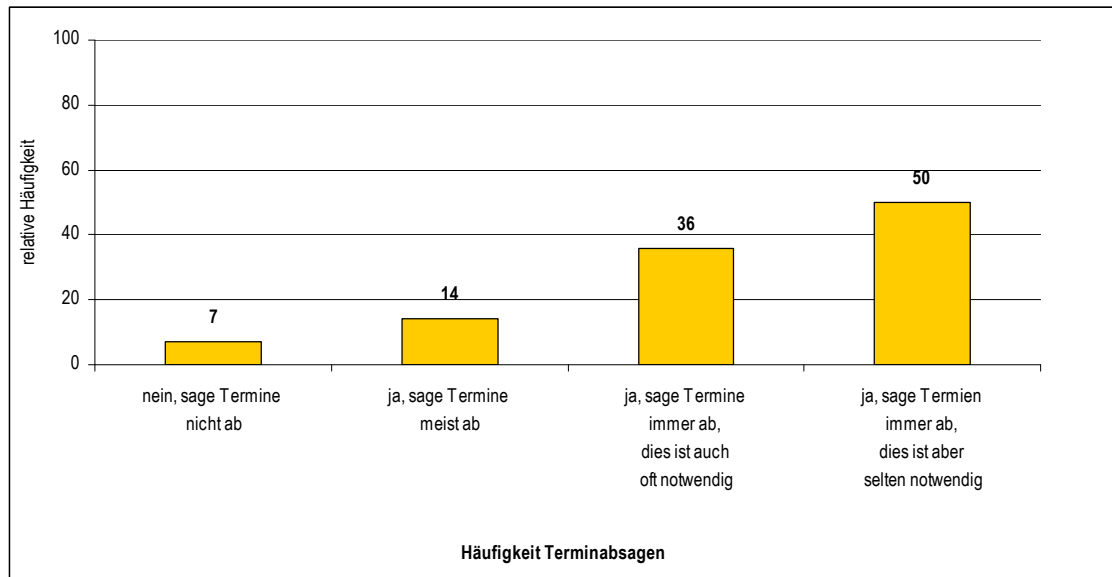




4.6.7 Wie leicht oder schwer fällt es Ihnen, Termine einzuhalten? Sagen Sie manchmal Termine ab?

Terminreue ist für die Befragten kaum ein Problem (Mittelwert: 4,4). 72% fällt es leicht bis sehr leicht Termine einzuhalten bzw. gegebenenfalls abzusagen. Dies spiegelt sich auch im Außenkriterium der geringen Anzahl an Kontaktversuchen für das Zustandekommen dieses Interviews wieder (vgl. Kap. 3.1). 86% sagen ihre Termine ab, wenn sie diese nicht einhalten können. Bei der Hälfte der Befragten ist dies allerdings nur selten notwendig. Nur eine Person sagt ihre Termine nicht ab und kommt einfach nicht.





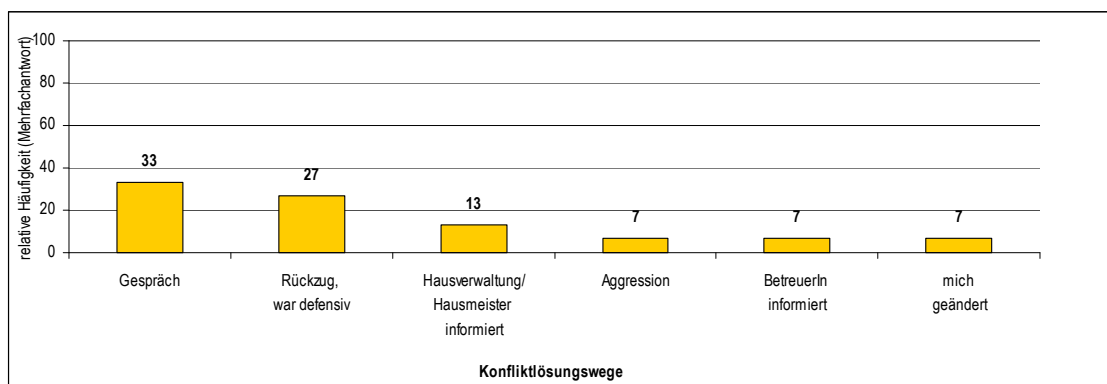
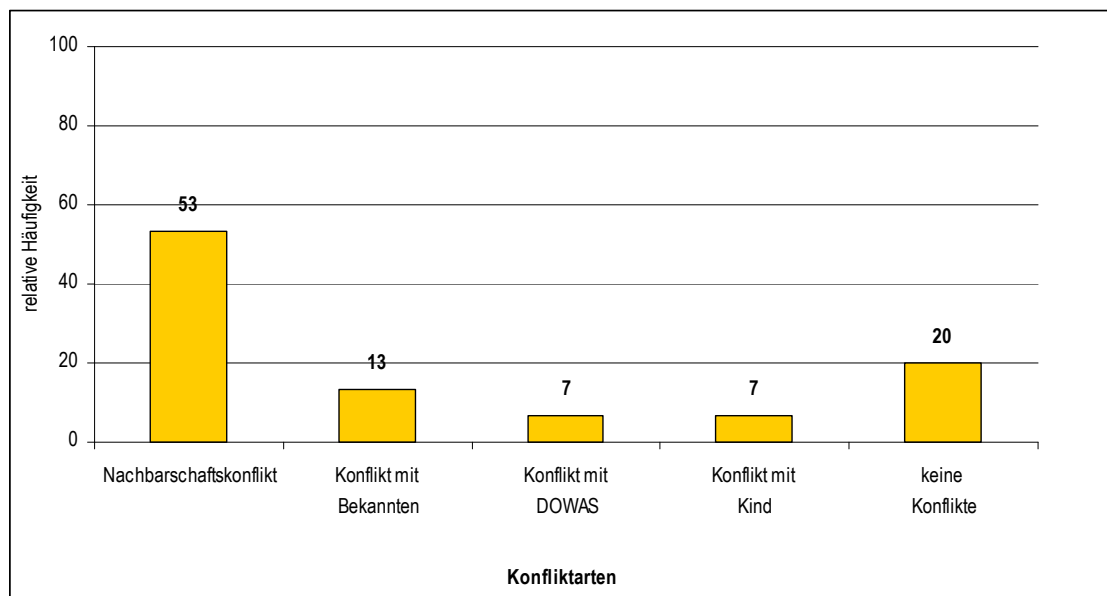
4.6.8 Kam es schon mal vor, dass Sie Kontakt zu DOWAS verweigert oder abgebrochen haben?

Nur ein/e Befragte/r hatte bis dato den Kontakt zu DOWAS abgebrochen; zeitweise verweigert hatten ihn 27%.

4.6.9 Schildern Sie einen persönlichen Konflikt, den Sie mit Anderen erfolgreich gelöst haben. Was ist Ihnen dabei eher leicht und was eher schwer gefallen?

Die meisten berichteten Konflikte sind Nachbarschaftskonflikte, weiters werden auch Konflikte mit Bekannten berichtet; nur je eine Person hatte Konflikte mit DOWAS oder dem eigenen Kind. Drei Befragte gaben an, keine Konflikte gehabt zu haben. Ein Drittel löste den Konflikt im direkten Gespräch; 27% reagierten defensiv und haben sich ohne Lösung zurückgezogen. 20% suchten die Konfliktlösung über die Hausverwaltung oder die DOWAS-Betreuung. Nur eine Person gab an, aggressiv geworden zu sein. Eine weitere Person sah ihr Fehlverhalten ein und hat sich daraufhin geändert. Insgesamt zeigen die Befragten damit eine angemessene Konfliktlösungskultur.

- „Hatte eine Meinungsverschiedenheit mit einem Nachbarn, der mich beglücken wollte.“
- „Mit einem Mitbewohner. ... Habe dann den Hausverwalter angerufen, und der hat gesagt, dass ich keine Angst haben brauche, dass mir hier was passiert im Sinne einer Kündigung.“
- „Wenn etwas entsteht, dann wird das jetzt sofort diskutiert und ausgesprochen. Der Konflikt wird jetzt sofort aus dem Weg geräumt. Früher habe ich nicht darüber gesprochen.“
- „Indem ich defensiv war. Ich habe die Frau machen lassen. Ich bin zum Hausmeister gegangen und habe ihm berichtet, dass ich eine Woche keine Kehrwoche gemacht habe. Dann hat dieser gesagt, das sollen wir untereinander regeln und das war gut so.“

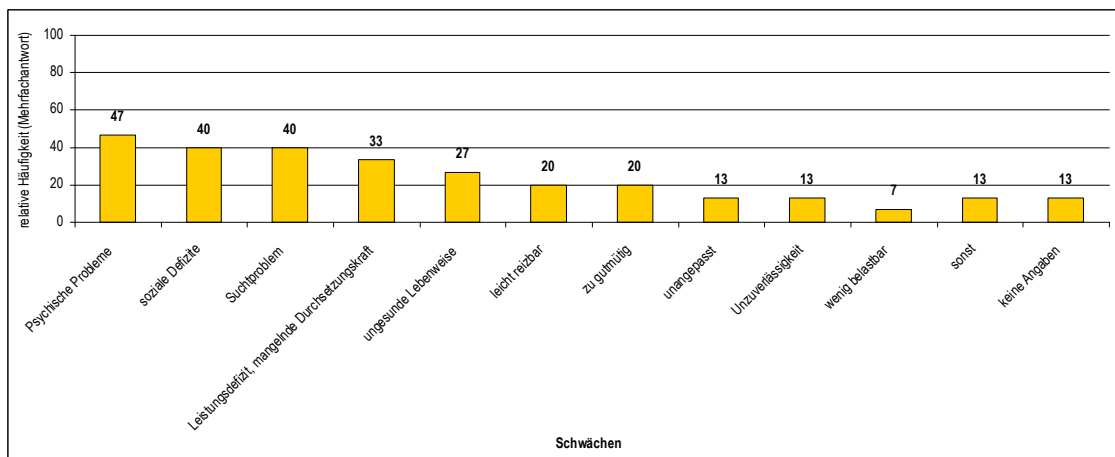
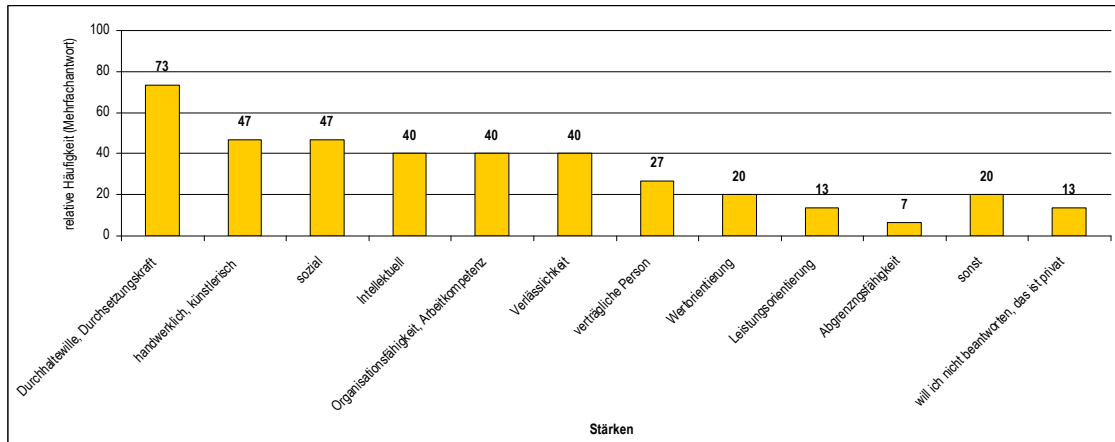


4.6.10 Welche Stärken und Schwächen haben Sie?

Sowohl zu den Stärken als auch zu den Schwächen wollten jeweils zwei Personen nichts angeben; eine betonte, dass ihr dies zu privat sei. 73% gaben Durchhaltevermögen als besondere Stärke an. Jeweils weitere 47% hoben ihr handwerkliches bzw. künstlerisches Geschick und ihre soziale bzw. hilfsbereite Art hervor. Je 40% gaben intellektuelle Fähigkeiten, Arbeitskompetenz und Verlässlichkeit als Stärke an. Mehrheitlich (bis auf drei Befragte) wurden mehr positive als negative Eigenschaften genannt.

Als hauptsächliche Schwäche stellten sich psychische Probleme heraus. Jeweils 40% sahen darüber hinaus auch soziale Defizite und ihre Suchtproblematik als kritisch an. Mangelnde Durchsetzungskraft und eine ungesunde Lebensweise wurde ebenfalls genannt.

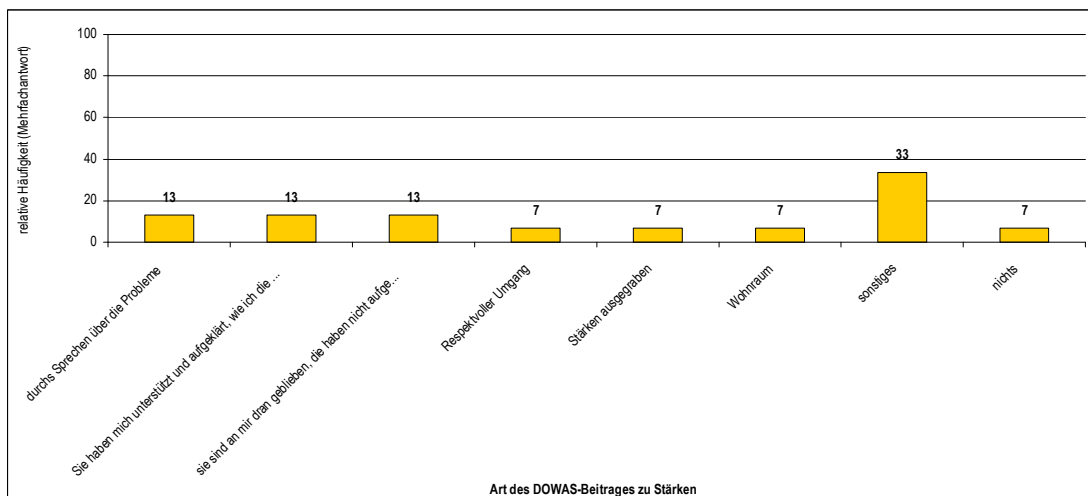
- „Ich stehe zu meinen Tugenden und Untugenden. Pünktlichkeit (Termine einhalten können, zu Abmachungen stehen). Arbeiten, eine Beschäftigung haben. Lege Wert auf Sauberkeit. Handwerklich geschickt, habe in vielen verschiedenen Bereichen gearbeitet. Flexibel.“
- „Kann mich schwer einfügen: kiffen, rauchen.“
- „Kann Termine nicht gut einhalten, schiebe sie auf die lange Bank, habe eine große Klappe und nichts dahinter...“
- „Ich kann mich nicht durchsetzen, traue mich nicht meine Meinung zu sagen. Kann mit psychischem Schmerz schwer umgehen. Ich will, ich will I... wahrscheinlich zu viel.“



4.6.11 Hat DOWAS etwas dazu beigetragen, dass Sie heute mehr Stärken und weniger Schwächen haben als vorher? Welche wären dies?

Zwei Drittel gaben an, dass DOWAS einen Beitrag leistete, heute mehr Stärken als Schwächen zu haben. Das letzte Drittel verneinte diesen Umstand. Die DOWAS-Betreuung habe vor allem durch stützende Gespräche, durch eine kontinuierliche, verlässliche Begleitung und durch Informationen die Stärken der Befragten gefördert.

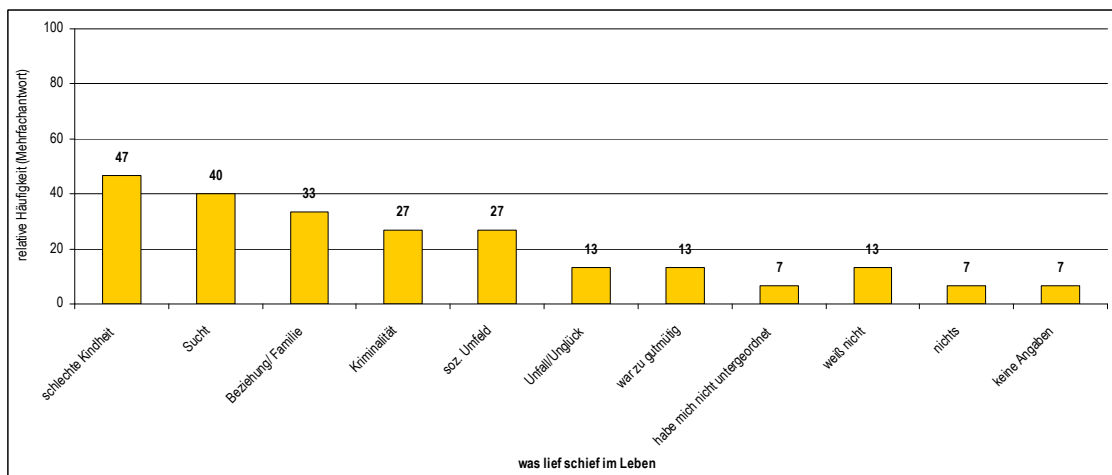
- „Sie haben mich unterstützt und aufgeklärt, wie ich die Dinge am besten angehe.“
- „Durchs Sprechen über die Probleme.“
- „Sie sind an mir dran geblieben, die haben nicht aufgegeben.“



4.6.12 Können Sie benennen, was bei Ihnen bisher im Leben falsch lief?

Nahezu die Hälfte der Befragten nennt eine schwierige Kindheit als Ursache ihrer Probleme. 40% geben ihre Suchtproblematik an. Für ein weiteres Drittel waren kritische Lebensereignisse wie etwa gescheiterte Beziehungen oder Probleme in der Familie der Auslöser. Kriminalität und das soziale Umfeld benennen weitere 27% als problematisch.

- „Meine Kindheit mit der Mutter; bin vom Stiefvater vergewaltigt worden. Mein Freundeskreis; bin ausgenutzt worden, habe Freundschaft und Liebe gesucht. Meine Partnerschaft. Dass ich meine Kinder verloren habe. Habe den Kontakt zu ihnen verloren, jetzt habe ich aber wieder Kontakt zur Tochter.“
- „Alkoholproblem, durch den Alkohol ergaben sich weitere Probleme.“
- „Meine Lebenspartnerin ist auf der Autobahn ums Leben gekommen, das hat mich aus der Bahn geworfen.“

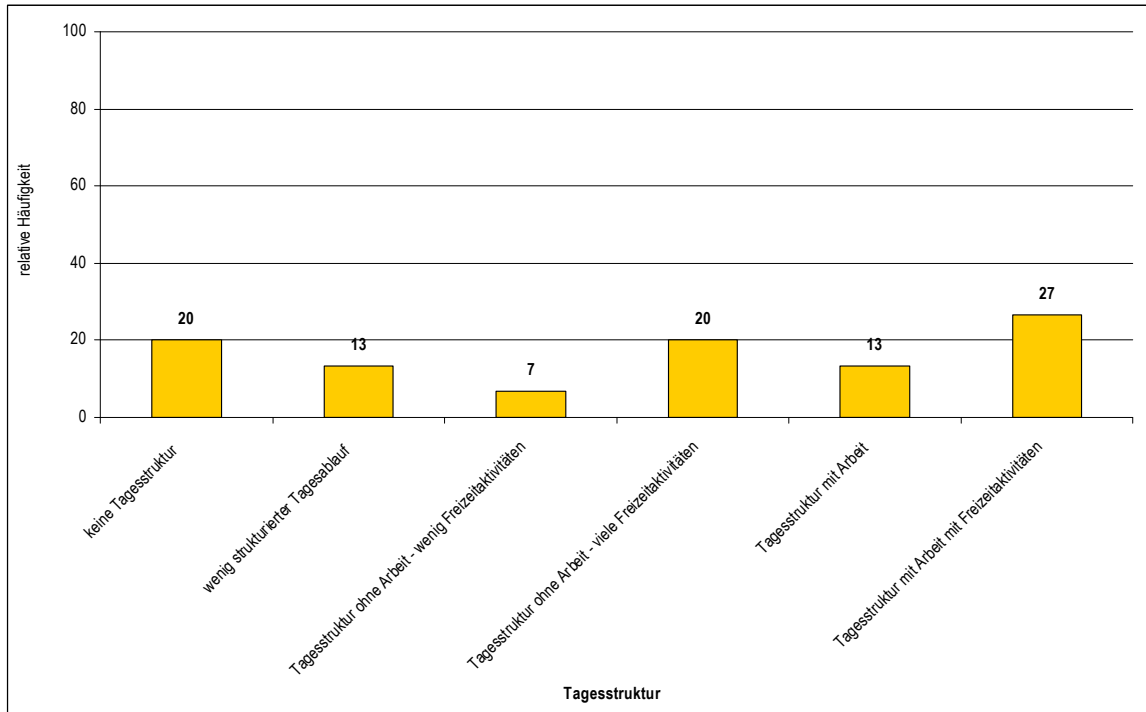


4.6.13 Reagieren Sie auf Briefe (Rechnungen, Behördendinge etc.)?

Nur zwei Befragte gaben an, auf Briefe von Behörden oder Rechnungen nicht zu reagieren, alle anderen reagieren darauf oder holen sich bei der Betreuungsperson Unterstützung, wenn sie alleine nicht weiterkommen.

4.6.14 Wie sieht Ihr durchschnittlicher Tagesverlauf in etwa aus?

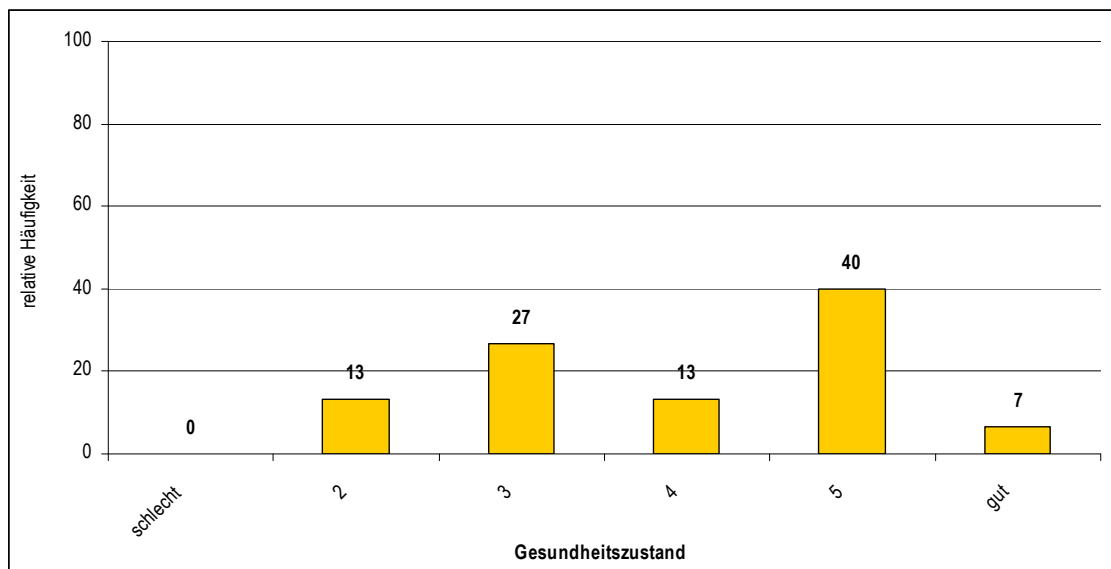
40% der Befragten gaben eine Tagesstruktur mit Arbeit an, 27% hatten zudem noch aktive Freizeitaktivitäten. Tagesstruktur ohne Arbeit mit viel bis wenig Freizeitaktivitäten gaben 27% an. Ein Drittel hatte keinen oder nur einen wenig strukturierten Tagesablauf.



4.6.15 Wie schätzen Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand ein?

Im Schnitt bewerteten die Befragten ihren Gesundheitszustand eher als gut (4,0). 60% der Befragten gaben dabei eine positive Bewertung ab.

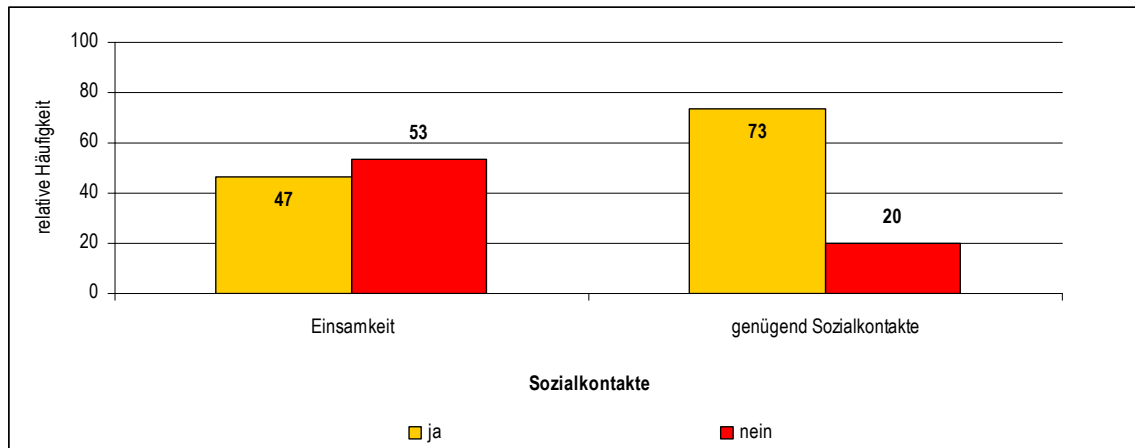
- „Jetzt kann ich mit Krankenschein zum Arzt gehen. Früher hatte ich nur den Arztschein vom Sozialamt, da bin ich dann auch nicht zum Arzt deswegen, weil ich mich geschämt habe.“



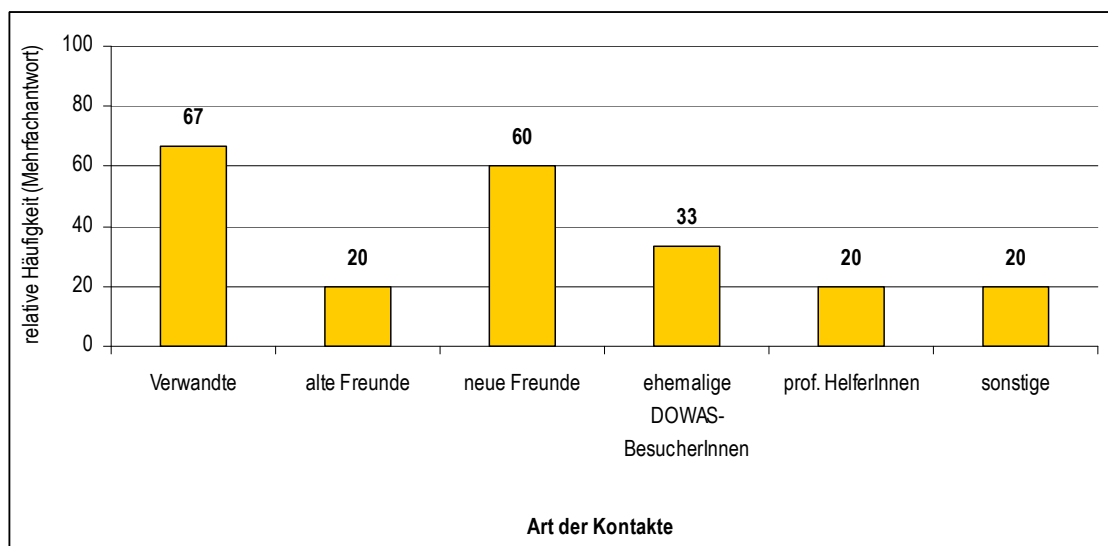
4.6.16 Sind Sie einsam? Haben Sie genügend soziale Kontakte?

Einsamkeit ist durchaus ein Problem für die Zielgruppe. Sieben Befragte gaben an sich einsam zu fühlen, obwohl drei Viertel aussagten, über genügend soziale Kontakte zu verfügen.

- „Bin trotzdem einsam weil ich nicht verstanden werde.“
- „Verschieden: manchmal ‚ja‘ manchmal ‚nein‘, das kann auch anstrengend sein. Manchmal da wäre es auch fein, wenn jemand da wäre.“



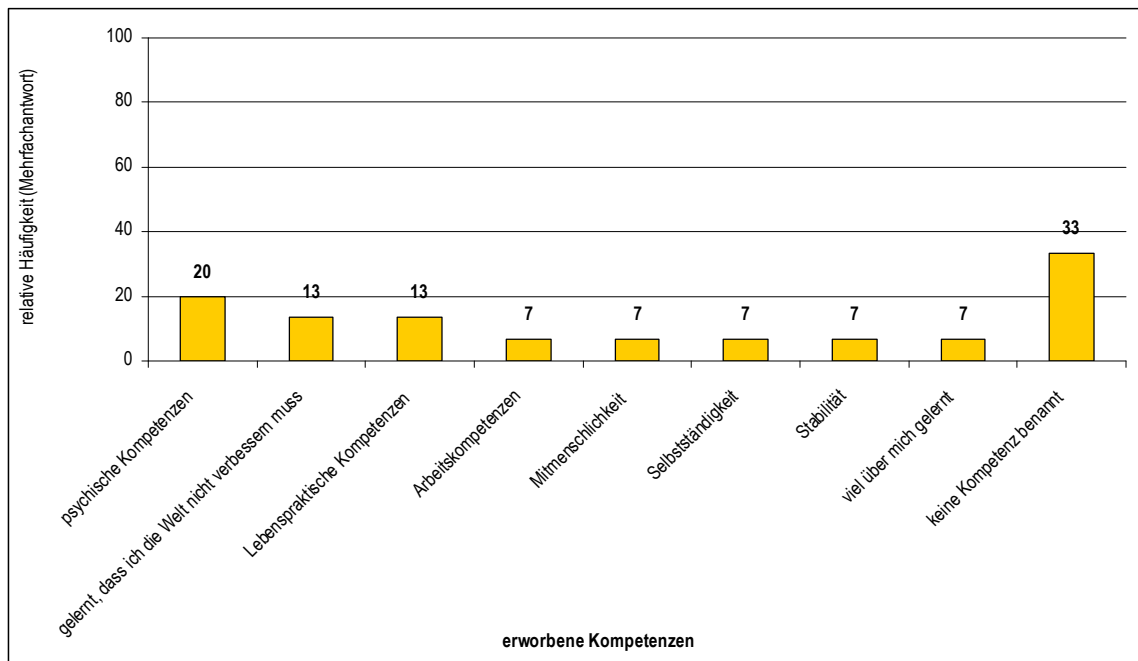
Anscheinend spielt allerdings die Qualität der Kontakte eine Rolle, denn im Schnitt gaben die Befragten an, über nahezu 10 Personen an sozialen Kontakten zu verfügen. Dies könnte ein passables soziales Netzwerk darstellen, wenn die Kontakte auch in Krisenzeiten hilfreich beiseite stünden. Eine Person gab an, nur über einen sozialen Kontakt zu verfügen. Die meisten sozialen Kontakte bestehen zu Verwandten, gefolgt von neuen Freunden. Ein Fünftel der Befragten nannte verschiedene professionelle Helferinnen und Helfer als soziale Kontakte. Für eine Person stellt dies sogar momentan die einzige Kontaktmöglichkeit dar.



4.6.17 Konnte DOWAS etwas dazu beitragen, dass Sie heute in den Feldern Lebensziele, Gesundheit, Finanzen, Sozialkontakte, Tagesablauf etc. besser klarkommen als vorher?

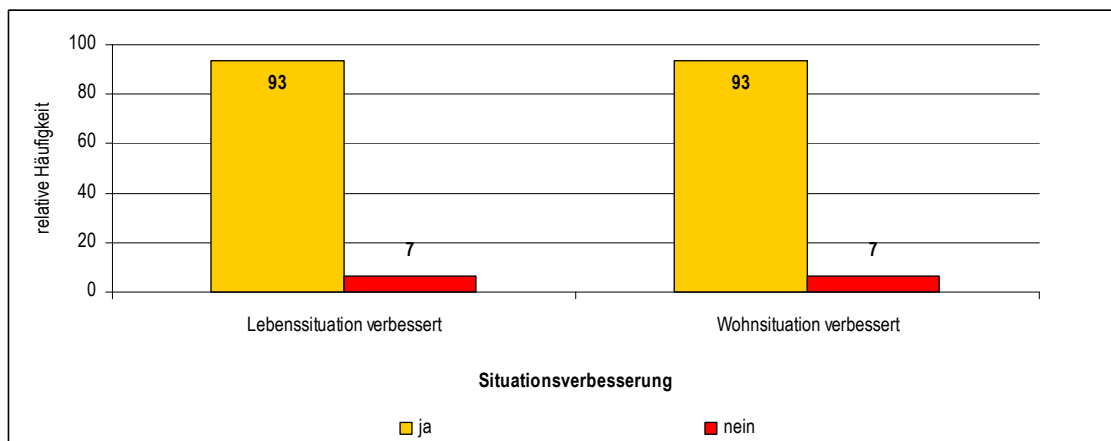
Elf Befragte gaben an, dass sich ihre Kompetenzen durch die DOWAS-Betreuung erweitert hätten, dies waren vor allem psychische und lebenspraktische Kompetenzen. Ein Drittel nannte an dieser Stelle keine Kompetenzen, sondern zählte Leistungen auf, die DOWAS für sie getätigt hat.

- Person 1: „...habe viel über mich gelernt, habe Erkenntnis dass ich die Welt nicht verbessern muss...“
- Person 14: „...sie haben es versucht, aber mir ist es nicht gelungen...“



4.6.18 Hat sich durch die Wohnbetreuung ihre Lebens oder Wohnsituation verbessert?

Beide Bereiche wurden mehrheitlich und eindeutig mit „ja“ beantwortet.



4.7 Abschlussfrage

Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas, das Sie über die DOWAS-Betreuung mitteilen möchten, und das wir noch nicht abgehandelt haben?

Drei Befragte äußern sich noch einmal generell zum ABW. Zwei sprechen die nicht so leichte Situation der Betreuer/innen an und drücken damit ihr Verständnis für deren schwere Arbeit aus. Der/die Dritte thematisiert die Vorsicht vor einer „Ghettoisierung“ im sozialen Wohnungsbau und den Umstand, selber aus einer Siedlung mit negativem Ruf auszuziehen, weil diese ein Stigma mit sich bringt.

- *„Es macht jeder seinen Job so gut wie möglich, aber ich glaube, dass man bestimmte Sachen gar nicht verstehen kann wenn man sie selbst nicht erlebt hat. Das macht es nicht einfach, was man aber vom dem Betreuer nicht erwarten kann, dass er sich in dieselbe Lebenssituation hineinbegeben, da es einem das Leben kosten kann. Will die Betreuer aber nicht kritisieren. Leiden unter ihrem Alltagstrott. Die soziale Arbeit wird so gering geschätzt von den meisten. Es geht da eine energetische Arbeit ab, die meisten Klienten sind Vampire.“*
- *„Danke, das hat mir viel geholfen. Für mich: „Alle Achtung!“ Denn ich habe es ihnen nicht leicht gemacht. Habe versucht, das zu tun, was sie gesagt haben.“*
- *„Das einzige, was man aufpassen muss mit den Wohnungen ist, dass keine Ghettos entstehen. In diesem Block war es zu Beginn OK, aber jetzt kommt so viel zusammen, jetzt kommen immer mehr Menschen da sagst du: „Ähh.“ Wenn es nur wenige solche sind, dann kann man solche besser integrieren, in einen Block zwei bis drei Familien, mehr nicht. So wie die Achsiedlung, die ist verschrien. Deshalb will ich hier wieder weg, da ich mich hier nicht mehr so wohl fühle im Block.“*

5. Befragung von ABW-Betreuerinnen und –Betreuern

Der zweite Teil der DOWAS-Evaluation bezieht sich auf die Bewertung der ambulanten Wohnbetreuung aus Sicht des Betreuungspersonals. Ziel ist es, inhaltliche und methodische Erfahrungen mit der Betreuungsleistung zu reflektieren und Optimierungspotential aufzuzeigen. Für die strukturierte Gesprächsführung mit den Hausverwaltern wurde im vorbereitenden gemeinsamen Workshop vom 28.04.2010 sowie in nachgängigen Entwürfen ein Interview-Leitfaden entwickelt und zwischen der Evaluation und der Geschäftsführung und dem Leitungspersonal von DOWAS abgestimmt.

Interviewaussagen wurden während des Gesprächs i.d.R. digital aufgezeichnet und parallel schriftlich festgehalten und bei Unklarheiten direkt durch Rückfragen kommunikativ validiert. Nachgängig erfolgte eine Abschrift in die EDV, bei der Zusatzaspekte aus dem Gedächtnis die Mitschrift ergänzten. Das Interview kreist um sechs zentrale Aspekte:

1. den Betreuungsprozess an sich,
2. methodische Aspekte des Betreuungsprozesses,
3. inhaltliche Aspekte des Betreuungsprozesses,
4. das DOWAS-Hilfsangebot,
5. das Verhältnis zur Klientel,
6. die berufliche Reflexion.

Als Letztes folgt eine Abschlussfrage. Die konkreten Fragestellungen werden weiter unten gemeinsam mit den darauf bezogenen Antworten präsentiert.

Nach Absprache mit der Geschäftsführung und der Bereichsleitung kamen sieben Kolleginnen / Kollegen für ein Interview in Frage, die derzeit oder ehemals im Bereich des ambulant betreuten Wohnens tätig sind oder waren. Mit allen sieben konnte zwischen Juli und Oktober 2010 nach einem oder mehrmaligen telefonischen Kontaktversuchen ein persönliches Gespräch durchgeführt werden. Hierfür suchte der Evaluator die Gesprächspartner auf ihrer Arbeitsstelle auf. Nachstehend finden sich die Ergebnisse der Interviews mit den MitarbeiterInnen von DOWAS entsprechend der Aspekte im Fragebogen. Zu Beginn steht jeweils die konkrete Fragestellung, gefolgt von zusammengefassten Antworten.

5.1 Über den Betreuungsprozess

5.1.1 Wie viele ABW-Betreuungen hatten Sie schon?

Die sieben Befragten können, gemessen an der Zahl der bislang von ihnen ambulant betreuten Personen, in zwei Gruppen eingeteilt werden: Drei hatten zum Interviewzeitpunkt drei bis fünf Betreuungen durchgeführt und weisen somit in diesem Bereich eine eher geringere DOWAS-interne Erfahrung vor. Die anderen vier Befragten realisierten mehr als zehn, teilweise über zwanzig, Betreuungen und haben damit ein deutlich umfangreicheres internes Bild über den Bereich der ambulanten DOWAS-Betreuungen. Weil sich beide Gruppen in diesem Aspekt voneinander unterscheiden, und die DOWAS-Leitung dem in der weiterführenden Tätigkeit Rechnung tragen kann, werden einige der folgenden Auswertungen nach diesen zwei Gruppen differenziert. Die erste Gruppe (mit geringerer interner Erfahrung) wird als „Gruppe A“ bezeichnet, die zweite (mit umfangreicherer interner Erfahrung) als „Gruppe B“.

Nicht alle Argumente werden von allen Interviewten geteilt. Manche, nur von einer Person angesprochenen, Themen erscheinen der Evaluation dennoch als bedeutsam. Insgesamt gesehen, stellen deshalb die unten präsentierten Antworten die Summe der thematisch relevanten Aspekte dar, aus denen sich das Gesamtbild ergibt.

5.1.2 Was haben Sie im Betreuungsprozess als förderlich erlebt? Und was als belastend?

Diese Frage wurde umfangreich und vielseitig beantwortet. Als förderlich empfanden die Interviewpartner/innen aus Gruppe A wöchentliche Teamsitzungen und Fallbesprechungen, regelmäßige Supervision, den Einbezug externer Institutionen, die Zusammenarbeit mit der Bezirkshauptmannschaft, eine bereits bestehende Beziehungsebene zur Klientel und die Integration der Klientel in ein funktionierendes soziales Umfeld.

- *„Förderlich sind Reflexion und Fallbesprechungen wegen der teilweise schwierigen Lebenslagen der Klienten.“*
- *„Dass andere Institutionen in die eigene Betreuung einbezogen werden können, wenn es sich um Klienten mit vielen verschiedenen Randbedingungen handelt wie Schulden, Arztbesuche und so weiter. Die Zusammenarbeit mit der BH, dem Finanzgeber. Die wöchentlichen Teamsitzungen und Fallbesprechungen. Die Supervision alle sechs bis acht Wochen. Das Wohnumfeld, die Nachbarn, in der Gemeinde sowie das private Umfeld, wenn es denn vorhanden ist.“*
- *„Wenn Klienten vorher in der WG waren und sich eine Beziehung aufgebaut hat, ist das von Vorteil. Es ist eine persönliche Ebene vorhanden. Förderlich ist auch, dass es die ambulante Wohnbetreuung überhaupt für die Klienten gibt.“*

Nicht alle Mitglieder aus Gruppe A erkennen in der ambulanten Wohnbetreuung belastende Umstände, und es werden im Vergleich zu den förderlichen Aspekten auch weniger Themen angesprochen. Wenn etwas belastet, dann sind es spontane Vorfälle, bei denen schnell aus der täglichen Arbeit heraus agiert werden muss.

- *„Dass etwas belastend ist, kann man nicht sagen.“*
- *„In Akutsituationen ist es schwer, professionelle Zusatzhilfe als Verstärkung zu bekommen, zum Beispiel einen Psychiater im Raum Bregenz.“*
- *„Aus dem Tagesgeschäft in eine spezielle Betreuungssituation hineinzukommen. Die Betreuung ist nicht planbar.“*

Gruppe B kann aufgrund ihrer längeren Erfahrung einige Verbesserungen aufzählen, die vor dem Interviewzeitpunkt belastend waren, aber derzeit bereits verbessert wurden. Das bezieht sich auf Rechtssicherheit bei Mietverträgen, den verbesserten Auswahlprozess der Klientel für die ambulante Wohnbetreuung (Wohngremium, Auswahlgespräche), den verfügbaren Zeitumfang, das funktionierende Team, das gute Wohnangebot und den Abbau bürokratischer Zusatzaktivitäten. Weitere förderliche Aspekte ergeben sich daraus, dass die Kolleginnen und Kollegen DOWAS und die Klienten bereits gut kennen.

- *„Förderlich: Dass alle DOWAS-Bereiche vorher bekannt waren und man alle Klienten persönlich kannte.“*
- *„Rechtssicherheit bei Mietverträgen wurde geschaffen, das ermöglicht rasch zu reagieren. Die Klarheit, dass Wohnbetreuung etwas Anderes ist als Beratung. In der Betreuung hat man Ziele und einen Zeitraum und behält den Blick fürs Ganze im Auge. Das ‚A und O‘ ist es, dass der Klient etwas von DOWAS möchte. Eine gelingende Betreuungsbeziehung aufbauen.“*
- *„Die Auswahl der Klienten für die ambulante Wohnbetreuung ist ein zentraler Prozess; zu Beginn wurde bei der Zuordnung zuviel experimentiert. Mittlerweile gibt es ein hilfreiches Wohngremium sowie die zu zweit geführten Fördergespräche, was sehr sinnvoll ist. Förderlich ist auch, dass in der Wohnbetreuung viel Zeit verfügbar ist. Dadurch entfällt der Druck auf die Betreuungssituation. Zudem ist ein gutes Wohnangebot verfügbar.“*
- *„Förderlich ist das Team. Dass man im Team bei Schwierigkeiten Sachen besprechen kann.“*
- *„Belastend war früher ein schlechter Wohnungsstandard – das hat sich heute erledigt.“*
- *„Die aufwendige Verwaltungsarbeit mit der BH, das war eine Mischung aus Sozialarbeit und Verwaltungstätigkeit, passt nicht in den Betreuungskontext und wurde auch neuerdings getrennt, was vorteilhaft ist.“*
- *„Dadurch, dass die Geschäftsführung jetzt in der ambulanten Wohnbetreuung mehr Verwaltungsarbeit übernimmt, wird die Betreuungssituation bereits entlastet.“*

Einige Mitglieder aus Gruppe B erkennen Belastungsfaktoren in unterschiedlichen Zielvorstellungen gegenüber der Leitung in Bezug auf die Erfolgskriterien, die u.U. durch die längere Betreuungszeit auch aus dem Blick geraten können. Weiterhin wird genannt, dass sich eine geringe Erfahrung mit der ambulanten Wohnbetreuung sowie etliche bürokratische Tätigkeiten zu Beginn der Betreuung auch als belastend darstellen können. Belastend wirkt sich zudem eine fehlende oder abbrechende Beziehung zum Klienten aus. Nähe und Distanz ausgewogen zu gestalten, erweist sich jedoch als problematisch: Eine zu große Nähe wird ebenfalls als hinderlich wahrgenommen.

- *„Zwischen Kollegen und der Leitung bestehen unterschiedliche Auffassungen zu zentralen Aspekten wie Ziele, Zielerreichung und Erfolg. Das Problem besteht in der unterschiedlichen Auffassung darüber, wie weit ein Misserfolg gehen darf.“*
- *„Wenn Mitarbeiter nur zweimal pro Jahr eine Betreuung haben, gestaltet sich der fehlende Erfahrungsschatz sowie die breit gestreuten Wohnformen als hinderlich. Wohnbetreuung erfordert systematische Arbeit.“*
- *„Eher hinderlich – nicht jedoch belastend – ist die schwierige Verquickung zwischen der Rolle als Vermieter und Sozialarbeiter.“*
- *Eine Gefahr besteht darin, während der Betreuung die Ziele aus den Augen zu verlieren. Oft entsteht bei den Klienten ein „Loch“, aus dem man sie herausholen muss. Das kann über die Zielverfolgung passieren.“*
- *„Belastend‘ würde ich nicht sagen, eher ‚mühsam‘. Mühsam sind die bürokratischen Dinge im Zusammenhang mit der Anmietung. Es ist viel Arbeit am Anfang, Rennerei für den Klienten, Möbelbeschaffung, Anträge schreiben.“*
- *„Mühsam ist es auch, wenn der Kontakt zum Klienten abbricht bzw. nicht vorhanden ist.“*
- *„Das große Naheverhältnis zu den Klienten erschwert ebenso die Betreuungssituation.“*

5.1.3 Wer könnte was unternehmen, um diese Belastungen zu senken?

Zwei Befragte aus Gruppe A äußerten sich hierzu. Einmal wurde die Haltung zum Ausdruck gebracht, hier könne niemand Konkretes etwas tun, um die Belastung zu senken; dies könne nur „im Gesamten“ in DOWAS geschehen. Der/die andere Befragte spricht sich dafür aus, einen guten Kontakt zu einem Psychiater aufzubauen, der auch kurzfristig Termine einräumt.

Gruppe B hat hierzu einige weitere Vorschläge, die sich auf interne wie externe Aspekte beziehen. Intern: Mit der Leitung und der Belegschaft Ziele, Aufgaben und Angebote zu klären, in der Klientenarbeit beharrlich zu sein und Supervision wie Reflexion kontinuierlich fortzusetzen. Extern: Nach der Wahl Beziehungen zur Stadt Bregenz zu verbessern. Weiterhin besteht der Wunsch, einen flexibleren Wohnungsmarkt vorzufinden, worauf DOWAS nur geringen Einfluss haben dürfte.

- *„Erfolgskriterien könnten intern geklärt werden. Das hätte den Vorteil, dies für den Einzelfall anzusehen und einheitlich zu klären.“*
- *„Spielräume zwischen DOWAS und der Betreuung abklären. Es hilft mir als Betreuungsperson, wenn man mit der Leitung etwas besprechen kann.“*
- *„Idealerweise eine ‚sortenreine‘ Gestaltung des Angebots.“*
- *„Berufliche Belastungen werden durch Reflexion, Supervision, eigene Weiterbildung und Teamwork ausgeglichen.“*
- *„Die Lösung [für eine abbrechende Beziehung zum Klienten, A.d.V.] ist dann: nachgehen, Briefe schreiben, die Dinge aufgreifen und zum Thema machen, Durchhaltevermögen zeigen.“*
- *„Nach der Gemeindewahl könnte die Kooperation mit Bregenz optimiert werden. Denn durch die Wahl entstehen permanente Wechsel der Ansprechpersonen.“*
- *„Mehr Bewegung auf dem Vorarlberger Wohnungsmarkt wäre für die Klientel besser.“*

5.1.4 Wissen Sie, was seitens DOWAS von Ihnen im Betreuungsprozess erwartet wird? Können Sie diese Punkte benennen?

Insgesamt gesehen, reflektieren beide Gruppen detailliert diverse Aspekte der Betreuungsarbeit. Genannt werden: Zielvereinbarungen, Zieleinhaltungen und Erfolgsdokumentation, systematische Kontaktpflege, Fragen der Abgrenzung und Rollenklärung gegenüber der Klientel, die eigene Reflexion und der Erfahrungsaustausch im Team.

Gruppe A:

- *„In der Zeit der ambulanten Wohnbetreuung die Zielvereinbarungen mit den Klienten einhalten. Veränderungsprozesse seitens des Klienten anstoßen. Ziel ist es auch, dass sich Klienten nach Ende der ambulanten Wohnbetreuung von selbst an DOWAS wenden, wenn sie weiterhin Hilfe brauchen. Das Thema ‚Wohnfähigkeit‘ als Grundvoraussetzung bei den Klienten schaffen. Andere Prozesse verlaufen immer individuell. Hier haben wir relativ viel Freiheit in der Betreuungsarbeit, um darauf auch individuell eingehen zu können.“*
- *„Das ABW-Konzept umsetzen. Regelmäßigen Kontakt zu Klienten halten. Eine Beziehung zu Klienten aufbauen, die der Berufsrolle entspricht. Das Nähe-Distanz-Thema reflektieren. BH-Berichte schreiben. Berichte an den Chef schreiben. Termine zum Land einhalten. Die eigene Arbeit mit Kollegen teilen und sich ein Feedback einholen.“*
- *„Standards gegenüber dem Geldgeber erfüllen. Den Ablauf erfüllen. Ziele mit Klienten erreichen. Klarheit in den Prozess bringen. Erfolg wie Misserfolg begründen und dokumentieren.“*

Gruppe B:

- *„3-Jahres-Betreuung als zeitliche Vorgabe mit Treffen von Zielvereinbarungen als Standard einhalten. Zielvereinbarungen müssen diskutiert und im Prozess überarbeitet werden.“*
- *„Einen definierten Rahmen aufbauen, um Klientenziele umzusetzen. Die eigene Rolle und Verstrickungen reflektieren.“*
- *„Über das eigene Tun reflektieren. Sich nötiges Wissen verschaffen. Am vorgegebenen Rahmen halten. Fälle regelmäßig ins Team einbringen. Sich mit der Wohnfähigkeit der Klienten befassen. Ziele mit Klienten setzen und daran arbeiten. Eine ordentliche Dokumentation führen. Betreuer müssen ihr eigenes Handeln begründen können.“*
- *„Klarheit zwischen Betreuerin und Klienten herstellen. Professionell handeln. Zielvereinbarungen einhalten. Rahmenbedingung der Betreuung aufrechterhalten. ABW-Aufgaben erledigen und wahrnehmen. Was DOWAS nicht erwartet: den unbedingten Erfolg, was ich als sehr entlastend empfinde, weil der Erfolg nicht allein von der Betreuung abhängt.“*

5.1.5 Wie behalten Sie Zeit und Prozess der Hilfeleistung während der Betreuung im Auge?

Gemäß ihrer Aussagen setzen beide Gruppen den Betreuungsprozess schwerpunktmäßig an den Zielen und Zielvereinbarungen sowie der regelmäßigen Kontaktpflege zur Klientel um. Zielorientierte Betreuung scheint in DOWAS jedoch teilweise unterschiedlich bewertet zu werden, wofür zwei abweichende Aussagen stehen: Ein/e Interviewpartner/in äußert den Wunsch nach einem „gemeinsamen Bekenntnis zur zielorientierten Arbeit“, und eine andere befragte Person schildert von sich, Ziele „meist aus dem Auge“ zu verlieren.

- *„Über die Zielvereinbarungen: Wurden sie erreicht? Müssten neue abgesprochen werden? Wöchentlicher persönlicher Kontakt. Zweiwöchiger Telefonkontakt.“*
- *„Am Anfang der Betreuung klare Aufgaben stellen. Ziele und Rollen klären. Bedingungen klären. Ziele in gewissen Abständen verfolgen: Bei kontinuierlichem Verlauf alle drei Monate; im Fall von Änderungen in den Zielen jeden Monat.“*
- *„Sollzustand und ideal wäre es, zeitliche Standortbestimmungen durchzuführen in Zusammenarbeit mit Klienten und anderen Institutionen. Fallbesprechung und Teamsupervision sind hilfreich. Auf Gegenübertragungen bei sich achten. Das Dokumentationsprogramm nutzen. Das Abrechnungsmodell im Kopf behalten und auf eigene Tätigkeit übertragen.“*

- *„Es wäre wünschenswert, in DOWAS bei allen Mitarbeitern ein gemeinsames Bekenntnis zur zielorientierten Arbeit herzustellen, wie auch immer das gehen kann.“*
- *„Es sind vier Stunden pro Woche als fixer Zeitraum festgelegt, um Kontaktbesuche zu machen. Die Dokumentation erfolgt dann am Freitag. In Krisenfällen fallen Zusatzarbeiten an, die mehr Betreuungsstunden erfordern, was dann angepasst ausgeglichen wird. Insgesamt haben sich aber die vier Stunden pro Woche als ein guter Zeitrahmen herausgestellt.“*
- *„Je nach dem verabredeten Ziel, an den Prozessen mit den Klienten arbeiten, z.B. dass die Klienten ihre Miete und Strom regelmäßig überweisen. Ziele schriftlich formulieren. Besuche laut Konzept durchführen und Ziele mit den Klienten thematisieren – ich nehme wöchentlich Kontakt in einem persönlichen Treffen auf.“*
- *„Es fällt mir immer mal wieder ein, ich habe dafür keine richtige Technik oder Methode, die man benennen kann. Spätestens beim Ablauf der Betreuungsfrist ist man angehalten zu überdenken. Ziele der Betreuungsvereinbarung herholen; die verliert man meist aus dem Auge, weil man mit dem Tagesgeschäft der Betreuung beschäftigt ist. Das ist schwierig.“*

5.1.6 Haben Sie während der Betreuung die Struktur der Fallbesprechung genutzt?

Auch in diesem Aspekt ist kein durchgängiges Verfahren in DOWAS zu erkennen. Zwei der drei Interviewpartner/innen von Gruppe A bejahten diese Frage; eine dritte Person schränkte ihre Antwort dahingehend ein, dass Fallbesprechung immer nur in Problemfällen genutzt werden. Alle Befragten aus Gruppe B bejahten zwar diese Frage, doch es stellte eine Person dar, dass Fallbesprechungen oft „zwischen durch“ abgehandelt werden.

- *„Ja, bei Wohnungsverlängerungen. Fallbesprechung wird oft zwischen durch erledigt zwischen den Teamsitzungen. Da die Klienten sehr gut bekannt sind, wird die Fallbesprechung nicht im Detail abgearbeitet sondern vor allem die Dinge, die aktuell anstehen.“*
- *„Ein wenig schlampig, und zwar immer dann wenn ein Problem ansteht. Das Konzept ist ein wenig nachlässig umgesetzt. Aber es gibt viele Infos ans Team und auch eine schriftliche Dokumentation.“*

5.1.7 Wenn ja: Was war daran besonders hilfreich? Wenn nein: Warum nicht?

Alle Befragte aus Gruppe A und auch mehrheitlich die Interviewpartner/innen aus Gruppe B empfanden Fallbesprechungen als hilfreich. Jüngere können von den Erfahrungen der Älteren profitieren und durch die externe Sicht eigene Verstrickungen erkennen. Erfahrene schätzen an der Fallbesprechung die verschiedenen eingebrachten Perspektiven, den Impuls für neue Ansätze und auch das fachliche Feedback. Es wird der Wunsch ausgesprochen, Fallbesprechungen durch externe Personen moderieren zu lassen, um eine Außensicht einzubringen. Nur ein/e Befragte/r erachtet die kollegiale Vielfältigkeit eher als hinderlich. Er/sie ist der Ansicht, Fallbesprechungen würden wegen der Heterogenität der Fälle und des Teams nichts bringen, spricht aber den Besprechungen für neue Kolleginnen und Kollegen eine Bedeutung zu. Als wenig hilfreich wird einmal die unterschiedliche Perspektive zwischen Team und Leitung angeführt.

- *„Vier Personen im Team bringen vier Sichtweisen ein, das wirkt der Betriebsblindheit entgegen. Zudem besitzen Kolleginnen Ressourcen und Wissen, was einen weiterbringt.“*
- *„Man bekommt eine andere Sichtweise und hat keinen Tunnelblick. Kollegen geben einem neue Ideen. Man hört Klartext und bekommt positive wie negative Rückmeldungen. Es ist besonders hilfreich, wenn Kollegen in dieser Hinsicht offen sind.“*
- *„Das Fachwissen von Kolleginnen, die teilweise schon lange Jahre bei DOWAS tätig sind.“*
- *„Es braucht jemanden Anderes, der einen aus Verstrickungen mit dem Klienten rausholt. Das passiert in den Fallbesprechungen.“*
- *„Fallbesprechungen bringen viel, wenn ein Externer diese moderiert, weil in der Belegschaft jeder jeden kennt und auch die Klienten bekannt sind. Ohne dem fehlt oft die Außensicht.“*
- *„Fallbesprechungen waren meistens hilfreich, auch wenn wir Supervision hatten.“*

- *„Der Plan, regelmäßige Fallbesprechungen durchzuführen, funktioniert im Team nicht, weil die Fälle spezifisch sind und Team wie Fälle nicht homogen sind. Der Hintergrund ist zu unterschiedlich. Fallbesprechungen durchzuführen ist eine Frage der Berufserfahrung; anfänglich haben sie eine größere Bedeutung.“*
- *„Weniger hilfreich ist die unterschiedliche Sichtweise innerhalb der Hierarchie zwischen Leitungspersonen und Betreuern.“*

5.1.8 Welche Kompetenzbereiche sind im Betreuungsprozess für Sie besonders relevant?

Bei dieser Frage wurden die Interviewpartner/innen gebeten, nicht den gesamten in DOWAS vorliegenden Kompetenzkanon aufzulisten, sondern nur jene Kompetenzen zu nennen, die gemäß der Fragestellung für die Entwicklung der Klientel „besonders relevant“ sind. Gruppen A und B unterscheiden sich hierin nicht prinzipiell. Als einer der meistgenannten Aspekte wurden „Finanzkompetenzen“ genannt, weil diese die absolute Basis für ein erfolgreiches eigenständiges Wohnen darstellen. Soziale Kompetenzen werden ebenfalls öfter genannt – zweimal sogar als Hauptkompetenz – weil diese es der Zielgruppe erleichtern, sich in ihrem neuen Umfeld zu integrieren. Mehrfach betonen die Interviewten auch die Suchtproblematiken der Zielgruppe und den Umstand, dass es für die Klientel gilt, etwas dagegen zu tun. Letztlich führen die Befragten noch allgemeine Sekundärtugenden an wie Verlässlichkeit, Wohnungspflege und Hygiene.

- *„Die Finanzen, weil eine Lebensveränderung dort am ehesten auffällt. Dann auch Gesundheit (Sucht, Hygiene, Psyche), weil die meisten Klienten ein Suchtproblem haben. Drittens soziale Kommunikation. Verbindlichkeiten einhalten können, sich artikulieren können.“*
- *„Die definierten drei Säulen sind zentral für die Betreuungsarbeit und bieten einen guten Rahmen: Miete, Wohnfähigkeit, Nachbarkontakte. Zusätzlich sind dann auch individuelle Schwerpunkte zu setzen. Grundlegend ist die Thematik ‚Geld‘. So die materielle Lage geklärt ist, sollte das Problem des Umgangs mit der eigenen Zeit angegangen werden. Ein weiterer Schwerpunktbereich ist für viele Klienten das Feld Gesundheit / Sucht.“*
- *„Der finanzielle Bereich; der Umgang mit dem eigenen Finanzstand. Die Suchtproblematik, denn sie ist bei vielen Klienten vorhanden. Die Arbeitsplatzthematik, die bei den Klienten unterschiedlich ausgeprägt ist und die eigene Freizeitgestaltung.“*
- *„Das Thema Wohnen, selbständiges Wohnen, Selbständigkeit und regelmäßige Mietzahlungen (Thema Finanzen). Der erste Punkt für den Klienten besteht darin, eigene Schwierigkeiten zu erkennen und Hilfe zu holen, egal worum es geht. Dann: Sauberkeit und Hygiene.“*
- *„Ist je nach Wohnbereich unterschiedlich. In Netzwerkwohnungen: Kontakt halten können. Auf individuelle Schwächen schauen. In der WG: Haushaltsführung, Lebensführung und Lebensweise.“*
- *„Übergeordnet wichtig sind Sozialkompetenzen der Klienten; die sind bei allen schwach ausgeprägt. Damit in Zusammenhang steht der Umstand, dass Klienten nach ca. drei Monaten in ein Loch fallen, aus dem sie wegen ihrer mangelnden Sozialkompetenz dann nicht herausfinden. Ziel muss es sein, sie aus diesem Loch rauszuholen.“*
- *„Die Nachbarschaft in einer Siedlung aufzubauen und ein soziales Netz zu gründen. An Abmachungen zu arbeiten und auf deren Einhaltung zu achten (Verlässlichkeit). Die Wohnung trotz unterschiedlicher individueller Ansprüche allgemein im Schuss halten.“*

5.1.9 Welche Themen spielen für Sie im Betreuungsprozess außerdem noch eine Rolle?

Für den weiteren Betreuungsverlauf spielen aus Sicht der professionellen Helfer/innen eine Reihe lebenspraktischer Fragen eine Rolle: geregeltes Leben, Ernährung, Beziehungen, Arbeit, Persönlichkeit, Gesundheit. Zudem sind erneut Fragen der eigenen Abgrenzung zur Zielgruppe bedeutsam.

- *„Eine Mischung aus philosophischen und lebenspraktischen Fragen und Sinnfragen über das Thema „Wohnen“ hinaus, z.B. Haltung zu Drogen, Beziehungen, Alltagsfragen. Abgrenzung zum Betreuer wegen der Vereinsamung der Klienten.“*
- *„Ernährung und Gesundheit – sie hängen eng zusammen und sind bei vielen Klienten verlernt und vernachlässigt. Es geht darum, trotz einer Angebotsflut an Waren gezielt gesund einzukaufen. Weiters wird auf den Zigarettenkonsum aufmerksam gemacht. Und es wird der Gang zum Hausarzt bei Beschwerden ins Bewusstsein gerückt.“*
- *„Die Beziehungsarbeit des Klienten; eigenständig Beziehungen aufbauen zu können. Den Kontakt zur eigenen Familie des Klienten. Wenn Klienten aus dem Suchtbereich kommen und in der Clean-Phase sind: Die Stärkung ihrer Persönlichkeit und die Motivationsarbeit. Wichtig ist auch, dass die Gesellschaft diese Klientel akzeptiert.“*
- *„Die Gratwanderung in der Arbeit mit schwierigen Menschen, welche Delinquenz und Vorstrafenbelastungen mitbringen: Einerseits sind sie im öffentlichen Raum auffällig, andererseits geht der Betreuungsdruck dahin, sie zu einem geregelten Leben zu führen.“*
- *„Vor allem die Beziehung zwischen dem Sozialarbeiter und dem Klienten. Weiters die Themen ‚Verlässlichkeit‘ und ‚Erwartungen‘ des Klienten.“*
- *„Sehr oft ist es das Thema „Arbeit“ – dies jedoch mit geringem Erfolg. Der ist sehr selten, die Realität ist eine andere. Dann das Thema ‚Gesundheit‘: Es ist weit gefasst inklusive Süchte, psychische Gesundheit und Erkrankungen.“*

5.1.10 Haben Sie ausreichend „Handwerkszeug“ (psychosoziale Methoden) zur Verfügung, um den Betreuungsprozess optimal durchführen zu können?

Ein/e Befragte/r aus Gruppe A benötigt keine weiteren psychosoziale Unterstützung. Die beiden anderen sehen vermehrte Einzel- und Teamsupervision als hilfreich an, was jedoch die erstgenannte Person als derzeit ausreichend bewertet. Gruppe B ist dementsprechend ebenfalls unterschiedlicher Ansicht. Zwei Befragten genügt das bisherige psychosoziale „Handwerkszeug“, die beiden anderen plädieren ebenfalls für externe Einzel- und Gruppensupervision sowie für eine engere Kooperation mit der Psychiatrie und für eine institutionalisierte Rechtsberatung.

- *„Mehr Einzelsupervision wäre hilfreich; es gibt Mitarbeiter, die diese benötigen. Dann wäre eine Kooperation mit einem Psychiater oder der Psychiatrie sinnvoll, um auch akut reagieren zu können. Entsprechend wäre auch eine konstante zentrale Rechtsberatung sinnvoll (ein unkomplizierter Anwalt), welche Rechtshilfe über das hinausgehend bieten kann, was von der Arbeiterkammer und dem Mieterverein angeboten wird. Ein wichtiger Punkt ist die Selbstmotivation der Mitarbeiter in einem schwierigen Berufsfeld; mehr Supervision ist zu wünschen. Am besten wäre eine externe Kraft, die begeistert und die Mitarbeiter motiviert aber auch die Klienten in Bezug auf deren Freizeitaktivitäten. Die Aktion von Barbara Baldini hat gezeigt, dass es dafür Geld gäbe – am Geld kann es nicht liegen.“*
- *„Einzelsupervision wäre zusätzlich wünschenswert. Sie ist laut Weiterbildungsbudget zwar prinzipiell möglich, ist aber dennoch knapp bemessen.“*
- *„Gruppensupervision ist aber ein Thema; der halbe Verein ist auf der Suche nach einer guten Person für Gruppensupervision. Einzelsupervision wäre gut, man sollte sie leichter bekommen, sie sollte mehr angeboten werden. Hier handelt es sich um eine Holschuld der Mitarbeiter.“*
- *„Ja, es fehlt nichts. DOWAS ist sehr großzügig an dieser Stelle mit Unterstützung (Einzelsupervision und Coaching), welche das Team nicht mehr abdecken kann.“*
- *„Ich komme durchaus zurecht. Es ist weniger gefordert, eine spezifische Weiterbildung zu machen als sich über Rollen und Strukturen klarzuwerden. Teamsupervision von allen, die Wohnbetreuungen durchführen, wäre gut, weil man in der Regel einzeln arbeitet.“*

5.1.11 Was halten Sie von Betreuungswechseln? Sind diese in Ihrer Tätigkeit bereits vorgekommen?

Betreuungswechsel werden von beiden Gruppen mehrheitlich wegen der schwierigeren Beziehungsarbeit als eher hinderlich und nachteilhaft bewertet, nur zwei der Gesprächspartner/innen sehen darin eher keine gravierenden Problematiken. Betreuungswechsel sollten nur im Notfall eingesetzt werden. Es sei im Vorfeld stets gut zu überlegen, ob sie Sinn machen, weil sie auch von Klienten aus Eigennutz instrumentalisiert werden können. Betreuungswechsel sind nach Ansicht eines/einer Befragten sinnvoll, wenn die Beziehung zwischen dem Klienten und der Betreuungsperson gestört ist.

- *„Betreuungswechsel sind nur im äußersten Notfall sinnvoll, zum Beispiel bei Krankheit des Betreuers oder gegenseitigem Abbruch der Beziehung, da die Beziehungsarbeit wesentlich ist. Ansonsten sind Betreuungswechsel nicht sinnvoll.“*
- *„Sie sind generell kontraproduktiv, da die Arbeit mit Klienten Beziehungsarbeit ist und Klienten eher beziehungsunfähig sind. Es sollte auch nicht rotiert werden, weil vieles bereits eingespielt ist. Bei Netzwerkbetreuungen wären Betreuungswechsel eher möglich. Der Ablauf von Betreuungswechseln ist in DOWAS gut beschrieben, das ist eine Hilfestellung.“*
- *„Betreuungswechsel kommen selten vor, meist dann wenn Klienten sie wegen ‚Scheingefechten‘ auslösen. Sie provozieren den Wechsel, um persönliche Ziele zu verfolgen. Ob ein Betreuungswechsel durchzuführen ist, sollte daher im Vorfeld gut überlegt werden.“*
- *„Betreuungswechsel können gut sein oder auch nicht. Gut ist er, wenn Mitarbeiter und Klient nicht miteinander können. Ziel muss es sein, von Beginn an einzuschätzen, wer mit wem zueinander passt. Kurzfristige Betreuungswechsel funktionieren nicht, sie müssen länger vorbereitet und mit allen Beteiligten gut kommuniziert werden. Auch der Klient muss vorbereitet werden; der Informationsfluss in DOWAS sollte ebenfalls gut funktionieren.“*
- *„Ein Betreuungswechsel ist OK, wenn die Übergabe im Vorfeld gut geregelt wird. WG-Klienten behalten nach einem Wechsel in eigenständiges Wohnen oft die persönliche Anbindung an die WG, was durchaus positiv ist.“*
- *„Ich habe einmal eine Betreuung von einer Kollegin übernommen und kämpfte aber dafür, dass nicht so viele Betreuungswechsel stattfinden. Der Grund liegt darin, dass die Beziehungsarbeit zwischen uns und den Klienten sehr wichtig ist. Nach Betreuungswechseln haben Klienten sehr oft einen Rückfall.“*

5.1.12 Was ist Ihres Erachtens eine optimale Dauer für die Betreuungszeit?

In der Frage nach der optimalen Betreuungsdauer sind die Interviewpartner/innen deutlich unterschiedlicher Ansicht. Eine Person hält ein Jahr in der Regel für ausreichend, andere empfinden einen Zwei- bis Dreijahreszeitraum oder einen Drei- bis Vierjahreszeitraum als ideal bzw. die derzeitige Lösung von drei Jahren. Einige Kommentare verdeutlichen, dass es Sinn macht, die Betreuungsdauer nach den individuellen Gegebenheiten des jeweiligen Klienten zu bestimmen, die allerdings regelmäßig überprüft werden sollen.

- *„Eigentlich langt ein Jahr in der Regel. Entweder sind Veränderungen möglich, das ist in einem Jahr möglich. Alles, was über zwei Jahre hinausgeht, da passiert nicht mehr viel beim Klienten. Dann wird es weniger Betreuung und mehr Begleitung. Dafür braucht es andere Angebote und Formen.“*
- *„Zwei bis drei Jahre, wobei Klienten aber jährlich bewertet werden. Länger als drei Jahre wäre institutionalisierend und das bedeutet auch, eine zu enge Bindung aufzubauen.“*
- *„Die gelebte Praxis ist maximal drei Jahre Betreuung. Der Zeitraum ist optimal. Es sollte aber keine Dauerwohnbetreuung daraus werden.“*
- *„Die Frage ist schwierig zu beantworten; ca. drei Jahre sind gut. Aber wenn sie nicht benötigt werden, sollte die Betreuung vorher abgebrochen werden. Auch ist eine Verlängerung durchaus im Einzelfall angebracht; manche brauchen halt etwas länger. Die Jahresmietverträge haben sich bewährt, denn ein Jahr ist ein guter Meilenstein in der Betreuung.“*

- *„Die vor drei Jahren eingeführte Regelung der drei Jahre sind optimal, wenn darin die Option erhalten ist, den Zeitraum je nach Entwicklung des Klienten zu verkürzen oder zu verlängern. Als ungünstig erweisen sich die extern geforderten vierteljährlichen Kontakte und Zwischenberichte, wenn ein Klient bereits eigenständig lebt. Das kommt bei Klienten nicht gut an.“*
- *„Wenn die Betreuung zu lange dauert, entsteht ein Abhängigkeitsverhältnis. Von daher sind drei bis vier Jahre optimal. Am Ende des vierten Jahres sollte aber definitiv Schluss sein.“*
- *„Die Betreuungsdauer ist individuell unterschiedlich. Es gibt Klienten, bei denen auch ein Kontakt einmal pro Monat reichen würde. Manche Klienten sind überbetreut.“*

5.1.13 Was sollte verbessert werden, um den Betreuungsprozess optimal durchführen zu können?

Während zwei der Befragten keine Verbesserungsmöglichkeiten für den Betreuungsprozess sehen, entwickeln die anderen fünf Interviewpartner/innen in Summe etliche Vorschläge. Diese reichen von der Optimierung des internen Dokumentationswesens über die Gestaltung des Gesprächs-Settings mit der Klientel, die fortzusetzende Organisationsentwicklung in DOWAS bis hin zur Schaffung weiterer Dienstleistungsangebote im Bereich der Harm Reduction (Spritzentausch) sowie der Freizeitgestaltung.

- *„Im Dokumentationsprogramm könnte eine automatische zeitliche Erinnerung eingebaut werden, die einen an Zwischenschritte der Betreuung erinnert. Denn es ist mühsam, selbst an alles zu denken. Außerdem sollten alte Kompetenzeinschätzungen der Klienten aufbewahrt bleiben, um über die Zeitpunkte Vergleiche anstellen zu können. Dies ist momentan nicht möglich.“*
- *„Das Dokumentationswesen nimmt zu, der Klient wird gläserner, die Relation von Betreuung und Dokumentation stimmt nicht mehr, bei allem Verständnis für das Dokumentationswesen. Die Dokumentation geht auf Kosten der Betreuung.“*
- *„Zielvereinbarungen der ‚Eh-gut-Klienten‘ könnten optimiert und zwischenzeitlich angepasst werden.“*
- *„Das Betreuungssetting, entweder die Beratungsstelle oder die Wohnung des Klienten, sollte so gestaltet werden, dass es den Charakter der Normalität bekommt. Der Rahmen könnte natürlicher sein und mehr Alltagscharakter haben, z.B. eine Betreuung beim Spaziergang oder im Café durchführen.“*
- *„Organisationsentwicklung für DOWAS ist empfehlenswert. Das Team ist durchaus homogen, doch Diskurse sollten auch auf DOWAS-Ebene durchgeführt werden.“*
- *„Gegebenenfalls könnte über eine neue Infrastruktur zum Angebot des Spritzenwechsels nachgedacht werden. Niederschwellige Arbeit ist wichtig, zumal DOWAS eine der wenigen Einrichtungen im Land ist, die diese Arbeit betreibt.“*
- *„Es sollte Freizeitangebote für Klienten geben, die im eigenständigen Wohnbereich leben. Sie helfen die entstehende Isolation aufzubrechen.“*

5.2 Das DOWAS-Hilfsangebot

5.2.1 Ist aus Ihrer Sicht das DOWAS-Hilfsangebot passend für die Zielgruppe?

Diesbezüglich teilt sich die Meinung der Befragten in jene, die mehrheitlich das allgemeine Angebot von DOWAS uneingeschränkt als passend bewerten und drei Personen, die es entweder als teilweise unvollständig oder als zu hochschwierig ansehen. Verbesserungsvorschläge beziehen sich auf personelle Aufstockungen, aktivierende Sozialformen für die Zielgruppe, Erneuerung der Küche, Erweiterung des Gesundheitsangebots und Berücksichtigung der älter werdenden Klientel.

- *„Es ist passend. / Ist im Großen und Ganzen passend. / Ja es passt. / Es ist ein tolles Angebot.“*
- *„Im Großen und Ganzen: ja. Für unsere Zielgruppe ist das Kernthema die Wohnungslosenhilfe, dafür ist es ein gutes Angebot. In Sachen Infrastruktur, personell, könnte man etwas verbessern.“*
- *„Generell Ja. Doch es könnten mehr aktivierende Formen umgesetzt werden. Die Küche gehört erneuert und auf einen professionellen Stand gebracht. Das Gesundheitsangebot könnte erweitert werden. Das Thema ‚Alter‘ müsste beachtet werden (z.B. eine Alters-WG aufbauen), da die Klienten nun zunehmend älter werden und dann oft in einer stationären Einrichtung landen.“*
- *„DOWAS ist zum Teil zu hochschwierig für die niederschweligen Zielgruppen.“*

5.2.2 Welche Stärken und Schwächen erkennen Sie daran?

Generell erkennen die Befragten im gesamten Dienstleistungsangebot von DOWAS – das über ABW-Maßnahmen hinausgeht (vgl. Kap. 3) – Stärken und Schwächen in etwa gleichem Ausmaß. Hierbei werden individuell verschiedene Teilaspekte genannt. Stärken liegen aus Sicht der Befragten (in Summe) in der vielseitigen Angebotsstruktur von DOWAS, in der Ressourcenausstattung der ambulanten Betreuungsdienstleistung und in der Fachkompetenz und Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Schwächen werden (in Summe) erkannt in der starken Belastung der Belegschaft, im eher niederschweligen Ruf bei der Klientel, durch den sich manche Klienten stigmatisiert fühlen, in den fehlenden Austauschprozessen in größerer Mitarbeiterrunde, in der manchmal aus verrechnungstechnischen Gründen unpassenden Zuordnung von Klienten, im Stufenplan (der die Klienten auf eine Einrichtung festlegt) und in der nicht mehr adäquaten räumlichen Ausstattung der Notschlafstelle. Ein/e Befragte/r erkennt eine Stärke und Schwäche zugleich darin, dass die Geschäftsführung in derselben Dienststelle angesiedelt ist – einerseits gäbe es damit den kurzen Dienstweg, andererseits dadurch direkte Interventionen.

Stärken:

- *„Seine Flexibilität. DOWAS ist unterstes Auffangnetz für eine Zielgruppe, die sonst kaum entsprechende Angebote in Vorarlberg hat.“*
- *„Gutes Angebot. Die Zusammenarbeit. Die Informationsstruktur. Die Fachlichkeit des Teams.“*
- *„Die Vielfalt des Wohnungsangebots. Die gute Erfahrung mit den Wohnsettings. Das flexible Hilfsangebot im Vergleich zu großen Einrichtungen in Vorarlberg. DOWAS ist eine „sozialpolitische Stimme“ geworden.“*
- *„Der ABW-Bereich ist gut finanziert, das betrifft die Tagessatz-Abrechnung. Im Unterschied zur WG und zur Beratung kann man damit gut planen.“*
- *„DOWAS arbeitet sehr niederschwellig. Durch den Stufenplan im Verein ist es theoretisch möglich, den gesamten Betreuungsprozess zu durchlaufen. Lage und Standort von DOWAS-Stellen sind sehr gut. Die Mitarbeiter sind weitgehend engagiert.“*
- *„DOWAS hat viele langjährige Mitarbeiter; trotz des eher schwierigen Aufgabenbereichs sind die Teams konstant. Betreuer werden zu wichtigen, oft einzigen, Bezugspersonen und bieten ein Stück Heimat. Die DOWAS-Betreuer nehmen die Klienten wie sie sind und sehen den Menschen in ihnen.“*
- *„Schwächen sehe ich keine – eher Schwierigkeiten, nämlich der Umstand, dass Erfolge kaum nachweisbar sind. Hier sollte sich die Leitung etwas überlegen, wie man dies gut machen kann.“*

Schwächen:

- *„Jeder muss alles machen. Das bringt Überforderung, die nie ausgeglichen wird. Der Ausgleich ist zu gering, um eine echte Erholungssituation zu gewähren.“*
- *„Das flexible Angebot führt allerdings zu größerer Anforderung an die Mitarbeiter.“*
- *„Dass die Geschäftsführung im Haus ist, ist Vor- und Nachteil zugleich.“*
- *„Großteam-Situationen finden zu wenig statt.“*
- *„Die Kleinheit von DOWAS ist Stärke und Schwäche zugleich.“*
- *„Der eher schlechte Ruf von DOWAS: Bei Klienten hat DOWAS eine hohe Schwelle wegen der Stigmatisierung, weil DOWAS überwiegend mit dem niederschweligen Angebot gleichgesetzt wird.“*
- *„Manchmal kommt das Gefühl auf, Menschen, die eigentlich nicht nach DOWAS passen, werden nur aus Finanzgründen in die WG aufgenommen, weil wir unterbesetzt sind.“*
- *„Der Stufenplan ist zugleich eine Schwäche, weil der Klient die ganze Zeit in einem System hängt.“*
- *„Schwächen gibt es bei der Infrastruktur in der Notschlafstelle: Mehrbettzimmer sind heute nicht mehr aktuell. Stattdessen wären Zweibett- und Einzelzimmer besser. Und der Treffpunkt platzt im Winter aus allen Nähten.“*

5.2.3 Was kann getan werden, um das DOWAS-Hilfsangebot zu optimieren?

Hierzu lieferten sechs der Befragten Handlungsvorschläge auf der Makro-, Meso- und Mikro-Ebene: Auf der gesellschaftlichen Ebene gehe es darum den staatlichen Tendenzen der „Ordnungspolitik“ in der Sozialarbeit entgegenzuwirken und das eigene politische Mandat mehr auszuüben. Weiters wird eine aktivere Öffentlichkeitsarbeit genannt. Auf der Meso-Ebene werden verbesserte Kooperationsformen im Außenfeld genannt (erneute Nennung von Psychiatrie aber auch von Wohnangeboten). Auf der Ebene der internen Organisation werden drei Vorschläge gemacht: erstens, eigenständige betreute Wohnungen in einem eigenen DOWAS-Haus herzustellen; zweitens, die Finanzsituation zu verbessern (und allen Mitarbeitenden ein Diensthandy zu geben) und drittens der wiederholte Vorschlag, eine Stelle für Spritzentausch einzurichten.

- *„Der starken ordnungspolitischen Tendenz in der Sozialarbeit entgegenwirken. Das politische Mandat mehr ausüben, z.B. Grundversorgung einfordern.“*
- *„Die WG-Form ist aus pädagogischen Gründen durchaus beizubehalten. Da sie aber im Land oft kritisiert wird, wäre es sinnvoll, hier mehr Aufklärung oder Öffentlichkeitsarbeit zu leisten.“*
- *„Verbessert werden könnte: Die Grundversorgung bei Pflegebedürftigkeit. Der Zugang zu einem Psychiater, um auf Akutfälle rasch reagieren zu können. Trotz des bestehenden Angebots ein umfangreicheres Wohnungsangebot erstellen. Mehr Betreuungspersonal, da die Kollegen durch Urlaubs- und Krankheitsvertretungen ausgelastet sind; das wirkt sich aufs Klima negativ aus.“*
- *„Im ambulanten Wohnbereich könnte ein gemeinsames Haus gefunden werden, das zwar ein DOWAS-Büro für allfällige Fragen hat, in dem aber die Klienten in eigenen Wohnungen leben. Zudem sollte ein Angebot für ältere Klienten gestellt werden – in Zusammenarbeit mit dem MoHi – weil die Älteren oft nicht von stationären Einrichtungen genommen werden.“*
- *„Bei der ambulant betreuten Wohnung hat es schon Verbesserungen gegeben, was ein riesiger Schritt ist.“*
- *„Die finanzielle Grundsituation verbessern und den Mitarbeitern ein Geschäftshandy ausgeben – das erleichtert die gemeinsame Arbeit.“*
- *„Eine Diskussion zum Thema Spritzentausch führen, aber die Leitung will an dieses Thema nicht herangehen.“*

5.3 Das Verhältnis zum Klienten / zur Klientin

5.3.1 Wie konnten Sie sich gegenüber der Klientin bzw. dem Klienten abgrenzen?

Die Interviewpartner/innen grenzen sich zu den von ihnen betreuten Personen auf unterschiedliche Art und Weise ab. Die meisten geben an, dass ihnen dies gelingt, nur ein/e Befragte/r erkennt bei sich diesbezüglich Defizite und ein/e andere/r räumt ein, dass die Abgrenzung schwerfällt. Einerseits sind direkte kommunikative Strategien hilfreich: von Beginn an die unterschiedlichen Rollen zu klären und permanent darauf zu verweisen, Gesprächsstandards zu definieren und einzuhalten, das eigene Privatleben kaum zu thematisieren, nur in Notfällen in die Wohnung der Klienten zu gehen und die Klientel trotz aller Abgrenzung ernst zu nehmen und als mündige Bürger/innen anzusehen. Andererseits helfen innerpsychische Verarbeitungs- und Bewältigungsstrategien: sich mit der eigenen Freizeitgestaltung deutlich gegenüber den Klienten abzugrenzen, Freizeit aktiv zu gestalten, sich selbst innerhalb der Betreuungssituation nicht als wichtig anzusehen, nicht ins Helfersyndrom zu verfallen und selbst auch Hilfe einzufordern, wenn sie benötigt wird.

- *„Dem Klienten wird von Beginn an die eigene Position und Rolle klargemacht: Der Sozialarbeiter ist kein Freund des Klienten sondern erfüllt einen bezahlten Auftrag. Er löst gemeinsam mit dem Klienten eine Aufgabe. Diese Rolle muss im Prozess dem Klienten gegenüber oft wiederholt werden.“*
- *„Über Struktur und Funktionenklärung. Offenes Aussprechen. Gemeinsame Standards in Gesprächen setzen: Zwischen Arbeit und Quatschen trennen.“*
- *„Den Klienten gegenüber respektvoll aufzutreten trotz all ihrer Problematiken. Klienten als mündig und erwachsen ansehen und ihnen etwas zutrauen. Was den Umgang mit Problemsituationen angeht kann man von den Klienten viel lernen. Sich selbst in der Betreuung nicht so wichtig nehmen. Den eigenen Privatbereich als Ausgleich schaffen und die Teamarbeit zur Psychohygiene nutzen.“*
- *„Die deutliche Abgrenzung der eigenen Freizeit ist hilfreich. Die eigene Freizeit wird aktiv verbracht anstatt sich auszuruhen. Sporttreiben ist eine Quelle der Kraft. Eine weitere sind Sozialkontakte außerhalb des Feldes der Sozialarbeit. Weiterhin geschieht Abgrenzung durch eine bewusst gut funktionierende eigene Haushaltsführung, welche im Gegensatz zum Klientensystem steht. Dann ist es hilfreich, von der Helfen-Idee loszulassen sowie sich eigene Übergriffe aufs Klientensystem anzuschauen. Letztlich hilft es auch, eigene Hilfe bei anderen einzufordern, wenn sie benötigt wird.“*
- *„Ich bin eher auf Distanz als auf Nähe zum Klienten. Hierzu gehört für mich: Wenig vom Privatleben zu erzählen, nicht zu sagen wo ich wohne, Arbeitsbeziehungen zu klären – das sind keine Freundschaftsbeziehungen, dennoch fließt Persönliches ein. Ich achte im Grund darauf, das Private außen vor zu lassen. Auch sehr auf die Privatsphäre des Klienten achten.“*
- *„Sich abzugrenzen fällt durchaus schwer. Berufliche Unterstützungen wie Supervision und Coaching helfen einem dabei.“*
- *„Ganz schlecht. DOWAS kann da nichts machen, es ist meine eigene Aufgabe.“*

5.3.2 Was ist Ihnen dabei besonders leicht und was besonders schwer gefallen?

Anhand der Nachfrage zeigt sich, dass die Abgrenzungsthematik trotz genannter Bewältigungsstrategien die Betreuungspersonen an manchen Berührungspunkten mit der Zielgruppe herausfordert. Wenngleich einige angeben, dass es ihnen leicht fällt, eine professionelle Beziehung zur Klientel aufzubauen, deuten die alternativen Antworten dennoch einige Schwierigkeiten im Umgang mit der Zielgruppe und der nachberuflichen Verarbeitung an.

Leicht fällt:

- *„Die Abgrenzung und der Aufbau einer Geschäftsbeziehung mit dem Klienten fällt generell leicht.“*
- *„Die Komplexität der Situationen zu handhaben und auf das Thema zu achten.“*
- *„Ich kenne mich gut. Ich freue mich über jede positive Klientenentwicklung, fühle mich aber nicht für die Klienten verantwortlich.“*
- *„Der Kontaktaufbau und die Beziehungsarbeit zu den Klienten. Die eigene Neugierde und das Interesse am Menschen erhalten.“*

Schwer fällt:

- *„Schwer fällt es mir, mit ausfallendem Verhalten umgehen – z.B. im Fall von Alkoholikern. Hier hilft es, ein Ultimatum zu setzen und auch einzuhalten: ‚Wenn Sie nicht ... dann breche ich das Gespräch ab.‘“*
- *„Die Vielfalt der Arbeit.“*
- *„Genau auf den Arbeitsprozess zu schauen, wenn man einen Klienten gern hat.“*
- *„Klienten zu erziehen – andere Kollegen sind in dieser Hinsicht restriktiver. Ich tue mich damit schwer, weil ich den Klienten mehr Freiraum lasse.“*
- *„Man trägt den Klienten manchmal nach Hause mit und es fällt schwer, dann die Gedanken an den Klienten loszulassen.“*
- *„Die Abgrenzung an sich fällt leicht. Ich muss aber aufpassen, wenn man Leute mit ähnlichen Interessen und ähnlichem Alter außen trifft. Dann muss man sie höflich aber bestimmt auf die Grenze hinweisen, dass ich mit denen nicht befreundet bin.“*

5.3.3 Was müsste getan werden, um die Abgrenzung zu optimieren?

Rollenklärung, Reflexion und Authentizität sind für die Betreuer/innen die drei wesentlichen Elemente, um eine gelingende professionelle Arbeitsbeziehung herzustellen.

- *„In der Betreuung authentisch sein; die Klienten kriegen es schnell mit, wenn jemand ihnen etwas vormacht. An sich selbst mit vielen methodischen Ansätzen arbeiten.“*
- *„Innenschau betreiben: Sozialarbeit mit therapeutischer Grunderfahrung und beruflicher Reflexion ausüben. Menschen finden, die einem echte und konstruktive Rückmeldungen geben.“*
- *„Oft besteht die Gefahr, dass der Klient im Betreuer nicht DOWAS sieht, mit allen Verpflichtungen, die dahinterstehen, sondern nur die Person als Individuum. Den Klienten muss daher die eigene berufliche Rolle klargemacht werden, und die Beziehung ist bei den Treffen stets neu zu definieren.“*
- *„Es hilft, sich persönlich immer wieder zu reflektieren. Aber die Nähe zum Klienten ist auch ein Vorteil, weil man dann besser an den Klienten herankommt.“*

5.4 Abschlussfrage

Was wollten Sie schon immer über die Arbeit in DOWAS anbringen?

Hierauf antworteten zwei Befragte. Beide erkennen Optimierungspotential in der Unternehmens- und Führungskultur.

- *„Die Firmenkultur in DOWAS wäre zu verbessern. So werden z.B. Vereinbarungen nicht immer eingehalten. Daraus entstehen viel Reibungen, bei denen die Schuldfrage im Vordergrund steht; das ist Energieverschwendung. Es gibt viel Hick-Hack, und es fehlt an einer Konfliktkultur. Hier hat sich schon etwas verbessert, aber es wäre mehr drin.“*

6. Befragung Vorarlberger Hausverwalter aus dem ABW

Der dritte Teil der DOWAS-Evaluation bezog sich auf jene Hausverwalter, in deren Zuständigkeitsbereich Klientinnen und Klienten des von DOWAS betreuten Wohnens fallen bzw. fielen. Ziel ist es, die Qualität der Betreuungsdienstleistung von DOWAS aus Sicht der Hausverwaltungen zu reflektieren. Für die strukturierte Gesprächsführung mit den Hausverwaltern wurde im vorbereitenden gemeinsamen Workshop vom 28.04.2010 sowie in nachgängigen Entwürfen ein Interview-Leitfaden entwickelt und zwischen der Evaluation und DOWAS abgestimmt.

Interviewaussagen wurden während des Gesprächs analog schriftlich festgehalten und bei Unklarheiten direkt durch Rückfragen kommunikativ validiert. Nachgängig erfolgte eine Abschrift in die EDV, bei dem Zusatzaspekte aus dem Gedächtnis die Mitschrift ergänzten. Das Interview kreist um drei zentrale Aspekte:

- Bekanntheit und Bewertung von DOWAS,
- Zusammenarbeit mit DOWAS,
- Bewertung von DOWAS-Zielgruppen.

Als Letztes folgt eine Abschlussfrage. Die konkreten Fragestellungen werden weiter unten gemeinsam mit den darauf bezogenen Antworten präsentiert.

Laut einer internen Liste kamen neun mit DOWAS assoziierte Hausverwalter aus der Vorarlberger gemeinnützige Wohnungsbau- und Siedlungsgesellschaft mbH (VOGEWOSI) für ein Interview in Frage sowie eine private Vermietung. Mit sieben der zehn Ansprechpartner konnte im Oktober 2010 nach einem oder mehrmaligen telefonischen Kontaktversuchen ein persönliches Gespräch durchgeführt werden. Hierfür suchte der Evaluator die Gesprächspartner in ihren Büros auf.

Die verbleibenden drei Personen lehnten ein persönliches Treffen ab und begründeten dies im Telefonat. Die Evaluation respektierte ihre Entscheidung aus ethischen Gründen, d.h. zusätzlich zum Kontakt-Telefonat wurden keine weiteren Versuche unternommen, die Ansprechpartner von einem persönlichen Interview zu überzeugen. Weil deren Antworten nicht den Aspekten aus dem Interviewleitfaden entsprachen, werden sie vorab der themenbezogenen Auswertung gesondert präsentiert:

- Der Ansprechpartner der privaten Vermietung lehnte das Gespräch aus mehreren Gründen nachdrücklich ab. Seines Erachtens funktioniere die Zusammenarbeit mit DOWAS gut, und er würde bei Problemfällen direkt mit der Geschäftsführung von DOWAS sprechen. Einer unbekanntem dritten Person gebe er über diese Sachverhalte generell keine Auskunft, weswegen er das persönliche Gespräch und auch das weitere Telefonat verweigerte.
- Zwei Hausverwalter der VOGEWOSI haben aus Termingründen das persönliche Interview abgelehnt. Ein Bregenzer Kollege teilte mit, dass es mit DOWAS immer eine gute Zusammenarbeit gebe und nur positive Erfahrungen gemacht würden, keine negativen. Wenn etwas vorkommt, komme es immer schnell zu guten Lösungen. Insgesamt kann sich dieser Ansprechpartner dem in der VOGEWOSI vorherrschenden guten Urteil seiner Kollegen voll und ganz anschließen.
- Einen anderen Tenor schlägt sein Kollege aus Lustenau an. Er habe angeblich nicht beruflich mit DOWAS zu tun, könne daher auch keine Auskünfte über die Zusammenarbeit geben und würde das persönliche Gespräch nicht für nötig halten. – Diese Auskunft ist verständlich, da nur in den Jahren 2007/2008 ein in seinen Verwaltungsbereich fallender Klient vorübergehend von DOWAS betreut wurde. Da der Verwalter sich nicht erinnert und DOWAS-Leistungen nicht einschätzen kann, wurde auf das Interview verzichtet. Im Bezirk Dornbirn hatte DOWAS nur vorübergehend zwei Wohnungen betreut und diese dann an eine andere Einrichtung übergeben, insofern liegt es auf der Hand, dass die Lustenauer und Dornbirner Hausverwalter nicht viel über DOWAS aussagen konnten.

Trotz der nicht zustande gekommenen Interviews lassen sich für DOWAS aus den Telefonaten zwei Aspekte herauslesen: Die Zusammenarbeit mit der privaten Hausverwaltung „Hagleitner“ wird auf Geschäftsführungsebene abgewickelt und seitens des Ansprechpartners als gut funktionierend beschrieben. In dieselbe Richtung weist die Antwort eines Bregenzer Verwalters der VOGEWOSI. Wie wir sehen werden, trifft seine positive Einschätzung auch auf seine Kollegen zu.

Nachstehend finden sich die Ergebnisse der sieben zustande gekommenen Interviews mit den VOGEWOSI-Hausverwaltungen entsprechend der Aspekte im Fragebogen. Zu Beginn steht jeweils die konkrete Fragestellung, gefolgt von den zusammengefassten Antworten.

6.1 Bekanntheit und Bewertung von DOWAS

6.1.1 Kennen Sie den Verein DOWAS?

Allen zehn Interviewpartnern ist der Verein DOWAS bekannt, teilweise durch die direkten Kontakte zum Betreuungspersonal oder durch Informationsveranstaltungen und persönliche Bezüge.

- *„Ich kenne die wichtigen Sozialvereine über meine Tochter, die hat Erziehungswissenschaften studiert, und über Schulungen. Mit DOWAS bin ich über eine andere Non-Profit-Organisation bekannt geworden.“*
- *„DOWAS haben wir auf einer Bildungsveranstaltung zum Thema ‚Interkulturelle Kompetenz‘ im Bildungshaus Batschuns kennengelernt.“*

6.1.2 Was wissen Sie darüber?

Die Antworten zu dieser Frage wurden relativ allgemein und übergreifend beantwortet; Details der Dienstleistungen von DOWAS haben die sieben persönlich Interviewten nicht genannt.

- *„DOWAS begleitet und stützt Klienten.“*
- *„DOWAS betreut die Klienten, die bei uns wohnen. Wir haben einen direkten Kontakt zu den Betreuern.“*
- *„DOWAS kümmert sich um Vermietung für Langzeitarbeitslose – spezielle Problemfälle, für die es eine Betreuung braucht.“*
- *„DOWAS macht begleitende Sachen für sozial schwierige Leute.“*

6.1.3 Welche Vorteile u. Nachteile der betreuten Wohneinheiten können Sie erkennen?

Die Interviewten erkennen mehrheitlich Vorteile im Angebot des betreuten Wohnens. Einige Vorteile werden konkret genannt: So erhalten die Hausverwalter über die Betreuungsperson einen besseren Zugang zu den Bewohnern. Weiterhin ist es für die Hausverwaltung konstruktiv, wenn DOWAS vorab allgemeine Information über einen Klienten bietet, denn diese ist z.B. über die städtische Zuweisung nicht erhältlich. Ein weiterer Vorteil wird darin gesehen, dass durch die Betreuung die Zielpersonen besser in die Hausgemeinschaft eingegliedert werden können; Hausverwalter können dadurch bereits im Vorfeld besser auf eine bestimmte Person eingehen und deren Integration unterstützen. Bereits bei dieser Frage wird teilweise die gute Zusammenarbeit mit den DOWAS-BetreuerInnen erwähnt.

Schwierigkeiten werden von drei Interviewten gesehen. Einer erwähnt die besondere Problematik im Fall von Alkoholabhängigen. Aufgrund deren niedriger Hemmschwelle könne es im Haus zu ungewünschten Vorkommnissen kommen. So wird das Beispiel genannt, wenn der Klient vergisst seinen Herd auszuschalten und es daher zu einer Brandgefährdung kommt. Ein zweites Negativbeispiel: Wenn jemand aus dem Alkohol- oder Drogenmilieu Personen seines Umfelds einlädt, die sich im Haus auffällig verhalten, zieht das den Unmut anderer Bewohner mit sich. Ein Hausverwalter aus Dornbirn erwähnt, dass er von DOWAS keine Information über betreute Klientinnen/Klienten erhält. Dies wäre für ihn jedoch eine Arbeitserleichterung, weil er dann seine Tätigkeit gezielter ausüben könnte. Gemäß Auskunft von DOWAS fiel – wie beim Lustenauer Kollegen - auch in seinem Bereich nur in den Jahren 2007/2008 je eine vorübergehende DOWAS-Betreuung an, an die er sich nicht erinnern konnte.

- *„Nachteile sehe ich keine, im Gegenteil. Die Vorteile habe ich erlebt und kennengelernt. DOWAS betreut die Leute einen Tic mehr als die anderen. Es wird nachgefragt, das ist sehr positiv. Es kommt von ihnen etwas. Dass man sich zusätzlich bemüht: Wo können wir uns treffen? Das ist herauszuheben gegenüber den anderen.“*
- *„Es gibt keine Nachteile, nichts Negatives. Ich würde das eh' der DOWAS mitteilen, wenn es etwas gäbe.“*
- *„Betreute Wohneinheiten haben sicher nur Vorteile. Die Verwaltung wäre zum Teil nicht machbar, wenn die Leute nicht betreut würden.“*
- *„DOWAS hat gute Betreuer. Die Ansprechpartner von DOWAS helfen einem weiter, das beruht auf Gegenseitigkeit. Man hilft sich gegenseitig weiter.“*
- *„Die Betreuungen der Wohneinheiten haben eher Vorteile. Über den Kontakt zum Betreuer haben wir einen besseren Zugang zum Klienten als wir es sonst hätten. Der Betreuer kennt ihn besser, darum reden wir im Problemfall zuerst mit dem Betreuer. Mit ihm gibt es eine gute Zusammenarbeit.“*
- *„Das Problem ist dann nicht der Bewohner selbst sondern sein Freundes- und Bekanntenkreis, z.B. im Fall von Alkohol- und Drogenabhängigen. Die kommen in ein Umfeld mit z.B. Senioren, die damit nicht klarkommen. Dann ist eine Betreuung wichtig; die Verwaltung kann das nicht leisten, sich darum zu kümmern.“*
- *„Ich bekomme in Dornbirn absolut keine Informationen, wer von DOWAS kommt und betreut wird. Das wäre von Vorteil, dieses zu wissen.“*

6.1.4 Wie schätzen Sie, insgesamt gesehen, die Arbeit von DOWAS ein?

Bis auf den Dornbirner Verwalter, der aufgrund seiner Uninformiertheit hierzu nichts aussagen kann, äußern sich die anderen sechs Interviewpartner positiv bis sehr positiv über die Arbeit von DOWAS.

- *„Die Zusammenarbeit mit DOWAS ist sehr gut. Die Betreuer gehen auf die Probleme der Hausverwaltung ein und finden kurzfristige Lösungen.“*
- *„Sehr gut. Es besteht ein guter Kontakt. Alles wird immer zur vollsten Zufriedenheit erledigt. Die Betreuer sind sehr gut.“*
- *„Es gibt eine sachlich gute Zusammenarbeit. Wenn etwas mit dem Mieter los ist, gibt es immer einen Ansprechpartner bei DOWAS.“*
- *„Ich kann das nur positiv bewerten. Der Betreuer ist von Anfang an mitgekommen und hat die Wohnung angesehen. Er hat darauf geschaut, dass alles OK ist. Ich habe keine negativen Erfahrungen gemacht.“*

6.2 Zusammenarbeit mit DOWAS

6.2.1 Kam es bislang in Ihrer Tätigkeit bereits zu einer Zusammenarbeit mit DOWAS? Auf was bezog sich diese?

Diese Frage wurde teilweise bereits im Zuge der ersten Fragen beantwortet, dennoch äußerten sich die Interviewpartner hierzu mehrheitlich. Es wurden diverse Kooperationen genannt, die sich jedoch inhaltlich unterscheiden und nicht von allen Verwaltern gleichermaßen erwähnt werden. Als positiv heben einige Interviewpartner systematische Treffen hervor, auch wenn nicht immer eine Fallproblematik ansteht. Die rasche und kompetente gemeinsame Problemlösung wird von den Verwaltern besonders positiv vermerkt.

- *„Dann gibt es bei uns noch das Arbeitsprojekt ‚Putzdienst‘. Auch wenn es hier von Bewohnern zu Beschwerden kommt, kann man das mit dem DOWAS-Ansprechpartner gut klären.“*
- *„Es gibt ein regelmäßiges quartalsmäßiges Treffen mit meinem zuständigen Betreuer. Wenn es zwischendurch mit Klienten Schwierigkeiten gibt, führen wir als Erstes gemeinsame Gespräche mit dem Klienten. Hier helfen wir uns gegenseitig. Hauptsächlich geht es meist um Hausordnungsthematiken.“*
- *„Es ging immer um neue Leute/Mieter. Die Kompetenz von DOWAS ist immer ein Niveau höher, weil alles auf den Punkt gebracht wurde, was für den Menschen wichtig ist. Die Hausverwaltung weiß dann, worauf das Augenmerk zu richten ist. Von DOWAS ist stets jemand dabei, und es wird von Zeit zu Zeit nachgefragt: ‚Läuft’s? Gibt es Beschwerden?‘“*
- *„Es kam nur einmal zu einem kritischen Vorkommnis mit DOWAS. Eine Betreuerin war der Sache nicht gewachsen. Darüber gibt es einen Briefwechsel. Die Klärung wurde dann von DOWAS selbstständig und sofort vorgenommen und zur Zufriedenheit von VOGEWOSI gelöst. Die Nachbesetzung dieser Betreuerin war super-ok.“*
- *„Der Betreuer kam ein bis zwei Mal zum Nachfragen, alle halben Jahre, obwohl nichts vorgefallen ist. Das ist sehr positiv.“*

6.2.2 Welche Informationen könnte Ihnen DOWAS geben, die Ihnen für die Hausverwaltung wichtig sind?

Auf diese Frage kamen zwei divergierende Aussagen. Während einige Verwalter mit der bisherigen Menge und Qualität an Information zufrieden sind und keine weiteren Infos benötigen, wünschen sich andere dagegen vor allem Vorab-Informationen bevor ein neuer betreuter Klient bei der VOGEWOSI einquartiert wird. Diese Informationen sollten durchaus den Datenschutz befolgen. Es geht den Verwaltern eher um eine generelle Vorankündigung, um die Nennung der Betreuungsperson von DOWAS und um einige zentrale Lebensaspekte, die den neuen Bewohner betreffen.

- *„Keine zusätzlichen. Durch die Begleitprozesse ist es OK. Man weiß, um was es sich handelt.“*
- *„Es wird keine weitere Information benötigt. Das aktuelle Verfahren ist gut geeignet. Der Betreuer kommt vorab, um sich eine neue Wohnung anzuschauen; das Größte wird dann bereits besprochen. Dann erfolgt die Wohnungsübergabe mit dem Klienten, wo man Weiteres bespricht. Sollten danach noch Unklarheiten aufkommen, können diese im Nachhinein im Gespräch geklärt werden.“*
- *„Wenn ein neuer Klient kommt, wäre es gut, grobe Hintergründe zu beschreiben, was er konkret an Problemen mitbringt, um Schwierigkeiten vorzubeugen. Man kann sich so besser auf die Person einstellen und auch den anderen Mietern Verständnis vermitteln.“*
- *„Vor allem Angaben zur Person, die nicht der Geheimhaltungspflicht unterliegen. Was sind das für Leute? Information zum Gefahrenpotential der Person sind wichtig, um sich selbst und auch die Mieter im Zweifelsfall zu schützen.“*
- *„Erstens ist es wichtig, überhaupt mal Kontakt zu DOWAS zu haben und zu wissen, welcher Bewohner von dort kommt. Dann ist wichtig: Wer ist DOWAS-Klient? Die Gründe, warum der Klient bei der VOGEWOSI ist. Wird der Klient noch von DOWAS betreut oder nicht? Wer ist die Betreuungs- und Ansprechperson für diesen Klienten?“*
- *„Vielleicht vor der Wohnungsübergabe ein Vorgespräch mit der zuständigen Hausverwaltung über den geplanten Klienten führen. Die Zusammensetzung der Mitbewohner ist wichtig. Wenn z.B. im Haus ein anderer Bewohner mit Alkoholproblemen wohnt und der Neue von DOWAS auch ein Alkoholproblem hat, könnten sich diese zusammen steigern.“*

6.2.3 Und welche Informationen benötigen Sie keinesfalls von DOWAS?

Diese Frage war mit einer Ausnahme von den Befragten nicht zu beantworten. Ein Hausverwalter lehnt Informationen über persönliche Lebensumstände ab: *„Persönliches über den Bewohner interessiert mich nicht. Das würde ich auch von den anderen 700 Bewohnern nicht wissen wollen.“*

6.3 Bewertung von DOWAS-Zielgruppen

6.3.1 Sind Ihnen im Rahmen Ihrer beruflichen Tätigkeit Klienten/Klientinnen von DOWAS irgendwie aufgefallen?

Die Interviewten bestätigten insgesamt, dass die aktuell von DOWAS betreuten Klientinnen und Klienten in ihren Häusern und Siedlungen integriert leben. Sie verhalten sich unauffällig, was die Verwalter überaus positiv bewerten.

Insgesamt beschrieben die VOGEWOSI-Verwalter vier überwiegend frühere Ausnahmen bzw. Auffälligkeiten, von denen sie nur zwei den DOWAS-Klienten zuordneten. Eines der beiden Vorkommnisse wurde dabei als Bagatelle angesehen (zerbrochene Scheibe) und als unbedeutend gewertet. Beim anderen handelt es sich um das Nichteinhalten der Hausordnung, was aber zufriedenstellend geklärt werden konnte. Die Auffälligkeiten werden in der Anschlussfrage 3.2 näher geschildert.

- *„Von den beiden betreuten Bewohnern ist einer völlig unauffällig.“*
- *„Ich höre nichts, es gibt keine Auffälligkeiten.“*
- *„Es gibt keine Schwierigkeiten mit den aktuellen Klienten. Es gibt nichts extrem Auffallendes, was nicht auch bei jedem normalen Mieter auch so passieren könnte.“*
- *„Ich habe zurzeit zwei betreute Personen. Beide sind unauffällig; man hat von beiden nie etwas Auffälliges gehört. Mit ihnen haben wir nie etwas Problematisches gehabt.“*
- *„Der aktuelle Klient von DOWAS ist unauffällig; etwas Besseres kann gar nicht passieren.“*
- *„Es ist ein positives Zeichen, wenn man weiß, dass im Bereich der VOGEWOSI zusätzlich noch andere Klienten von DOWAS wohnen, man aber nichts von denen hört. Das bedeutet, dass sie unauffällig leben, was positiv ist.“*

6.3.2 Inwiefern – können Sie das näher erläutern?

- *„Bei der anderen Klientin gab es mal ein kleines Vorkommnis über eine zerbrochene Scheibe, was aber nicht bedeutsam war. Insgesamt kann man also sagen, dass die beiden Personen sehr unauffällig sind.“*
- *„Bei früheren Bewohnern kam es mal zu einer Klärung über das Einhalten der Hausordnung; das verlief tip top.“*
- *„Da ich nicht weiß, wer von DOWAS kommt, kann ich hierzu nichts sagen. Auffälligkeiten gibt es immer mal wieder. Beispielsweise ist ein Bewohner mit Alkoholproblemen von jemandem betreut worden. Die Betreuungsperson hat dann nur ein kurzes Gespräch durch die Tür geführt, weil der Bewohner nicht aufmachte und hat sich dann den Rest der Zeit im Café aufgehalten. Aber das war nicht von DOWAS sondern von einer anderen Einrichtung, bei der Ex-Junkies und trockene Alkoholiker als Betreuer arbeiten. Einen guten Kontakt in der Betreuung gibt es zur Einrichtung ‚X‘ mit Frau ‚Z‘.“*
- *„Früher gab es mal eine Streitigkeit zwischen zwei Mietern, wobei diese von einem anderen betreuten Mieter ausging, der aber von einer anderen Einrichtung betreut wurde. Diese Streitereien sind aber dann zusammen gelöst worden.“*

6.3.3 Wie könnte die Zusammenarbeit zwischen DOWAS und Ihnen verbessert werden, falls es zukünftig zu dieser Art Auffälligkeiten kommt?

Hierzu äußerten einige Befragte erneut ihre Zufriedenheit mit der derzeitigen Situation der Zusammenarbeit mit DOWAS, weswegen sie keine Verbesserungsvorschläge machten. Ein Interviewpartner verwies als Antwort auf die Informationsaspekte, die mit der Frage 2.2 abgehandelt wurden.

- *„Mir passt die Zusammenarbeit wie bisher.“*
- *„Gar nicht. Ich bin sehr zufrieden, so wie es ist.“*
- *„Verbesserungsmöglichkeiten gibt es kaum. Die VOGEWOSI hat ihre Richtlinien, welche die Mieter erfüllen müssen. Wenn sie dies nicht tun, treten wir mit DOWAS in Kontakt.“*
- *„Da gibt es nichts – es läuft gut mit Herrn ‚X‘ [DOWAS-Betreuer].“*
- *„Siehe die Punkte zum Thema ‚Information‘.“*

6.4 Abschlussfrage: Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas, das Sie über DOWAS mitteilen möchten, und das wir noch nicht abgehandelt haben?

Erneut betonen die Interviewpartner ihre konstruktive Zusammenarbeit mit DOWAS, teilweise mit hoffnungsvollem Blick in die Zukunft, dass sie so bleiben möge. Ein Befragter betont mit den Themen „Miete“ und „Hausordnung“ die aus seiner Sicht wichtigsten Kooperationsaspekte für die Zeit während der Wohnbetreuung. Ein anderer empfiehlt den DOWAS-BetreuerInnen, sich frühzeitig nicht nur mit der VOGEWOSI in Verbindung zu setzen, sondern auch die sozialen Verhältnisse vor Ort zu erleben, um mehr Erfahrung über die Klientel zu sammeln, um Sachlagen gültig bewerten zu können. Der Dornbirner Verwalter wünscht sich zudem, künftig in die Informationsvermittlung eingebunden zu werden.

- *„Die Verbindung mit den DOWAS-Betreuern und die Zusammenarbeit mit ihnen ist immer gut.“*
- *„Es gibt null Probleme mit den Klienten, die momentan da sind. Ich hoffe, dass es so bleibt.“*
- *„Eigentlich nichts. Ein Ansprechpartner ist sehr wichtig, und den haben wir ja.“*
- *„Ich würde mir wünschen, dass es für Dornbirn in Zukunft die Information gibt, die wir benötigen.“*
- *„Es gibt einen generellen Punkt: Betreuer stehen manchmal nicht so im Leben wie unsereiner. Mein Tipp ist: Betreuer sollten die Realität „live“ erleben; sie sind manchmal jung und unerfahren. Sie kennen keine heiklen Verhältnisse und sind zu idealistisch. Junge Betreuer sollten früh mit der VOGEWOSI in Kontakt treten und einen Austausch zwischen DOWAS und der VOGEWOSI pfle-“*

gen. Der soziale Wohnbau hat auffällige Problemlagen, die man kennen muss. Dann kann man auch bewerten: Wo hat die Einbringung gefruchtet? Ob die Chefitäten immer im Reellen stehen, ist ab und an auch zu bezweifeln.“

- „Mietzahlung und Einhaltung der Hausordnung ist das Wichtigste.“
- „Ein großes Lob für die Leute mit denen wir zusammenarbeiten!“

7. Schlussfolgerungen

7.1 In Bezug auf die ABW-Klientel

Wie die Interviews mit den Betroffenen zeigen, sind die ABW-Zielgruppen mehrfach belastet: Die prekäre Wohnsituation ist stets auch von einer prekären psychosozialen Lage begleitet, welche mit Defiziten im finanziellen und gesundheitlichen Bereich und in den Beziehungsnetzwerken assoziiert ist. Wie bei anderen Einheiten der therapeutischen Kette stellt sich dabei heraus, dass ABW-Angebote zwar kein Allheilmittel sind, sie aber unverzichtbarer Teil einer höherschweligen Stufe zur psychosozialen Reintegration darstellen.

Der Umstand, dass sich von anfänglich 27 in Frage kommenden Personen letztlich nur 15 (das sind gut die Hälfte, 55%) gesprächsbereit zeigten, deutet die Schwierigkeiten der Zielgruppe an. Ohne den konkreten ABW-Zielgruppen zu nahe zu treten, ist es doch wahrscheinlich, dass einige Gründe für die Verweigerung des Interviews in den weniger angepassten Lebensumständen der Klientel liegen dürften. Andererseits zeigen die 15 Befragten mehrheitlich – und in unterschiedlicher qualitativer Ausprägung – dass das ABW-Angebot von DOWAS und die Güte der Betreuungen durchaus zur materiellen und seelischen Stabilität der Bewohnerinnen und Bewohner beitragen. Allein deshalb bildet es einen wertvollen Bestandteil des Vorarlberger Angebots. Diese Dienstleistung wird teilweise von den Betroffenen wie von den Hausverwaltungen mit anderen und ähnlichen Angeboten verglichen und aus verschiedenen Gründen als höherwertig eingestuft.

Für den Erfolg der DOWAS-ABW spricht, dass drei Viertel der Befragten derzeit eigenständig zur Miete leben und nur eine Person erneut wohnungslos ist (mit Blick auf die Rücklaufquote dürfte diese Zahl jedoch höher liegen). Mit einer Ausnahme sind die Wohnungen der Befragten wohnlich und sauber, sie entsprechen dem erwarteten Standard an eine integrierte, die Betroffenen zufriedenstellende und im Umfeld unauffällige Wohnsituation.

Zum anderen sprechen weitere aktuelle Lebensumstände der Befragten dafür. Nach eigener Auskunft haben zwar die meisten noch Schulden, kommen aber damit und mit anderen Lebensumständen leichter zurecht als vor ihrem DOWAS-Aufenthalt. Erfreulich ist zudem, dass einige Befragte ihre verbesserte Konfliktfähigkeit erwähnen und damit auch auf die Zunahme sozialer Kompetenz verweisen.

Weiterhin ist es erfreulich und als Erfolg zu werten, dass die Hausverwalter rückmelden, *alle* DOWAS-Klientinnen und –Klienten – also auch die nicht im Rahmen der Evaluation befragten – würden unauffällig im Bereich der VOGEWOSI leben.

Gemäß den obigen Rückmeldungen empfiehlt die Evaluation dem Verein DOWAS:

- die mehrheitlich vorhandene Suchtproblematik der Betroffenen in der Beratung aktiv zu berücksichtigen, auch wenn DOWAS primär das Ziel der Wohnungslosigkeit verfolgt. Denn diese Problematiken können mittelfristig der Grund für eine erneute Wohnungslosigkeit sein. Es geht dabei nicht darum, Suchthilfe zu leisten, sondern vielmehr, die Klientel an entsprechende Einrichtungen zu vermitteln;
- die persönliche Betreuung beizubehalten und dabei seitens der Betreuungspersonen die unterschiedlichen Rollen von Klient/in und Betreuungsperson deutlich klarzustellen. Eine funktionierende Beziehungsebene wurde nicht nur von der Zielgruppe sondern auch von den Mitarbeiter/innen als wesentlicher Erfolgsfaktor genannt. Entsprechend empfanden einige Klientinnen und Klienten Aspekte misslingender Beziehungsarbeit als belastend;
- die zielorientierte Betreuung beizubehalten. Die Klientinnen und Klienten bewerteten diese Form der Hilfe in Wohnungs- und Finanzfragen sowie in Fragen der Lebensführung als passend und sehr gut. Hauptmerkmale für eine gelingende ABW-Betreuung stellen aus Sicht der Klientel ver-

besserte Lebensumstände dar, weswegen diese weiterhin als Ankerpunkte der Betreuungsarbeit genutzt werden sollten. Zielorientierte Betreuung scheint aus Sicht der Befragten noch nicht voll und ganz umgesetzt worden zu sein, sie erweist sich jedoch als überaus hilfreich. Andere, eher „weiche“ oder „innere“, Faktoren sind durchaus ebenso wichtig und ließen sich eventuell im Zuge der äußeren Faktoren mitbearbeiten;

- der Zielgruppe den Unterschied zwischen einer Netzwerkwohnung und dem DOWAS-Wohnraum zu verdeutlichen, denn die Hälfte der Befragten konnten diesen nicht benennen;
- weiterhin genau zwischen Personen zu differenzieren, die im „DOWAS-Wohnraum“ eher enger betreut werden und jenen, die demgegenüber bereits benötigte Kompetenzen mitbringen eigenständig zu wohnen. Die erstgenannte Gruppe gab an, dass die engere Betreuung für sie zum damaligen Zeitpunkt besser war, weil ihr Leben in einer eigenständigen Wohnung schlechter verlaufen wäre. DOWAS ist daher eine valide Indikationsmethode für diese Unterscheidung und Zuteilung zu empfehlen;
- die Zielgruppe zu befähigen, verstärkt Selbstreflexion betreiben zu können. Etliche Befragte verwiesen darauf, dass sie durch diverse selbstreflexive Kompetenzen wesentlich zum Erfolg beitragen können;
- im Zuge der Betreuung die Tagesstruktur der Zielgruppe zu fördern. Zwar arbeiten 40% der Befragten und sind auch in der Freizeit mehr oder weniger aktiv, und einige Befragte ohne Arbeit sind durchaus in der Lage, sich ihren Tag mit Lebens- und Freizeitaktivitäten zu strukturieren. Dennoch weisen weitere 40% keine oder nur eine geringe Tagesstruktur vor, was jedoch zur psychischen Stabilität und als Präventivfaktor gegen Rückfälle und Wohnungslosigkeit von hoher Bedeutung ist;
- im Zuge der Betreuung auch die Sozialkontakte der Zielgruppe zu fördern und ihrer Einsamkeit entgegenzuwirken. Über die Hälfte der Befragten ist derzeit einsam, und knapp drei Viertel geben an, nur über ungenügende Sozialkontakte zu verfügen. Aus der Netzwerkforschung ist jedoch bekannt, dass gelingende, hilfreiche und zahlenmäßig ausreichende Sozialkontakte einen Schlüssel für nachhaltige bio-psycho-soziale Gesundheit darstellen. Der renommierte Sozialisations- und Gesundheitsforscher Klaus Hurrelmann hat in diesem Kontext den Begriff des „sozialen Immunsystems“ geprägt.²

7.2 In Bezug auf die ABW-Betreuung

Von den sieben befragten Kolleginnen und Kollegen haben drei eher geringere und vier umfangreichere Erfahrungen in der ABW-Betreuung. Entsprechend unterschiedlich erweisen sich sie Rückmeldungen zu den diversen erfragten Arbeitsaspekten. Viele organisatorische Elemente in DOWAS werden positiv bewertet. Das bezieht sich auf Supervisionsangebote im Team und für den/die Einzelne/n, auf die Übernahme von Verwaltungsarbeit seitens der Geschäftsführung und auf die gute Arbeitsgrundlage in den Teams.

Gemäß den obigen Rückmeldungen empfiehlt die Evaluation dem Verein DOWAS:

- die sehr gut gelingende valide Indikation bzw. Unterscheidung beizubehalten, mit der es gelingt, Betroffene entweder für betreute Wohngemeinschaften, für DOWAS-verwalteten Wohnraum oder für ein zwar betreutes aber eigenständiges Mietverhältnis zu differenzieren. Es kann und darf diskutiert und geprüft werden, inwiefern derart gültige Indikationen für alle DOWAS-Angebote sinnvoll und umsetzbar sind;
- bei der externen Logierung darauf zu achten und mit den Hausverwaltungen im Voraus abzusprechen, dass speziell im Fall von Alkohol- und Drogenabhängigkeiten „Ballungen“ im Wohnblock vermieden werden. Diese können oftmals Anlass für spätere Auffälligkeiten und Beschwerden sein und würden zudem der „Ghettoisierung“ Vorschub leisten;
- Fallbesprechungen besonders für neue Kolleginnen und Kollegen durchzuführen, weil diese nach eigener Aussage besonders davon profitieren;

² Hurrelmann, K. (2006): Gesundheitssoziologie. Weinheim, S. 50, 82, 121.

- eine gute Arbeitsbeziehung zu einem externen Psychiater aufzubauen. Aus Sicht der Befragten erweist sich eine unbürokratische und rasche psychiatrische Unterstützung oft als sinnvolle Hilfe in der Betreuungsarbeit;
- die zielorientierte Betreuung, wie oben bereits erwähnt, beizubehalten und verbindlich für alle Betreuungspersonen umzusetzen. Diese wird momentan in DOWAS nicht von allen einheitlich interpretiert, wiewohl sie durchaus mehrheitlich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschrieben wird. So könnte in diesem Kontext erneut ein gemeinsames internes Verständnis über die bedeutendsten Erfolgsfaktoren hergestellt werden, wie es bereits auf dem Evaluations-Workshop vom April angedeutet wurde. Es liegt nahe, eigenständiges Wohnen, den kompetenten Umgang mit Finanzen und funktionierende Sozialkontakte zunächst ins Zentrum der Arbeit zu rücken. Denn diese Bereiche stellen nicht nur die wesentlichen Elemente der DOWAS-Zielstellung dar. Wie die Interviews zeigten, stellen sie auch fundamentale Stabilisationsfaktoren für die Betroffenen dar; andere Ziele bauen darauf weiterführend auf;
- professionelle Abgrenzung insbesondere mit Blick auf einsame Klientinnen/Klienten mit geringen konstruktiven sozialen Netzwerken zu thematisieren und zu bearbeiten (eventuell im Kontext einer Balint-Gruppe). Einsame Betroffene erweisen sich für die Abgrenzung der Betreuungsfunktion als problematisch, da sie in der Betreuungsperson oft die nahestehende Freundschaft suchen, was es den Kolleginnen und Kollegen in DOWAS erschwert, die eigene Berufsrolle auszubalancieren;
- Betreuungswechsel möglichst zu vermeiden und nur bei kritischen Beziehungen zwischen Klient/in und Betreuungsperson umzusetzen. Dies wurde sowohl von etlichen Kolleginnen und Kollegen aus DOWAS so gesehen als auch von einigen Klienten und Klientinnen. Therapiestudien bestätigen dies. Sie verweisen seit längerem darauf, dass die Therapeutenvariable einziger Prädiktor für den therapeutischen Erfolg ist.³ Anders formuliert: Eine gute und stabile professionelle Beziehung zwischen Betreuungsperson und Klient/in lässt den Betreuungserfolg eher wahrscheinlich werden;
- die Betreuungsdauer individuell und jährlich anzupassen, die Betreuung jedoch nicht kürzer als zwei Jahre und nicht länger als drei Jahre währen zu lassen. Insgesamt sind die Kolleginnen und Kollegen in diesem Punkt uneins, so dass das bisher praktizierte System (drei Jahre als Standardbetreuung mit jährlichem Statusbericht und ggf. Entscheidung zur Fortsetzung) beibehalten werden sollte und Fragen der Reduktion im Einzelfall überprüft werden;
- die Vorschläge der Belegschaft zur Verbesserung des Betreuungsprozesses und des Dienstleistungsangebots (Kap. 4.1.13, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3) intern zu reflektieren und auf Vor- und Nachteile sowie Machbarkeit zu überprüfen. Es wurden einige organisationale Tipps gegeben. Wenngleich nicht alle umsetzbar erscheinen ist es für die Pflege der Unternehmenskultur wichtig, sie genau zu bewerten und das Ergebnis transparent zu gestalten, um den konstruktiven Effekt dieser Evaluation zu erhalten und fortzusetzen.

³ Herbst, K. (1992): Verlaufsanalyse bei Drogenabhängigen nach stationärer Behandlung. In: Sucht 3/1992: 147-154

7.3. In Bezug auf die ABW-Hausverwaltungen

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Zusammenarbeit zwischen DOWAS und der VOGEWOSI-Verwaltung in Bregenz und Lochau sehr gut verläuft und aktuelle Klientinnen und Klienten aus Sicht der Hausverwaltungen unauffällig in ihren Siedlungen integriert leben. Der erste Aspekt wurde nicht nur in den sieben Interviews artikuliert, sondern auch in den drei ausschließlichen Telefonaten direkt oder indirekt bestätigt – auch von der privaten Hausverwaltung. Ausnahmen bilden aus bereits erwähnten Gründen die Kooperationen zwischen DOWAS und der VOGEWOSI-Verwaltung in Dornbirn und Lustenau, welche gesondert über DOWAS informiert werden könnten.

Dieses insgesamt gute externe Urteil ist insofern äußerst positiv zu werten, als es bisherige Antworten der Klienten und Klientinnen zu ihrem aktuellen Wohnverhältnis bestätigt. Seitens der Befragten sind auch keine Gefälligkeitsantworten oder Tendenzen zur übertrieben positiven Antwort zu erwarten. Vielmehr hätten sie das Interview als Kooperationspartner von DOWAS – welches ihnen als externes Qualitätssicherungsverfahren erläutert wurde – durchaus für Beschwerden über konkrete Vorkommnisse oder Forum für Verbesserungsvorschläge nutzen können. Die Tatsache, dass neben den positiven Rückmeldungen durchaus einige Verbesserungsvorschläge bezüglich des Informationsmanagements genannt wurden, bestätigt diesen generell guten Eindruck.

Gemäß den obigen Rückmeldungen empfiehlt die Evaluation dem Verein DOWAS:

- ein Schreiben der DOWAS-Geschäftsführung an die Hausverwalter und dem Geschäftsführer der VOGEWOSI zu senden, um sich für die freundliche Kooperation bezüglich der Interviews und die positiven Rückmeldungen zu bedanken und ggf., um über daraus abgeleitete Schlussfolgerungen zu informieren;
- der VOGEWOSI-Geschäftsführung den Teilbericht zu ihren Verwaltern zukommen zu lassen, was die Evaluation dem Geschäftsführer zusagte;
- das Feedback der privaten Verwaltung „Hagleitner“ entweder durch die DOWAS-Geschäftsführung direkt einzuholen, oder bei Bedarf durch die Evaluation nach vorheriger Koordination durch die DOWAS-Geschäftsführung nachzuholen und in diesen Abschnitt integrieren zu lassen;
- ein System zur strukturierten Vorab-Information seitens der Betreuerinnen und Betreuer für die Hausverwaltungen zu implementieren. Es enthält wesentliche Parameter der Klientel, welche generell vorab einer neuen betreuten Wohnbesetzung im persönlichen Austausch weitergeleitet werden;
- bei der ABW-Betreuung in Kooperation mit der Hausverwaltung besonders darauf zu achten, dass Mieter/innen nicht die „Szene“ in oder vor das Haus oder in die Wohnung holen. Dieser Umstand, d.h. die damit verbundenen Begleiterscheinungen, sind dann meist Grund für berechtigte Klagen anderer Mieter. Neben den individuellen psychosozialen Aspekten der Reintegration gefährden sie zudem das Mietverhältnis;
- auch wenn keine Vorkommnisse zu vermelden sind, als Betreuungsperson halbjährliche direkte Kontakte zu den jeweils zutreffenden Hausverwaltern aufzunehmen, um das gut funktionierende Wohnungsnetzwerk nachhaltig zu pflegen. Dieses Verfahren stellt sich seitens der Hausverwaltung als äußerst konstruktiv dar.
