

Housing First – Pilotprojekt Begleitende Evaluierung der Umsetzung

Endbericht Kurzfassung

Susi Schmatz, Claudia Sorger, Lisa Danzer

1 Einleitung und Beschreibung des methodischen Zugangs der Evaluierung

Das Pilotprojekt Housing First wurde seit September 2012 bis 2015 im Rahmen einer Pilotphase vom Verein neunerhaus, finanziert vom Fonds Soziales Wien, erstmals in Wien umgesetzt. Housing First beruht auf einem Konzept, das einen direkten Zugang zu einer eigenen, leistbaren Wohnung vorsieht, für welche die MieterInnen einen eigenständigen Mietvertrag abschließen. Zusätzlich erhalten sie – je nach Bedarfslage – sozialarbeiterische Hilfe durch das neunerhaus Team, wobei die Betreuung unabhängig vom Mietvertrag stattfindet. Ergänzt wird das Angebot durch die Zusammenarbeit mit externen sozialen und medizinischen Diensten sowie durch die Kooperation mit Hausverwaltungen und WohnungseigentümerInnen. Die Umsetzung des Housing First Ansatzes stellt einen wesentlichen Impuls in Richtung einer Deinstitutionalisierung des Hilfesystems dar, da hier die Unterbringung in Institutionen bewusst vermieden wird. Die Soziale Arbeit bietet in diesem Setting der Trennung zwischen Betreuung und Wohnraumverwaltung die Möglichkeit zu einer gänzlich anderen Gestaltung der Betreuungsbeziehung als dies in den Institutionen der Wohnungslosenhilfe möglich ist. Dieses Betreuungssetting fördert die Partizipation und die Selbstbestimmung der Betroffenen.

Die vorliegende begleitende Evaluierung der Umsetzung des Pilotprojektes Housing First hatte das Ziel, die Erfahrungen im Rahmen des Pilotprojekts systematisch und über einen Zeitraum von drei Jahren (von September 2012 bis September 2015) zu untersuchen und auszuwerten. Inhaltlich orientieren sich die Schwerpunkte der Begleitevaluation an den Zielen des Pilotprojektes sowie den fachlichen Standards von Housing First.

Methodisch beruht die Evaluierung im Sinne eines Multimethodenansatzes auf mehreren Standbeinen. Kernelement sind Einzelfallstudien zu ausgewählten KlientInnen von Housing First (in gesamter Projektlaufzeit n=30), die auf folgenden empirischen Grundlagen beruhen:

- KlientInnen-Interviews (mit den Teilbereichen „Status Quo in verschiedenen Lebensbereichen“ sowie „projektbezogene Wahrnehmungen und Einschätzungen“) zu mehreren Zeitpunkten (mindestens zwei, maximal drei)
- Erhebungen zur Sicht der BetreuerInnen auf diese KlientInnen (HF und bzWO)
- Fokusgruppen mit KlientInnen

Als Erweiterung der Perspektive werden im Verlauf des Pilotprojekts Round-Table-Gespräche unter dem Titel „Good Practice im Feld mobiler Betreuung“ abgehalten, um den Diskurs zu mobiler Betreuung im Kontext der Wohnungslosenhilfe zu fördern und in die Evaluierung einbeziehen zu können. Außerdem beteiligte sich das Evaluierungsteam an den Strategiediskussionen der Steuerungsgruppe von Housing First.

2 Fachliche Standards – Erfahrungen aus dem Housing First Pilotprojekt

2.1 Qualität des Zugangs von Zielgruppen ins Projekt und die Zielgruppenangemessenheit des HF-Angebots

Das HF-Pilotprojekt ist einerseits für NeukundInnen der WWH konzipiert, soll aber auch bestehenden WWH-KundInnen neue Perspektiven eröffnen. Für die Evaluierung bedeutete dies, Personen mit möglichst unterschiedlichen Vorgeschichten und Ausgangssituationen einzubeziehen. Die Gruppe der befragten KlientInnen bestand zum ersten Befragungszeitpunkt zum überwiegenden Teil aus NeukundInnen, mehrere Personen kamen aber aus betreuten Wohnsettings, etwa ÜWOS, Frauenhäusern oder einer Einrichtung des Amtes für Kinder, Jugend und Familie.

Auch wenn es sich bei den Befragten zum größten Teil um NeukundInnen der Wohnungslosenhilfe handelt, befanden sich viele schon länger in einer prekären Wohnsituation. Etwa jede/r zweite Befragte thematisiert in den Interviews Übergangslösungen im privaten Bereich – Wohnen bei Verwandten, Bekannten, FreundInnen – bevor eine Kontakttaufnahme mit der WWH stattfand. Dabei zeigt sich in einigen Gesprächen, dass in solchen Situationen Belastungen kumulieren können, wenn zur Problematik der Wohnungslosigkeit beispielsweise soziale Konflikte oder der Beginn oder die Verstärkung eines Suchtverhaltens hinzutreten.

Der konkrete **Zugang** ins HF-Pilotprojekt erfolgte durch eine Zuweisung durch das bzWO. Die Information über HF erhielten die späteren HF-KlientInnen teilweise an anderen Stellen, dies betrifft vor allem KlientInnen anderer Angebote – etwa von SozialarbeiterInnen beispielsweise der WWH (ÜWO), der Frauenhäuser, des Jugendamtes oder des API.

Die **Wartephase** auf die Wohnung war zu Projektbeginn ein heikler Punkt im Projektzugang und hat sich als kontaktintensive Zeit entwickelt. Die befragten KlientInnen wohnten während dieser Zeit¹ zum Teil in Übergangswohnsettings der WWH, zum Teil auf schon vorher bestehenden Wohnplätzen und zum Teil weiterhin in der prekären Wohnsituation im privaten Kontext (bei Verwandten, Bekannten). Aus Sicht der KlientInnen ist diese Phase oftmals sehr belastend, vor allem wenn kein Zeithorizont benannt werden kann. In der Abstimmung zwischen dem Verein neunerhaus und der zuweisenden Stelle bzWO wurden im Lauf der Kooperation Formen der Abstimmung erarbeitet, die die Wartezeit für die KlientInnen möglichst kurz halten (Zuweisung nur bei vorhandenen Wohnungen bzw. kurze „Warteliste“).

Zum zweiten Befragungszeitpunkt – als alle befragten HF-TeilnehmerInnen ihre Wohnung bereits bezogen hatten – wurde die Zeit des Übergangswohnens und des Wartens auf die eigene Wohnung nochmals in den Interviews abgefragt. Dabei bestätigten sich durchgehend die Einschätzungen aus der ersten Befragungsrunde, wonach das Übergangswohnen von den meisten sowohl in privaten Kontexten als auch in Institutionen der Wohnungslosenhilfe als belastend erlebt wurde. Von der überwiegenden Mehrheit der Befragten wird die eigentliche Wartezeit auf die Wohnung dann als relativ kurz beschrieben und bewegte sich in den meisten Fällen zwischen einem und sechs Monaten. Von zwei Personen wurde eine im Vergleich dazu längere Wartezeit von einem dreiviertel Jahr und einem Jahr genannt.

¹ Der erste Interviewzeitpunkt fiel häufig in diese Phase, das Thema ist daher in den Gesprächen stark präsent, oft in einer Mischung von Belastung und Vorfreude.

2.2 Direkter Zugang zu eigenem und dauerhaftem Wohnen

Die Erwartungen der KlientInnen in Bezug auf ihre künftige Wohnung sind generell pragmatisch und realistisch – so lautet auch die Einschätzung der BetreuerInnen zu den KlientInnenwünschen. Es kann angenommen werden, dass die Situation der Wohnungslosigkeit und die Erfahrung, selbst keine (geeignete, leistbare, ...) Wohnung gefunden zu haben, das Anspruchsniveau an die Größe und Ausstattung einer eigenen Wohnung relativiert. Die Wünsche an die neue Wohnung werden oftmals als ‚bescheiden‘ bezeichnet, sowohl von den KlientInnen selbst als auch von den BetreuerInnen.

Wenn in den Interviews spezifische Anforderungen geäußert werden, nehmen diese auf spezifische Lebenssituationen Bezug wie beispielsweise körperliche Einschränkungen oder Kinder im Haushalt. Lediglich in einem Fall beschreibt der/die BetreuerIn die Erwartungen des Klienten/der Klientin an die Wohnung als ‚zu hoch‘, allerdings nicht in Bezug auf spezifische Ausstattungsmerkmale, sondern auf das selbstständige Wohnen an sich.

Zufriedenheit mit der Wohnsituation in der „neuen“ Wohnung

Entsprechend den eher pragmatischen Erwartungen der KlientInnen an die Wohnung, ist die Mehrheit der Befragten mit der Wohnsituation auch zum zweiten Befragungszeitpunkt zufrieden, wobei vor allem die Stabilität der Wohnsituation geschätzt wird. Was die Rahmenbedingungen der Wohnsituation betrifft, werden lediglich von vier Befragten hauptsächlich negative Aspekte genannt u.a. Größe, Lage und/oder Raumaufteilung der Wohnung sowie hohe Mietkosten. Von jenen, die mit der Wohnung grundsätzlich zufrieden sind, wird von einigen die Befristung des Mietvertrages als einziger negativer Aspekt genannt.

Eigene Wohnung als Lebensraum und Rückzugsmöglichkeit

Die pragmatische Haltung in Bezug auf die Erwartungen an die zukünftige Wohnung geht einher mit dem hohen Stellenwert, den eigenständiges Wohnen an sich für die KlientInnen hat. Dabei spielen grundlegende menschliche Bedürfnisse wie Selbstbestimmtheit, Unabhängigkeit und Ungestörtheit eine wichtige Rolle. Vor allem im Vergleich zu den Vorerfahrungen in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe stellen „die eigenen vier Wände“ einen erheblichen Fortschritt in der Wohnqualität dar, da von vielen das Übergangswohnen als sehr belastend empfunden wurde, v.a. was Eingriffe in die Privatsphäre betrifft. In der eigenen Wohnung wird eine „Selbstbestimmtheit“ erlebt, eine „gesunde und stabile Wohnumgebung“ für sich und für Kinder, die eine positive Zukunftsperspektive eröffnet. Auch für Frauen mit Gewalterfahrungen stellt die eigene Wohnung einen wichtigen Rückzugsort dar.

Unterschiedliche Prioritäten in Bezug auf die Wohnung

Alle KlientInnen des Housing First Projekts wollen möglichst rasch eine eigene Wohnung beziehen. Die zeitliche Dringlichkeit zum Bezug der neuen Wohnung unterscheidet sich je nach aktueller (Wohn-)Situation. Auf der einen Seite gibt es eine Gruppe von KlientInnen, für die die rasche Verfügbarkeit der neuen Wohnung an vorderster Stelle steht – alle anderen Merkmale wie die regionale Lage, die Größe und Raumaufteilung oder die Ausstattung, sind dann untergeordnet. Dahinter stehen drängende Wohnkonstellationen des Übergangs (bspw. bei Verwandten/Bekanntem), die instabil sind, die emotional belastend und/oder bedrückend prekär sind. Bei anderen KlientInnen besteht weniger Zeitdruck. Insbesondere Personen, die schon längere Zeit auf stabilen Wohnplätzen leben (beispielsweise im Frauenhaus oder einem ÜWO), lassen sich mit ihrer Entscheidung mehr Zeit oder nehmen nicht gleich das erste Angebot an.

Ein wesentlicher Teil der Erwartungen betrifft die Miethöhe und eine allfällige Befristung, die Dauerhaftigkeit der Wohnung spielt also eine zentrale Rolle für die KlientInnen. Als Richtwert für die Leistbarkeit gilt lt. HF-Projektconcept ein Betrag (Miete plus Betriebskosten), der maximal 30% des verfügbaren Einkommens ausmacht; im Fall eines Einpersonenhaushalts, dessen Einkommen aus der BMS besteht, sind dies rund 250 EUR. Von Seiten der befragten KlientInnen werden Erwartungen bezüglich der Miethöhe im Bereich von 300-400 EUR formuliert, je nach Einkommenslage (bspw. AMS-Bezug über BMS), bei Paaren bis etwa 500 EUR. KlientInnen, die zum ersten Interviewzeitpunkt bereits Wohnungszusagen hatten oder in einer Wohnung wohnten, zeigen sich sehr zufrieden mit der Miethöhe. Fast durchgängig wird angesprochen, dass der Vertrag nicht befristet sein sollte, weil die KlientInnen längerfristig in der Wohnung verbleiben wollen. Als wesentlicher Grund für den Wunsch nach einem unbefristeten Mietvertrag wird der Wunsch nach Stabilität vor dem Hintergrund der erfahrenen Wohnungslosigkeit bzw. unsicheren Übergangswohnsituation genannt.

Lösungsorientierung bei allfälligen künftigen Mietrückständen

Auf die Frage nach Erwartungen bei möglichen Mietrückständen, reagieren einige KlientInnen mit der klaren Aussage „das wird nicht vorkommen“ – unabhängig von der finanziellen Situation (bspw. betreutes Konto) und den sozialarbeiterischen Einschätzungen zu den Kompetenzen in der Erledigung finanzieller Belange. Das kann einerseits als positive - weil willentliche - Haltung interpretiert werden, kann andererseits auch auf ein Verdrängen der Thematik oder auf eine fehlende Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Verlaufsszenarien hindeuten. Drei Personen geben an, bei Mietrückständen eine Einbeziehung des HF-Teams zu erwarten. Überwiegend skizzieren die KlientInnen aber kommunikative und kooperative Lösungsstrategien zwischen sich selbst und VermieterIn bzw. Hausverwaltung, was durchaus dem Housing First Ansatz einer grundsätzlichen Trennung von Wohnen und Betreuung entspricht. Dem/der HF-BetreuerIn wird neben der (Verhandlungs-)Unterstützung bei Mietrückständen vor allem eine anbahnende Rolle bei der Mietvertragserstellung zugesprochen. Konkret wird hier etwa die Aushandlung und gemeinsame Prüfung des Mietvertrags genannt. Darüber hinaus wird eine anlassbezogene Begleitung und Unterstützung gewünscht, bspw. bei einer allfälligen Mietvertragsverlängerung.

Die von Seiten der KlientInnen formulierten Erwartungen an die sozialräumliche Einbindung und den Kontakt mit der Nachbarschaft sind gering.

Zur Herstellung der Kontakte mit Nachbarschaft und Wohnumgebung wird kein Unterstützungswunsch zum Ausdruck gebracht. Überwiegend erwarten oder wünschen die KlientInnen einen oberflächlichen und freundlichen Kontakt mit den Nachbarn – man soll einander grüßen, keine Streitereien haben und vielleicht ein bisschen Smalltalk führen. Vier Personen geben explizit an, dass ihnen ein Kontakt mit den NachbarInnen durchaus wichtig ist und sie diesen auch versuchen, gezielt herzustellen – bspw. über den Hund. Auf der anderen Seite stehen fünf KlientInnen, die den Kontakt vermeiden wollen und möglichst keine Beziehungen in die Nachbarschaft aufbauen wollen. In drei dieser Fälle haben die BeraterInnen die starke Isolation ebenfalls reflektiert, Unterstützungen können freilich lediglich auf einer Angebotsebene gehalten werden.

2.3 Merkmale der Betreuung

Die sozialarbeiterische Betreuung im Rahmen von Housing First geht von einer anderen Beziehungskonstellation aus als in den traditionellen Settings der Wiener

Wohnungslosenhilfe. Der zentrale Bestandteil ist dabei die Trennung von Wohnung und Betreuung. Als wesentliche kontinuierliche Aufgabe der Betreuung wird das individuell angepasste Unterstützungsangebot gesehen, das den KlientInnen in ambulanter Form zur Verfügung gestellt wird.

Flexible Hilfen für individuelle Bedarfslagen

Flexibilität und Bedarfsbezogenheit der Betreuungsmodalitäten

Was die technischen Aspekte der Betreuungsgestaltung anbelangt, äußern die befragten KlientInnen bereits beim Projekteinstiegsinterview relativ genaue Vorstellungen zu Frequenz und Modus der Treffen mit dem/der BetreuerIn. Die Angaben der KlientInnen zeigen eine große Bandbreite an Formen, die die individuellen und auch projektphasenabhängigen (Zeitpunkt der Wohnungsannahme) Bedarfe und Möglichkeiten spiegeln. Generell sind regelmäßige Treffen vorgesehen, mit einer Frequenz von mehrmals pro Woche bis einmal pro Monat. Manchmal sind zweiwöchige Treffen geplant und dazwischen telefonische Kontakte, manchmal variiert der Ort des Treffens zwischen der Wohnung und dem neunerhaus-Büro oder es wird die Begleitung zu Terminen vorgesehen – jedenfalls gibt es Kontakt mit dem/der BetreuerIn aber „immer bei Bedarf“. Die Verfügbarkeit des Betreuers/der Betreuerin wird mehrfach positiv betont.

Inhaltlich liegen die Betreuungsbedarfe aus Sicht der BetreuerInnen schwerpunktmäßig bei psychosozialen Entlastungsgesprächen sowie vor allem im finanziellen Bereich.

Ein sozialarbeiterischer Betreuungsbedarf ist eine Zugangsvoraussetzung für die Aufnahme in das HF-Projekt. Im Rahmen der BetreuerInnen-Fragebögen wurden diese vorrangigen, bei Projekteinstieg der KlientInnen erkennbaren Betreuungsbedarfe aus Sicht der BetreuerInnen reflektiert. Diese beziehen sich zumeist auf eine Unterstützung der KlientInnen in **konkreten Lebensbereichen**, zum anderen auf einen Bedarf nach **psychosozialen Entlastungsgesprächen**: Die Situation der Wohnungslosigkeit und die dieser vorangegangenen Erfahrungen (oftmals Konflikte, Trennung und Gewalterfahrung, gesundheitliche/suchtbedingte Krisen, oder auch bereits längere Aufenthalte in Wohnheimen) stellen oftmals psychische Belastungen und Beeinträchtigungen dar, bei deren Bearbeitung die sozialarbeiterische Betreuung im Rahmen von HF – auf Basis einer gut gestalteten Betreuungsbeziehung – helfen will. Ein solcher Bedarf wird in 10 der 30 einbezogenen Fälle expliziert.

Was Unterstützungsbedarfe in verschiedenen Lebensbereichen betrifft, hat die Analyse der Lebenssituation der KlientInnen vielfach multiple Problemlagen und damit verbunden einen durchaus mehrdimensionalen Betreuungsbedarf aufgezeigt. Aus Sicht der BetreuerInnen stehen *die finanziellen Bereiche* an vorderster Stelle bzw. wird in diesem Feld am häufigsten (d.h. in über der Hälfte der einbezogenen Fälle) ein Betreuungsbedarf identifiziert: finanzielle Stabilisierung, Erlangen von Beihilfen oder Schuldenregulierung sind hier die Stichworte. An zweiter Stelle (ein Drittel) stehen Unterstützungen im Bereich von *Alltagsagenden*. Der Bogen spannt sich hier von behördlichen und rechtlichen Angelegenheiten bis zu Fragen der Kindererziehung und des (konstruktiven) Umgangs mit Konflikten. Bei einem Sechstel der befragten KlientInnen besteht ein Betreuungsbedarf im Bereich von *Arbeit und Job* (Berufsorientierung, Zugang zum Arbeitsmarkt finden), und schließlich bei drei Personen thematisierte der/die BetreuerIn den *gesundheitlichen* Bereich.

KlientInnen sehen den Aufgabenbereich der HF-Betreuung v.a. in Wohnfragen - andere Lebensbereiche haben unterschiedliche, aber eher geringe Wertigkeit.

In Bezug auf die Unterstützungsfunktion der Betreuung in Wohnfragen formulieren alle Befragten gewisse Erwartungen an den/die BetreuerIn. Dabei geht es neben der Vermittlung einer Wohnung, der Herstellung des Kontakts zu VermieterIn/Hausverwaltung, der gemeinsamen Prüfung des Mietvertrags etc. auch um Unterstützungsleistungen bei der Organisation von Möbeln und deren Transport, um die Begleitung im Zugang zu anderen (finanziellen) Unterstützungsmöglichkeiten usw.

In Bezug auf andere Lebensbereiche sind die von den befragten KlientInnen ausgesprochenen Erwartungen geteilt. Etwa ein Drittel erwartet eine Unterstützung in finanziellen Dingen. Dies betrifft vor allem Schuldenregulierungen, also die Begleitung zur Schuldnerberatung, und die Einrichtung bzw. Abwicklung eines Betreuten Kontos. Drei Personen thematisieren eine erwartete/erhoffte Unterstützung mit Schriftverkehr, also ein gemeinsames Durchgehen und Verstehen (formaler) Briefe und ggf. gemeinsames Ausfüllen und Bearbeiten. Die Lebensbereiche Arbeit, Gesundheit oder familiäres Umfeld kommen in dieser Fragerichtung kaum vor (bspw. Klärung von Sorge-/Besuchsrechtsfragen oder Regelung von Alimentationszahlungen), obwohl sie teilweise auch auf Ebene der Betreuungsvereinbarungen verankert sind. Etwa ein Viertel gibt hier jedenfalls explizit an, keine Interventionen oder Unterstützungen zu erwarten und/oder sieht sich selbstständig in der Lage, allfällige Themen zu bearbeiten.

Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen

Eine Trennung von Wohnungsverwaltung und Betreuung ist ein Kernelement des Housing First Angebots. Die Seite der Verantwortlichkeit des/der KlientIn gegenüber der Wohnung bzw. dem/der VermieterIn ist klar in Form des regulären Mietvertrags geregelt. Für die Seite der Verantwortlichkeiten im Kontext der Betreuungsbeziehung wurde vom HF-Team ein entsprechendes Instrument entworfen, die Betreuungsvereinbarung. Diese wurde während des Projektverlaufs an den Bedarf angepasst.

Grundsätzlich wird die Betreuungsvereinbarung gemeinsam mit dem/der KlientIn erarbeitet, ein erheblicher Teil des Schriftstücks ist jedoch normiert und beschreibt den Rahmen und den Ablauf der Betreuung, die sozialarbeiterischen Leistungen und die Kooperation zwischen der Betreuung und dem/der VermieterIn. Als kommunikativer Prozess ist die Festlegung der Betreuungsziele konzipiert, wobei auch hier ein Teil als fixer Bestandteil – nämlich das Ziel des eigenständigen Wohnens in langfristiger Hinsicht – in allen Betreuungsvereinbarungen vorkommt. Die weiteren Betreuungsziele – häufig Finanzielles, aber auch behördliche Angelegenheiten, gesundheitliche Elemente, berufliche Fragen, etc. – werden gemeinsam fixiert.

Hohe Zufriedenheit der KlientInnen mit der Betreuungsvereinbarung, unterschiedlich starker Grad der Einbindung bei ihrer Erstellung.

Festzuhalten ist zunächst, dass sich durchwegs alle Befragten mit der Betreuungsvereinbarung, so wie sie schließlich unterschrieben wurde, zufrieden zeigen. Die gemeinsame Erarbeitung dieser Betreuungsziele spielt in der Wahrnehmung der befragten KlientInnen nur zum Teil eine Rolle: Ihr Zustandekommen beschreibt nämlich nur etwa die Hälfte als einen gemeinsamen Prozess, als ein Gespräch, eine dialogische Zielfindung oder als Einbringen eigener Zielvorschläge. Der Grad, zu welchem sich KlientInnen in diesem Prozess als GestalterInnen der Betreuungsbeziehung wahrnehmen (können), scheint also zu variieren, allerdings ohne wesentlichen Unterschied in Bezug auf die Zufriedenheit. Den Einschätzungen der BeraterInnen zu Projektbeginn zufolge ist in zahlreichen Fällen wenig Problembewusstsein in manchen Lebensbereichen vorhanden, und das Erkennen, Benennen und vor allem das eigenständige Einbringen dieses Bedarfs als Vorschlag für die

Zielbestimmung erscheint mitunter auch viel verlangt. Wesentlich scheint jedoch das explizite Einverständnis der KlientInnen, das in den Evaluierungsinterviews auch stets genannt wird, also in der Wahrnehmung der Betreuungsvereinbarung eine Rolle spielt. Gefragt nach den wahrgenommenen Inhalten der Betreuungsvereinbarung nennen die Befragten sowohl technische Aspekte der Betreuung (bspw. Vereinbarungen über Kontakthäufigkeit und Kontaktmöglichkeiten, BetreuerIn als Ansprechperson für verschiedene Belange, etc.) als eben auch inhaltliche Zielfestlegungen (bspw. Schuldenklärung und andere Unterstützungsbereiche).

Wesentlicher Befund aus den Gesprächen ist aber, dass die Trennung von Betreuung und Mietverhältnis den KlientInnen sehr gut bewusst ist und auch geschätzt wird. Auf die Frage, wie Betreuungsvereinbarung und Mietvertrag ihrer Wahrnehmung nach zueinander stehen, antworten nahezu alle, dass hier keine Verbindung besteht.

Freiwilligkeit, Selbstbestimmung & Partizipation

Wie schon zu Beginn skizziert, besteht eines der wichtigen Charakteristika des Housing First Ansatzes in der Selbstbestimmung und Partizipation der KlientInnen (vgl. auch die Grundprinzipien des Housing First in neunerhaus 2015: 15). Wie im Rahmen der Evaluierung gezeigt werden konnte, ist die Zusammenarbeit der KlientInnen mit den SozialarbeiterInnen von diesen wesentlichen Charakteristika des Housing First Ansatzes geprägt und wird auch von den KlientInnen entsprechend wahrgenommen und bewertet.

Weitere wesentliche Elemente zur Gestaltung einer gelingenden Betreuungsbeziehung

BetreuerInnen legen Hauptaugenmerk auf Vertrauensaufbau und Empowerment

In der Praxis stellt sich der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu Betreuungsbeginn vielfach als die zentrale Herausforderung dar. Konkret werden dabei verschiedene Aspekte angesprochen: das Führen einer offenen Kommunikation etwa – in zwei Fällen wird nämlich die Vermutung geäußert, dass KlientInnen sich nicht ganz authentisch verhalten, sondern vielmehr sozial erwünschtes Verhalten zeigen. Hier muss die Betreuungsbeziehung einen Rahmen für eine authentische Selbstdarstellung und das ehrliche Thematisieren von Wünschen und Bedarfen ermöglichen. In rund der Hälfte der einbezogenen Fälle jedenfalls wird das Thema Vertrauen als Herausforderung für die Betreuungsbeziehung thematisiert.

Häufig sprechen die BetreuerInnen die **Eigenverantwortung** des/der KlientIn als Teil der Betreuungsbeziehung an. Die Betreuungsbeziehung soll den/die KlientIn dabei begleiten, mehr Verantwortung für sich selbst und sein/ihr Leben zu übernehmen. Konkret ginge es dabei beispielsweise darum, Hilfsangebote anzunehmen (bspw. therapeutische Angebote im Bereich Gesundheit/Sucht), die eigenen Anliegen auszusprechen und sich entsprechende Unterstützung zu holen (bspw. auch im Rahmen der HF-Betreuung), um eine Stärkung des Selbstwerts oder auch darum, sich überhaupt mit den eigenen Themen auseinanderzusetzen und Probleme ‚anzugehen‘. Allgemein könnten diese Aspekte als Teile eines angestrebten „Empowerments“ bezeichnet werden, einer (begleiteten) Selbst-Ermächtigung des/der KlientIn in unterschiedlichen Lebensbereichen. Eine gute Beziehungsbasis kann dafür als Voraussetzung gelten, bzw. wäre ein solches als Ziel der vertrauensvollen Betreuungsbeziehung zu sehen.

2.4 Gesamtbewertung des Projektes aus KlientInnen­sicht

Gesamtbewertung der BetreuerInnenbeziehung und zum Projekt

Neben dem eigenständigen Wohnen ist die Gestaltung der Betreuung, die sich von der Sozialarbeit in einem institutionellen Kontext der Wohnungslosenhilfe unterscheidet, eines der entscheidenden Charakteristika des Konzeptes Housing First. Immer wieder kommt zum Ausdruck, dass die Unterstützung durch die SozialarbeiterInnen seitens der KlientInnen nicht als Kontrolle, sondern als Unterstützung wahrgenommen wird, was sich auch in der angepassten Frequenz der Kontakte niederschlägt. Einig waren sich die meisten TeilnehmerInnen darin, dass es aber auch Sicherheit bedeutet, sich im Bedarfsfall jederzeit an die BetreuerInnen wenden zu können. Charakteristika, die in Zusammenhang mit der Betreuungsbeziehung immer wieder fallen sind „freundschaftlich“, „man kann offen reden“, „hilfreich“, „freundlich“ oder „ist für einen da“. Im Rahmen der zweiten Fokusgruppe wurden in diesem Zusammenhang das Fehlen von Vorurteilen zur Vorgeschichte der KlientInnen und die Freiwilligkeit als positive Aspekte der Betreuungsbeziehung genannt. Aus Sicht der KlientInnen werden die Betreuungsbeziehungen demnach durchwegs positiv bewertet.

Auch dass die Ziele klar sind und in der Betreuungsvereinbarung festgelegt wurden, wurde von der überwiegenden Mehrheit als sehr positiv gesehen, wobei auch auf die an individuelle Bedürfnisse angepasste Betreuung hingewiesen wird.

Entsprechend der sehr positiven Bewertung der sozialarbeiterischen Betreuung wird auch das Gesamtprojekt im Resümee sehr positiv resümiert, wobei sich die positive Einschätzung über den gesamten beobachteten Zeitraum zieht. In der Gesamtbewertung nach dem Schulnotensystem wird durchwegs eine „1“ vergeben, nur in einem Fall eine „2+“. Bei der positiven Bewertung des Gesamtprojektes spielt der Zugang zu eigenständigem, leistbarem Wohnen, das über den freien Wohnungsmarkt kaum möglich gewesen wäre, eine große Rolle. Weiters werden die Schuldenregulierung, die Unterstützung beim Umgang mit Behörden und Ämtern und Infrastruktur wie Zahnarzt und Tierarzt genannt. In erster Linie wird bei der Gesamtbewertung aber die hilfreiche Unterstützung durch die BetreuerInnen hervorgehoben.

Ende der Betreuungsbeziehung

Das Ende der Betreuung durch SozialarbeiterInnen wird im Projekt Housing First grundsätzlich flexibel gehandhabt, kann zwischen einigen Monaten und etwa zwei Jahren dauern und wird in Absprache mit den KlientInnen festgelegt.

Zum zweiten Befragungszeitpunkt hatten erst vier HF-TeilnehmerInnen die Betreuung bereits beendet, wobei hier die Einschätzung geteilt wird, dass die vorhandenen Problemfelder bearbeitet wurden und keine Betreuung mehr nötig sei. Bei weiteren drei TeilnehmerInnen stand die Beendigung der Betreuung in den nächsten Monaten in Aussicht und beim Rest war noch kein konkreter Zeitpunkt vorgesehen.

Von einigen der KlientInnen wird das Ende zwiespältig gesehen: Einerseits wird es als positiv empfunden, dass Problematiken abgearbeitet wurden bzw. selbstständig gemeistert werden können und andererseits fällt die persönliche Unterstützung weg. Abgesehen davon wird es von vielen allerdings als beruhigend empfunden, dass auch nach dem Betreuungsende die Möglichkeit der Kontaktaufnahme zu den BetreuerInnen besteht. Die sozialarbeiterische Unterstützung wird in diesem Zusammenhang als Rettungsanker wahrgenommen.

Für viele der befragten Personen steht vor dem Ende der Betreuung noch konkreter Handlungsbedarf zur Bewältigung von Herausforderungen an wie das Finden einer neuen Wohnung bei befristeten Mietverträgen, Anträge auf Gemeindewohnungen, der Umzug in eine größere Wohnung und vor allem die Schuldenregelung.

Bezüglich der Frage nach den Perspektiven der Lebenssituation nach Betreuungsende und vor allem der Wohnzukunft, kommt noch einmal die Wichtigkeit der Stabilität der Wohnsituation zur Sprache („nie mehr obdachlos sein“). Etwa die Hälfte der Befragten möchte in der aktuellen Wohnung bleiben, während für die anderen aus unterschiedlichen Gründen (anderer Wohnbezirk, größere Wohnung oder Befristung des Mietvertrags) ein Umzug angestrebt wird. Im Zusammenhang mit der Frage nach der zukünftigen Wohnsituation wird von vielen wieder der Wunsch nach einem Kontakthalten mit den BetreuerInnen beim Auftreten von Problemen wie Mietrückständen oder Problemen mit Behörden geäußert.

3 Wirkungseffekte auf Seite der KlientInnen – ein Blick in verschiedene Lebensbereiche

Da der Beobachtungszeitraum zwischen Erst- und Zweitinterviews relativ kurz war, ist es methodisch nur eingeschränkt möglich, Wirkungseffekte in allen im Housing First Konzept angesprochenen Lebensbereichen aus den Interviews mit KlientInnen, den Fragebögen der HF-BetreuerInnen sowie den Fragebögen der bzWO-MitarbeiterInnen und den Betreuungsvereinbarungen nachzuzeichnen. Zu berücksichtigen ist auch, dass die erste Befragung der KlientInnen bereits zu einem Zeitpunkt stattfand, als die KlientInnen bereits im Projekt waren und ein Teil die neue Wohnung bereits bezogen hatte oder eine Wohnung in Aussicht war. Außerdem ist in die Bewertung der Ergebnisse der Befragung der KlientInnen miteinzubeziehen, dass die Selbsteinschätzung und Selbstdarstellung immer wieder auch von der Einschätzung der BetreuerInnen abweichen und Lebensbereiche oft positiver dargestellt werden als sie tatsächlich sein dürften. Die Unterschiede zwischen der Selbsteinschätzung der KlientInnen und Einschätzung der BetreuerInnen kristallisieren sich in diesem Zusammenhang als relevantes Betreuungsthema heraus und stellen eine Herausforderung für die Weiterentwicklung der Betreuungsbeziehung dar.

Unter Einbeziehung dieser methodischen Einschränkungen, können einige wesentliche Entwicklungen identifiziert werden:

3.1 Wohnen, Alltag und der Umgang mit Behörden

In der Wahrnehmung des HF-Teams stellt dieser Bereich das zentrale Arbeitsfeld von HF dar, da die Erlangung und Sicherung der Wohnung nach der Situation der Wohnungslosigkeit im Vordergrund steht.

Wie gestaltet sich der Umgang mit Wohnen und Behörden im Alltag der KlientInnen im Projektverlauf? Nur rund ein Fünftel der befragten KlientInnen sah sich sowohl zu Projektbeginn als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt mit Konflikten rund um Aspekte der alltäglichen Organisation bzw. dem Umgang mit VermieterInnen, Ämtern und Behörden konfrontiert. Die Selbsteinschätzung konkreter Handlungskompetenzen wie die termingerechte bzw. rasche Erledigung behördlicher Wege oder Dinge, die mit der Wohnung in Verbindung stehen, fiel ebenfalls zu beiden Befragungszeitpunkten sehr positiv aus.

Gibt es Unterschiede zwischen den Selbsteinschätzungen der KlientInnen und der Fremdeinschätzung der BetreuerInnen und welche Veränderungen erfahren diese im Projektverlauf? Aufgrund der faktischen Betroffenheit der KlientInnen von vorhergehender Wohnungslosigkeit, bleiben die Selbsteinschätzungen zu hinterfragen, was auch dadurch bestätigt wird, dass die Fremdeinschätzungen durch die BetreuerInnen in diesem Bereich teils deutlich kritischer ausfallen – vor allem zu Projektbeginn. Obwohl die BetreuerInnen bei den KlientInnen bis zum zweiten Befragungszeitpunkt überwiegend positive Veränderungen wahrnehmen, berichten einige, dass die KlientInnen immer noch gewisse Unterstützungsleistungen benötigen.

Konnten die Herausforderungen mit denen sich die BetreuerInnen zu Projektbeginn konfrontiert sahen, gemeistert werden? Alles in allem, konnten die zentralen Herausforderungen an die Betreuung in diesem Lebensbereich (Empowerment, Support und Stärkung der Selbstorganisation), die in der Folge den Erhalt der Wohnung sicherstellen sollten, weitestgehend erfüllt werden. Lediglich bezüglich eines Klienten/einer Klientin konnten die Betreuungsanforderungen nicht erfüllt werden: Er/Sie konnte während des Evaluierungszeitraumes nicht ausreichend stabilisiert werden, um seine/ihre Wohnung zu erhalten und steht demnach laut Angaben des Betreuers/der Betreuerin aufgrund seines/ihrer „äußerst fahrlässigen und unzuverlässigen“ Umgangs mit Mietrückständen vor einem drohendem Wohnungsverlust.

3.2 Finanzielles

Der Lebensbereich ‚Finanzielles‘ stellt für viele KlientInnen ein schwieriges Thema dar, da die Wohnungssicherung zentral von der Sicherstellung der Mietzahlungen abhängt. Die Verfügung der KlientInnen über Finanzen sowie ihre Kompetenzen im Umgang mit dem verfügbaren Budget sind daher erwartungsgemäß bei vielen KlientInnen problembehaftet.

Wie stellt sich die finanzielle Situation der KlientInnen (im Projektverlauf) dar und differieren diese Selbsteinschätzungen von jenen der BetreuerInnen? Bereits zu Projektbeginn ist die Betroffenheit durch Schulden sehr hoch: 80% der Befragten gaben an, bei Projekteinstieg Schulden zu haben, bei mehr als der Hälfte von ihnen bestand nach eigener Angabe keine verbindliche Regelung. Auch bis zum zweiten Befragungszeitpunkt bleibt die Schuldensituation für die KlientInnen stabil ‚schlecht‘. Obwohl sich demnach die tatsächliche Schuldenlage der meisten KlientInnen im Projektzeitraum nicht verändert bzw. verbessert hat, zeigen sich bis zum zweiten Befragungszeitpunkt doch starke positive Veränderungen im Verlauf der Schuldenregulierung (sieben KlientInnen verorten sehr/eher starke Verbesserungen) sowie generell im Umgang mit Schulden (neun KlientInnen sehen Verbesserungen; zwei davon gaben zu Projektbeginn an, eher/gar nicht gut mit Schulden umgehen zu können). Die Beratungs- und Betreuungsleistungen scheinen demnach in diesen Bereichen stark unterstützend gewirkt zu haben. Gleichzeitig zeigen Angaben der BetreuerInnen, dass in vielen Fällen erst im Projektverlauf Raum für diese Thematik gefunden werden konnte oder erst noch gefunden werden muss.

Differieren Selbsteinschätzungen der KlientInnen von jenen der BetreuerInnen? Ähnlich wie im Lebensbereich Wohnen, Alltag und Behörden fällt zwar die Selbsteinschätzung der KlientInnen in Bezug auf die Handhabungskompetenz ihrer finanziellen Angelegenheiten bereits zu Projektbeginn überwiegend (sehr) gut aus; die Einschätzungen der BetreuerInnen sind hingegen weitaus kritischer: In vier Fünftel der Fälle wurde die finanzielle Situation explizit zum Gegenstand der Betreuung und fand Eingang in

die Betreuungsvereinbarung. Dementsprechend formulierten die HF-BetreuerInnen zu Beginn in fast allen Fällen in diesem Lebensbereich besondere Herausforderungen. Sowohl ein entsprechender Überblick über die eigene finanzielle Situation als auch die Geldkompetenz konnten vor allem durch den Einsatz entsprechender Beratungsleistungen bis zum zweiten Befragungszeitpunkt weitestgehend stabilisiert bzw. verbessert werden: Dies zeigt sich einerseits in den gefühlten Verbesserungen der KlientInnen selbst, andererseits in den Beurteilungen der BetreuerInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt, die zwar immer noch kritischer als die Selbsteinschätzungen der KlientInnen ausfallen, allerdings zumeist deutliche Verbesserungen erkennen lassen. Auch in den Bereichen Aktivitätsgrad, Problembearbeitung und -erkennung sowie Teilhabe durch Finanzen lassen sich positive Tendenzen im Projektzeitraum verorten.

3.3 Gesundheit

Die Gesundheit stellt eine zentrale Voraussetzung dafür dar, dass sich KlientInnen mit anderen Lebensbereichen beschäftigen können. Suchtproblematiken sowie körperliche und/oder psychische Beeinträchtigungen können sowohl die finanzielle Lage als auch die Wohnstabilität maßgeblich gefährden, da sich die Betroffenen oftmals nicht dazu in der Lage sehen anderen Pflichten (fristgerecht) nachzukommen.

Wie gestaltete sich nun die gesundheitliche Situation der KlientInnen zu Projektbeginn und welche Einschätzungsdifferenzen ergeben sich zwischen KlientInnen und BetreuerInnen? Fast zwei Drittel der Befragten waren zu Projektbeginn stark von einer körperlichen, psychischen und/oder suchtbezogenen gesundheitlichen Einschränkung betroffen. Krankheitsbewusstsein und Behandlungsrate variierten dabei von Fall zu Fall, woraus sich auch unterschiedliche Handlungsbedarfe im Zuge der Betreuung ergaben. Die Einschätzungen der professionellen BeraterInnen und BetreuerInnen gingen im Wesentlichen in dieselbe Richtung, in Einzelfällen wurde zu Projektbeginn mehr Bedarf gesehen als von Seiten der KlientInnen. Gesundheitsthemen als Gegenstand der sozialarbeiterischen Betreuung in HF bezogen sich vor allem auf Bewusstseinsbildung und Motivation zur Inanspruchnahme entsprechender ärztlicher/therapeutischer Angebote.

Welche Veränderungen ergaben sich im Projektverlauf für die KlientInnen und wie wurden diese seitens der BetreuerInnen wahrgenommen? Insgesamt blieben bis zum zweiten Befragungszeitpunkt der Gesundheitszustand sowie die Behandlungsrate relativ stabil – positive oder negative Tendenzen ergeben sich nur auf Einzelfallebene. Lediglich im Bereich des eigenen Aktivitätsniveaus („Ich passe auf meine Gesundheit besser auf als zu Projektbeginn“) ergeben sich für die KlientInnen gefühlte Verbesserungen. Dies legt die Vermutung nahe, dass durch die Betreuung vor allem ein Problembewusstsein geschaffen werden konnte. Auffallend ist allerdings weiters, dass zum zweiten Befragungszeitpunkt gerade Einschätzungen im Bereich von Suchtthematiken teilweise stark zwischen BetreuerInnen und KlientInnen variieren: Einerseits gibt es Fälle in denen sich die KlientInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt sehr/eher stark mit Suchtproblematiken konfrontiert sehen, die BetreuerInnen allerdings keinen Handlungsbedarf verorten, andererseits gibt es KlientInnen, die sich sowohl zum ersten als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt mit keinerlei Suchtproblematiken konfrontiert sahen, die BetreuerInnen allerdings von starken ‚Verharmlosungstendenzen‘ berichten.

3.4 Soziales Umfeld und Familie

Die soziale Inklusion über Beziehungen zur Familie sowie zum näheren sozialen Umfeld bedingt ebenfalls die Wohnstabilität der KlientInnen und ist damit ein wesentlicher Bestandteil des HF-Konzepts.

Wie gestaltet sich der Umgang mit dem sozialen Umfeld bei den KlientInnen und wie hat sich dieser im Projektverlauf verändert? Zu Projektbeginn waren bei gut einem Drittel der Befragten Konflikte mit dem sozialen Umfeld auszumachen. Bis zum zweiten Befragungszeitpunkt kam es hierbei in fünf Fällen zu Verbesserungen. Die Regelung dieser Konflikte, der konstruktive Umgang damit sowie der Einsatz von Gewalt als Konfliktlösungsstrategie, haben sich allerdings während der Projektzeit kaum verändert. Der Aktivitätsgrad („Ich suche Kontakt mit anderen Menschen“), die Problemerkennungs- und -bearbeitungskompetenz sowie die Teilhabe in diesem Bereich haben sich dagegen im Projektverlauf in vielen Fällen verstärkt.

Gibt es im Projektverlauf Unterschiede in der Selbstwahrnehmung der KlientInnen und der Fremdwahrnehmung durch die BetreuerInnen und welche Schlüsse lassen sich daraus in Bezug auf die Erfüllung der Betreuungsanforderungen ziehen? Zu Projektbeginn waren auch in diesem Lebensbereich die Einschätzungen der ProfessionistInnen etwas kritischer – sie nahmen Aspekte wahr, die von den Betroffenen nicht unbedingt als problematisch gesehen wurden. Zum zweiten Befragungszeitpunkt hat sich nach Ansichten der BetreuerInnen bei den meisten KlientInnen das soziale Umfeld allerdings stabilisiert. Dies sei vor allem auch auf erhöhte Reflexionskompetenzen rückführbar, die den KlientInnen im Zuge des Projektverlaufs durch intensive Betreuungsleistungen näher gebracht werden konnten. Die KlientInnen seien demnach dazu imstande Probleme zu erkennen, Lösungsansätze und Bewältigungsstrategien würden dagegen oftmals noch schwierig umzusetzen sein. Gerade die Schaffung von Reflexionskompetenzen (Wahrnehmen und Bewusstmachen der eigenen Beziehungsmuster und Bedürfnisse) sowie die Unterstützung und Motivation beim Aufbau sozialer Kontakte konnten demnach im Zuge der Betreuung bereits realisiert werden. Die Schaffung von (erweiterten) Handlungsmustern/-spielräumen scheint dagegen bei den KlientInnen erst in Ansätzen vorhanden.

3.5 Arbeit und Job

Da dieser Lebensbereich aufgrund der sehr verschiedenen Lebenssituationen und Voraussetzungen (Arbeitsfähigkeit, Dringlichkeit anderer Problemfelder) eine unterschiedliche Relevanz bei den KlientInnen innehat, stellt die (Re-)Integration am Arbeitsmarkt eine zentrale Herausforderung für die Betreuung dar. Gleichzeitig würde eine erfolgreiche Einbindung in die Arbeitswelt zu einer Absicherung bzw. Erhöhung der langfristig gesicherten Wohnstabilität beitragen. Grundsätzlich nannten mehrere Befragte zu Projektbeginn auch ihre Wohnungslosigkeit als wesentliches Hindernis für eine erfolgreiche Arbeitsaufnahme. In dieser Hinsicht wird die Verfügung über eine eigene Wohnung im Rahmen von HF eine wesentliche Verbesserung der Handlungsspielräume darstellen.

Welche erwerbsbezogenen Charakteristika weisen nun die KlientInnen (im Projektzeitraum) auf? Obwohl die eigene Erwerbstätigkeit für die meisten Befragten bereits zu Projektbeginn eine hohe subjektive Wertigkeit besaß (für 70% war das Finden oder Ausüben von Arbeit, die ihren Möglichkeiten und Fähigkeiten entspricht, ein persönliches

Ziel), ist der vorherrschende Erwerbsstatus sowohl bei Projekteintritt als auch zum zweiten Befragungszeitpunkt Arbeitslosigkeit: Im Vergleich zu Projektbeginn konnten lediglich zwei zusätzliche KlientInnen im Erwerbsleben Fuß fassen. Dies begründet sich sicherlich unter anderem aus einer starken Eingeschränktheit der Arbeitsfähigkeit seitens der KlientInnen: Bei einem Drittel war die Arbeitsfähigkeit bereits zu Projektbeginn stark eingeschränkt. Im Projektzeitraum verschlechterte sich die gefühlte Arbeitsfähigkeit der KlientInnen zusätzlich sogar etwas. Die Teilhabe an der Arbeitswelt (das Gefühl ‚dazu zu gehören‘) steigerte sich demgegenüber im Projektverlauf deutlich.

Welche Herausforderungen an die BetreuerInnen ergeben sich in diesem Lebensbereich und bis zu welchem Grad konnten diese bis zum zweiten Befragungszeitpunkt bereits realisiert werden? Obwohl zu Projektbeginn die professionellen BeraterInnen diesen Lebensbereich nicht als primäre Aufgabe der HF-Betreuung sahen, bestanden Herausforderungen an die Betreuung dennoch bei der überwiegenden Zahl der befragten KlientInnen. Sie wurden vor allem in der Bewusstseinsbildung, der Reflexion und der Beratung bezüglich Arbeitsmöglichkeiten verortet. Insgesamt waren nach Angaben der BetreuerInnen neun KlientInnen zu Projektbeginn vom Arbeitsleben (eher) exkludiert. Zumeist rührte diese Tatsache aus anderen Problemlagen und Fragestellungen, die Priorität besaßen. Von den Herausforderungen an die BetreuerInnen, die sich zu Beginn des Projektes herauskristallisierten, konnten während des Projektzeitraumes hauptsächlich zwei erfüllt werden: Einerseits konnte im Zuge der Betreuungstätigkeiten in vielen Fällen bereits eine Bewusstseinsbildung oder Sensibilisierung im Hinblick auf verschiedenste Themenbereiche geschaffen werden, andererseits zeigen die meisten KlientInnen zum zweiten Befragungszeitpunkt bereits eine Motivation zur Arbeitsaufnahme oder zur Nutzung von Qualifizierungsmaßnahmen auf.

4 Resümee – wie erfolgreich war Housing First bislang?

Housing First wurde als Pilotprojekt zunächst für den Zeitraum von 2012 bis 2015 geplant. In diesem Zeitraum sollte das in der Wiener Wohnungslosenhilfe bis dahin völlig neue Konzept erprobt werden und im besten Fall Wege einer neuen Betreuung wohnungsloser Personen erschließen. Die positiven Erfahrungen vieler anderer großer Städte mit diesem paradigmatisch neuen Ansatz (vgl. bspw. Busch-Geertsema 2013) hatten in Wien zu einem Diskussionsprozess geführt, in dessen Rahmen die „fachlichen Standards“ für eine Implementierung in Wien entstanden waren: Diese formulieren die Ansprüche eines Wiener Housing-First-Angebots auf professionsspezifischer Ebene. Das darauf aufbauende Konzept für eine praktische Umsetzung durch den Verein neunerhaus erhielt die Unterstützung von Seiten des Fördergebers FSW und in Form eines Pilotprojekts sollte die Praktikabilität dieses Ansatzes in den konkreten Wiener Rahmenbedingungen getestet werden.

Die „Testergebnisse“ dieses dreijährigen Projekts fallen nun, am Ende dieser Pilotphasenlaufzeit, äußerst positiv aus. Bislang (Stand: 30.9.2015) wurden 235 Personen (138 Erwachsene und 97 Kinder) durch das Housing-First-Team betreut, es wurden dauerhafte Kooperationen mit der Wohnungswirtschaft aufgebaut und 81 Wohnungen über ERST WOHNEN vergeben. Bei 31 Housing-First-KlientInnen wurde die Betreuung während des Pilotzeitraums auch abgeschlossen, und das mit großem „Erfolg“: Der weitere „Wohnverlauf“ der ehemals wohnungslosen Personen zeigt sich stabil, mit einer Ausnahme

wohnen zum jetzigen Zeitpunkt alle Betreuten nach wie vor in ihrer Wohnung, es ist also bei fast allen mittelfristig eine stabile Wohnintegration gelungen. Eine noch längerfristige, mehrjährige Nachbeobachtung bleibt freilich abzuwarten.

Gleichzeitig konnte die Pilotphase dazu genutzt werden, theoretische und praktische Stränge dieses neuen Paradigmas in der Wohnungslosenhilfe zu verknüpfen: parallel zur praktischen Umsetzung wurde der Reflexion dieser Umsetzung großes Gewicht gegeben, um die neuen Erfahrungen zu diskutieren, zu evaluieren und zu kontextualisieren – einerseits in Richtung des professionsspezifischen Diskurses, andererseits im Sinne einer immer besseren Anpassung an die konkreten Rahmenbedingungen und Bedarfe der Wiener Wohnungslosenhilfe. Verschiedene Elemente des Housing First Projekts wurden so im Lauf der Zeit entlang der konkreten praktischen Herausforderungen entwickelt, aufgebaut und optimiert und können nun am Ende der Pilotphase nicht nur als wertvolle Lernerfahrungen sondern auch als real aufgebaute Strukturen genutzt werden.

Die externe Evaluierung war für den dreijährigen Projektzeitraum als begleitende Struktur konzipiert, die den Diskussions- und Weiterentwicklungsprozess dieser Pilotphase durch ihre Außenperspektive und zeitnahe Rückmeldungen unterstützen sollte. Im Wesentlichen wurden dazu verschiedenartige empirische Daten erhoben (Befragung von und Workshops mit KlientInnen und BetreuerInnen), laufend aufbereitet und zu mehreren Zeitpunkten an das Team bzw. die Steuergruppe zurückgespielt. Ergänzend wurde der intra- und interprofessionelle Diskurs mittels der Abhaltung von Round-Table-Gesprächen mit unterschiedlichen ExpertInnen unterstützt. Der inhaltliche Fokus lag generell auf Seiten der KlientInnen und ihrer Betreuung und weniger auf strukturellen Fragen.

Der vorliegende Bericht gibt einen umfassenden Einblick in die dreijährige Laufzeit von Housing First. Sämtliche erhobenen Daten wurden dafür gesammelt und aufbereitet. Den inhaltlichen roten Faden stellen dabei die „fachlichen Standards“ des Housing First dar: Sie betreffen die Qualität des Zugangs zum Projekt und die Zielgruppenangemessenheit, den direkten Zugang zu eigenständigem und dauerhaftem Wohnen, flexible Hilfs- und Unterstützungsangebote, die Trennung von Wohnungsverwaltung und persönlichen Hilfen, sowie als wesentliche Elemente der Betreuungsbeziehung Freiwilligkeit, Selbstbestimmung und Partizipation, Vertrauensaufbau, Empowerment und Eigenverantwortung.

Diese Gegenüberstellung der erhobenen Daten mit diesen durch das Konzept definierten Standards zeigt deutlich die erfolgreiche Arbeit des Housing First Pilotprojekts und die positiven Wirkungseffekte auf Seiten der KlientInnen. Die hohen Anforderungen der fachlichen Standards konnten – soweit die empirischen Daten und schließlich auch die eingeschränkte zeitliche Beobachtungsdauer derartige Schlüsse zulassen – durchwegs erfüllt werden und spiegeln sich in einer höchst zufriedenen KlientInnensicht.

Abschließend ist aus Sicht der Evaluierung – aus den unmittelbaren Erfahrungen der gelebten Praxis, der realen Kennzahlen und den erhobenen empirischen Daten – festzustellen, dass sich Housing First mittlerweile als wichtiger Bestandteil der Angebotspalette der Wiener Wohnungslosenhilfe etabliert hat. Die Erfahrungen in Wien haben auch vor dem Hintergrund der Erfahrungen mit Housing First Ansätzen im internationalen Kontext zu einem Paradigmenwechsel geführt, demzufolge der Priorität des eigenständigen Wohnens im Gegensatz zum Stufenmodell der Wohnungslosenhilfe eine neue Qualität zugeschrieben wurde.

Auf Grundlage der positiven Bewertung, die sich durch die Bewertungen der KlientInnen, der Einschätzungen der BetreuerInnen und auch auf Grundlage der tatsächlich erfolgten Stabilisierung nahezu aller befragten HF-TeilnehmerInnen in Bezug auf die Wohn- und Lebenssituation in einer eigenen Wohnung ergibt, ist ein Ausbau von Housing First als längerfristiger Prozess der De-Institutionalisierung des Angebots der Wiener Wohnungslosenhilfe zu empfehlen. Insbesondere der Erhalt der Betreuungsqualität, der sich

durch Flexibilität, Stabilität, Selbstbestimmung und Partizipation auszeichnet, stellt dabei einen unverzichtbaren Qualitätsfaktor dar.