

Constanze Beeck, Christian Grünhaus, Bettina Weitzhofer

Die Wirkungen und Bedarfe der Wiener Wohnungslosen- hilfe

Studienbericht

August 2020



WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS



KOMPETENZZENTRUM FÜR
NONPROFIT-ORGANISATIONEN
UND SOCIAL ENTREPRENEURSHIP



Impressum:

Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen
und Social Entrepreneurship

Welthandelsplatz 1, Gebäude D2, Eingang E, 3.OG
1020 Wien
Tel.: +43 1 31336 5878
www.wu.ac.at/npocompetence

Wien, August 2020

Kontakt: Constanze Beeck, constanze.beeck@wu.ac.at

Copyright © NPO & SE Kompetenzzentrum

Die Studie wurde beauftragt vom:



Vorworte

Sehr geehrte Damen und Herren,

alle Menschen haben das Recht auf eine Wohnung. Das ist das Leitmotiv, das die Stadtpolitik in den 1920er Jahren angetrieben hat. Trotz der anhaltenden Anstrengung, kommunalem und gefördertem Wohnbau einen großen Platz einzuräumen, gibt es Wohnungs- und Obdachlosigkeit auch in Wien. Die Risiken dafür nehmen aktuell sogar wieder zu: Die Arbeitslosigkeit wächst, und der wirtschaftliche Druck nimmt zu, während die Mieten steigen und Menschen in prekären Wohnverhältnissen leben. Gerade in der COVID-Pandemie war für viele der Stellenwert des Wohnens deutlich spürbar. Es macht einen Unterschied, wer wie viel Raum privat zur Verfügung hat – besonders in einer Extremsituation wie einem Lockdown. Wohlhabende konnten Homeoffice, Kinderbetreuung und Hobbys leichter in ihren eigenen vier Wänden unterbringen als Personen mit weniger Mitteln. Für Menschen ohne eigenes Zuhause war es besonders fatal. Die Corona-Krise zeigt auf ganz brutale Art und Weise, dass Wohnungslosigkeit eine der extremsten Formen von Armut darstellt.

Die Stadt Wien finanziert ein Netz, das wohnungs- und obdachlose Menschen unterstützt. Menschen, die wohnungslos werden, haben ganz vielfältige Bedürfnisse und Lebenslagen. Daher muss auch das Unterstützungsangebot der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) breit aufgestellt sein. Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen hat 2019 diese Wirkungsanalyse beim Kompetenzzentrum für Nonprofit Organisationen und Social Entrepreneurship der Wirtschaftsuniversität Wien in Auftrag gegeben. Ziel war es, die aktuellen Bedarfe festzuhalten, in einem Rückblick zu betrachten, wie diese sich in den letzten Jahren verändert haben und einen Ausblick zu geben, was es für die Zukunft braucht. Die WWH wird von vielen Organisationen betrieben, die gut zusammenspielen müssen, um erfolgreich zu sein. Wie wirkungsvoll die unterschiedlichen Strukturen funktionieren, war daher ein Teil der Betrachtung.

Die Ergebnisse bestätigen die große Vielfalt und Qualität des Angebots für wohnungslose Menschen in Wien. Die Wirkungslandkarte zeigt, dass die Organisationen nicht nur beim Wohnen viel für die Stadt leisten, sondern in unterschiedlichen Bereichen Institutionen, Stakeholder und Behörden beeinflussen:

Sie unterstützen nicht nur bei Wohnfragen, sondern auch in der Gesundheit, beim Einkommen, der Erwerbstätigkeit, der Lebenssicherung und dem sozialen Umfeld. Die Wohnungslosenhilfe leistet einen wesentlichen Beitrag zur Sozialstadt Wien. Egal ob es um soziale Sicherheit oder um Lebensqualität geht, der gesamtgesellschaftliche Wert der WWH ist beachtlich. Die Analyse zeigt auf, wie effizient und effektiv das Zusammenspiel der unterschiedlichen Angebote funktioniert. Für die Zukunft bietet sie einen Überblick über die anstehenden Herausforderungen.

Auf den direkten Nutzen für die Organisationen haben wir als Dachverband ein besonderes Augenmerk gelegt. Denn ohne die Bereitschaft der Organisationen und ihrer Mitarbeiter*innen, an Fokusgruppen und Interviews teilzunehmen, wäre diese Analyse nicht möglich gewesen. Ich bedanke mich bei allen Geschäftsführer*innen und Mitarbeiter*innen der Mitgliedsorganisationen für ihre Offenheit, Kooperation und vor allem für den Mut zur kritischen Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit.

Wohnen ist ein Grundrecht. Damit alle Menschen ein Zuhause haben können, braucht es gesetzliche und sozialpolitische Rahmenbedingungen. Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen und seine Mitgliedsorganisationen setzen sich das Ziel, dass es in unserer Menschenrechtsstadt Wien keine Wohnungslosigkeit

mehr gibt. Dafür braucht es weiterhin mutige und innovative Schritte in der Sozialpolitik. Wir hoffen, mit dieser Analyse eine Grundlage dafür zu bieten.

Wien, am 31.07.2020

Sandra Frauenberger

Geschäftsführerin Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Liebe Leserinnen und Leser,

die vorliegende Studie wurde vom NPO & SE Kompetenzzentrum der WU Wien im Auftrag des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen erstellt. Eine Wirkungsanalyse einer so vielfältigen Angebotslandschaft wie jene der Wiener Wohnungslosenhilfe zu erstellen, ist eine Freude und gleichzeitig Herausforderung. So gibt es nicht nur Wirkungen auf die betroffenen Menschen, die Unterstützung suchen, sondern auch auf eine Vielzahl an externen Organisationen, Unternehmen, Behörden oder anderen Gruppen und nicht zuletzt auch Wechselwirkungen zwischen Angeboten der Wohnungslosenhilfe. Bei der konzeptionellen Arbeit und den empirischen Erhebungen musste somit laufend eine hohe Komplexität im Auge behalten werden.

Ein gewisser Wermutstropfen war hierbei der vorgegebene enge Zeitrahmen von einem halben Jahr. In dieser kurzen Zeit können nicht alle Hinweise und Nuancen berücksichtigt werden und es mussten Schwerpunkte gesetzt werden. Unser Anliegen war es dennoch ein umfangreiches Bild der Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe und ihrer aktuellen Bedarfslagen zu zeichnen. Herausgekommen ist eine Wirkungslandkarte, die den vielfältigen gesellschaftlichen Mehrwert dieses wesentlichen sozialen Sicherungssystems deutlich zeigt. Hierbei betraten wir Neuland, da dieses Konzept im vorliegenden Umfang noch nie angewendet wurde.

Eine sozialwissenschaftliche Studie lässt sich selten im stillen Kämmerlein erstellen. Es braucht meist MitdenkerInnen, InformationsbereitstellerInnen, auskunftswillige Personen aus dem Untersuchungsbereich und ganz allgemein Menschen, die bereit sind, ihre Zeit und Expertise für solch eine Studie zur Verfügung zu stellen. In diesem Zusammenhang sei ganz explizit den VertreterInnen der Arbeitsgruppen zur Erarbeitung eines hypothetischen Wirkungsmodells gedankt, die hier in alphabetischer Reihenfolge und ohne Titel angeführt sind: Elke Beermann, Doris Czamay, Gernot Ecker, Kurt Gutlederer, Daniela Hirsch, Waltraud Kothbauer, Oliver Löhlein, Martina Minichmayr, Erich Steurer, Susanne Stricker, Silvia Zechmeister.

Das hypothetische Wirkungsmodell war die wesentliche Basis für spätere Erhebungen, an denen wiederum VertreterInnen aller Angebote und aller wesentlichen Stakeholdergruppen teilnahmen. Unser Dank gilt hier allen TeilnehmerInnen der Fokusgruppen und Leitfadeninterviews, die uns mit ihren Informationen die Möglichkeit gaben, das hypothetische Wirkungsmodell zu überprüfen und zu ergänzen. Ganz explizit sei den VertreterInnen aus den Bedarfsgruppen gedankt, die uns Einblicke in ihre Lebensgeschichte und aktuelle Lebenssituation gaben. Diese wertvollen Informationen gaben uns direkt Einblicke in das Leben am Rande der Gesellschaft und warfen nochmal ein anderes Schlaglicht auf die beschriebenen Wirkungen. Darüber hinaus danken wir den TeilnehmerInnen des Sounding Boards, welches mit kritischem Blick wertvolle Hinweise für die Verschriftung und Verdichtung der Ergebnisse lieferte.

Ganz spezieller Dank gebührt noch Susanne Stricker vom Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen, die mit stets sehr hohem Interesse und Engagement die Studie verfolgte und als Kennerin der Szene vielerlei wertvolle Hinweise zu Daten, Informationen und GesprächspartnerInnen weitergab. Es war eine außerordentlich konstruktive und angenehme Zusammenarbeit. Letztlich sei auch Maryam Shahbal gedankt, die uns zu Beginn der Studie seitens des NPO-Kompetenzzentrums unterstützt hat und unsere Arbeit bereicherte. Ohne das Zutun all dieser Personen wäre diese Studie von deutlich minderer Qualität.

Wien, am 31.07.2020

Constanze Beeck

Christian Grünhaus

Bettina Weitzhofer

Inhalt

Vorworte	3
Abbildungsverzeichnis	10
Tabellenverzeichnis	12
Abkürzungsverzeichnis	13
Executive Summary	14
1. Einleitung	20
1.1. Ausgangssituation	20
1.2. Ziele der Studie	21
1.3. Aufbau des Berichts	21
2. Die Wiener Wohnungslosenhilfe	23
2.1. Die Angebotsstruktur der Wiener Wohnungslosenhilfe	23
2.1.1. Niederschwellige und ambulante Angebote	24
2.1.2. Stationäre und mobile Wohnangebote	26
2.2. Vergangene und aktuelle Entwicklungen in der Wiener Wohnungslosenhilfe	29
2.2.1. Gesamtgesellschaftliche Veränderungen mit Auswirkungen auf die Zielgruppe der Wiener Wohnungslosenhilfe	29
2.2.2. Veränderungen innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe	30
2.2.3. Veränderte rechtliche Rahmenbedingungen mit Einfluss auf die Wiener Wohnungslosenhilfe	31
3. Konzeptionelle Basis – Die Wirkungslandkarte	34
3.1. Die Wirkungskette als grundlegende Basis	34
3.2. Das Konzept der Wirkungslandkarte	35
3.3. Die hypothetische Wirkungslandkarte der Wiener Wohnungslosenhilfe	37
4. Methodisches Vorgehen	39
4.1. Datenerhebung und Datenauswertung	39
5. Welche Bedarfe haben Menschen, die von Obdach-, oder Wohnungslosigkeit bzw. prekärer Wohnversorgung betroffen sind?	42
5.1. Definition von Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekärer Wohnversorgung	42
5.2. Bedarfsgruppen der Wohnungslosenhilfe in Wien	44
5.2.1. Junge Erwachsene	45
5.2.2. Frauen	46

5.2.3.	Suchterkrankte Personen	49
5.2.4.	Personen mit heterogenen Problemlagen	50
5.2.5.	Ältere und pflegebedürftige wohnungslose Personen	50
5.2.6.	Psychisch erkrankte Personen	51
5.2.7.	Personen die auf ein Nachfolgeangebot warten	54
5.2.8.	Zugezogene Personen aus den österreichischen Bundesländern	54
5.2.9.	Personen aus osteuropäischen EU-Ländern	55
5.2.10.	Prekär wohnende Personen	57
5.3.	Zusammenfassung der Bedarfsgruppen	58
6.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe	61
6.1.	Die Stakeholder der Wiener Wohnungslosenhilfe	61
6.2.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf ihre (potenziellen) KlientInnen	62
6.2.1.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf obdachlose Menschen	63
6.2.2.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen in stationären Wohnangeboten	68
6.2.3.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen in mobiler Wohnbetreuung	71
6.2.4.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf prekär wohnende Menschen	75
6.3.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die allgemeine Bevölkerung in Wien	78
6.4.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf andere betreute Wohnangebote	79
6.5.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Angehörigen von obdach-/wohnungslosen Menschen	80
6.6.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf AnrainerInnen von Einrichtungen	81
6.7.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf das Arbeitsmarktservice	82
6.8.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf diverse Beratungsstellen außerhalb der Kernangebote der Wohnungslosenhilfe in Wien	84
6.9.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf ErwachsenenvertreterInnen	86
6.10.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Essensangebote	87
6.11.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Hausverwaltungen, WohnraumeigentümerInnen und Wohnbauträger	89
6.12.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Justiz und Polizei	90
6.13.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 11 – Kinder- und Jugendhilfe	92
6.14.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht	93
6.15.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf MitarbeiterInnen von Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe	95
6.16.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die ÖBB, Wiener Linien und ähnliche Verkehrsdienste	97
6.17.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Politik bzw. die Bezirke	98
6.18.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Rettung	99
6.19.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Sozialversicherungen	101

6.20.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Spitäler und niedergelassene ÄrztInnen ...	102
6.21.	Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Stadt Wien bzw. den Fonds Soziales Wien	103
6.22.	Wechselwirkungen der Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe	104
6.23.	Welchen gesamtgesellschaftlichen Mehrwert schafft die Wiener Wohnungslosenhilfe?.....	107
7.	Angebotslücken und Empfehlungen.....	111
7.1.	Ungedekte Bedarfe und Angebotslücken.....	111
7.2.	Empfehlungen für eine bedarfsgerechtere und wirkungsvollere Unterstützung betroffener Personen	112
8.	Conclusio.....	118
9.	Literaturverzeichnis	121
10.	Anhang	125
10.1.	Wirkungslandkarte der Wiener Wohnungslosenhilfe.....	125
10.2.	(Muster)Interviewleitfaden für VertreterInnen von Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe	126
10.3.	(Muster)Interviewleitfaden für VertreterInnen von Stakeholdern der Wiener Wohnungslosenhilfe	126

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wirkungslandkarte der Wiener Wohnungslosenhilfe	15
Abbildung 2: Bedarfsgruppen der Wiener Wohnungslosenhilfe.....	17
Abbildung 3: Einfache Wirkungskette	34
Abbildung 4: Schematische Darstellung einer Wirkungslandkarte	37
Abbildung 5: Junge Erwachsene	45
Abbildung 6: Frauen	47
Abbildung 7: Suchterkrankte Personen.....	49
Abbildung 8: Personen mit heterogenen Problemlagen	50
Abbildung 9: Ältere und pflegebedürftige Wohnungslose	50
Abbildung 10: Psychisch erkrankte Personen	51
Abbildung 11: Personen, die auf ein Nachfolgeangebot warten	54
Abbildung 12: Zugezogene Personen aus den österreichischen Bundesländern	54
Abbildung 13: EU-BürgerInnen	55
Abbildung 14: Prekär wohnende Personen	57
Abbildung 15: Die Stakeholder der Wiener Wohnungslosenhilfe.....	61
Abbildung 16: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf obdachlose Menschen	63
Abbildung 17: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen in stationären Wohnangeboten ..	68
Abbildung 18: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen in mobiler Wohnbetreuung.....	72
Abbildung 19: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf prekär wohnende Menschen	76
Abbildung 20: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die allgemeine Bevölkerung	78
Abbildung 21: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf andere betreute Wohnangebote	79
Abbildung 22: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Angehörige von obdach-/wohnungslosen Menschen.....	80
Abbildung 23: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf AnrainerInnen von Einrichtungen	81

Abbildung 24: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf das Arbeitsmarktservice	83
Abbildung 25: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf diverse Beratungsstellen	84
Abbildung 26: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf ErwachsenenvertreterInnen.....	86
Abbildung 27: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Essensangebote	88
Abbildung 28: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Hausverwaltungen, WohnraumeigentümerInnen und Wohnbauträger	89
Abbildung 29: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Justiz und Polizei	91
Abbildung 30: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 11 – Kinder- und Jugendhilfe	92
Abbildung 31: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht	94
Abbildung 32: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf MitarbeiterInnen der Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe.....	95
Abbildung 33: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die ÖBB und Wiener Linien	97
Abbildung 34: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Politik und die Bezirke	98
Abbildung 35: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Rettung	99
Abbildung 36: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Sozialversicherungen	101
Abbildung 37: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Spitäler und niederglassene ÄrztInnen	102
Abbildung 38: Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Stadt Wien	104
Abbildung 39: Wechselwirkungen der Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe	105

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht der durchgeführten Fokusgruppen	40
Tabelle 2: Übersicht der durchgeführten Leitfadeninterviews.....	40
Tabelle 3: Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung ..	42

Abkürzungsverzeichnis

AK *Arbeiterkammer*

AMS *Arbeitsmarktservice*

bzWO.....*Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe*

FAWOS *Fachstelle für Wohnungssicherung*

FSW*Fonds Soziales Wien*

NPO.....*Nonprofit Organisation*

WU *Wirtschaftsuniversität Wien*

WWH*Wiener Wohnungslosenhilfe*

Executive Summary

Einführung

Die vorliegende Studie wurde vom NPO & SE Kompetenzzentrum der WU Wien im Auftrag des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen erstellt. Die Analyse wurde von September 2019 bis Februar 2020 durchgeführt, wobei die Erhebungen im Dezember 2019 abgeschlossen wurden und die Angebotsstruktur zum Stand Dezember 2019 Grundlage dieser Forschungsarbeit ist. Zur Darstellung der Wirkungen wurde auf das Konzept der Wirkungslandkarte (Schober/Rauscher 2020) zurückgegriffen.

Die Wiener Wohnungslosenhilfe umfasst ein breites Spektrum an Angeboten für Menschen, die von Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit oder prekären Wohnverhältnissen betroffen sind. Mit Stand Dezember 2019 gliedert der Fonds Soziales Wien die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe in 14 Angebotsbereiche, von Streetwork über Übergangswohnen bis hin zur mobilen Wohnbetreuung. In diesen Bereichen stecken vielfältige Angebote für verschiedenste Zielgruppen. Neben den klassischen Leistungen, wie Not- und Schlafstellen und betreute Wohnangebote, inkludiert die Wohnungslosenhilfe auch Beratungsangebote, Gesundheitsdienste und vieles mehr. Dieses heterogene Angebot umfasste mit Ende 2019 insgesamt 6.823 Plätze, von denen 5.885 betreute Wohnplätze darstellen (FSW 2019b). Gegenstand der Analyse waren die Kernangebote der Wiener Wohnungslosenhilfe, die sich speziell an von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffene Menschen richten. Hierbei wurden folgende Forschungsfragen gestellt und beantwortet:

Forschungsfrage 1: „Welche Bedarfsgruppen bestehen in der Wiener Wohnungslosenhilfe und welche Merkmale und Bedarfe weisen diese auf?“

Forschungsfrage 2: „Welche Wirkungen bzw. welchen Mehrwert entfaltet die Wiener Wohnungslosenhilfe bei welchen Stakeholdergruppen?“

Forschungsfrage 3: „Welche ungedeckten Bedarfe und Angebotslücken bestehen in der Wiener Wohnungslosenhilfe?“

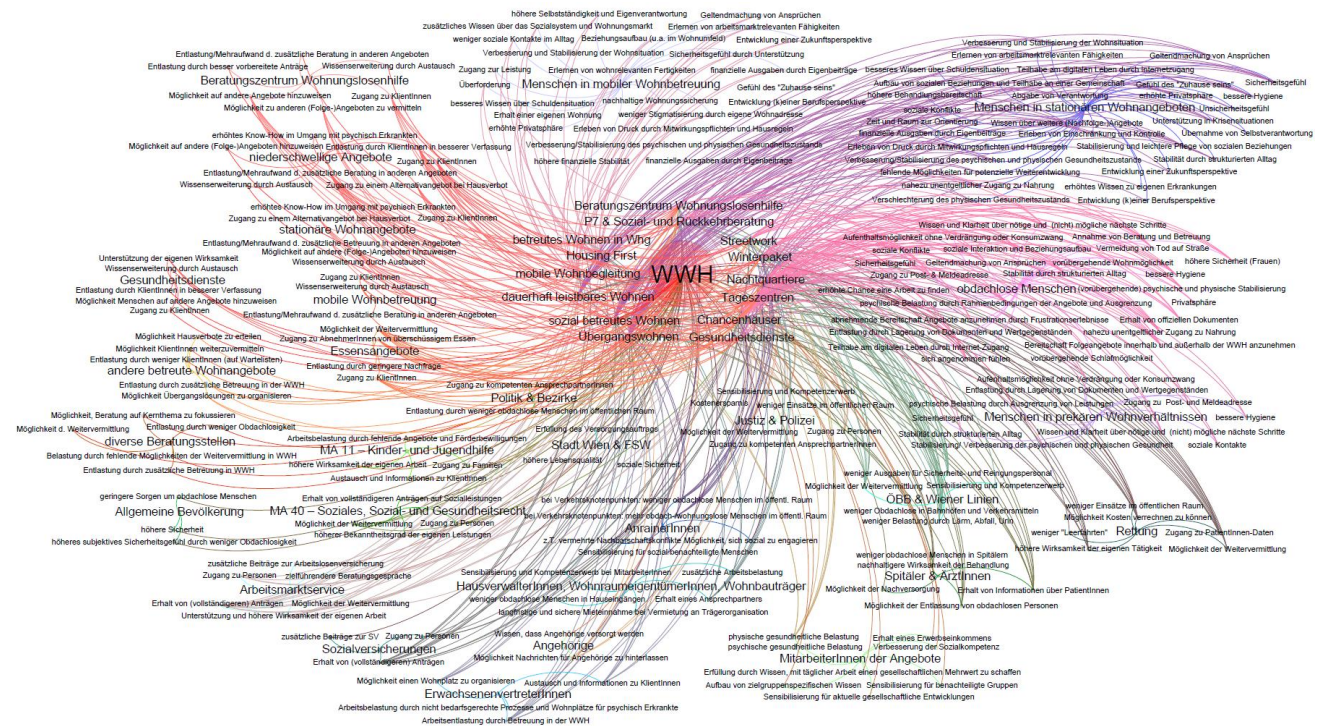
Der Analyse liegen qualitative teilstrukturierte Interviews und Fokusgruppen zugrunde, an denen VertreterInnen der Angebote der Wohnungslosenhilfe, der externen Stakeholder sowie Betroffene teilnahmen. Es war explizit kein Ziel der Studie, eine quantifizierende Bewertung vorzunehmen. Insbesondere betrifft dies die dargestellten Wirkungen, die in der vorliegenden Analyse nicht gewichtet wurden. Insofern stehen quantitativ bedeutsamere Wirkungen neben quantitativ weniger bedeutsamen Wirkungen. Die geschätzten LeserInnen können selbst beurteilen wie bedeutsam einzelne Wirkungen wohl sein mögen. Ihre Existenz ist jedenfalls gegeben.

Wirkungen und gesellschaftlicher Mehrwert der Wiener Wohnungslosenhilfe

Die Darstellung aller in dieser Studie identifizierten Wirkungen der Wiener Wohnungslosen zeigt, dass die Wohnungslosenhilfe breit in die Gesellschaft hineinwirkt und bei vielen verschiedenen Stakeholdern eine Vielzahl an Wirkungen hervorruft. Grafisch ist dieses bunte Bild an Wirkungen in Abbildung 1 als gesamte Wirkungslandkarte der Wiener Wohnungslosenhilfe dargestellt. Die bunten Linien, ausgehend von der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) in der Mitte bzw. deren herumgereihten Angebote führen zu den vielfältigen Wirkungen bei den KlientInnen und den Stakeholdern, also weiteren (Einsatz)Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden sowie der allgemeinen Bevölkerung. Allein die große Anzahl der Linien

zeigt das dichte Wirkungsgeflecht und den damit verbundenen großen Einfluss der Wiener Wohnungslosenhilfe.

ABBILDUNG 1: WIRKUNGSLANDKARTE DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



Eine genauere Betrachtung der Wirkungslandkarte zeigt, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe stark auf ihre direkte Zielgruppe, die KlientInnen, wirkt und hierbei zum Menschenrecht auf Wohnen beiträgt. Bei **obdachlosen Menschen** steht die Deckung von basalen Grundbedürfnissen im Vordergrund und trägt damit zu einer Überlebenssicherung bei. Darüber hinaus bewirken niederschwellige Einrichtungen und Beratungsangebote der Wohnungslosenhilfe, dass Menschen Informationen und damit eine Perspektive darüber erhalten, welche weiterführenden Angeboten sie nutzen könnten, um ihre Situation zu verbessern. **Menschen in stationären Wohnangeboten** der Wiener Wohnungslosenhilfe profitieren von einer Stabilisierung ihrer Lebenslage in vielfältiger Hinsicht. Dies betrifft die Wohnsituation an sich, die psychische und physische Gesundheit sowie die sozialen Kontakte. **Menschen in mobiler Wohnbetreuung** profitieren von einer Reihe an positiven Wirkungen, die sich auf den Zugang zu einer eigenen Wohnung beziehen. So besteht in diesen Settings deutlich erhöhte Privatsphäre und verstärkt die Möglichkeit, soziale Kontakte außerhalb der Wohnungslosenhilfe zu etablieren oder zu pflegen. Zudem besteht je nach Setting die Möglichkeit, längerfristig in der entsprechenden Wohnumgebung zu verbleiben, was gerade für Familien mit Kindern ein Thema in Bezug auf Schule und Kindergarten ist. Für **Menschen, die in prekären Wohnverhältnissen** leben, sind jene Stellen am wirkungsvollsten, welche Post- und Meldeadressen vergeben, Tageszentren, welche Aufenthaltsmöglichkeiten bieten und die Gesundheitsdienste.

Die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe haben nicht nur Auswirkungen auf die KlientInnen selbst, sondern auf viele weitere **Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden in Wien**. Gäbe es die Wiener Wohnungslosenhilfe nicht, würde die Fülle der in dieser Studie identifizierten Wirkungen im Alltag klar zum Vorschein kommen. Besonders relevant und sichtbar wäre dann ein erhöhter Arbeitsaufwand, mit entsprechend verbundenen Kosten, bei einer Reihe von Stakeholdern, wie **Justiz, Krankenhäuser, niedergelassene ÄrztInnen, Polizei, Rettung und Verkehrsbetriebe**. Ohne adäquate Versorgung

in den bestehenden Angeboten würden viel mehr Menschen auf der Straße nächtigen müssen und entsprechend mehr Einsätze bei den Einsatzorganisationen induzieren. Darüber hinaus gäbe es mehr gesundheitliche Notfälle, die wiederum das Gesundheitssystem belasten und entsprechende Kosten verursachen.

Die **Bevölkerung** generell und NutzerInnen von Verkehrsknotenpunkten oder zentralen Plätzen im speziellen haben durch die Wohnungslosenhilfe zum Teil ein erhöhtes subjektives Sicherheitsgefühl und sind weniger mit Themen wie, Lärm, Verschmutzung, Urin oder ähnlichem konfrontiert.

Ohne die Wohnungslosenhilfe würden viele von ihnen vermutlich auch ein unangenehmes Gefühl der mangelnden Versorgung von Mitmenschen hinsichtlich existenzieller Bedürfnisse empfinden. Alles in Allem brächte dies eine eingeschränkte Lebensqualität, nicht nur für die Betroffenen, sondern für viele WienerInnen mit sich.

Solch eine Situation würde wohl Beschwerden bei **Politik und Verwaltung** hervorrufen, die wiederum rasch an die Grenzen ihrer Handlungsmöglichkeiten stoßen würden. Ohne entsprechende Expertise aus den derzeit bestehenden Angeboten könnte wiederum lediglich mit Sicherheitsmaßnahmen reagiert werden, was in der Regel kostenintensiv ist. Hiermit in Zusammenhang steht auch die Wichtigkeit der Weitervermittlung von Informationen zum Thema und der entsprechende Wissensaufbau. Aber nicht nur auf dieser Metaebene profitiert die **Stadt Wien**, sondern auch deutlich konkreter auf Ebene der Behörden. So hat beispielsweise die MA 11, die Kinder- und Jugendhilfe, eine Entlastung bei der Wohnungssuche und hinsichtlich der Wohnversorgung von Familien. Damit einher geht die Möglichkeit, sich auf eigene Themen zu konzentrieren und hier effizienter und wirksamer zu arbeiten. Gleiches gilt für andere Abteilungen oder mit der Stadt Wien verbundene Organisationen.

Eine etwas unmittelbarere Wirkung hat die Wohnungslosenhilfe auf die **MitarbeiterInnen**, die **in den Angeboten** arbeiten. Sie haben einen Arbeitsplatz, erzielen ihr Einkommen, sichern solcherart ihr Leben und zahlen Steuern sowie Sozialversicherungsbeiträge. Entsprechend trägt die Wohnungslosenhilfe zum Teil zur Sicherung eines funktionierenden (Sozial)Staats auch auf diesem Weg bei. Die MitarbeiterInnen haben zudem persönlich einen Nutzen aufgrund dem teilweise unmittelbar sichtbaren Effekt ihrer Arbeit. Die zum Teil schwierigen Zielgruppen bringen aber auch eine nicht unerhebliche psychische Belastung mit sich.

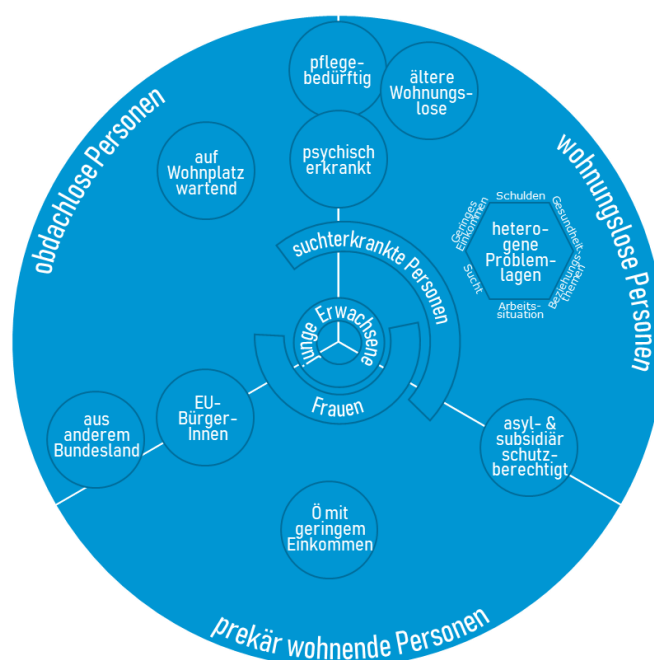
Ein gut funktionierendes System der Wohnungslosenhilfe besteht aus einer Reihe an Angeboten, die sich wechselseitig ergänzen, und somit wechselseitige Wirkungen entfalten, die zu einer gesamthaften verbesserten Effektivität des Systems führen. Bedeutsame **Wechselwirkungen der hier untersuchten 14 Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe** sind die Möglichkeit des wechselseitigen Verweises auf andere, zum Teil weiterführende Angebote und damit einhergehend die Möglichkeiten, Perspektiven für weitere Schritte im Leben zu schaffen. Durch das offensichtlich gut funktionierende Zusammenspiel der Angebote, mit entsprechendem Informationsfluss, wird einiges an Wissen explizit und implizit weitergegeben. Daraus resultiert u.a. erhöhtes Know-how zu bestimmten besonders herausfordernden Gruppen (z.B. psychisch erkrankten Personen), die dann adäquater betreut bzw. beraten werden können.

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe ein sehr komplexes Zusammenspiel von Angeboten darstellt, welche einerseits die Lebensqualität der betroffenen Menschen, aber auch aller Wiener und Wienerinnen, deutlich steigert. Andererseits schafft sie bei einer Vielzahl an externen Stakeholdern eine deutliche Entlastung und Kosteneinsparung.

Welche Bedarfsgruppen wurden im Rahmen der Studie identifiziert?

Aufbauend auf die vom europäischen Dachverband der Wohnungslosenhilfe entwickelte „Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung“ wurden für Wien spezifischere Gruppen identifiziert und hinsichtlich ihrer Bedarfe beschrieben. Nachfolgende Abbildung zeigt die Gruppen und ihre Kategorisierung anhand der Hauptkategorien „Obdachlos“, „Wohnungslos“ und „Prekär Wohnend“.

ABBILDUNG 2: BEDARFSGRUPPEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



Direkt nützt die Wohnungslosenhilfe einer Reihe von Bedarfsgruppen, die allesamt Probleme haben, leistbaren Wohnraum zu finden bzw. zu behalten. Dies trifft auf **junge Wohnungslose** mit häufig problematischem Familienhintergrund und unterbrochener Bildungskarriere zu, denen der Schritt in die Selbstständigkeit schwerfällt. Kommt noch eine Suchterkrankung hinzu, trägt dies noch zusätzlich zu instabilen Beziehungen und Lebensumständen bei, was sich rasch zu einer gewissen Perspektivenlosigkeit auswächst. Eine besondere Herausforderung stellen **psychisch erkrankte Personen** dar, die vor allem in akuter Obdachlosigkeit und in Wohnungslosigkeit aufzufinden sind. Die Wohnungslosenhilfe fungiert hier als Alternative, wenn andere Hilffsysteme, wie jene für Menschen mit Behinderung oder die Psychiatrie, zu wenig Ressourcen haben. Ein größeres Thema ist aktuell auch die Betreuung **älterer und pflegebedürftiger wohnungsloser Personen**. Trotz stabiler Problemlagen führen hier körperliche Erkrankungen und Einsamkeit zu Herausforderungen, eine bedarfsgerechte Versorgung trotz mangelnder Ressourcen in diesem Bereich zu gewährleisten.

Eine immer wieder angesprochene Bedarfsgruppe sind **Frauen**, die prekär wohnen oder Hilfe in der Wohnungslosenhilfe suchen. Es wird eine hohe Dunkelziffer an verdeckter Wohnungslosigkeit unter Frauen vermutet, da eine potentielle Wohnungs- oder Obdachlosigkeit nochmal höher stigmatisiert und schambesetzt ist als bei Männern und andere Coping-Strategien wie in etwa Zweckbeziehungen gefunden werden. Spezielle Angebote für Frauen, die die Hemmschwelle, Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe zu nutzen, abzubauen, insbesondere im niederschweligen Bereich, scheinen notwendig zu sein.

EU-BürgerInnen mit fehlenden Ansprüchen auf Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, die in akuter Obdachlosigkeit oder in prekären Wohnverhältnissen leben, stellen ebenfalls eine wesentliche Bedarfsgruppe dar. Es handelt sich um Armuts- oder ArbeitsmigrantInnen, die teilweise eine Zeit lang ohne Meldung in Wien leben, zum Teil Schwarzarbeit leisten und teilweise bei Arbeitsverlust keine Ansprüche haben. In beiden Fällen kann die Perspektivenlosigkeit hier zu weiterer Prekarisierung und Chronifizierung von Obdachlosigkeit führen.

Eine Sondergruppe stellen Personen dar, die auf ein nachfolgendes **Wohnangebot warten**. Sie befinden sich aufgrund fehlender Kapazitäten in Nachfolgeangeboten, Notquartieren, Chancenhäusern oder im Übergangswohnen. Diese Gruppe benötigt dringend leistbaren Wohnraum.

Die genannten Gruppen wurden in den Erhebungen besonders thematisiert, was allerdings nicht den Blick auf die vielen **Personen mit heterogenen Problemlagen** verstellen soll, die aus unterschiedlichen, multiplen Gründen wohnungslos wurden und mit gewisser Unterstützung nun in den Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe leben. Jobverlust, Tod von Angehörigen oder Trennung von dem/der Partner/in sind hier häufig genannte Gründe, die zu Wohnungsverlust führen.

Neben den erwähnten Frauen, die in prekären Wohnverhältnissen aufzufinden sind, betrifft die prekäre Art zu wohnen auch vermehrt **Asylberechtigte** oder **subsidiär Schutzberechtigte** sowie Arbeits- und ArbeitsmigrantInnen aus EU-Staaten. Das Ausmaß und die genauen Lebensbedingungen von prekär wohnenden Menschen sind im System der Wohnungslosenhilfe allerdings nicht näher bekannt. Es wird ein großer Graubereich und eine hohe Dunkelziffer auf Basis der Meldeadressen bei den Einrichtungen vermutet.

Handlungsempfehlungen

Auf Basis der Erhebungen und Analysen konnten einige Handlungsempfehlungen abgeleitet werden, die zu einer Verbesserung der Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe führen würden. Die Empfehlungen werden hier überblicksmäßig aufgezählt und in Kapitel 7.2 genauer beschrieben.

- Konzentration auf die Zurverfügungstellung von langfristigem Wohnraum in kleinen Einheiten oder Einzelwohnungen im Sinne des Housing-First-Konzepts.
- Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying für leistbaren Wohnraum in Wien im Sinne einer Interessenvertretung der eigenen KlientInnen.
- Verstärktes Lobbying für Präventionsmaßnahmen hinsichtlich der Lebens- und Bildungschancen von Kindern und Jugendlichen mit herausforderndem familiären Hintergrund.
- Längere Begleitung von Jugendlichen im Übergang von stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe in ein selbstständiges Leben.
- Menschen in schwierigen Lebenslagen, ohne offensichtlichen Unterstützungsbedarf, sollten präventiv eine vorübergehende Möglichkeit auf Hilfe zur Wohnungssuche und Wohnbetreuung bekommen.
- Verstärkte Möglichkeit zur Etablierung von dauerhaften Betreuungs- und Unterstützungsangeboten in Form von Einzelfalllösungen für besonders vulnerable Gruppen, komplexe und schwierige Situationen, die vielfach Ressourcen in unterschiedlichen Einrichtungen und bei externen Stakeholdern in Anspruch nehmen.
- Weiterer Ausbau von Delogierungspräventionsmaßnahmen mit verstärkten nachgehenden Maßnahmen.
- Bei fortschreitender Deinstitutionalisierung von Wohnangeboten der Wohnungslosenhilfe niederschwellige Freizeit- und Tagesstrukturangebote ausbauen.
- Ausbau bzw. Beibehalt von niederschweligen Einrichtungen, welche als Einrichtung unabhängig von BesucherInnen eine Förderung (Objektförderung) erhalten.
- Ausbau der Kapazitäten der Chancenhäuser, mit Blick auf spezifische Gruppen und Vorhaltung von freien Plätzen für die Notversorgung mit Wohnraum am gleichen Tag.
- Im Zuge von Systemänderungen möglichst einfache Darstellung und klare Kommunikation der Änderungen ins System und in die vor- und nachgelagerten Beratungsstellen sowie an externe Stakeholder.

- Bessere Nahtstellenarbeit und mehr Ressourcen in der Zusammenarbeit mit dem PSD-Liaisondienst, der (stationären) Psychiatrie und zum Bereich Menschen mit Behinderung.
- Anträge beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe niederschwelliger und flexibler gestalten und stärker in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe ermöglichen.
- Mehr Kapazitäten für Pflegeleistungen in der Wohnungslosenhilfe andenken bzw. vermehrt Personal in Pflegeeinrichtungen und mobilen Pflegeangeboten für den Umgang mit der Gruppe von wohnungslosen Personen sensibilisieren, um mit der zunehmenden Anzahl pflegebedürftiger (ehemals) obdachloser bzw. wohnungsloser Menschen umgehen zu können.
- Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, um Lösungswege für prekär Wohnende aufzuzeigen.
- Ergänzung der Wirkungslandkarte um quantitative Aspekte und Berechnungen zum gesellschaftlichen Mehrwert.

Grob zusammengefasst ergeben sich vier verallgemeinerte Hauptempfehlungen. Erstens geht es um verstärkte Präventionsarbeit, zweitens um verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für potenziell von Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit betroffene Menschen. Drittens braucht es einen Ausbau von Angeboten dezentraler kleiner Wohneinheiten oder Wohnungen mit langfristiger Perspektive für die BewohnerInnen und viertens sollten vermehrt Einzelfalllösungen zugelassen werden.

Gesamtconclusio

Es zeichnen sich in der Wohnungslosenhilfe die Auswirkungen davon ab, wie gut oder schlecht es unserer Gesellschaft gelingt, Mitmenschen in Notlagen oder problematischen Situationen in die Gesellschaft zu integrieren. Es zeigt sich, wie hoch die Arbeitslosenquote ist, ob ein Mindestlohn zum Leben reicht, wie sich die Verbreitung von psychischen oder Suchterkrankungen in der Gesellschaft gestaltet, wie benachteiligte Gruppen, wie Menschen mit Migrationshintergrund, versorgt werden, wie teuer Wohnen ist und dergleichen mehr.

Kann das Angebot der Wohnungslosenhilfe auf die jeweiligen Herausforderungen quantitativ wie qualitativ adäquat reagieren, wird die soziale Sicherheit und der soziale Zusammenhalt in der Stadt gestärkt. Die aktuelle Strategie des Fonds Soziales Wien zur Weiterentwicklung der Angebote scheint hier, trotz mancher Kritik an der Übergangsphase, einen guten Weg eingeschlagen zu haben.

Die im Rahmen der vorliegenden Studie erarbeitete Wirkungslandkarte zeigt sehr deutlich, wie wertvoll die Wiener Wohnungslosenhilfe nicht nur für die betroffenen KlientInnen ist, sondern letztlich einer Vielzahl an Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden deutlichen Nutzen, vor allem im Sinne von Entlastung und Kosteneinsparungen, bringt.

Die hohe Lebensqualität in der Stadt Wien hängt somit auch wesentlich mit den Aktivitäten der Angebote der Wohnungslosenhilfe und deren Wirkungen zusammen. Letztlich profitieren alle Wienerinnen und Wiener vom aktuell sehr gut funktionierenden und effektiven Hilffssystem der Wiener Wohnungslosenhilfe.

1. Einleitung

1.1. Ausgangssituation

Das Kompetenzzentrum für Nonprofit Organisationen und Social Entrepreneurship der Wirtschaftsuniversität Wien (WU) erhielt vom Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen den Auftrag, die Wiener Wohnungslosenhilfe mittels einer Wirkungsanalyse zu evaluieren.

Die Wiener Wohnungslosenhilfe umfasst ein breites Spektrum an Angeboten für Menschen, die von prekären Wohnverhältnissen, Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit betroffen sind. Mit Stand Dezember 2019 gliedert der Fonds Soziales Wien die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe in 14 Angebotsbereiche, von Streetwork über Übergangswohnen bis hin zur mobilen Wohnbetreuung. In diesen Bereichen stecken vielfältige Angebote für verschiedenste Zielgruppen. Neben den klassischen Leistungen wie Notschlafstellen und betreute Wohnangebote inkludiert die Wohnungslosenhilfe auch Beratungsangebote, Gesundheitsdienste und vieles mehr. Dieses heterogene Angebot umfasste mit Ende 2019 insgesamt 6.823 Plätze, von denen 5.885 betreute Wohnplätze darstellen (Fonds Soziales Wien [FSW] 2019b).

Wie viele Menschen in Wien tatsächlich von Obdach-, oder Wohnungslosigkeit oder auch von prekären Wohnverhältnissen betroffen sind, lässt sich schwer feststellen. Dennoch bieten einige Zahlen ein Indiz für die Prävalenz von Obdach- und Wohnungslosigkeit sowie prekäres Wohnen in Wien. Im Jahr 2018 gab es nach Erhebungen der Statistik Austria in Zusammenarbeit mit der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe 12.967 registrierte Obdach- und Wohnungslose in Wien. Hierzu zählen all jene Personen, die mindestens einmal im Jahr 2018 eine Hauptwohnsitzbestätigung oder Meldung in einer Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe, einem Frauenhaus oder einem Langzeitwohnheim für Wohnungslose hatten (BMASK 2019). Ein Anzeichen für die Verbreitung von prekärem Wohnen in Wien gibt unter anderem die Verbreitung von Überbelag und Wohnproblemen in Wien. So waren nach EU-SILC Erhebungen im Jahr 2018 15% der Personen und 8% der Haushalte in Wien von Überbelag betroffen (Statistik Austria, EU-SILC 2019). Außerdem waren 2018 13% der EinwohnerInnen Wiens von Feuchtigkeit oder Schimmel in der Wohnung und 12% der EinwohnerInnen von dunklen Räumen betroffen (Statistik Austria, EU-SILC 2019).

Die Wiener Wohnungslosenhilfe verfolgt in ihrer Arbeit einen hohen Standard der Wirksamkeit mit dem Hauptziel, die Situation wohnungsloser Menschen zu verbessern. Ein Baustein dieser Wirkungsorientierung ist die Analyse der Wirkungsweise des gesamten Systems der Wiener Wohnungslosenhilfe, welche eine Grundlage für Adaptierung und Wirkungsoptimierung darstellen soll (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2015). Diese Forschungsarbeit leistet hierzu einen wesentlichen Beitrag.

Um ein differenziertes Bild der Wirkungszusammenhänge der Wiener Wohnungslosenhilfe aufzuzeigen sowie allfällige Herausforderungen und Grenzen der Wohnungslosenhilfe herauszuarbeiten, wurden die Wirkungen im Rahmen eines qualitativen Forschungsparadigmas untersucht und im Konzept einer Wirkungslandkarte aufbereitet. Eine Wirkungslandkarte dient der Darstellung komplexer Wirkungszusammenhänge ganzer Organisationen oder Branchen, wie der Wohnungslosenhilfe. Darüber hinaus wurden Bedarfsgruppen in der Wohnungslosenhilfe herausgearbeitet, um die Bedarfe (Nachfrage) den Wirkungseffekten der Wiener Wohnungslosenhilfe (Angebot) gegenüberzustellen.

Die Analyse wurde von September 2019 bis Februar 2020 durchgeführt, wobei die Erhebungen im Dezember 2019 abgeschlossen wurden und die Angebotsstruktur zum Stand Dezember 2019 Grundlage dieser Forschungsarbeit ist.

Bei der Erstellung des vorliegenden Berichts wurde Wert daraufgelegt, gründlich und umfangreich zu recherchieren und die über das Internet und die wissenschaftliche Literatur zur Verfügung stehenden Informationen möglichst akkurat zu berücksichtigen. Aufgrund des knappen Zeitrahmens, der Komplexität des Feldes und der damit verbundenen Wirkungen besteht jedoch immer die Möglichkeit, Relevantes nicht beachtet zu haben. Falls somit den geschätzten LeserInnen relevante, nichtberücksichtigte Analysen, Studien oder Daten bekannt sind, würden sich die AutorInnen über eine Übermittlung derselben oder Hinweise darauf freuen. Solcherart können zukünftige Analysen verfeinert werden.

1.2. Ziele der Studie

Ziele der vorliegenden Studie ist es erstens zur Versachlichung einer allfälligen Diskussion um die Wiener Wohnungslosenhilfe beizutragen und entsprechend faktenbasiertes Wissen bereitzustellen. In diesem Sinne gilt es, die Leistungen und Wirkungen der Wohnungslosenhilfe unter Berücksichtigung der veränderten Rahmenbedingungen der letzten Jahre darzustellen und herauszuarbeiten, welche Bedarfe heute in der Wohnungslosenhilfe bestehen. Die Studie soll eine Beschreibung und Typologisierung der Bedarfslagen in der Wiener Wohnungslosenhilfe in übersichtlicher Weise vornehmen.

Die **Forschungsfrage 1** lautet: „Welche Bedarfsgruppen bestehen in der Wiener Wohnungslosenhilfe und welche Merkmale und Bedarfe weisen diese auf?“

Zweitens ist es Ziel der Studie darzustellen, wie effektiv bzw. wirkungsvoll die Wiener Wohnungslosenhilfe ist und wie diese zur sozialen Sicherheit und der Beförderung der Menschenrechte in Wien beiträgt. Die Studie soll aufzeigen, bei welchen Stakeholdern der Wiener Wohnungslosenhilfe welche Wirkungen auftreten und die differenzierten Wirkungen in einen Gesamtzusammenhang stellen.

Die **Forschungsfrage 2** lautet: „Welche Wirkungen bzw. welchen Mehrwert entfaltet die Wiener Wohnungslosenhilfe bei welchen Stakeholdergruppen?“

Drittens soll auf allfällige Lücken in der Leistungsbereitstellung, mit Blick auf sich abzeichnende Bedarfslagen, fokussiert werden. Auf Basis der Erhebungen und Analysen sollen konkrete Verbesserungspotenziale ausgelotet werden, die wiederum in einen Strategieprozess der Wiener Wohnungslosenhilfe einfließen können.

Die **Forschungsfrage 3** lautet: „Welche ungedeckten Bedarfe und Angebotslücken bestehen in der Wiener Wohnungslosenhilfe?“

Aufbauend auf diesen drei Forschungsfragen hatte die Studie das Ziel, Potenziale zur Wirkungsoptimierung herauszuarbeiten und aufzuzeigen, welche Leistungsbereiche besonders effektiv sind bzw. welche zukünftigen Handlungsoptionen die Wirksamkeit der Wohnungslosenhilfe steigern könnten. Hierbei sei erwähnt, dass einem rein qualitativen Forschungsdesign folgend Aussagen zu Quantitäten der Wirkungen nur sehr eingeschränkt getätigt werden können. Ein zukünftiges Forschungsprojekt könnte hier ansetzen und eine quantifizierende Bewertung vornehmen.

1.3. Aufbau des Berichts

Nach der Einleitung in die Studie wird vorliegender Forschungsbericht eine Einführung in die Wiener Wohnungslosenhilfe geben, indem die Angebotsstruktur der Wohnungslosenhilfe sowie relevante vergangene

und aktuelle Entwicklungen innerhalb und außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe in Kapitel 1.1 erläutert werden. Anschließend wird in Kapitel 3 die konzeptionelle Basis für das Studiendesign aufgezeigt. Hierzu gehört die Schaffung eines Verständnisses zu Wirkungsketten und eine Erläuterung des Konzepts der Wirkungslandkarte. Das empirische Vorgehen im Zuge der Datenerhebung wird in Kapitel 3.2 zur Methode vorgestellt.

Die Ergebnisse der Studie werden in Kapitel 4.1 und 6 beschrieben. Kapitel 4.1 fokussiert hierbei auf die identifizierten Bedarfsgruppen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Kapitel 6 stellt die Wirkungen der Wohnungslosenhilfe auf ihre KlientInnen und weiteren Stakeholder sowie die Wechselwirkungen der Leistungsangebote dar. Anschließend werden in Kapitel 7 identifizierte ungedeckte Bedarfe und Angebotslücken thematisiert sowie Empfehlungen für eine bedarfsgerechtere und wirkungsvollere Unterstützung vorgestellt.

Ein Gesamtconclusio wird im inhaltlich abschließenden Kapitel 8 gezogen. Den Abschluss macht die Bibliographie die Gesamtwirkungslandkarte im Anhang.

2. Die Wiener Wohnungslosenhilfe

2.1. Die Angebotsstruktur der Wiener Wohnungslosenhilfe

Zu den Kernangeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe gehören eine Reihe sehr verschiedener Angebote, die von Beratungsangeboten bis hin zur Betreuung von Menschen in ihren eigenen Wohnungen reichen. Im Folgenden wird ein Überblick über das vorhandene Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe sowie über die derzeitigen Veränderungsprozesse gegeben. Die Beschreibung der Angebote entspricht der bestehenden Angebotsstruktur zum Stand Dezember 2019. Gegenstand der vorliegenden Studie und Analyse sind die hier beschriebenen zentralen Angebote, wohingegen die verbundenen Angebote Delogierungsprävention, Wohnberatung und Schuldnerberatung als Stakeholder inkludiert wurden. Wirkungen dieser Angebote sind entsprechend nicht in der Studie inkludiert.

Basierend auf dem, in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen 1948 in Artikel 25/1 festgeschriebenen, Grundrecht auf Wohnen, ist es Aufgabe der Wiener Wohnungslosenhilfe, „obdach- und wohnungslose Menschen in Wien adäquate ambulante Angebote sowie differenzierte, bedarfsorientierte Schlaf- und Wohnplätze zur Verfügung zu stellen“ (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2015).

Die Ziele der Wiener Wohnungslosenhilfe sind es, die Situation der betroffenen Menschen zu stabilisieren, Unterstützung in der Verbesserung der Wohnkompetenz zu leisten, Menschen bei der sozialen Integration in ein eigenständiges bzw. bedarfsgerechtes Wohnen zu unterstützen, zu einer Stabilisierung ihres Gesundheitszustands und zum Abbau von Leidensdruck beizutragen und die dazu benötigten Fähigkeiten zu fördern (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2015). Nach der Rahmenrichtlinie für Qualitätssicherung der Wiener Wohnungslosenhilfe sind dementsprechend folgende Punkte für die Gestaltung des Angebots leitend (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2015):

- Wohnen hat Priorität
- Hilfe zum Wohnen so kurz wie möglich, so lange wie notwendig
- Eigenverantwortung und Eigeninitiative fördern und fordern
- Angebotsvielfalt und Kooperation
- Vorrang mobiler vor stationärer Hilfe
- Gender Mainstreaming

Momentan befindet sich das System der Wohnungslosenhilfe in Wien in einem Umstellungsprozess. Bis 2010 war das sogenannte ‚Stufenmodell‘ Leitmodell der Wohnungslosenhilfe: über einen Prozess von bis zu mehreren Jahren sollten Menschen vom Nachtquartier über das Wohnen in einem Übergangswohnhaus wohnrelevante Fertigkeiten erlernen, um dann in eine eigene Wohnung oder ein langfristiges, stationäres Wohnangebot ziehen zu können (FSW 2019a).

Auf Basis internationaler Erfahrungen kam es nach einem dreijährigen Pilotprojekt mit positivem Evaluationsergebnis in Wien zu einem Paradigmenwechsel von einem Stufenplan zu einem auf Reflexion und auf Standards erarbeiteten Housing-First-Ansatz (Schmatz/Sorger/Danzer 2015).

Grund für den Paradigmenwechsel ist die Annahme, dass der bisher verfolgte Stufenplan viele negative Wirkungen mit sich bringt. Es besteht beispielsweise die Annahme, dass Stufenpläne nur wenig dazu beitragen, Wohnungslosigkeit zu überwinden, sondern eher zu einer Manifestation beitragen (Sahlin 2005).

Nun findet der in den USA entwickelte Housing First-Ansatz Einzug in die Wohnungslosenhilfe in Wien: durch einen vorübergehenden Wohnplatz mit Tagesaufenthalt in einem Chancenhaus als Akutversorgungsangebot beziehungsweise, wenn möglich, durch einen direkten Einzug in eine eigene Wohnung mit mobiler Betreuung soll eine Prekarisierung durch Obdachlosigkeit oder Hospitalisierung in stationären Einrichtungen verhindert werden. Bis 2022 soll eine mobile Betreuung in einer eigenen Wohnung für 80% der förderungswürdigen AntragstellerInnen die Form der gewählten Unterbringung werden (FSW 2019a).

2.1.1. Niederschwellige und ambulante Angebote

Für die Akutversorgung standen, bis zur Einführung von Chancenhäusern im Sommer 2018, Schlafplätze in Nachtquartieren zur Verfügung. Inklusive der Nächtigungen im Rahmen des Winterpakets nutzten 2018 4.090 Personen das Angebot eines Schlafplatzes in einem Nachtquartier der Wiener Wohnungslosenhilfe, davon waren 18% der NutzerInnen Frauen (FSW 2018a).

Nachtquartiere bieten kurzfristig und unbürokratisch Schlafplätze für Menschen, die obdachlos sind und unmittelbar keine andere geeignete Wohnform finden. Diese Schlafplätze dienen der ersten Stabilisierung und stellen eine kurzfristige Lösung, bis zur Vermittlung in eine passende Wohnform dar (FSW 2018a). In Nachtquartieren stehen Menschen neben Schlaf- auch Wasch- und Depotmöglichkeiten und in manchen Fällen günstiges Essen zur Verfügung. Nachtquartiere sind nur über Nacht geöffnet. In der Früh müssen NächtigerInnen die Notschlafstelle verlassen.

Für die Vergabe und Verteilung dieser Akutschlafplätze ist die Beratungsstelle P7 zuständig. Zugang zu einem Nachtquartier erfolgt mittels Nächtigungsschein, der von P7 und teilweise auch von anderen Stellen, wie Tageszentren, nach Abstimmung mit P7, ausgestellt wird. Der Bewilligungszeitraum kann von einer Nacht bis zu mehreren Wochen variieren. Für die Nutzung eines Nachtquartiers müssen Personen mit Einkommen, wie beispielsweise einem Bezug der Mindestsicherung, einen Beitrag von zwei Euro pro Nacht entrichten. In einigen wenigen Einrichtungen stehen auch Notnächtigungsplätze zur Verfügung, die in einem sehr eingeschränkten Ausmaß Nächtigungen ohne P7-Nächtigungsschein ermöglichen. Diese Plätze sind für Menschen in Krisensituationen eine Möglichkeit, auch außerhalb der Öffnungszeiten von P7 einen Schlafplatz für eine Nacht zu bekommen.

Mittlerweile ist die Anzahl der bestehenden Nachtquartiersplätze deutlich reduziert. Während es Ende 2018 noch 200 Nachtquartiersplätze in verschiedenen Einrichtungen gab, waren dies Ende 2019 nur noch ca. 45 Plätze (FSW 2018a, FSW 2019b). Einrichtungen mit Nutzung als Nachtquartier wurden in den letzten Jahren beispielsweise zu Chancenhäusern (s.u.) umkonzeptioniert. Die letzten verfügbaren Nachtquartiersplätze gibt es in Einrichtungen, die auch andere Funktionen, wie in etwa Übergangswohnen, erfüllen. Anspruch auf einen Nachtquartiersplatz haben Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft oder mit Gleichstellung mit Lebensmittelpunkt in Wien.

Ausnahme hinsichtlich Verfügbarkeit von Plätzen und Anspruch stellt die Zeit zwischen November und April dar, in der seit 2009 im Rahmen des **Winterpakets** auch für Menschen ohne sozialrechtliche Ansprüche in Wien Schlafplätze zur Verfügung gestellt werden. Im Winter 2019/20 umfasst diese Zusatzleistung 916 Nachtquartiersplätze für Einzelpersonen und Paare, 21 Nachtquartiersplätze für Familien sowie 145 Plätze in Wärmestuben, welche Aufenthaltsmöglichkeiten untertags darstellen (FSW 2019b). Die Nutzung dieser Plätze steht auch Personen ohne Anspruch auf eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe zur Verfügung.

Mit Stand Dezember 2019 gibt es in Wien vier **Chancenhäuser** mit insgesamt 389 vorübergehenden Wohnplätzen (FSW 2019b). Im Sommer und Herbst 2018 wurden die ersten beiden Chancenhäuser eröffnet. Die hierbei entstandenen 300 Plätze nutzten in der zweiten Jahreshälfte 2018 480 Personen, von denen 31% Frauen waren (FSW 2018a). Die Anzahl an Chancenhausplätzen soll weiter ausgebaut werden.

Bis 2022 sollen es insgesamt 650 Plätze sein (FSW 2019a). Die Vergabe von Chancenhausplätzen erfolgt dezentral. Entsprechend teilt nicht mehr P7 die Plätze zu, sondern betroffene und betreuende Personen erkundigen sich direkt in den Chancenhäusern nach der Verfügbarkeit von Plätzen. Bis 2022 soll ein Online-Tool öffentlich zugänglich sein und Buchungen von Chancenhausplätzen ermöglichen (FSW 2019a).

Der Einzug in ein Chancenhaus ist grundsätzlich ohne Zugangsbeschränkungen möglich. Somit haben auch Personen mit unklarem Aufenthaltsstatus und ungeklärtem Anspruch die Möglichkeit, dieses Leistungsangebots zu nutzen. In der befristeten Zeit von drei Monaten sollen mit den BewohnerInnen Perspektiven erarbeitet werden. Perspektiven können dabei die Abklärung eines sozialrechtlichen Anspruchs in Wien, eine nachfolgende Wohnversorgung über Gemeindewohnungen oder die Wiener Wohnungslosenhilfe sowie auch eine Rückkehr ins Heimatland bedeuten. Um ein effektives Arbeiten an diesen Perspektiven zu ermöglichen, gibt es ab dem ersten Tag sozialarbeiterische Beratungen durch MitarbeiterInnen der Chancenhäuser. Zusätzliche mobile Beratungen des Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe ermöglichen einen niederschweligen Anschluss an ein Nachfolgeangebot (FSW 2018a).

In Chancenhäusern stehen Einzel- und Doppelzimmer, Gemeinschaftsküchen und -sanitärräume zur Verfügung. Ein großer Unterschied zu den Nachtquartieren besteht darin, dass die BewohnerInnen die Einrichtung in der Früh nicht verlassen müssen. Chancenhäuser setzen somit auf Entlastung durch einen Rückzugsort und ermöglichen eine kontinuierliche Beratung und Betreuung. Für die Nutzung eines Chancenhausplatzes fallen für die BewohnerInnen Kosten von 6 Euro am Tag an (Obdach Wien 2020).

In Wien stehen für obdachlose Menschen mit Stand Ende 2019 acht **Tageszentren** mit insgesamt 600 Plätzen zur Verfügung (FSW 2019b). In Tageszentren haben obdachlose Personen und prekär wohnende Menschen einen Ort zum Tagesaufenthalt, Zugang zu einer Post- und Meldeadresse, sozialarbeiterische Beratung, Rückzugsräumen sowie zu Tagesbetten. Darüber hinaus stehen ihnen Waschmaschinen, Trockner, Duschen und Hygieneartikel zur Verfügung, weiters können sie Wertsachen und Dokumente in Schließfächern deponieren. Außerdem erhalten BesucherInnen der Tageszentren gratis oder sehr günstiges Essen, Zugang zu Unterstützungsangeboten, wie PSD-PsychiaterInnen, PsychotherapeutInnen, teilweise Arbeitsmarktservice (AMS)-Schulungen und Zugang zu Freizeitangeboten, wie z.B. Malkursen.

Die SozialarbeiterInnen von **Streetwork** suchen obdachlose Personen an den Orten im öffentlichen Raum auf, an denen sie sich üblicherweise aufhalten. Sie bieten dabei vor allem eine Grundversorgung mit Schlafsäcken und Nahrung an. Kontaktaufnahme und Beziehungsaufbau sind essentielle Bestandteile dieser Arbeit. Im Winter wird die Präsenz von StreetworkerInnen im öffentlichen Raum verstärkt. Das Kälte-telefon und die Kälteapp ermöglichen PassantInnen, die obdachlose Personen im öffentlichen Raum vorfinden, deren Standort zu melden. StreetworkerInnen besuchen diese dann an ihren Plätzen. So können mehr Personen, die den Bedarf einer Versorgung haben, ausfindig gemacht werden.

Obdachlose Personen in Wien sind oftmals nicht krankenversichert oder werden durch das herkömmliche Gesundheitssystem aufgrund ihrer psychischen Erkrankungen und aufgrund von Zugangsbarrieren stigmatisiert und diskriminiert. **Gesundheitsangebote** der Wiener Wohnungslosenhilfe stellen ärztliche Versorgung ohne Krankenversicherung und/oder Stigmatisierung zur Verfügung. Die ÄrztInnen sind sensibilisiert auf die speziellen Bedarfe, Lebensrealität und Versorgung wohnungsloser und obdachloser Menschen. Das Leistungsangebot reicht von mobiler allgemeinmedizinischer Versorgung wie dem Louisebus, über allgemeinmedizinische mit Videodolmetschmöglichkeit und zahnärztliche Versorgung auch im neunerhaus Gesundheitszentrum. Weiters gibt es eine psychiatrischen Anbindung über den PSD-Liaisondienst, der in Tageszentren und stationären Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe Beratung anbietet. Die Nutzungszahlen zeigen den hohen Bedarf an medizinischer Versorgung von obdach- und wohnungslosen Personen: In 2018 wurden über den PSD 754 Personen in 35 Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe psychiatrisch begutachtet (PSD 2020). Im neunerhaus Gesundheitszentrum (inklusive des mobilen Angebots in Einrichtungen der

Wohnungslosenhilfe) suchten 2018 4.892 Personen die ÄrztInnen insgesamt 32.304 Mal auf (neunerhaus 2019).

2.1.2. Stationäre und mobile Wohnangebote

Für die Vergabe von Betreuungs- und Wohnplätzen in stationären und mobilen Wohnangeboten ist das **Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe** (bzWO) zuständig. Um eine Förderungsbewilligung zu erhalten, muss ein Antrag auf eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe gestellt werden. Aufgrund von Zugangsbarrieren bietet das bzWO mittlerweile mobile Beratungen an, um auch Menschen zu erreichen, die aufgrund von psychischen Erkrankungen keinen Termin beim bzWO wahrnehmen können. Anhand dieses Antrags bzw. im Rahmen eines Begutachtungsgesprächs wird ermittelt, ob eine Person als förderwürdig gilt oder nicht. Um der Förderwürdigkeit zu entsprechen, müssen folgende Kriterien erfüllt sein (FSW 2018b):

1. Obdachlosigkeit oder Wohnungslosigkeit
2. Vorliegen einer sozialen Notlage
3. Unterstützungsbedarf
4. Bereitschaft, Unterstützung anzunehmen und in angemessener und zumutbarer Weise zur Abwendung, Bewältigung oder Überwindung der Obdachlosigkeit bzw. Wohnungslosigkeit beizutragen
5. Einkommen zumindest in Höhe der Mindeststandards nach den Bestimmungen des Wiener Mindestsicherungsgesetzes und/oder Leistungen nach dem Wiener Mindestsicherungsgesetz
6. Kein Vermögen
7. Österreichische Staatsbürgerschaft oder Gleichstellung
8. Lebensmittelpunkt in Wien

Abgelehnt werden Anträge, wenn die antragsstellenden Personen beispielsweise aus einem anderen Bundesland nach Wien gekommen sind, eine Wohnversorgung oder kein Betreuungsbedarf besteht und sie aus diesen Gründen keinen Anspruch auf eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe haben. Hat eine Person Anspruch, so wird, anhand der Einschätzung im Begutachtungsgespräch und bestenfalls auf Basis von Sozialberichten vorbetreuender Einrichtungen, der Bedarf einer Person ermittelt und ein passendes Angebot gesucht. Es stehen mobile Betreuungsangebote und stationäre Wohneinrichtungen zur Verfügung.

Neben der Vermittlung, Verwaltung und Zuweisung von Wohnplätzen der Wohnungslosenhilfe wird im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe auch Beratung rund um das Thema Wohnungslosigkeit angeboten und zu Alternativangeboten, wie Unterstützungsangebote in den Bundesländern oder zur Fachstelle für Wohnungssicherung (FAWOS) der Volkshilfe Wien, die Delogierungsprävention betreibt, vermittelt.

Übergangswohnhäuser sind stationäre Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Ende 2019 standen in Wien insgesamt 1.488 Plätze in Übergangswohnhäusern zur Verfügung (FSW 2019b). Diese Zahl beinhaltet das klassische Übergangswohnen, Zielgruppenwohnen als auch Mutter-Kind-Häuser. Im Jahr 2018 nutzten insgesamt 2.600 Personen diese Angebote (FSW 2018a).

Das Wohnen in einem Übergangswohnhaus ist grundsätzlich auf sechs Monate bis zwei Jahre befristet. Während manche Personen schon früher in ein weiterführendes Angebot umziehen, bleiben andere Personen längerfristiger in einem Übergangswohnhaus. Die Zeit im Übergangswohnen ist dafür da, sich nach einer Zeit der Obdachlosigkeit bzw. eines Wohnungsverlusts zu stabilisieren und im Rahmen der sozialarbeiterischen Betreuung an der Fähigkeit, selbstständig wohnen zu können und der Entwicklung einer langfristigen Wohnperspektive zu arbeiten. Diese kann bei bestehendem Anspruch und sogenannter ‚Wohnfähigkeit‘ eine eigene Wohnung, beispielsweise eine Gemeindewohnung, sein. Ist das Leben in einer eigenen Wohnung nicht möglich, so wird eine andere Dauerwohnform, wie ein Wohnplatz in einem Sozial Betreuten Wohnhaus, vermittelt.

Manche Einrichtungen des Übergangswohnens stellen besondere Konzepte für die Unterstützung von Personengruppen bereit, die einen speziellen Bedarf haben. Beispielsweise gibt es Angebote speziell für junge Erwachsene oder für psychisch erkrankte Menschen. Diese Angebote werden unter dem Begriff ‚Zielgruppenwohnen‘ zusammengefasst. Außerdem gibt es ‚Mutter-Kind-Einrichtungen‘ zur Unterstützung von wohnungslosen schwangeren Frauen sowie von wohnungslosen Müttern und Vätern mit ihren Kindern.

Für die Nutzung ihres Zimmers bzw. ihrer Wohneinheit zahlen die BewohnerInnen im Übergangswohnen je nach Größe und Ausstattung der Wohneinheit zwischen 150 und 330 Euro (FSW 2018a).

In **Sozial Betreuten Wohnhäusern** stehen insgesamt 1.154 Plätze wienweit zur Verfügung (FSW 2019b). Diese Zahl blieb in den letzten Jahren weitgehend gleich. Dieses Wohnangebot nutzten 2018 1.290 Personen, 31% davon waren Frauen (FSW 2018a).

Zielgruppe von Sozial Betreuten Wohnhäusern sind eher ältere wohnungslose Personen, die es nicht mehr schaffen, eigenständig in einer eigenen Wohnung zu wohnen und auf dauerhafte Unterstützung angewiesen sind (FSW 2018a). Allerdings wird eine Tendenz zu immer jüngeren Personen, die ins Sozial Betreute Wohnen ziehen, beobachtet. Sozial Betreute Wohnhäuser stellen eine langfristige Wohnform dar und bieten eine gute Infrastruktur: hauseigene KrankenpflegerInnen, Arzt- bzw. Ärztinnendienste und PSD-Liasionendienste stehen oft für die Versorgung der BewohnerInnen zur Verfügung. Wenn zusätzlicher Unterstützungsbedarf besteht, werden externe Dienste, wie z.B. Heimhilfen, organisiert. Außerdem gibt es Cafeterias, in denen günstiges Essen angeboten wird und Aufenthaltsräume, die den Personen das Leben in einer Gemeinschaft ermöglichen, sofern sie das wollen. Auch Freizeitaktivitäten werden angeboten, deren Nutzung den BewohnerInnen freisteht. Sozialarbeiterische Betreuung steht aufgrund weniger Ressourcen nur eingeschränkt zur Verfügung. Aufgrund fehlender Plätze in Pflegeeinrichtungen und auch, weil es den Wünschen der KlientInnen entspricht, bleiben einige BewohnerInnen bis zum Tod im Sozial Betreuten Wohnen.

Es stehen sowohl Einzel- als auch Paarwohnungen zur Verfügung. Für die Nutzung einer Wohneinheit in einem Sozial Betreuten Wohnhaus zahlen BewohnerInnen zwischen 200 und 440 Euro (FSW 2018a).

Im **Dauerhaft Leistbaren Wohnen** stehen in Wien mit Stand Dezember 2019 insgesamt 428 Wohnplätze zur Verfügung (FSW 2019b). In 2018 gab es 440 Plätze und 540 Personen nutzten das Angebot, von denen 20% Frauen waren (FSW 2018a). Zielgruppe sind wohnungslose Personen, die selbstständig wohnen wollen, aber immer wieder Unterstützung benötigen, um die Wohnung zu erhalten, beziehungsweise Personen, die keinen Zugang zu einer eigenen Wohnung, weder im öffentlichen noch im privaten Sektor, haben (FSW 2018a). Zentral ist die Leistbarkeit des Wohnraums, der zur Verfügung gestellt wird, sowie Unterstützung durch ein Betreuungsteam, welche nach Bedarf genutzt werden kann. Dieses Wohnangebot soll in der Nutzung einem Leben in einer eigenen Wohnung gleichen und fallweise Betreuung und Ansprechpersonen anbieten. BewohnerInnen erhalten einen unbefristeten Nutzungs- oder Mietvertrag.

Im **Betreuten Wohnen** standen mit Ende 2019 insgesamt 2.444 Wohnplätze zur Verfügung (FSW 2019b). Im Jahr 2018 gab es 2.280 Plätze und es nutzten 3.560 Personen dieses Wohnangebot. Hiervon waren 53% Frauen (FSW 2018a). Dieses Leistungsangebot richtet sich an Personen mit relativ hoher Selbstständigkeit und dem Bedarf einer temporären Unterstützung. In Wohnungen der Trägerorganisationen werden wohnungslosen Personen Wohnplätze mit mobiler sozialarbeiterischer Betreuung zur Verfügung gestellt – es gibt sowohl Einzelwohnungen als auch Wohngemeinschaften. Betreutes Wohnen stellt eine Übergangswohnform mit dem Ziel eines Umzugs in eine eigene Wohnung dar. Auch hier ist die Betreuungszeit auf etwa zwei Jahre befristet.

In manchen Angeboten werden sogenannte ‚Poolwohnungen‘ zur Verfügung gestellt. Diese ermöglichen, dass die KundInnen die Poolwohnung am Ende der Betreuung in Hauptmiete übernehmen können. Der Vorteil für die KundInnen besteht darin, dass kein weiterer Wohnungswechsel notwendig ist.

Für die Nutzung eines Wohnplatzes in einer Wohngemeinschaft zahlen die BewohnerInnen zwischen 100 und 350 Euro und für eine Wohnung zwischen 120 und 1.030 Euro (FSW 2018a).

Im Rahmen der **Mobilen Wohnbegleitung** werden Menschen in ihren eigenen Wohnungen – in den meisten Fällen einer Gemeindewohnung – sozialarbeiterisch zwischen drei Monaten und zwei Jahren betreut. Die Wohnungslosenhilfe in Wien bietet derzeit 274 Betreuungsplätze im Rahmen der Mobilen Wohnbegleitung an (FSW 2019b). 2018 waren es 230 Plätze und 480 Personen nutzten das Angebot, 47% davon waren Frauen (FSW 2018a). Die Trägerorganisationen betreiben auch Beratungsstellen, an die sich Personen auch nach Betreuungsende bei Bedarf wenden können und es gibt die Möglichkeit, bei Bedarf wieder Betreuung in Anspruch zu nehmen.

Auch **Housing First** bietet eine Betreuung in der eigenen Wohnung. Allerdings wird im Rahmen der Housing First-Betreuung auch die Bereitstellung der Wohnung bzw. die Unterstützung in der Suche danach zur Verfügung gestellt. Menschen sollen möglichst direkt dauerhaft in eine eigene Wohnung ziehen und so weit wie möglich eigenständig leben. Hierfür müssen sie weder ihre Fähigkeit des eigenständigen Wohnens in einer vorhergehenden Wohnform bewiesen haben, noch sind ein Entzug oder eine psychiatrische Behandlung Bedingung für einen Einzug (FSW 2012). Ziel ist es, möglichst vielen Menschen mit unterschiedlichen Problemlagen das eigenständige Leben in einer leistbaren Wohnung zu ermöglichen und sie in einer nachhaltigen Wohnungssicherung zu unterstützen (FSW 2018).

Für eine langfristig mietvertraglich abgesicherte Wohnsicherheit ist ein eigener Mietvertrag ein zentrales Element von Housing First (FSW 2012). Die Übernahme der Mietverträge wird in den anbietenden Organisationen unterschiedlich gehandhabt. Ein Ansatz ist, dass die betroffenen Personen den Mietvertrag direkt übernehmen. Der andere Zugang ist, dass die Trägerorganisationen zunächst den Hauptmietvertrag übernehmen und die betroffenen Personen vorübergehend einen Untermietvertrag erhalten, um nach einer Anfangszeit den Hauptmietvertrag später selbst zu übernehmen. Bei solchen Wohnungen handelt es sich um Poolwohnungen.

Zentral ist auch die Trennung zwischen Wohnungsverwaltung und Betreuung (FSW 2012). Der Mietvertrag soll vom Betreuungsverhältnis unabhängig sein. Genauso wie beim Unterstützungsangebot der Mobilen Wohnbetreuung ist auch hier die Betreuung freiwillig und grundsätzlich auf zwei Jahre befristet. Für eine nachhaltige Wohnungssicherung und Unterstützung stehen aber auch hier Beratungsstellen zur Verfügung, an die sich die Personen nach Betreuungsende im Bedarfsfall immer wieder wenden können.

Die Förderung der sozialen Inklusion, vor allem im eigenen Wohnumfeld, sowie Selbstbestimmung und Partizipation in der Gestaltung des Betreuungsprozesses sind ebenso zentrale Elemente von Housing First nach dem ‚Wiener Modell‘ (FSW 2012). Derzeit stehen in Wien 371 Plätze in Housing First Wohnungen zur Verfügung. Im Jahr 2018 gab es 360 Plätze und es nutzten 480 Personen das Angebot, 57% davon waren Frauen. Die Ergebnisse einer 2016 durch den FSW durchgeführten KundInnenbefragung zeigen die Wirksamkeit der Zurverfügungstellung einer eigenen Wohnung: „Personen, die nach dem Housing First-Ansatz unterstützt werden, weisen generell eine höhere Zufriedenheit auf. Sie beurteilen insbesondere ihre Lebenszufriedenheit und Lebensqualität signifikant positiver“ (FSW 2016).

Insgesamt standen Ende 2019 6.823 Plätze Schlaf- und Wohnplätze in der Wiener Wohnungslosenhilfe zur Verfügung (FSW 2019b). Während im Jahr 2010 8.180 Personen eines der zur Verfügung stehenden Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe nutzten, waren dies 2018 bereits 11.730 Personen (FSW 2018a). Die Nutzung von Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe stieg damit in acht Jahren um 43,4%.

Zusammenfassend zeigen die Angebote, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe eine sehr breite und diverse Angebotsstruktur hat, um die oben genannten Ziele der Wohnungslosenhilfe zu erarbeiten. Während das Angebot in quantitativer Hinsicht in den letzten Jahren ausgebaut wurde, wird momentan auch an der Art

und Weise des Angebots gearbeitet, indem das Konzept der Chancenhäuser und des Housing Firsts für Wien entwickelt wurde und sich nun im Prozess der Implementierung befindet.

2.2. Vergangene und aktuelle Entwicklungen in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Die Wohnungslosenhilfe ist sehr eng verknüpft mit Themen wie Armut und sozialer Zusammenhalt. So haben zum einen allgemeine gesellschaftliche Entwicklungen und Trends, wie die Entwicklungen am Wohnungsmarkt, Einkommensverteilung oder Arbeitslosenquote, Einfluss auf Wohnungslosigkeit und zum anderen wirken sehr konkrete Maßnahmen, wie die Ausgestaltung von staatlichen Beihilfen und der Zugang zu diesen auf die Wohnungslosenhilfe.

Daraus resultierend lassen sich erstens Veränderungen wie Entwicklungen in den Zielgruppen in der Wiener Wohnungslosenhilfe wahrnehmen und zweitens konkrete Veränderungen außerhalb der Wohnungslosenhilfe identifizieren, die in den letzten Jahren und bis heute einen Einfluss auf die Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe haben. Diese Veränderungsprozesse werden im folgenden Kapitel kurz vorgestellt, um ein Verständnis dafür zu schaffen, unter welchen Rahmenbedingungen die Wiener Wohnungslosenhilfe momentan agiert.

2.2.1. Gesamtgesellschaftliche Veränderungen mit Auswirkungen auf die Zielgruppe der Wiener Wohnungslosenhilfe

Eine vom FSW 2016 durchgeführte KundInnenbefragung zeigt, aus welchen Gründen Menschen in Wien ihre Wohnung verloren haben. Hauptursache für die Obdach- oder Wohnungslosigkeit war, den Befragten zufolge, eine Delogierung aufgrund eines Mietrückstands – 42% gaben an, ihre Wohnung deswegen verloren zu haben (FSW 2016). Neben individuellen Faktoren, wie psychischen Erkrankungen, Suchterkrankungen oder Arbeitslosigkeit, sind aber vor allem strukturelle Faktoren ausschlaggebend: prekäre Arbeitsverhältnisse, fehlende Chancen am Arbeitsmarkt und überproportional steigende Wohnkosten führen dazu, dass das Einkommen von Menschen nicht ausreicht, um ihre Wohn- und Lebenskosten zu decken. Gemeinsam mit deutlich steigenden Wohnkosten führt dies dazu, dass immer mehr Menschen ihre Miete nicht mehr bezahlen können. In den vergangenen neun Jahren ist der Hauptmietzins in Wien bei neu angemieteten privaten Wohnungen um 49% gestiegen, während das Einkommen unselbstständig Beschäftigter lediglich um 19% und die Inflationsrate um 17% gestiegen ist (Arbeiterkammer Wien 2019). Steigende Wohnkosten und fehlender leistbarer Wohnraum führen dazu, dass durch diese Enge am Wohnungsmarkt immer mehr Bevölkerungsgruppen von Wohnungslosigkeit betroffen sind. Als Konsequenz daraus kommt es auch zu einem Anstieg an prekär wohnenden Menschen, da viele den Schritt in eine eigene Wohnung nicht mehr schaffen. Menschen haben in solchen Fällen noch soziale Netze, wohnen ungesichert bei FreundInnen oder Verwandten, können sich allerdings nicht offiziell bei der Behörde melden. Diese Personen nutzen die Wohnungslosenhilfe entsprechend nur für eine Meldeadresse, um ihre Ansprüche geltend machen zu können.

Auch Scheidungen haben einen Einfluss auf die steigende Zahl an obdach- und wohnungslosen Menschen. In der FSW-KundInnenbefragung 2016 war der zweithäufigste Grund für Obdach- oder Wohnungslosigkeit der Auszug aus der gemeinsamen Wohnung nach der Trennung/Scheidung von der/dem PartnerIn. Es gaben 25% der Befragten an, aus diesem Grund obdach- oder wohnungslos geworden zu sein (FSW 2016).

Diese Gründe decken sich mit den Beobachtungen der Befragten dieser Forschungsarbeit, die angaben, dass Wohnungslosigkeit nun in der Mitte der Gesellschaft angekommen sei. So entspricht beispielsweise ein Anstieg an Komplexität, einhergehend mit einer zunehmenden Digitalisierung, in vielen Abläufen oft nicht mehr den Ressourcen und dem Know-How von Menschen, besonders von älteren Personen mit geringer Ausbildung. Als Beispiel wurde hier das Online-Banking und eAMS sowie schwierigere Antragsprozesse bei der MA 40 genannt.

Durch die zunehmende Komplexität der Arbeits- und Lebensbedingungen sowie damit verbundener Mehrfachbelastungen, die sich auch in familiären oder sonstigen sozialen Systemen niederschlagen, steigt die auch die Prävalenz psychischer Erkrankungen in Österreich. Dieser Trend ist den befragten Personen zufolge auch in der Wiener Wohnungslosenhilfe zu beobachten. Wie hoch die Zahl der psychischen Erkrankten in Österreich genau ist, ist nicht aussagekräftig belegt (Rechnungshof 2019), was u.a. mit der Heterogenität der bundesländerweise unterschiedlichen Systeme zu tun hat. Die WHO geht davon aus, dass im Laufe des Lebens derzeit jeder dritte Mensch von einer psychischen Erkrankung betroffen ist. Die Zahl an psychischen Erkrankungen soll aber stark zunehmen: bis 2030 werden in Industriestaaten drei der fünf schwersten Erkrankungen psychische Erkrankungen sein. Das Erkrankungsrisiko wird dann laut WHO bei 50% liegen (Rechnungshof 2019). In der Wohnungslosenhilfe steigt die Anzahl psychisch erkrankter Personen allerdings überproportional (Verband Wiener Wohnungslosenhilfe 2018). In einer 2012 durchgeführten Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe gaben 49% der befragten NutzerInnen der Wohnungslosenhilfe an, im Laufe ihres Lebens schon unter psychischen Beschwerden gelitten zu haben und 39% der Befragten berichteten von aktuellen Beschwerden (Riesenfelder/Schelepa/Wetzel 2012). Es ist zu vermuten, dass der tatsächliche Anteil noch höher ist. Bei einer Befragung von Betroffenen durch den FSW 2016 gaben 23% der teilnehmenden Personen an, (unter anderem) durch Probleme mit ihrer psychischen Gesundheit ihre Wohnung verloren zu haben (FSW 2016). Psychische Erkrankungen können der Grund sein, warum Menschen ihre Wohnung verlieren, aber genauso kann (drohende) Wohnungslosigkeit Auslöser für eine psychische Erkrankung darstellen. Den Prognosen der WHO folgend ist davon auszugehen, dass die Zahl der psychisch erkrankten obdach- und wohnungslosen Personen auch weiterhin stark steigen wird.

Auch Armuts- und Arbeitsmigration der neuen EU-Länder verändern die Zusammensetzung der Zielgruppe der Wiener Wohnungslosenhilfe. Schwaches Einkommen, Armut und repressive Politik, wie das Verbot von Obdachlosigkeit in Ungarn, führen dazu, dass Menschen in der Hoffnung auf eine bessere Zukunft nach Österreich kommen. Wird der Schritt in den österreichischen Arbeitsmarkt nicht geschafft, kann diese Gruppe einen Bedarf in der Wiener Wohnungslosenhilfe haben.

2.2.2. Veränderungen innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe

In den letzten Jahren kam es zu einer starken Weiterentwicklung der Angebotspalette der Wiener Wohnungslosenhilfe, die zu der in Kapitel 2.1 beschriebenen Angebotslandschaft führte. Die Ausdifferenzierung der Angebote wird sehr positiv bewertet. Besonders der Ausbau von mobilen Angeboten, die Erarbeitung von Standards und die Weiterentwicklung der Delogierungsprävention werden positiv bewertet. Allerdings führt die Ausdifferenzierung auch zu einer zunehmenden Komplexität, die es mittlerweile für Beteiligte erschwert, einen Überblick über das Leistungsangebot zu behalten. Darüber hinaus bringt eine stärkere bedarfsgruppenspezifische Ausrichtung einzelner Einrichtungen auch gleichzeitige Auslastungs- und Kapazitätsprobleme mit sich. Dies gilt umso mehr, wenn sich Bedarfsgruppen rasch verändern.

Aktuell arbeitet die Wiener Wohnungslosenhilfe an der Umsetzung der Strategie 2022 (FSW 2019a). Bis zum Jahr 2022 soll das Gesamtangebot der Wiener Wohnungslosenhilfe an der darin formulierten Mission und den daraus abgeleiteten Leitsätzen ausgerichtet werden. Mission ist es, obdach- und wohnungslosen Menschen in Wien selbstbestimmtes Wohnen zu ermöglichen. Die Leitsätze lauten wie folgt (FSW 2019a):

- Rasche und unmittelbare Hilfe.
- Wohnen hat Vorrang.
- Flexibilität und Kontinuität.
- Selbstbestimmung und Privatsphäre.

Damit will der FSW den KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe flexible, treffsichere und partizipative Leistungen bereitstellen. (FSW 2019a). Das Strategiepapier (FSW 2019a: 8) führt weiters auch die wichtigsten Maßnahmen an, die bis 2022 umgesetzt werden sollen:

- **Schaffen einer Nahtstelle zwischen der Delogierungsprävention und dem Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe.** Hierdurch soll Unterstützung beim Erhalt der eigenen Wohnung direkt an eine erfolgte Delogierungsprävention anschließen und Wohnungsverlust verhindern.
- **Reorganisation und der Ausbau der Straßensozialarbeit.** Eine zentrale Anlaufstelle für Straßensozialarbeit soll täglich rund um die Uhr erreichbar sein.
- **Etablierung von Chancenhäusern,** die obdachlosen Menschen einen voraussetzungslosen Zugang zu qualitativ hochwertiger Notunterbringung und unmittelbare Beratung in Bezug auf ihre Wohnperspektive bieten.
- **Ausbau der mobilen Wohnbetreuung,** um die Trennung von Wohnen und Betreuung verstärkt umzusetzen.
- **Vermittlung von eigenem, leistbarem und langfristig gesichertem Wohnraum,** was die Selbstbestimmung und Privatsphäre der Kundinnen und Kunden fördert.
- **Konzeptuelle Anpassung stationärer Alternativen,** die langfristig gesicherte Wohnmöglichkeiten mit Betreuung bieten, wenn das Leben in einer eigenen Wohnung, trotz des Angebotes der mobilen Wohnbetreuung, nicht in Frage kommt.

2.2.3. **Veränderte rechtliche Rahmenbedingungen mit Einfluss auf die Wiener Wohnungslosenhilfe**

Einfluss auf die Wohnungslosenhilfe haben auch veränderte rechtliche Rahmenbedingungen. Viel Thema und Unsicherheiten gab es in den letzten Jahren hinsichtlich der Zugangsveränderungen zu Wohnungen der öffentlichen Hand über die Soziale Wohnungsvergabe, der Umstellung von Sachwalterschaft auf Erwachsenenvertretung, der Einführung der Datenschutzverordnung und rund um die erwarteten Veränderungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung bzw. Sozialhilfe neu.

Der Wiener Gemeindebau wird international hoch gelobt. In Wien erhalten obdach- oder wohnungslose bzw. davon bedrohte Menschen über die **Soziale Wohnungsvergabe** Zugang zu einer Gemeindewohnung, ohne dass sie auf gewöhnlichem Weg mit einem Wohnticket gereicht werden und auf eine Wohnung warten müssen. In den letzten Jahren gab es einige Änderungen im Zugang zu Gemeindewohnungen über die Soziale Wohnungsvergabe. Während bis zum Jahr 2015 zwei Jahre Meldung bzw. Lebensmittelpunkt in Wien eine zentrale Voraussetzung für einen Anspruch auf eine Soziale Wohnungsvergabe war, mussten betroffene Personen ab 2015 eine durchgängige Hauptwohnsitz- oder Obdachlosigkeitsmeldung von zwei Jahren sowie einen Nachweis auf fünf Jahre Lebensmittelpunkt in Wien erbringen (Wiener Wohnen 2020). Wie seitens Wiener Wohnen kommuniziert wurde, gab es im Jahr 2019 nochmals eine Änderung dahingehend, dass betreute Personen bei der Sozialen Wohnungsvergabe nunmehr einen einjährigen Wohnsitz in Wien zum Zeitpunkt der Einreichung nachweisen müssen. Weiterhin aufrecht bleibt der fünfjährige Lebensmittelpunkt in Wien. In der Wiener Wohnungslosenhilfe verursachen die nahezu lückenlosen Erfordernisse einer Meldung einen Rückstau in den Einrichtungen. Personen, die zwar schon immer oder seit langem in Wien leben, aber Lücken in den Meldezeiten bzw. im Nachweis des durchgängigen Lebensmittelpunkts in Wien haben, warten teilweise in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe darauf, einen durchgängigen Meldezeitraum zu erfüllen und dann eine Wohnung über die Soziale Wohnungsvergabe zu erhalten.

Eine weitere Veränderung in den Rahmenbedingungen betrifft das Erwachsenenschutzgesetz. Volljährige Personen, die aufgrund von psychischen Erkrankungen oder ähnlichen Beeinträchtigungen ihre Entscheidungen nicht selbst treffen können, werden von einer/m Erwachsenenvertreter/in gesetzlich vertreten (BMDW 2020a). Das frühere Modell **der Sachwalterschaft** wurde 2018 **auf eine Erwachsenenvertretung** umgestellt. Zentraler Punkt ist die Selbstbestimmung von Menschen mit Beeinträchtigungen. Während bis 2018 Personen in allen Belangen vertreten wurden, wird bei der Erwachsenenvertretung nun auf temporäre und nur für Teilbereiche geltende Unterstützung gesetzt. Besonders Dialog und Reflexion sollen Einzug in die gesetzliche Vertretung halten. Durch zeitliche Befristung soll der Bedarf einer Vertretung im-

mer wieder reflektiert und überprüft werden (Bundesministerium für Justiz 2018). Als Vorteil werden regelmäßige Evaluierungen gesehen, die jahrelangen, nicht funktionierenden Vertretungen entgegenwirken könnten. Mehraufwand könnte für die Wohnungslosenhilfe dabei entstehen, wenn durch die Umstellung Anregungen auf Erwachsenenvertretung vermehrt abgelehnt werden, obwohl der Bedarf einer Vertretung aus Perspektive der Einrichtungen gegeben wäre und die Arbeit der Erwachsenenvertretung vermehrt auf die Betreuung in den Einrichtungen zurückfällt. Bessere gesetzliche Vertretungen der KlientInnen führen zu einer einfacheren Zusammenarbeit der Wohnungslosenhilfe mit diesen VertreterInnen und zu einer besseren Betreuung der KlientInnen. Ob diese Veränderungspotentiale die erhoffte Wirkung entfalten, war zum Zeitpunkt der Studie noch nicht ersichtlich.

Auch die Einführung der **Europäischen Datenschutzverordnung** hatte in den letzten Jahren Einfluss auf die Arbeit mit obdach- und wohnungslosen Personen. Die bisher als wichtig und sinnvoll erachtete Vernetzung zwischen verschiedenen Einrichtungen und Organisationen wurde erschwert, da für den Austausch von personenbezogenen Informationen Zustimmungserklärungen seitens der KlientInnen benötigt wurden. Darüber hinaus mussten KlientInnen zwischenzeitlich einer Betreuung und deren Dokumentation schriftlich einwilligen. Dies ist bei psychisch erkrankten Menschen, die zum Teil ihre Unterschrift verweigern, sehr herausfordernd, führte immer wieder zu Konfliktsituationen und erschwerte die Arbeit und den Beziehungsaufbau. Heute dürften sich, besonders im niederschweligen Setting, Lösungen hierfür entwickelt haben.

Besonders viel Unsicherheit besteht um die Entwicklung der **Bedarfsorientierten Mindestsicherung zur Sozialhilfe Neu**. Das Sozialhilfe-Grundsatzgesetz (Rechtsinformationssystem des Bundes [RIS] 2019; BGBl. I Nr. 41/2019) stellt die Grundlage für die länderspezifischen Ausführungsgesetze dar. Grundlegende Veränderung, die mit der Erlassung einhergingen, waren unter anderem die Einführung von Maximalbeträgen anstatt von Mindeststandards, der verstärkte Einsatz von Sachleistungen, Deckelungsbestimmungen für Paare (€1.284 – 70% des Netto-Ausgleichszulagenrichtsatzes pro Person) und Erwachsene in Haushaltsgemeinschaften (€1.605 – insgesamt max. 175% des Netto-Ausgleichszulagenrichtsatzes) und degressiv gestaffelte Höchstsätze für minderjährige Kinder (BMDW 2020b). Nachdem das Sozialhilfe-Grundsatzgesetz mit Juni 2019 in Kraft getreten ist, wurden im Dezember 2019 zentrale Punkte vom Verfassungsgerichtshof wieder aufgehoben. Als verfassungswidrig beurteilt wurde die Knüpfung der Sozialhilfe an Nachweise von Sprachkompetenz und die degressive Staffelung des Bezugs von Mehrkindfamilien. Dabei hätte der Höchstsatz für das erste Kind 25%, für das zweite nur 15% und ab dem dritten Kind 5% des Richtsatzes betragen (Verfassungsgerichtshof 2019). Aufgrund der Aufhebung dieser Regelung durch den Verfassungsgerichtshof können die Bundesländer diese Leistungshöhen in den Ausführungsgesetzen nun frei bestimmen und für Alleinerziehende einen Zuschlag gewähren (BMDW 2020b).

Seitens zahlreicher Sozialorganisationen wurde die Umstellung von der Bedarfsorientierten Mindestsicherung, mit deren Einführung wichtige Reformen einhergingen, zurück zur Sozialhilfe, scharf kritisiert, da die Umsetzung zu einer Verschlechterung der Armutsbekämpfung in Österreich führen würde (siehe u.a. Armutskonferenz 2019; Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2019a). Auch wenn die vom Verfassungsgerichtshof aufgehobenen Punkte Erleichterung bewirkt haben, ist das Warten auf die Anpassung des Gesetzesentwurfes und das daraus resultierende Ausführungsgesetz von Wien nach wie vor von Unsicherheit geprägt.¹ Unter anderem machen besonders bevorstehende Verschlechterungen für subsidiär Schutzberechtigte Sorgen.

Die Sozialhilfe stellt das unterste Sicherungssystem in Österreich dar. Restriktionen haben einen direkten Einfluss auf die Wohnungslosenhilfe: je mehr Menschen von Verschärfungen betroffen sind, umso mehr

¹ Eine am 26.03.2020 im Wiener Landtag beschlossene Novellierung der Mindestsicherung konnte in dieser Studie nicht mehr näher aufgegriffen werden, soll an dieser Stelle aber eine kurze Erwähnung finden.

Menschen sind von Wohnungslosigkeit betroffen. Zudem können Menschen, die Angebote der Wohnungslosenhilfe bereits nutzen, durch Kürzungen weniger Nutzungsentgelt an die anbietenden Einrichtungen leisten. Es kommt somit zu einer Verschiebung von Kosten der Mindestsicherung zu Kosten der Wohnungslosenhilfe.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass gesamtgesellschaftliche Entwicklungen, wie die Zunahme an Komplexität, die Prävalenz psychischer Erkrankungen und strukturelle Faktoren wie Arbeits- und Wohnungsmarktentwicklungen dazu führen, dass immer breitere Teile der österreichischen Gesellschaft von Wohnungslosigkeit betroffen sind.

Darüber hinaus sieht sich die Wohnungslosenhilfe mit Entwicklungen konfrontiert, die zu vermehrter Administration wie die Erlassung der neuen Datenschutzgrundverordnung und zu einer erschwerten Arbeit durch direkte Auswirkungen der Veränderungen im Zugang zu Gemeindewohnungen und der befürchteten Veränderungen durch die Sozialhilfe neu führen.

3. Konzeptionelle Basis – Die Wirkungslandkarte

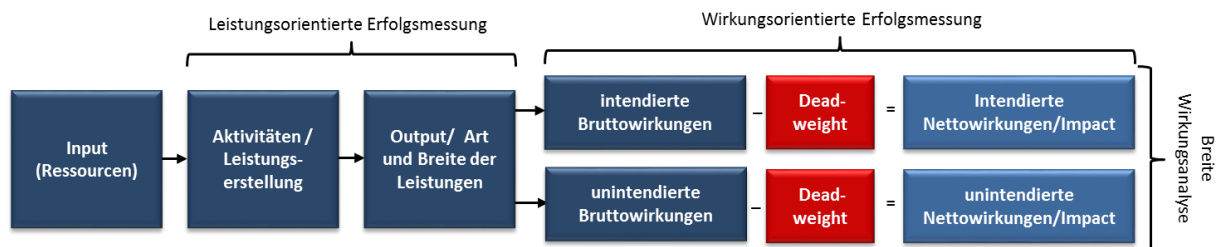
3.1. Die Wirkungskette als grundlegende Basis

Eine Wirkungslandkarte baut auf grundlegenden Bausteinen einer Wirkungsanalyse auf. Hierzu gehören, Rauscher et al. (2015) folgend, vor allem sogenannte Wirkungsketten, die Wirkungen mit Leistungen, Aktivitäten und Input logisch verbinden.

Unternehmen und insbesondere Nonprofit Organisationen (NPOs) setzen regelmäßig **Aktivitäten**, die **Leistungen** unterschiedlichster Art, erstellen. Leistungen werden in der Regel nicht als Selbstzweck erstellt, sondern dienen dazu Wirkungen zu erreichen. Bei gewinnorientierten Unternehmen wird dies prioritär Gewinnerzielung sein, bei NPOs gilt es, die in der Mission der Organisation definierten, Ziele zu erreichen. Nachdem bei NPOs nicht der finanzielle Gewinn im Mittelpunkt steht, werden dies i.d.R. unterschiedliche gesellschaftsfördernde Ziele sein. Im Falle der Organisationen in der Wohnungslosenhilfe wird es sich um eine Verbesserung der Lebensqualität von obdachlosen oder wohnungslosen Menschen handeln.

Wirkungen entfalten sich somit aus der Leistungserstellung. Leistungen sind den Wirkungen vorgelagert, wie auch aus nachfolgender Abbildung 3 hervorgeht.

ABBILDUNG 3: EINFACHE WIRKUNGSKETTE



Quelle: Schober/Rauscher 2020, S.5

Unter Leistungen werden hier Dienstleistungen und seltener Produkte verstanden, die direkt aus den Aktivitäten einer (Nonprofit) Organisation resultieren. Sie sind hinsichtlich Art und Umfang vom Management deutlich besser über den Mitteleinsatz (Input) steuerbar. Leistungen lassen sich anhand des Outputs der Organisation abbilden, der meist direkt erhebbar bzw. messbar ist und in den gängigen Controllingsystemen in Form von Leistungskennzahlen dargestellt wird. In der Wohnungslosenhilfe sind dies beispielsweise die angebotenen Plätze, die Anzahl der Beratungsstunden oder die Zahl der Nächtigungen. Da Output leichter steuerbar, erhebbar und darstellbar ist, konzentriert sich das Management häufig darauf.

Wirkungen bezeichnen im Gegensatz dazu jene positiven und/oder negativen Veränderungen, die an Begünstigten bzw. Betroffenen nach erbrachter Aktivität bzw. konsumierter Leistung (z.B. Menschen, Gruppen, Gesellschaft) oder in der Umwelt festzustellen sind. Es handelt sich bei den Angeboten der Wohnungslosenhilfe beispielsweise um die erwähnte Lebensqualität von KlientInnen. Wirkungen können hierbei intendiert oder nicht-intendiert sein. Sind sie **intendiert**, also für den angestrebten Erfolg wesentlich, handelt

es sich um geplantes zielorientiertes Handeln. Sind sie **nicht-intendiert**, können sie dennoch bedeutsam sein und einen positiven oder auch negativen Einfluss auf die Gesamtwirkung der gesetzten Aktivitäten bzw. erbrachten Leistungen haben. Wird nur auf intendierte Wirkungen fokussiert, handelt es sich um einen zielbasierten Ansatz. Dieser hat zwangsläufig einen engeren Fokus und kann lediglich Aussagen über einzelne Wirkungsdimensionen machen. Zudem werden (Wirkungs-)Ziele meist entlang von wünschenswerten Kategorien etabliert und negative Wirkungen bewusst oder unbewusst außer Acht gelassen. Im vorliegenden Fall der Untersuchung der Wirkungen zur Wiener Wohnungslosenhilfe wird breit vorgegangen und nicht nur auf intendierte Wirkungen fokussiert.

Als **Deadweight** werden Wirkungen bezeichnet, die ohnehin eingetreten wären, auch ohne die konkreten Aktivitäten. In der Evaluationsliteratur wird in diesem Zusammenhang auch vom Programmeffekt (Rossi et al. 2004: 207) oder kontrafaktischer Evaluation gesprochen. Diese Wirkungen müssen konsequenterweise von den Bruttowirkungen abgezogen werden, um schließlich jene Wirkungen zu erhalten, die ausschließlich durch die Organisation bzw. das Projekt generiert werden. Im vorliegenden Projekt wurde methodisch ein qualitatives Forschungsdesign gewählt, das von vornherein nur Wirkungen identifizierte, die tatsächlich eintreten (siehe Kapitel 3.2). Das Thema Deadweight ist allenfalls bei einer weiterführenden Studie, die quantifiziert, von Relevanz.

In der vorliegenden Studie wird somit primär auf den mittleren Teil der Wirkungskette, die intendierten und unintendierten Bruttowirkungen abgezielt. Hierbei werden die unterschiedlichen Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe und deren Stakeholder betrachtet. Stakeholder sind Anspruchsgruppen, die in irgendeiner Form mit den Angeboten der Wohnungslosenhilfe in Verbindung stehen und einen direkten oder indirekten Nutzen daraus ziehen. Sie sind neben der Wirkungskette ein wesentlicher Baustein einer Wirkungsanalyse und auch zentraler Bestandteil der Wirkungslandkarte.

3.2. Das Konzept der Wirkungslandkarte

Die Darstellung von Wirkungen einer ganzen Angebotslandschaft, wie im Falle der Wiener Wohnungslosenhilfe, ist besonders herausfordernd. Dies liegt in der deutlich erhöhten Komplexität gegenüber einfachen Wirkungsanalysen einzelner Organisationen oder Projekte. Die Komplexität entsteht durch unterschiedlichen Bedarfe und Vielfalt der entsprechenden Angebote, wie beispielsweise Notschlafstellen, Sozial Betreutes Wohnen oder Streetwork und das Zusammenspiel dieser Leistungen. Die Komplexität besteht aber auch in der Breite der Stakeholder, auf die die Wiener Wohnungslosenhilfe wirkt. So haben beispielsweise die Einsatzorganisationen, Gesundheitseinrichtungen, Verkehrsbetriebe und viele Teile der Bevölkerung aufgrund der Aktivitäten der Wohnungslosenhilfe einen Nutzen. Besonders wesentlich sind die Wirkungen bei den betreuten Personen, die unterschiedlichen KlientInnengruppen. Die Komplexität zu fassen, darzustellen und gleichzeitig eine Möglichkeit der Reduktion zu geben, war eine Herausforderung in dieser Studie.

Zur Lösung wurde auf das Konzept der Wirkungslandkarte von Schober/Rauscher (2020) zurückgegriffen. Eine Wirkungslandkarte ist ein relativ flexibles Instrument, das auch die Darstellung komplexer Wirkungszusammenhänge erlaubt. Es wird ein sozialer Raum anhand der Stakeholder aufgespannt und die Wirkungen mit entsprechenden Verbindungslinien eingezeichnet. Die betrachtete/n Organisation/en mit ihren Leistungen, im vorliegenden Fall die Angebote der Wohnungslosenhilfe, stehen im Mittelpunkt. Die Vermessung der Wirkungen, kann von einfacher Aufzählung und Darstellung, in Form von Verbindungslinien mit gleicher Gewichtung, bis hin zu einer stark differenzierten Darstellung, anhand von unterschiedlicher Stärke der eingetretenen Wirkung, im quantitativen Sinne, gehen. Im Wesentlichen kann die Wirkungslandkarte in ihrer Darstellung analog zu den bei von Then/Schober (2015: 221) vorgeschlagenen Schritten einer SROI-Analyse angewendet werden.

In der vorliegenden Studie wurde eine reine Darstellung der Wirkungen, ohne weitere Gewichtung, vorgenommen. Grund hierfür ist der gewählte methodische Zugang, der auf ein rein qualitatives Forschungsdesign setzte (siehe Kapitel 3.2). Eine spätere Ergänzung um die quantitativen Aspekte ist jedenfalls möglich.

Nachfolgende Abbildung 4 gibt das grundlegende Konzept der Wirkungslandkarte in einer stark vereinfachten Form wieder.

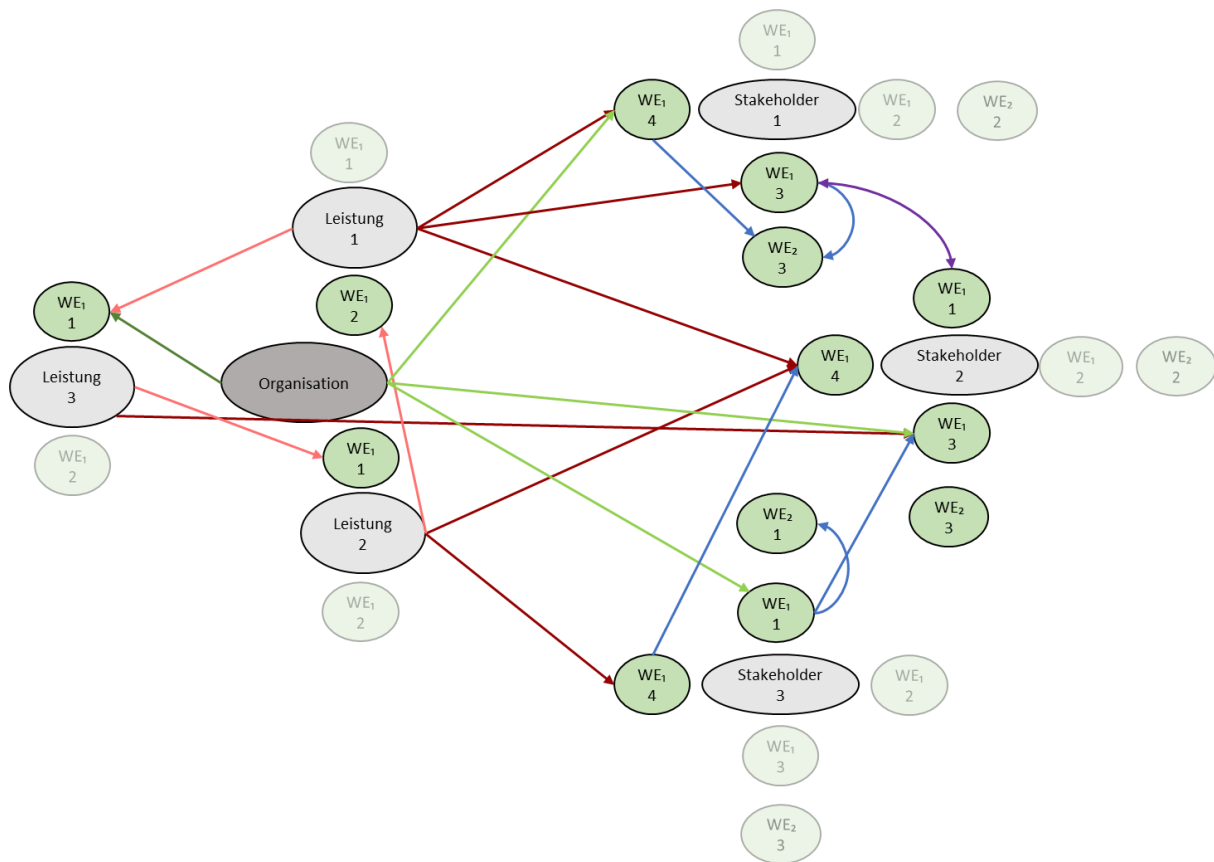
Im Zentrum steht eine Organisation oder ein Unternehmen, es könnte aber auch ein Projekt, ein Programm oder eine ganze Branche sein, die im Fokus der Wirkungsanalyse steht. Darum herum befinden sich Stakeholder, also Anspruchsgruppen, die eine Wirkung seitens der Organisation bzw. ihrer Leistungen verspüren (Stakeholder 1-4). Unsere Organisation erbringt im vorliegenden Fall drei Leistungen (Leistung 1-3), die wiederum Wirkungen auf die (externen) Stakeholder oder jeweils anderen Leistungen der eigenen Organisation haben. Diese leistungsspezifischen Wirkungen sind in dunkelrot (zu Stakeholdern) bzw. hellrot (zu eigenen Leistungen) dargestellt.

Es gibt aber auch aggregatsbezogene Wirkungen, die nicht aus einer Leistung resultieren, sondern aus dem Bündel der angebotenen Aktivitäten und Leistungen der betrachteten Organisation entstehen. Diese sind in hellgrün (zu den Stakeholdern) und dunkelgrün (zu den eigenen Leistungen) dargestellt und gehen direkt von der Organisation und nicht von einer spezifischen Leistung aus.

In einer Wirkungslandkarte können weiters Folgewirkungen bzw. Wirkungen, die nicht unmittelbar entstehen und auf einer vorgestuften Wirkung aufbauen, eingetragen werden. Sie können einerseits Wirkungen auf zweiter Ebene (WE_2) sein, die auf Wirkungen erster Ebene (WE_1) bei gleichem Stakeholder basieren. Andererseits können es auch Wirkungen erster oder zweiter Ebene sein, die auf Wirkungen anderer Stakeholder basieren. Beide Fälle sind als blaue Pfeile in der Abbildung 4 eingezeichnet. Letztlich gibt es noch Wechselwirkungen, die eine Sonderform der Folgewirkungen sind und in beide Richtungen gehen. Sie sind in der Abbildung 4 violett dargestellt.

Grundsätzlich ließen sich Wirkungen auch mittels Bezeichnung der Pfeile darstellen, die dann direkt von den Leistungen zu den Stakeholdern bzw. zwischen den Stakeholdern als Verbindungen dargestellt werden könnten. Dies hätte allerdings den Nachteil, dass es schwieriger ist, mehrere Wirkungsebenen darzustellen und viele Pfeile mit Beschriftung nebeneinander stünden, was rasch unübersichtlich wird.

ABBILDUNG 4: SCHEMATISCHE DARSTELLUNG EINER WIRKUNGSLANDKARTE



Betrachtet man nun Stakeholder 1, so sieht man deutlich, dass er eine Wirkung (WE₁1) seitens der Gesamtorganisation hat, die wiederum eine Folgewirkung auf WE₂1 und WE₂2 hat. Gleichzeitig gibt es eine leistungsbezogene Wirkung seitens Leistung 1 auf den Stakeholder 1 (WE₁3). Auf diese Weise lassen sich Wirkungen bei einzelnen Stakeholdern selbst bei komplexen Wirkungslandkarten rasch identifizieren.

Es lässt sich schon erahnen, dass eine Wirkungslandkarte rasch ein relativ komplexes Gebilde werden kann. Wie nun hiermit im vorliegenden Projekt umgegangen wurde, wird in den nachfolgenden Kapiteln erläutert.

3.3. Die hypothetische Wirkungslandkarte der Wiener Wohnungslosenhilfe

Erste inhaltliche Schritte der vorliegenden Studie waren die Identifikation der relevanten Stakeholder und betroffenen KlientInnengruppen sowie die Etablierung eines hypothetischen Wirkungsmodells. Dies entspricht der von Then/Schober (2015 S.221) vorgeschlagenen Schritten einer SROI-Analyse die, ohne den Schritt der Monetarisierung, ganz allgemein für Wirkungsanalysen gelten.

Ein hypothetisches Wirkungsmodell umfasst jene Gruppen von Menschen, Unternehmen, Organisationen oder Institutionen, die vermutlich einen Nutzen von den untersuchten Angeboten bzw. Leistungen haben. Diese Stakeholder werden wiederum dahingehend betrachtet, inwieweit sie von positiven oder negativen Wirkungen seitens der Wiener Wohnungslosenhilfe betroffen sind. Dies erfolgt unter der hypothetischen Annahme, dass es die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe nicht gäbe. Es wird also überlegt, in welcher Situation beispielsweise die Polizei wäre, gäbe es die Wohnungslosenhilfe nicht. Vermutlich hätte sie

mehr Einsätze bei Konflikten in Parks und würde häufiger von BewohnerInnen gerufen werden, die sich von Obdachlosen in Hauseingängen gestört fühlen.

Auf diese Weise werden vermutete Wirkungen für alle Stakeholder identifiziert und in das hypothetische Modell eingetragen. Dieses Modell dient dann als Basis für die weiteren Erhebungen. Ziel ist herauszufinden, ob und falls ja inwiefern, diese Wirkungen bei den Stakeholdern eintreten. Im vorliegenden Projekt wurde die hypothetische Wirkungslandkarte im Rahmen einer Arbeitsgruppe gemeinsam mit VertreterInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe erarbeitet. Die Arbeitsgruppe, bestehend aus elf VertreterInnen unterschiedlicher Angebote und Hierarchieebenen, traf sich zweimal und ergänzte bzw. adaptierte ein vom NPO-Kompetenzzentrum vorgelegtes erstes Rohmodell. Hierbei gab es bereits erste inhaltliche Diskussionen darüber, ob Wirkungen bei einzelnen Stakeholdern eintreten würden und in welchem Ausmaß. Dies zeigte rasch, wie wertvoll eine zumindest qualitative Erhebung bei den betroffenen Gruppen für die Personen in der Wohnungslosenhilfe tatsächlich war.

Die letztlich erarbeitete hypothetische Wirkungslandkarte umfasst 23 Stakeholder mit jeweils bis zu zwanzig vermuteten Wirkungen. In Summe sind es einige hundert Wirkungen, die identifiziert wurden. Auf dieser Basis wurden in weiterer Folge Leitfäden für die Fokusgruppen und teilstrukturierten Interviews sowie die durchgeführte Recherche erstellt (siehe Kapitel 3.2). Ziel war empirisch zu erheben, ob diese Wirkungen aus Sicht der StakeholdervertreterInnen, der KlientInnen sowie Personen, die das System der Wohnungslosenhilfe gut kennen, tatsächlich eintreten. Haben also, um bei unserem Beispiel zu bleiben, von Obdachlosigkeit betroffene Menschen tatsächlich einen stabileren Gesundheitszustand durch die Wiener Wohnungslosenhilfe.

Die Ergebnisse der Erhebungen flossen dann in die angefertigte Wirkungslandkarte ein. Wirkungen, die nicht bestätigt werden konnten, wurden dabei weggelassen. Wirkungen, die ursprünglich in der hypothetischen Version nicht bedacht wurden, kamen hinzu. Auf eine Gewichtung anhand der Stärke bzw. Bedeutung der Wirkung wurde, wie bereits erwähnt, verzichtet. Dies hätte eine Quantifizierung nötig gemacht, die nicht Teil der Studie war. Die nunmehr in Kapitel 6 dargestellten Wirkungen konnten somit auf Basis des hypothetischen Modells identifiziert werden und stehen hier zunächst gleichbedeutend in der Darstellung nebeneinander. In den Abbildungen zeigt sich dies durch gleiche Strichdicke bzw. gleiche Schriftgröße der Wirkungen. Die geschätzten LeserInnen können selbst beurteilen wie bedeutsam einzelne Wirkungen wohl sein mögen. Ihre Existenz ist jedenfalls gegeben.

4. Methodisches Vorgehen

4.1. Datenerhebung und Datenauswertung

Ziel dieser Studie ist das Verstehen der Wirkungsweise der Wiener Wohnungslosenhilfe. Hierfür wurde ein qualitatives verstehendes Forschungsdesign angewandt und mit Methoden der qualitativen empirischen Sozialforschung und Sekundärmaterial gearbeitet. Bei der qualitativen Herangehensweise steht das tiefergehende Verstehen im Vordergrund. Die soziale Wirklichkeit wird aus subjektiver Sicht der relevanten Personen abgebildet, um so das Verhalten und mögliche Ursachen dafür nachzuvollziehen und zu verstehen. Es geht um eine Bildung von empirisch fundierten Hypothesen und Theorien. Vorteil dieser Herangehensweise ist im vorliegenden Fall, eine empirisch fundierte Verständnisbasis für (Wechsel)Wirkungen in der Angebotsstruktur sowie die (potenziellen) Bedarfslagen zu schaffen.

Als Ausgangspunkt für die Datenerhebung diente eine hypothetische Wirkungslandkarte (siehe Kapitel 3.3). Im Rahmen zweier mehrstündiger Arbeitsgruppentreffen wurden zusammen mit elf VertreterInnen der anbietenden Organisationen, des Fonds Soziales Wien und des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen hypothetische Wirkungsketten für die verschiedenen Leistungsangebote der Wohnungslosenhilfe erstellt. In dieses hypothetische Modell floss viel praktische Erfahrung aus der Wohnungslosenhilfe. Nach mehrmaligem Überarbeiten stellte es eine fundierte Grundlage für die Datenerhebung dar und half dabei, Erhebungsinstrumente zu erstellen und InterviewpartnerInnen zu identifizieren.

Die Wirkungen der hypothetischen Wirkungslandkarte wurden im Rahmen von Fokusgruppen und teilstrukturierten ExpertInneninterviews verifiziert beziehungsweise falsifiziert und einbettend in die alltägliche Praxis genauer erläutert. Besonders wichtig war es hierbei, die Wahrnehmung und Erfahrungen von externen Stakeholdern mit der Wahrnehmung innerhalb der Wohnungslosenhilfe abzugleichen. Sowohl in den Fokusgruppen als auch in den Leitfadeninterviews waren die Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe als auch die Bedarfsguppen Gegenstand der Erhebung.

Insgesamt wurden **fünf Fokusgruppen** durchgeführt. Zwei Fokusgruppen wurden mit VertreterInnen der Angebote und Peers der Wiener Wohnungslosenhilfe, zwei mit VertreterInnen von der Wohnungslosenhilfe vorgelagerten beziehungsweise mit der Wohnungslosenhilfe strukturell verbundenen Angeboten und eine Fokusgruppe wurde mit KlientInnen der Wohnungslosenhilfe durchgeführt. Insbesondere bei den Fokusgruppen mit VertreterInnen von Angeboten wurde auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen anbietenden Organisationen und Art der vertretenden Leistungsangebote geachtet. Eine genauere Übersicht über die vertretenden Organisationen beziehungsweise Angebote bietet Tabelle 1.

TABELLE 1: ÜBERSICHT DER DURCHGEFÜHRTEN FOKUSGRUPPEN

Fokusgruppe	Vertretende Organisationen	Vertretende Angebote
Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe	Arbeiter-Samariter-Bund Wien, Caritas der Erzdiözese Wien, Heilsarmee Österreich, neunerhaus, NEUSTART, Obdach Wien, Wiener Hilfswerk, Wiener Rotes Kreuz	Übergangswohnen, Sozial Betreutes Wohnen, Betreutes Wohnen in Wohnungen, Mobile Wohnbetreuung, Housing First
Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe	Caritas der Erzdiözese Wien, neunerhaus, Obdach Wien, Psychosoziale Dienste Wien, Wiener Rotes Kreuz, WOBES	P7, Nachtquartiere, Tageszentren, Chancenhäuser, Gesundheitsdienste
Vorgelagerte oder strukturell verbundene Angebote	Arbeitsmarktservice Wien, Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe des Fonds Soziales Wien, NEUSTART, P7 der Caritas der Erzdiözese Wien, Suchthilfe Wien, Verein Dialog	
Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe	Fachstelle für Wohnungssicherung der Volkshilfe Wien, MA 40, Bereich Pflege der Caritas der Erzdiözese Wien, Verein Wiener Frauenhäuser, Wiener Wohnen, Wohnberatungsstelle WIWA der Diakonie, Wohndrehscheibe der Volkshilfe Wien	
KlientInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe	Nachtquartiere, Tageszentren, Übergangswohnen, Sozial Betreutes Wohnen	

Aufbauend auf den Fokusgruppen sowie parallel zu den Fokusgruppen wurden insgesamt **25 Leitfadeninterviews** und Gespräche mit VertreterInnen der jeweiligen Stakeholdergruppen durchgeführt. 24 Interviews wurden persönlich sowie ein Interview telefonisch durchgeführt. Welche Institutionen bzw. welches Angebotssegment der Wiener Wohnungslosenhilfe interviewt wurden, ist der Tabelle 2 zu entnehmen. Bei den Interviews mit VertreterInnen von Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe wurde darauf geachtet, eine Heterogenität der jeweiligen Trägerorganisationen zu gewähren. Es wurden Interviews mit dem Arbeiter-Samariter-Bund Wien, Arge Wien, Caritas der Erzdiözese Wien, Heilsarmee Österreich, neunerhaus, Obdach Wien, Volkshilfe Wien und WOBES geführt.

TABELLE 2: ÜBERSICHT DER DURCHGEFÜHRTEN LEITFADENINTERVIEWS

Interview-Nr.	Stakeholder oder Angebotssegment
1	Dauerhaft Leistbares Wohnen
2	Entlassungsmanagement im Krankenhaus
3	Mobile Wohnbetreuung
4	Sozial Betreutes Wohnen
5	Psychosoziale Dienste Wien
6	MA 11 – Wiener Kinder- und Jugendhilfe
7	Chancenhäuser
8	Schuldnerberatung Wien
9	Mobile Wohnbegleitung
10	Housing First
11	Sucht- und Drogenkoordination Wien
12	Initiative Sommerpaket

13	Bezirksvorstellung
14	Rettungsorganisation
15	MA 11 – Wiener Kinder- und Jugendhilfe
17	Streetwork
18	Wohnbauträger
19	Fonds Soziales Wien
20	Entlassungsmanagement im Krankenhaus
21	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe des Fonds Soziales Wien
22	Erwachsenenvertretung
23	Winterpaket
24	Polizei
25	Wiener Gesundheitsdienste, Bereich Menschen mit Behinderung

Das vorhandene Material wurde in Anlehnung an Mayring (2010) qualitativ inhaltsanalysierend ausgewertet und durch die Analyse von **internen Dokumenten** und **Literatur** ergänzt. Es wurde darauf geachtet, Aussagen zu Wirkungen und Bedarfsgruppen wechselseitig abzugleichen und in einen Gesamtzusammenhang zu setzen sowie mit Sekundärmaterial zu verknüpfen, damit nicht lediglich eine Einzelaussage als Basis dient. Aufgrund des engen Zeitrahmens und budgetärer Beschränkungen, bei gleichzeitig gegebener Komplexität, konnten nicht alle Aspekte detailreich analysiert werden. Der in der Wirkungslandkarte dargestellte bunte Strauß an Wirkungen kann allerdings gut fundiert als gegeben angesehen werden.

Die Ergebnisse der Datenerhebung werden in der Beschreibung von Bedarfsgruppen und Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, aber auch in den vergangenen und aktuellen Entwicklungen der Wiener Wohnungslosenhilfe dargestellt. Die identifizierten Angebotslücken und Empfehlungen basieren auf den erhobenen Informationen sowie Daten, die in die weitere Analyse und Interpretationen des Forschungsteams einfließen.

5. Welche Bedarfe haben Menschen, die von Obdach-, oder Wohnungslosigkeit bzw. prekärer Wohnversorgung betroffen sind?

5.1. Definition von Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekärer Wohnversorgung

Um ein klareres Bild über wohnungs-, obdachlose und prekär wohnende Personen und deren speziellen Bedarfslagen zu entwickeln, wurden im Rahmen dieser Studie Bedarfsgruppen gebildet. Hierzu diente die, vom europäischen Dachverband der Wohnungslosenhilfe entwickelte und in Tabelle 3 dargestellte, „Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung“ (ETHOS) als Grundlage. ETHOS klassifiziert wohnungslose Menschen nach ihrer Wohnsituation und entwickelt daraus vier Hauptkategorien: obdachlose Menschen, wohnungslose Menschen, Menschen in ungesicherten Wohnverhältnissen und Menschen in ungenügenden Wohnverhältnissen (siehe Tabelle 3, Spalte 1). Jede dieser vier Kategorien verfügt über weitere operative Kategorien, welche insgesamt 13 ergeben (siehe Tabelle 3, Spalte 2) (FEANTSA 2005). Was unter Obdach- und Wohnungslosigkeit bzw. unter ungesichertem und ungenügendem Wohnen verstanden wird, wird im Folgenden erläutert, bevor anschließend die identifizierten Bedarfsgruppen der Wiener Wohnungslosenhilfe in Wien vorgestellt werden.

TABELLE 3: EUROPÄISCHE TYPOLOGIE FÜR OBDACHLOSIGKEIT, WOHNUNGSLOSIGKEIT UND PREKÄRE WOHNVERSORGUNG

	Operative Kategorie		Wohnsituation		Definition
OBDACHLOS	1	Obdachlose Menschen	1.1	im öffentlichen Raum, in Verschlägen, unter Brücken etc.	Auf der Straße lebend, an öffentlichen Plätzen wohnend, ohne eine Unterkunft, die als solche bezeichnet werden kann
	2	Menschen in Notunterkünften	2.1	Notschlafstellen, Wärmestuben	Menschen ohne festen Wohnsitz, die in Notschlafstellen und niederschwelligen Einrichtungen übernachten
WOHNUNGSLOS	3	Menschen, die in Wohnungsloseneinrichtungen wohnen	3.1	Übergangswohnheime	Menschen die in Einrichtungen wohnen, in denen die Aufenthaltsdauer begrenzt ist und keine Dauerwohnplätze zur Verfügung stehen
			3.2	Asyle und Herbergen	
			3.3	Übergangswohnungen	
	4	Menschen, die in Frauenhäusern wohnen	4.1	Frauenhäuser	Frauen, die wegen häuslicher Gewalt ihre Wohnung verlassen haben und kurz- bis mittelfristig in einer Schutzeinrichtung beherbergt sind
	5	Menschen, die in Einrichtungen für MigrantInnen/AsylwerberInnen wohnen	5.1	Befristete Herbergen, Auffangstellen,	MigrantInnen und AsylwerberInnen in Auffangstellen, bis ihr Aufenthaltsstatus geklärt ist
			5.2	Quartiere für ArbeitsmigrantInnen	Quartiere für nichtösterreichische StaatsbürgerInnen mit befristeter Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis

	6	Menschen, die von Institutionen entlassen werden	6.1	Gefängnisse, Strafanstalten	Nach Haftentlassung kein ordentlicher Wohnsitz vorhanden
			6.2	Spitäler, Heilanstalten	Bleiben weiter hospitalisiert weil kein Wohnplatz zur Verfügung steht
			6.3	Jugendheime	Fallen nicht mehr unter die Jugendwohlfahrt, bleiben aber weiterhin im Heim, weil keine andere Wohnmöglichkeit zur Verfügung steht
	7	Menschen, die in Dauereinrichtungen für Wohnungslose wohnen	7.1	Langzeitwohnheime für ältere Wohnungslose	Dauerwohneinrichtungen mit Betreuungsangeboten für ältere und ehemals obdachlose Menschen
			7.2	ambulante Wohnbetreuung in Einzelwohnungen	
UNGESICHERTES WOHNEN	8	Menschen, die in ungesicherten Wohnverhältnissen wohnen	8.1	temporäre Unterkunft bei Freunden / Bekannten / Verwandten	Wohnen ohne einen Hauptwohnsitz zu begründen und vom guten Willen anderer Menschen abhängig
			8.2	wohnen ohne bestandsrechtliche Absicherung	Wohnen ohne Rechtstitel
			8.3	Illegale Land/Hausbesetzung	Wohnen unter Verletzung von Eigentumsrechten anderer Menschen
	9	Menschen, die von Delogierung bedroht sind	9.1	Gerichtliches Verfahren zur Auflösung des Wohnverhältnisses ist eingeleitet	Wohnen in einer Wohnung, für die ein Verfahren zur gerichtlichen Auflösung des Wohnverhältnisses eingeleitet ist
			9.2	mit Delogierungsbeschluss	Wohnen in einer Wohnung, für die bereits ein Gerichtsbeschluss zur Delogierung vorliegt
			9.3	mit Enteignungsbeschluss	Wohnen in Eigenheimen für die bereits ein Räumungsbefehl an die Exekutionsabteilung ergangen ist
	10	Menschen, die in ihrer Wohnung von Gewalt bedroht sind	10.1	mit Strafanzeige gegen Täter, trotz Wegweisungsbeschluss	Wohnen in Wohnungen, in denen man trotz Polizeischutz nicht vor Gewalt sicher ist
	11	Menschen, die in Wohnprovisorien hausen	11.1	Wohnwägen	Wohnen in Behausungen, die für konventionelles Wohnen nicht gedacht sind, die notdürftig zusammengebaut oder als Wohnwägen und Zelte gedacht sind
			11.2	Garagen, Keller, Dachböden, Abbruchhäuser etc.	
			11.3	Zelte	
UNGENÜGENDES WOHNEN	12	Menschen, die in ungeeigneten Räumen wohnen	12.1	Hausbesetzung von Abbruchgebäuden	Wohnen in Gebäuden, die für Wohnzwecke gesperrt oder ungeeignet sind, die kurz vor einem Abbruch stehen oder die durch die Bauordnung als ungeeignet klassifiziert sind
	13	Menschen, die in überfüllten Räumen wohnen	13.1	Überschreitung der zulässigen Mindestquadratmeter pro Person	Wohnen in Räumen, die entgegen den Mindestanforderungen völlig überbelegt sind und von mehr Menschen als zulässig bewohnt werden

Von **Obdachlosigkeit** betroffene Personen sind Menschen, die im öffentlichen Raum bzw. in Notunterkünften der Wohnungslosenhilfe nächtigen (FEANTSA 2005).

Wohnungslos sind Personen, die in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wie Übergangswohnhäuser, in dezentralen, betreuten Wohnungen oder in anderen betreuten Wohneinrichtungen, wie Frauenhäuser oder Einrichtungen der Flüchtlingshilfe wohnen sowie Personen, die aus Institutionen wie Justizvollzugsanstalten, Krankenhäuser oder Institutionen der Jugendwohlfahrt, entlassen werden (FEANTSA 2005).

Weiters unterscheidet ETHOS zwischen ungesichertem und ungenügendem Wohnen. **Ungesichert wohnen** Menschen, die temporär bei FreundInnen, Bekannten oder der Familie unterkommen, die ohne rechtliche Absicherung oder in besetzten Häusern bzw. unbefugt auf fremden Grund wohnen. Ebenso ungesichert wohnen Personen, die von Delogierung oder von Gewalt in der eigenen Wohnung bedroht sind. **Ungenügendes Wohnen** meint das Wohnen in ungeeigneten Behausungen, wie Keller, Garagen oder Abbruchgebäuden und in überbelegten Wohnungen. Als Erweiterung der ETHOS-Typologie inkludieren wir auch das Wohnen in desolaten, feuchten und sehr schlecht abgedichteten Wohnungen. Da sich für Menschen in ungesicherten und in ungenügenden Wohnverhältnissen ähnliche Bedarfe identifizierten ließen, wurden diese beiden Kategorien im Rahmen dieser Studie zu der Kategorie „Menschen in prekären Wohnverhältnissen“ zusammengefasst.

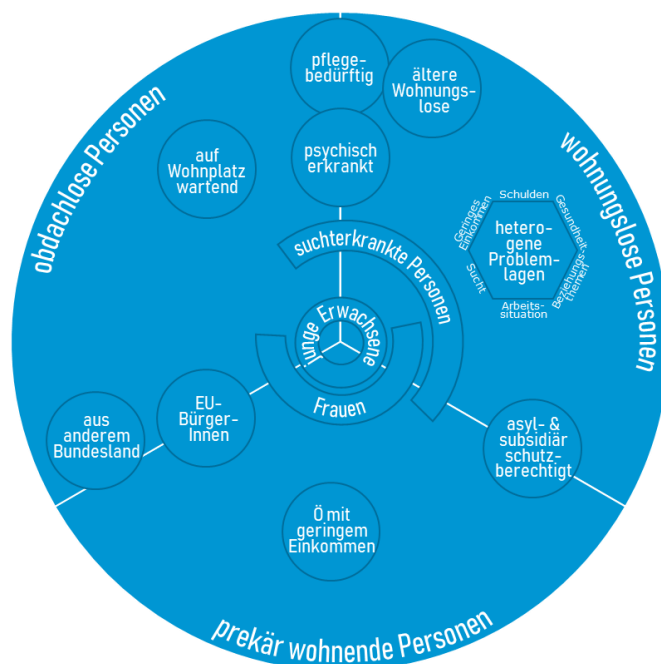
5.2. Bedarfsgruppen der Wohnungslosenhilfe in Wien

Ein Ziel der vorliegenden Studie ist es, obdachlose, wohnungslose und prekär wohnende Personen in Wien sowie deren Bedarfslagen zu beschreiben.

Hierzu wurden Gruppen gebildet, die sich anhand ihrer Soziodemographie, Problem- oder Bedarfslage ähneln. Die Definitionen der ETHOS Typologie wurden demnach weiter ausdifferenziert und mit identifizierten typischen Merkmalen der betroffenen Personengruppen angereichert. Diese Vorgehensweise dient der Identifikation von Bedarfen in Wien und sich daraus ableitenden Angebotslücken in der Wiener Wohnungslosenhilfe bzw. in angrenzenden Sozial- und Gesundheitsbereichen.

Nachfolgende Abbildung 2 stellt die hierbei identifizierten sogenannten Bedarfsgruppen für Wien in kleinen Kreisen bzw. Halbkreisen dar und ordnet diese den drei, eingangs in Kapitel 5.1 beschriebenen, Kategorien „obdachlose Personen“, „wohnungslose Personen“ und „prekär wohnende Personen“, welche jeweils ein Drittel des großen Kreises darstellen, zu. Einige der identifizierten Bedarfsgruppen sind klar einer Kategorie zuzuordnen, andere sind nicht eindeutig zuordenbar und somit in zwei oder mehreren Kategorien vorzufinden. Die Kreise „junge Erwachsene“, „Frauen“ und „suchterkranken Personen“ in der Mitte der Abbildung stellen jene Gruppen dar, die in allen drei Kategorien aufzufinden sind. Die Lage der Halbkreise zeigt hierbei den Schwerpunkt der Verteilung. So sind prekäre Wohnverhältnisse bei Frauen stärker ein Thema als bei suchterkranken Personen, bei denen Wohnungslosigkeit ein stärkeres Thema ist. Im Folgenden wird nun auf die einzelnen Bedarfsgruppen näher eingegangen und dabei der Abbildung folgend von innen nach außen vorgegangen.

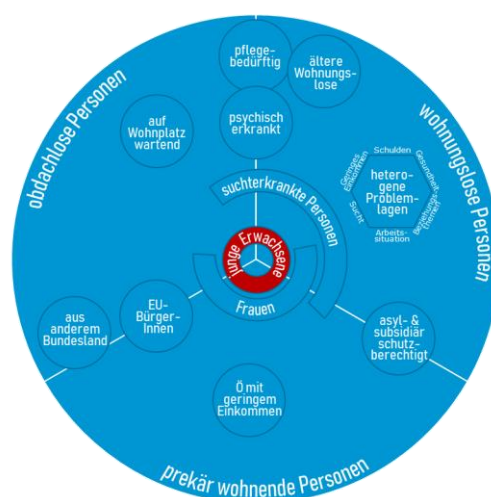
ABBILDUNG 2: BEDARFSGRUPPEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



5.2.1. Junge Erwachsene

Da junge Wohnungslose eine sehr fluktuative Gruppe darstellen und sowohl auf der Straße bzw. in Notquartieren, in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe als auch in prekären Wohnverhältnissen vorzufinden sind, wurden sie in der Grafik in Form eines Kreises dargestellt, der alle drei Kategorien umfasst (siehe Abbildung 5). Die Bedarfsbildung wird anhand einer Unterscheidung zwischen Jugendlichen, die in einer stationären Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht werden, und zwischen Jugendlichen, die in keiner stationären Einrichtung untergebracht werden, vorgenommen.

ABBILDUNG 5: JUNGE ERWACHSENE



Diese Bedarfsgruppe hat meist einen Pflichtschulabschluss und kaum bis keine Berufserfahrung (Fokusgruppe 2, 4). Viele junge Erwachsene kommen aus Familien, die ihnen wenig Rückhalt geben, haben bereits Brüche in Vertrauensbeziehungen mit Familie und BetreuerInnen erlebt und werden teilweise von der Kinder- und Jugendhilfe betreut. Mit 18 Jahren endet in der Regel deren Versorgungsauftrag und somit die Unterbringung von fremduntergebrachten Jugendlichen in einer Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe. Im Bedarfsfall kann die stationäre Unterstützung nach dem Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 §33/2 länger gewährt werden, längstens allerdings bis 21: „Die Hilfe kann nur mit Zustimmung der jungen Erwachsenen und nur solange gewährt werden, als dies auf Grund der individuellen Lebenssituation notwendig ist. Die Hilfen enden jedenfalls mit der Vollendung des 21. Lebensjahres“ (WKJHG 2013). Diese Unterstützung wurde im Jahr 2018 345 Jugendlichen zwischen 18 und 21 Jahren gewährt (WKJH 2018). Zudem ist eine ambulante

Unterstützung bis zum 21. Lebensjahr möglich (§33/1 WKJHG 2013). Im Jahr 2018 wurden 46 Jugendliche ambulant betreut (WKJH 2018).

Diese längere Betreuung bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres muss allerdings begründet beantragt werden und ist in der praktischen Umsetzung in Wien offensichtlich an die Voraussetzung geknüpft, dass sich die Jugendlichen in einer Ausbildung befinden und sich deren Abschluss in absehbarer Nähe befindet (Reiner 2019). Da viele junge Erwachsene diesen Schritt bis zum 18. Lebensjahr noch nicht geschafft haben, müssen sie zum 18. Geburtstag aus der betreuenden Einrichtung ausziehen. Der Schritt in ein selbstständiges Leben ist für junge Menschen grundsätzlich eine große Herausforderung. Diese Herausforderung trifft auf die hier beschriebenen Jugendlichen im besonderen Maße zu, da sie keinen Rückhalt aus der Familie haben. Bei diesem Übergang sind einige Jugendliche gefährdet, obdach- oder wohnungslos zu werden.

Diese Jugendlichen haben einen Bedarf nach einer längeren Betreuung in der Kinder- und Jugendhilfe und brauchen stärkere Unterstützung für den Übergang in ein selbstständiges Leben, wobei der Fokus nicht nur auf Vorbereitung, sondern auch auf Nachbetreuung liegen muss. Es braucht professionelle, gut begleitete Übergänge bzw. Unterstützung beim Wohnen-Lernen (Fokusgruppe 5; Interview 11). Hierzu müssen neue Rahmenbedingungen geschaffen werden. Initiativen wie ein U25-Programm von AMS und MA40 zeigen, dass es vereinzelt schon Bestrebungen gibt, Jugendliche länger durch das Zusammenwirken mehrerer Institutionen zu unterstützen. Ab Frühjahr 2020 werden hier junge Erwachsene bis 25 unter einem Dach von AMS und MA40 betreut – bisher ging eine spezielle Unterstützung bis 21. Jahre (Stadt Wien 2020). Insgesamt braucht es jedoch noch einen stärkeren Ausbau von verlängerter Unterstützung.

Im öffentlichen Raum sind auch Gruppen von jungen osteuropäischen StaatsbürgerInnen beobachtbar, die aus der Kinder- und Jugendhilfe des Herkunftslandes kommen und innerhalb kürzester Zeit nach ihrem Ankommen in Wien in einen starken Alkoholkonsum rutschen. Mit einer schnellen Unterstützung könnten auch hier destruktive Lebensverläufe noch ein Stück weit verhindert werden (Interview 11).

Ebenso Zielgruppe der Wohnungslosenhilfe werden junge Erwachsene, die einen Bruch mit der Herkunftsfamilie erleben, aber nicht in einer Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht sind oder waren. Häufig kommt dies vor, wenn Jugendliche anfangen, Alkohol zu trinken oder erste Liebesbeziehungen entstehen und ihr Verhalten nicht den Wertvorstellungen der Familie entspricht (Interview 11).

Für diese Jugendlichen entsteht der Bedarf eines schnell verfügbaren, leistbaren Wohnraums und Unterstützung für die Übergangsphase in der eigenen Wohnung, wenn diese Unterstützung nicht von der Herkunftsfamilie geleistet werden kann.

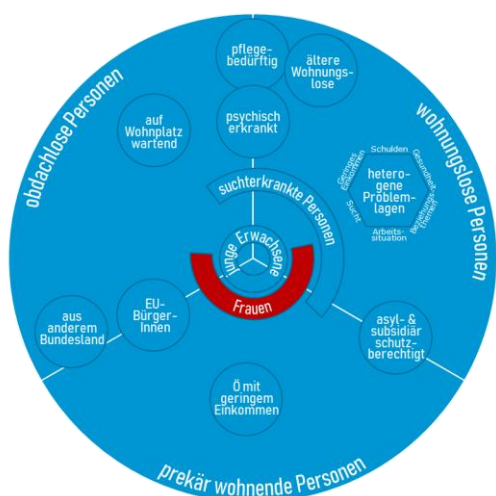
Junge Menschen brauchen Sicherheit, eine geschütztere Atmosphäre und einen kleineren Betreuungsrahmen, der Raum lässt, sich ausprobieren zu können. Das Setting von größeren Wohneinrichtungen wurde in der Datenerhebung als nachteilig gewertet, da sich beispielsweise Eigendynamiken hinsichtlich der Weitergabe von Suchtmittel entwickeln können und Jugendliche als risikofähig hierfür beschrieben werden (Fokusgruppe 3).

5.2.2. Frauen

Wie in Abbildung 6 veranschaulicht, sind Frauen sowohl unter obdachlosen, wohnungslosen als auch unter prekär wohnenden Personen zu identifizieren, allerdings im Verhältnis zu Männern sehr wenig in Obdach- und relativ wenig in Wohnungslosigkeit. Es wird eine hohe Dunkelziffer an verdeckter Wohnungslosigkeit unter Frauen vermutet (Fokusgruppe 3, 4, 5; Interview 11). Im Jahr 2018 waren nur 18% der Personen, die ein Notquartier der Wiener Wohnungslosenhilfe nutzten, Frauen (FSW 2018). Im öffentlichen Raum

sind kaum obdachlose Frauen anzutreffen. Allerdings hat die Anzahl von Frauen im öffentlichen Raum in den vergangenen Jahren zugenommen (Interview 11, 13). Im Übergangs-, Zielgruppen- und Sozial Betreuten Wohnen und somit unter den wohnungslosen Personen liegt der Anteil an Frauen zwischen 25 und 35%². Die geringen Anteile von Frauen unter akut obdachlosen Personen, in Notquartieren und den weiterführenden, stationären Einrichtungen, im Vergleich zum Anteil von Frauen in der Gesamtbevölkerung, zeigen einen Unterschied zwischen männlicher und weiblicher Wohnungslosigkeit. Die hohe Nutzung von mobilen Wohnangeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe durch Frauen³ zeigt aber, dass weibliche Wohnungslosigkeit ein existentes Problem ist und die Rahmenbedingungen der Angebote einen großen Einfluss auf die Nutzung derselben haben (FSW 2018, Bauer 2015).

ABBILDUNG 6: FRAUEN



Strukturelle Bedingungen führen dazu, dass Frauen stärker von Armut betroffen sind als Männer, insbesondere von Altersarmut (Till et al. 2012). So haben Frauen ein höheres Armutsrisiko aufgrund von geringerem Einkommen, schlechter bezahlten Berufssparten und der häufigeren Rolle als Alleinerziehende. Damit geht auch ein Risiko von Wohnungslosigkeit einher. Frauen sind einem höheren gesellschaftlichen Druck ausgesetzt, eine Partnerschaft einzugehen und eine potentielle Wohnungs- oder Obdachlosigkeit ist höher stigmatisiert und schambesetzt als bei Männern. Diese Umstände drängen Frauen stärker in prekäre Wohnverhältnisse. So befinden sich Frauen zum Teil in Abhängigkeits- und Zweckbeziehungen gegen Haushalts- und Sexleistungen und sind dabei oft einem hohen Gewaltisiko ausgesetzt (Bauer 2015). Auch die ETHOS Typologie inkludiert unter ungesichertem Wohnen die Bedrohung von Gewalt in der eigenen

Wohnung (FEANTSA 2005). Während Frauen, die in Gewaltbeziehungen leben, aus allen sozialen Schichten kommen, haben besonders von Armut betroffene Frauen ein höheres Risiko, von verdeckter Wohnungslosigkeit betroffen zu sein. Es handelt sich dabei sowohl um Österreicherinnen als auch um Frauen aus EU- oder Drittstaaten (Fokusgruppe 2, 3, 4, 5; Interview 11, 14).

Aufgrund von fehlendem Wissen über mögliche Perspektiven und Auswege und der abschreckenden Wirkung und Stigmatisierung, welche die Wohnungslosenhilfe mit sich bringt, bleiben einige Frauen lange in diesen Verhältnissen und nutzen das Hilffsystem der Wohnungslosenhilfe erst, wenn sie vom Partner aus der Wohnung verwiesen werden oder wenn sie aufgrund von Angst und Gewalt Hilfe suchen – bis dahin ist aber meistens schon viel passiert. Frauen erleben in dieser Zeit teilweise Traumatisierungen, die sich zu schwerwiegenden psychiatrischen Erkrankungen und Suchterkrankungen entwickeln können (VWWH 2018). Rahmenbedingungen der Wohnungslosenhilfe verstärken diesen Effekt: die Befragten berichten beispielsweise von zu wenigen Kapazitäten für Frauen in den Notquartieren im Sommer und einem allgemeinen Mangel an Frauenwohnplätzen (Fokusgruppe 3, 4). Stehen nicht ausreichend kurzfristige Schlaf- oder Wohnplätze zur Verfügung, kann das zu einem Verbleib in Abhängigkeitsbeziehungen führen.

Eine besonders hohe Risikogruppe sind EU-Bürgerinnen oder Drittstaatsangehörige, die aufgrund eines fehlenden eigenständigen Rechtsstatus und aufgrund von Aussichts- und Alternativlosigkeit in Abhängigkeitsbeziehungen leben (Interview 11). Ähnlich verhält es sich mit Frauen, die von ihrem Mann nach Österreich geholt werden, eine Familie gründen und dann aufgrund von Gewalt in ein Frauenhaus gehen, aber keinen

² Übergangswohnen (24%), Zielgruppenwohnen (34%), Sozial Betreutes Wohnen (31%) (FSW 2018)

³ Betreutes Wohnen (53%), Housing First (57%), Mobile Wohnbegleitung (47%) (FSW 2018)

Anspruch auf eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe haben (Fokusgruppe 5). Dies kann dazu führen, dass Mütter keinen, Kinder aber sehr wohl einen Anspruch auf Leistungen haben und in einer Kriseneinrichtung der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht werden (Interview 15).

Bedarfe für wohnungslose Frauen bestehen im Aufzeigen von Perspektiven und Auswegen aus der prekären Situation. Entstigmatisierung von Wohnungslosigkeit und Aufklärung über das Unterstützungsangebot im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit bzw. einer Kampagne kann Frauen erreichen, denen das bestehende Hilffsystem nicht bekannt ist und dabei helfen, die Hemmschwelle zur Nutzung der Angebote abzubauen (Interview 11). Der Ausbau und die Aufklärung über die mobilen Angebote der Wohnungslosenhilfe kann, bei der Verhinderung von verdeckter Wohnungslosigkeit, einen wichtigen Beitrag leisten. Der hohe Anteil von Frauen in den Angeboten Housing First, Mobile Wohnbegleitung und Betreutes Wohnen zeigt, dass das Wohnen in einer eigenständigen Wohnung von Frauen gut angenommen wird (Interview 10). Besonders die schnelle Verfügbarkeit von Wohnungen ist dabei zentral, insbesondere bei von Gewalt betroffenen Frauen (Fokusgruppe 5). Jedoch sind nicht alle Frauen in der Lage oder wollen die erste Zeit nach einer Trennung nicht alleine wohnen und auf sich alleine gestellt sein. Für Frauen, welche die Unterstützung einer Gemeinschaft benötigen – besonders für Frauen mit Kindern – werden kleinstrukturierte, wohngemeinschaftsähnliche Einrichtungen benötigt, die es Frauen ermöglichen, sich gegenseitig zu unterstützen (Fokusgruppe 5; Interview 11). Betroffene Frauen brauchen Raum für Aufarbeitung und Perspektivenentwicklung sowie ärztliche und psychotherapeutische Versorgung.

Da nicht alle Frauen erreicht werden können, bevor ihre Lage akut prekär wird, besteht ein besonderer Bedarf in der Versorgung dieser Frauen (Fokusgruppe 5). Das Leben auf der Straße bedeutet für Frauen, besonders hinsichtlich Gewalt gefährdet zu sein (Interview 11). Auch in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sind sie nicht automatisch davor geschützt. Um die Hemmschwelle einer Nutzung von Hilfsangeboten der Wohnungslosenhilfe abzubauen, einen Schutzraum zu schaffen und Frauen Entlastung zu ermöglichen, bedarf es einem weiteren Ausbau frauenspezifischer Einrichtungen, insbesondere von niederschweligen Einrichtungen, die über Expertise in der Arbeit mit psychisch erkrankten Frauen verfügen. In gemischten Einrichtungen braucht es ausreichend Ressourcen für geschützte Frauenbereiche (Fokusgruppe 5). Es konnte außerdem ein starker Bedarf an Familien- und Frauenplätzen bzw. Plätzen für Frauen mit Kindern in niederschweligen Einrichtungen, vor allem von kurzfristigen Notschlafstellen bzw. Chancenhausplätzen identifiziert werden (Fokusgruppe 5; Interview 12, 15).

Für obdachlose Mütter ohne Anspruch auf eine Leistung der Wohnungslosenhilfe bedarf es an Sonderlösungen, um Kindesabnahmen weitestgehend zu verhindern. Für Mütter sowie Kinder ist die Trennung in dieser schon von Unsicherheit geprägten Zeit des Wohnungsverlusts oder einer Trennung schwierig genug und kann traumatische Auswirkungen haben. Für diese Frauen besteht der Bedarf einer Unterstützung, um aus ihrer prekären Situation zu kommen, ohne diese durch eine Kindesabnahme zu verstärken.

Auch im Falle einer psychischen Erkrankung sollten Müttern darin unterstützt werden, ihr Kind behalten zu können. Dazu braucht es spezifische Einrichtungen, die eine intensive Betreuung von psychisch erkrankten Müttern und ihren Kindern ermöglichen. So kann Stabilisierung und Unterstützung Kindesabnahmen verhindern bzw. Klarheit darüber schaffen, ob eine Fremdunterbringung des Kindes förderlich ist (Fokusgruppe 5).

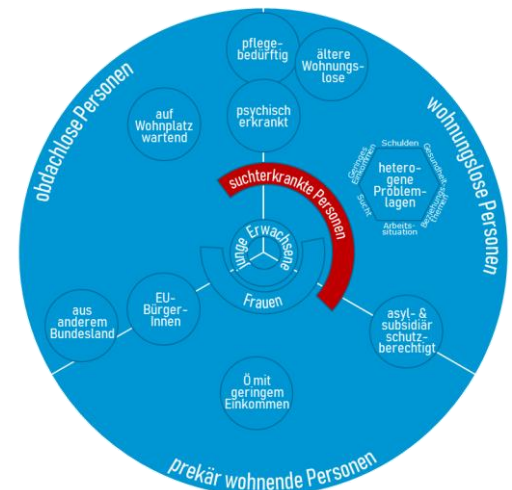
5.2.3. Suchterkrankte Personen

Suchterkrankte Personen sind ebenso in allen drei Kategorien vorzufinden (siehe Abbildung 7). Die Unterbringung von suchterkrankten Personen in der Wohnungslosenhilfe wird als besonders herausfordernd beschrieben (Fokusgruppe 4; Interview 11).

Bei suchterkrankten Menschen handelt es sich eher um jüngere Menschen mit Mehrfachabhängigkeiten bzw. um Menschen in einem Substitutionsprogramm mit Beikonsum (Fokusgruppe 2). Oft geht mit dieser Suchterkrankung eine psychiatrische Erkrankung, wie eine bipolare Störung oder eine Borderline-Störung, einher. Perspektivenlosigkeit, instabile Beziehungen und Lebensumstände sind kennzeichnend für diese Personengruppe (Fokusgruppe 3). Die Fluktuation zeigt sich in den Wohnverhältnissen: die herausfordernden Verhaltensmuster von suchterkrankten Personen führen dazu, dass diese Personen viele Einrichtungswechsel, aufgrund von Hausverboten oder ausbleibender Zahlung des Nutzungsentgelts, durchleben und jahrelang in der Wohnungslosenhilfe bekannt sind (Fokusgruppe 4). Interne Quotenregelungen, On-Off-Beziehungen oder auch Haustiere führen dazu, dass es Schwierigkeiten gibt, diese Personen im bestehenden Netz der Wohnungslosenhilfe dauerhaft unterzubringen (Interview 11, 21). Einige nächtigen auch in Wohnungen von Bekannten und FreundInnen, die laut den Erhebungen oft überbelegt sind und sich katastrophalen Zuständen befinden (Interview 14). Die unsicheren Wohnverhältnisse, die sich untereinander oft abwechseln, erstrecken sich meist über viele Jahre. Vielen fehlt ein Vertrauen „in das System“ wobei nicht unterschieden wird zwischen dem Hilffssystem der Wohnungslosenhilfe und dem Gesellschaftssystem als Ganzes (Fokusgruppe 3).

Bedarf besteht in der Etablierung langfristiger Wohnangebote mit freien Strukturen. Aufgrund von Eigendynamiken bedarf es mehrerer kleiner Einrichtungen oder an dezentralen Wohnungen anstatt zentralisierten, großen Einrichtungen (Fokusgruppe 2, 4). Zusätzlicher Bedarf besteht in langfristigen Betreuungsangeboten für betreuungsintensive, junge Personen, die derzeit in Übergangs- oder Sozial Betreuten Wohnhäusern untergebracht sind, in denen zu wenig Ressourcen für Beziehungs- und Vertrauensaufbau, altersgerechte Freizeitangebote und sozialarbeiterische Unterstützung zur Verfügung stehen (Interview 4). Ebenso besteht Bedarf an Pflegeeinrichtungen, die Expertise im Umgang mit suchterkrankten Menschen haben (Fokusgruppe 4; Interview 4).

ABBILDUNG 7: SUCHTERKRANKTE PERSONEN



5.2.4. Personen mit heterogenen Problemlagen

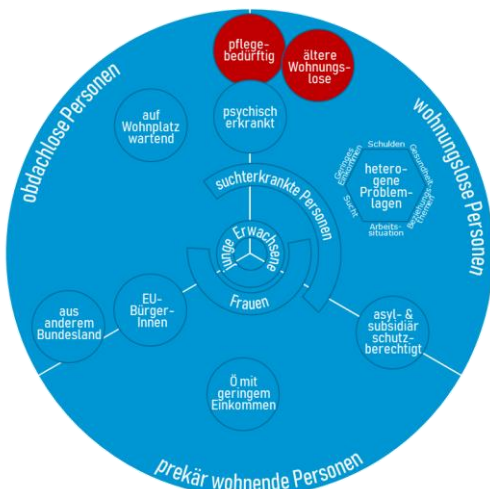
Eine breit zusammengefasste Gruppe stellt jene dar, die über einen gewissen Grad an Selbstständigkeit und Mitwirkungswillen verfügen, deren Problemlagen allerdings heterogen sind. Menschen dieser Gruppe sind wohnungslos geworden, weil sich Miete und Lebenskosten nicht mit dem Einkommen decken ließen oder aufgrund äußerer Umstände, wie Jobverlust, Tod von Angehörigen oder Trennung von dem/der PartnerIn (Fokusgruppe 2).

Bedarf dieser Gruppe besteht im leistbaren Wohnraum und einer schnellen Verfügbarkeit von Wohnungen und Wohnplätzen, um die Auswirkungen und Destabilisierung des Wohnungsverlusts abzufedern. Konnte ein Wohnungsverlust mithilfe von Delogierungsprävention nicht verhindert werden, so ist der Einzug in eine neue Wohnung immer mit Kosten verbunden: Kautio, Einrichtung und immer öfter sind am privaten Wohnungsmarkt auch Provisionen zu zahlen. Es bedarf an schnell verfügbaren, finanziellen Unterstützungen, die Wohnungsübernahmen ermöglichen. Eine schnelle Verfügbarkeit von Wohnraum ist deshalb von hoher Priorität. Nicht zuletzt ist ausreichend Einkommen, um die anfallenden Ausgaben überhaupt decken zu können zentral, insbesondere bei Familien.

Beobachtungen der Befragten zufolge ist Einsamkeit ein großes Thema unter den alleinstehenden Personen. Für jene, die zuvor in Hausgemeinschaften soziale Kontakte finden konnten, bedarf es, bei fortschreitender Deinstitutionalisierung von Wohnangeboten der Wohnungslosenhilfe, an niederschwelligen Freizeitangeboten. Auch Personen, die in stationären Wohneinrichtungen, wie einem Sozial Betreuten Wohnhaus, untergebracht sind, brauchen passende Freizeitangebote. PensionistInnen-Clubs bzw. Tageszentren für SeniorInnen haben oftmals Alkoholverbote oder Zugangsbarrieren wie die Notwendigkeit einer Antragstellung, um das Angebot nutzen zu können. Diese Rahmenbedingungen entsprechen nicht der Lebensrealität von wohnungslosen Personen (Interview 4, 11).

5.2.5. Ältere und pflegebedürftige wohnungslose Personen

ABBILDUNG 9: ÄLTERE UND PFLEGEBEDÜRFTIGE WOHNUNGSLOSE

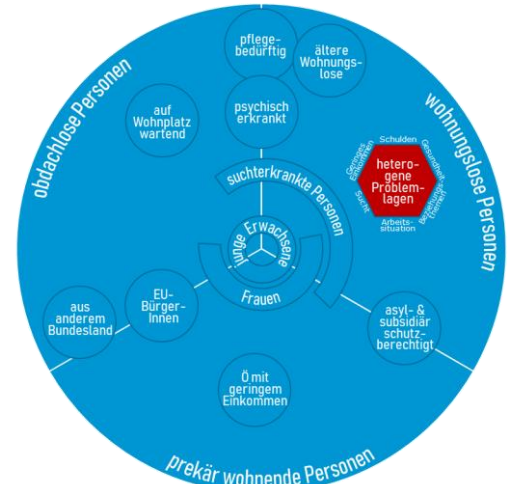


Die hier beschriebene Gruppe an älteren Wohnungslosen sind eine Gruppe, deren Problemlage sich schon eher stabilisiert hat. Diese Bedarfsgruppe hat häufig psychische Erkrankungen oder Alkoholerkrankungen und eine Folgeerkrankung. Es besteht meist wenig bis kein Kontakt zur Familie. Einige dieser Personen sind hoch verschuldet. Diese Schuldsituation hat sich meistens schon verfestigt, sodass die Betroffenen mit den Schulden dauerhaft leben. Größte Themen unter dieser Gruppe sind körperliche Erkrankungen und Einsamkeit (Fokusgruppe 2; Interview 4).

Bedarf dieser Gruppe besteht in der Schaffung von niederschwelligen Tagesstrukturangeboten ohne Stigmatisierung und Alkoholverbot (Interview 4).

Mehr Bedarf entwickelt sich, wenn diese Gruppe pflegebedürftig wird. Fehlende Pflegeplätze waren in den Erhebungen

ABBILDUNG 8: PERSONEN MIT HETEROGENEN PROBLEMLAGEN

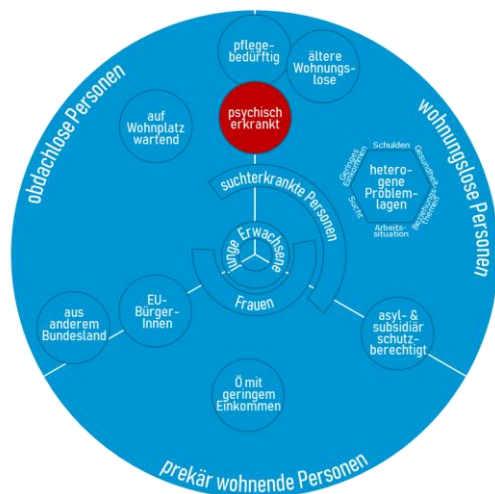


ein großes Thema, insbesondere für die Gruppe an Personen, die keinen Anspruch auf Sozialleistungen in Österreich haben (Interview 2, 4, 7, 9, 11, 20, 21). In bestehenden Einrichtungen der Pflege braucht es eine stärkere Sensibilisierung und Know-How im Umgang mit der Gruppe von wohnungslosen Personen, die häufig zusätzlichen psychiatrischen Unterstützungsbedarf haben. Es bedarf allerdings auch an genügend Ressourcen in Sozial Betreuten Wohnhäusern für Menschen, die sich gegen einen Umzug in eine stationäre Pflegeeinrichtung ablehnen (Interview 4).

5.2.6. Psychisch erkrankte Personen

Wie in Abbildung 10 dargestellt, ist die Bedarfsguppe der psychisch erkrankten Personen einerseits in akuter Obdachlosigkeit zu finden, andererseits wird diese Gruppe in allen Angebotssegmenten – somit auch in den Wohneinrichtungen der Wohnungslosenhilfe – betreut und ist dadurch als wohnungslos zu kategorisieren. Die Versorgung von psychisch Erkrankten stellt für die Wiener Wohnungslosenhilfe sowie andere verbundene Stakeholder eine große Herausforderung dar (Fokusgruppe 5). Die Psychiatriereform in den 1980er Jahren war eine wichtige Entwicklung hinsichtlich Persönlichkeitsrechten von psychisch erkrankten Personen. Allerdings wurden danach zu wenige Angebote für eine passende Versorgung geschaffen. Die

ABBILDUNG 10: PSYCHISCH ERKRANKTE PERSONEN



Wohnungslosenhilfe fungiert hier als „letztes Auffangnetz“, da andere Hilffsysteme, wie die Unterstützung von Menschen mit Behinderung und die Psychiatrie, über zu wenige Ressourcen verfügen (Fokusgruppe 3, 5; Interview 4, 21). Einige Personen befinden sich im Kreislauf zwischen verschiedenen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, akuter Obdachlosigkeit und den psychiatrischen Abteilungen der Wiener Krankenhäuser. Auch in den Krankheitsverläufen gibt es Kreisläufe mit akuterer Phasen und weniger akuten Phasen, aus denen die Betroffenen durch instabile Wohnverhältnisse, fehlende Tagesstruktur, fehlendem Rückhalt und vielen weiteren Faktoren kaum einen Ausweg finden. Diese Kreisläufe zeigen auf, dass das Betreuungsangebot in den schon genannten Bereichen Menschen mit Behinderung, Psychiatrie und schlussendlich Wohnungslosenhilfe den Bedarf dieser Personengruppe nicht deckt.

Die psychiatrischen Erkrankungen dieser Gruppe sind schwerwiegende, chronifizierte Erkrankungen, wie zum Beispiel paranoide Schizophrenie und/oder Persönlichkeitsstörungen. Oftmals sind diese Personen nicht krankheitseinsichtig und lehnen psychiatrische Versorgung ab (Interview 22).

Das Fehlen von adäquateren Wohnangeboten führt dazu, dass Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe häufig die Versorgung übernehmen. Räumliche Rahmenbedingungen wie Mehrbettzimmer in Notquartieren oder Doppelzimmer und Gemeinschaftsküchen in Übergangswohnhäusern tragen zu Konflikten und zunehmender Anspannung bei Betroffenen bei (Interview 12, 22). Trotz hoher Toleranz und Erfahrung in der Arbeit mit psychisch Erkrankten kommen die Einrichtungen immer wieder an den Rand ihrer Kapazitäten, besonders bei einer hohen Zahl von psychisch Erkrankten in einer Einrichtung (Fokusgruppe 1). Gewalt ist hier eine Grenze, die grundsätzlich nicht überschritten werden darf, aber immer wieder überschritten wird. Trotz Vorfällen dieser Art dürfen Personen nach einem Hausverbot wieder in Tageszentren kommen oder werden nach einem Auszug in einer anderen Einrichtung untergebracht. Eine Teilnehmerin einer Fokusgruppe beschrieb dies wie folgt:

„[Eine Wirkung ist, Anm.], dass die Leute kommen wie sie sind und der Toleranzrahmen bei uns halt einfach ein vollkommen anderer ist als in den meisten anderen Einrichtungen oder auch Institutionen. [...] du fliegst nicht einmal raus und bist dann draußen, also in den seltensten Fällen. Du fliegst raus und kannst wiederkommen. Und kannst auch 20 Mal wiederkommen und es ist ein System, das eigentlich fast nie, manchmal schon, aber fast nie zugeht für dich.“ (Fokusgruppe 5).

Die Zusammenarbeit von stationärer Psychiatrie und Wohnungslosenhilfe gestaltet sich schwierig. Psychisch erkrankte Menschen werden oft nicht aufgenommen, auch wenn sie selbst eine stationäre Unterbringung wollen. Nur bei akuter Selbst- und Fremdgefährdung können Zwangsmaßnahmen angeregt werden. Bis zu diesem Punkt gehen meist schon Tage oder Wochen der Anspannung und Zuspitzung von Belastung und Psychosen voraus. Auch wenn MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe Warnzeichen einer psychiatrischen Krise schon früh wahrnehmen, können sie den Betroffenen nur Entlastungsgespräche anbieten und Gespräche mit dem Liaisondienst des PSD nahelegen und einleiten. Wenn Betroffene das nicht wollen, gilt es, die Situation auszuhalten. Diese Zeit ist nicht nur für die Betroffenen angsteinflößend und kräftezerrend, auch MitarbeiterInnen stehen vermehrt unter Anspannung und Alarmbereitschaft. Die Expertise und Einschätzungen der MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe wird in der Kommunikation mit der Psychiatrie teilweise nicht wahrgenommen und der Prozess einer psychiatrischen Einweisung ist für Betroffene, aber für auch alle anderen Beteiligten, langwierig und strapazierend. In einigen Fällen kehren die betroffenen Personen ohne andauernde Entlastung in die Einrichtung zurück. Wird eine Unterbringung erwirkt und funktioniert die Zusammenarbeit zwischen Psychiatrie und Wohnungslosenhilfe gut, können diese Psychiatrieaufenthalte auch Übergänge in ein passenderes und langfristigeres Betreuungssetting sein. Wenn Kapazitäten fehlen, kann das dazu führen, dass sich die oben erwähnten Kreisläufe über Jahre hinweg wiederholen.

Fehlende spezialisierte Betreuungs- und Wohnangebote führen dazu, dass die Wohnungslosenhilfe als Auffangnetz fungiert. Die Rahmenbedingungen für eine adäquate Versorgung sind hier aber großteils nicht gegeben. Die Zusammenarbeit mit dem PSD-Liaisondienst wird in den Erhebungen immer wieder positiv betont. Einerseits haben PsychiaterInnen eine höhere Chance als das Betreuungspersonal, von den psychiatrischen Abteilungen gehört zu werden und Krankheitsbilder und die Situation von KlientInnen an die psychiatrischen Abteilungen kommunizieren zu können. Andererseits kann der PSD-Liaisondienst psychiatrische Krisen präventiv durch Entlastungsgespräche und durch das Angebot von medikamentöser Versorgung abfangen.

Neben unumstrittener, stabilisierender Wirkung von Wohn- und Gesundheitsversorgung spielt auch die Gestaltung des Alltags und gesellschaftliche Teilhabe eine maßgebende Rolle für eine Stabilisierung. Personen der hier beschriebenen Bedarfsgruppe können aufgrund ihrer Erkrankung keiner Erwerbsarbeit nachgehen und haben dennoch – wie alle Menschen – Bedürfnisse nach sozialen Kontakten und Austausch. Eine fehlende Tagesstruktur trägt zu einer Manifestierung der psychischen Situation bei und psychische Erkrankungen sowie Wohnungslosigkeit führen zu Stigmatisierung und sozialem Ausschluss (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2019b). Die positive Wirkung von tagesstrukturierenden Angeboten auf Menschen mit psychischen Erkrankungen zeigt sich beispielsweise an einer KundInnenbefragung des FSW im Jahr 2015 zur Lebensqualität von Menschen mit Behinderung. Die befragten Personen gaben an, dass sie durch die Tagesstruktur Dinge tun können, die sie zuvor aufgrund psychischer Probleme nicht machen konnten (63,8%), dass sie selbstbestimmter und entscheidungskräftiger sind (59,6%), dass sie sich seit Beginn der Tagesstruktur wohler fühlen würden als zuvor (76,6%) und etwa die Hälfte (51,2 %) gab an, dass sie seit der Nutzung der Tagesstruktur öfter ausgehen würden als zuvor (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2019b).

Bedarf dieser Gruppe ist erstens eine bessere Schnittstellenarbeit und mehr Ressourcen mit und in der Psychiatrie und dem Bereich Menschen mit Behinderung (Fokusgruppe 5). Als besonders hilfreich wird die

Zusammenarbeit mit dem PSD-Liaisondienst beschrieben und der Wunsch nach mehr Ressourcen in diesem Bereich geäußert.

Anträge beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe, Beratungs- und Einzugsgespräche stellen eine Barriere für psychisch erkrankte Personen dar und bedeuten häufig, dass Wohnplätze nicht angenommen werden können. Es braucht zweitens flexible Abläufe für Förderbewilligungen und Wohnplatzübernahmen (Fokusgruppe 2; Interview 21, 22).

Für die Betreuung von psychisch erkrankten Menschen in stationären Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe braucht es drittens viel Spielraum und Ressourcen. Einen größeren Spielraum können zum Beispiel objektgeförderte Einrichtungen gewähren, die viel Flexibilität und Kreativität im Umgang mit psychisch Erkrankten erlauben (Interview 7). Klein strukturierte Einrichtungen mit Einzelzimmern und bestenfalls eigenem Sanitärbereich und Küche federn Anspannung und Konfliktpotential ab. Der erhöhte Betreuungsbedarf von psychisch erkrankten Personen muss zudem mit vermehrten Personalressourcen gedeckt werden können. So können Betreuungsszenarien je nach Bedarf der Person gestaltet werden. Besondere Schutzbedürftigkeit weisen psychisch erkrankte Frauen auf, deren Betreuung in spezifischen Fraueneinrichtungen gewährleistet sein muss.

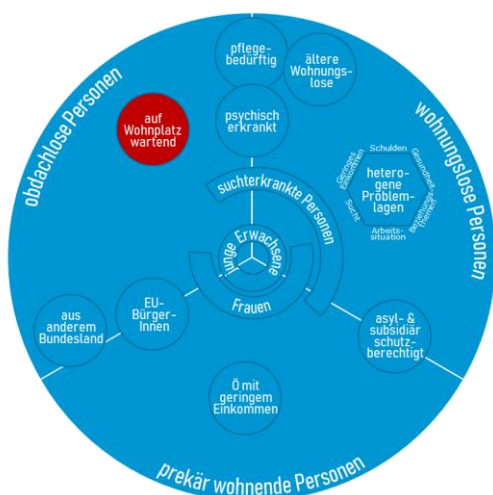
Des Weiteren besteht viertens ein Bedarf an niederschweligen, tagesstrukturierenden Angeboten für psychisch erkrankte Personen.

Vorhandene Tagesstrukturangebote außerhalb der Wohnungslosenhilfe sind oft zu hochschwellig gestaltet. Sie erfordern beispielsweise Diagnosen und sind somit für die Lebensrealität von psychisch erkrankten, wohnungslosen Personen ungeeignet. Tageszentren der Wohnungslosenhilfe bieten zwar eine Aufenthaltsmöglichkeit, erfüllen aber nicht die Aufgabe alltagsstrukturgebender Angebote für psychisch Erkrankte. Manche Angebote der Wohnungslosenhilfe bieten das Öfteren Freizeitaktivitäten an, jedoch bedarf es einer regelmäßigen Verfügbarkeit und es sollten Angebote unabhängig vom Wohnangebot etabliert werden, um einen Wohnplatzverlust vom Verlust der Tagesstruktur zu entkoppeln (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2019b). Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen hat 2019 Prinzipien erarbeitet, nach denen Angebote für Tagesstruktur gestaltet werden sollten, um sie für die hier beschriebene Gruppe nutzbar zu machen. Demnach sollen Tagesstrukturangebote niederschwellig (Menschen sollen das Angebot unbürokratisch und unmittelbar nutzen können), akzeptierend und freiwillig (Verhaltensänderungen sind keine Grundvoraussetzung für die Nutzung und eine Nicht-Nutzung ist nicht mit Konsequenzen verbunden), offen (wenige Anforderungen, wie Pünktlichkeit oder regelmäßige Anwesenheit) und anonym (Personen sollen nur preisgeben, was sie preisgeben möchten) sein. Ebenso wurde anhand der Erhebungen des Dachverbands ersichtlich, dass es den Betroffenen wichtig ist, sinnvollen Tätigkeiten nachzugehen und einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten, was in der Gestaltung der angebotenen Aktivitäten berücksichtigt werden muss. Als Good-Practice-Beispiel in Wien wird beispielsweise das Psychosoziale Tageszentrum Regenbogen genannt, deren Angebot sich nicht explizit, aber auch an wohnungslose Personen richtet (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2019b).

5.2.7. Personen die auf ein Nachfolgeangebot warten

Personen, die in den Notunterkünften der Wohnungslosenhilfe zu finden sind und einen Anspruch auf eine Leistung der Wohnungslosenhilfe haben, sind meist Personen, die aufgrund fehlender Kapazitäten in Nachfolgeangeboten in Notquartieren oder Chancenhäusern untergebracht sind.

ABBILDUNG 11: PERSONEN, DIE AUF EIN NACHFOLGEANGEBOT WARTEN



Neben fehlenden Kapazitäten in der Wohnungslosenhilfe selbst zeigt sich auch die Änderung der Zugangsbeschränkungen zu Gemeindewohnungen. Waren früher zwei Jahre durchgängige Meldung in Wien nötig, um einen Anspruch auf eine Gemeindewohnung zu erwerben, sind es nun fünf Jahre. Durch diese Änderung sind einige Menschen in der Wohnungslosenhilfe untergebracht, die auf die Erfüllung der Meldezeiten warten. Einige Menschen in niederschweligen Einrichtungen oder Notunterkünften haben keinen Betreuungsbedarf, brauchen aber leistbaren Wohnraum (Fokusgruppe 2, 4; Interview 7, 11).

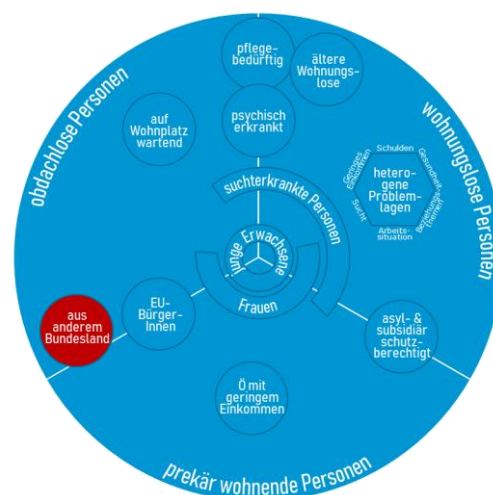
Der Bedarf dieser Gruppe sind ausreichend Kapazitäten in den Angeboten der Wohnungslosenhilfe und schnell verfügbarer, leistbarer Wohnraum.

5.2.8. Zugezogene Personen aus den österreichischen Bundesländern

Von Obdachlosigkeit betroffen sind oft auch Menschen aus anderen österreichischen Bundesländern (siehe Abbildung 12), die wegen der Anonymität der Großstadt oder fehlendem Betreuungsangebot in den Bundesländern nach Wien kommen (Interview 21). Oftmals haben diese Personen eine Suchterkrankung und finden im Herkunftsbundesland keine adäquate Versorgung. In den Bundesländern fehlt es an niederschweligen Einrichtungen, Substitutionsmöglichkeiten und Spritzentausch (Interview 11). Aufgrund fehlender Ansprüche in Wien wird den Personen meistens eine Rückkehr ins Bundesland nahegelegt, allerdings ist oft unbekannt, wie es im Leben der Betroffenen nach dem Aufsuchen eines Beratungsangebots der Wiener Wohnungslosenhilfe weitergeht (Fokusgruppe 3; Interview 21). Es wird ein hoher Anteil prekär wohnender Menschen unter dieser Gruppe vermutet (Interview 21).

Diese Bedarfsgruppe braucht eine bundesweite Lösung für die Versorgung obdachloser bzw. suchterkrankter Personen sowie eine deutlich bessere Versorgung in den Bundesländern außerhalb Wiens (Interview 11).

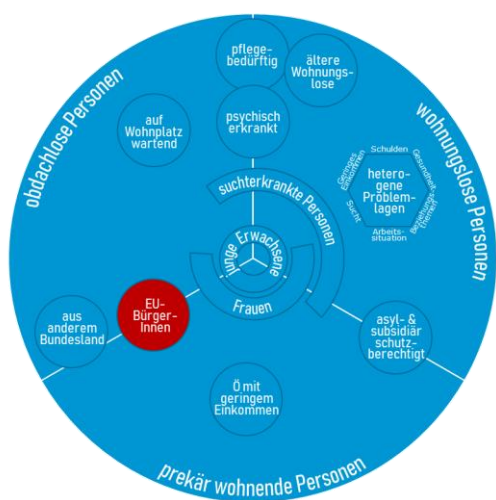
ABBILDUNG 12: ZUGEZOGENE PERSONEN AUS DEN ÖSTERREICHISCHEN BUNDESLÄNDERN



5.2.9. Personen aus osteuropäischen EU-Ländern

Wie in Abbildung 13 ersichtlich, sind EU-BürgerInnen mit fehlenden Ansprüchen auf Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe nicht unter wohnungslosen Personen und somit nicht in den dauerhaften Wohnangeboten der Wohnungslosenhilfe zu finden. Ein fehlender Anspruch auf eine Unterstützungsleistung bedeutet für diese Gruppe, in akuter Obdachlosigkeit oder in prekären Wohnverhältnissen zu leben, wenn die Zugangsbarrieren zum regulären Wohnungsmarkt nicht überwunden werden können. Es handelt sich dabei um EU-BürgerInnen aus osteuropäischen Ländern, wie u.a. Ungarn, Rumänien oder der Slowakei, die aufgrund von Armuts- oder Arbeitsmigration teilweise undokumentiert oder ohne sozialrechtliche Ansprüche in Wien leben (Fokusgruppe 3, 4; Interview 11, 14). Aufgrund von fehlenden Chancen am Arbeitsmarkt erfüllen diese Personen oft nicht die Voraussetzungen für eine Anmeldung in Österreich⁴. Bei fehlender „Anmeldebescheinigung“ oder „Bescheinigung des Daueraufenthalts“ der zuständigen Niederlassungsbehörde haben sie keinen Anspruch auf eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe. Als dramatisch wurden diejenigen Fälle in den Erhebungen beschrieben, in denen Personen schon über Jahre mit offensichtlichem Betreuungsbedarf in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe betreut wurden, diesen aber aufgrund der fehlenden Erwerbstätigeneigenschaft im Jahr 2018 zunehmend die bestehenden Förderbewilligungen und somit der Zugang zur Wiener Wohnungslosenhilfe entzogen wurden (Fokusgruppe 4). Viele dieser Menschen kommen in prekären Wohnsituationen unter und die Chance,

ABBILDUNG 13: EU-BÜRGERINNEN



dass sie bald wieder obdachlos werden, ist groß. Menschen, die sich in Einrichtungen stabilisiert hatten, destabilisieren sich durch das Verlieren der Förderbewilligung und damit des Wohnplatzes wieder und gleichzeitig stehen sie unter Druck, die Erwerbstätigeneigenschaft (wieder) zu erlangen, obwohl sie mit schwerwiegenden Problemen konfrontiert sind (Fokusgruppe 2).

Im Winter wird Personen ohne Anspruch auf eine Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe ein Schlafplatz im Rahmen des Winterpakets zur Verfügung gestellt. Außerhalb dieser Zeit gibt es für diese Personengruppe kein weitreichendes Unterstützungsangebot der Wohnungslosenhilfe. Plätze gibt es nur in karitativen Einrichtungen, die in der Regel keine freien Kapazitäten haben (Interview 11). Trotz des Winterpakets gibt es immer noch Personen, die keinen Zugang zu den Angeboten finden (Interview 14). Chancenhäuser bieten einen voraussetzungslosen Zugang zu einem vorübergehenden, grundsätzlich auf drei Monate befristeten Wohnplatz, um mögliche Perspektiven abzuklären, auch für die hier beschriebene Personengruppe (FSW 2019). Aufgrund fehlender Kapazitäten, Perspektiven und Nachfolgeangeboten dürfte es mit der Einführung von Chancenhäusern zu keiner großen Entlastung bei dieser Bedarfsgruppe gekommen sein.

EU-BürgerInnen, die keine Unterkunft haben und auf der Straße leben sind größtenteils Männer, da Frauen sich öfter in versteckter Wohnungslosigkeit befinden (Interview 11). Obdachlose Familien werden getrennt: die Kinder werden in Krisenzentren der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht und die Eltern leben obdachlos. Obdachlose EU-BürgerInnen leben meist schon in den Herkunftsländern auf der Straße oder wohnen in prekären Wohnverhältnissen. Seit mehreren Jahren ist die Anzahl dieser Personen – trotz Ausweitung des Winterpakets – den Beobachtungen der ExpertInnen der Wohnungslosenhilfe zufolge relativ stabil

⁴ EU/EWR-BürgerInnen müssen innerhalb von vier Monaten eine Anmeldung vornehmen und nachweisen, dass sie entweder in Österreich als ArbeitnehmerIn bzw. selbstständig arbeiten oder über ausreichend Mittel zur Selbsterhaltung sowie über eine Krankenversicherung für sich und Familienmitglieder verfügen oder eine Ausbildung absolvieren und über ausreichend Mittel zur Selbsterhaltung sowie über eine Krankenversicherung für sich und Familienmitglieder verfügen (BMDW 2020c).

(Interview 7, 11). Ein Fehlen von Hilfs- und Unterstützungsangeboten führt zu einer weiteren Prekarisierung und Chronifizierung von Obdachlosigkeit. Die betroffenen Personen fallen durch ihren schlechten körperlichen und psychischen Gesundheitszustand auf. Thema dieser Gruppe ist das tägliche Überleben, wodurch keine Perspektivenentwicklung in irgendeine Richtung möglich ist. Personen, die sich durch das Winterpaket stabilisieren, sind schon kurz nach dem Ende des Winterpakets wieder in einem verelendeten Zustand (Interview 11). Daraus entwickelt sich eine zunehmende Pflegebedürftigkeit. Die Pflegeversorgung dieser Personen stellt eine besondere Herausforderung für das Gesundheitssystem und die Wohnungslosenhilfe dar (Fokusgruppe 2, 3; Interview 2, 7, 11, 20). Die Wohnungslosenhilfe wird dabei oft als letztes Auffangnetz benutzt und pflegebedürftige Personen kommen beispielsweise in den Notschlafstellen des Winterpakets unter, wobei in diesen keine bis kaum Barrierefreiheit besteht, noch sonstige bedarfsgerechte Gegebenheiten vorhanden sind. Besonderer Mangel besteht an barrierefreien Plätzen für Frauen (Fokusgruppe 3; Interview 12).

Auf einer individuellen Ebene erfahren Betroffene einen enormen Leidensdruck. Doch darüber hinaus spielt die Versorgung der Personengruppe ohne sozialrechtliche Ansprüche in Wien auch auf gesamtgesellschaftlicher Ebene eine bedeutende Rolle: durch die Verelendung entstehen Krankenhausaufenthalte, die von keiner Versicherung abgedeckt werden und dem Gesundheitssystem entsprechende Kosten verursachen, da die Menschen aufgrund ihres schlechten gesundheitlichen Zustandes nicht entlassen werden können. Überstellungen in Herkunftsländer funktionieren nur teilweise (Interview 2, 20) und eine fehlende nachhaltige Versorgung führt dazu, dass sich diese Personengruppe in einer Spirale aus Spitalsaufenthalten, kurzfristigen Unterbringungen, psychischen Erkrankungen, Kontakten mit Polizei, Rettungseinsätzen etc. befinden. Auch nach vermehrten fremdenpolizeilichen Maßnahmen und Ausweisungen aus Österreich konnte laut einem/einer Interviewpartner/in beobachtet werden, dass die Personen in einigen Fällen wieder nach Wien zurückkommen (Interview 11).

Bedarf für die Versorgung von obdachlosen EU-BürgerInnen in Wien besteht in einer ganzjährigen Verfügbarkeit von Schlafplätzen zur psychischen und physischen Stabilisierung, auch um in manchen Fällen weitergehend an einer Arbeitsmarktintegration arbeiten zu können (Interview 11, 12, 23). Präventiv braucht es eine EU-weite Regelung über den Umgang mit Armutsmigration und die Versorgung pflegebedürftiger EU-BürgerInnen sowie ein adäquates Versorgungsangebot in den Herkunftsländern. Um obdachlose EU-BürgerInnen versorgen zu können, braucht es neben Schlafplätzen auch ausreichend Ressourcen zur Gesundheitsbetreuung von nicht-versicherten Personen mit Dolmetschmöglichkeiten (Interview 11). Für die Phasen vor einer etwaigen Prekarisierung durch Obdachlosigkeit und Phasen nach einer Stabilisierung im Rahmen des Winterpakets braucht es ausreichend Unterstützungsangebote für die Entwicklung von Perspektiven durch fachliche Beratung, Erkennung von Bedarfen und Benennung von (fehlenden) Möglichkeiten. Hier braucht es ausreichende Ressourcen an fachlich gut geschulten SozialarbeiterInnen. Nicht zuletzt braucht es für arbeitsfähige Personen eine Integration am Arbeitsmarkt und für nicht arbeitsfähige bis pflegebedürftige Menschen besteht ein großer, dringender Bedarf an Einzelfalllösungen (Interview 7).

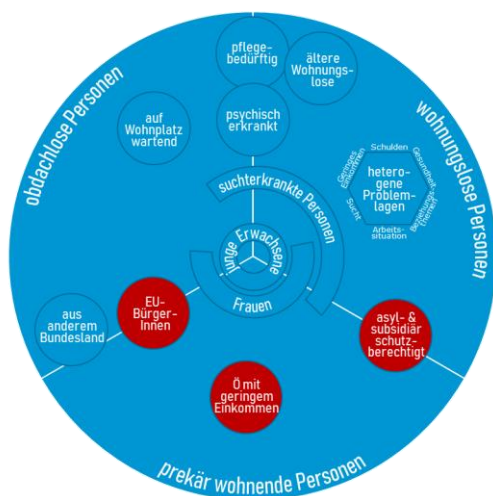
Ein weiterer großer Teil dieser Bedarfsgruppe sind ArbeitsmigrantInnen, die nur das Winterpaket nützen und den Rest des Jahres in Massenquartieren oder Gastarbeiterwohnungen wohnen. Sie arbeiten zum Beispiel als SaisonarbeiterInnen in den Bundesländern oder gehen einer Schwarzarbeit in Wien nach (Interview 11, 12, 15). Unter den NutzerInnen der Winternothilfe im Jahr 2016 gaben 77% der Befragten einer Grundlagenerhebung an, nach Österreich gekommen zu sein, um Arbeit zu finden und Geld zu verdienen. 37% der Befragten waren vor der Nutzung des Winterpakets in Wohneinheiten untergebracht, davon konnten 25% eine Wohnung/ein Haus mitbenützen und 3% lebten in Wohneinheiten, die nicht als konventionell eingestuft werden können, wie Wohnwägen, in Hütten oder einer Fabrik (Riesenfelder/Danzer 2016).

Bedarf dieser Gruppe ist eine Integration in den regulären Arbeitsmarkt, wodurch sich auch Chancen auf dem Wohnungsmarkt ergeben würden. Sehr günstiger, leistbarer Wohnraum wie ArbeiterInnenwohnheime sind für diese Menschen notwendig.

5.2.10. Prekär wohnende Personen

Wie in Abbildung 14 ersichtlich, wohnen sowohl ÖsterreicherInnen und diesen Gleichgestellte mit schwachem Einkommen, Asyl- und Subsidiärschutzberechtigte als auch Arbeits- und ArmutsmigrantInnen aus EU-Staaten unter prekären Bedingungen. Auch Personen ohne Anspruch auf eine Leistung der Wohnungslosenhilfe aus den Bundesländern dürften sich teilweise in prekäre Wohnverhältnisse begeben, wenn sie (wiederholt) eine Ablehnung auf Unterstützung erhalten und nicht ins Bundesland zurückkehren möchten. Die prekären Wohnumstände von Frauen, jungen Erwachsenen und suchterkrankten Personen wurden in den jeweiligen Bedarfsgruppen weiter oben bereits näher beschrieben.

ABBILDUNG 14: PREKÄR WOHNENDE PERSONEN



Das Ausmaß und die genauen Lebensbedingungen von prekär wohnenden Menschen sind nicht näher bekannt, denn ein Kontakt zur Wohnungslosenhilfe besteht hauptsächlich über Post- und Meldeadressen in Tageszentren, bei P7 und der Sozial- und Rückkehrberatung. Es wird ein großer Graubereich und eine hohe Dunkelziffer an prekär wohnenden Menschen vermutet (Fokusgruppe 3).

Einige von Armut betroffene Personen wohnen in desolaten, feuchten und schlecht abgedichteten Wohnungen (Interview 15). Aufgrund eines schwachen Einkommens können sie sich keine Reparaturen von defekten Haushaltsgeräten oder der Infrastruktur der Wohnung leisten. Können Energiekosten nicht bezahlt werden und können Familien, Paare und Einzelpersonen deswegen ihre Wohnung nicht adäquat oder überhaupt nicht heizen, so handelt es sich um Energiearmut.

Ebenso zählen zu dieser Gruppe Personen, die in überbezahlten, schlecht abgedichteten Teilbereichen von Wohnungen, Kellerabteilen, Garagen oder Abrissgebäuden wohnen, weil sie am herkömmlichen Wohnungsmarkt keine Chance haben (Fokusgruppe 5; Interview 15). ÖsterreicherInnen und Gleichgestellte nächtigen nach dem eigenen Wohnungsverlust, aufgrund von Delogierungen, Trennungen, Jobverlust oder Auszug aus dem Elternhaus, oft temporär bei FreundInnen oder Bekannten. Personen dieser Gruppe verfügen über ein soziales System, das nach einiger Zeit oft überstrapaziert und ausgeschöpft ist. Wie unter der Gruppe der Frauen schon näher beschrieben wurde (siehe Kapitel 5.2.2), gibt es eine hohe Dunkelziffer an Frauen, die gegen Haushalts- und Sexleistungen in Abhängigkeitsbeziehungen leben und keine Absicherung haben. Besonders junge Wohnungslose nächtigen oft längere Zeit auf den Couches von FreundInnen und Bekannten (Fokusgruppe 3; Interview 14). Zur selben Bedarfsgruppe zählen Personen, die dauerhaft ohne rechtliche Absicherungen in den Wohnungen von Familienangehörigen und Bekannten wohnen, wobei die Gefahr besteht, dass sie aus dieser aus verschiedenen Gründen plötzlich ausziehen müssen (Fokusgruppe 5).

Für diese Personengruppe besteht Bedarf an adäquatem, leistbarem Wohnraum sowie eine Anpassung von Lebenserhaltungskosten und Einkommen, um das Leben in gesundheitsgefährdenden Umständen zu verhindern. Besonders bei Personen, die bei Bekannten oder Familie unterkommen, braucht es schnell verfügbaren, leistbaren Wohnraum, um akuter Obdachlosigkeit entgegenzuwirken.

Asyl- und Subsidiärschutzberechtigte wohnen ebenso unter prekären Wohnverhältnissen. Asylberechtigte, die während des Verfahrens in einer Einrichtung der stationären Grundversorgung gelebt haben, haben in Einzelfällen Anspruch auf eine Startwohnung der Wohnungslosenhilfe. Personen, die privat unterkamen, haben die gängigen Zugangsvoraussetzungen gemäß der Förderrichtlinie des FSW. Aufgrund von Diskriminierungen am Wohnungsmarkt und einem hohen zeitlichen Druck nach Ende der Grundversorgung kom-

men Personen dieser Gruppe in zu teuren, kleinen, überbelegten und gesundheitsgefährdenden Wohnungen, Kellerabteilen und ähnlichem unter. Es gibt Einzelberichten zufolge einen relativ großen, grauen Mietmarkt, auch mit Vermietung von einzelnen Matratzenplätzen. Zusätzlich zu den prekären Verhältnissen, die auch unter von Armut betroffenen ÖsterreicherInnen und Gleichgestellten zu finden sind, kommt bei Asyl- und Schutzberechtigten der Aspekt von Diskriminierung und fehlendem Wissen über österreichische Systeme mit Bezug auf Wohnen hinzu. So sind einige unter den asyl- und schutzberechtigten Personen von illegalen Untervermietungen, fehlenden oder falschen Verträgen, Gewaltandrohungen von VermieterInnen und unrechtmäßigen Delogierungen betroffen (Fokusgruppe 2, 5; Interview 14).

Zusätzlich zum Bedarf an leistbaren, adäquaten Wohnraum, benötigt die Gruppe der Asyl- und Schutzberechtigten niederschwellige Beratung in den jeweiligen Sprachen zu österreichischen Wohnthemen, um unrechtmäßige Vermietungen und Delogierungen zu verhindern (Fokusgruppe 5).

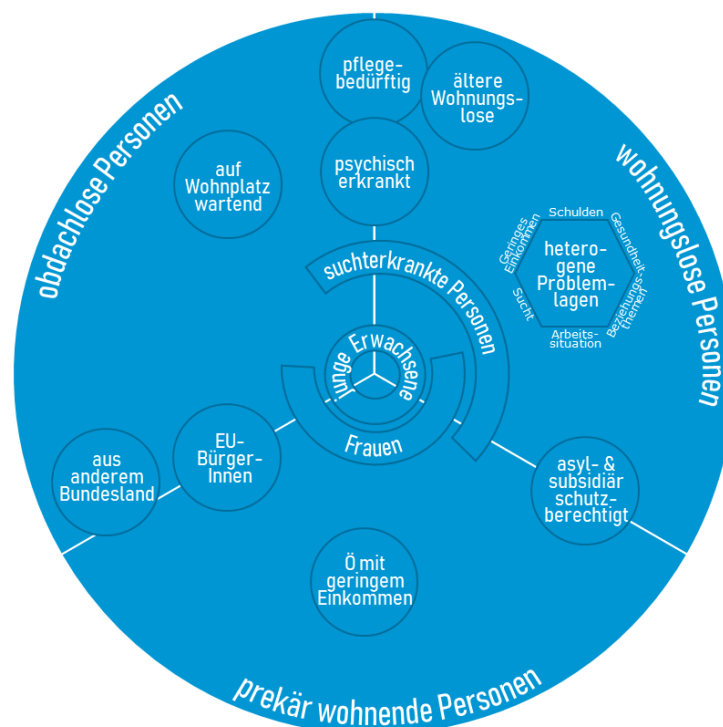
Zu den prekär wohnenden Personen gehören auch diejenigen, die von einer Delogierung bedroht sind. Eine Delogierungsprävention steht im engen Zusammenhang mit Wohnungslosigkeit und somit mit der Wohnungslosenhilfe. In Wien wird die Delogierungsprävention von Angeboten außerhalb der Kernangebote der Wiener Wohnungslosenhilfe abgedeckt. Der weitere Ausbau von Delogierungspräventionsmaßnahmen ist essentiell zur Vermeidung von zukünftiger Wohnungslosigkeit. Es gilt hier insbesondere den bestehenden, meist günstigeren Wohnraum, zu sichern. Dazu braucht es ausreichend Ressourcen in den Fachstellen, um auch ein noch nachgehenderes Angebot anbieten zu können.

5.3. Zusammenfassung der Bedarfsgruppen

Das Ziel dieses ersten Teils der Studie war, die aktuell obdachlosen, wohnungslosen und prekär wohnenden Personen in Wien sowie deren Bedarfslagen näher zu beschreiben.

Nachfolgende Abbildung 2 stellt die hierbei identifizierten sogenannten Bedarfsgruppen für Wien zusammenfassend dar und ordnet diese den drei Hauptgruppen „obdachlose Personen“, „wohnungslose Personen“ und „prekär wohnende Personen“ zu. Einige identifizierte Bedarfsgruppen sind klar einer Kategorie zuzuordnen, andere finden sich in zwei oder mehreren Kategorien wieder. Die Lage der Halbkreise zeigt den Schwerpunkt der Verteilung. So sind prekäre Wohnverhältnisse bei Frauen stärker ein Thema als bei suchterkrankten Personen, bei denen Wohnungslosigkeit ein stärkeres Thema ist.

ABBILDUNG 2: BEDARFSGRUPPEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



Junge Wohnungslose sind eine fluktuierende Gruppe, die sowohl auf der Straße bzw. in Notquartieren, in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe als auch in prekären Wohnverhältnissen zu finden sind. Meist haben diese Jugendlichen einen Pflichtschulabschluss und kaum Berufserfahrung. Viele kommen aus Familien, die ihnen wenig Rückhalt geben, haben bereits Brüche in Vertrauensbeziehungen mit Familie und BetreuerInnen erlebt und werden bzw. wurden häufig von der Kinder- und Jugendhilfe betreut. Mit 18 Jahren endet deren Versorgungsauftrag und somit in der Regel die Unterbringung von fremduntergebrachten Jugendlichen in einer Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe. Der Schritt in ein selbstständiges Leben ist für einige betroffene Jugendliche eine große Herausforderung und kann schnell ein Thema von Obdach- und Wohnungslosigkeit werden.

Frauen sind sowohl unter obdachlosen, wohnungslosen als auch prekär wohnenden Personen zu finden, allerdings im Verhältnis zu Männern sehr wenig in Obdach- und relativ wenig in Wohnungslosigkeit. Es wird eine hohe Dunkelziffer an verdeckter Wohnungslosigkeit unter Frauen vermutet. Frauen sind einem höheren gesellschaftlichen Druck ausgesetzt, eine Partnerschaft einzugehen und eine potentielle Wohnungs- oder Obdachlosigkeit ist höher stigmatisiert und schambesetzt als bei Männern. Diese Umstände drängen Frauen stärker in prekäre Wohnverhältnisse. So befinden sich einige Frauen in Abhängigkeits- und Zweckbeziehungen gegen Haushalts- und Sexleistungen und sind dabei oft einem hohen Gewaltisiko ausgesetzt.

Bei den **suchterkrankten Personen** handelt es sich eher um jüngere Menschen mit Mehrfachabhängigkeiten bzw. Menschen in einem Substitutionsprogramm mit Beikonsum. Oft geht mit der Suchterkrankung eine psychiatrische Erkrankung einher. Perspektivenlosigkeit, instabile Beziehungen und Lebensumstände sind kennzeichnend für diese Personengruppe. Herausfordernde Verhaltensmuster von suchterkrankten Personen führen zu Einrichtungswechseln, auch aufgrund von Hausverboten oder ausbleibender Zahlung des Nutzungsentgelts. Sie sind zum Teil über Jahre hinweg in der Wohnungslosenhilfe bekannt und es ist schwierig eine langfristige Lösung zu finden.

Bei **Personen mit heterogenen Problemlagen** handelt es sich um eine breit zusammengefasste Gruppe, die über einen gewissen Grad an Selbstständigkeit und Mitwirkungswillen verfügen, deren Problemlagen allerdings heterogen sind. Menschen dieser Gruppe sind wohnungslos geworden, weil sich Miete und Lebenskosten nicht mit dem Einkommen decken ließen oder aufgrund äußerer Umstände, wie Jobverlust, Tod von Angehörigen oder Trennung von dem/der PartnerIn.

Ältere und pflegebedürftige wohnungslose Personen haben meist relativ stabile Problemlagen, die um zunehmenden Pflegebedarf ergänzt werden. Größte Themen unter dieser Gruppe sind körperliche Erkrankungen und Einsamkeit. Pflegebedürftigkeit war eines der am stärksten angesprochenen Themen der Erhebung.

Psychisch erkrankte Personen sind vor allem in akuter Obdachlosigkeit und in niederschweligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe aufzufinden. Die Versorgung von psychisch Erkrankten stellt nicht nur die Wiener Wohnungslosenhilfe, sondern auch andere Unterstützungssysteme und z.T. externe Stakeholder der Wohnungslosenhilfe vor große Herausforderungen. Die Wohnungslosenhilfe fungiert hier häufig als suboptimale Lösung, da andere Hilffsysteme, wie die Unterstützung von Menschen mit Behinderung und die Psychiatrie, über zu wenige Ressourcen verfügen. Aufgrund von schlechten körperlichen und hygienischen Zuständen sind sie häufig von Folgeerkrankungen betroffen, allerdings ist die Behandlung dieser aufgrund der psychiatrischen Erkrankungen eine große Herausforderung.

Personen die auf ein Nachfolgeangebot warten, sind aufgrund fehlender Kapazitäten in Nachfolgeangeboten in Notquartieren oder Chancenhäusern untergebracht. Hier spiegelt sich auch die Änderung der Zugangsbeschränkungen zu Gemeindewohnungen wider. So sind Menschen in der Wohnungslosenhilfe untergebracht, die auf die Erfüllung der Meldezeiten warten, ohne weiteren Betreuungsbedarf zu haben. Ihnen fehlt es schlicht an leistbarem Wohnraum.

Von Obdachlosigkeit betroffen sind oft auch **Personen aus anderen österreichischen Bundesländern**, die wegen der Anonymität der Großstadt oder fehlendem Betreuungsangebot in den Bundesländern nach Wien kommen.

EU-BürgerInnen mit fehlenden Ansprüchen auf Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe sind nicht in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe zu finden. Ein fehlender Anspruch auf eine Unterstützungsleistung bedeutet für diese Gruppe, in akuter Obdachlosigkeit oder in prekären Wohnverhältnissen zu leben, wenn die Zugangsbarrieren zum regulären Wohnungsmarkt nicht überwunden werden können. Es handelt sich dabei um EU-BürgerInnen aus vorwiegend osteuropäischen Ländern, die aufgrund von Armuts- oder Arbeitsmigration undokumentiert in Wien leben. Fehlende weitergehende Hilfs- und Unterstützungsangebote führen zu einer weiteren Prekarisierung und Chronifizierung von Obdachlosigkeit. Das Thema der Pflegebedürftigkeit stellt sich bei dieser Gruppe rascher und kann in den niederschweligen Einrichtungen kaum gelöst werden. Fehlende nachhaltige Versorgung führt dazu, dass sich diese Personengruppe in einer Spirale aus Spitalsaufenthalten, kurzfristigen Unterbringungen, psychischen Erkrankungen, Kontakten mit Polizei, Rettungseinsätzen etc. befinden. Auch nach Ausweisungen aus Österreich kommen diese Personen in einigen Fällen wieder nach Wien zurück.

Prekär wohnende Personen sind sowohl ÖsterreicherInnen und diesen Gleichgestellte mit schwachem Einkommen, Asyl- und Subsidiärschutzberechtigte sowie Arbeits- und ArmutsmigrantInnen aus EU-Staaten. Ihr gemeinsamer Nenner ist die Armut und zum Teil die Chancenlosigkeit, in die Wohnungslosenhilfe zu kommen. Das Ausmaß und die genauen Lebensbedingungen von prekär wohnenden Menschen sind im System der Wohnungslosenhilfe nicht näher bekannt, denn ein Kontakt besteht hauptsächlich über Post- und Meldeadressen in Tageszentren, bei P7 und der Sozial- und Rückkehrberatung. Es wird ein großer Graubereich und eine hohe Dunkelziffer an prekär wohnenden Menschen vermutet.

6. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe

6.1. Die Stakeholder der Wiener Wohnungslosenhilfe

Die Wiener Wohnungslosenhilfe entfaltet intendierte oder auch nicht-intendierte, positive sowie teilweise negative Wirkungen auf verschiedenste Stakeholder. Stakeholder sind in diesem Zusammenhang Personengruppen, Institutionen, Organisationen, Unternehmen und zum Teil Leistungsangebote des Sozial- und Gesundheitsbereichs innerhalb und außerhalb der Wohnungslosenhilfe.

Wie der Abbildung 15 zu entnehmen ist, entfaltet die Wiener Wohnungslosenhilfe Wirkungen auf ihre KlientInnen. Dies sind Menschen in mobiler Wohnbetreuung, Menschen in stationären Wohnangeboten, obdachlose Menschen und Menschen in prekären Wohnverhältnissen.

ABBILDUNG 15: DIE STAKEHOLDER DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



Darüber hinaus sind weitere Stakeholder von der Wohnungslosenhilfe direkt oder indirekt betroffen. Hierzu zählen die Verkehrsbetriebe, wie die ÖBB und die Wiener Linien, sowie Justiz und Polizei, welche oft direkt mit der Wohnungslosenhilfe kooperieren. Weitere Stakeholder sind die Rettung, Spitäler und ÄrztInnen, HausverwalterInnen, WohnraumeigentümerInnen und Wohnbauträger, AnrainerInnen, Angehörige und ErwachsenenvertreterInnen. Auch die Stadt Wien mit dem Fonds Soziales Wien und den verschiedenen Magistraten profitieren von der Wohnungslosenhilfe. Hierzu zählen insbesondere das Magistrat 11 für Kinder- und Jugendhilfe und das Magistrat 40 für Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht. Das Arbeitsmarktservice und die Sozialversicherungen profitieren von der Wiener Wohnungslosenhilfe ebenso wie die allgemeine Politik, die Bezirke und die Bevölkerung in Wien. Die MitarbeiterInnen der jeweiligen Angebote sind ebenso Stakeholder der Wohnungslosenhilfe, sowie auch andere Angebote im Sozialbereich. KlientInnen der Wohnungslosenhilfe besuchen meist auch der Wohnungslosenhilfe vorgelagerte Angebote bzw. mit der Wohnungslosenhilfe strukturell verbundene Angebote. Hierzu zählen diverse Beratungsstellen, wie zum Beispiel die Schuldner- und Wohnberatung oder Essensangebote, wie der Canisibus der Caritas Wien oder die Wiener Tafel. Die Wohnungslosenhilfe entfaltet auch Wirkungen auf diese Angebote und deren MitarbeiterIn-

nen. Darüber hinaus schafft die Wohnungslosenhilfe Wirkungen bei anderen betreuten Wohnangeboten außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe, wie Frauenhäuser oder Wohnangebote im Bereich Menschen mit Behinderung und Pflege.

Schließlich beeinflussen sich die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe auch wechselseitig. So sind die gruppierten Angebote selbst, das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe, die niederschwelligen Angebote, die stationären Wohnangebote, die mobile Wohnbetreuung und die Gesundheitsdienste ebenfalls Stakeholder der Wohnungslosenhilfe.

Die Heterogenität und große Anzahl der Stakeholder zeigt, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe sehr breit in die Wiener Gesellschaft wirkt. Welche konkreten Wirkungen die Wiener Wohnungslosenhilfe entfaltet, wird im Folgenden pro Stakeholder erläutert und anhand von Ausschnitten der Wirkungslandkarte der Wiener Wohnungslosenhilfe dargestellt, bevor in Kapitel 6.23 die gesamte Wirkungslandkarte bzw. der gesamte gesellschaftliche Mehrwert der Wiener Wohnungslosenhilfe zusammenfassend dargestellt wird.

6.2. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf ihre (potenziellen) KlientInnen

Im Folgenden werden die Wirkungen der verschiedenen Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen, die von Obdach-, Wohnungslosigkeit oder vom prekären Wohnen betroffen sind bzw. betroffen waren, erläutert. Dies sind zum einen KlientInnen der Angebote, aber teilweise auch Personen, die durch das Angebot nicht erreicht werden. Betrachtet man die Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, so lassen sich die KlientInnen und potenziellen KlientInnen der Wohnungslosenhilfe in vier Wirkungsgruppen einordnen. Erstens entfaltet die Wiener Wohnungslosenhilfe Wirkungen auf **obdachlose Menschen**, zweitens auf **Menschen, die in stationären Wohnangeboten** wohnen, drittens auf **Menschen, die mobil in Wohnungen betreut** werden und viertens auf **Menschen, die prekär wohnen** und keine Wohnbetreuung, aber teilweise andere Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, in Anspruch nehmen.

6.2.1. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf obdachlose Menschen

Auf das Leben von obdachlosen Menschen wirken insbesondere die niederschwelligen Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe, wie der Abbildung 16 zu entnehmen ist. Hierzu zählen die Angebote Streetwork, Tageszentren, Nachtquartiere, Chancenhäuser und das Winterpaket. Des Weiteren wirken P7 und die Sozial- und Rückkehrberatung, das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe und die Gesundheitsdienste auf Personen ohne Obdach.

ABBILDUNG 16: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF OBDACHLOSE MENSCHEN



Die niederschwelligen Angebote bewirken die Deckung einer Reihe von Grundbedürfnissen von obdachlosen Menschen und tragen zur Überlebenssicherung bei. So ist eine zentrale Wirkung von Streetwork, Winterpaket und Nachtquartieren die **Vermeidung von Tod** auf der Straße. Besonders wichtig ist hierbei, dass seit Etablierung des Winterpakets auch Personen ohne Anspruch auf einen Nachtquartiersplatz einen Schlafplatz im Winter erhalten. Hier entfaltet vor allem das Kältetelefon bzw. die Kälteapp des Streetworks eine starke Wirkung auf obdachlose Menschen, welche durch die Hinweise von PassantInnen gefunden werden können und teilweise vorm Erfrieren gerettet werden (Interview 17).

Tageszentren und Wärmestuben untertags sowie Nachtquartiere in der Nacht, ermöglichen eine **vorübergehende Schlafmöglichkeit** und eine **Aufenthaltsmöglichkeit**, ohne Verdrängung oder Konsumzwang (Fokusgruppe 3). Die Aufenthaltsmöglichkeit bietet Schutz vor Stigmatisierung und Verdrängung sowie vor Polizeikontrollen im öffentlichen Raum. Eine besonders starke Wirkung ist jene von speziellen Schutzräumen, wie in etwa von frauenspezifischen Angeboten, welche Frauen einen sicheren Aufenthalt bieten – hier entfaltet sich wiederum besonders stark die Wirkung bei psychisch erkrankten Frauen (Fokusgruppe 3). So führen spezifische Einrichtungen und Schutzbereiche für Frauen in Tageszentren, Chancenhäusern und Nachtquartieren zu einer **höheren Sicherheit** als auf der Straße, insbesondere für obdachlose Frauen.

Darüber hinaus erhalten obdachlose Personen in niederschweligen Einrichtungen oftmals einen **unentgeltlichen Zugang zu Nahrung**. Alle niederschweligen Angebote haben Essensausgaben, Buffets oder auch sehr günstiges bis gratis warmes Essen (Fokusgruppe 3; Interview 12, 17).

Kleider- und Hygieneartikelausgaben in Tageszentren und vom Streetwork sowie Dusch- und Waschmöglichkeiten in Tageszentren, im Winterpaket, in Chancenhäusern und Nachtquartieren führen zudem zu **besserer Hygiene** bei obdachlosen Personen (Fokusgruppe 3; Interview 17).

Durch die **Möglichkeit**, in Tageszentren, Chancenhäusern und im Winterpaket **Dokumente und Wertgegenstände zu lagern**, kommt es bei obdachlosen Personen zu **Entlastung und weniger Stress** hinsichtlich der eigenen Habseligkeiten (Fokusgruppe 3).

Außerdem erhalten Personen über P7, die Sozial- und Rückkehrberatung, die Tageszentren, Streetwork und die Chancenhäuser einen **Zugang zu Post- und Meldeadressen** und werden in der **Dokumenten(wieder)beschaffung** begleitet und unterstützt. Dadurch wird es oftmals erst möglich, **Ansprüche geltend zu machen**. Die nachgehende Arbeit von Streetwork kann in Ausnahmefällen sogar so weit gehen, dass SozialarbeiterInnen bei Anspruch die ausbezahlte Geldleistung persönlich bringen, um Menschen das Überleben zu sichern (Fokusgruppe 3; Interview 17).

Insbesondere durch eine Post- oder Meldeadresse und zum Teil durch Beratung und Unterstützung in Arbeitsmarktfragen und zu Jobcoaching-Angeboten tragen Tageszentren und Chancenhäuser im geringen Ausmaß zu einer **erhöhten Chance, eine Arbeit zu finden** bei (Fokusgruppe 3). In den Chancenhäusern entfaltet sich hier eine höhere Wirkung, da hier ein erweiterter Rückzugsort und damit Raum gegeben ist, sich mit solchen Fragen auseinanderzusetzen.

Auch der Kontakt zu anderen BesucherInnen bzw. BewohnerInnen und dem Betreuungspersonal ruft einige Wirkungen hervor. Durch Streetwork, Tageszentren, Chancenhäuser und das Winterpaket kommen obdachlose Personen zu **sozialen Interaktionen** und können **Beziehungen aufbauen** (Fokusgruppe 3). Computer in Tageszentren ermöglichen außerdem eine **Teilhabe am digitalen Leben** (Workshop 1). Wie in allen Situationen des Lebens, wo viele Menschen aufeinandertreffen, steigt in Tageszentren, Nachtquartieren, im Winterpaket und in den Chancenhäusern mit sozialen Interaktionen auch das **soziale Konfliktpotential** und somit die Gefahr von tätlichen Angriffen und psychisch belastenden Situationen.

Besonders stark wirken das Winterpaket, aber auch die Nachtquartiere, Chancenhäuser und die Gesundheitsdienste auf eine **psychische und physische Stabilisierung** von obdachlosen Personen. Insbesondere bei Personen, die im Sommer keine Möglichkeit auf einen Schlafplatz haben, kommt es zu einer deutlichen körperlichen Stabilisierung und zu einer stark wahrnehmbaren positiven Veränderung durch das Winterpaket:

„Also wir merken, dass die Menschen wirklich gesundheitlich stabiler sind, (...) es ist oft unglaublich, dass Sie den Menschen nicht wiedererkennen, also wie verelendet die waren, und dann nach diesen Stabilisierungsphasen, dass man gar nicht glaubt, wenn sie

dann in den öffentlichen Raum zurückkommen und natürlich die SozialarbeiterInnen wieder treffen, wie gut sie aussehen" (Interview 11).

Allerdings ist dies meist nur eine vorübergehende Wirkung und nach Beendigung des Winterpakets und dem damit verbundenen Wegfall einer Schlafmöglichkeit sind negative physische Anzeichen der Verelendung wieder deutlicher zu erkennen (Interview 11). Vorrübergehend, beispielsweise nach einer Operation, finden obdachlose Personen in den niederschweligen Angeboten Raum zur Genesung (Fokusgruppe 3; Interview 2). Hier entfalten speziell Chancenhäuser ihre Wirkungen, da auch ein Tagesaufenthalt ohne Ortswechsel möglich ist und hierdurch eine höhere psychische und physische Stabilisierung erreicht wird. In den niederschweligen Einrichtungen haben Personen oftmals Zugang zu psychiatrischer Hilfe. Viele Einrichtungen bieten psychiatrische Unterstützung durch PsychiaterInnen vom PSD-Liaisondienst an. Diese gehen in Einrichtungen, führen Gespräche vor Ort und vermitteln im Optimalfall an weiterführende Angebote. Lehnen KlientInnen weiterführende Angebote vorerst ab, so kann sich durch Vertrauensaufbau zu Betreuungspersonal, SozialarbeiterInnen und PsychiaterInnen manchmal eine **Bereitschaft zur Behandlung entwickeln** (Fokusgruppe 3; Interview 5). Bei Menschen ohne deutscher Muttersprache kommt es allerdings zu einer starken Einschränkung der Nutzbarkeit des psychiatrischen Angebots, da diese häufig kaum Deutsch sprechen und nicht genügend Ressourcen für Videodolmetsch zu Verfügung stehen. Auch bei Themen der physischen Gesundheit hilft den betroffenen Menschen das Wissen, bei wem und wo sie sich melden können, wenn ihr gesundheitlicher Zustand sehr schlecht ist. Einige obdachlose Personen nehmen Angebote erst an, wenn es gesundheitlich nicht mehr anders geht (Interview 17). Die Gesundheitsangebote der Wiener Wohnungslosenhilfe ermöglichen Personen eine Behandlung im geschützten Rahmen, ohne Stigmatisierung und Diskriminierung. Personen erhalten medizinische Versorgung auch wenn sie nicht krankenversichert sind und es gibt eine höhere Toleranz für die Lebensrealitäten von obdach- und wohnungslosen Personen als in regulären Gesundheitseinrichtungen. So wird beispielsweise alkoholkranken Personen der Konsum von Alkohol erlaubt, was das Aufsuchen eines Gesundheitsangebots für einige Menschen überhaupt erst ermöglicht (Fokusgruppe 3).

Zu der oben genannten psychischen Stabilisierung trägt auch eine **Strukturierung des Alltags** bei, welche durch die Öffnungszeiten und die Angebote der niederschweligen Einrichtungen, insbesondere der Tageszentren und Chancenhäuser bewirkt wird. Das Nachtquartier-Modell mit Nächtigungsscheinen, die durch unterschiedliche Bewilligungszeiträume auch zu einer sozialarbeiterischen Betreuung „zwingen“ können (Interview 23), setzt mit dem Schließen von Nachtquartieren morgens um 8 Uhr und dem nötigen Wechsel der Personen in Tageszentren, die oftmals erst um 10 Uhr öffnen, auf einen Aktivierungsansatz (Interview 12).

Hinsichtlich einer psychischen Stabilisierung und der Annahme von Behandlungen bzw. Folgeangeboten spielt das sehr hohe Toleranzniveau bezüglich auffälligem Verhalten in der Wiener Wohnungslosenhilfe eine zentrale Rolle. Tageszentren, Nachtquartiere, Chancenhaus, P7, Sozial- und Rückkehrberatung und das Winterpaket bewirken bei obdachlosen Personen, insbesondere bei psychisch erkrankten Menschen, dass sie **sich angenommen fühlen**. Von Obdachlosigkeit betroffene Menschen haben einen Zugang zu Beratung und Betreuung ohne hochschwellige Terminvereinbarungen. Die Wiener Wohnungslosenhilfe stellt ein Hilffssystem dar, das immer zugänglich ist. Auffällige Personen bekommen zwar oft Hausverbote, wenn ihr Verhalten in einer Einrichtung keinen Platz mehr hat, allerdings gibt es nahezu immer die Möglichkeit, wieder in die Einrichtung zu kommen. Gewalt gegen andere BesucherInnen bzw. BewohnerInnen sowie gegen MitarbeiterInnen überschreitet hier die Grenze des Tolerierbaren und stellt eine enorme Herausforderung für Mitarbeitende dar (Fokusgruppe 3). Dieses Auffangnetz und das Wissen, wiederkommen zu können, führt bei den Betroffenen zu einem **Sicherheitsgefühl**.

Weiterführend bewirkt die Beziehungsarbeit von Tageszentren, Nachtquartieren, dem Winterpaket und Streetwork bei manchen obdachlosen Menschen, dass **Beratung, Betreuung** und **Hilfe**, wie psychiatri-

sche Versorgung **und (weiterführende) Angebote innerhalb und außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe angenommen werden**. Diese Wirkung entsteht oft nur durch Beziehungs- und nachgehender Arbeit (Fokusgruppe 3; Interview 23). Beispielsweise besuchen StreetworkerInnen auf der Straße lebende Personen trotz Hilfeverweigerung immer wieder und erreichen durch einen längeren Beziehungsaufbau die Annahme von Hilfe (Interview 17). Der Prozess von Vertrauens- und Beziehungsaufbau kann teilweise Jahre dauern, doch ermöglicht ein Vertrauensverhältnis zu BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen vieles. Besonders wirkungsvoll ist Beratung in der Muttersprache, bei Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnissen (Fokusgruppe 3). Bei obdachlosen Menschen, ohne sozialrechtliche Ansprüche, bewirken Tageszentren, Streetwork und insbesondere das Winterpaket in manchen Fällen zwar eine Bereitschaft zur Annahme sozialarbeiterischer Unterstützung, jedoch gibt es für diese Menschen nur sehr wenig weiterführende Unterstützungsangebote und die Wirkung ist bei dieser Personengruppe, die häufig nur das Winterpaket nutzt, wenig nachhaltig. Im Sommer suchen diese Personen oft keine Angebote mehr auf und fallen in alte Muster zurück (Interview 11, 23). Zur Annahme von Angeboten innerhalb der Wohnungslosenhilfe trägt auch ein möglicher Wechsel zwischen Nutzung und Nicht-Nutzung von Tageszentren, Nachquartieren und dem Winterpaket bei. Dies gibt obdachlosen Personen die Möglichkeit, das Angebot auch nicht nutzen zu müssen, beispielsweise, wenn ihnen aufgrund von psychischen Belastungen der Rahmen von Einrichtungen zu eng wird, und trotzdem wiederkommen zu können (Fokusgruppe 3). In Chancenhäusern ist diese Wirkung weniger stark. Es gibt zwar erneute Chancen und Möglichkeiten, Personen mit psychischen Erkrankungen trotz vorübergehender Nicht-Inanspruchnahme ihren Wohnplatz halten zu lassen (Interview 7), ein langfristiges wiederkehrendes „Kommen und Gehen“ ist jedoch nicht möglich. Somit kommt es zum Ausschluss von jener Personengruppe, die aufgrund von psychischen Erkrankungen nicht wohnfähig ist (Fokusgruppe 3).

Allgemein bekommen obdachlose Personen durch Beratung in den niederschweligen Einrichtungen (Chancenhaus, P7 & Sozial- und Rückkehrberatung, Tageszentren, Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe, Gesundheitsdienste) **Wissen und Klarheit über nötige und (nicht) mögliche nächste Schritte**. So bekommen sie einerseits Informationen zur eigenen Situation, zu sozialrechtlichen Ansprüchen und anderen Angeboten, wie beispielsweise Wohnplätzen oder Gesundheitsangeboten. Andererseits erläutern SozialarbeiterInnen, welche nächsten Schritte realistisch umsetzbar oder nicht möglich sind, da beispielsweise Voraussetzungen nicht erfüllt sind. Auch hier spielt Beratung in der Muttersprache durch MitarbeiterInnen, die diese Sprachkompetenz abdecken oder Videodolmetsch, eine zentrale Rolle (Fokusgruppe 3). Der Vertrauensaufbau und die Expertise verschiedener Berufsgruppen ermöglicht, dass die Bedarfe von Personen erkannt werden und an Entwicklungen gearbeitet wird (Fokusgruppe 3). Besonders stark ist diese Wirkung in Chancenhäusern, da das Arbeiten an einer Perspektive mit der Stabilität eines vorübergehenden Wohnplatzes verknüpft ist. Durch die dreimonatige Befristung wissen die Menschen, dass es keine Dauerlösung ist und sie diese Zeit zur Perspektivenentwicklung nützen können bzw. müssen (Interview 7). Perspektivenentwicklung kann dabei Unterschiedliches bedeuten: Klarheit, dass es keine Ansprüche gibt, Rückkehr ins Heimatland, aktive Jobsuche oder auch die Entwicklung einer Wohnperspektive (Interview 7). Der Zugang zu Informationen kann auch indirekter passieren. Durch die Nutzung von Angeboten, wie Essensausgabe oder Meldeadressen in Tageszentren, bei P7 und der Sozial- und Rückkehrberatung, kommen Menschen über Gespräche mit SozialarbeiterInnen zu Informationen, die sie sonst nicht erhalten würden. Beispielsweise wird der Bedarf eines Schlafplatzes ersichtlich (Fokusgruppe 3).

Chancenhäuser ermöglichen obdachlosen Menschen einen **vorübergehenden Wohnplatz**, der auch einen Tagesaufenthalt ermöglicht und dadurch zu einer Stabilisierung von obdachlosen Menschen beiträgt, beziehungsweise einer Destabilisierung entgegenwirkt. Dieser vorübergehende Wohnplatz und eine consequente und zentralisierte Betreuung von obdachlosen Menschen kann wirkungsvoller als Nachtquartiere in Kombination mit Tageseinrichtungen sein. Durch die Möglichkeit eines Tagesaufenthalts am Wohnort nutzen Menschen das Angebot länger und es können wesentliche Leistungen vor Ort ermöglicht werden (Interview 7).

Zudem verfügen Chancenhäuser über Einzel- und Doppelzimmer und bieten obdachlosen Menschen **Privatsphäre**, während sich zum Beispiel in Nachtquartieren des Winterpakets zwei bis sechs Personen einen Raum teilen, was besonders bei psychischen Erkrankungen und Pflegebedarf für alle Beteiligten herausfordernd ist (Interview 12, 23).

Niederschwellige Einrichtungen, wie Nachtquartiere und das Winterpaket, bieten zwar im Vergleich zum Leben im öffentlichen Raum einen gewissen Schutz; deren **Rahmenbedingungen und Atmosphäre** können auf betroffene Personen jedoch auch abschreckend und **psychisch belastend** wirken. Zu dieser Belastung tragen wenig Rückzugsmöglichkeiten und Privatsphäre in den Einrichtungen, Schließzeiten, schlechte hygienische Bedingungen sowie die Anwesenheit vieler, zum Teil verhaltensauffälliger, Menschen auf engem Raum, bei (Fokusgruppe 3).

Eine weitere Rahmenbedingung ist, dass nicht alle Menschen Nachtquartiere und Chancenhäuser nutzen können. Nachtquartiersplätze stehen nur Menschen mit grundsätzlichem Anspruch auf Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe zu. Auch diese **Ausgrenzung wirkt psychisch belastend**. Dies trifft besonders auf EU-BürgerInnen, die keine Aufenthaltsbescheinigung in Wien haben, zu. Die Wohnungslosenhilfe bietet für diese Personengruppe keine Perspektive und es ist für sie schwer bis unmöglich, aus ihrer schwierigen Lebenslage zu kommen (Fokusgruppe 4; Interview 11). Zwar bekommen diese Menschen in der Zeit des Winterpakets (November bis April) einen vorübergehenden Schlafplatz, allerdings stehen für sie im Rest des Jahres nur Tageszentren zur Verfügung (Fokusgruppe 3; Interview 12). Chancenhäuser ermöglichen zwar eine voraussetzungslose Perspektivenabklärung (FSW 2019), auch für Personen ohne Anspruch. Allerdings ist aus den Erhebungen zu entnehmen, dass in der Praxis momentan noch zu geringe Kapazitäten in den Chancenhäusern existieren und es zu einem „Stau“ in den Chancenhäusern kommt. Mit Blick auf Wartelisten bekommen folglich Personen mit Perspektive auf eine Förderbewilligung in einem weiterführenden Angebot bevorzugt einen Platz im Chancenhaus. Dies hat zur Folge, dass Personen ohne generellen Anspruch auf Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe zum Zeitpunkt dieser Analyse nur in Einzelfällen einen Platz in einem Chancenhaus erhalten (Fokusgruppe 5). Auch das Nutzungsentgelt von Chancenhäusern kann bei Personen ohne jegliches Einkommen zu einer Nicht-Inanspruchnahme bzw. zu einem Ausschluss des Angebots führen.

Wenn kein kurzfristiges Angebot verfügbar ist, die verfügbaren Angebote nicht passen oder kein Anspruch auf eine Leistung vorhanden ist, erleben obdachlose Menschen psychische Belastungen durch wiederholte Ablehnungen und diese wiederholten **Frustrationserlebnisse führen zu einer abnehmenden Bereitschaft, Angebote anzunehmen** (Fokusgruppe 3, 4). Diese Wirkungen entfalten hauptsächlich jene Stellen, die eine verteilende Rolle in der Wiener Wohnungslosenhilfe einnehmen, also P7, die Sozial- und Rückkehrberatung, das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe und die Chancenhäuser. Diese Wirkung kommt gerade im Umstellungsprozess von Notquartieren auf Chancenhäuser zum Tragen, wenn zu wenige Kapazitäten zur Verfügung stehen und Menschen langfristig nicht mehr auf die Wohnungslosenhilfe zurückkommen, obwohl Bedarf besteht (Fokusgruppe 4).

Zusammenfassend zeigt sich, dass es insbesondere die niederschweligen Angebote der Wiener Wohnungslosen sind, die Wirkungen bei obdachlosen Menschen entfalten. Die Wohnungslosenhilfe bewirkt bei Menschen ohne Obdach hauptsächlich eine Deckung von basalen Grundbedürfnissen und trägt damit zu einer Überlebenssicherung bei. Darüber hinaus bewirken niederschwellige Einrichtungen und Beratungsangebote der Wohnungslosenhilfe, dass Menschen Informationen und damit eine Perspektive darüber erhalten, welche weiterführenden Angeboten sie nützen könnten, um ihre Situation zu verbessern. Dass nicht alle obdachlosen Menschen einen Anspruch auf die Nutzung niederschwelliger Angebote haben, insbesondere im Sommer, wirkt ausgrenzend und erzeugt eine Perspektivlosigkeit und psychische Belastung bei jenen Personen.

6.2.2. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen in stationären Wohnangeboten

Nachstehend werden die Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen, die in stationären Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wohnen, erörtert (siehe Abbildung 17). Hierzu zählen die Wohnangebote Übergangswohnen, Sozial Betreutes Wohnen und Dauerhaft Leistbares Wohnen.

ABBILDUNG 17: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF MENSCHEN IN STATIONÄREN WOHNANGEBOTEN



Durch den Einzug in eines dieser drei Wohnangebote kommt es für Betroffene meist zu einer **Verbesserung und Stabilisierung der Wohnsituation**: der ausschlaggebende Wirkfaktor vom Sozial Betreuten Wohnen und Dauerhaft Leistbaren Wohnen ist die Langfristigkeit einer dauerhaften Wohnsituation, die auch zu einem **Sicherheitsgefühl** beiträgt (Interview 1). Zwar müssen immer wieder Hausverbote ausgesprochen werden, in diesem Fall wissen Betroffene jedoch, dass ihnen Nachtquartiere, das Winterpaket und Tageszentren zur Verfügung stehen und sie bei zeitlich befristeten Hausverboten wieder in ihre Einrichtung zurückkehren können.

Das Wohnen in einem Übergangswohnhaus ist zeitlich befristet. Auch hier kommt es im Vergleich zu Vorangeboten, wie Nachtquartieren, zu einer Verbesserung und Stabilisierung der Wohnsituation und damit auch zu einem erhöhten **Sicherheitsgefühl**, allerdings aufgrund der Befristung im geringeren Ausmaß als im

Sozial Betreuten und Dauerhaft Leistbaren Wohnen. Die fehlende Langfristigkeit kann zu einem **Unsicherheitsgefühl** beitragen, auch wenn Menschen dort teilweise, aufgrund eines fehlenden Nachfolgeangebots, lange wohnen (Interview 10). Ebenso zu einem Unsicherheitsgefühl tragen die Atmosphäre in Übergangswohnhäusern, die Nähe zu psychisch Erkrankten und die Angst vor Diebstählen und Konflikten bei (Fokusgruppe 1).

Die stationären Wohnangebote bieten durch eigene Wohneinheiten, Einzelzimmer oder zumindest Doppelzimmer eine **erhöhte Privatsphäre** im Vergleich zu niederschwelligen Angeboten oder dem Leben im öffentlichen Raum. Diese trägt gemeinsam mit der Langfristigkeit im Sozial Betreuten Wohnen und im Dauerhaft Leistbaren Wohnen zu einem **Gefühl des "Zuhause-seins"** bei. Teilweise zeigt sich diese Wirkung im Her- und Einrichten der Wohneinheiten (Interview 1, 4). Dieses Gefühl des „Zuhause-seins“ zeigt sich außerdem darin, dass einige BewohnerInnen nicht in eine Pflegeeinrichtung umziehen wollen und ein Sterben in der Einrichtung, ihrem Zuhause, bevorzugen:

„Aber es kommt natürlich auch dazu, natürlich wollen die Leute dann oft auch nimmer umziehen, das verstehen wir eh. In einem gewissen Alter noch 15 Mal umziehen ist natürlich nicht wirklich passend.“ (Interview 4)

Mit dem Einzug in eine Wohneinrichtung fallen existenzielle Ängste weg (Interview 9) und es eröffnet sich Raum, um sich gesundheitlichen Themen zu widmen (Interview 1). In Verbindung mit einer stabilen Wohnsituation, regelmäßigen Mahlzeiten (teilweise durch einen **fast unentgeltlichen Zugang zu Nahrung**), **erhöhter Privatsphäre** und **Hygiene** führt dies zu einer drastischen **Verbesserung bzw. Stabilisierung des psychischen und physischen Gesundheitszustands** von ehemals obdachlosen Menschen. „Nach einem Monat sieht man einmal, dass die KlientInnen wieder aufrecht gehen“ (Interview 1), beschreibt es eine Einrichtungsleiterin. Einen wesentlichen Beitrag hierzu leisten auch die Gesundheitsdienste der Wohnungslosenhilfe (Interview 5). Der PSD-Liaisondienst und Neunerhaus-ÄrztInnen sind in vielen Wohnhäusern anwesend.

Die teilweise nachgehende Beziehungsarbeit von PsychiaterInnen, Betreuungspersonal und SozialarbeiterInnen bewirkt zudem eine **höhere Behandlungsbereitschaft** bei BewohnerInnen (Interview 5). Darüber hinaus erlangen BewohnerInnen durch Gesundheitsdienste ein **erhöhtes Wissen zu den eigenen Erkrankungen** (Interview 5).

Die Entlastung eines eigenen Wohnraums und Rückzugsorts führt häufig dazu, dass Menschen sich zum ersten Mal seit langer Zeit entspannen. In Einzelfällen treten dadurch Krankheiten und Trägheit zutage, die davor aufgrund von Überlebenssicherung nicht zu Vorschein kamen (Interview 4). Dieser zum Teil **physische Abbau** lässt sich vor allem im Sozial Betreuten Wohnen und Dauerhaft Leistbaren Wohnen feststellen.

Eine mögliche intensivere Betreuung in den Wohneinrichtungen und die Präsenz von beispielsweise PSD-PsychiaterInnen bewirken bei KlientInnen eine **Unterstützung in Krisensituationen** und ermöglicht das Wohnen und Ankommen in einer Einrichtung. Während einige wohnungslose Menschen durch Anleitung und Betreuung sowie durch gegebene Freiräume selbstständiger werden und **Selbstverantwortung übernehmen**, gibt es andere BewohnerInnen, die **Verantwortung abgeben** und von einer Hospitalisierung betroffen sind, wie oben erläutert (Interview 1, 4).

Ambivalent sind die identifizierten Wirkungen, die sich aus einer intensiveren Betreuung und einem Wohnhausetting ergeben. In allen hier untersuchten Angeboten, insbesondere im Übergangs- und Sozial Betreuten Wohnen, gibt es **Mitwirkungspflichten und/oder Hausregeln**, welche teilweise **Druck** auf BewohnerInnen ausüben. Besonders in der Arbeit mit psychisch Erkrankten erlauben starre Hausregeln nicht, auf individuelle Situation einzugehen (Fokusgruppe 4; Interview 22). Zimmerkontrollen und die Anwesenheit von Betreuungspersonal können von BewohnerInnen als **Einschränkung und Kontrolle** erlebt werden. Gleich-

zeitig können die Regeln auch als Schutz erlebt werden, beispielsweise, wenn BewohnerInnen sich bei unerwünschten BesucherInnen auf die Hausregeln oder das Betreuungspersonal berufen können (Fokusgruppe 1).

Im Übergangswohnen entfaltet sich besonders die Wirkung von **Zeit und Raum zur Orientierung**. Übergangswohnheime bieten die Möglichkeit, sich auszuprobieren und Fehler machen zu dürfen (Fokusgruppe 2). Diese Zeit im Übergangswohnen wird teilweise zur **Entwicklung einer Zukunftsperspektive** genutzt. Jedoch bleiben einige Menschen länger als nötig in Übergangswohnheimen aufgrund von fehlenden Nachfolgeangeboten oder langen Wartezeiten auf weiterführende Angeboten (Interview 10). Dies bewirkt dann eine **verlangsamte bzw. fehlende Möglichkeit für eine potentielle Weiterentwicklung**. Fehlende Sozialarbeits- und Betreuungsressourcen in Sozial Betreuten Wohnhäusern führen zu ebendieser. Es gibt Menschen in Sozial Betreuten Wohnhäusern, die mehr Unterstützung bräuchten, wie beispielsweise junge Erwachsene, die zu wenig gefördert werden (Interview 4).

Die stationären Wohnangebote tragen außerdem zu **Aufbau, Stabilisierung und leichteren Pflege von sozialen Beziehungen** bei, wobei diese Wirkung im Sozial Betreuten Wohnen und Dauerhaft Leistbaren Wohnen stärker ist. Einerseits führen Langfristigkeit im Wohnen, Stabilität im Betreuungsteam und in der Hausgemeinschaft zu einem Aufbau von Beziehungen (Interview 1), andererseits eröffnet sich durch das Wegfallen von existenzieller Bedrohung wieder Raum, Kontakte zu Familie und FreundInnen zu reaktivieren. Die Rahmenbedingungen in den langfristigen Wohnangeboten erlauben es außerdem mehr, uneingeschränkt Besuch zu empfangen (Interview 1). Im Übergangswohnen ist das Empfangen von Besuch stärker reglementiert und durch Rahmenbedingungen, wie Doppelzimmer, weniger attraktiv (Fokusgruppe 3).

Zusätzlich kochen und essen Menschen häufig gemeinsam in Wohnhäusern und haben Zugang zu Freizeitprogramm und Gemeinschaftsräumen. Diese Rahmenbedingungen in stationären Wohneinrichtungen ermöglichen BewohnerInnen **Teilhabe an einer Gemeinschaft** (Fokusgruppe 1), aber auch eine höhere **Stabilität durch einen strukturierten Alltag**. Auch das Aufsuchen von Tageszentren, in denen die Menschen in Zeiten ihrer Obdachlosigkeit Zeit verbracht und Kontakte aufgebaut haben, können zu einer Alltagsstrukturierung beitragen. Ebenso wird eine **Teilhabe am digitalen Leben durch Internetzugang** in Tageszentren ermöglicht (Workshop 1).

Das Wohnhaussetting in den stationären Einrichtungen kann aber auch negative Wirkungen hervorrufen. Durch das enge Tür-an-Tür-Wohnen sowie durch die Anwesenheit und Durchsetzung von Hausordnungen durch Betreuungspersonal können **vermehrt (soziale) Konflikte** auftreten, auch wenn es in Wohnungsloseneinrichtungen eine höhere Toleranz gegenüber anderen BewohnerInnen gibt, als in regulären Wohnhäusern (Interview 1, 4). Besonders auf junge Wohnungslose hat das „raue“ Setting in großen Übergangswohnhäusern und das Zusammenleben mit älteren, in der „Endphase ihres Lebens stehenden Wohnungslosen“ im Sozial Betreuten Wohnen eine belastende Wirkung (Interview 4).

Vor allem das Übergangswohnen soll dazu beitragen, eine passende, weitergehende Wohnform zu finden. Durch Beratung und Betreuung in den Wohneinrichtungen und im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe sowie durch die Gesundheitsdienste erlangen BewohnerInnen **Wissen über weitere (Nachfolge-)Angebote** (Interview 5). Wenn BewohnerInnen zukünftig in einer eigenen Wohnung leben wollen oder müssen, kann die Betreuung die **Entwicklung von wohnrelevanten Fertigkeiten**, wie die Prioritätensetzung regelmäßiger Mietzahlungen, fördern. Diese Wirkung ist im Sozial Betreuten Wohnen weniger ausgeprägt, da kein Auftrag darin besteht, Menschen darauf vorzubereiten, selbstständig in einer Wohnung zu leben (Interview 4).

Die Unterstützung der SozialarbeiterInnen in den stationären Wohnangeboten, trägt dazu bei, dass **bestehende Ansprüche** auf Sozialleistungen, bei Sozialversicherungen und beim AMS **geltend gemacht** werden. Zudem helfen SozialarbeiterInnen BewohnerInnen dabei, sich einen Überblick über ihre finanzielle Situation zu machen. Das **Wissen über die eigene Schuldsituation** kann zu Entlastung führen, manchmal kann

es aber auch bedeuten, mit den Schulden zu leben. Diese Wirkungen entfalten insbesondere Übergangswohnereinrichtungen (Interview 4).

Auch die **Entwicklung einer Berufsperspektive** beziehungsweise die Feststellung, dass es keine gibt, ist manchmal eine Wirkung der sozialarbeiterischen Betreuung im Übergangswohnen. Zu Ersterem trägt das **Erlernen von arbeitsmarktrelevanten Fähigkeiten** in einigen Angeboten der Wohnungslosenhilfe bei.

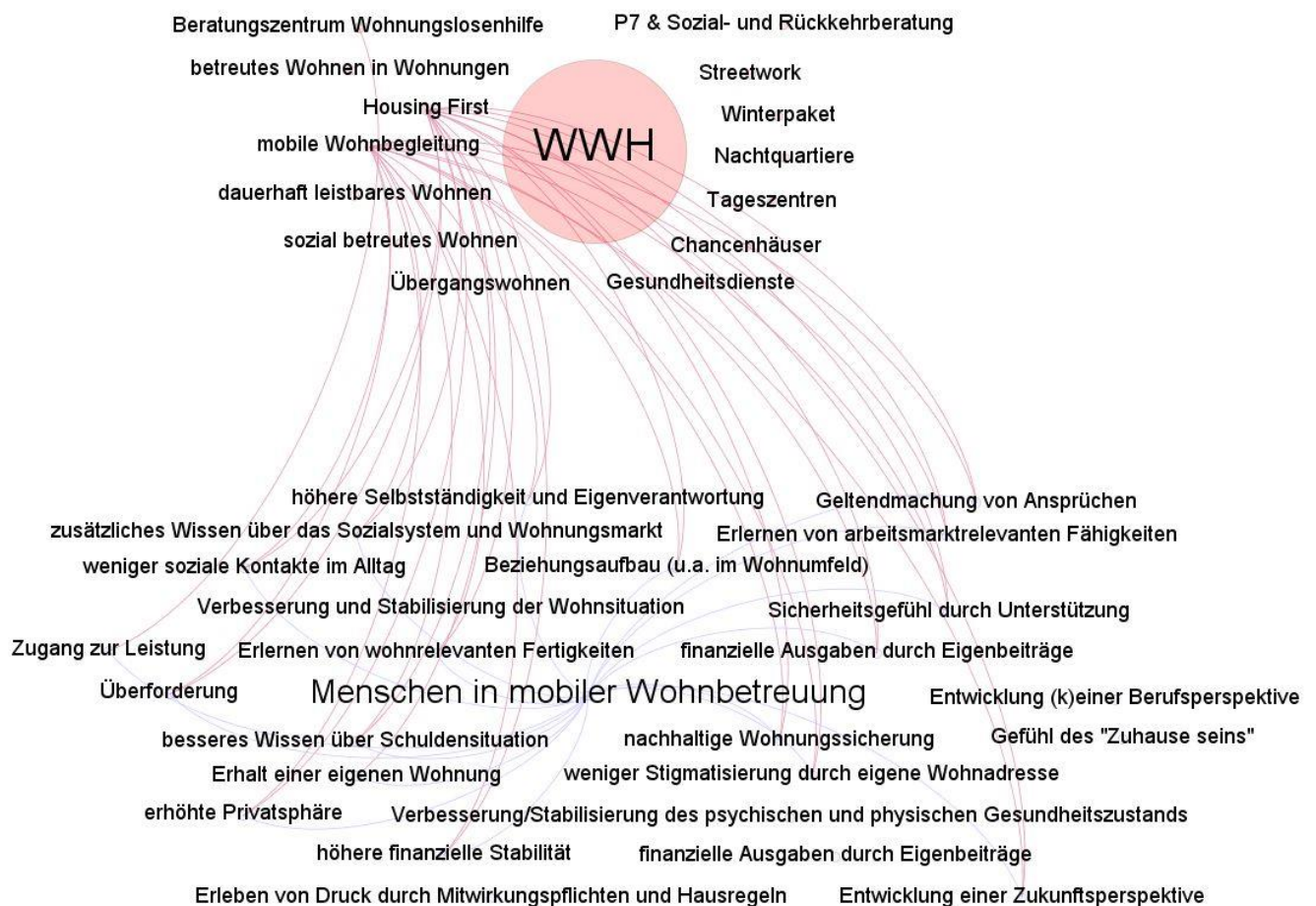
Für die Bereitstellung einer längerfristigen Wohnmöglichkeit müssen BewohnerInnen im Übergangswohnen, Sozial Betreuten und Dauerhaft Leistbaren Wohnen **finanzielle Ausgaben durch Eigenbeiträge** tätigen. Während dies von KlientInnen als negativ empfunden wird, wird der Umstand, dass das Nutzungsentgelt Strom und Gas beinhaltet und so weniger Stress verursacht, von KlientInnen als positiv bewertet (Fokusgruppe 1).

Alles in allem zeigt sich, dass stationäre Wohnangebote der Wiener Wohnungslosenhilfe bei ihren KlientInnen eine Stabilisierung in vielfältiger Hinsicht bewirken. Dies betrifft zum einen die Wohnsituation an sich, die psychische und physische Gesundheit sowie die sozialen Kontakte. Vor allem das Übergangswohnen bewirkt bei einem Teil der KlientInnen eine Entwicklung von Perspektiven hinsichtlich ihrer Wohn-, Arbeits- und Finanzsituation. Im Gegenzug dazu stellt das Sozial Betreute Wohnen und Dauerhaft Leistbare Wohnen KlientInnen einen langfristigen Wohnraum zur Verfügung und bewirkt damit ein „Gefühl des Zuhause-seins“.

6.2.3. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Menschen in mobiler Wohnbetreuung

Bei Menschen in mobiler Wohnbetreuung handelt es sich um Personen, die in einer eigenen Wohnung leben und dort durch SozialarbeiterInnen betreut werden. Über Housing First bekommen diese Personen einen **Zugang zu einer eigenen Wohnung** und können den Mietvertrag entweder gleich oder nach einer Übergangszeit selbst übernehmen. Das Betreuungsangebot der Mobilen Wohnbegleitung ist entkoppelt von einer Wohnungsakquise und betreut Menschen in ihrer eigenen Wohnung, in den meisten Fällen einer Gemeindewohnung. Die Mobile Wohnbegleitung richtet sich an Menschen, die schon einmal im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe betreut wurden (Interview 10) oder im Rahmen einer Wohnungssicherung Unterstützung benötigen. Menschen im Angebot Betreutes Wohnen leben in einer Übergangswohnung der Wiener Wohnungslosenhilfe und werden in dieser regelmäßig betreut. Mit der Betreuung in der eigenen Wohnung können (erneute) Delogierungen verhindert oder abgefedert werden, beispielsweise anhand von Ratenvereinbarungen (Interview 9, 10). In allen Angeboten müssen KlientInnen **finanzielle Ausgaben** durch Mietzahlungen oder Eigenbeiträge leisten.

ABBILDUNG 18: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF MENSCHEN IN MOBILER WOHNBETREUUNG



Im Vergleich zu den Wohnangeboten der stationären Wohnungslosenhilfe entfalten die hier analysierten Angebote Wirkungen des eigenen Wohnraums: Menschen haben eine **erhöhte Privatsphäre** in ihrer eigenen Wohnung, sind **selbstständiger und eigenverantwortlicher** (Interview 3). Die mit einer eigenen Wohnung einhergehende **Verbesserung und Stabilisierung der Wohnsituation** führt zu einer höheren Lebensqualität bei den KlientInnen und meist zu einem **Gefühl des „Zuhause-seins“** (Interview 3, 9, 10). Durch eine schnelle Bereitstellung eines eigenen Wohnraums wird außerdem eine Manifestation von Problemlagen durch Obdachlosigkeit verhindert (Interview 10).

Diese, mit einer eigenen Wohnung einhergehende, Privatsphäre, Eigenverantwortung und Selbstständigkeit ist für einige Menschen **entlastend**. Für Menschen, die in Wohnhäusern aufgrund psychischer Erkrankungen Probleme mit anderen BewohnerInnen haben, kann eine eigene Wohnung entlastend wirken (Fokusgruppe 4). So ermöglicht die Anonymität einer eigenen Wohnung, in einem regulären Wohnhaus, psychisch Erkrankten mehr Flexibilität und es kommt zu keiner Einengung wie in etwa durch ein stationäres Wohnhaussetting der Wohnungslosenhilfe (Interview 10). Wohnen von psychisch Erkrankten in herkömmlichen Wohnhäusern kann durch Sensibilisierung der Hausverwaltung und eventuell auch von NachbarInnen stabilisiert werden (Interview 10). Außerdem werden, im Vergleich zu anderen Angeboten, die Angebote der mobilen Wohnbetreuung häufiger von Frauen genutzt. Dies mag laut einer Expertin insbesondere an der Abwesenheit eines institutionellen Settings und der möglichen hohen Selbstständigkeit liegen (Interview 10).

Für einige Menschen kann die benötigte Selbstständigkeit in der eigenen Wohnung auch eine **Überforderung** bewirken. Es gibt kein Betreuungspersonal in unmittelbarer Umgebung und deutlich höhere Anforderungen an das selbstständige Wohnen, insbesondere dann, wenn KlientInnen einen eigenen Mietvertrag haben. Je nach individueller Lage gibt es Menschen, die zum Beispiel aufgrund einer psychischen Erkrankung, AnsprechpartnerInnen in der Nähe brauchen sowie Menschen, denen eine enge Gemeinschaft sehr wichtig ist. Als Beispiel nannten Befragte Frauen, die von der Gemeinschaft in Mutter-Kind-Einrichtungen stark profitieren und diese nicht aufgeben wollen (Fokusgruppe 5; Interview 10, 21). Letzteres war auch in einer Studie des NPO-Kompetenzzentrums Thema (Rauscher, Schober & Bogorin 2017).

Diese zwei Seiten des Wirkens der eigenen Wohnung beeinflusst unter anderem eine Diskussion darüber, ob im Housing First KlientInnen einen eigenen Mietvertrag mit dem/der WohnungseigentümerIn abschließen sollten oder ob die Wohnung vorübergehend von der Trägerorganisation angemietet und der Mietvertrag zu einem späteren Zeitpunkt an den Klienten bzw. die Klientin übergeben werden sollte. Momentan gibt es in der Wiener Wohnungslosenhilfe beide Modelle. Betrachtet man die Wirkungen, so zeigt sich auf der einen Seite, dass ein eigener Mietvertrag die Eigenverantwortung anregt (Fokusgruppe 2) und, aufgrund einer Entkoppelung von Betreuung und Mietvertrag, zu einem höheren Sicherheitsgefühl und zu mehr Selbstbestimmung beitragen kann. Dies kann Betreuungsabbrüche vermeiden und zu mehr Stabilität in der Betreuung führen (Interview 10). Auf der anderen Seite bedarf das Leben in der eigenen Wohnung und insbesondere die eigenständige Zahlung regelmäßiger Mieten eine gewisse Grundstabilität (Interview 10). Es besteht die Gefahr, dass Menschen, die mit der hohen Eigenständigkeit überfordert sind, es nicht schaffen, regelmäßig Miete zu zahlen und die Wohnung in Einzelfällen wieder verlieren (Fokusgruppe 5).

Die Wirkung von Langfristigkeit und Nachhaltigkeit spielen bei Housing First und der Mobilen Wohnbetreuung eine große Rolle. Befristungen lösen bei KlientInnen Ängste aus (Interview 10). In der Wohnungsakquise der meisten Housing First-Träger wird auf eine lange Mindestvertragslaufzeit geachtet (Interview 10). Der eigene, sichere Mietvertrag bei Housing First, gemeinsam mit dem Wissen, dass im Rahmen des Betreuungsangebots aller mobilen Wohnbetreuungen jemand da ist, den man anrufen kann und man in Krisensituationen, bei Fragen und Unsicherheiten unterstützt wird, führt zu einem starken **Sicherheitsgefühl**: „[...] zu wissen, ich kann anrufen, wenn der Hut brennt, das stärkt schon viele soweit, dass sie das Gefühl haben, selbstständig ihr Leben leben zu können“ (Interview 9). Auch die Zusammenarbeit von Vermieter/in, Mieter/in und SozialarbeiterInnen bei Housing First gibt Sicherheit (Interview 10).

Eine Betreuung in der eigenen Wohnung kann Sicherheit schaffen, sie geht in den meisten Fällen aber auch mit **Mitwirkungspflichten und Regeln** einer, welche teils als **Druck** erzeugend erlebt werden (Interview 3). Die Betreuung durch SozialarbeiterInnen kann auch als Einschränkung im persönlichen Spielraum wahrgenommen werden und es wird laut ExpertInnen von einigen KlientInnen als unangenehm empfunden, dass es jemanden gibt, der auf richtiges Verhalten hinweist (Interview 3, 9). Beispielsweise kommt durch die Betreuung in der eigenen Wohnung eine Instanz ins Spiel, die eine etwaige Kindeswohlgefährdung melden könnte (Interview 10). Auch das ständige Hinweisen auf Zahlungen und Prioritätensetzung kann als unbequem wahrgenommen werden (Interview 9).

Allenfalls kommt es durch die **eigene Wohnadresse zu weniger Stigmatisierung** im Vergleich zum Wohnen in einem der bekannten Wohnhäuser (Interview 3). Außerdem erhalten Menschen im Rahmen der Betreuung **zusätzliches Wissen über das Sozialsystem und den Wohnungsmarkt** (Interview 10) und ihre **wohnrelevanten Fertigkeiten** werden gefördert. Das heißt, KlientInnen lernen, welche Schäden bei VermieterInnen gemeldet werden müssen, richtiges Lüften und Reinigen und vieles mehr (Interview 3).

Durch das Vorhandensein eines eigenen Wohnraums wird ein wichtiges Grundbedürfnis gedeckt, welches Voraussetzung für viele weitere Schritte ist (Interview 1, 3, 10, 15). So werden Menschen in mobilen Wohnangeboten mehr als in anderen Angeboten der Wohnungslosenhilfe in der Arbeitssuche und in ihrer

Finanzsituation unterstützt. SozialarbeiterInnen erläutern die Funktionsweise des AMS, unterstützen in Bewerbungsprozessen oder begleiten zu AMS-Terminen. Hierdurch erlernen KlientInnen **arbeitsmarktrelevante Fähigkeiten** und **entwickeln zum Teil eine Berufsperspektive** (Interview 3).

Durch Unterstützung der betreuenden SozialarbeiterInnen werden außerdem **Ansprüche** gegenüber dem Staat, dem AMS oder gegenüber Sozialversicherungen **geltend gemacht** und nachhaltig gesichert – es kommt zu einer **höheren finanziellen Stabilität**. KlientInnen bekommen Unterstützung in der Antragstellung von Leistungen und in der Übersetzung von Behördenbelangen. Sie werden im rechtzeitigen Reagieren auf Rechnungen und in der Vereinbarung von Ratenzahlungen unterstützt. Zudem erhalten einige KlientInnen eine Betreuung über das Betreute Konto (Interview 9) und lernen dabei den Umgang mit Geld und das Setzen von Prioritäten (Interview 3). Finanzielle Stabilität kann aufgrund der recht hohen Zugangsschwelle in den ersten Arbeitsmarkt allerdings nur eingeschränkt gewonnen werden (Interview 10). Viele KlientInnen erhalten jedoch einen **Überblick über ihre Schuldsituation**. Die Konsequenz daraus kann sein, eine Schuldenregulierung anzugehen oder mit den Schulden zu leben (Interview 3, 9, 10). All diese Arbeit ermöglicht auch die **Entwicklung einer Zukunftsperspektive**, welche je nach KlientIn ein unterschiedliches Ausmaß einnimmt.

Darüber hinaus bewirken die mobile Wohnbetreuung und die Gesundheitsdienste in vielen Fällen einen **verbesserten psychischen und physischen Gesundheitszustand** bei den KlientInnen. Menschen erhalten beispielsweise Unterstützung beim Thema Trennung (Interview 10) und im Umgang mit Suchtproblematiken (Interview 3) sowie eine Aussprachemöglichkeit, da viele KlientInnen von Einsamkeit betroffen sind (Interview 9, 11). Durch das Wegfallen der existenziellen Bedrohung eröffnet sich oft ein Raum zur Selbstreflexion und zur Aufarbeitung von Vergangenheit, Sozialisation und Traumata (Interview 4, 9). Unterstützung in Krisensituationen und das Wissen, jemanden anrufen zu können, führen zu Sicherheit und Entlastung (Interview 3). In fast allen Betreuungen spielen gesundheitliche Probleme eine Rolle. Ist dies der Fall bekommen KlientInnen Unterstützung im „Durchlotsen durch das Gesundheitssystem“ und es wird oftmals eine Stabilisierung oder Verbesserung der Gesundheit erreicht (Interview 3, 9).

Durch die dezentrale Betreuung haben KlientInnen **weniger alltägliche soziale Kontakte** als in stationären Wohnangeboten. Der Kontakt zu anderen BewohnerInnen und zum Betreuungspersonal, die in einem Wohnhaussetting leicht zugänglich wären, gibt es in der eigenen Wohnung nicht. Die eigene Wohnung ermöglicht allerdings eine stärkere Wirkung hinsichtlich **Beziehungsaufbau** zu bestehenden Kontakten außerhalb der Wohnungslosenhilfe, weil Menschen ohne Stigmatisierung Besuch empfangen können und auch im Wohnumfeld Beziehungen aufgebaut werden können. Für Konflikte in der Nachbarschaft können sich KlientInnen Beratung und Unterstützung in der Frage holen, wie man sich in einer Situation verhalten kann, damit sie nicht eskaliert (Interview 9). Housing First und die Mobile Wohnbetreuung führen zu weniger Brüchen im Lebenslauf von KlientInnen (weniger Beziehungsumbrüche im Wohnumfeld, Betreuungsabbrüche, Umzüge) und damit zu weniger Stress und mehr Stabilität (Interview 9, 10). Besonders hohe Relevanz hat diese Wirkung bei Familien, nicht zuletzt weil dadurch Wechsel von Schule oder Kindergärten in einer Zeit vermieden werden können, die sowieso schon von Stress und Unstetigkeit durch die vorhergehende Wohnungslosigkeit geprägt ist (Interview 21).

Die Betreuung im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe nimmt meist nach einigen Jahren ein Ende. Die sensible Gestaltung eines Ablöseprozesses soll Abhängigkeiten verhindern und zu mehr Eigenständigkeit führen (Interview 10). Nach Betreuungsende haben KlientInnen die Möglichkeit, bei Problemen auf Beratungsstellen der Mobilen Wohnbegleitung bzw. Housing First zurückzukommen (Interview 9, 10). Zudem bleibt ein Mietmonitoring und die Betreuung von Betreuten Konten oft längerfristig bestehen. Möglichst lange Vertragslaufzeiten bei Mietwohnungen und eine gute Begleitung im selbstständigen Wohnen führen in den meisten Fällen zu einer **nachhaltigen Wohnungssicherung**.

Zusammengefasst profitieren Menschen in mobiler Wohnbetreuung von einer Reihe an positiven Wirkungen, die sich auf den Erhalt einer eigenen Wohnung beziehen. So besteht in dieser Wohnform eine deutlich erhöhte Privatsphäre und verstärkt die Möglichkeit, soziale Kontakte außerhalb der Wohnungslosenhilfe zu etablieren oder zu pflegen. Zudem besteht je nach Rahmenbedingung die Möglichkeit, längerfristig in der entsprechenden Wohnumgebung zu verbleiben, was gerade für Familien mit Kindern ein relevantes Thema in Bezug auf Schule und Kindergarten ist.

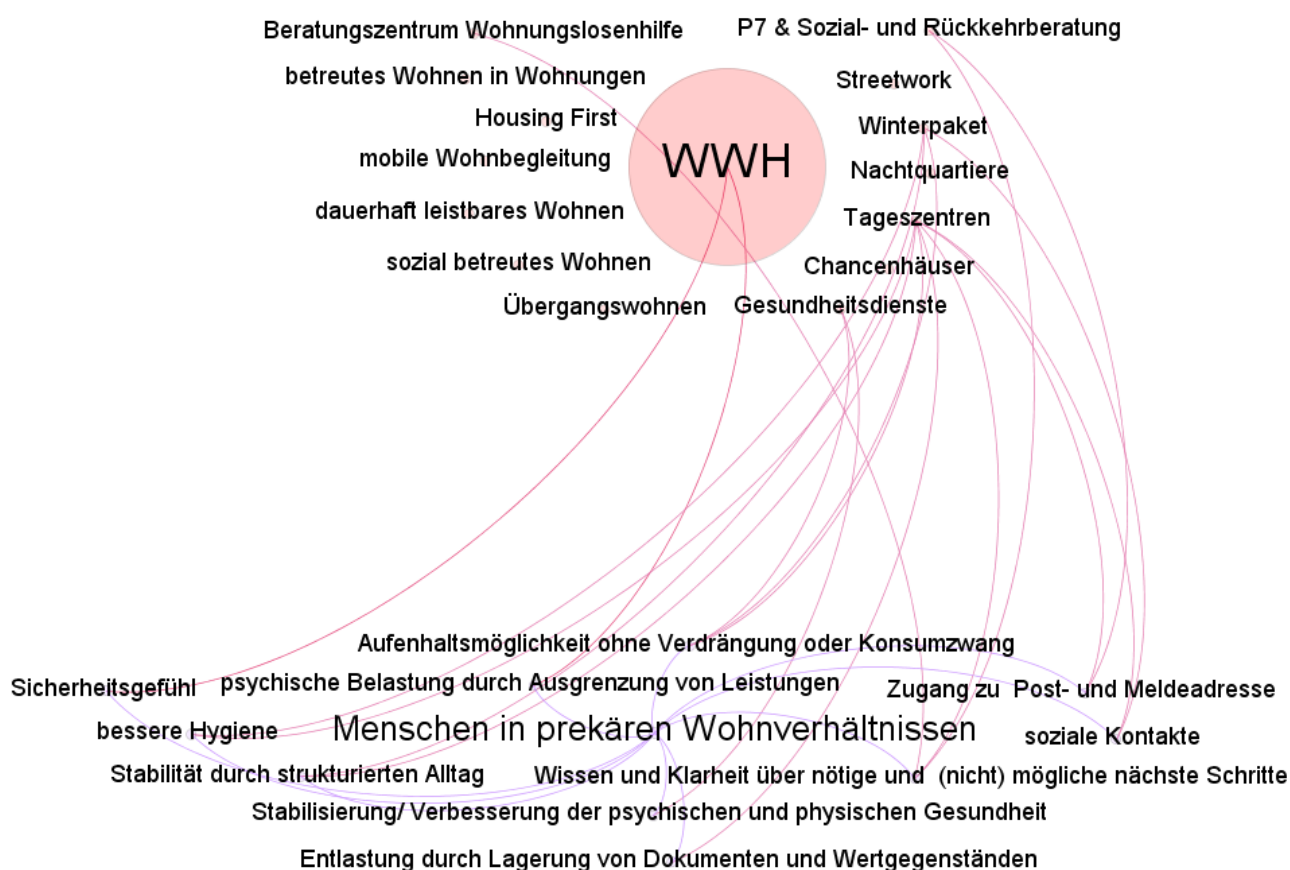
Wohnen in einer eigenen Wohnung kann aber auch überfordernd sein, wenn beispielsweise psychische Probleme oder Suchterkrankungen vorliegen. Zudem sind die finanziellen Eigenleistungen und Eigenverantwortung hierfür höher und damit geht die Notwendigkeit des guten Umgangs mit Geld einher.

Aufgrund des mehr oder weniger dauerhaft gelösten Wohnthemas kann auch verstärkt an Zukunftsperspektiven für die betroffenen Personen gearbeitet werden. Dies betrifft beispielsweise die Entwicklung von arbeitsmarktrelevanten Fähigkeiten.

6.2.4. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf prekär wohnende Menschen

Fehlender Zugang zu Leistungen oder fehlendes Wissen über Unterstützungsangebote führen dazu, dass es Menschen gibt, die in prekären Wohnverhältnissen unterkommen. Viele Angebote haben zu dieser Personengruppe kaum Berührungspunkte (Interview 4). Wie in der Einleitung erläutert, liegen keine genauen Daten und Zahlen zur Anzahl prekär wohnender Menschen in Wien vor. Die vermutete Dunkelziffer wird allerdings hoch eingeschätzt. Da die Wohnungslosenhilfe prekär Wohnende nicht gut erreicht, entfaltet die Wohnungslosenhilfe weniger Wirkungen auf diese Personengruppe als auf die zuvor beschriebenen KlientInnengruppen. Die dennoch identifizierten Wirkungen auf prekär wohnende Menschen sind ähnlich mit jenen von obdachlosen Menschen.

ABBILDUNG 19: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF PREKÄR WOHNENDE MENSCHEN



Kontakt zu Menschen in prekären Wohnverhältnissen besteht hauptsächlich in den niederschweligen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe, welche somit am wirkungsvollsten für jene Gruppe sind. In der Datenerhebung wurde beispielsweise geschätzt, dass 70% der Beratungs- und Betreuungskontakte bei P7 Menschen sind, die keine Unterkunft, aber eine Post- oder Meldeadresse aufgrund eines prekären oder unbeständigen Wohnverhältnisses, brauchen (Fokusgruppe 4).

Menschen, die in prekären Wohnverhältnissen leben, bekommen durch P7, die Sozial- und Rückkehrberatung und Tageszentren folglich einen **Zugang zu einer Post- und Meldeadresse**, da viele Menschen sich in ihren Unterkünften nicht melden können oder im Rahmen eines Schwarzmarktangebots viel dafür zahlen müssten (Fokusgruppe 3, 4). Post- und Meldeadressen sind Grundbedingung für den Bezug diverser Leistungen und Betreuung von anderen Institutionen, wie dem AMS (Fokusgruppe 3, 4).

Viele Menschen kommen mit dem Anliegen einer Post- oder Meldeadresse in Tageszentren, zu P7 oder in die Sozial- und Rückkehrberatung und erhalten dann meist auch eine Beratung, die ihnen **Wissen und Klarheit über nötige und (nicht) mögliche nächste Schritte** verschafft (Fokusgruppe 3). Auch im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bekommen sie Beratung und Unterstützung für mögliche nächste Schritte (Interview 21). Manchmal erhalten sie jedoch die Information, keinen Anspruch auf Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe zu haben. Diese Ausgrenzung vom Angebot der Wohnungslosenhilfe wirkt auf die betroffenen Personen **psychisch belastend**.

Einige prekär wohnende Menschen, insbesondere Menschen ohne Anspruch auf weiterführende Angebote der Wohnungslosenhilfe, nutzen die Tageszentren bzw. die Wärmestuben im Winter untertags. Dieses bietet ihnen eine warme **Aufenthaltsmöglichkeit ohne Verdrängung oder Konsumzwang**. Denn einige

prekär wohnende haben zwar einen Schlafplatz, können oder wollen sich dort jedoch nicht untertags aufhalten. Hier spielen zum Beispiel Überbelegungen, Gewalt und Energiearmut eine Rolle.

Die Öffnungszeiten und Angebote der Tageszentren können auch zu einer **Strukturierung des Alltags** und dadurch auch zu einer Stabilisierung beitragen, zudem können in Tageszentren und in den Wärmestuben **soziale Kontakte** gefunden und gepflegt werden.

Die **Möglichkeit zur Lagerung von Dokumenten und Wertgegenständen** in Tageszentren kann **entlastend** wirken. Zudem werden häufig Duschen und Waschmaschinen in den Tageszentren genutzt und bewirken eine **bessere Hygiene** bei prekär wohnenden Menschen.

Einige Menschen in prekären Wohnverhältnissen haben keinen offiziellen Aufenthaltsstatus in Wien und somit auch keine Krankenversicherung. Der Zugang zu Gesundheitsdiensten der Wiener Wohnungslosenhilfe direkt oder über Tageszentren ist für viele die einzige Möglichkeit einer gesundheitlichen Versorgung und bewirkt daher oftmals **eine Stabilisierung oder Verbesserung der psychischen und physischen Gesundheit**.

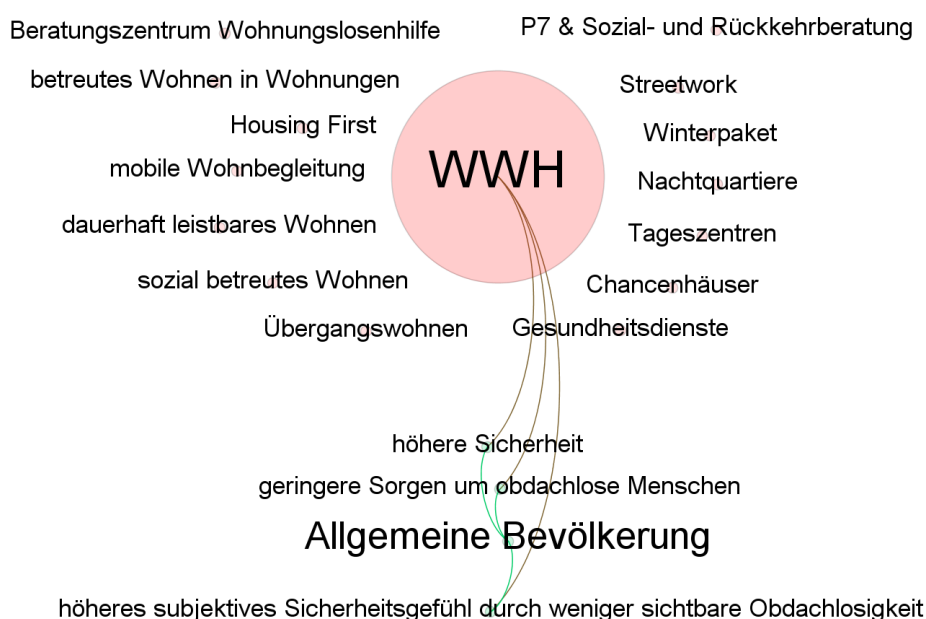
Es gibt aber auch ÖsterreicherInnen oder Menschen mit Migrationshintergrund und einem Aufenthaltsstatus in Wien, die prekär wohnen und unter Umständen einen Anspruch auch weiterführende Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe hätten. Für diese Personen bewirkt das Wissen über die Wohnungslosenhilfe als Auffangnetz ein **Sicherheitsgefühl** (Fokusgruppe 4).

Alles in allem zeigt sich, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe rein quantitativ weniger unterschiedliche Wirkungen auf die Gruppe der prekär Wohnenden entfaltet als auf die anderen erörterten Gruppen. Dies ist ein Indikator dafür, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe prekär wohnende Menschen vergleichsweise schlechter erreicht. Das kann auf einen fehlenden Zugang zu Leistungen oder auf Unwissenheit über das bestehende Hilfssystem zurückgeführt werden. Am momentan wirkungsvollsten sind jene Stellen, die Post- und Meldeadressen vergeben, Tageszentren, die Aufenthaltsmöglichkeiten bieten und Gesundheitsdienste.

6.3. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die allgemeine Bevölkerung in Wien

Die allgemeine Bevölkerung in Wien profitiert sehr stark davon, dass es generell eine gut ausgebaute Versorgungsstruktur für obdach- und wohnungslose Menschen gibt. Deshalb lassen sich folgende Wirkungen nicht einzelnen Angeboten zuordnen, wie in Abbildung 20 erkennbar.

ABBILDUNG 20: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE ALLGEMEINE BEVÖLKERUNG



Für die Wiener Bevölkerung zeigt sich die Wohnungslosenhilfe recht sichtbar darin, dass sich weniger obdachlose Menschen im öffentlichen Raum aufhalten. Dies hat zur Folge, dass sich weniger Menschen bei Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, aber auch bei angliedernden Einrichtungen, wie bei der Sucht- und Drogenkoordination über obdachlose Menschen beschweren. Dies führt aber auch zu einem **höheren subjektiven Sicherheitsgefühl**, denn Menschen sind oft irritiert und verunsichert, wenn sie suchterkrankte Menschen im öffentlichen Raum wahrnehmen, deren Verhalten sie nicht einzuschätzen wissen. Das Sicherheitsgefühl steigt auch dadurch, dass Menschen in Wien wissen, dass es ein soziales Auffangnetz in der Stadt gibt, was im Notfall für jede/n Bewohner/in zur Verfügung steht (Fokusgruppe 3; Interview 9).

Eine geringere Obdachlosigkeit in Wien bewirkt auch eine **geringere Sorge um obdachlose Menschen** in der Bevölkerung. Besorgte PassantInnen melden sich immer wieder bei Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe mit dem Anliegen, dass obdachlosen Menschen geholfen wird. Zum einen entstehen weniger solcher Sorgen, wenn es schlicht weniger obdachlose Menschen gibt und zum anderen bewirken die zum Teil in der Bevölkerung recht bekannten Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe, wie die Nachtquartiere und Tageszentren, dass PassantInnen sich darauf verlassen können, dass sich Einrichtungen um bedürftige Menschen auf der Straße kümmern (Fokusgruppe 3; Interview 11, 13).

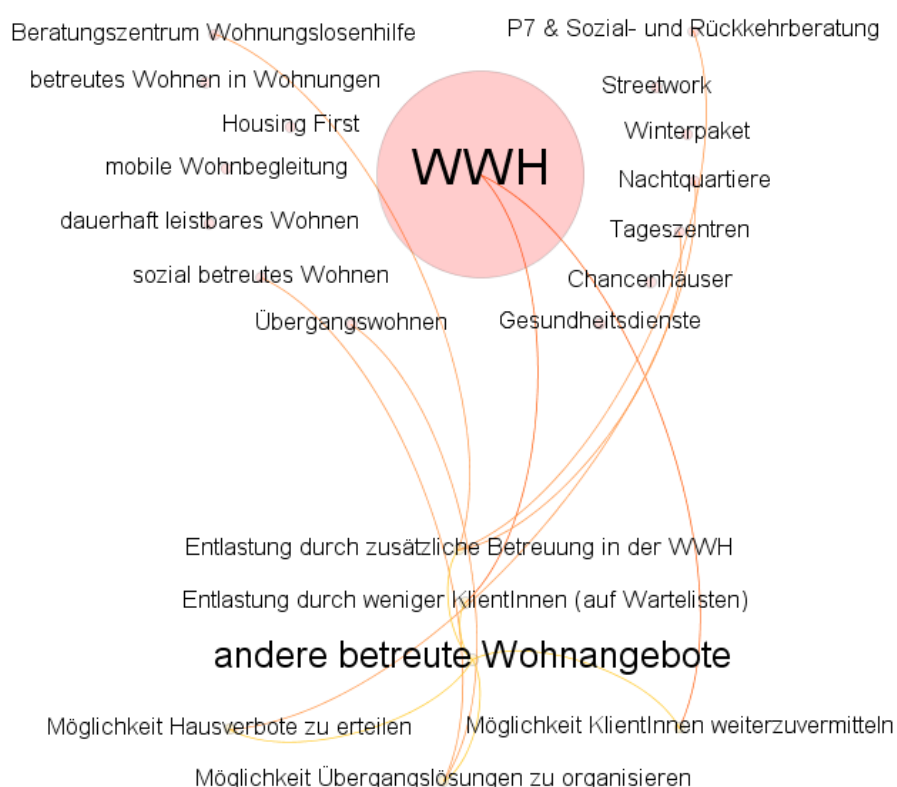
Außerdem profitiert die allgemeine Bevölkerung von einer realen **höheren Sicherheit** in der Stadt. Eine bedarfsgerechte Versorgung obdach- und wohnungsloser Menschen verringert das Konfliktpotenzial im öffentlichen Raum. Hierzu zählt unter anderem eine verminderte, in Ausnahmefällen auftretende, Fremdgefährdung psychisch Erkrankter bzw. sozial auffälliger Menschen (Fokusgruppe 3; Interview 7).

Alles im allem bewirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe ein erhöhtes Sicherheitserlebnis in der allgemeinen Bevölkerung und steigert das Wohlbefinden der Bevölkerung durch das Wissen, dass Menschen in Not versorgt werden.

6.4. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf andere betreute Wohnangebote

Andere Wohnangebote außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe umfassen unter anderem Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, Unterkünfte der Grundversorgung für Geflüchtete und Frauenhäuser. Während einige Einrichtungen, wie in etwa Frauenhäuser, sehr eng mit der Wohnungslosenhilfe zusammenarbeiten, gibt es andere Bereiche, wie den Pflegebereich, die vergleichsweise weniger mit der Wiener Wohnungslosenhilfe zusammenarbeiten und dennoch von der Arbeit der Wohnungslosenhilfe beeinflusst werden.

ABBILDUNG 21: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF ANDERE BETREUTE WOHNANGEBOTE



In der Wiener Wohnungslosenhilfe werden auch Menschen betreut, die Pflegebedarf haben oder die, aufgrund ihrer Erkrankungen, Betreuung in der Behindertenhilfe oder Psychiatrie bräuchten. Hierzu zählen beispielsweise immer häufiger junge Menschen mit Pflegebedarf aufgrund von Suchterkrankungen und psychischen Erkrankungen sowie ältere wohnungslose Menschen, die seit vielen Jahren in der Wohnungslosenhilfe sind und nicht in eine neue Einrichtung wechseln wollen. Auch niederschwellige Einrichtungen werden von Menschen besucht, die Pflegebedarf, jedoch keinen Zugang zum österreichischen Pflegesystem haben. Darüber hinaus versorgt die Wohnungslosenhilfe ebenfalls jene Menschen, die psychisch krank, aber nicht krankheitseinsichtig sind oder welche zwar krankheitseinsichtig sind, es jedoch nicht schaffen, regelmäßig ambulante Angebote zu nutzen und keinen stationären Aufenthalt verordnet bekommen. Dies führt in anderen Wohnangeboten zu einer **Entlastung** aufgrund **weniger KlientInnen**, die meist mit häufig multiplen Problemlagen betreuungsintensiv wären (Fokusgruppe 2, 3; Interview 25).

Frauenhäuser **vermitteln** ihre KlientInnen mit Betreuungsbedarf im Bereich des Wohnens an die Wiener Wohnungslosenhilfe und im Speziellen an das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe **weiter**. In einigen Fällen erhalten Frauen einen Platz im Betreuten Wohnen, im Housing First oder im Übergangswohnen (Fokusgruppe 5).

Darüber hinaus gibt es Menschen, die in einer Einrichtung außerhalb der Wohnungslosenhilfe leben, jedoch auch Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe wie die Tageszentren, das P7, die Sozial- und Rückkehrberatung oder das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe nutzen. Hierzu zählen Menschen, die in Einrichtungen für Geflüchtete oder in Frauenhäusern leben, sich aber zusätzlich in der Wohnungslosenhilfe beraten lassen. Diese **zusätzliche Betreuung** in der Wiener Wohnungslosenhilfe kann eine **Entlastung** für andere Einrichtungen darstellen (Fokusgruppe 2, 3; Interview 25).

Des Weiteren bewirken die Nachtquartiere, dass andere Einrichtungen die Möglichkeit haben, **ein Hausverbot zu erteilen**, wenn es zu Eskalationen oder Brüchen der Hausregeln kommt. In diesem Fall können andere Einrichtungen auf die Schlafplätze in Nachtquartieren verweisen (Workshop 1).

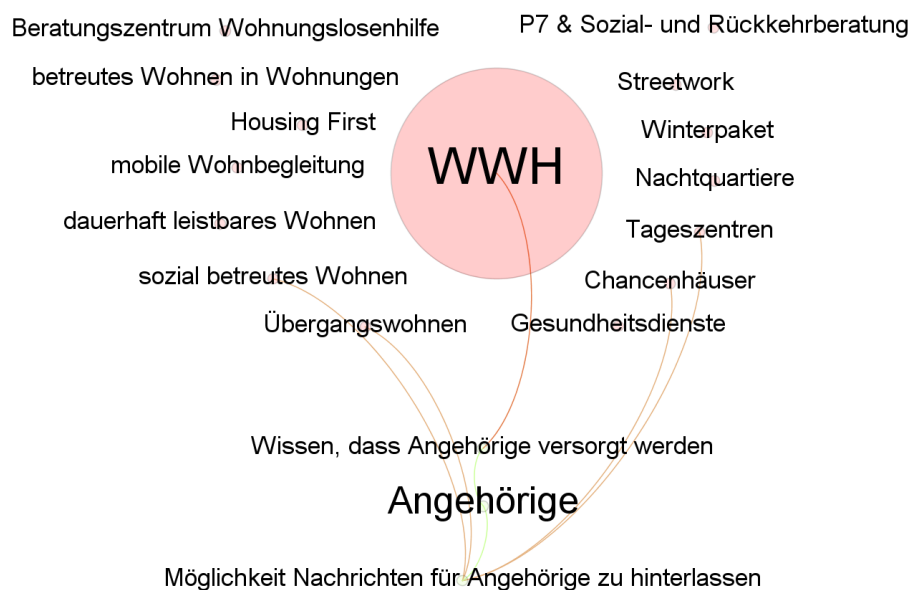
Für die Bereiche Pflege und Menschen mit Behinderung ermöglicht die Wiener Wohnungslosenhilfe die Überbrückung von kurzfristigen Kapazitätsengpässen und ermöglicht die **Organisation von Übergangslösungen**, wenn KlientInnen auf einen freien Platz in der Pflege oder in einer Einrichtung für Menschen mit Behinderung warten müssen (Workshop 1).

Abschließend zeigt sich, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe entlastend auf andere Wohnangebote, insbesondere in den Bereichen Menschen mit Behinderung und Pflege, wirkt. Gebe es die Wohnungslosenhilfe nicht, müssten sich beide Bereiche verstärkt sehr herausfordernden, mit multiplen Problemlagen belasteten, KlientInnen annehmen.

6.5. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Angehörigen von obdach-/wohnungslosen Menschen

Obdach- bzw. wohnungslose Menschen haben oft ein dünnes soziales Netz. Dennoch gibt es einige Angehörige, auf welche die Wiener Wohnungslosenhilfe positiv wirkt, wie in Abbildung 22 ersichtlich.

ABBILDUNG 22: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF ANGEHÖRIGE VON OBDACH-/WOHNUNGSLOSEN MENSCHEN



Alle Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe führen dazu, dass **Angehörige wissen, dass ihre Familienmitglieder oder FreundInnen versorgt werden**. Dies ist besonders wichtig, wenn Angehörige selbst

eine Versorgung bzw. Unterbringung nicht ermöglichen können und auch dann, wenn nur wenig Kontakt zu der betroffenen Person besteht.

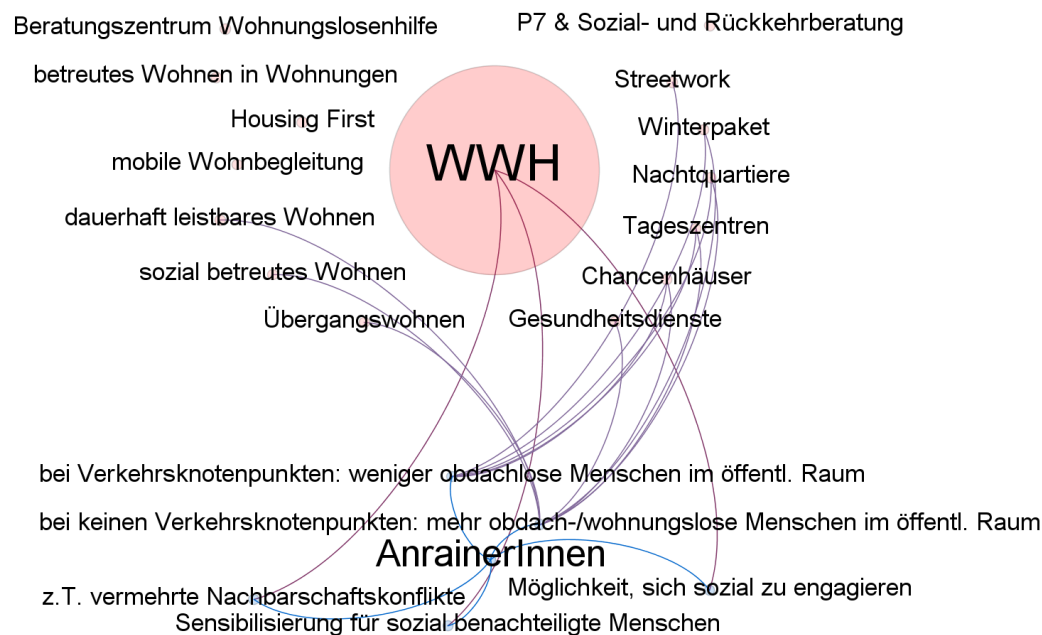
Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe geben aus Datenschutzgründen und aus (Gewalt-)Schutz keine Informationen über KlientInnen an Familien oder FreundInnen. So erfahren Angehörige auch nicht, ob jemand eine Einrichtung nutzt. Dennoch bietet die Wohnungslosenhilfe die **Möglichkeit, Nachrichten mit Kontaktdaten für Angehörige** in den Einrichtungen **zu hinterlassen**, welche weitergegeben werden, sollte die betroffene Person die Einrichtung aufsuchen. Dies geschieht meist in Tageszentren oder Nachtquartieren.

Zusammenfassend wirkt die Wohnungslosenhilfe bei denjenigen Angehörigen entlastend, die sich um von Obdach- oder Wohnungslosigkeit betroffene Verwandte oder Bekannte sorgen.

6.6. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf AnrainerInnen von Einrichtungen

Eröffnen neue Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe oder werden Wohnungen für das Betreute Wohnen oder Housing First seitens der Wohnungslosenhilfe angemietet, so wirkt dies teilweise auf AnrainerInnen in der unmittelbaren Umgebung. Wirkungen der Wohnungslosenhilfe auf AnrainerInnen sind in Abbildung 23 dargestellt.

ABBILDUNG 23: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF ANRAINERINNEN VON EINRICHTUNGEN



Die Wirkungen einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe auf ihre AnrainerInnen verändert sich meist im Laufe der Zeit. Gerade bei Eröffnung einer neuen Einrichtung ist die Wirkung stark abhängig von den Vorerfahrungen mit Wohnungslosenhilfeeinrichtungen seitens der AnrainerInnen, von der Kommunikation seitens der Politik und von der regionalen Lage der Einrichtung (Interview 1, 4).

Wird eine neue Einrichtung, wie ein Tageszentrum oder ein Nachtquartier, in einer Umgebung eröffnet, in der sich ohnehin viele Menschen im öffentlichen Raum aufhalten, wie an Verkehrsknotenpunkten, dann führt die Einrichtung dazu, dass sich **weniger obdachlose Menschen im öffentlichen Raum** aufhalten und AnrainerInnen weniger mit Lärm, Verschmutzung, Urin oder ähnlichem konfrontiert sind. Befindet sich

jedoch eine Einrichtung in einer Wohnumgebung, in der sich ohne Einrichtung wenig Menschen im öffentlichen Raum aufhalten würden, so bewirkt eine Einrichtung ein **vermehrtes Aufkommen vom obdachlosen Menschen im öffentlichen Raum**, was von einigen AnrainerInnen als unangenehm empfunden wird (Workshop 1; Fokusgruppe 3).

Oft geht die Eröffnung einer neuen Einrichtung mit Sorgen seitens der AnrainerInnen einher. In den meisten Fällen können Sorgen und Konflikte zu Beginn durch Austausch und Sensibilisierungsarbeit seitens der Einrichtungen vermindert werden. Dies führt zu einer **Sensibilisierung für sozial benachteiligte Menschen** (Fokusgruppe 3; Interview 3, 10).

Einige **Nachbarschaftskonflikte** bleiben längerfristig bestehen und es gehen immer wieder Beschwerden rund um die Themen Lärm, Verschmutzung oder Alkoholkonsum bei Einrichtungen ein. Diese negative Wirkung geht von allen Angeboten der Wohnungslosenhilfe aus. Es gibt Konflikte mit NachbarInnen sowohl bei größeren Wohnhäusern der Wohnungslosenhilfe, als auch bei angemieteten Einzelwohnungen in herkömmlichen Wohnhausanlagen (Interview 4).

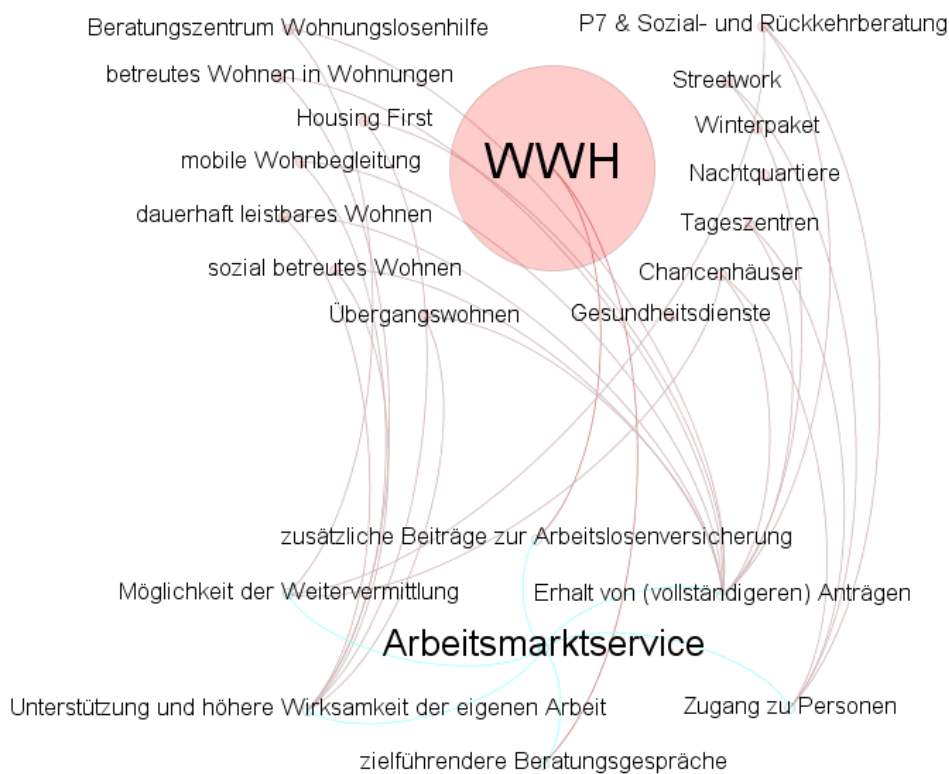
In einigen Fällen wirken Einrichtung der Wohnungslosenhilfe auch bewusstseinsbildend und sie geben AnrainerInnen die Möglichkeit, etwas zum gesellschaftlichen Zusammenhalt beizutragen. AnrainerInnen sorgen sich beispielsweise um Menschen, die in der Nähe von Einrichtungen im öffentlichen Raum nächtigen und melden sich deshalb bei der Einrichtung (Interview 13). Andere AnrainerInnen nutzen Einrichtung der Wohnungslosenhilfe, um sich noch direkter **sozial zu engagieren**. Sie bringen Kleidung, Essen und Hygienartikel in Einrichtungen (Interview 23).

Alles in allem sind die Wirkungen der Wohnungslosenhilfe auf AnrainerInnen abhängig von der Lage der Einrichtung und vom subjektiven Empfinden der AnrainerInnen. Sowohl die Vernetzungsarbeit in den Bezirken als auch der Dialog mit AnrainerInnen sind entscheidend, damit die positiven Wirkungen der Wohnungslosenhilfe von AnrainerInnen wahrgenommen werden.

6.7. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf das Arbeitsmarktservice

Viele von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffene Menschen sind nicht in den Arbeitsmarkt integriert und arbeitssuchend. Das Arbeitsmarktservice (AMS) betreute zum Stand Ende 2018 wienweit 2.848 KlientInnen, die in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe oder angrenzenden Sozialeinrichtungen gemeldet waren. Rund ein Viertel hiervon ist bei P7 gemeldet. Somit arbeitet das AMS mit KlientInnen der Wohnungslosenhilfe zusammen. Wie in Abbildung 24 grafisch dargestellt, wirken fast alle Angebote auf die Arbeit des AMS, denn in fast allen Angeboten werden KlientInnen in der Arbeitsmarktintegration im Rahmen der sozialarbeiterischen Betreuung unterstützt.

ABBILDUNG 24: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DAS ARBEITSMARKTSERVICE



Einige Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe lassen sich keinem Angebot zuordnen, sondern liegen in der Existenz eines gesamten Wohnungslosenhilfesystems begründet. Hierzu zählt der **Erhalt von zusätzlichen Beiträgen zur Arbeitslosenversicherung**, durch die Beschäftigung vieler MitarbeiterInnen in sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen in der Wohnungslosenhilfe.

Darüber hinaus führt die Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe zu **zielführenderen, also wirkungsvolleren Beratungsgesprächen**. Denn „das Thema Wohnungslosigkeit kommt in den Beratungsgesprächen nicht mehr vor“ (Fokusgruppe 4). Dementsprechend kann sich das AMS in seiner Beratung auf die Kernaufgabe Arbeitsvermittlung konzentrieren. Sollte dennoch das Thema Wohnungslosigkeit aufkommen, kann das AMS an entsprechende Stellen der Wiener Wohnungslosenhilfe, wie das P7, das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe oder die Chancenhäuser, weitervermitteln.

Anträge auf Arbeitslosengeld werden mit Unterstützung von SozialarbeiterInnen ausgefüllt, sodass das AMS von **vollständigeren Anträgen**, welche schneller bearbeitet werden können, profitiert (Fokusgruppe 3).

Zudem werden KlientInnen der Wohnungslosenhilfe teilweise von SozialarbeiterInnen zu Beratungsgesprächen begleitet, welche die Inhalte nochmals zielgruppenorientierter erklären können und im Vorfeld sicherstellen, dass alle benötigten Dokumente, wie Listen mit Unternehmen, bei denen sich der/die KlientIn beworben hat, mitgebracht werden. Auch außerhalb der Beratungsgespräche unterstützt die Wohnungslosenhilfe das AMS in seiner **Wirksamkeit** und Kernaufgabe. SozialarbeiterInnen helfen KlientInnen bei der Jobsuche, beim Schreiben von Lebensläufen und in der Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche. Diese Wirkung geht insbesondere von Angeboten aus, die eine längerfristige Betreuung von KlientInnen ermöglichen, wie Housing First, Betreutes Wohnen, Dauerhaft Leistbares Wohnen, Sozial Betreutes Wohnen und Übergangswohnen (Fokusgruppe 4, 5; Interview 3).

Schließlich erfahren einige KlientInnen erst im Rahmen der Betreuung in der Wohnungslosenhilfe, dass sie Ansprüche auf Leistungen des AMS haben. Durch die Vergabe von Post- und Meldeadressen im P7, in den Tageszentren und in den Chancenhäusern wird der Bezug von Leistungen erst ermöglicht. Nur so erhält das AMS überhaupt einen **Zugang zu Personen** und kann diese besser erreichen (Fokusgruppe 3, 4; Interview 17).

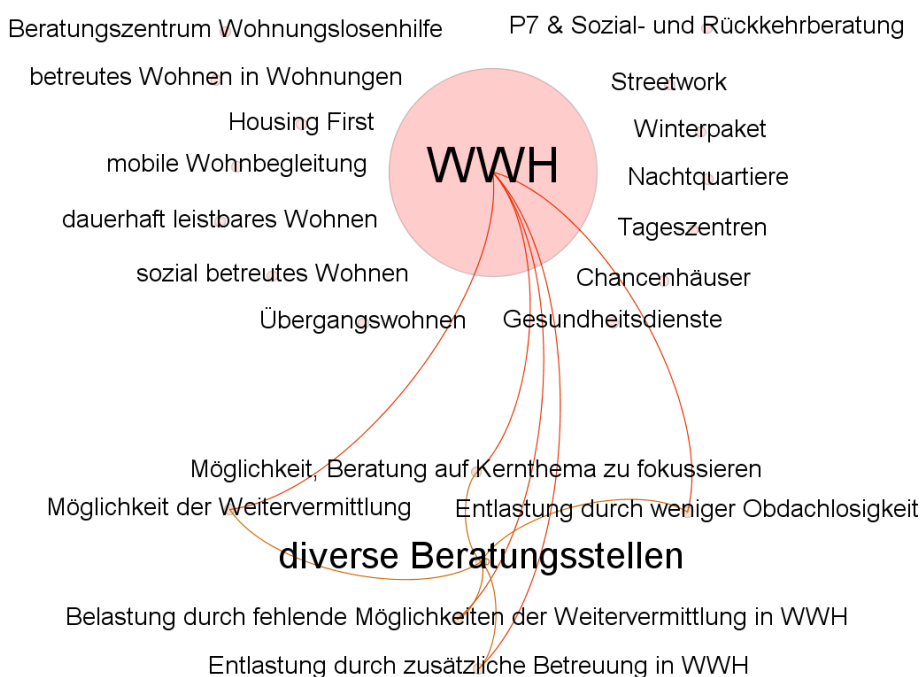
Zusammenfassend zeigen die einzelnen Wirkungen, dass das AMS durch die Wiener Wohnungslosenhilfe wirkungsvoller in der Betreuung von obdach- und wohnungslosen Menschen sein kann. Die Wohnungslosenhilfe führt Menschen an die Leistungen des AMS heran und ermöglicht dem AMS einen Fokus auf seine Kerntätigkeit, die Arbeitsvermittlung.

6.8. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf diverse Beratungsstellen außerhalb der Kernangebote der Wohnungslosenhilfe in Wien

Diverse Beratungsstellen in Wien, die der Wohnungslosenhilfe vorgelagert sind, wie zum Beispiel die Fachstelle für Wohnungssicherung, oder die begleitend zur Wohnungslosenhilfe in Anspruch genommen werden, wie zum Beispiel die Schuldnerberatung, arbeiten direkt mit der Wiener Wohnungslosenhilfe zusammen oder profitieren indirekt durch deren Arbeit. Häufig verstehen sich diese Angebote selbst als Teil der Wohnungslosenhilfe und zum Teil werden sie in Rahmen der Wohnungslosenhilfe auch vom FSW gefördert. Beratungsstellen, die im Rahmen der Datenerhebung dieser Wirkungsanalyse ihre Erfahrungen mit der Wiener Wohnungslosenhilfe eingebracht haben, sind die Schuldnerberatung, NEUSTART, die Suchthilfe Wien, der Verein Dialog, die Fachstelle für Wohnungssicherung und die Wohndrehscheibe der Volkshilfe Wien sowie die WIWA Wohnberatung der Diakonie. Darüber hinaus gibt es weitere Beratungsstellen, auf welche die Wiener Wohnungslosenhilfe ebenso wirkt.

Die Wirkungen auf Beratungsstellen außerhalb der Wohnungslosenhilfe entstehen durch alle Angebote der Wohnungslosenhilfe und lassen sich nicht einzelnen Angeboten zuschreiben, wie in Abbildung 25 dargestellt.

ABBILDUNG 25: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIVERSE BERATUNGSSTELLEN



Andere Beratungsstellen erleben durch die Wiener Wohnungslosenhilfe generell eine **Entlastung durch weniger Obdachlosigkeit** in Wien. Da sich einige Problemlagen, wie psychische Erkrankungen und/oder Sucht- und Alkoholproblematiken, teilweise erst in der Obdachlosigkeit entwickeln, entlastet eine geringere Obdachlosigkeit in Wien auch jene Beratungsstellen und Angebote, die für Personen mit den beispielsweise genannten Problemlagen, zur Verfügung stehen (Workshop 1).

Die Wohnungslosenhilfe verschafft zudem anderen Beratungsstellen einen **Zugang zu Personen**, indem MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe ihren KlientInnen andere Beratungsstellen weiterempfehlen oder sogar zusammen mit ihnen diese gemeinsam aufsuchen (Fokusgruppe 4; Interview 8).

Bei KlientInnen, die in der Wohnungslosenhilfe betreut werden, haben andere Beratungsstellen mit Fokus abseits des Themas „Wohnen“ die **Möglichkeit, sich auf ihr Kernthema zu konzentrieren**. Sie müssen sich nicht um eine Wohnversorgung, welche eine Grundvoraussetzung für die Bearbeitung weiterer Problemlagen darstellt, kümmern und können ihre Ressourcen für ihren Kernbereich, in dem sie Expertise haben, bündeln (Fokusgruppe 4; Interview 8).

Darüber hinaus werden Menschen in Einrichtungen der Wohnungs- und Obdachlosenhilfe von SozialarbeiterInnen in vielfältigen Themenbereichen unterstützt. So findet oft **Beratung und Betreuung in der Wohnungslosenhilfe** und bei anderen Stellen gleichzeitig statt. Dies stellt eine **Entlastung** für Beratungsstellen und Angebote außerhalb der Wohnungslosenhilfe dar, da Themen von den KlientInnen hierdurch besser verstanden werden oder da KlientInnen besser vorbereitet zu Terminen kommen. SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe wissen oft, welche Erläuterungen und welche Sprache für ihre KlientInnen verständlich sind und können eine „ÜbersetzerInnen“-Funktion einnehmen. Dies ist zum Beispiel bei der Schuldnerberatung wichtig, welche für die KlientInnen der Wohnungslosenhilfe eine sehr hochschwellige Beratung darstellt. Für die Schuldnerberatung ist darüber hinaus essenziell, dass MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe die Funktion von Informationsbevollmächtigten einnehmen können, welche es braucht, damit die Schuldnerberatung betreute Konten für KlientInnen eröffnen kann. Die Betreuung in der Wohnungslosenhilfe führt zudem meist zu einem besseren physischen und psychischen Zustand der Betroffenen, wie oben erläutert. Auch dies erleichtert die Beratung in Angeboten außerhalb der Wohnungslosenhilfe für deren MitarbeiterInnen (Fokusgruppe 4; Interview 8, 10).

Auf der anderen Seite kann diese **Doppelberatung** auch eine **Belastung** darstellen. Dies ist dann der Fall, wenn Beratungsstellen viel Zeit in Koordinationsaktivitäten investieren müssen, um zu ermitteln, welche Schritte KlientInnen schon gesetzt haben und welche Informationen KlientInnen schon in der Wohnungslosenhilfe erhalten haben.

Darüber hinaus bietet die Wohnungslosenhilfe anderen Beratungsstellen die **Möglichkeit, zu Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe weiterzuvermitteln**, wenn ihre KlientInnen einen Bedarf im Bereich des Wohnens haben. Dies betrifft im besonderen Beratungsstellen, wie die Fachstelle für Wohnungssicherung, die Wohndrehscheibe oder die WIWA Wohnberatung, die auch KlientInnen betreuen, welche eine Wohnmöglichkeit brauchen sowie einen Betreuungsbedarf haben. Für die MitarbeiterInnen solcher Beratungsstellen ist es psychisch entlastend zu wissen, dass es Angebote der Wohnungslosenhilfe gibt, die ein Auffangnetz darstellen, falls ihre eigene Beratung nicht zum Erfolg führen kann. Aber auch andere Beratungsstellen verweisen regelmäßig auf die Wohnungslosenhilfe und deren Angebote (Fokusgruppe 4, 5; Interview 10).

Gleichzeitig ist für andere Beratungsstellen die zum Teil **fehlende Möglichkeit der Weitervermittlung in die Wiener Wohnungslosenhilfe belastend**. Dies liegt teils an fehlenden Angeboten oder Kapazitäten in der Wohnungslosenhilfe und teils daran, dass Förderrichtlinien und Zugangsbeschränkungen eine Betreuung in der Wohnungslosenhilfe nicht ermöglichen. Dies betrifft insbesondere fehlende Angebote für Frauen, Personen ohne Anspruch auf Leistungen der Wohnungslosenhilfe sowie für psychisch und suchterkrankte Personen (Fokusgruppe 4, 5; Interview 11). „Es gibt zu wenig Angebote für ‚Spezialgruppen‘“, so

wurde dies in der Fokusgruppe 4 zusammengefasst. Fehlende Angebote haben demnach nicht nur ihre Auswirkungen auf die Angebote und MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe und deren KlientInnen selbst, sondern belasten auch viele weitere Stellen in Wien.

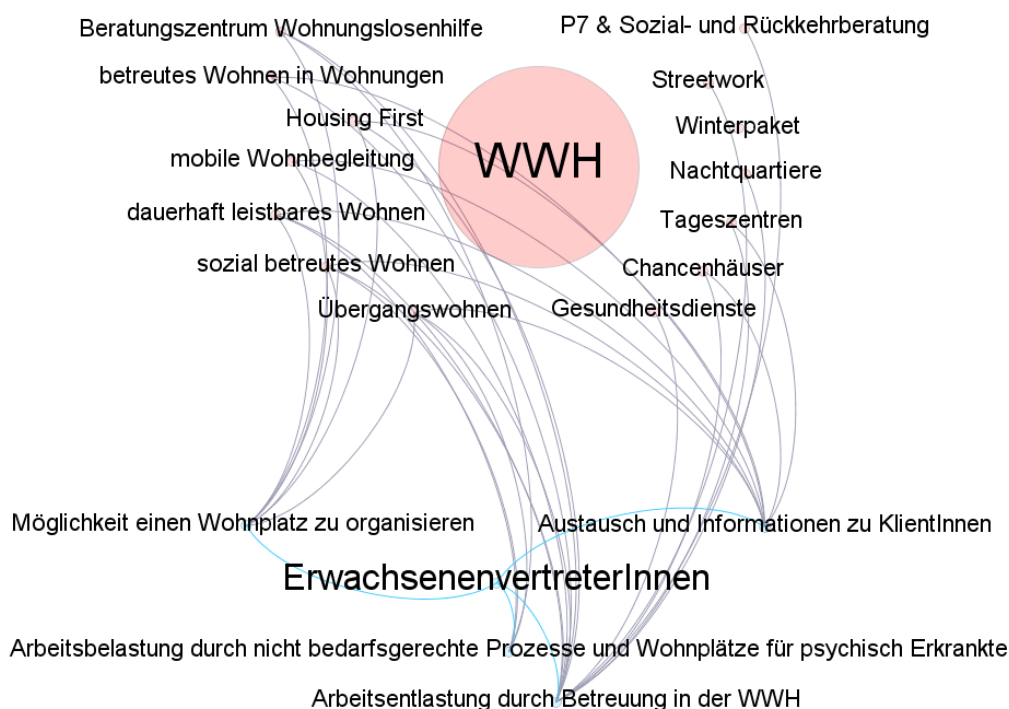
Schließlich tauschen sich Beratungsstellen mit der Wiener Wohnungslosenhilfe aus und profitieren von diesem **Austausch und Zugang zu Informationen**. In diesem Rahmen werden MitarbeiterInnen gegenseitig geschult, es wird zusammen daran gearbeitet, Themen in der Öffentlichkeit und Politik präsenter zu machen und man informiert sich über Umstrukturierungen im Sozialbereich bzw. in der Wohnungslosenhilfe sowie über aktuelle Entwicklungen in den Bedarfsgruppen (Fokusgruppe 4, 5; Interview 11). Dieser Austausch ist besonders wichtig, da die Wohnungslosenhilfe von anderen Beratungsstellen als ein Sektor wahrgenommen wird, in welchem es oft Umstrukturierungen gibt (Fokusgruppe 4; Interview 2, 5).

Alles in allem ergänzt die Wiener Wohnungslosenhilfe die Angebote diverser Beratungsstellen außerhalb der Kerntätigkeit der Wohnungslosenhilfe und wirkt unterstützend in der Beratung zu Themen abseits des Wohnens. Hierdurch wird die Wirksamkeit anderer Beratungsstellen gesteigert. Dadurch, dass das existenzielle Thema des Wohnens in der Wohnungslosenhilfe adressiert wird, können Beratungsstellen stärker auf ihr Kernthema fokussieren oder die Wohnungslosenhilfe als Ressource nutzen, um KlientInnen mit einer Wohnmöglichkeit zu versorgen.

6.9. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf ErwachsenenvertreterInnen

Einige Menschen, die in der Wohnungslosenhilfe betreut werden, aber auch potenzielle KlientInnen der Wohnungslosenhilfe, sind psychisch erkrankt und werden in einigen Wirkungsbereichen gesetzlich vertreten. Da von Obdach- und Wohnungslosigkeit betroffene Personen ein schwaches soziales Netz haben, übernimmt diese Vertretung oft ein Rechtsanwalt/ eine Rechtsanwältin, ein Notar/ eine Notarin oder ein Erwachsenenschutzverein. Die Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf diese Gruppe ist in Abbildung 26 dargestellt.

ABBILDUNG 26: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF ERWACHSENENVERTRETERINNEN



ErwachsenenvertreterInnen vertreten häufig KlientInnen in der Wiener Wohnungslosenhilfe, die psychisch erkrankt sind. Dies sind unter anderem Personen, die schon über Jahre von Obdach-/Wohnungslosigkeit betroffen sind und die schon mehrmals in der stationären Psychiatrie abgelehnt oder aus dieser entlassen wurden. Ambulante psychiatrische Dienste werden von diesen KlientInnen meist nicht genutzt.

Für ErwachsenenvertreterInnen stellt die Wohnungslosenhilfe eine große **Arbeitsentlastung** dar. Die Wohnungslosenhilfe bietet VertreterInnen die **Möglichkeit**, überhaupt **einen Wohnplatz für ihre KlientInnen zu organisieren**, da diese in der Psychiatrie oder im Bereich der Versorgung von Menschen mit Behinderung oft nicht versorgt werden. Ohne Wohnplatz würden einige KlientInnen im öffentlichen Raum leben, was die Betreuung seitens ErwachsenenvertreterInnen deutlich erschweren würde. Eine erfolgreiche Betreuung in der Wohnungslosenhilfe ermöglicht VertreterInnen, sich auf andere Themenbereiche mit ihren KlientInnen zu konzentrieren. Des Weiteren profitieren die VertreterInnen von einem **Austausch** mit den SozialarbeiterInnen und von zusätzlichen **Informationen zu ihren KlientInnen** (Interview 22).

Die Arbeit der Wohnungslosenhilfe wirkt teilweise sehr arbeitsentlastend für ErwachsenenvertreterInnen, sodass viele Ressourcen in der Betreuung einzelner KlientInnen gespart werden können und mehr Personen vertreten werden können. Oft sind ErwachsenenvertreterInnen aufgrund eingeschränkter Öffnungszeiten und hochschwelliger Kommunikationswege für ihre KlientInnen schwer erreichbar. Hier kompensieren SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe die Betreuung und Organisation adäquater Unterbringung (Fokusgruppe 2, 3).

Zwar wirkt das Vorhandensein der Wohnungslosenhilfe in Wien generell sehr entlastend für ErwachsenenvertreterInnen, innerhalb des Systems gibt es jedoch auch **arbeitsbelastende Prozesse** und Rahmenbedingungen. Hierzu zählt das Fehlen von bedarfsgerechten Wohnplätzen für psychisch Erkrankte sowie nicht bedarfsgerechte Wohnplatzvergabeprozesse, inkl. Förderbewilligungen, und Hausregeln in den Einrichtungen. Zum Beispiel schaffen es KlientInnen mit psychischen Erkrankungen manchmal nicht, beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe zu festgelegten Zeitpunkten vorzusprechen. Hierdurch erhalten KlientInnen keinen Wohnplatz. Des Weiteren berücksichtigen Hausregeln in Einrichtungen oftmals nicht die Erkrankung der Menschen und viele Wohnhäuser sind, aufgrund fehlender Rückzugsmöglichkeiten oder Hellhörigkeit, so konzipiert, dass Konflikte leicht entstehen können. Dadurch entsteht teilweise zusätzliche Arbeitsbelastung für ErwachsenenvertreterInnen, die aufkommende Konflikte lösen müssen, um einen Wohnplatzverlust zu vermeiden oder immer wieder neue Wohnplätze suchen bzw. Anträge einreichen müssen, da KlientInnen Wohnplätze verlieren (Interview 22).

Abschließend zeigt sich, dass die Wohnungslosenhilfe eine hohe Arbeitsentlastung bei ErwachsenenvertreterInnen bewirkt. Einige Prozesse und fehlende Angebote in der Wohnungslosenhilfe wirken jedoch auch arbeitsbelastend für ErwachsenenvertreterInnen, die eine bedarfsgerechte Unterbringung, meist psychisch erkrankter KlientInnen, anstreben.

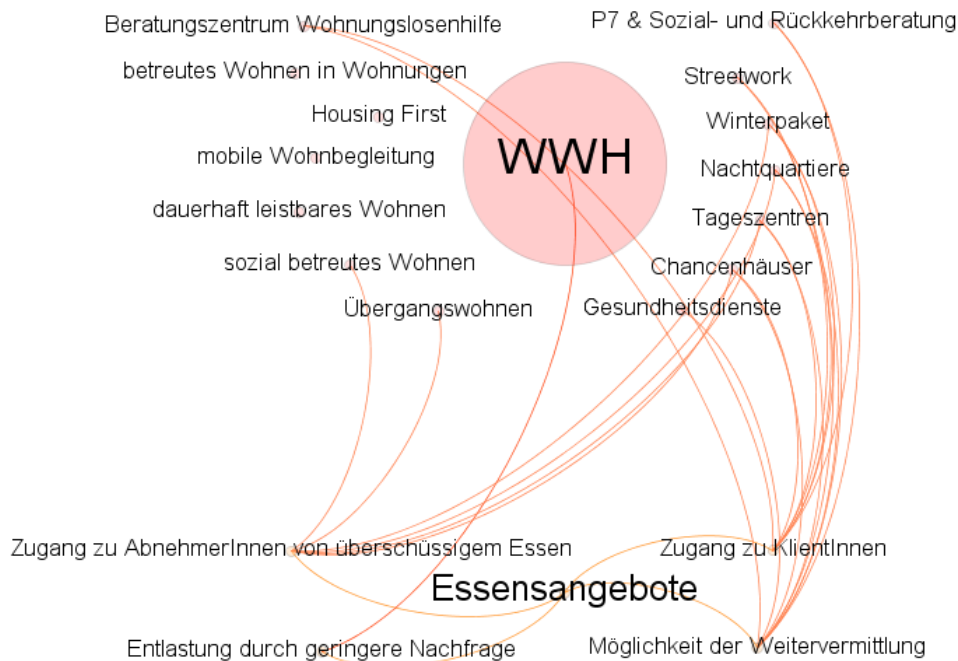
6.10. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Essensangebote

Unter Essensangebote werden in dieser Studie Angebote, wie Sozialmärkte und Lebensmittelausgabestellen, wie Le+O, die Wiener Tafel oder der Canisibus verstanden. Einige dieser Angebote übernehmen überschüssige Waren aus dem Handel und geben diese direkt an Menschen mit geringem Einkommen oder an karitative Einrichtungen weiter. Diese Angebote sind selbst sehr wirkungsvoll, wie in einer aktuellen SROI-Analyse gezeigt, die einen geschaffenen gesellschaftlichen Mehrwert der achtfachen Investition belegen konnte (Schober/ Beeck/ Shahbal 2019).

Diese Angebote profitieren allerdings selbst auch sehr allgemein von einem System der Wohnungslosenhilfe, da die Wohnungslosenhilfe die **Arbeitsbelastung in ihren Angeboten senkt**. Zum einen werden in einigen Einrichtungen Menschen mit Essen versorgt und zum anderen gibt es durch die Wohnungslosenhilfe

weniger obdachlose und wohnungslose Menschen, die Unterstützung in der Lebensmittelversorgung brauchen.

ABBILDUNG 27: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF ESSENSANGEBOTE



Darüber hinaus erhalten obdach- und wohnungslose Menschen in Angeboten der Wohnungslosenhilfe sowie den Essensangeboten Informationen über das jeweils andere Angebot. Essensangebote haben folglich einen **Zugang zu neuen KlientInnen** und gleichzeitig die **Möglichkeit**, KlientInnen, welche einen Not-schlafplatz oder eine längerfristige Unterstützung brauchen, an die Wohnungslosenhilfe **weiterzuvermitteln**. Diese Möglichkeit der Weitervermittlung und das Wissen, dass es weiterführende Angebote gibt, wirkt in weiterer Folge auch psychisch entlastend auf die MitarbeiterInnen von Essensangeboten, die zum Teil freiwillig arbeiten (Fokusgruppe 3; Workshop 1).

Schließlich **geben** Essensangebote **überschüssige Lebensmittel** immer wieder an Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe **weiter**. Hierdurch haben die Sozialmärkte, die Wiener Tafel oder auch Le+O der Pfarr-caritas bei Überschuss Zugang zu AbnehmerInnen und können ihre Waren gemäß ihrem sozialen Zweck einsetzen (Workshop 1).

Zusammenfassend ergänzen sich die Essensangebote für einkommensschwache und/oder obdachlose Menschen und die Wiener Wohnungslosenhilfe wechselseitig sehr gut. Es profitieren beide davon, einen Zugang zu neuen KlientInnen zu haben und aufeinander hinweisen zu können.

6.11. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Hausverwaltungen, WohnraumeigentümerInnen und Wohnbauträger

Hausverwaltungen, EigentümerInnen und Wohnbauträger bauen entweder für die Wohnungslosenhilfe, vermieten Wohnraum an die Wohnungslosenhilfe oder profitieren durch diese dadurch, dass es weniger Obdach- und Wohnungslosigkeit gibt. So wirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe, wie in Abbildung 28 dargestellt, generell auf diese Stakeholder-Gruppe und einzelne Wohnangebote entfalten Wirkungen direkt auf dieselbe.

ABBILDUNG 28: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF HAUSVERWALTUNGEN, WOHNRAUMEIGENTÜMERINNEN UND WOHNBAUTRÄGER



Die gesamte Wiener Wohnungslosenhilfe bewirkt, dass es weniger obdachlose Menschen in Wien gibt und im Vergleich zu anderen europäischen Städten somit auch **weniger Menschen in Hauseingängen näch-tigen**. Zu dieser Wirkung tragen insbesondere die niederschwelligen Angebote, inklusive dem Winterpaket, bei. Hierdurch erhalten Hausverwaltungen weniger Beschwerden von MieterInnen und EigentümerInnen. Darüber hinaus haben Hausverwaltungen und EigentümerInnen in Umgebungen, in denen sich obdachlose Menschen aufhalten, **AnsprechpartnerInnen in der Wohnungslosenhilfe**, wann immer eine Frage oder ein Konflikt im Bereich Obdachlosigkeit auftritt. Im Falle von Beschwerden gibt es Einrichtungen oder StraßensozialarbeiterInnen, an welche sich Hausverwaltungen oder EigentümerInnen richten können (Interview 11).

Dort wo Hausverwaltungen oder EigentümerInnen Wohnraum an Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe vermieten, profitieren diese einerseits von **langfristigen und stabilen Mieteinnahmen**. Werden einzelne Wohnungen in Zusammenarbeit mit der Wohnungslosenhilfe an KlientInnen des Housing First vermietet oder werden Wohnungen im Rahmen des Betreuten Wohnens an Organisationen vermietet,

so führt dies andererseits fallweise zu einer **zusätzlichen Arbeitsbelastung**. KlientInnen der Wohnungslosenhilfe müssen zum Teil noch einige wohnrelevante Fertigkeiten lernen, was zu Problemen führen kann. Des Weiteren kommt es in vereinzelt Fällen vor, dass KlientInnen des Housing First Betreuung ablehnen oder Mietzahlungen ausbleiben. Auch dies verursacht Mehrarbeit bei Hausverwaltungen und führt im seltenen Einzelfall zur Delogierung. Poolwohnungen, bei denen der Mietvertrag zunächst bei der Trägerorganisation verbleibt, wurden von einem Vertreter dieser Stakeholder-Gruppe als sehr wirkungsvoll wahrgenommen, um oben beschriebenes Negativszenario zu vermeiden (Interview 18).

Arbeiten Hausverwaltungen mit der Wohnungslosenhilfe zusammen, so haben deren MitarbeiterInnen AnsprechpartnerInnen in den Trägerorganisationen und profitieren in diesem Zusammenhang von einer **Sensibilisierung und von einem Kompetenzerwerb** im Umgang mit Menschen, die wenig wohnrelevante Fertigkeiten aufweisen. MitarbeiterInnen erlernen Lösungswege bei Problemen mit Mietzahlungen und viele Kompetenzen, die eine Hausverwaltung generell benötigt, um kostenintensiven Konflikten und potenziellen Delogierungen entgegenzuwirken (Interview 3, 10, 18).

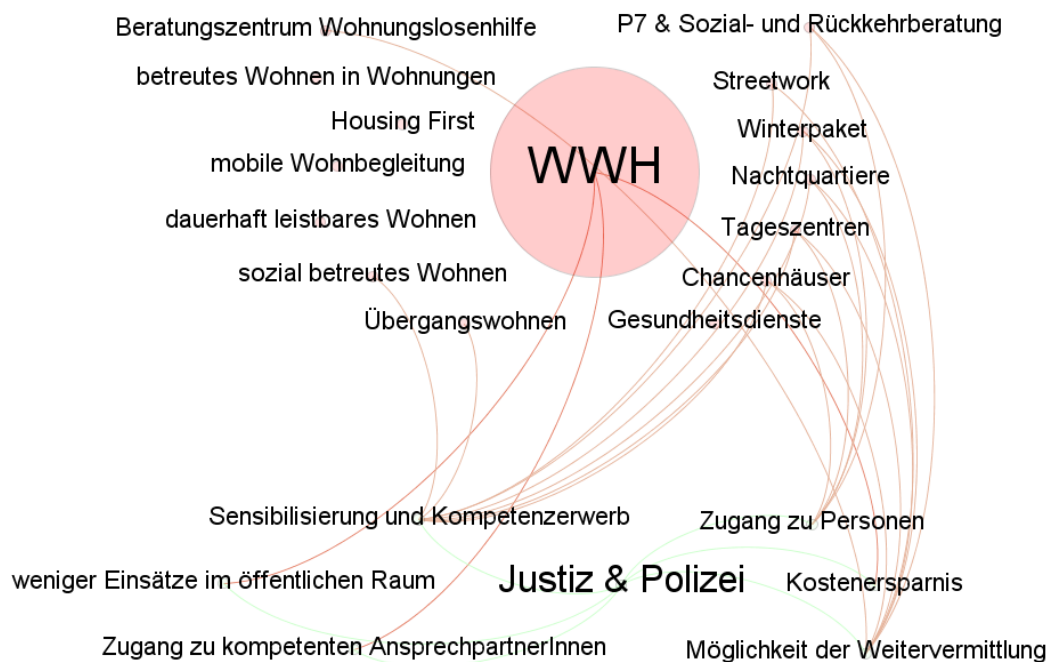
Schließlich bietet die Zusammenarbeit von Hausverwaltungen, EigentümerInnen und Wohnbauträgern mit der Wiener Wohnungslosenhilfe eine **Möglichkeit, sich** als Unternehmen oder Eigentümer/in **sozial zu engagieren**. Dieses soziale Engagement führt zu einem guten Gefühl bei den MitarbeiterInnen, kann aber auch nach außen kommuniziert werden. Für die MitarbeiterInnen ist dies insbesondere wichtig, da in der Immobilienbranche immer wieder Delogierungen exekutiert werden müssen. Die Zusammenarbeit mit der Wohnungslosenhilfe bietet hier die Möglichkeit, einen Beitrag zur Wohnversorgung und gesellschaftlichen Integration von Menschen zu leisten (Interview 18).

Zusammenfassend bewirkt die Zusammenarbeit mit der Wohnungslosenhilfe zwar teilweise Mehrarbeit bei Hausverwaltungen, EigentümerInnen und Wohnbauträgern, diese ziehen aus der Zusammenarbeit jedoch einen langfristigen Nutzen, indem sie Kompetenzen im Umgang mit betroffenen Personen erwerben und in vielen Fällen stabile Mieteinnahmen erwirtschaften können. Ganz generell profitieren WohnungseigentümerInnen von einer funktionierenden Wohnungslosenhilfe in Wien, da stark sichtbare Obdachlosigkeit (z.B. durch Nüchternungen in Hauseingängen) meist den Wert von Immobilien reduziert.

6.12. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Justiz und Polizei

Die Kooperation zwischen der Wiener Wohnungslosenhilfe und Justiz und Polizei hat sich im Laufe der Jahre intensiviert und wird, insbesondere von der Polizei, als sehr unterstützend wahrgenommen. Zum einen wirkt das gesamte System der Wiener Wohnungslosenhilfe indirekt auf die Arbeit der Polizei. Zum anderen gibt es konkrete Schnittstellen und daraus resultierende direkte Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Justiz und Polizei. Beides ist in Abbildung 29 dargestellt.

ABBILDUNG 29: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF JUSTIZ UND POLIZEI



Insgesamt profitiert die Justiz und Polizei davon, dass weniger Menschen auf der Straße leben und die Wohnungslosenhilfe mit ihren Wohn- und Betreuungsangeboten Menschen, die in eine Notlage geraten sind, versorgt. Hierzu zählt im Besonderen die Arbeit mit psychisch erkrankten Menschen, die psychiatrische Angebote nicht in Anspruch nehmen. Es ist davon auszugehen, dass, gäbe es die Wohnungslosenhilfe nicht, die Justiz und Polizei sich mit mehr obdachlosen Menschen, Konflikten im öffentlichen Raum und Straftaten auseinandersetzen müsste (Interview 10).

Darüber hinaus wirken vor allem die niederschweligen Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Justiz und Polizei. Die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe entlasten die Arbeit der Polizei vor allem im Winter. Als es das Winterpaket noch nicht gab, haben obdachlose Menschen im Winter in Hauseingängen und Bahnhöfen genächtigt. AnrainerInnen haben dann meist die Polizei gerufen (Interview 11). Des Weiteren rufen Personen, die sich um obdachlose Menschen im öffentlichen Raum sorgen, heutzutage vermehrt das Kältetelefon und seltener als früher die Polizei und die Rettung (Interview 14, 17). Insgesamt bewirkt die Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe folglich, dass die Polizei **weniger Einsätze im öffentlichen Raum** aufgrund von Obdach- und Wohnungslosigkeit hat.

Mit der Wohnungslosenhilfe insgesamt und durch den Austausch der Polizei mit verschiedenen Einrichtungen auf Bezirksebene hat die Polizei AnsprechpartnerInnen in der Wiener Wohnungslosenhilfe, wenn es um Themen rund um Wohnungs- und Obdachlosigkeit geht. Zum Beispiel ruft die Polizei selbst das Kältetelefon und schickt Personen in Tageszentren, Notquartiere oder in Angebote des Winterpakets (Interview 17, 24). Die Möglichkeit der **Weitervermittlung** spart wieder Ressourcen bei der Polizei selbst. Darüber hinaus zieht die Polizei Angebote der Wohnungslosenhilfe, wie die Straßensozialarbeit oder den PSD-Liaisondienst, bei Fallbesprechungen besonders herausfordernder Personen, hinzu (Interview 5, 11).

Des Weiteren haben die Justiz und Polizei durch die Wiener Wohnungslosenhilfe in einigen Fällen überhaupt erst einen **Zugang zu Personen**, die ohne die Wohnungslosenhilfe keine Post- und Meldeadresse hätten. Durch die vielzähligen Meldungen bei Tageszentren und bei P7 kann Justiz und Polizei Bescheide zustellen

und Personen, die sich in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe aufhalten, können gezielt aufgefunden werden. Zum Beispiel fragt die Polizei konkret in Einrichtungen nach, ob gesuchte einzelne Personen in bestimmten Einrichtungen nächtigen (Fokusgruppe 2, 3; Interview 12, 23).

Schließlich profitiert die Polizei von einer **Sensibilisierung** und einem **Kompetenzerwerb** durch die Zusammenarbeit mit der Wiener Wohnungslosenhilfe. PolizistInnen besuchen Workshops in einzelnen Tageszentren und durch die Zusammenarbeit in regelmäßigen Vernetzungs- und Austauschtreffen erlernen PolizistInnen Kompetenzen im Umgang mit obdach- oder wohnungslosen Menschen (Fokusgruppe 3; Interview 17, 24).

Zusammengefasst zeigt sich, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe sehr positive Wirkungen bei Justiz und Polizei entfaltet. Im Kern ermöglichen die Angebote der Wohnungslosenhilfe es Justiz und Polizei, ihrer Arbeit nachzugehen und Ressourcen (**Kostensparnis**) im Umgang mit Wohnungs- und Obdachlosigkeit zu sparen.

6.13. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 11 – Kinder- und Jugendhilfe

Die Kinder- und Jugendhilfe wird tätig, wenn Familien Unterstützung brauchen und insbesondere, wenn Kindeswohl in Gefahr ist. Hierdurch kommt es vor, dass Familien in der Wohnungslosenhilfe und von der, für Kinder und Jugendhilfe zuständigen, Magistratsabteilung (MA) 11 betreut werden. Die Kinder- und Jugendhilfe der Stadt Wien arbeitet mit fast allen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe zusammen, weshalb auch fast alle Angebote der Wohnungslosenhilfe Wirkungen auf die MA 11 entfalten, wie der Abbildung 30 zu entnehmen ist.

ABBILDUNG 30: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE MA 11 – KINDER- UND JUGENDHILFE



Die Wiener Kinder- und Jugendhilfe erfährt manchmal erst durch die Wiener Wohnungslosenhilfe von Familien, in denen das Wohl eines Kindes gefährdet ist. Hier spielen niederschwellige Angebote, die Familien vorfinden, welche mit Kindern im öffentlichen Raum leben, eine wichtige Rolle. SozialarbeiterInnen kontaktieren in diesen Fällen die Polizei und lässt diese und die MA 11 eine Kindeswohlklärung vornehmen. So

wird die MA 11 erst auf gefährdete Kinder und Jugendliche aufmerksam und erhält einen **Zugang zu betroffenen Familien** (Interview 10, 15, 17). Hier spielen besonders die niederschweligen Angebote eine wichtige Rolle.

Darüber hinaus **ermöglicht** die Wiener Wohnungslosenhilfe es der MA 11, **Familien**, die delogiert werden, prekär wohnen oder im öffentlichen Raum leben, **mit einem Wohnplatz oder einer Wohnung zu versorgen**. In vielen Fällen ist eine Wohnversorgung Voraussetzung, um das Kindeswohl zu garantieren, so dass durch einen Wohnplatz in der Wiener Wohnungslosenhilfe eine Trennung von Eltern und Kind, beziehungsweise eine Fremdversorgung eines Kindes in einem Krisenzentrum, vermieden werden kann. Hierdurch lassen sich schwerwiegende Traumata bei Kindern verhindern. Sobald eine Wohnversorgung garantiert ist, können sich SozialarbeiterInnen der MA 11 anderen Problemlagen in Familien widmen (Interview 15).

Zudem profitiert die Kinder- und Jugendhilfe von einem **Austausch** mit der Wohnungslosenhilfe und von zusätzlichen **Informationen zu den KlientInnen**. SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe als auch der MA 11 informieren sich teils gegenseitig und arbeiten zusammen an der Betreuung und Versorgung von Familien (Fokusgruppe 3, Interview 15). Alles in allem führt eine funktionierende Zusammenarbeit der MA 11 mit der Wiener Wohnungslosenhilfe zu einer **höheren Wirksamkeit der Arbeit der Wiener Kinder- und Jugendhilfe**.

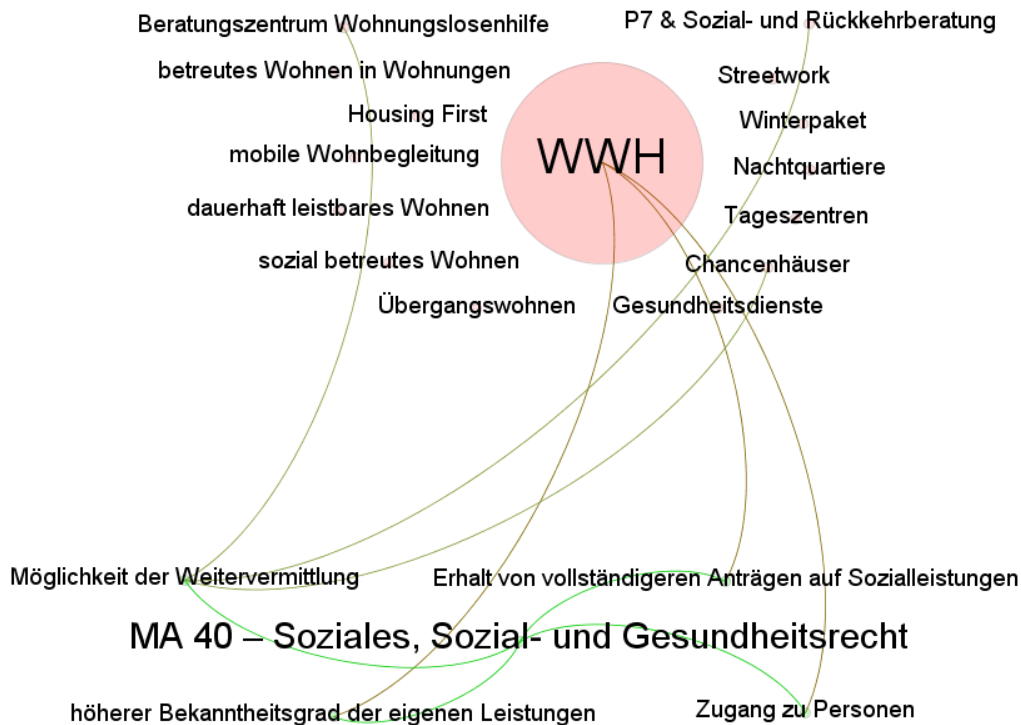
In einzelnen Fällen funktioniert diese Zusammenarbeit nicht gut. Das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe des FSW lehnte in der Vergangenheit immer wieder Anträge auf Wohnplätze bei Familien ab und erteilte keine Förderbewilligung bei Familien, die laut der MA 11 dringend einen Wohnplatz gebraucht hätten und einen Betreuungsbedarf aufwiesen. Darüber hinaus gibt es nicht genügend akute Notunterkünfte für Familien, die noch am selben Tag eine Notlösung brauchen. Diese **Angebotslücken und fehlenden Förderbewilligungen führen zu einer Arbeitsbelastung** bei der Kinder- und Jugendhilfe, die folglich Zeit darin investieren muss, Notlösungen für Familien zu organisieren (Fokusgruppe 2, 3; Interview 3, 15).

Zusammengefasst wirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe dahingehend auf die MA 11, dass sie die erfolgreiche Arbeit der Kinder- und Jugendhilfe durch die Wohnversorgung von Familien mit ermöglicht und folglich zu einer Steigerung eines langfristigen Wohlergehens von Kindern und Jugendlichen beiträgt.

6.14. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht

Die MA 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht versorgt WienerInnen mit sozialen und finanziellen Unterstützungsleistungen und berät zu diesen Themen. Viele (potenzielle) KlientInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe erhalten Unterstützung der MA 40 oder haben ein Anrecht auf Unterstützung durch die MA 40. Wichtige Leistungen für KlientInnen der Wohnungslosenhilfe sind in diesem Zusammenhang die Mindestsicherung, die Energiekostenunterstützung sowie die finanzielle Unterstützung in besonderen Lebenslagen. Im Rahmen dieser Leistungen wirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 40, wie in Abbildung 31 dargestellt.

ABBILDUNG 31: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE MA 40 – SOZIALES, SOZIAL- UND GESUNDHEITSRECHT



Zu Beginn der Betreuung in der Wohnungslosenhilfe kennen einige KlientInnen die Leistungen der MA 40 nicht oder wissen nicht, welche Schritte zu gehen sind, um Leistungen zu erhalten. Die Wiener Wohnungslosenhilfe führt Menschen oft erst an das Sozialsystem heran und unterstützt KlientInnen dabei, grundlegende Voraussetzungen für den Bezug von Leistungen, wie das Vorweisen von Ausweisdokumenten, zu erfüllen. Die MA 40 profitiert somit von der Wohnungslosenhilfe durch einen **höheren Bekanntheitsgrad der eigenen Leistungen**. Dies reicht von einer kurzen Beratung im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bis hin zum Bringen von Antragsformularen in ein Zelt auf der Donauinsel (Fokusgruppe 2, 3, 5; Interview 3, 17). Die höhere Bekanntheit der Leistungen führt zur erhöhten eigenen Wirksamkeit, da betroffene Personen solcherart aus sozial problematischen Lagen entkommen können.

Des Weiteren unterstützen MitarbeiterInnen von allen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe KlientInnen darin, Anträge auf Leistungen der MA 40 zu verstehen und vollständig auszufüllen. Die MA 40 erspart sich hier durch den **Erhalt von vollständigeren Anträgen** zeitliche Ressourcen, da AntragstellerInnen nicht mehrmals kontaktiert werden müssen, bis ein Antrag abschließend bearbeitet werden kann (Fokusgruppe 2, 3, 5; Interview 3, 17).

Zusätzlich erhalten einige Menschen erst durch die Wiener Wohnungslosenhilfe eine Post- und Meldeadresse, welche Voraussetzungen ist, um Anträge auf Leistungen wie die Mindestsicherung zu stellen und Leistungen zu gewährt zu bekommen. Die MA 40 kann Menschen nur dann kontaktieren, wenn sie eine Post- und Meldeadresse haben. Die Wiener Wohnungslosenhilfe ermöglicht demnach der MA 40 einen **Zugang zu Personen** (Fokusgruppe 2, 3; Interview 17).

Die MA 40 ist zudem bei finanziellem Notstand oder drohendem Wohnungsverlust beratend tätig und verantwortet die Wohnungssicherung im Gemeindebau. Kann eine Wohnung nicht gesichert werden oder wendet sich eine Person bei akuter Wohnungslosigkeit an die MA 40, so hat diese die **Möglichkeit, an die Wiener Wohnungslosenhilfe weiterzuvermitteln** (Fokusgruppe 4, 5).

Zusammenfassend wirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe auf die MA 40 als Bindeglied zwischen den KlientInnen und der MA 40. Hierdurch erlebt die MA 40 reibungslosere Abläufe und kann bei KlientInnen der Wohnungslosenhilfe mit ihren Angeboten selbst erst wirksam sein.

6.15. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf MitarbeiterInnen von Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe

Ein weiterer wichtiger Stakeholder der Wiener Wohnungslosenhilfe sind die MitarbeiterInnen ihrer vielfältigen Angebote. Die Arbeit in der Wohnungslosenhilfe ist mit vielen anderen Arbeitsumfeldern nicht vergleichbar. MitarbeiterInnen arbeiten mit heterogenen Personengruppen zusammen, die häufig mit schwierigen, multiplen und damit herausfordernden Problemlagen konfrontiert sind. Die Wirkungen, die sich hieraus ergeben treffen, bis auf eine Ausnahme, auf alle Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe zu und gehen nicht von einzelnen Angeboten aus, wie in Abbildung 32 dargestellt.

ABBILDUNG 32: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF MITARBEITERINNEN DER ANGEBOTE DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



MitarbeiterInnen von Angeboten in der Wohnungslosenhilfe profitieren neben dem **Erhalt eines Einkommens** davon, **für die Lebenslagen von benachteiligten Gruppen sensibilisiert** zu werden. Im Vergleich zu anderen Positionen im Sozialbereich ist bei Angeboten der Wohnungslosenhilfe besonders, dass die KlientInnen diverse soziodemographische Hintergründe haben können und vielschichtige Problem- und Bedarfslagen mit sich bringen. In der Wohnungslosenhilfe treffen MitarbeiterInnen zudem auf Menschen, die sich in akuten Krisensituationen befinden, die zum Teil durch psychische und/oder physische Krankheiten belastet sind, die ein schwaches soziales Netz haben und vieles mehr. Die enge Zusammenarbeit mit den KlientInnen fordert die MitarbeiterInnen darin, ihre **Sozialkompetenz** zu **verbessern** und MitarbeiterInnen erlangen **zielgruppenspezifisches Wissen** (Workshop 1).

In der Wohnungslosenhilfe zeichnen sich die Auswirkungen davon, wie gut oder schlecht es unserer Gesellschaft gelingt, alle Menschen in die Gesellschaft zu integrieren. Wie hoch die Arbeitslosenquote ist, ob ein Mindestlohn zum Leben reicht, wie sich die Verbreitung von psychischen oder Suchterkrankungen in der Gesellschaft gestaltet, wie benachteiligte Gruppen, wie Menschen mit Migrationshintergrund, versorgt werden, wie teuer Wohnen ist und viele Fragestellungen mehr spiegeln sich in der Wohnungslosenhilfe wider und **sensibilisieren** ihre MitarbeiterInnen **für aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen** (Workshop 1).

Jedoch sind oben beschriebene vielfältige problematische Lebenslagen und zum Teil Erkrankungen der KlientInnen, mit denen MitarbeiterInnen direkt konfrontiert werden, sowie die Arbeits- und Rahmenbedingungen in der Wohnungslosenhilfe fast immer auch **psychisch belastend** für MitarbeiterInnen. MitarbeiterInnen müssen fallweise Tätigkeiten übernehmen, die nicht ihrer Ausbildung entsprechen und sich in einen legalen Graubereich begeben. Vor allem bei psychiatrischen Themen und Pflege Themen kommen MitarbeiterInnen an die Grenzen ihrer Fähigkeiten, Fertigkeiten, Ressourcen und der gesetzlichen Bestimmungen. In einigen Einrichtungen fehlt es zudem an Rückzugsmöglichkeiten wie Pausenräume und Büroräumlichkeiten für MitarbeiterInnen. Darüber hinaus werden die Grenzen der Wohnungslosenhilfe und des Sozialsystems als belastend empfunden. MitarbeiterInnen sind, aufgrund fehlender Förderbewilligungen, Ressourcen und Plätze in der Wohnungslosenhilfe und in anderen Bereichen, damit konfrontiert, nicht immer den Bedarf von ihren KlientInnen decken zu können und sie nicht in adäquate Folgeangebote vermitteln zu können (Fokusgruppe 3; Interview 4, 12).

Darüber hinaus sind viele Angebote auch **physisch belastend**. Dies ist insbesondere bei niederschweligen Angeboten der Fall, wie im Streetwork, wo MitarbeiterInnen bei kalten Temperaturen auf der Straße unterwegs sind, im Winterpaket, in den Tageszentren und Nachtquartieren, in denen sich viele Menschen auf engem Raum aufhalten, ein hoher Lärmpegel besteht und immer wieder auch Gewalt zum Thema wird. Als körperliche Belastung wird auch die Versorgung pflegebedürftiger KlientInnen empfunden, da einige Einrichtungen nicht darauf ausgelegt sind und entsprechendes Wissen und Material fehlt (Fokusgruppe 3; Interview 4, 12, 23).

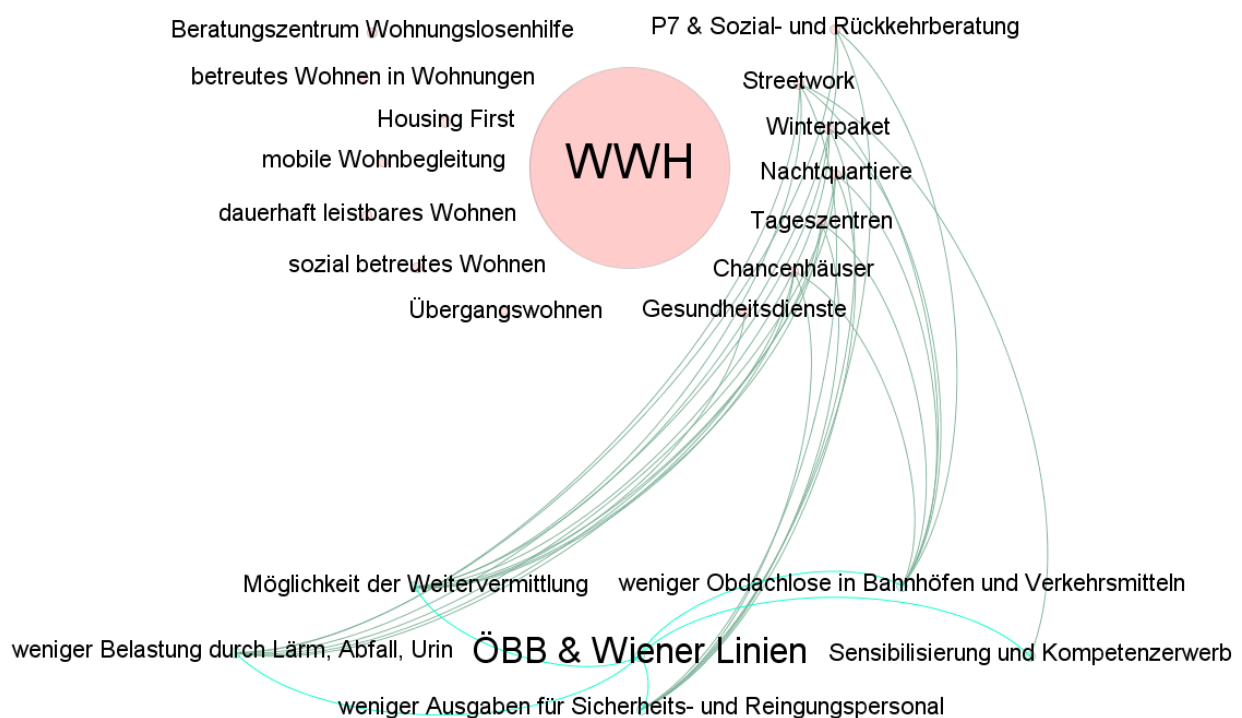
Diese psychische und körperliche Belastung wird den MitarbeiterInnen zufolge zu wenig wertgeschätzt. Die Arbeitsbedingungen sowie die Bezahlung entsprechen nicht dem was alltäglich geleistet wird. Dennoch erleben MitarbeiterInnen die Arbeit als erfüllend, weil sie **wissen, dass sie mit ihrer täglichen Arbeit einen direkten gesellschaftlichen Mehrwert leisten** und die Lebensqualität ihrer KlientInnen verbessern.

Alles in allem zeigt sich, dass die Arbeit in der Wiener Wohnungslosenhilfe auf MitarbeiterInnen psychisch und physisch belastend und zugleich kompetenzerweiternd und erfüllend wirkt.

6.16. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die ÖBB, Wiener Linien und ähnliche Verkehrsdienste

Große Bahnhöfe und Verkehrsmittel werden von obdachlosen Menschen als Aufenthaltsorte und Nächtigungsmöglichkeit aufgesucht. Wie in Abbildung 33 dargestellt, sind es hauptsächlich die niederschweligen Angebote der Wohnungslosenhilfe, die direkt auf Verkehrsbetriebe, wie die ÖBB und die Wiener Linien, wirken.

ABBILDUNG 33: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE ÖBB UND WIENER LINIEN



Durch die niederschweligen Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe halten sich im Vergleich zu anderen europäischen Städten generell weniger obdachlose Personen im öffentlichen Raum auf. Vor allem im Winter können durch das Winterpaket auch diejenigen, die keinen Anspruch darauf haben, Nachtquartiere zu nutzen, in Notquartieren nächtigen. Hierdurch müssen weniger Menschen, die im öffentlichen Raum leben, schutz- und wärmebietende Orte, wie Bahnhöfe oder Verkehrsmittel, aufsuchen.

Darüber hinaus gibt es Tageszentren, die sich in der Nähe großer Verkehrsknotenpunkten befinden, und dadurch die **Anzahl obdachloser Menschen auf Bahnhöfen und Verkehrsknotenpunkten reduzieren**. Ein wichtiges Angebot für die ÖBB und die Wiener Linien ist das Streetwork, mit welchem ÖBB sowie Wiener Linien kooperieren. Es gibt verschiedene Teams an StraßensozialarbeiterInnen, die regelmäßig rund um den Praterstern tätig sind. Unter anderem vermittelt und begleitet das Streetwork obdachlose Menschen in weiterführende Angebote oder hilft Menschen, ihre Ansprüche geltend zu machen. Nicht nur für obdachlose Menschen, sondern auch für MitarbeiterInnen der ÖBB steht das Streetwork als Ansprechpartner zur Verfügung. Die enge Kooperation am Praterstern hat sich als wirksam erwiesen (Interview 11, 17). Dadurch, dass es weniger obdachlose Menschen an Bahnhöfen und in öffentlichen Verkehrsmitteln gibt, kommt es zu einer **geringeren Belastung durch Lärm, Abfall, Urin** und ähnlichem und es **sinken** folglich die **Kosten für Reinigungs- und Sicherheitspersonal**.

Aus dieser Kooperation zwischen dem Streetwork und der ÖBB bzw. den Wiener Linien ergibt sich zudem eine **Sensibilisierung der MitarbeiterInnen** der ÖBB und Wiener Linien. Im regelmäßigen Austausch mit StraßensozialarbeiterInnen lernen MitarbeiterInnen von Verkehrsbetrieben neue **Kompetenzen** im Umgang mit obdachlos- oder wohnungslosen Menschen (Interview 17).

Schließlich können MitarbeiterInnen der ÖBB und Wiener Linien selbst auf **Angebote der Wohnungslosenhilfe** zurückgreifen und Menschen an diese **weitervermitteln**, wenn sie eine obdachlose Person am Bahnhof, im Zug, in der Straßenbahn oder im Bus antreffen (Fokusgruppe 3).

Abschließend zeigt sich, dass die Präsenz niederschwelliger Angebote und damit eine Abnahme von obdachlosen Menschen, die sich an Verkehrsknotenpunkten und in Verkehrsmitteln aufhalten einen **reibungsloseren Ablauf des Betriebs** der ÖBB und Wiener Linien ermöglicht. Darüber hinaus ist die offizielle Kooperation des Streetworks mit der ÖBB und den Wiener Linien langfristig sehr wirksam, da MitarbeiterInnen hierdurch nicht nur direkte AnsprechpartnerInnen haben, sondern auch selbst von einer Sensibilisierung und einem Kompetenzerwerb im Umgang mit Obdachlosigkeit profitieren.

6.17. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Politik bzw. die Bezirke

Die Bezirke in Wien arbeiten meist mit der Wiener Wohnungslosenhilfe zusammen und stehen mit dieser im regelmäßigen Austausch. In regionalen Foren tauschen sich BezirksvertreterInnen mit der Wohnungslosenhilfe, aber auch mit anderen Akteuren im Bezirk, über aktuelle Themen und Herausforderungen aus. Wie in Abbildung 34 ersichtlich, profitiert die Lokalpolitik von der Wohnungslosenhilfe als Ganzes, da die Angebote der Wohnungslosenhilfe bewirken, dass es **weniger obdachlose Menschen im öffentlichen Raum** gibt. Dies stellt eine Entlastung der Bezirke dar, die, gäbe es die Wohnungslosenhilfe nicht, mit mehr Beschwerden seitens der Bevölkerung und entsprechenden Konflikten konfrontiert wären.

ABBILDUNG 34: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE POLITIK UND DIE BEZIRKE



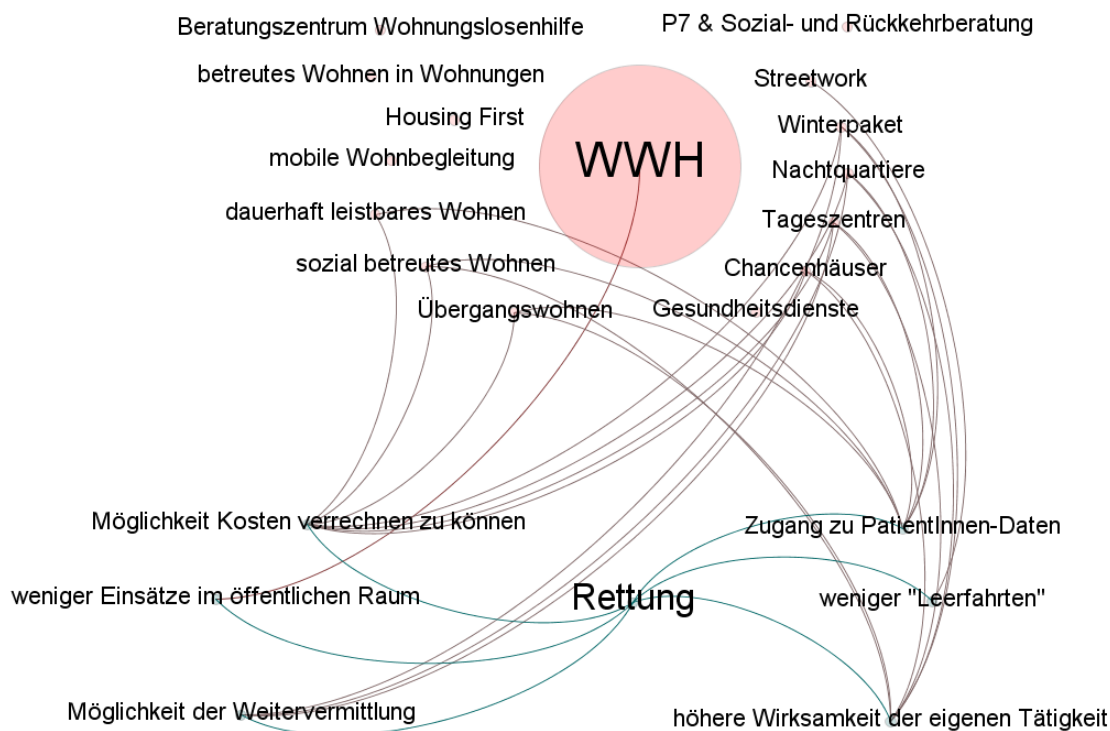
Darüber hinaus haben die Bezirke durch die Wohnungslosenhilfe **Zugang zu kompetenten AnsprechpartnerInnen**, wann immer eine Frage oder ein Problem im Bereich Obdach- oder Wohnungslosigkeit auftritt. Dieser Zugang zu Expertise ermöglicht es Bezirken, wirkungsvollere und nachhaltigere Entscheidungen zu treffen.

Zusammenfassend bringt die Wiener Wohnungslosenhilfe in erster Linie Entlastung von BürgerInnenbeschwerden für die Wiener Politik und Bezirke.

6.18. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Rettung

Die Rettung in Wien profitiert insgesamt von einem gut funktionierenden System der Wohnungslosenhilfe, welches dazu führt, dass weniger Menschen auf der Straße leben, die häufiger als Personen in regulären Wohnverhältnissen die Rettung benötigen. Des Weiteren wirken vor allem die niederschweligen Angebote und die Wohnangebote, welche mit einer intensiveren Betreuung, wie das Übergangswohnen und das Sozial Betreute Wohnen, einhergehen, positiv auf die Rettung. Diese Wirkungszusammenhänge sind in Abbildung 35 dargestellt.

ABBILDUNG 35: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE RETTUNG



Alle Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe führen dazu, dass weniger Menschen im öffentlichen Raum leben. Diese Konsequenz sowie der wachsende Bekanntheitsgrad des Kältetelefon und der KälteApp bewirken **weniger Einsätze im öffentlichen Raum** für die Rettung. Als es das Kältetelefon noch nicht gab bzw. es weniger bekannt war, riefen PassantInnen deutlich öfter in Sorge um eine obdachlose Person auf der Straße die Rettung. Diese ist dann in vielen Fällen zu obdachlosen Menschen gefahren, die keinen akuten Notfall hatten und eine Versorgung durch die Rettung abgelehnt haben. Heute gibt es **weniger** sogenannter „**Leerfahrten**“. Des Weiteren hat die Rettung die **Möglichkeit**, Personen, die nicht von der Rettung versorgt werden möchten, **auf Angebote** der Wiener Wohnungslosenhilfe **hinzuweisen**. (Interview 14, 17)

Durch die Wohnungslosenhilfe fährt die Rettung vermehrt direkt zu Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Solche Einsätze werden für die Rettung als wesentlich angenehmer empfunden als Einsätze im öffentlichen Raum. In Einrichtungen erhält die Rettung unter Umständen zusätzliche Informationen zu den PatientInnen, es gibt bessere Hygienestandards und Arbeitsbedingungen:

„[...] der klassische Notschlafplatz in der Nacht [...] das ist einfach angenehmer für uns und sicherlich natürlich auch für die PatientInnen in der Versorgung, als wie in der Nacht im Stadtpark zu arbeiten, [...] weil ein Ansprechpartner dort ist, so Basisssachen wie Licht, Hygienezustand, weil man kann sich dort waschen, also die Hygienestandards sind natürlich in Einrichtungen besser als auf der Straße, wenn eine Sprachbarriere besteht hat man natürlich eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass eine Person, die dolmetscht, da ist [...], die Datenqualität ist besser, die Versorgung ist sicher auch bis zu einem gewissen Grad besser, weil in einem warmen Raum, der beleuchtet ist, sind viele Quellen, so unwahrscheinlich die auch sind, geringer, als wie im Regen im November um 3 Uhr in der Früh im Stadtpark.“ (Interview 14)

Des Weiteren erhält die Rettung deutlich bessere **Daten und Informationen zu den PatientInnen**. Wichtig sind hier für die Rettung der Erhalt einer Versicherungsnummer, eines Geburtsdatums und einer Meldeadresse, um die **Kosten einer Leistung** bei der Versicherung **verrechnen zu können**. Erhält die Rettung unvollständige oder keine Daten, ist mit deutlich höheren Administrationszeiten zu rechnen beziehungsweise ist es möglich, dass die Rettung Leistungen gar nicht verrechnen kann. Dies ist dann der Fall, wenn keine Versicherungsdaten vorhanden sind oder wenn die Rettung zu einer Person fährt, die keine Versorgung in Anspruch nehmen möchte (siehe oben) (Interview 14).

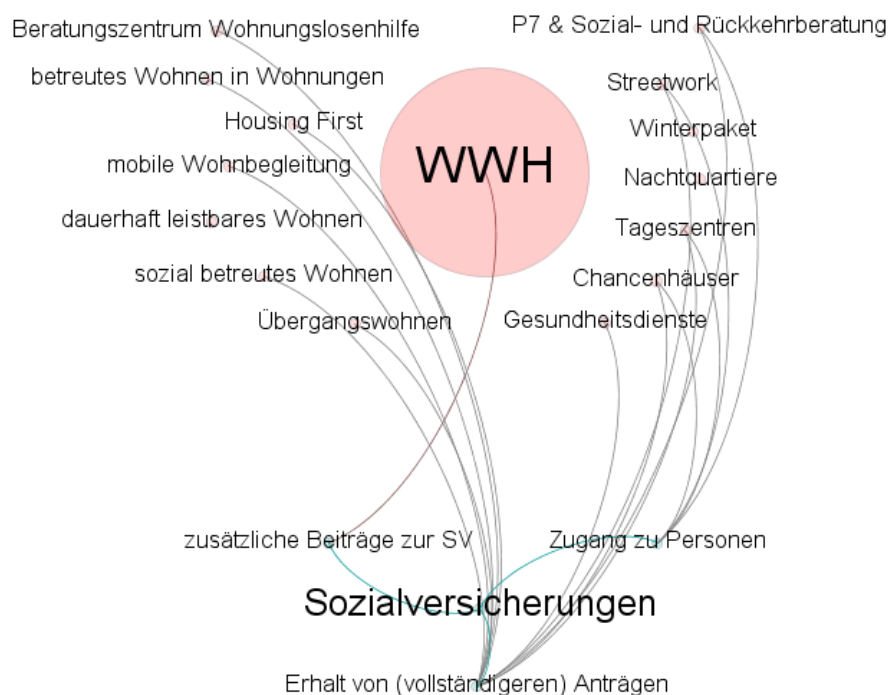
Zusätzlich ermöglicht der Erhalt von Informationen zu den PatientInnen eine bessere Versorgung dieser. Einige Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe haben gesundheitsrelevante Informationen zu ihren BewohnerInnen in Mappen gesammelt, die, nach Absprache mit den BewohnerInnen, der Rettung mitgegeben werden. So kann zum einen eine bessere Erstversorgung geleistet werden und zum anderen das Krankenhaus angefahren werden, in dem der/die Patient/in das letzte Mal versorgt wurde beziehungsweise welches am besten auf das vorliegende Krankheitsbild passt. Dies ermöglicht der Rettung, ihre eigene organisatorische Mission besser zu erfüllen und erzeugt eine **höhere Wirksamkeit der eigenen Tätigkeit** (Interview 14).

Alles in allem wirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe sehr arbeitsentlastend auf die Rettung. Auf der einen Seite verlaufen Einsätze der Rettung durch die Wohnungslosenhilfe angenehmer, wirkungsvoller und in Verbindung mit weniger administrativem Aufwand. Auf der anderen Seite geht die Rettung durch die Wiener Wohnungslosenhilfe vermehrt ihrer Kerntätigkeit, der medizinischen Versorgung in Akutfällen, nach.

6.19. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Sozialversicherungen

Die Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe sind in nachfolgender Abbildung 36 dargestellt. Es zeigt sich, dass die Angebote der Wohnungslosenhilfe ähnlich wie auf das zuvor beschriebene AMS wirken.

ABBILDUNG 36: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF SOZIALVERSICHERUNGEN



Die Sozialversicherungen erhalten ebenso wie das AMS **zusätzliche Beiträge** durch die Beschäftigung von MitarbeiterInnen in sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen in der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Des Weiteren hat die Sozialversicherung durch die Wiener Wohnungslosenhilfe **Zugang zu Personen**, die von Obdach- und Wohnungslosigkeit betroffen sind sowie zu Menschen in prekären Wohnverhältnissen. Zum einen informieren MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe KlientInnen über deren Ansprüche bei Sozialversicherungsträgern. Zum anderen ermöglicht die Wohnungslosenhilfe das Zustellen von Unterlagen durch die Bereitstellung einer Post- und Meldeadresse in den Wohneinrichtungen beim P7 und bei den Tageszentren (Fokusgruppe 3, 4; Interview 17).

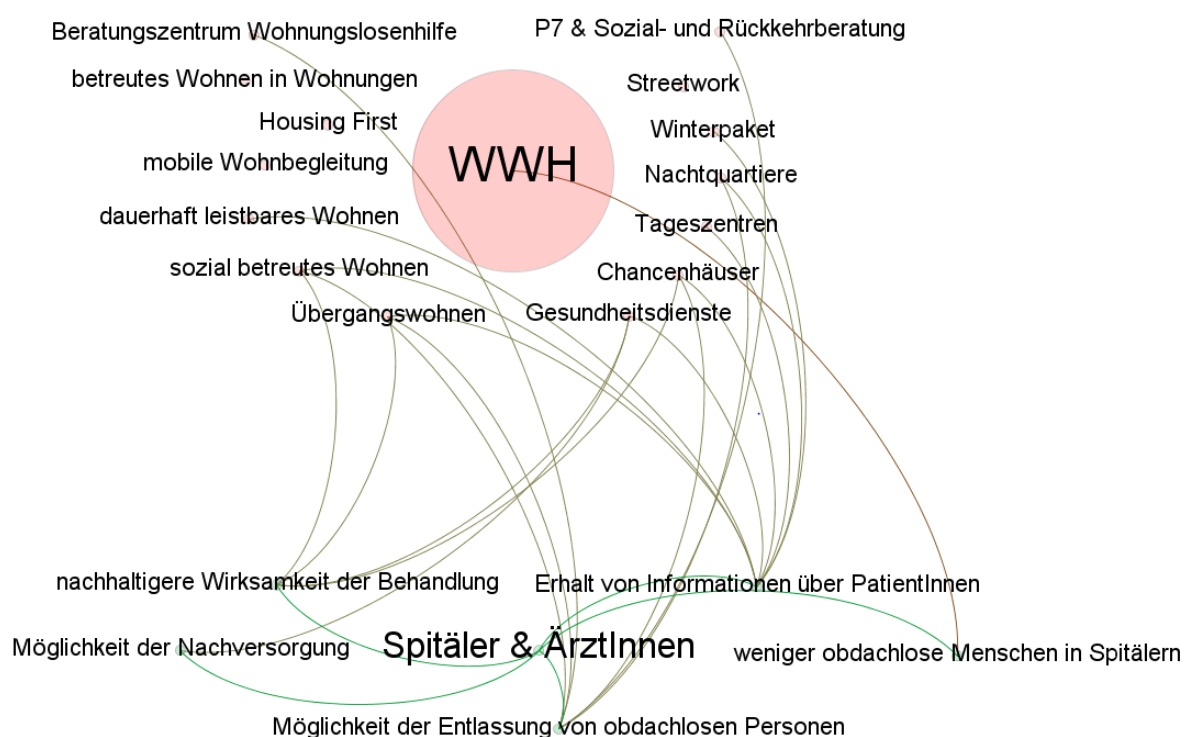
Darüber hinaus unterstützen MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe ihre KlientInnen darin, Anträge für die Sozialversicherungen vorzubereiten. Dies bewirkt, dass Sozialversicherungen **vollständigere Anträge** erhalten, welche in weiterer Folge leichter und schneller bearbeitet werden können. Dies spart den Versicherungen Zeitressourcen (Fokusgruppe 3).

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Wohnungslosenhilfe auch bei den Sozialversicherungen einen reibungsloseren Ablauf in der Betreuung von Versicherten ermöglicht und eine wichtige „Übersetzerfunktion“ einnimmt.

6.20. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Spitäler und niedergelassene ÄrztInnen

Insbesondere Spitäler und zum Teil auch niedergelassene ÄrztInnen versorgen Menschen, die von Obdach- oder Wohnungslosigkeit betroffen sind. Wie in Abbildung 37 ersichtlich, wirkt auch auf diese Stakeholder-Gruppe das gesamte System der Wohnungslosenhilfe entlastend, durch die Verminderung von Obdachlosigkeit im Generellen. Des Weiteren gibt es konkrete Schnittstellen zwischen Spitälern und den Wohnangeboten in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, beziehungsweise den niedergelassenen Angeboten.

ABBILDUNG 37: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF SPITÄLER UND NIEDERGLASSENE ÄRZTINNEN



Weniger obdachlose Menschen in Wien bedeutet auch **weniger obdachlose Menschen**, die mit Unterkühlung oder mit Wunsch nach einem warmen Aufenthaltsort von der Rettung in die Spitäler gebracht werden, oder welche selbst die Spitäler aufsuchen, um dort mit Tee oder ähnlichem im Wartebereichen versorgt beziehungsweise geduldet zu werden (Interview 20).

In Fällen, in denen wohnungs- bzw. obdachlose Menschen von ÄrztInnen untersucht und medizinisch behandelt werden, bewirkt die Wohnungslosenhilfe, dass ÄrztInnen in manchen Situationen zusätzliche **Informationen über die PatientInnen** erhalten. Zum Teil werden Informationen von MitarbeiterInnen an die Rettung übergeben und in weiterer Folge von dieser an Spitäler ausgehändigt und zum anderen gibt es in einzelnen Fällen einen direkten Austausch zwischen Stationen und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. AmtsärztInnen, die gerufen werden, um Gutachten über KlientInnen der Wohnungslosenhilfe zu erstellen, erhalten beispielsweise in Einzelfällen die Nummer von PSD-Liaisondienst, um sich zusätzliche Informationen über KlientInnen einzuholen (Interview 2, 5, 20).

Die Entlassung von Menschen, die krankenversichert sind und in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe dauerhaft wohnen, stellt in der Regel keine besondere Herausforderung für Spitäler dar. Stationen organisieren meist direkt mit den MitarbeiterInnen der jeweiligen Einrichtung die Rückkehr in die Unterkunft. Deutlich schwieriger gestaltet sich für Spitäler eine **Entlassung von obdachlosen Menschen** und zum

Teil Menschen ohne Krankenversicherung, die nicht sofort nach Spitalsaufenthalt auf der Straße leben können. Die Wiener Wohnungslosenhilfe, insbesondere die Nachtquartiere und eine Einrichtung, in der nicht krankenversicherte, obdachlose Menschen für bis zu drei Monate einen Wohnplatz und die Möglichkeit haben, ihren Gesundheitszustand zu verbessern, bietet hier oft eine Möglichkeit gemeinsam mit dem P7, Übergangslösungen zu organisieren, welche eine Entlassung erst ermöglichen. Als positiv hervorgehoben wurde hier von VertreterInnen des Entlassungsmanagements die zentrale Platzvergabe der Nachtquartiere seitens des P7, da sich hierbei mit einem einzigen Anruf ein Schlafplatz organisieren lässt. Im Vergleich dazu ist die Organisation eines Wohnplatzes durch das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe sehr zeitaufwändig und bedarf oft einer längeren Vorlaufzeit als sich PatientInnen im Spital befinden. Lässt sich eine Entlassung nicht zeitgerecht organisieren, müssen Spitäler PatientInnen länger als nötig versorgen (Interview 2, 20). Dies wiederum verursacht Kosten. Beispielsweise lagen in Wien im Jahr 2018 die durchschnittlichen Kosten für stationäre Aufenthalte in landesgesundheitsfondsfinanzierten Krankenanstalten bei 1.042 Euro pro (Belag-)Tag (BMASGK 2019).

Des Weiteren ermöglichen Angebote der Wohnungslosenhilfe, wie die Gesundheitsdienste, die von Menschen ohne Krankenversicherung genutzt werden können, eine **Nachversorgung**. Nach Absprache mit den PatientInnen werden PatientInnendaten und Befunde zum Beispiel direkt an das Gesundheitszentrum gesendet. Das Gesundheitszentrum kann Befunde und nächste Schritte in der Folge erläutern und in einem gewissen Ausmaß eine medizinische Nachversorgung übernehmen (Fokusgruppe 3; Interview 2).

Zusammenfassend bewirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe, dass ÄrztInnen und Spitäler Menschen bedarfsgerechter entlassen können sowie eine bedarfsgerechtere Nachversorgung von obdachlosen Menschen. Dies gewährleistet eine **nachhaltigere Wirksamkeit der Behandlung** als es ohne Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe möglich gewesen wäre. Darüber hinaus vermeidet die Koordination von Entlassungen mit der Wohnungslosenhilfe Kosten, die bei Spitälern entstehen würden, könnten Personen nicht entlassen werden.

6.21. Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe auf die Stadt Wien bzw. den Fonds Soziales Wien

Die Wiener Wohnungslosenhilfe ermöglicht es der Stadt Wien beziehungsweise dem Fonds Soziales Wien, ihren **Versorgungsauftrag zu erfüllen und (gesellschafts)politische Ziele zu erreichen**. Die Mission des FSW ist es, soziale Sicherheit und eine hohe Lebensqualität in Wien zu schaffen (FSW 2020). Hierzu trägt die Wiener Wohnungslosenhilfe entscheidend bei (siehe Abbildung 38).

ABBILDUNG 38: WIRKUNGEN DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE AUF DIE STADT WIEN



Eine bedarfsgerechte Versorgung von obdach- und wohnungslosen Menschen steigert nicht nur deren individuelle Lebensqualität. Die Versorgung von Menschen in Notlage und insbesondere von psychisch erkrankten Menschen trägt maßgeblich zu einer **sozialen Sicherheit** in der Stadt Wien bei.

Weniger Obdachlosigkeit in der Stadt sowie das Wissen, dass Menschen in Notlage versorgt werden einhergehend mit einem starken sozialen Zusammenhalt in der Stadt, trägt außerdem zu einer **höheren Lebensqualität** in der Stadt Wien bei.

Darüber hinaus wirkt die Wiener Wohnungslosenhilfe in weitere Zuständigkeits- und Arbeitsbereiche der Stadt Wien, insbesondere in die Bereiche Kinder- und Jugendhilfe sowie Soziales und Gesundheit. Die Wirkungen auf diese beiden Arbeitsbereiche werden in nachfolgenden Kapiteln 6.13 und 6.14 gesondert betrachtet.

6.22. Wechselwirkungen der Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe

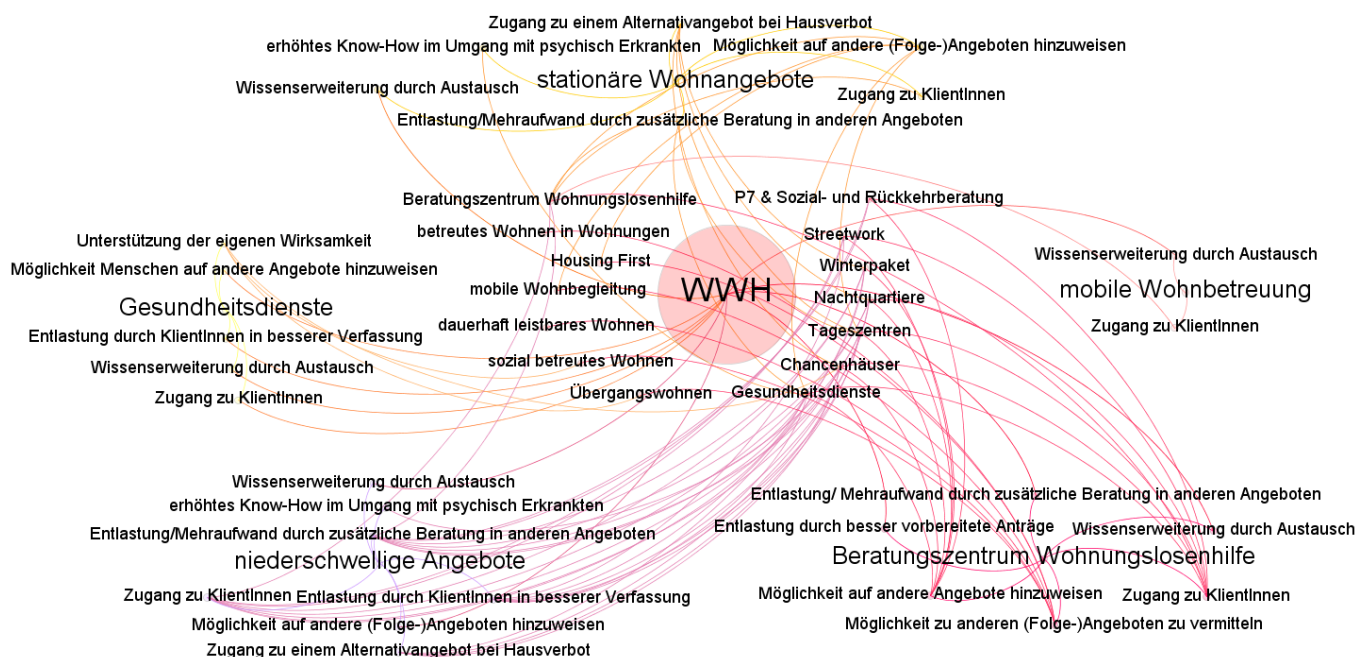
Wirkungen der Angebote entfalten sich nicht nur auf die KlientInnen und MitarbeiterInnen der Angebote sowie auf externe Stakeholder, sondern die Angebote beeinflussen sich auch gegenseitig. Hier zeigt sich, dass die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe als sich ergänzendes Gesamtsystem zu verstehen sind, welches in Summe sehr wirkungsvoll ist, von dessen Synergien aber auch die verschiedenen Angebote profitieren.

Zur Darstellung der Wechselwirkungen wurden die Angebote gruppiert und als Stakeholder in die Wirkungslandkarte inkludiert. Dies ermöglicht die Komplexität der Wechselwirkungen von 14 verschiedenen, hier untersuchten Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe zu reduzieren sowie übersichtlich und auf das Wesentliche kompakt darzustellen.

Der Abbildung 39 ist zu entnehmen, dass es fünf Kategorien an Angeboten gibt. Die Gesundheitsdienste und das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe wurden auch bisher als Angebot bzw. Angebotsgruppe untersucht. Zur Analyse der Wechselwirkungen wurden darüber hinaus das P7, die Sozial- und Rückkehrberatung, die Tageszentren, die Nachtquartiere, die Chancenhäuser, das Winterpaket und das Streetwork zu

„niederschwellige Angebote“ zusammengefasst. Die Gruppe „stationäre Wohnangebote“ umfasst das Übergangswohnen, Sozial Betreutes Wohnen und das Dauerhaft Leistbare Wohnen, während die „mobile Wohnbetreuung“ die Angebote Betreutes Wohnen in Wohnungen, Housing First und Mobile Wohnbegleitung inkludiert.

ABBILDUNG 39: WECHSELWIRKUNGEN DER ANGEBOTE DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



Das **Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe** erhält durch die niederschwelligen Angebote und die Gesundheitsdienste **Zugang zu KlientInnen**. Jene Angebote erarbeiten mit KlientInnen die Bereitschaft dafür, ein Wohnangebot in Anspruch zu nehmen, erläutern KlientInnen das Fördersystem der Wiener Wohnungslosenhilfe und begleiten die KlientInnen teilweise beim Prozess der Fördervergabe beim Beratungszentrum. Alle Angebote der Wohnungslosenhilfe, insbesondere die niederschwelligen Angebote, unterstützen KlientInnen beim Vorbereiten und Ausfüllen von Anträgen des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe. Dadurch erhält dieses **besser vorbereitete Anträge** und wird entlastet. Darüber hinaus werden KlientInnen bei Bedarf in allen Angeboten mehr oder weniger intensiv zur Wohnungslosenhilfe und deren Angebote beraten. Für das bzWO stellt dies auf der einen Seite eine **Entlastung** dar, da KlientInnen schon alle relevanten Informationen haben, wenn sie im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe einen Antrag stellen wollen. Auf der anderen Seite kann diese **zusätzliche Beratung in anderen Angeboten** auch einen **Mehraufwand** darstellen, wenn BeraterInnen des bzWO Abstimmungsarbeit leisten müssen. Dies bedeutet beispielsweise abzuklären, welche Informationen KlientInnen schon haben und ob diese dem aktuellen Stand entsprechen. Schließlich hat das bzWO durch die anderen Angebote die Möglichkeit, auf diese hinzuweisen. Dies betrifft die niederschwelligen Angebote und die Gesundheitsdienste. Die stationären und mobilen Wohnangebote ermöglichen es konkret in diese Angebote zu vermitteln, indem Förderbewilligungen für Wohnplätze in den Angeboten erteilt werden. Darüber hinaus erhält das bzWO Expertise und neues Wissen durch den Austausch mit allen anderen Angeboten. Das bzWO erfährt durch Austausch, welche Bedarfe KlientInnen haben, welche Wohnplätze gebraucht werden und wie potenzielle KlientInnen des bzWO besser erreicht werden können (Fokusgruppe 2, 3; Interview 3, 17, 21).

Die **niederschwelligen Angebote** der Wiener Wohnungslosenhilfe, also die Tageszentren, Nachtquartiere, Chancenhäuser, das Winterpaket, Streetwork, P7 und die Sozial- und Rückkehrberatung profitieren voneinander, weil sie KlientInnen gegenseitig auf die Angebote hinweisen und sich somit gegenseitig einen

Zugang zu KlientInnen verschaffen. Darüber hinaus haben Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, welche Schlaf- bzw. Wohnmöglichkeiten bereitstellen, mit dem Wissen, dass es mehrere Nachtquartiere gibt, die **Möglichkeit, wenn notwendig Hausverbote zu erteilen**. Außerdem bewirken die niederschwelligen Angebote wechselseitig, dass KlientInnen in einer besseren Verfassung zu ihnen kommen. Wenn zum Beispiel KlientInnen Nachtquartiere oder Notschlafstellen des Winterpakets nutzen, dann sind sie in einer **besseren psychischen und physischen Verfassung**, wenn sie am Folgetag ein Tageszentrum besuchen. Gleiches gilt für die weiteren niederschwelligen Angebote. Das heißt, je mehr Angebote obdachlose Menschen nutzen, desto besser ist ihre Verfassung und desto leichter und wirkungsvoller ist die Betreuung oder Beratung in den einzelnen Angeboten. Die Gesundheitsdienste bewirken zum einen, dass KlientInnen, welche diese besuchen, in einer besseren Verfassung sind und zum anderen bewirkt der PSD-Liaisondienst, welcher unter anderem MitarbeiterInnen in der Arbeit mit den KlientInnen berät, dass die niederschwelligen Angebote ein **erhöhtes Know-how im Umgang mit psychisch erkrankten Menschen** haben. Durch die Nutzung verschiedener Angebote seitens der KlientInnen und einer damit einhergehenden **Beratung bzw. Betreuung in verschiedenen Angeboten** können auch MitarbeiterInnen der niederschwelligen Angebote zum einen **entlastet** werden und zum anderen mit **Mehraufwand** konfrontiert sein, da es, wie oben erläutert, folglich mehr Abstimmungsarbeit bedarf. Alle Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe bewirken, dass niederschwellige Angebote die **Möglichkeit** haben, **KlientInnen auf weitere (Folge-)Angebote hinzuweisen**. Schließlich bewirkt ein Austausch in der Wohnungslosenhilfe auch bei den niederschwelligen Angeboten eine **Wissenserweiterung**. Hier sind besonders die Vernetzungstreffen der niederschwelligen Einrichtungen relevant, in denen sich über neue Entwicklungen im öffentlichen Raum, über die Betreuung der KlientInnen und über Platzkapazitäten ausgetauscht wird. Abschließend zeigt sich, dass in der Zusammenarbeit der niederschwelligen Angebote untereinander die meisten Wirkungen für eben diese entstehen (Fokusgruppe 3; Interview 12, 23).

Die **Gesundheitsdienste** profitieren ebenso von einem **Zugang zu KlientInnen** durch alle anderen Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe. Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe kooperieren zum einen mit den Gesundheitsdiensten direkt, sodass eine Versorgung bei den Wohnungslosenhilfeeinrichtungen stattfindet. Zum Beispiel hält der Luisebus der Caritas Wien bei Tageszentren und PsychiaterInnen des PSD-Liaisondienstes besuchen regelmäßig Wohnangebote, um MitarbeiterInnen zu beraten und KlientInnen zu betreuen bzw. zu behandeln. Zum anderen informieren alle Angebote bei Bedarf KlientInnen über die Gesundheitsdienste im Rahmen der Wohnungslosenhilfe. Darüber hinaus bewirken insbesondere die Wohnangebote, in denen eine regelmäßige Betreuung stattfindet, wie Chancenhäuser, Übergangswohnen und Sozial Betreutes Wohnen, dass Gesundheitsdienste in ihrer eigenen **Wirksamkeit unterstützt** werden. Teilweise erklären MitarbeiterInnen Befunde, erinnern an Termine oder die Medikamenteneinnahme. Darüber hinaus treffen auch auf die Gesundheitsdienste die oben erläuterten Wirkungen, **Wissenserweiterung durch Austausch** mit anderen Angeboten, Entlastung durch **KlientInnen in besserer Verfassung** bei Betreuung von KlientInnen in anderen Angeboten und die **Möglichkeit, KlientInnen auf andere Angebote hinzuweisen**, zu (Fokusgruppe 2,3; Interview 3, 4, 5, 23).

Die **stationären Wohnangebote** erhalten durch das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe Zugang zu KlientInnen. Wenn KlientInnen neben der Betreuung und Beratung in ihrer Einrichtung **zusätzliche Beratung** bei Gesundheitsdiensten, bzWO, oder den Tageszentren in Anspruch nehmen, kann dies wieder eine **Entlastung** und manchmal auch einen **Mehraufwand** darstellen. Die niederschwelligen Angebote bewirken, dass stationäre Wohnangebote bei stärkeren Konfliktfällen mit KlientInnen **vorübergehende Hausverbote erteilen** können, da KlientInnen in dieser Zeit Nachtquartiere und Tageszentren zur Überbrückung aufsuchen können. Dies ermöglicht den stationären Wohnangeboten, Konsequenzen zu setzen. Durch Folgeangebote wie Housing First, Betreutes Wohnen oder die Mobile Wohnbegleitung haben stationäre Wohnangebote die **Möglichkeit, KlientInnen auf Nachfolgeangebote hinzuweisen**, um schließlich wieder Kapazitäten für neue KlientInnen zu gewinnen. Wie auch alle anderen Angebote, bewirkt der Austausch innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe bei den stationären Wohnangeboten eine **Wissenserweiterung**. Besonders wichtig ist hier der Austausch mit dem PSD-Liaisondienst. PsychiaterInnen können

mit MitarbeiterInnen die Situation einzelner BewohnerInnen durchsprechen und **Strategien für den Umgang mit erkrankten BewohnerInnen** entwickeln. Dies entlastet die Angebote bei besonders herausfordernden Fällen in der täglichen Arbeit.

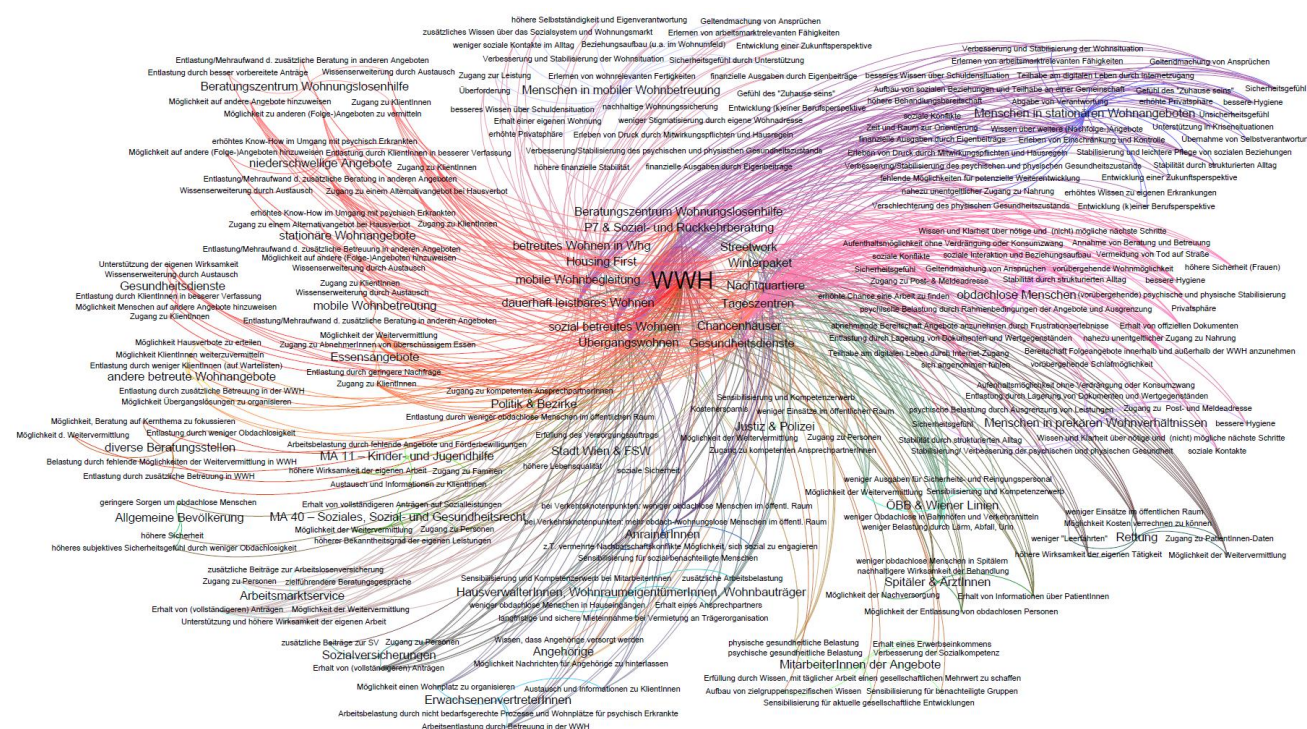
Die **mobile Wohnbetreuung** kooperiert weniger stark mit anderen Angeboten der Wohnungslosenhilfe, als die vorherigen Angebotsgruppen. Dennoch erhalten auch die Angebote der mobilen Wohnbetreuung durch das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe **Zugang zu KlientInnen** und auch bei ihnen bewirkt der Austausch innerhalb der Wohnungslosenhilfe eine **Wissenserweiterung** in Bezug auf aktuelle Entwicklungen in der Wiener Wohnungslosenhilfe und im Wiener Sozialsystem.

Zusammenfassend zeigt sich, dass das Zusammenspiel der einzelnen Angebote sehr wichtig und wirkungsvoll ist. Alle Angebote profitieren davon, wenn KlientInnen im Vorfeld oder parallel in anderen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe betreut und beraten werden. KlientInnen werden gegenseitig auf nachfolgende oder ergänzende Angebote hingewiesen und der Austausch innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe ermöglicht eine bessere Betreuung der KlientInnen sowie eine Entlastung der MitarbeiterInnen. Als besonders bedeutsam wurde hier der Austausch mit dem PSD-Liaisondienst erwähnt, da immer mehr psychische Erkrankungen unter KlientInnen in der Wohnungslosenhilfe vorliegen.

6.23. Welchen gesamtgesellschaftlichen Mehrwert schafft die Wiener Wohnungslosenhilfe?

Der Wirkungsteil der Studie war vom Gedanken getragen, dass es keine Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe gäbe. Führt man sich dieses Szenario vor Augen, lässt sich leichter definieren, welche Wirkungen aus den Angeboten erwachsen. Hierbei wurde in der vorliegenden Studie zwischen verschiedenen (potenziellen) KlientInnengruppen und externen Stakeholdern unterschieden und jeweils hypothetisch und empirisch untersucht, welche Wirkungen bei diesen Gruppen bzw. Institutionen entstehen. Das Gesamtergebnis wurde umfassend in einer Wirkungslandkarte dargestellt, die in ihrer vollen Komplexität in Abbildung 1 dargestellt ist. Eine pdf-Version mit guter Vergrößerungsmöglichkeit ist im Anhang des Berichts bzw. unter www.wu.ac.at/npocompetence/unsere-projekte abrufbar. Die bunten Linien, ausgehend von der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) in der Mitte bzw. deren herum angeordneten Angeboten, führen zu den vielfältigen Wirkungen bei den KlientInnen und den Stakeholdern, also weiteren (Einsatz)Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden sowie der allgemeinen Bevölkerung. Allein die große Anzahl der Linien zeigt das dichte Wirkungsgeflecht und den damit verbundenen großen Einfluss der Wiener Wohnungslosenhilfe.

ABBILDUNG 1: WIRKUNGSLANDKARTE DER WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE



Bei den (potenziellen) KlientInnen entstehen Wirkungen auf erstens obdachlose Menschen, zweitens auf Menschen, die in stationären Wohnangeboten wohnen, drittens auf Menschen, die mobil in Wohnungen betreut werden und viertens auf Menschen, die prekär wohnen und keine Wohnbetreuung, aber teilweise andere Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, in Anspruch nehmen. Je nach Gruppe entstehen etwas anders gelagerte Wirkungen, die nachfolgend nochmals zusammengefasst dargestellt werden.

Wirkungen auf KlientInnen der Wohnungslosenhilfe

Bei **obdachlosen Menschen** steht die Deckung von basalen Grundbedürfnissen im Vordergrund. Diese trägt damit zu einer Überlebenssicherung bei. Darüber hinaus bewirken niederschwellige Einrichtungen und Beratungsangebote der Wohnungslosenhilfe, dass Menschen Informationen und damit eine Perspektive darüber erhalten, welche weiterführenden Angeboten sie nützen könnten, um ihre Situation zu verbessern und schlussendlich ihre Obdachlosigkeit zu beenden. Zusammengefasst geht es darum, Menschen, die komplett aus dem gesellschaftlichen Gefüge herausgefallen sind, wieder eine basale Lebensqualität zu geben und erste Schritte der erneuten Inklusion zu ermöglichen. Dass nicht alle obdachlosen Menschen einen Anspruch auf die Nutzung niederschwelliger Angebote haben, insbesondere im Sommer, wirkt für diese sogenannten "Nicht-Anspruchsberechtigten" ausgrenzend und erzeugt Perspektivlosigkeit und psychische Belastung.

Menschen in stationären Wohnangeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe, wie beispielsweise Übergangswohnen oder Sozial Betreutes Wohnen, profitieren von einer Stabilisierung ihrer Lebenslage in vielfältiger Hinsicht. Dies betrifft zum einen die Wohnsituation an sich, die psychische und physische Gesundheit sowie die sozialen Kontakte. Vor allem das Übergangswohnen bewirkt bei einem Teil der KlientInnen eine Entwicklung von Perspektiven hinsichtlich ihrer Wohnsituation, Arbeits- und Finanzsituation. Währenddessen Sozial Betreutes Wohnen und Dauerhaft Leistbares Wohnen KlientInnen einen langfristigen Wohnraum zur Verfügung stellt und damit ein „Gefühl des Zuhause-seins“ bewirkt.

Menschen in Mobiler Wohnbetreuung, also Personen die in einer eigenen Wohnung leben und dort Betreuung bekommen, haben eine Reihe von positiven Wirkungen, die sich auf den Erhalt einer eigenen Wohnung beziehen. So besteht in diesen Settings deutlich erhöhte Privatsphäre und verstärkt die Möglichkeit soziale Kontakte außerhalb der Wohnungslosenhilfe zu etablieren oder zu pflegen. Zudem besteht je nach Setting die Möglichkeit, längerfristig in der entsprechenden Wohnumgebung zu verbleiben, was gerade für Familien mit Kindern ein Thema in Bezug auf Schule und Kindergarten ist. Aufgrund der längerfristigen Wohnmöglichkeit kann auch verstärkt an Zukunftsaussichten für die betroffenen Personen gearbeitet werden. Dies betrifft beispielsweise die Entwicklung von arbeitsmarktrelevanten Fähigkeiten.

Positiv ist auch die Vermeidung von (erneuten) Delogierungen, durch die Betreuung in der eigenen Wohnung. Delogierungen bedeuten für das Justizsystem sowie Hausverwaltungen und EigentümerInnen einen erhöhten Aufwand und selbstsprechend Leid bei den betroffenen Personen.

Wohnen in einer eigenen Wohnung kann aber auch überfordernd sein, wenn beispielsweise psychische Erkrankungen oder Suchterkrankungen vorliegen. Zudem sind die finanziellen Eigenleistungen und Eigenverantwortung hierfür in diesen ambulanten Settings höher und damit geht die Notwendigkeit des guten Umgangs mit Geld einher.

Im Zusammenhang mit Mobiler Wohnbetreuung wurde das Thema Housing First bzw. Erhalt einer eigenen Wohnung intensiver diskutiert. Hierbei war der konkrete Rechtsstatus der BewohnerInnen, in Bezug auf die Wohnung, Thema. Im Kern ging es um die Frage, ob und allenfalls ab wann die BewohnerInnen zu MieterInnen der Wohnung werden. Dies mag zwar rechtlich ein wichtiger Unterschied sein und bezüglich der Kategorisierung, ob jemand wohnungslos oder eben nicht wohnungslos ist, eine Relevanz entfalten. Hinsichtlich der identifizierten Wirkungen bei den betroffenen Personen wirkt die Diskussion eher künstlich. Relevant sind hier vor allem die erwähnte Privatsphäre, die erweiterten Möglichkeiten zu sozialen Kontakten außerhalb der Wohnungslosenhilfe und schlicht das Gefühl, ein Zuhause zu haben. Dies alles knüpft eher an der Länge der Möglichkeit, in der Wohnung zu verbleiben, als am Rechtsstatus an.

Fehlender Zugang zu Leistungen oder fehlendes Wissen über Unterstützungsangebote führen dazu, dass es **Menschen** gibt, die **in prekären Wohnverhältnissen** unterkommen. Bei dieser Gruppe zeigen sich quantitativ weniger unterschiedliche Wirkungen durch die Wiener Wohnungslosenhilfe wie bei den anderen erörterten Gruppen. Dies ist ein Indikator dafür, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe prekär wohnende Menschen vergleichsweise schlecht erreicht bzw. für diese Menschen weniger Angebot hat. Das kann auf einen fehlenden Zugang zu Leistungen oder auf Unwissenheit über das bestehende Hilffssystem zurückgeführt werden. Am momentan wirkungsvollsten sind jene Stellen, welche Post- und Meldeadressen vergeben, Tageszentren, welche Aufenthaltsmöglichkeiten bieten und die Gesundheitsdienste.

Wirkungen auf externe Stakeholder

Die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe haben nicht nur ihre Auswirkungen auf die KlientInnen selbst, sondern auf weitere **Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden in Wien**. Gäbe es die Wiener Wohnungslosenhilfe nicht, würde die Fülle der in dieser Studie identifizierten Wirkungen im Alltag klar zum Vorschein kommen.

Besonders relevant und sichtbar wäre dann ein erhöhter Arbeitsaufwand mit entsprechend verbundenen Kosten bei einer Reihe von Stakeholdern, allen voran der **Polizei, Justiz, Rettung, Krankenhäusern, niedergelassenen ÄrztInnen und Verkehrsbetrieben**. Ohne adäquate Versorgung in den bestehenden Angeboten würden mehr Menschen auf der Straße nächtigen müssen und entsprechend mehr Einsätze bei den Einsatzorganisationen induzieren. Darüber hinaus gäbe es mehr gesundheitliche Notfälle, die wiederum das Gesundheitssystem belasten und entsprechende Kosten verursachen. Nicht zuletzt müssten auch Unternehmen, allen voran Verkehrsbetriebe, zur Wahrung eines subjektiven Sicherheitsgefühls und bezüglich des Anspruchs auf Sauberkeit, vermehrt Sicherheits- und Reinigungspersonal beschäftigen.

Die **Bevölkerung** generell und NutzerInnen von Verkehrsknotenpunkten oder zentralen Plätzen im speziellen würden ein subjektiv vermindertes Sicherheitsgefühl haben und vermehrt mit dem Thema Lärm, Verschmutzung, Urin oder ähnlichem konfrontiert sein. Viele von ihnen würden auch ein unangenehmes Gefühl der mangelnden Versorgung von Mitmenschen hinsichtlich existenzieller Bedürfnisse empfinden. Alles in Allem brächte dies eine eingeschränkte Lebensqualität, nicht nur für die Betroffenen, sondern für viele WienerInnen mit sich.

Eine solche Situation würde wohl Beschwerden bei **Politik und Verwaltung** hervorrufen, die wiederum rasch an die Grenzen ihrer Handlungsmöglichkeiten stoßen würden. Ohne entsprechende Expertise aus den derzeit bestehenden Angeboten könnte wiederum lediglich mit Sicherheitsmaßnahmen reagiert werden, was in der Regel kostenintensiv ist. Hiermit in Zusammenhang steht auch die Wichtigkeit der Weitervermittlung von Informationen zum Thema und entsprechendem Wissensaufbau. Ohne Wohnungslosenhilfe und deren Expertise im Umgang mit obdach- und wohnungslosen Menschen und ganz generell ausgeschlossenen Randgruppen der Gesellschaft würde weit weniger und weniger strukturiert Wissen zu den externen Stakeholdern gelangen, was wiederum einen intoleranteren Umgang mit den Bedürfnissen der betroffenen obdach- und wohnungslosen Menschen brächte.

Die hohe Lebensqualität und soziale Sicherheit bzw. der soziale Zusammenhalt in einer Stadt hängen somit nicht unwesentlich mit den Aktivitäten der Wohnungslosenhilfe und deren Angeboten zusammen. Aber nicht nur auf dieser Metaebene profitiert die **Stadt Wien**, sondern auch deutlich konkreter, nämlich auf Ebene der Behörden. So hat beispielsweise die MA 11, in der Kinder- und Jugendhilfe, eine Entlastung bei der Wohnungssuche und hinsichtlich der Wohnversorgung von Familien. Damit einher geht die Möglichkeit, sich auf eigene Themen zu konzentrieren und hier effizienter und wirksamer zu arbeiten. Gleiches gilt für andere Abteilungen oder mit der Stadt Wien verbundene Organisationen.

Eine etwas unmittelbarere Wirkung hat die Wohnungslosenhilfe auf die **MitarbeiterInnen**, die **in den Angeboten** arbeiten. Sie haben einen Arbeitsplatz, erzielen ein Einkommen, sichern solcherart ihr Leben und zahlen Steuern sowie Sozialversicherungsbeiträge. Entsprechend trägt die Wohnungslosenhilfe zum Teil zur Sicherung eines funktionierenden (Sozial)Staats auch auf diesem Weg bei. Die MitarbeiterInnen haben zudem persönlich einen Nutzen aufgrund der Sensibilisierung zu aktuellen Problemlagen der Gesellschaft und dem unmittelbar sichtbaren Effekt ihrer Arbeit. Die zum Teil schwierigen Zielgruppen bringen aber auch eine nicht unerhebliche psychische Belastung mit sich.

Wirkungen auf die Angebote der Wohnungslosenhilfe selbst

Ein gut funktionierendes System der Wohnungslosenhilfe besteht aus einer Reihe an Angeboten, die sich wechselseitig ergänzen und somit wechselseitige Wirkungen entfalten, die zu einer insgesamt verbesserten Effektivität des Systems führen. Bedeutsame **Wechselwirkungen, der hier untersuchten 14 Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe**, sind die Möglichkeit des wechselseitigen Verweises auf andere, zum Teil weiterführende Angebote und damit einhergehend die Möglichkeiten, Perspektiven für weitere Schritte im Leben zu schaffen.

Durch das offensichtlich gut funktionierende Zusammenspiel der Angebote mit entsprechendem Informationsfluss wird einiges an Wissen explizit und implizit weitergegeben. Hieraus resultiert u.a. erhöhtes Know-how zu bestimmten besonders herausfordernden Gruppen (z.B. psychisch erkrankten Personen), die dann adäquater betreut bzw. beraten werden können.

Ganz generell profitieren die Angebote auch wechselseitig von professioneller Arbeit, durch besser vorbereitete Anträge und Übergaben. Zudem besteht durch die bestehende Angebotsvielfalt auch die Möglichkeit, Hausverbote zu erteilen, was eine Entlastung in schwierigen Situationen sein kann.

7. Angebotslücken und Empfehlungen

7.1. Ungedeckte Bedarfe und Angebotslücken

Ein Blick auf die eingangs vorgestellten Bedarfsgruppen zeigt, dass sich ein ungedeckter Bedarf nach leistbarem Wohnraum durch fast alle Bedarfsgruppen zieht. Jugendliche, die aus der Kinder- und Jugendhilfe ausscheiden oder aus dem Elternhaus ausziehen müssen und die erste eigene Wohnung beziehen, Frauen, die aus Abhängigkeits- oder Gewaltbeziehungen fliehen, Menschen, die nach Wien migrieren, um hier zu arbeiten, Asylberechtigte, WienerInnen mit niedrigem Einkommen – dies sind nur einige der analysierten Bedarfsgruppen, welche in erster Linie einen Bedarf nach leistbarem Wohnraum haben. Dieser immer wieder ungedeckte Bedarf weist keine Lücke in der Angebotsgestaltung der Wiener Wohnungslosenhilfe auf, er ist jedoch zentrales Thema bei ihren (potenziellen) KlientInnen und beeinflusst die Wohnungslosenhilfe stark in ihrer Arbeit.

Leistbarer Wohnraum allein reicht jedoch nicht immer aus. Einige Bedarfsgruppen brauchen eine frühzeitige Unterstützung beim selbstständigen Leben, beim Aufbau von Fertigkeiten rund ums Wohnen oder beim Zurechtfinden auf dem österreichischen Wohnungsmarkt. Auch hierzu zählen unter anderem junge Erwachsenen, welche ein frühzeitiges, präventiv wirkendes Angebot brauchen. Ein Platz in der Wohnungslosenhilfe ist meist an sehr offensichtlichen Unterstützungsbedarf gebunden. Deshalb besteht eine Angebotslücke für all diejenigen Menschen, die eine vorübergehende Unterstützung beim Thema Wohnen brauchen, da sie nicht auf ein soziales Netz zurückgreifen können, um wichtige Fertigkeiten im Zusammenhang mit Wohnen zu erlernen. Jene Personen haben einen Bedarf nach einer vorübergehenden regelmäßigen Beratung oder Betreuung im Bereich des selbstständigen Wohnens.

Darüber hinaus zeigten die Bedarfslagen der identifizierten Gruppen, dass das Angebot des Housing Firsts oder des Betreuten Wohnens für einige Gruppen besonders geeignet ist. Hierzu zählen Personen in heterogenen Problemlagen und insbesondere Frauen. Hier besteht keine Lücke im bestehenden Angebot, allerdings brauchen die Bedarfsgruppen einen Ausbau des Angebots in quantitativer Hinsicht, damit mehr Betroffene das Angebot nutzen können.

Einige Bedarfsgruppen brauchen die Vorteile einer Gemeinschaft und können bzw. wollen dennoch selbstständig leben. Hier braucht es mehr kleinstrukturierte Wohngemeinschaften in der Wohnungslosenhilfe. Dies betrifft Frauen, die in Gemeinschaft mit anderen Frauen leben wollen, junge Erwachsene und zum Teil psychisch oder suchterkrankte Menschen, welche einen Bedarf nach mehr Flexibilität und Freiräumen haben. Hier hat die Wohnungslosenhilfe nur ein kleines Angebot, welches quantitativ ausgeweitet werden könnte und für verschiedene Bedarfsgruppen bereitgestellt werden könnte.

Darüber hinaus gibt es Angebotslücken im Bereich der niederschweligen Angebote. Frauen und Familien haben einen Bedarf nach akuten Notschlafplätzen und Wohnmöglichkeiten, die ihnen ausreichend Sicherheit bieten. Darüber hinaus brauchen Frauen ausreichend Wissen über frauenspezifische Angebote in der Wohnungslosenhilfe. Hier gibt es eine Lücke im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, welche zu einer Entstigmatisierung von Wohnungslosigkeit und zu einer Aufklärung über das Unterstützungsangebot in der Wohnungslosenhilfe beitragen könnte, damit weniger Frauen in Gewalt- und Abhängigkeitsbeziehungen bleiben und eine Perspektive aus dieser heraus sehen.

Außerdem braucht es im niederschweligen Bereich, insbesondere für die Bedarfsgruppe der psychisch Erkrankten, welche es nicht schaffen, kontinuierlich in einer Einrichtung zu wohnen und die dortigen Regeln einzuhalten, einen Zugang zu Angeboten, welche sehr offene und freie Strukturen haben und auch räumlich den Anforderungen von psychisch erkrankten Menschen erfüllen. Darüber hinaus braucht die Bedarfsgruppe der psychisch Erkrankten flexible Förderbewilligungsprozesse und Wohnplatzübernahmen.

Ältere wohnungslose Menschen sowie wohnungslose Menschen mit heterogenen Problemlagen brauchen einen Ausbau von tagesstrukturierenden Freizeitangeboten, die ihren Bedürfnissen entsprechen und ihnen einen Zugang zu einem sozialen Netz bieten. Dieses Angebot ist insbesondere dann wichtig, falls es zu einer vermehrten Vergabe von dezentralen Wohnplätzen und einem Abbau von stationären Einrichtungen im Zuge der Strategie 2022 kommen sollte.

EU-BürgerInnen, die einen Zugang zum österreichischen Arbeitsmarkt suchen und von prekären Wohnverhältnissen oder Obdachlosigkeit betroffen sind, brauchen ausreichend Anschluss und Beratung zu Themen außerhalb der Wohnungslosenhilfe, um einen Zugang zum regulären Arbeitsmarkt und zu angemessenen Wohnraum zu erhalten. Innerhalb der Wohnungslosenhilfe braucht es insbesondere für diejenigen, die von Obdachlosigkeit bedroht sind, ein ganzjähriges Unterstützungsangebot, damit auch diese Bedarfsgruppe eine Perspektive aus der Obdachlosigkeit entwickeln kann.

Schließlich gibt es Bedarfsgruppen, die eine bessere Schnittstellenarbeit und bereichsübergreifende Angebote zwischen der Wiener Wohnungslosenhilfe und anderen Bereichen brauchen, um eine bedarfsgerechtere und wirkungsvollere Versorgung zu erhalten. Hierzu zählt eine längere Betreuung in der Kinder- und Jugendhilfe oder eine bessere Zusammenarbeit zwischen der MA11 und der Wiener Wohnungslosenhilfe ebenso wie der Ausbau von psychiatrischen Angeboten für obdach- oder wohnungslose Menschen. Die Bedarfsgruppe der psychisch Erkrankten braucht beispielsweise mehr Kapazitäten im PSD-Liaisondienst und auch im Bereich der Pflege sind mehr bedarfsgerechte Kapazitäten gefordert, um den Bedarfen von älteren Wohnungslosen gerecht zu werden. Dieser Bedarf nach besserer Schnittstellenarbeit betrifft folglich die Bereiche Psychiatrie, Menschen mit Behinderung, Kinder- und Jugendhilfe und Pflege am stärksten. Hier braucht es in allen Fällen einen Ausbau vorhandener Kapazitäten sowie ein Ausbau neuer Angebote in der Wohnungslosenhilfe, in dem jeweiligen Fachbereich oder bereichsübergreifend, um den veränderten Bedarfslagen gerecht zu werden.

7.2. Empfehlungen für eine bedarfsgerechtere und wirkungsvollere Unterstützung betroffener Personen

Die Erhebungen im Rahmen dieser Studie offenbaren zum einen, welche Bedarfe verschiedene Gruppen in der Wohnungslosenhilfe haben und welche ebendieser Bedarfe momentan aus diversen Gründen nicht gedeckt werden können. Zum anderen ruft die Wohnungslosenhilfe sehr positive Veränderungen im Leben von Menschen, die prekär wohnen oder von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffen sind, hervor und deckt hierbei Bedarfe sehr wirkungsvoll. Aufbauend auf der Identifikation von wirkungsvollen Maßnahmen und ungedeckten Bedarfen werden nachfolgend Empfehlung für die Wiener Wohnungslosenhilfe bzw. für eng verbundene Bereiche des Gesundheits- oder Sozialwesens ausgesprochen. Vielen Bedarfen kann präventiv schon weitaus früher, zum Beispiel durch die Schaffung von ausreichend leistbarem Wohnraum entgegengewirkt werden. Der Fokus dieser Studie, der durchgeführten Fokusgruppen und Interviews liegt jedoch auf der Wiener Wohnungslosenhilfe, was sich auch in den Empfehlungen widerspiegelt.

Die Wohnungslosenhilfe kann als letztes Auffangnetz des Sozialsystems verstanden werden. Sie ist weder verantwortlich für die bestehenden Notlagen der KlientInnen, noch kann sie wesentliche präventive Maßnahmen setzen, die verhindern, dass Menschen in diese Notsituation kommen. Eine gewisse Ausnahme ist hier die Delogierungsprävention, wobei auch hier erst vergleichsweise spät auf bestehende Problemlagen der betroffenen Personen reagiert werden kann.

Nichtsdestotrotz zeichnet sich in der Wohnungslosenhilfe relativ klar ab, welche Themen gesamtgesellschaftlich problematisch sind. Momentan ist dies mit Sicherheit ein zu knappes Angebot von leistbarem Wohnraum. Menschen mit geringem Einkommen oder BezieherInnen von Mindestsicherung haben oft nicht ausreichend finanzielle Mittel zur Deckung des Wohnbedarfs und der weiteren Bedürfnisse des täglichen Lebens. Dies trifft insbesondere auf Menschen zu, die die Voraussetzung für ein Wiener Wohn-Ticket nicht erfüllen.

Die Träger der Wohnungslosenhilfe können im Bereich der Schaffung von leistbarem Wohnraum nur sehr eingeschränkt etwas beitragen. Nichtsdestotrotz lautet eine Empfehlung auf Basis der Erhebungen:

Konzentration auf die Zurverfügungstellung von langfristigem Wohnraum in kleinen Einheiten oder Einzelwohnungen im Sinne des Housing-First-Konzepts

Hinsichtlich der Empfehlung, weiterhin auf kleinere Einheiten oder Einzelwohnungen zu fokussieren, steht die Erkenntnis, dass für viele Bedarfsgruppen der eigene Wohnraum noch wirkungsvoller ist als der institutionelle Rahmen einer großen Wohneinrichtung, der auch negative Wirkungen mit sich bringen kann. Bei jungen Erwachsenen können sich beispielsweise unerwünschte Eigendynamiken hinsichtlich Suchtmittel entwickeln (Fokusgruppe 3). Auch Alleinerziehende und Frauen ganz generell sind vermehrt in kleineren, dezentralen Settings der Wohnungslosenhilfe anzutreffen, was deren Bedarf offensichtlich besser trifft (Interview 10). Je nach konkreter Bedarfslage kann auch eine Wohngemeinschaft gegenüber einer Einzelwohnung der Vorzug gegeben werden (Fokusgruppe 5). Nicht alle Personen wollen eine Einzelwohnung beziehen.

Betrachtet man die Wirkungen von Housing-First so zeigt sich, dass der langfristige und eigene Wohnraum viele positive Wirkungen im Leben ehemals wohnungsloser Menschen entfaltet. Aus dieser Wirkungsperspektive gilt es genauer zu untersuchen, ob ein eigener (Haupt)Mietvertrag zusätzliche positive Wirkungen bei den betroffenen Personen entfaltet. Aus Sicht von EigentümerInnen und Hausverwaltungen gilt es zu beachten, dass Poolwohnungen vorgezogen werden, da die in Einzelfällen ausbleibenden Mietzahlungen bei direkter Vermietung an KlientInnen der Wohnungslosenhilfe zu negativen Wirkungen in Form von zusätzlicher Arbeitsbelastung führen kann.

Die AkteurInnen in der Wohnungslosenhilfe können im Sinne ihrer Interessenvertretungsfunktion sehr wohl das Thema "leistbares Wohnen" forcieren und hier Politik und Bevölkerung mit den Folgen des Mangels an günstigen Wohnungen konfrontieren. In diesem Zusammenhang könnten die AkteurInnen auch mehr oder weniger öffentlichkeitswirksam Lösungsvorschläge präsentieren und einfordern. Grundlagen wurden hierfür im Rahmen des Positionspapiers „Wohnen für Alle“ der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe 2019) geschaffen. Daraus resultiert eine weitere Empfehlung:

Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying für leistbaren Wohnraum in Wien, im Sinne einer Interessenvertretung der eigenen KlientInnen

Nicht nur beim Thema leistbarer Wohnraum kann die Wohnungslosenhilfe vergleichsweise wenig direkt zu einer Lösung beitragen und ist gleichzeitig stark davon beeinflusst. Dies gilt auch für die vielfältigen Themen rund um Sucht und psychische Erkrankungen der betroffenen Personen. Hier wäre es sinnvoll aufzuzeigen, dass schwierige Fälle nicht unwesentliche Kosten verursachen und Präventionsmaßnahmen im frühkindlichen Bereich und bei jungen Familien, insbesondere aus schwierigen Verhältnissen, ausgebaut werden sollten. Die zunehmend stärker angebotenen frühen Hilfen bieten hier Dienstleistungen, die allerdings noch ausbaufähig sind. Daraus resultiert eine weitere Empfehlung:

Verstärktes Lobbying für Präventionsmaßnahmen hinsichtlich der Lebens- und Bildungschancen von Kindern und Jugendlichen mit herausforderndem familiären Hintergrund

Bis solche Präventionsmaßnahmen greifen, dauert es allerdings viele Jahre und sie werden auch nicht bei allen betroffenen Kindern und Jugendlichen zum Erfolg führen. Entsprechend wird es noch auf längere Sicht verstärkt Jugendliche geben, die fremduntergebracht sind und aufgrund ihrer erlebten Situationen schwer in ein geregeltes (Arbeits)Leben hineinfinden und sich nicht selbst erhalten können. Hier empfiehlt sich:

Längere Begleitung von Jugendlichen im Übergang von stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe in ein selbstständiges Leben

Konkret gilt es durch die MA 11 betreute Jugendliche deutlich stärker als bisher über das 18. bzw. 21. Lebensjahr hinaus zu begleiten, um einen direkten Übergang in die Wohnungslosenhilfe zu verhindern. Hier muss man sich vor Augen halten, dass auch in herkömmlichen Familien junge Erwachsene nicht automatisch mit 18 Jahren ausziehen.

Bei Jugendlichen mit Brüchen in Herkunftsfamilien, aber auch bei Haftentlassenen, delogierte Menschen oder Personen in ähnlichen schwierigen Lebenslagen zeigt sich immer wieder die Situation, dass sie weniger einen offensichtlichen Unterstützungsbedarf haben als vielmehr eine relativ leichte, vorübergehende Betreuung benötigen. Es geht hier wiederum um Prävention, damit es kein Abrutschen in die Wohnungslosenhilfe gibt. Die konkrete Empfehlung lautet:

Menschen in schwierigen Lebenslagen, ohne offensichtlichen Unterstützungsbedarf, sollten präventiv eine vorübergehende Möglichkeit auf Hilfe zur Wohnungssuche und Wohnbetreuung bekommen

Auf der anderen Seite gibt es Personen mit komplexen Problemlagen, teilweise inklusive Suchtproblematik, psychischen Erkrankungen oder Pflegebedarf, die keinen Anspruch auf weiterführende Leistungen der Wohnungslosenhilfe haben. Diese Menschen erhalten oft nur kurzfristige Unterstützung, obwohl sie einen langfristigen Unterstützungsbedarf haben. Diese kurzfristigen Lösungen verursachen wiederkehrend deutlich spürbaren Aufwand in den niederschweligen Einrichtungen und vermutlich auch bei den externen Stakeholdern wie Rettung, Gesundheitswesen oder Polizei. Hier empfiehlt es sich verstärkt Einzelfalllösungen für besonders vulnerable Gruppen, komplexe und schwierige Situationen zu ermöglichen, um deren Lebenssituation zu stabilisieren und systemübergreifend Kosten zu sparen. Eine entsprechende Empfehlung lautet:

Verstärkte Möglichkeit zur Etablierung von dauerhaften Betreuungs- und Unterstützungsangeboten in Form von Einzelfalllösungen für besonders vulnerable Gruppen, komplexe und schwierige Situationen, die vielfach Ressourcen in unterschiedlichen Einrichtungen und bei externen Stakeholdern in Anspruch nehmen

In diesem Zusammenhang empfiehlt sich vorab die Durchführung einer Prozesskostenrechnung solcher typischen schwierigen Gegebenheiten, die über einen bestimmten Zeitraum (z.B. ein Jahr) aufzeigt, wie viel finanziellen Aufwand die derzeitige eingeschränkte Betreuungsform in Anspruch nimmt. Darauf aufbauend können Alternativen entwickelt werden.

Im Sinne der Menschlichkeit, aber auch der Prävention, sollten beispielsweise obdachlose Mütter, ohne Anspruch auf eine Leistung der Wohnungslosenhilfe, verstärkt mittels ebensolcher Einzelfalllösungen Leistungen aus der Wohnungslosenhilfe erhalten, um Kindesabnahmen zu verhindern und in weiterer Folge das Menschenrecht auf Schutz der Familie zu wahren. Für Mütter sowie Kinder ist die Trennung sehr schwierig und kann traumatische Auswirkungen haben, die später wieder mehr Ressourcen benötigen. Gleiches gilt für gesundheitlich stark beeinträchtigten EU-BürgerInnen, die bereits seit geraumer Zeit unter prekären Arbeits- und Wohnverhältnissen in Wien gelebt haben.

Im Sinne der Prävention, wenn man auch früher ansetzen könnte, ist folgende Empfehlung zu verstehen:

Weiterer Ausbau von Delogierungspräventionsmaßnahmen mit verstärkten nachgehenden Maßnahmen

Delogierungsprävention hat zwei Aspekte. Zunächst ist sie essentiell zur Vermeidung von zukünftiger Wohnungslosigkeit und individuell für die betroffenen Personen entlastend. In weiterer Folge kann bei erfolgreicher Delogierungsprävention am privaten Wohnungsmarkt bestehender, meist günstigerer, Wohnraum gesichert werden. Es kommt nicht zu Mietpreisanpassungen, die häufig bei einer Neuvermietung vorgenommen werden würden. Hierfür wären explizit Ressourcen für ein verstärkt nachgehendes Angebot sinnvoll. Solcherart könnten beispielsweise über Kooperationen mit Hausverwaltungen frühzeitig Problemfälle identifiziert und allenfalls gelöst werden.

Die Strategie des FSW, „Wiener Wohnungslosenhilfe. 2022. Strategie. Ziele. Maßnahmen.“ (FSW 2019a), sieht für die Wiener Wohnungslosenhilfe einen verstärkten Ausbau von dezentralen leistbaren Wohnangeboten vor. Bei aller Stärke dieser Richtung, die auch auf positive Resonanz bei den meisten befragten Personen stößt, gibt es zu bedenken, dass der Wohnraum allein für Personen mit wenig finanziellem Spielraum und zusätzlichen Themen nicht immer ausreichend ist. Entsprechend wird empfohlen:

Bei fortschreitender Deinstitutionalisierung von Wohnangeboten der Wohnungslosenhilfe niederschwellige Freizeit- und Tagesstrukturangebote ausbauen

Herkömmliche Angebote für die Wohnbevölkerung, wie beispielsweise diverse Sportvereine, sind oft nicht inklusiv genug bzw. für manche betroffenen Personen zu hochschwellig.

Auch wenn Deinstitutionalisierung und eigener Wohnraum die Leitplanken für den Weg in die Zukunft der Wohnungslosenhilfe darstellen, wird es Personengruppen geben, für die eine eigene Wohnung nicht die richtige Wohnform ist. Hierzu zählen zum Beispiel Menschen, die ein Mindestmaß an Stabilität und Selbstverantwortung nicht übernehmen können, oft aufgrund von psychischen Erkrankungen oder Suchterkrankungen. Für diese Gruppe an Personen, die subjektiv seitens der Befragten eingeschätzt zunimmt, gilt die Empfehlung:

Ausbau bzw. Beibehalt von niederschweligen Einrichtungen, welche als Einrichtung unabhängig von BesucherInnen eine Förderung (Objektförderung) erhalten

Die Objektförderung hat in diesen Fällen, gegenüber der Subjektförderung, der Förderung von Personen, den Vorteil offenere Strukturen vorhalten zu können. Wird seitens der Träger zum Vorhalt der Leistungen die Inanspruchnahme aus betriebswirtschaftlichen Gründen eingefordert, kann dies kontraproduktiv hinsichtlich der Entwicklung der betroffenen Personen sein. Des Weiteren ist die Subjektförderung gerade bei der KlientInnengruppe der psychisch erkrankten und von Suchtproblematik betroffenen Personen besonders herausfordernd, da diese Gruppe durchwegs Probleme hat, den Prozess der (erneuten) Fördervergabe zu durchlaufen.

Die Einführung von Chancenhäusern als ein Angebot der Wohnungslosenhilfe wird durchwegs positiv gesehen. Kritik zu deren Einführung kam in den Erhebungen hauptsächlich zu fehlenden Kapazitäten im Umstellungsprozess. Ende 2019 gab es offenbar einen Mangel an verfügbaren Chancenhäusplätzen. Es wird auch ein Engpass für Frauen und Familien gesehen. Scheinbar ist es oft nicht möglich, selbst in Notfällen einen Platz zu bekommen. Die entsprechende Empfehlung lautet:

Ausbau der Kapazitäten der Chancenhäuser mit Blick auf spezifische Gruppen und Vorhaltung von freien Plätzen für die Notversorgung mit Wohnraum am gleichen Tag

Die Unsicherheit der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe durch mangelnde Einbindung bzw. Kommunikation, zeigte sich im Zusammenhang mit dem Thema der Umstellung auf Chancenhäuser. Ganz generell scheint es einigermaßen schwierig zu sein, in der Wiener Wohnungslosenhilfe den Überblick über Angebote und Leistungen zu behalten. Auch externe Stakeholder sprachen dies im Rahmen der Erhebungen an. Aus diesem Gesamtzusammenhang resultiert folgende Empfehlung:

Im Zuge von Systemänderungen möglichst einfache Darstellung und klare Kommunikation der Änderungen ins System und in die vor- und nachgelagerten Beratungsstellen sowie an externe Stakeholder

In diesem Zusammenhang ist es auch wichtig, Zeitpläne für die Übergangsphase zu liefern, da hierdurch leichter abgeschätzt werden kann, welche Auswirkungen dies zu welchem Zeitpunkt ergibt.

Wichtige externe Stakeholder sind Einrichtungen im Bereich der Versorgung psychisch erkrankten Personen, wie beispielsweise der PSD-Liaisondienst, die stationäre Psychiatrie und Einrichtungen der Hilfe für Menschen mit Behinderung. Die Erhebungen zeigten, dass insbesondere die Arbeit des PSD-Liaisondienstes als sehr wertvoll und unterstützend empfunden wird, aber ganz generell Abstimmungsprobleme an Nahtstellen entstehen. Hieraus resultiert die Empfehlung:

Bessere Nahtstellenarbeit und mehr Ressourcen in der Zusammenarbeit mit dem PSD-Liaisondienst, der (stationären) Psychiatrie und zum Bereich Menschen mit Behinderung

Im Zusammenhang mit psychisch erkrankten Menschen dürfte die Antragsstellung beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe, inklusiver Notwendigkeit der Wahrnehmung eines persönlichen Termins, zu Problemen führen. Hier wäre eine niederschwellige Möglichkeit der Antragsstellung, die mittlerweile zum Teil in den Chancenhäusern umgesetzt wurde, sinnvoll. Dies ist nochmals mit folgender Empfehlung angesprochen:

Anträge beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe niederschwelliger und flexibler gestalten und stärker in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe ermöglichen

Neben der Herausforderung des Umgangs mit psychisch erkrankten Menschen, beschäftigt die MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe auch zunehmend das Thema Pflegebedürftigkeit bei älteren oder gesundheitlich stark beeinträchtigten Personen. Hierdurch stellen sich Fragen der (baulichen) Barrierefreiheit und der notwendigen fachlichen Expertise der betroffenen MitarbeiterInnen in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Es kann erwartet werden, dass der Pflegebedarf eher zu- als abnehmen wird. Daher wird empfohlen:

Mehr Kapazitäten für Pflegeleistungen in der Wohnungslosenhilfe anzudenken bzw. vermehrt Personal in Pflegeeinrichtungen und mobilen Pflegeangeboten für den Umgang mit der Gruppe von wohnungslosen Personen zu sensibilisieren, um mit der zunehmenden Anzahl pflegebedürftiger (ehemals) obdachloser bzw. wohnungsloser Menschen umgehen zu können

Welche konkreten Angebote oder Sensibilisierungsmaßnahmen bzw. Schulungen hier zielführend und effizient sind und ob diese eher in der Wohnungslosenhilfe oder in den ambulanten bzw. stationären Pflegediensten angesiedelt werden sollen, gilt es zu klären. Es handelt sich jedenfalls um eine Nahtstellenthematik zur Pflege.

Eine inhomogene Gruppe an Personen, die nur wenig Berührungspunkte mit der Wohnungslosenhilfe hat, bei der allerdings einiges an Bedarf vermutet wird, sind prekär wohnende Menschen. Diese leben, wie anekdotisch berichtet wird, in schlechten, zum Teil gesundheitsgefährdenden Wohnverhältnissen und sind,

im Falle von Frauen, oft in Abhängigkeitsverhältnissen und wissen wohl meistens nicht um ihre möglichen Ansprüche im Rahmen der Wohnungslosenhilfe. Hier empfiehlt sich:

Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, um Lösungswege für prekär Wohnende aufzuzeigen

Solcherart könnte die Lebensqualität der betroffenen Personen wohl verbessert werden und Wien als Menschenrechtsstadt einen Beitrag zum Allgemeinwohl stiften.

Zu guter Letzt sei noch empfohlen, die in der vorliegenden Studie erstellte Wirkungslandkarte, mit ihren vielfältigen Wirkungen, nicht nur qualitativ stehen zu lassen, sondern auch um quantitative Aspekte anzureichern. Diese können aus den vorhandenen Berichten und Befragungen des FSW und den Einrichtungen stammen, aber auch bei den externen Stakeholdern erfasst werden. Daraus ergibt sich die Empfehlung:

Ergänzung der Wirkungslandkarte um quantitative Aspekte und Berechnungen zum gesellschaftlichen Mehrwert

Vorteil eines solchen Folgeprojekts wäre eine quantitative und zum Teil bewertete Darstellung der gesellschaftlichen Wirkungen der Wohnungslosenhilfe in Wien. Jetzt wissen wir beispielsweise, dass eine Entlastung bei den Einsatzorganisationen gegeben ist. Mittels Quantifizierung könnte eruiert werden, in welchem Umfang hier eine Entlastung gegeben ist und mit Blick auf den gesellschaftlichen Mehrwert auch, wie hoch der allenfalls gegebene Mehraufwand wäre.

Aus den Analysen zu Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe und den Bedarfen der aktuellen KundInnengruppen bzw. der potenziellen Gruppen konnten somit einige Bereiche zur Weiterentwicklung identifiziert werden. Wenn man die Empfehlungen grob zusammenfasst, ergeben sich vier verallgemeinerte Hauptempfehlungen. Erstens geht es um verstärkte Präventionsarbeit, zweitens um verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für potenziell von Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit betroffene Menschen und drittens um einen Ausbau von Angeboten dezentraler kleiner Wohneinheiten oder Wohnungen mit langfristiger Perspektive für die BewohnerInnen und viertens um eine verstärkte Möglichkeit, Einzelfalllösungen zuzulassen.

8. Conclusio

In einem dynamischen Umfeld gesellschaftlicher Veränderungen agiert die Wiener Wohnungslosenhilfe als letztes soziales Auffangnetz für Menschen in Notsituationen, die ihre Wohnung bzw. ihre Wohnmöglichkeit verloren haben und Unterstützung brauchen. Die breit gefächerten Angebote, von Straßensozialarbeit über Gesundheitsdienstleistungen oder mobilen Wohnbegleitungen bis hin zu dauerhaften Sozial Betreuten Wohneinrichtungen, haben zum Ziel, die Lebenssituation der betroffenen Menschen zu verbessern oder zumindest zu stabilisieren.

Insgesamt standen Ende 2019 knapp 7.000 Plätze in der Wiener Wohnungslosenhilfe zur Verfügung, die von knapp 12.000 Personen genutzt wurden. Nachdem das Angebot in quantitativer Hinsicht ausgebaut wurde, wird momentan auch ein inhaltlicher Umbau des Angebots vorgenommen. Chancenhäuser werden neu eingeführt und Housing First verstärkt. Dies und weitere Aspekte sieht die neue Strategie des Fonds Soziales Wien für die Wohnungslosenhilfe vor. Grundsätzlich zeigten die im Rahmen der Studie durchgeführten Erhebungen eine hohe Zustimmung zur nunmehrigen Strategie. Allerdings dürften die Implementierungsschritte schlecht kommuniziert worden sein, wodurch die Übergangsphase von Unsicherheiten geprägt ist. Es kam offenbar auch zu Übergangsschwierigkeiten im Zusammenhang mit den neuen Chancenhäusern und gleichzeitig reduzierten Nachtquartiersplätzen, wie mangelnde Kapazitäten außerhalb des Winterpakets im Jahr 2019 zeigten. Die vorübergehende Dezentralisierung der Vergabe, weg von P7, hin zu einer aktuell noch inexistenten Online-Plattform, tat ihr übriges in Bezug auf Aufwand und vorübergehend ineffizienter Abwicklung.

Die zunehmende Inanspruchnahme der Leistungen in den letzten Jahren kann auf eine Reihe von Gründen zurückgeführt werden, die großteils in den Rahmenbedingungen der Wohnungslosenhilfe und gesamtgesellschaftlichen Trends zu finden sind. Letztere umfassen die Zunahme an Komplexität in der Lebens- und Arbeitswelt, veränderte Familienstrukturen, das vermehrte Auftreten psychischer Erkrankungen, aber vor allem auch Entwicklungen am Wohnungsmarkt, die leistbares Wohnen weniger verfügbar machen. Hierzu zählen einerseits die starken Mietpreisanstiege am privaten Wohnungsmarkt und andererseits die verschärften Zugangsbedingungen zu Gemeindewohnungen.

Eine gesamthafte Darstellung der Wirkungen einer so ausdifferenzierten und breit ausgebauten Angebotslandschaft wie im Falle der Wiener Wohnungslosenhilfe ist besonders herausfordernd. Die Komplexität durch die Vielfalt an angebotenen Leistungen, das Zusammenspiel dieser Leistungen und die Vielzahl der Stakeholder, auf die die Wiener Wohnungslosenhilfe wirkt, muss adäquat und dennoch übersichtlich gefasst werden. Zur Lösung wurde in der vorliegenden Studie auf das Konzept der Wirkungslandkarte von Schober/Rauscher (2020) zurückgegriffen. Hierbei wird ein sozialer Raum anhand der Stakeholder aufgespannt und die Wirkungen mit entsprechenden Verbindungslinien eingezeichnet.

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Wiener Wohnungslosenhilfe ein komplexes Zusammenspiel von Angeboten darstellt, welche einerseits die Lebensqualität der betroffenen Menschen, aber auch aller Wiener und Wienerinnen, deutlich steigert. Andererseits schafft sie bei einer Vielzahl an Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden in Wien eine deutliche Entlastung und Kosteneinsparung. Wechselwirkungen im System zeigen zusätzlich eine gute Abstimmung zwischen den Angeboten. Alle Angebote profitieren davon, wenn KlientInnen im Vorfeld oder parallel in anderen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe betreut und beraten werden.

Gäbe es die Wohnungslosenhilfe nicht, würden deutlich mehr Menschen auf der Straße nächtigen müssen bzw. sich tagsüber im öffentlichen Raum aufhalten. Die Möglichkeiten der Versorgung mit Nahrung und Waschmöglichkeiten wären deutlich eingeschränkt. Diese Situation würde mehr Einsätze bei Einsatzorganisationen induzieren, gesundheitliche Notfälle verursachen, was wiederum im Gesundheitssystem Kosten induziert. Nicht zuletzt müssten auch Unternehmen, allen voran Verkehrsbetriebe, zur Wahrung eines subjektiven Sicherheitsgefühls und bezüglich des Anspruchs auf Sauberkeit, vermehrt Sicherheits- und Reinigungspersonal beschäftigen. Die Wienerinnen und Wiener würden vermehrt ein unangenehmes Gefühl der mangelnden Versorgung von Mitmenschen hinsichtlich deren existenzieller Bedürfnisse empfinden. Jedenfalls brächte diese Situation eine gewisse Einschränkung der Lebensqualität der Bevölkerung mit sich und würde zu Beschwerden bei Politik und Verwaltung führen. Ohne Wissen aus den Angeboten der Wohnungslosenhilfe würde hier vermutlich mit Sicherheitsmaßnahmen, ohne nähere Kenntnis der Bedürfnisse der betroffenen obdach- und wohnungslosen Menschen, reagiert werden. Vermehrte Konflikte ohne Aussicht auf nachhaltige Lösungen wären wohl die Folge.

Nicht zuletzt haben auch die MitarbeiterInnen der Angebote der Wohnungslosenhilfe einen interessanten und horizontweiternden Arbeitsplatz, der ihnen ihr Einkommen sichert und mit dem sie mittels Steuern und Sozialversicherungsbeträgen zur Sicherung eines funktionierenden (Sozial)Staats beitragen. Die Arbeit bringt allerdings auch psychische und physische Belastungen mit sich, die manchmal an persönliche Grenzen führen.

Direkt nützt die Wohnungslosenhilfe einer Reihe von Bedarfsgruppen, die allesamt Probleme haben, leistbaren Wohnraum zu finden bzw. zu behalten. Dies trifft auf junge Wohnungslose mit häufig problematischem Familienhintergrund und unterbrochener Bildungskarriere zu, denen der Schritt in die Selbstständigkeit misslingt. Kommt noch eine Suchterkrankung hinzu, trägt dies noch zusätzlich zu instabilen Beziehungen und Lebensumstände bei, was sich rasch zu einer gewissen Perspektivlosigkeit auswächst. Eine besondere Herausforderung stellen psychisch erkrankte Personen dar, die vor allem in akuter Obdachlosigkeit und in verschiedenen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe aufzufinden sind. Die Wohnungslosenhilfe fungiert hier als suboptimale Lösung, wenn andere Hilffssysteme, wie jene für Menschen mit Behinderung oder die Psychiatrie zu wenig Ressourcen und bedarfsgerechte Angebote haben. Hier gilt es jedenfalls stärkere Nahtstellenarbeit zwischen Psychiatrie, MA 11 und den Einrichtungen zu ermöglichen und die Ressourcenfrage mit Blick auf diesen Personenkreis zu klären.

Ebenfalls ein Thema für Nahtstellenarbeit ist die Pflege. So erfolgt de facto aktuell auch die Betreuung älterer und zum Teil pflegebedürftiger wohnungsloser Personen in einzelnen Einrichtungen. Trotz stabiler Problemlagen führen hier körperliche Erkrankungen und Einsamkeit zur Herausforderung, eine bedarfsgerechte Versorgung trotz mangelnder Ressourcen zu gewährleisten.

Das Thema weibliche Obdach- oder Wohnungslosigkeit war ebenfalls häufig Thema in den Gesprächen. Es wird eine hohe Dunkelziffer an verdeckter Wohnungslosigkeit unter Frauen vermutet, da eine potentielle Wohnungs- oder Obdachlosigkeit höher stigmatisiert und schambesetzt ist als bei Männern. Eine prekäre Art zu wohnen trifft auch vermehrt auf Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte sowie Arbeits- und ArmutsmigrantInnen aus EU-Staaten zu. Letztere sind nicht nur von Armut betroffen, sondern sie haben kaum Chancen, an weiterführende Leistungen der Wohnungslosenhilfe zu kommen. Das Ausmaß und die genauen Lebensbedingungen von prekär wohnenden Menschen sind im System der Wohnungslosenhilfe allerdings nicht näher bekannt. Es wird ein großer Graubereich und eine hohe Dunkelziffer auf Basis der Meldeadressen bei den Einrichtungen vermutet.

Werden Angebote und deren Wirkungen mit Bedarfsgruppen verglichen, können einige Lücken und Empfehlungen zur Weiterentwicklung ausgemacht werden. Wenn man die Empfehlungen grob zusammenfasst, ergeben sich vier verallgemeinerte Hauptempfehlungen. Erstens geht es um verstärkte Präventionsarbeit, zweitens um verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für

potenziell von Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit betroffene Menschen. Drittens braucht es einen Ausbau von Angeboten dezentraler kleiner Wohneinheiten oder Wohnungen mit langfristiger Perspektive für die BewohnerInnen und viertens sollten vermehrt Einzelfalllösungen zugelassen werden. Die Sinnhaftigkeit der damit verbundenen Aktivitäten und Maßnahmen kann auch anhand der im Rahmen der vorliegenden Studie erarbeiteten Wirkungslandkarte aufgezeigt werden. Hier wird deutlich gemacht, wo überall Nutzen durch die Wohnungslosenhilfe entsteht und welche gesamtgesellschaftlichen Kosten dadurch vermieden werden.

Das bereits gut ausgebaute System der Wiener Wohnungslosenhilfe, das als letztes Auffangnetz des Sozialsystems fungiert, kann also noch etwas wirkungsvoller im Sinne der Betroffenen und der gesamten Gesellschaft werden. Die Angebote der Wohnungslosenhilfe sind nicht verantwortlich für die bestehenden Notlagen der KlientInnen und können nur in Politik und Öffentlichkeit auf verstärkte Vermeidung von auslösenden Ursachen, wie beispielsweise mangelnden leistbaren Wohnraum, hinweisen. Hier bedarf es wohl in Zukunft auch rechtlicher Rahmenbedingungen, die Wohnbauträger und Wohnimmobiliengesellschaften dahingehend zu verpflichten, Wohnungen für diesen Zweck zur Verfügung zu stellen.

In der Wohnungslosenhilfe zeichnen sich die Auswirkungen davon ab, wie gut oder schlecht es unserer Gesellschaft gelingt, Mitmenschen in Notlagen oder problematischen Situationen in die Gesellschaft zu integrieren. Es zeigt sich, wie hoch die Arbeitslosenquote ist, ob ein Mindestlohn zum Leben reicht, wie sich die Verbreitung von psychischen oder Suchterkrankungen in der Gesellschaft gestaltet, wie benachteiligte Gruppen, wie Menschen mit Migrationshintergrund versorgt werden, wie teuer Wohnen ist und dergleichen mehr. Kann das Angebot der Wohnungslosenhilfe auf die jeweiligen Herausforderungen quantitativ wie qualitativ adäquat reagieren, wird die soziale Sicherheit und der soziale Zusammenhalt in der Stadt gestärkt.

Die hohe Lebensqualität in der Stadt Wien hängt somit nicht unwesentlich mit den Aktivitäten der Angebote der Wohnungslosenhilfe und deren Wirkungen auf Organisationen, Unternehmen, Institutionen und Behörden sowie insgesamt auf die Wienerinnen und Wiener zusammen.

9. Literaturverzeichnis

- Arbeiterkammer Wien (2020): Teures Wohnen in Wien. Verfügbar unter: https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/wirtschaft/wirtschaftkompakt/Teures_Wohnen_in_Wien.html, Zugriff: 27.03.2020
- Bauer, Irene (2015): Die Wiener Wohnungslosenhilfe heute und ihre Angebote für Frauen. In: Yazdanpanah/Bauer: „Die Wohnung ist nur eine Schutzdecke ...“. Wohnungslosigkeit von Frauen in Wien. Frauen. Wissen. Wien. 09/2015(3).
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (2019): Wohnen für alle. Leitbar. Dauerhaft. Inklusiv, Positionspapier der bawo. Verfügbar unter https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2020/03/200311_Bawo_PP_Einzelseiten.pdf, Zugriff: 28.05.2020
- BMASGK (2019a): Eingliederungsindikatoren 2018. Kennzahlen für soziale Inklusion in Österreich. Verfügbar unter: https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/soziales/armut_und_soziale_eingliederung/index.html, Zugriff: 17.03.2020
- BMASGK (2019b): Stationäre Kosten in landesgesundheitsfondsfinanzierten Krankenanstalten. Verfügbar unter: http://www.kaz.bmg.gv.at/fileadmin/user_upload/Kosten/5_T_Kosten_statEK.pdf, Zugriff: 13.03.2020
- BMDW (2020a): Allgemeines zum Erwachsenenschutzrecht. Verfügbar unter: https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/erwachsenenvertretung_und_vorsorgevollmacht_bisher_sachwaltschaft/Seite.2900301.html, Zugriff: 27.03.2020
- BMDW (2020b): Allgemeines zur Sozialhilfe/Mindestsicherung. Verfügbar unter: <https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/armut/3/2/Seite.1693914.html>, Zugriff: 28.03.2020
- BMDW (2020c): EU-Bürger* und Schweizer. Antrag auf Anmeldebescheinigung und Bescheinigung des Daueraufenthalts. Verfügbar unter: https://www.oesterreich.gv.at/themen/leben_in_oesterreich/aufenthalt/4/2/Seite.120810.html, Zugriff: 02.03.2020
- Bundesministerium für Justiz (2018): Das neue Erwachsenenschutzrecht. Verfügbar unter: https://www.justiz.gv.at/file/2c94848a60c1583801614709bca3434b.de.0/justiz_erwschg_download.pdf?forcedownload=true, Zugriff: 28.03.2020
- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (2015): Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die vom Fonds Soziales Wien anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Verfügbar unter: https://www.fsw.at/downloads/informationen-fuer-organisationen/2015_06_RL-WWH_Vers.-3.0_End.pdf, Zugriff: 19.03.2020
- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (2019a): Massive Auswirkungen durch neue Sozialhilfe. Pressesaussendung. Verfügbar unter: https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20190322_OTS0098/dachverband-wiener-sozialeinrichtungen-massive-auswirkungen-durch-neue-sozialhilfe, Zugriff: 20.05.2020

- Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (2019b): Alltags- und tagesstrukturierende Angebote für wohnungslose Menschen mit psychiatrischem und psychosozialen Unterstützungsbedarf. Projektbericht.
- FEANTSA (2005): Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung. Verfügbar unter: https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2019/11/Ethos_NEU_d.pdf, Zugriff: 03.03.2020
- FSW (2012): Housing First. Das Wiener Modell. Housing-First Barometer. Verfügbar unter: https://www.neunerhaus.at/fileadmin/user_upload/FSW_2012_WienerModell_HousingFirstBarometer.pdf, Zugriff: 28.03.2020
- FSW (2015): KundInnenbefragung Lebensqualität von Menschen mit Behinderung 2015.
- FSW (2016): KundInnenbefragung. Verfügbar unter: https://www.fsw.at/downloads/kundinnenbefragung/KundInnenbefragung_Wohnungslosenhilfe_2016.pdf, Zugriff: 28.03.2020
- FSW (2018a): Leistungsbericht 2018. Zweiter Band. Details zu den geförderten sozialen Dienstleistungen in Wien. Verfügbar unter: <https://www.fsw.at/downloads/ueber-den-FSW/zahlen-daten-fakten/unternehmensberichte/Leistungsbericht-2018-Band-2-Tabellen.pdf>, Zugriff: 10.03.2020
- FSW (2018b): Spezifische Förderrichtlinien. Unterstützung obdach- und wohnungsloser Menschen. Verfügbar unter: https://www.fsw.at/downloads/foerderwesen_anerkennung/foerderrichtlinien/spezifische/Spez_FRL_Unterst_obdach_wohnungsloser_Menschen.pdf, Zugriff: 21.03.2020
- FSW (2019a): Wiener Wohnungslosenhilfe. 2022. Strategie. Ziele. Maßnahmen. Unveröffentlichte Entwurfsversion.
- FSW (2019b): Wiener Wohnungslosenhilfe. Angebotsstruktur. Internes Dokument.
- FSW (2020): Unsere Mission. Verfügbar unter: <https://www.fsw.at/p/unsere-mission>, Zugriff: 03.03.2020
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Verlag
- Neunerhaus (2019): Jahresbericht 2018. Verfügbar unter: https://www.neunerhaus.at/fileadmin/user_upload/Jahresberichte/neunerhaus_Jahresbericht2018_download.pdf, Zugriff: 27.03.2020
- Obdach Wien (2020): Chancenhaus Obdach Wurlitzergasse. Verfügbar unter: <https://www.obdach.wien/p/wohnen-wohnhaeuser-wurlitzergasse>, Zugriff: 18.03.2020
- PSD (2020): Aktuelle Leistungszahlen. Verfügbar unter: <https://www.psd-wien.at/der-psd/der-psd-in-zahlen/aktuelle-leistungszahlen.html>, Zugriff: 18.03.2020
- Rauscher, Olivia/ Mildenberger, Georg/ Krlev, Gorgi (2015): Wie werden Wirkungen identifiziert? Das Wirkungsmodell. In: Schober, Christian/ Then, Volker (Hrsg.) (2015): „Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkungen sozialer Investitionen messen.“ S.41-57; Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.

- Rauscher, Olivia/ Schober, Christian/ Bogorin, Flavia-Elvira (2017): Der gesellschaftliche und ökonomische Nutzen der Kolping Mutter-Kind-Einrichtungen. Eine Social Return on Investment (SROI)-Analyse. NPO & SE Kompetenzzentrum. Verfügbar unter: <https://www.wu.ac.at/npocompetence/projekte/2017/sroi-analyse-der-kolping-mutter-kind-einrichtungen>, Zugriff 18.03.2020
- Rechnungshof (2019): Bericht des Rechnungshofes. Versorgung psychisch Erkrankter durch die Sozialversicherung. Verfügbar unter: https://www.rechnungshof.gv.at/rh/home/home/Versorgung_psychisch_Erkrankter_SV.pdf, Zugriff: 27.03.2020
- Rechtsinformationssystem des Bundes (2019): Bundesrecht konsolidiert. Gesamte Rechtsvorschrift für Sozialhilfe-Grundsatzgesetz. Fassung vom 01.06.2019. Verfügbar unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20010649&FassungVom=2019-06-01>, Zugriff: 28.03.2020
- Reiner, Desirée (2019): Der Abschied aus der Kinder- und Jugendhilfe ins eigenverantwortliche Erwachsenenleben. Eine regionale Studie zur Gestaltung des Übergangs in die Lebensabschnittsphase der Eigenständig- und Eigenverantwortlichkeit in ausgewählten Bundesländern. Verfügbar unter: <https://pub.fh-campuswien.ac.at/obvfcwhsacc/download/pdf/3758496?originalFilename=true>, Zugriff: 30.03.2020
- Riesenfelder, Andreas/ Schelepa, Susanne/ Wetzel, Petra (2012): Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Endbericht. Verfügbar unter: http://www.lrsocialresearch.at/files/Endbericht_Eval_WWH_Textband.pdf, Zugriff: 10.03.2020
- Riesenfelder, Andreas/ Danzer, Lisa (2016): Grundlagenerhebung „NutzerInnen Winternothilfe“. Endbericht. L&R Sozialforschung. Verfügbar unter: http://www.lrsocialresearch.at/files/EB_L&R_Sozialforschung_-_Grundlagenerhebung_NutzerInnen_Winternothilfe_16.pdf, Zugriff: 27.05.2020
- Rossi, Peter H./ Lipsey, Mar. W./ Freeman, Howard E. (2004): Evaluation: A systematic approach. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sahlin, Ingrid (2005) The Staircase of Transition: Survival through Failure Innovation: The European Journal of Social Science Research, 18(2), 115-136.
- Schober, Christian/ Beeck, Constanze/ Shahbal, Maryam (2019): Gesellschaftlicher Mehrwert der Sozialmärkte von SOMA Österreich & Partner mittels einer SROI-Analyse. NPO & SE Kompetenzzentrum WU Wien. Verfügbar unter: https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/cc/npocompetence/09_NPO_Abgeschlossene_Projekte/SOMA_Executive_Summary.pdf, Zugriff: 17.03.2020
- Schober, Christian/ Rauscher Olivia (2020): „Was ist Impact? Gesellschaftliche Wirkungen von (Nonprofit) Organisationen. Von der Identifikation über die Bewertung bis zu unterschiedlichen Analyseformen.“, Working Paper, NPO&SE Kompetenzzentrum WU Wien. In Kürze verfügbar.
- Schober, Christian/ Then, Volker (Hrsg.) (2015): Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkungen sozialer Investitionen messen. S.41-57; Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.
- Schmatz, Susi/ Sorger, Claudia/ Danzer, Lisa (2015): Housing First – Pilotprojekt. Begleitende Evaluierung der Umsetzung. Endbericht. L&R Sozialforschung.
- Stadt Wien (2020): U25 unterstützt Jugendliche bei Bildung, Beruf und Sozialem. Verfügbar unter: <https://www.wien.gv.at/arbeit-wirtschaft/u25-jugendunterstuetzung.html>, Zugriff 26.02.2020

- Statistik Austria, EU-SILC (2019): Wohnen 2018. EU-SILC. Tabellenverzeichnis. Verfügbar unter: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/wohnen/wohnsituation/index.html, Zugriff: 17.03.2020
- Till, Matthias et al. (2012): Armut und soziale Ausgrenzung. In: BMASK (Hg.): Sozialbericht 2011-2012. Ressortaktivitäten und sozialpolitische Analysen, 269-298. Verfügbar unter: <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=189>, Zugriff: 13.03.2020
- Verband Wiener Wohnungslosenhilfe (2018): Geht's noch? Psychisch krank und wohnungslos. Situationsbericht 2018. Verfügbar unter: [http://www.verband-wwh.at/Situationsbericht%20VWWH%202018%20\(Final\).pdf](http://www.verband-wwh.at/Situationsbericht%20VWWH%202018%20(Final).pdf), Zugriff 24.02.2020
- Verfassungsgerichtshof (2019): Sozialhilfe-Grundsatzgesetz: Höchstsatzsystem für Kinder und Arbeitsqualifizierungsbonus verfassungswidrig. Verfügbar unter: https://www.vfgh.gv.at/media/VfGH_zu_Sozialhilfe-Grundsatzgesetz__Hoechstsatzsysteme.de.php, Zugriff: 28.03.2020
- Wiener Kinder- und Jugendschutzgesetz (2013): Gesamte Rechtsvorschrift für Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013. Verfügbar unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrW&Gesetzesnummer=20000259>, Zugriff 30.03.2020
- Wiener Kinder- und Jugendhilfe (2018): Leistungsbericht 2018. Verfügbar unter: <https://www.wien.gv.at/kontakte/ma11/pdf/jahresbericht2018.pdf>, Zugriff 30.03.2020
- Wiener Wohnen (2020): Soziale Wohnungsvergabe. Verfügbar unter: <https://www.wienerwohnen.at/interessentin/sozialewohnungsvergabe.html>, Zugriff: 27.03.2020

10.2. (Muster)Interviewleitfaden für VertreterInnen von Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe

Einstieg

Vorstellung und Ziele der Studie

Wenn Sie auf die letzten 3-5 Jahre zurückblicken, was waren wesentliche Themen in der Wiener Wohnungslosenhilfe?

Bedarfsgruppen im Angebot

Wer sind die NutzerInnen in Ihrem Angebot? Beschreiben Sie diese.

Welche Bedarfe haben die NutzerInnen?

Haben sich die Bedarfe der NutzerInnen in den letzten 3-5 Jahren verändert? Wenn ja, wie?

Wirkungen bei KlientInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe

An welchen „Themen“ arbeiten Sie mit Ihren KlientInnen?

Welche Veränderungen im Leben der Betroffenen stellen Sie üblicherweise fest, wenn Sie den Zeitpunkt des Eintritts in das Angebot mit dem Ende der Angebotsnutzung vergleichen?

Beeinflusst Ihr Angebot Ihre KlientInnen auch negativ?

Wechselwirkungen zu anderen Angeboten

Mit welchen anderen Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe oder mit welchen vorgelagerten Angeboten arbeiten Sie wie zusammen?

Wie profitieren Sie von dieser Zusammenarbeit?

Erleben Sie auch Nachteile durch andere Angebote?

Wirkungen auf andere Stakeholder

Welche anderen Personengruppen, Organisationen, Institutionen haben einen Nutzen oder Nachteil durch Ihr Angebot? Wo arbeiten Sie mit anderen zusammen, tauschen sich aus, geben Informationen weiter, erhalten Informationen usw.?

Wie gestaltet sich der Kontakt zu diesen Gruppen/ Institutionen?

Bitte schätzen Sie ein; was hat diese Gruppe/ Institution, positives oder auch negatives, von Ihrem Angebot?

Personengruppen in gesicherten/ ungenügenden Wohnverhältnissen

Kennen Sie Personengruppen, die von ungesicherten (z.B. temporär bei Freunden, mit Delogierungsbeschluss) und ungenügenden Wohnverhältnissen (z.B. Keller, überschrittene Mindestpersonenanzahl) betroffen sind, die aber keine Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe nutzen? Wissen Sie mehr über die Lebensumstände dieser Personen?

Abschluss

Gibt es noch etwas das Sie zu diesem Thema gerne hinzufügen möchten; etwas das Ihnen noch wichtig erscheint und über das wir noch nicht gesprochen haben?

10.3. (Muster)Interviewleitfaden für VertreterInnen von Stakeholdern der Wiener Wohnungslosenhilfe

Einstieg

Vorstellung und Ziele der Studie

Wenn Sie auf die letzten 3-5 Jahre zurückblicken, wo hatten Sie Kontakt zur Wiener Wohnungslosenhilfe und was waren hier wesentliche Themen?

Wirkungen der Wiener Wohnungslosenhilfe

Welche Schnittpunkte haben Sie genau mit der Wiener Wohnungslosenhilfe?

Wie profitieren Sie von der Wiener Wohnungslosenhilfe oder welcher Nachteil entsteht für Sie durch die Wiener Wohnungslosenhilfe? (Welche Wirkung hat die Wiener Wohnungslosenhilfe auf Ihre Tätigkeit?)

Was würden machen (angebotsspezifische Situation), wenn es die Wiener Wohnungslosenhilfe nicht gäbe?

Welchen Nutzen oder auch Nachteil hat die Wiener Wohnungslosenhilfe durch Ihr Angebot?

Personengruppen in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Was sind Personengruppe, die Sie aus Ihrem Angebot kennen, welche auch die Angebote der die Wiener Wohnungslosenhilfe nutzen?

Welchen Nutzen haben diese durch die Wiener Wohnungslosenhilfe? Welche Veränderungen stellen Sie fest?

Personengruppen außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe

Kommen Menschen zu Ihnen, die keine Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe nutzen aber in ungesicherten/ prekären Wohnverhältnissen leben?

Wer sind diese Personen? Wie schauen die Lebensumstände dieser Personen aus?

Welche Bedarfe haben diese Personen?

Abschlussfragen

Was funktioniert aus Ihrer Sicht gut in der Wiener Wohnungslosenhilfe und was weniger gut?

Gibt es noch etwas das Sie zu diesem Thema gerne hinzufügen möchten; etwas das Ihnen noch wichtig erscheint und über das wir noch nicht gesprochen haben?

Infos und Kontakt

Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Entrepreneurship

WU

Wirtschaftsuniversität Wien

Vienna University of Economics and Business

Gebäude D2, Eingang E, 3. OG

Welthandelsplatz 1, 1020 Wien

Tel: + 43 1 313 36 / 5878

Mail: npo-kompetenz@wu.ac.at

wu.ac.at/npocompetence



WU (Wirtschaftsuniversität Wien)
Welthandelsplatz 1, 1020 Wien
wu.ac.at

Anreise
U-Bahn: U2 Station Messe-Prater oder Krieau
Bus: 82A Station Südportalstraße