

# **Qualitative Evaluierung der Chancenhäuser in der Wiener Wohnungslosenhilfe**

## **Transformationen, Herausforderungen und Möglichkeiten**

Marc Diebäcker  
Karin Hierzer  
Doris Stephan  
Thomas Valina

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

In Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien

# Inhalt

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

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