



Informationen aus dem Landesprogramm Wohnungslosigkeit vermeiden – dauerhaftes Wohnen sichern

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die vorliegende Plattform beschäftigt sich mit dem Thema „Dokumentation“ – also der Erfassung, Aufbereitung und Auswertung von Daten, einem Themenfeld, das zur Zeit in aller Munde ist. Begriffe wie Berichtswesen, EDV-gestützte Fallbearbeitung, Evaluation, Monitoring, Erfolgskontrolle u. ä. geistern durch die Lande. Diese Plattform will deshalb zum Thema informieren, Beispiele geben und ein wenig Klarheit schaffen. Einerseits geht es um Fragen, die alltäglich in der Praxis der einzelfallbezogenen Wohnungsnotfallhilfe auftauchen. Andererseits wird das Festhalten und Analysieren von Daten in einigen Kommunen auch als strategisches Instrument zur sog. Raumbewachung - dem Sozialraum-Monitoring - angesprochen. Die Projektbeispiele aus Löhne und Mülheim a. d. R. zur Betroffenenbefragung zeigen einen weiteren Einsatzbereich des „Dokumentierens“ auf. Nicht zuletzt waren auch Fragen, Anregungen und Kritik der Projekte des Landesprogramms zur „Dokumentation“ Anlass, diesem Thema eine Plattform zu widmen. Einen wesentlichen Beitrag zu dieser Ausgabe haben die Projekte des Landesprogramms mit ihrer Teilnahme an der Fragebogen-Umfrage der Programmgeschäftsstelle selbst geleistet. Dafür herzlichen Dank.

Inhalt ...

Wie und womit dokumentieren Sie? Die Projekte des NRW-Landes- programms antworten	1
Selbstevaluation durch Dokumentation: Das Dokumentationssystem des NRW- Landesprogramms stellt sich vor	7
Wer, wie, was, warum? – Wer nicht fragt, bleibt dumm. Betroffenenbefragung als Instrument zur Überprüfung der Nachhaltigkeit von Wohnungsnotfallhilfe	11
Sozialraum-Monitoring – ein Instrument für die Wohnungs- notfallhilfe?	15
Was ist was? - Glossar	18
Wohnungsnotfallpolitik auf euro- päischer Ebene: Zahlen und Indikatoren sind auch ein Thema für FEANTSA	20
Hinweise	20
Ausblick	21
Impressum	21

Wie und womit dokumentieren Sie? – Die Projekte des NRW-Landes- programms antworten

Im Dezember des vergangenen Jahres wandte sich die Programmgeschäftsstelle mit einem Katalog von 18 Fragen zum Thema Dokumentation – Lust oder Frust? an 92 der bis dahin durch das NRW-Landesprogramm geförderten Modellprojekte. Vor dem Hintergrund, dass Informationstechnologien zwar stetig, aber dennoch unter kritischer Betrachtung Einzug in den Arbeitsalltag von Mitarbeiter/innen in Behörden und Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe halten, wollten wir wissen, wie und womit die Mitarbeiter/innen in den Modellprojekten „Fakten, Fakten, Fakten“ schaffen. In diesem Zusammenhang erschien auch der Background zur Dokumentation der Projektarbeit in den Modellvorhaben von großem Interesse. Angelegt als teil-standardisierter Erhebungsbogen zielten die Fragen zum einen auf die technische Ausstattung der Projekte ab (Hard- und Software). Zum anderen bezogen sie sich aber auch auf die Einstellung der Projektmitarbeiter/innen zu Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit von Dokumentation im Arbeitsalltag.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Fragebogenaktion präsentiert und von Helmut Kreidenweis kommentiert. Helmut Kreidenweis hat Sozialpädagogik und Diplompädagogik studiert. Er war in der Gemeinwesenarbeit mit Obdachlosen und in der Sozialpädagogischen Familienhilfe des Jugendamtes Tübingen tätig, bis er sich vor zehn Jahren als Inhaber der KI-Consult Augsburg selbständig machte. Er arbeitet seitdem im Bereich EDV-, Internet- und Marketingberatung für soziale Einrichtungen und ist als Dozent in der Aus- und Weiterbildung tätig. Helmut Kreidenweis ist Autor von zahlreichen Publikationen zum IT-Einsatz im Sozialwesen und Mitveranstalter der ConSozial, Fachmesse und Kongress für den Sozialmarkt.

Repräsentative Erhebungsbasis

Zunächst gilt ein Blick der Basis dieser Erhebung: Von den befragten 92 Modellvorhaben wurden 25 Projekte von Kommunalverwaltungen und 66 Projekte von Trägern der freiverbandlichen Wohlfahrtspflege umgesetzt. Die Anzahl öffentlicher und freier Träger der Wohlfahrtspflege entspricht der Ausrichtung der drei Förderschwerpunkte des NRW-Landesprogramms: Während sich die Ansätze im Bereich der Präventi-



on von Wohnungslosigkeit vor allem an Kommunen richten, fordern die Bereiche der sozialen Wohnprojekte und der Aufsuchenden Hilfen überwiegend die freien Träger der Wohlfahrtspflege zum Handeln auf. Die Wohnungswirtschaft war Träger eines Modellvorhabens.

Die Rücklaufquote unserer Fragebogenaktion liegt mit 70 beantworteten Fragebögen bei 76 %. Bezogen auf die drei Trägergruppen ergibt sich folgendes Bild: von den 25 angeschriebenen kommunalen Trägern antworteten 22 (80 %), 49 der angesprochenen 66 freien Träger beteiligten sich an der Aktion (74 %) und das Wohnungsunternehmen erreichte mit seiner Antwort die entsprechende Rücklaufquote von 100 %. Die Aussagen in den insgesamt 70 beantworteten Fragebögen wurden also in 31 % aus kommunaler Sicht, in 72 % aus Sicht der freien Träger und zu 1 % aus Sicht der Wohnungswirtschaft getroffen.

Am Anfang war der Abakus

In 97 % der Projekte gehört ein Personal Computer (PC) zur Arbeitsausstattung. 56 % davon sind Einzelplatzanwendungen. Weniger als die Hälfte sind in ein trägerinternes EDV-Netzwerk eingebunden, wobei drei Viertel der Netzwerk-integrierten PCs bei kommunalen Trägern zu finden sind. Nur ein Viertel der vernetzt arbeitenden Projekte ist bei freien Trägern angesiedelt.

Auf sämtlichen Personal Computern wird das Betriebssystem Windows angewandt. Die Version Windows 95/98 rangiert dabei an erster Stelle mit deutlichem Abstand gefolgt von Windows NT und Windows 2000. Festzustellen ist allerdings, dass Windows 95/98 überproportional häufig bei den freien Trägern angewendet wird, während sich bei den kommunalen Trägern diese Version mit Windows NT die Waage hält. An erster Stelle der Windows-Anwendungen wird Word als Textverarbeitungsprogramm genannt, gefolgt von Excel als Tabellenkalkulationsprogramm, Powerpoint und der Datenbankanwendung Access.

Der Zugang zum world wide web erschließt sich knapp 70 % der Projektmitarbeiter/innen an ihrem Arbeitsplatz; ebenso viele sind per E-Mail erreichbar und nutzen diese Kommunikationswege. Insgesamt ergibt sich eine fast gleichmäßige Verteilung aller internetanbindungsbezogenen Items auf Kommunen und freie Träger der Wohlfahrtspflege. Leider unter-

halten die Projekte in den seltensten Fällen selber eine eigene Homepage oder nutzen die Möglichkeit, sich auf der Homepage ihres Projektträgers darzustellen und über das Projektangebot zu informieren. Einige gute Beispiele für diese Form der Präsentation zeigen die Screenshots auf der nächsten Seite.

Strichliste oder Fachsoftware – das ist die Frage

Während ihrer Modelllaufzeit wenden die Projekte verpflichtend das Dokumentationssystem als zentrales Element des Berichtswesens zum Landesprogramm an (s. S. 7). Der Fragenkatalog des Dokumentationssystems erfasst die Ziele und Maßnahmen und gibt den Umsetzungsstand der Projektarbeit sowie deren Ergebnisse wider. Er ist in Papierversion und als Word-Datei erhältlich und wird von nahezu allen Projekten EDV-gestützt bearbeitet.

Ein Drittel der Projekte nutzt zur Erfassung und Abbildung ihrer Arbeit außerdem fachspezifische Software. Bei den freien Trägern der Wohlfahrtspflege, die am Landesprogramm teilnehmen, nimmt die „Sozialberatung – EDV-gestützte Falldokumentation“ den ersten Rang ein. Sie wird als praktisches Hilfsmittel für die Einzelfallarbeits in der Beratung von Personen in prekären materiellen Notlagen angewandt (MASQT 2000). Ihr folgen die Anwendungen E-BIS, eine Software die speziell auch für die Wohnungslosenhilfe Leistungsplanung, -dokumentation und -abrechnung, Hilfeplanung und Verlaufsdocumentation, integrierte Dokumentenverwaltung, Diagnostik und Evaluationsinstrumente bietet, sowie Klient, eine Software zur Verwaltung von Klientendaten, zur Terminverwaltung, Dokumentation und Statistikerstellung sowie ggf. zur Abrechnung von Leistungen u. a. auch für Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Die Kommunen und hier überwiegend die Zentralen Fachstellen nutzen Pro Domizil, eine spezifische Software für die Verwaltung im Bereich Prävention und kommunale Notunterkünfte sowie für Asylbewerberunterkünfte.

Die sechs Modellprojekte der Aufsuchenden Krankenpflege entwickeln und testen unter fachwissenschaftlicher Begleitung derzeit eine spezifische Software für ihren Arbeitsansatz. Neben der Erfassung patientenbezogener Daten orientiert an gängigen Pflegedokumentationen werden alle Aktivitäten und Vorgänge dieser sozialen Dienstleistung im Bereich der Kooperation dokumentiert.

Darüber hinaus arbeiten sowohl öffentliche als auch freie Träger der Wohlfahrtspflege mit „selbstgestrickten“ EDV-Anwendungen, die auf Word, Excel und/oder Access basieren.

Neben der EDV-gestützten Erfassung finden nach wie vor manuelle Dokumentationssysteme Anwendung. Gut zwei Drittel der Projekte arbeiten bspw. mit Handakten und halten dort insbesondere die einzelfallbezogene Arbeit fest. Dies ist bei 65 % der befragten öffentlichen und bei 74 % der freien Träger der Wohlfahrtspflege der Fall. Außerdem finden sich Tagebucheinträge, Karteisysteme, Kontaktprotokolle und Statistikbögen.

Rücklauf der Fragebögen



Trägerschaft der Projekte

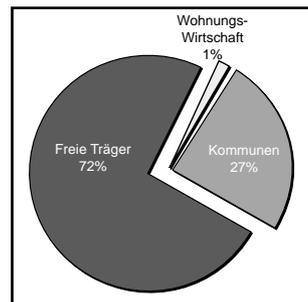




Abb.: Beispielhafte Homepages

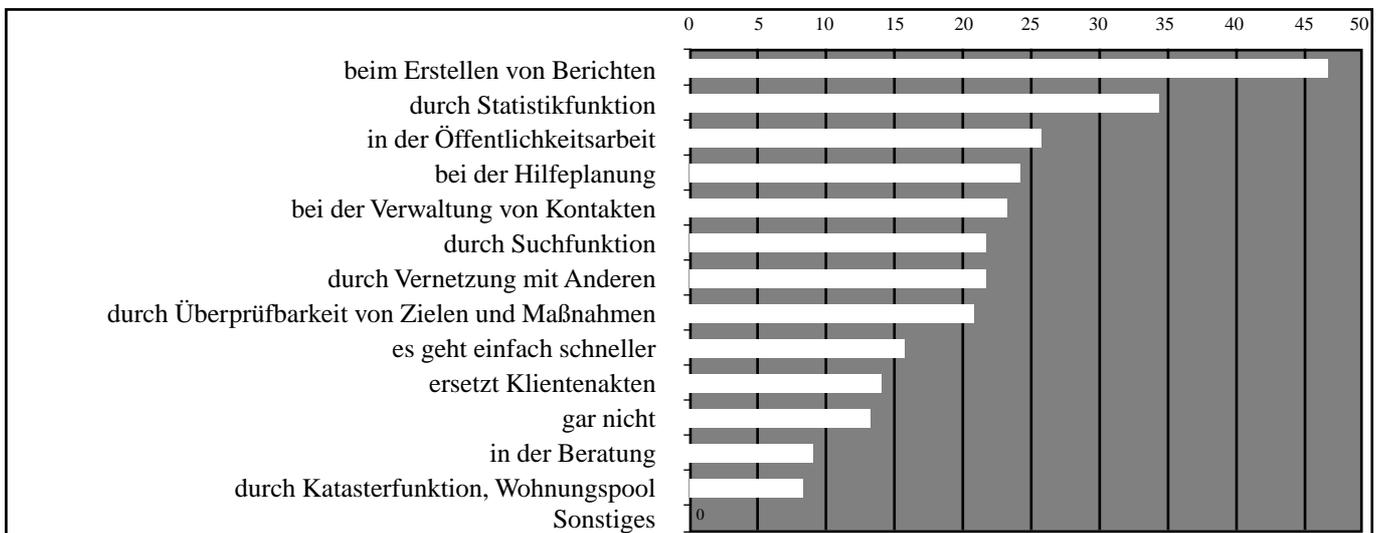


Quellen: homepages von Asphalt e.V./fiftyfifty, Düsseldorf - Hilfe für Frauen in Krisensituationen e.V., Espelkamp

Spürbare Verbesserung in der täglichen Arbeit

Ob durch die Anwendung fachspezifischer Software oder die zunehmende Nutzung von E-Mail und Internet - der verstärkte Einsatz der Informationstechnologien wirkt sich auf die unmittelbare Arbeit in den Modellvorhaben aus. In welchen der im Fragebogen vorgegebenen Tätigkeitsbereichen hier vor al-

Abb.: Verbesserungen im Arbeitsalltag



Quelle: Fragebogenerhebung der Programmgeschäftsstelle

lem eine Verbesserung oder Erleichterung aus Sicht der Mitarbeiter/innen in den Modellprojekten wahrgenommen wurde, zeigt die untenstehende Übersicht.

Das zielgerichtete Dokumentieren der Arbeit empfinden die meisten Projektmitarbeiter/innen als Erleichterung bei der Darstellung ihrer Arbeit und deren Ergebnisse – sei es für die Präsentation innerhalb ihrer Trägerstrukturen oder in der Öffentlichkeitsarbeit. Vor allem die Möglichkeit, Daten statistisch zusammenzufassen und auszuwerten stellt hier eine attraktive Komponente dar.

Eine wenn auch nicht ganz so spürbare Verbesserung der Alltagsarbeit ergibt sich in fachlicher Hinsicht in den Bereichen der Hilfeplanung und der Darstellung und Beobachtung von Hilfeverläufen und im Bereich der Selbstevaluation. Der Einsatz von EDV-gestützten Dokumentationsinstrumenten und neuen Informationstechnologien erleichtert aber auch die Verwaltung von Kontakten, erlaubt die effiziente und effektive Suche nach bestimmten Informationen und führt durch die Vernetzung mit Kolleg/innen zu einem optimaleren Informationsaustausch und zu Synergieeffekten in der Arbeit.

Weniger Gewicht erfährt das Dokumentieren in der direkten Beratungsarbeit. Dies korrespondiert mit der Aussage, dass nur ein knappes Drittel der Projekte das Dokumentieren während des Gesprächs mit dem Klienten nicht als störend empfindet.

Ein Teil der Projektmitarbeiter/innen sieht keine Verbesserung durch das Dokumentieren ihrer Arbeit. Die Gründe dafür wurden in der Fragebogenerhebung nicht erfasst.

Dokumentieren, weil, ...

Das schriftliche Festhalten der eigenen Arbeit und deren Ergebnisse ist kein Selbstzweck. Dokumentieren ist vielmehr mit bestimmten Zielstellungen verbunden und orientiert sich an verschiedenen Adressatenkreisen. Zu unterscheiden ist zwi-



schen einer internen Funktion der Projektdokumentation zur Information innerhalb des jeweiligen Trägers und einer nach außen gerichteten Präsentation der Arbeitsergebnisse.

Wie bereits erwähnt, erklären sich die Modellvorhaben mit der Aufnahme in das Landesprogramm bereit, das programm-eigene Dokumentationssystem anzuerkennen. Dementsprechend definieren einige der Projekte explizit das Ziel, mit der Dokumentation den Erwartungen des Zuwendungsgebers und der das Landesprogramm begleitenden Geschäftsstelle nachzukommen.

Neben dieser sozusagen vorgegebenen Zielstellung verfolgen die Projekte weitere außenwirksame Zielstellungen mit der Erfassung ihrer Arbeit. Die Dokumentation bildet die Basis, um eine fundierte Darstellung der Arbeit zu schaffen und diese den unterschiedlichen Adressaten zu vermitteln. In erster Linie zählen hierzu Kooperationspartner wie bspw. die Stadtverwaltung bei der Projektträgerschaft durch einen freien Träger, die freien Träger der Wohlfahrtspflege, Wohnungsunternehmen oder auch Kostenträger wie Krankenkassen oder Landschaftsverbände. Relevante Adressaten sind aber auch die Kommunalpolitik, d. h. der Rat der Stadt oder auch die verschiedenen Fachausschüsse und die (Fach-) Öffentlichkeit. Ebenfalls erwähnt – wenn auch mit deutlich geringerer Anzahl an Nennungen - wurden die Zielgruppen der Projekte, bspw. die Bewohner/innen einer umzuwandelnden kommunalen Notunterkunft. Die Dokumentation der Projektarbeit und deren Ergebnisse ermöglicht im Austausch mit den Hilfeempfängern Transparenz und Nachvollziehbarkeit.

Wurden von den Projektmitarbeiter/innen trägerinterne und externe Adressatengruppen in gleichem Umfang benannt, zeigt sich bei den Zielen des Dokumentierens ein anderes Bild. Hier dominieren eindeutig Aussagen, die eine überwiegend interne Funktion der Dokumentation ausweisen.

So dient das Dokumentieren der Projektarbeit als Grundlage zur Reflexion der Zielstellung, der Aktivitäten und der Ergebnisse für den/die Projektmitarbeiter/in selbst. Es geht darum, die Entwicklung der Arbeit festzuhalten, um so die Umsetzung besser strukturieren, kontrollieren und ggf. optimieren zu können. Ziele und Zielerreichung, also die Arbeitserfolge, werden nachvollziehbar und nachweisbar; der Arbeitsaufwand ebenso. Die Entwicklung eines Einzelfalls wird beobachtbar. Mit einer zielgerichteten Aktenführung wird die Grundlage für eine Selbstevaluation gelegt und somit Informationen zur Optimierung des Qualitätsmanagements gewonnen. Zudem wird der Wiedereinstieg nach Urlaub oder Krankheit erleichtert.

Die Dokumentation bildet gleichfalls die Basis für den fachlichen Austausch zwischen der/die Projektmitarbeiter/in und ihren Kolleg/innen, die z. B. in einem Team zusammen arbeiten, oder auch für die Einarbeitung neuer Kolleg/innen nach einem Personalwechsel innerhalb des Projektes. Sie ermöglicht allen im Team den gleichen Informationsstand und Überblick und trägt zur besseren Kommunikation bei.

In erster Linie – sowohl bei den öffentlichen als auch den freien Trägern der Wohlfahrtspflege – liefert die Dokumentation der Arbeit die Grundlage, um die Leitungsebenen innerhalb des Trägers über die Projektumsetzung und –wirksamkeit zu informieren. Zum einen können Art und Umfang der Projektarbeit belegt werden. Zum anderen werden Veränderungen in der Hilfenachfrage deutlich, lassen sich Argumente für eine dauerhafte Finanzierung des Projektansatzes oder die Entwicklung neuer Konzepte ableiten. Darüber hinaus können stichhaltige Informationen qualitativer und quantitativer Art für Quartals- oder Jahresberichte und trägerinterne Statistiken gewonnen werden.

Abb.: Dokumentieren – Lust oder Frust ?

Thesen	stimme voll zu	stimme bedingt zu	stimme wenig zu	stimme nicht zu
„Da geht doch nur Zeit mit verloren, die ich anders nutzen könnte wie z.B. für die Arbeit mit KlientInnen.“	1,4 %	21,4 %	28,6 %	48,6 %
„Wenn ich mit dem/der KlientIn rede, dann gehört dem/der auch meine ganze Aufmerksamkeit. Dokumentieren passt da nicht rein!“	14,3 %	25,7 %	25,7 %	34,3 %
„Kein Dokumentationswesen kann die Komplexität der Problemlagen der Menschen in Wohnungsnot und unserer Arbeit mit ihnen wirklich abbilden.“	21,4 %	37,1 %	28,6 %	12,9 %
„Das dient sowieso nur zur Kontrolle meiner Arbeit! Und die Menschen trauen sich dann in der Beratung nicht mehr, offen zu reden“	2,9 %	5,7 %	24,3 %	67,1 %
„Dokumentieren hilft Zusammenhänge zu erkennen, die man sonst in der täglichen Arbeit nicht erkennen kann.“	47,1 %	47,1 %	0,1 %	5,7 %
„Dokumentieren ist notwendig, um die Arbeit darzustellen und schließlich auch dauerhaft zu finanzieren.“	75,7 %	18,6 %	1,4 %	4,3 %
„Wer heute gut dokumentiert weiß morgen wie er/sie die Arbeit besser strukturiert, effektiver hilft und umfassender berät.“	58,6 %	37,1 %	2,9 %	1,4 %

Quelle: Fragebogenerhebung der Programmgeschäftsstelle



Dokumentieren – Lust oder Frust ?

Die Abbildung „Dokumentieren – Lust oder Frust?“ zeigt das Meinungsbild der Projektmitarbeiter/innen und gibt eine eindeutige Antwort auf die Ausgangsfrage.

Für die Projektmitarbeiter/innen ist Dokumentation keine Zeitverschwendung. Vielmehr deckt sie Zusammenhänge auf, die in der alltäglichen Arbeit „untergehen“, macht Entwicklungen nachvollziehbar und Argumentationslinien plausibel. Sie bildet eine fundierte Ausgangsbasis für die Weiterentwicklung der Arbeit. Ein belegbares und transparentes Dokumentationswesen unterstützt zudem die außenwirksame Präsentation der Projektaktivitäten und -ergebnisse - auch und gerade im Bereich der Verhandlungen mit Kostenträgern. Dokumentation wird weniger als Instrument zur Kontrolle der Arbeit durch andere verstanden, als vielmehr eine Möglichkeit zur Überprüfung des eigenen Tuns empfunden. Dabei werden auch die Grenzen von Dokumentation deutlich: mehr als die Hälfte der Projekte geht davon aus, dass sich komplexe individuelle Wohnungsnotfallproblematiken und das darauf reagierende Engagement der sozialen Arbeit nicht wirklichkeitsgerecht abbilden lassen. Hier besteht also Handlungsbedarf bei der Konzeptionierung neuer oder der Weiterentwicklung bestehender Softwarelösungen, aber auch die offene Diskussion um die Funktion von Dokumentationsinstrumenten und deren Chancen und Grenzen. Für 40 % der Projektmitarbeiter/innen lassen sich Dokumentation und Klientengespräche nicht miteinander vereinbaren. Insgesamt ist die Ausgangsfrage „Dokumentieren – Lust oder Frust?“ aus Sicht der Projektmitarbeiter/innen jedoch eindeutig mit „JA“ zu beantworten.

Der Gastkommentar von Helmut Kreidenweis: Sozialarbeit, Computer und Dokumentation – Welten begegnen sich

Zum Einsatz von Informationstechnologie in der Sozialen Arbeit oder speziell in der Falldokumentation gibt es bislang nicht gerade viele Veröffentlichungen, ausgesprochene Mangelware sind empirische Untersuchungen. Noch immer macht das Vorurteil die Runde, Sozialarbeit und Technik wären zwei getrennte Welten, die Praktiker/innen seien gar technikfeindlich eingestellt. Wenn auch diese Fragebogenaktion nur für einen begrenzten Ausschnitt der weiten Praxislandschaft gilt, so straft sie diese Stimmen doch Lügen. Computer gehören längst zum normalen Alltagswerkzeug der Einrichtungen und Verbände. Zwar entspricht die eingesetzte Technik nicht immer dem neuesten Stand. Dies ist jedoch weniger eine Frage der Technik-Akzeptanz, sondern vielmehr oft eine Frage des Geldes. Dass Einzelplatzanwendungen gegenüber Netzwerken noch überwiegen zeigt aber, dass der Arbeitsplatz-PC für jede/n Mitarbeiter/in noch lange keine Selbstverständlichkeit ist. Nicht selten steht nur ein PC im Sekretariat oder mehrere Kollegen müssen sich einen Rechner teilen.

An der Auffahrt zur Datenautobahn

Aufzuholen scheint die Profession auch in Sachen Internet. Zwar hat noch immer ein Drittel der Projektmitarbeiter/innen keinen Web-Zugang. Die Tatsache, dass mittlerweile immerhin mehr als zwei Drittel ins Internet können, ist sicherlich als großer Fortschritt zu bewerten, wenn man bedenkt, wie kritisch dieses Medium noch Ende der 90er Jahren beäugt wurde. Warum jedoch noch immer eine stattliche Anzahl unverbundener PCs ein einsames Inseldasein im großen Datenmeer fristen, kann heute kaum noch nachvollzogen werden. Das Kostenargument sticht an dieser Stelle jedenfalls nicht. Wohl eher ist es das Misstrauen der Chefs gegenüber den Mitarbeitern, sie würden den Web-Zugang für private Zwecke missbrauchen.

Zwischen Schreibmaschine und Hobby-Informatik

Blickt man etwas tiefer in die Software-Landschaft, differenziert sich das zunächst erfreuliche Bild: Lediglich ein Drittel der erfassten Dienste arbeitet mit Fachsoftware, die neben rein statistischer Datenerfassung auch die projektspezifische Alltagsarbeit unterstützt. Was tun – so fragt man sich – die anderen?

Da gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder der PC ist bis heute die viel zitierte „bessere Schreibmaschine“ mit ein paar netten Zusatzfunktionen geblieben, oder ein/e Sozialarbeiter/in oder Zivi haben das Hobby zur Berufung erklärt und selbst Programme für fachspezifische Aufgaben „gestrickt“. Schon diese Wortwahl verrät, dass es sich dabei meist mehr um ein Steckenpferd handelt als um professionelle Programmierung. – Der/die Sozialarbeiter/in als traditionelle/r Alleskönner/in, die/der bereits als Semi-Psychologe/in, Mini-Jurist/in und neuerdings auch als Quasi-Ökonom/in fungiert, wird nun auch noch Teilzeit-Programmierer/in? In welcher Firma – so fragt man sich da unweigerlich – strickt die/der Finanzbuchhalter/in ihr/sein eigenes Buchungsprogramm oder die/der Architekt/in ihre/seine eigene Grafik-Software? Was in der Wirtschaft undenkbar ist, scheint in der Sozialarbeit noch immer nichts Ungewöhnliches zu sein.

Sicher, so mag man einwenden, kosten professionelle Programme Geld, das weisgott oft knapp ist. Die Arbeitszeit der eigenen Mitarbeiter/innen ist jedoch ebenfalls nicht umsonst, auch wenn das in der Sozialen Arbeit – besonders in pauschal-zuwendungsfinanzierten Arbeitsfeldern – noch nicht immer so gesehen wird. Richtig teuer kann die Hobbyprogrammierung werden, wenn der EDV-Freak die Einrichtung verlässt und die vielen Daten aus dem meist nicht professionell dokumentierte Programm in professionelle Systeme hinübergerettet werden müssen.

Weit höher als die Zahl der Selbstprogrammierer ist jedoch die Anzahl derjenigen Projekte, die trotz vorhandener PC-Ausstattung weiterhin mit manuellen Dokumentationssystemen arbeiten. Der bereits erwähnte Mangel an Hardware



ist sicherlich ein Grund dafür, denn eine einzelfallbezogene PC-Dokumentation macht nur wirklich Sinn, wenn der Rechner am eigenen Arbeitsplatz steht. Ein anderer Grund dürfte sein, dass Sozialarbeit nicht primär am Schreibtisch stattfindet. Vieles wird in der Beratungsecke oder beim Hausbesuch von Hand aufgeschrieben. Es später in den PC einzugeben bedeutet doppelte Arbeit. Und während eines Beratungsgesprächs den PC zu bedienen, ist gewöhnungsbedürftig, kann aber auch als hinderlich für die Beziehungsebene empfunden werden.

Fachsoftware-Einsatz fordert Know-how

Dennoch lohnt es sich, der Frage auf den Grund zu gehen, warum der Anteil der mit Fachsoftware arbeitenden Projekte so gering ist. Nicht selten dürfte es auch daran liegen, dass dafür notwendiges Know-how fehlt. Die Aneignung von Kenntnissen über das Angebot an geeigneter Software, die Kosten- und Nutzenkalkulation, die kompetente Auswahl und Einführung von Programmen sind Aufgaben, mit denen einzelne Projekte oftmals überfordert sind. Hier wären die Träger gefragt, deren EDV-Stellen aber oftmals nur mit Hardware-Spezialist/innen besetzt sind. Diese Mitarbeiter/innen können zwar PCs und Netzwerke verwalten, in solchen Fragen aber keine kompetente Hilfestellung leisten. Fachleute, die sich in der IT-Welt gleichermaßen auskennen wie in der Sozialen Arbeit, sind auf Trägerebene noch kaum zu finden. Ihre Aufgabe wäre es, zusammen mit den Projekten Anforderungen an Software zu formulieren, die von den fachlichen Zielen abgeleitet sind, den Anbietermarkt zu überblicken, bei der Produktauswahl zu beraten und den Einführungsprozess zu begleiten.

Potenziale ausschöpfen

Trotz all dieser Defizite bleibt als wichtiges Ergebnis der Fragebogenaktion festzuhalten, dass die Informationstechnologie in der Praxis als spürbare Verbesserung der täglichen Arbeit empfunden wird.

Dabei sind die Potenziale hier bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Dies wird beispielsweise an dem eher niedrigen Wert von 22 % der Befragten deutlich, die die Technik bei der Vernetzung mit anderen als hilfreich empfinden. Hier könnten die Stärken des Internets, das ja bereits 70 % der Projektmitarbeiter/innen verwenden, besser genutzt werden. Anwendungen wie E-Mail, Diskussionsforen oder Intranets, die ja geradezu für Austausch und Informationsweitergabe erfunden wurden, scheinen bei der Mehrheit der Mitarbeiter/innen noch nicht recht angekommen zu sein. Vielleicht spielt es da auch eine Rolle, dass in der elektronischen Kommunikation die in der Sozialarbeit als so wichtig empfundene persönliche Komponente fehlt. Vielleicht wird das Medium aber auch, vor allem wenn es um kundenbezogene Fragen geht, aus Gründen des Datenschutzes gemieden. Zwar gäbe es auch hier Technologien, die den Schutz persönlicher Daten gewährleisten, doch auch diese wollen erst einmal gekannt, installiert und genutzt sein.

Noch deutlicher wird die bislang eher geringe Ausschöpfung der IT-Potenziale an der Tatsache, dass nur gut 20 % den PC bei der Hilfeplanung oder bei der Verwaltung von Kontakten als hilfreich empfinden, während es bei der Erstellung von Berichten etwa doppelt so viele sind. Berichte werden meist mit der mittlerweile weit verbreiteten und gut bekannten Textverarbeitung geschrieben, während für die anderen Aufgaben spezielle (Fach-)Software und das zugehörige Anwenderwissen vielfach noch nicht vorhanden ist. Freilich ist die Nutzung solcher Software auch eine Frage des persönlichen Arbeitsstils, denn PC-gestützte Hilfeplanung oder Überprüfung von Zielen und Maßnahmen erfordern eine gewisse Systematik, die in der Praxis nicht immer selbstverständlich ist. Wer systematisches Arbeiten allerdings schätzt und zudem über die richtigen Werkzeuge verfügt, empfindet die Arbeit mit dem PC als große Hilfe, zumal die Statistik quasi als Nebenprodukt der Alltagsarbeit gleich mit entsteht und öffentlichkeitswirksam genutzt werden kann. Ein derartiger Arbeitsstil setzt freilich eine in der Sozialarbeit bislang nicht immer selbstverständliche Denkweise voraus. Er bedeutet weitgehende Transparenz der eigenen Arbeit innerhalb des Teams, gegenüber dem Träger, den Zuwendungsgebern und nicht zuletzt auch gegenüber den Betroffenen. Doch genau darin liegen große Chancen: Auf der einen Seite bietet sich die Chance zur zielgerichtete Optimierung der eigenen Konzepte und Methoden und auf der anderen Seite die Chance der wirksamen Darstellung nach außen. Denn den Streit darüber, ob Soziale Arbeit „messbar“ ist, kann sich bestenfalls noch die akademische Disziplin leisten. In Zeiten knapper öffentlicher Kassen sind konkrete Nachweise der Wirksamkeit von Investitionen in die soziale Sicherheit gefragt, denen sich Soziale Arbeit nicht mehr entziehen kann.

Profession im Aufbruch

Ermutigend ist gerade unter diesem Aspekt, dass Dokumentation mittlerweile von vielen Fachkräften als integrierter und nutzbringender Bestandteil der eigenen Arbeit gesehen wird. Hier hat die Soziale Arbeit, die lange Zeit nur die Dyade Fachkraft-Klient oder die gesellschaftspolitischen Ursachen von Benachteiligungen fokussiert hat, zweifellos ihren Horizont erweitert. Sie ist – zumindest in der Wohnungsnotfallhilfe von NRW – offenbar auf gutem Wege, die zunächst primär von außen an sie herangetragenen ökonomischen Zwänge fachlich zu wenden und auch für die eigene Weiterentwicklung nutzbar zu machen. Dass die methodischen und softwaretechnischen Werkzeuge der Dokumentation oft noch nicht hinreichend ausgeprägt sind, um die komplexe Realität im Arbeitsfeld wiederzugeben, ist angesichts der bisherigen Tradition des Berufes nur zu verständlich.

Doch auch die beste Dokumentation ist immer nur ein Abbild der Wirklichkeit, das diese naturgemäß reduziert und daher immer unvollständig bleiben muss. Eine wohl verstandene Fachlichkeit sollte dies bei Auswertungen auf Ein-



zelfall-, Projekt- oder Landesebene immer im Auge behalten. Dann jedoch ist die Dokumentation besonders unter Nutzung moderner Technologien eine Ressource, die für die fachliche Entwicklung auf allen Ebenen vom einzelnen Betroffenen über die Mitarbeiter, das Projekt und den Träger bis hin zur Theoriebildung der Profession noch ungeahnte Möglichkeiten in sich birgt.

Abschließend

Der Fragebogen nahm auch das programmeneigene Dokumentationssystem nicht aus und forschte hier nach Anregungen und Kritik aus Sicht der Projektmitarbeiter/innen. Der folgende Beitrag *Selbstevaluation durch Dokumentation* beschäftigt sich mit dem Dokumentationssystem des NRW-Landesprogramms und greift die Ergebnisse aus der Fragebogenerhebung auf. (mg)

Verwendete und weiterführende Literatur

- BAG Wohnungslosenhilfe e.V. (Hrsg.): Informationen der BAG Wohnungslosenhilfe e.V. zum neuen Basisdatensatz Wohnungslosenhilfe. In: wohnungslos, Nr. 4/1999, S. 168-172
- BAG Wohnungslosenhilfe e.V. (Hrsg.): Weiterentwicklung EDV-gestützter Dokumentation in der Wohnungslosenhilfe. In: wohnungslos, Nr. 3/2000, S. 127-128
- Geiser, Kaspar: Dokumentation von Beratung. In: Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg (Hrsg.): Blätter der Wohlfahrtspflege, Heft 5+6/2000, S. 110-113
- Kreidenweis, Helmut: EDV-Handbuch Sozialwesen 98/99. Lambertus Verlag, 1998
- Kreidenweis, Helmut: Fit for future? Informationstechnologien zur Modernisierung Sozialer Arbeit nutzen. www.ki-consult.de/online-publik/freiburg-01.htm
- Kreidenweis, Helmut: Quadratur des Kreises. In: Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg (Hrsg.): Blätter der Wohlfahrtspflege, Heft 1/2002, S. 28-31
- Lauer, Heike: Hausbesuche auf der Straße. In: Verein zur Förderung des Informationsdienstes FORUM SOZIALSTATION e.V. (Hrsg.): FORUM Sozialstation, Nr. 114/Februar 2002 S. 12-15
- Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie NRW (Hrsg.): Modellprojekt Sozialbüros NRW. Endbericht, 2000
- Pfeifer-Schaupp, Hans-Ulrich: Vom Einfachen, das schwierig zu machen ist. In: Juventa Verlag GmbH (Hrsg.), Sozialmagazin, 26. Jg., Nr. 1/2001, S. 16-21
- Specht-Kittler, Thomas: Dokumentation der Hilfequalität als Voraussetzung für Qualitätsvereinbarungen. In: BAG Wohnungslosenhilfe e.V. (Hrsg.), wohnungslos, Nr. 1/1997, S. 10-19
- Staub-Bernasconi, Silvia: Ein fachlich begründetes Qualitätssicherungsinstrument. In: Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg (Hrsg.): Blätter der Wohlfahrtspflege, Heft 1+2/1999, S. 28-30

Selbstevaluation durch Dokumentation:

Das Dokumentationssystem des NRW-Landesprogramms stellt sich vor

„Ich wollte nur mal nachfragen ... ja, schreiben Sie das ruhig rein. Der Teil Ausgangssituation muss nur einmalig ausgefüllt werden ... Benennen Sie doch bitte alle mit denen Sie bisher kooperieren. Haben Sie dazu noch was Schriftliches oder ein Organigramm? ... Rufen Sie den doch einfach mal an, der hatte ein ähnliches Problem ... Danke. Tschüs.“

So oder ähnlich klingt es, wenn Projektmitarbeiter/innen und Programmgeschäftsstelle im NRW-Landesprogramm über das Dokumentieren diskutieren. Das Dokumentationssystem oder kurz, die „Dokus“ sind ein zentrales Element des NRW-Landesprogramms *Wohnungslosigkeit vermeiden – dauerhaftes Wohnen sichern*. Dies ist nicht selbstverständlich in der Programmlandschaft NRW. Denn das NRW-Landesprogramm verpflichtet die an ihm teilnehmenden Projekte zu einer kontinuierlichen Berichterstattung anhand eines eigens entwickelten Dokumentationssystems bzw. Berichtswesens. Die Anwendung des Dokumentationssystems ist damit ebenso Teil der Förderung von modellhaften Projekten, wie ihre praktische Arbeit und die damit erzielten Ergebnisse und Erkenntnisse.

Alle Projekte in den zehn Bausteinen des Landesprogramms wenden das Dokumentationssystem an. Im Jahr gehen so im Schnitt ca. 50 ausgearbeitete Dokumentationen in der Programmgeschäftsstelle ein. Das Dokumentationssystem zum NRW-Landesprogramm gliedert sich in verschiedene Teile – A, B und C. Es besteht aus einem Fragenkatalog, der zu verschiedenen Terminen – jeweils nach acht bzw. neun Monaten beantwortet und an die Programmgeschäftsstelle geschickt wird. Der Abgabeterminus für die Dokumentationen ist abhängig von der Laufzeit der Projekte. Diese variiert zwischen zwei und drei Jahren – also zwischen drei und vier „Dokus“. Viele Fragen des Dokumentationssystems sind für alle Projekte identisch. Andere sind bausteinspezifisch formuliert, um die Realität in den einzelnen Handlungsfeldern der Wohnungsnotfallarbeit abbilden zu können.

Das Dokumentationssystem hat für die Umsetzung des NRW-Landesprogramms vier wichtige Funktionen zu erfüllen. Es ersetzt formal den Sachbericht im Rahmen der Verwendungsnachweisprüfung. Mit jeder „Doku“ wird ausführlich dargestellt, welche Arbeitsschritte und Ergebnisse erreicht wurden. Die Projektverantwortlichen führen damit den Nachweis, dass sie die Zielorientierung des Projektes erhalten und umsetzen. Das Berichtswesen liefert außerdem wichtige Informationen, die als Forschungsergebnisse kontinuierlich in die Projektberatung der Programmgeschäftsstelle einfließen. „Good-Practice-Modelle“ aus der Praxis der Projekte werden so für neue Träger zum Grundstock eigener Projektideen und der Hinweis auf die häufigsten Fehler bei Projektbeginn oder auf hemmende und fördernde Faktoren, die man nicht außer



Acht lassen sollte, werden aus den „Dokus“ abgeleitet und ins Land getragen.

Die dritte Funktion, die das Berichtswesen erfüllt, ist die einer Basis für die Evaluation des NRW-Landesprogramms. „Evaluation“ bezeichnet die Untersuchung und Bewertung von Maßnahmen, Projekten oder Programmen hinsichtlich ihrer Wirkung (vgl. Glossar S. 18). Aus den „Dokus“ der noch laufenden und bereits abgeschlossenen Projekte lässt sich ablesen, wie die Projekte die Ziele des NRW-Landesprogramms umsetzen. Die durch das Berichtswesen erhobenen qualitativen und quantitativen Effekte der Projektarbeit dienen der Bewertung des Erfolges und der Zielerreichung des Projektes. Sie weisen aber auch darauf hin, wie einzelne innovative Handlungsansätze künftig außerhalb modellhafter Förderung in die Regelpraxis einer zukunftsweisenden Wohnungsnotfallhilfe integriert werden können und auch dort eine Finanzierung finden.

Last but not least wird den am NRW-Landesprogramm teilnehmenden Projekten mit dem Dokumentationssystem ein Instrument zur Selbstevaluation an die Hand gegeben. Bei der Selbstevaluation nehmen die Projektbeteiligten die Qualität ihrer eigenen Arbeit unter die Lupe. In der sozialen Arbeit verfolgt man mit einer Selbstevaluation grundsätzlich folgende Ziele :

1. **Aufklärung:** Was ist passiert?
2. **Eigenkontrolle:** Haben wir unsere Ziele erreicht?
3. **Qualifizierung:** Wie können wir es künftig besser machen?
4. **Innovation:** Wie können wir unsere Konzepte weiter entwickeln?

Mit der verbindlichen Dokumentation im Rahmen des NRW-Landesprogramms besteht für die teilnehmenden Träger die Chance, die verschiedenen Ziele der Selbstevaluation in die Beantwortung des Dokumentationssystems einfließen zu las-

sen und die „Dokus“ selber daraufhin auszuwerten. Diese erfüllen damit sowohl den Zweck der Berichterstattung nach außen und richten gleichzeitig den Blick der Projekte nach innen auf die Eigenbewertung.

Das für die spezifischen Ziele der Projekte im Landesprogramm entwickelte Dokumentationssystem ist dabei sicherlich weder in seinen Fragen, noch in seiner Form ein perfektes Evaluationsinstrument. Es ist der Versuch, ein System für die Darstellung der Umsetzung von unterschiedlichsten Projekten zu schaffen, welches flexibel die Projektrealität aufnimmt und bewertbar macht.

Das System der Dokumentationen

Das Dokumentationssystem orientiert sich in seinen Fragestellungen an einem idealtypischen Projektverlauf. Dieser beginnt damit, dass vor dem Hintergrund einer bestimmten Ausgangssituation Ziele gesetzt und vereinbart werden. Danach folgt die Arbeit an der Umsetzung dieser Ziele – indem man Maßnahmen durchführt. Und endet damit, dass das Erreichte an den Zielen gemessen und ein Fazit gezogen wird. Haben Projekte im Rahmen ihrer Laufzeit das Dokumentationssystem vollständig bearbeitet, so liegt eine Darstellung der Projektumsetzung vom Beginn bis zum Projektabschluss vor. Im Dokumentationssystem werden den verschiedenen Umsetzungsschritten eines Projektes unterschiedliche Teile eines Fragenkatalogs zugeordnet, die nacheinander zu beantworten sind. Durch die zeitliche Staffelung der Abgabetermine wird jede Phase und jeder Schritt des Projektes in den „Dokus“ geplant, realisiert und bilanziert. Hinzu kommen Fragen zu den Handlungsbereichen zielgruppenbezogenes Arbeiten, Kooperation und Öffentlichkeitsarbeit sowie zu Arbeitsmethoden und Rollenverständnis. Die Aktivitäten in diesen Feldern haben nach Erfahrungen aus dem NRW-Landesprogramm massive Auswirkung auf den Verlauf und das Gelingen eines Vorhabens und sind deshalb in jeder Dokumentation von Interesse.

Abb.: System der Dokumentationen während der Projektlaufzeit im NRW-Landesprogramm

nach 6 Wochen	nach 8 bzw. 9 Monaten	nach 8 bzw. 9 Monaten	nach 8 bzw. 9 Monaten	nach 8 bzw. 9 Monaten
Planung	I. Dokumentation	II. Dokumentation	III. Dokumentation	IV. Dokumentation
A) Ausgangssituation Entstehungshintergrund?				
B) Ziele und Maßnahmen Alle Ziele? Alle Maßnahmen? Zeitplan?	B) Ziele und Maßnahmen Aktualisierte Ziele? Geplante Maßnahmen? Zeitplan?			
	C1) Verlauf und Perspektiven der Projektarbeit Veränderungen: der Rahmenbedingungen und des Mitteleinsatzes; Projektdurchführung: Maßnahmen, Aufwand, Zielerreichung, Erfolge, Teilerfolge, Misserfolge, unvorhersehbare Aspekte, Optimierungsoptimale: langfristige Perspektive, Finanzierung nach Modelllaufzeit, Ausbau des konzeptionellen Ansatzes			
	C2) Spezielle Fragen zur Projektarbeit Zielgruppen? Kooperation? Öffentlichkeitsarbeit? Arbeitsmethoden? Wirksamkeit? Reflexion der eigenen Rolle? Übertragbarkeit?			

Quelle: eigene Darstellung



Das Dokumentationssystem als Selbstevaluationsinstrument bei der Gestaltung und Umsetzung eines Projektes

Keine Projektidee findet ihre Umsetzung im luftleeren Raum. Deshalb gilt es mit dem ersten Teil der Fragen im Dokumentationssystem – dem Abschnitt Ausgangssituation (A) – die Rahmenbedingungen zu schildern, die dazu beigetragen haben, dass eine Projektidee und anschließend ein Projektdesign entstanden ist. Mit der Darstellung der Vor-Ort-Situation durch den/die jeweilige/n Projektmitarbeiter/in erfolgt ein wesentlicher Schritt zur Einarbeitung in das Projekt. Mit Fragen nach Entstehungshintergründen, Problemanzeigen, den verfügbaren finanziellen, sachlichen und personellen Ressourcen, der Verortung im System des Projektträgers und der Benennung vermuteter und identifizierter Probleme wird die Ist-Situation, die das Projekt zu verändern sucht, greifbarer. Dies ist vor allem dann hilfreich, wenn die für die Umsetzung des Projektes verantwortliche Person nicht an der Konzeptionierung beteiligt war. Die Darstellung der Ausgangssituation gibt außerdem die Möglichkeit, diese nach Projektende mit der erreichten Situation zu vergleichen.

Bevor das Projekt seine Arbeit beginnt, stiftet das Dokumentationssystem des NRW-Landesprogramms sowohl die Projektverantwortlichen als auch die Projektmitarbeiter/in dazu an, sich über langfristige und kurzfristige Ziele des Projektes klar zu werden. Diese werden in dem Teil Ziele und Maßnahmen (B) festgehalten. Mit der Darstellung der Ausgangssituation und den aufgestellten Zielen und Maßnahmen ist das Fundament der Selbstevaluation gelegt. Die Fragen: Was ist? Was soll sein? Und wie komme ich dahin? sind beantwortet.

Der prozessbegleitende Charakter des Dokumentationssystems im NRW-Landesprogramm geht davon aus, dass Ziele nicht statisch sind. Mit jeder neuen Dokumentation können mit dem Teil Ziele und Maßnahmen (B) die einmal festgelegten Ziele aktualisiert, ergänzt, umgeworfen oder als abgearbeitet gekennzeichnet werden. Durch den Rhythmus der „Dokus“ wird schrittweise geplant. Durch die Darstellung unerwarteter Ereignisse, hemmender und fördernder Einflussfaktoren auf die Projektarbeit lässt sich außerdem leicht erkennen, warum Ziele offensichtlich gar nicht oder ganz einfach realisiert wurden. Damit ermöglicht das Dokumentationssystem eine Zielkontrolle jeder Projektphase und ist gleichzeitig eine Qualifizierungshilfe nach dem Motto: in der nächsten Phase kann/muss einiges anders gemacht werden!

Mit der zuletzt abgegebenen Dokumentation wird erkennbar, welche Ziele schließlich in der zwei- bzw. dreijährigen Modellphase erreicht worden sind. Der Grad der Zielerreichung ist zu bewerten. Für die Umsetzung künftiger Projektideen kann nun Bilanz gezogen und gefragt werden, ob die Ziele realistisch oder überzogen waren und was modifiziert werden sollte. Mit den im Projektverlauf erstellten Dokumentationen haben die Projektverantwortlichen sich zu diesen Fragen selbst die Antworten gegeben. Eine umfassende Eigenkontrolle und Qualifizierung ist analog zu den Grundsätzen der Selbstevaluation möglich.

Neben der Zielkontrolle ist es aber vor allem die Darstellung der Umsetzung, auf die das Dokumentationssystem zum NRW-Landesprogramm den Schwerpunkt setzt. Der dafür vorgesehene Teil des Fragenkataloges Projektarbeit (Teil C) gliedert sich in zwei Segmente. Im Ersten (C1) geht es um den Verlauf und die Perspektiven der Projektarbeit. Gestellt werden hier Fragen nach durchgeführten Maßnahmen, Veränderungen in den Ressourcen, unvorhersehbaren Aspekten, die das Projekt beeinflusst haben, sowie nach der Einschätzung von Erfolg und Misserfolg. Im zweiten Teil (C2) stehen die speziellen Fragen zu baustein- und projektspezifischen Handlungsfeldern im Mittelpunkt. Auch wenn sich die Fragen in diesem Teil für jeden der zehn Bausteine unterscheiden sind die einzelnen Themenbereiche, die angesprochen werden, gleich. Es wird nach den Zielgruppen, Kooperationspartner/innen und Formen der Zusammenarbeit, Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, angewendeten Arbeitsmethoden, Indikatoren für die Wirksamkeit der Projektarbeit und nach der eigenen Rolle gefragt. Die letzte Fragestellung des Dokumentationssystems erfordert die Reflexion des gewählten konzeptionellen Ansatzes darauf hin, unter welchen Bedingungen er auf andere Projekte übertragbar wäre.

Mit dem gesamten Teil Projektarbeit (C) – dem Blick zurück auf die letzten acht oder neuen Monate der Projektlaufzeit – wird quantitativ und qualitativ dargestellt was erreicht wurde. Die Frage: Was habe ich alles gemacht und was hat es gebracht? steht hier im Zentrum. Zu den Ergebnissen zählt dabei die Zahl der erreichten Haushalte in Wohnungsnot genauso wie das in russischer Sprache erstellte Informationsblatt oder das als Kooperationspartner gewonnene Wohnungsunternehmen. Bei Bewertung der Wirksamkeit der bisherigen Projektarbeit werden je nach thematischem Schwerpunkt aber auch quantitative Indikatoren abgefragt. Dazu gehört beispielhaft die Anzahl und Entwicklung der Räumungsklagen, die Entwicklung der Anzahl der nach Ordnungsbehördengesetz untergebrachten Personen und Haushalte, Daten zu Art und Anzahl des erschlossenen Wohnraumes oder auch die Fallzahl und Fallentwicklung.

In der Reflexion dessen was man getan und erreicht hat, wird es möglich, eine Manöverkritik für das Projekt durchzuführen. Die volle Breite der Herangehensweisen und Ergebnisse, die Projekte bei der relativ kurzen Laufzeit erzielen, werden aber nur dann mess- und bewertbar, wenn man sie auch als Ergebnisse darstellt – das ermöglicht das Dokumentationssystem den am NRW-Landesprogramm teilnehmenden Projekten. Es erfüllt damit die für eine Selbstevaluation relevanten Ziele der Aufklärung und Innovation. Denn erst in der Gesamtschau der durchgeführten Maßnahmen und der damit erreichten Ergebnisse wird es möglich, Alternativen und Innovationen für neue Vorgehensweisen und noch bessere Ergebnisse zu ersinnen.

Wünsche und Anregungen zum Dokumentationssystem

Das Dokumentationssystem des NRW-Landesprogramm begleitet die Projektarbeit während der gesamten Modellphase. Trotz seiner positiven Evaluationseffekte erscheint das Doku-



mentationssystem während dieser Zeit als eine Art Zusatzaufgabe neben den eigentlichen Inhalten des Projektes. Parallel zur dringenden Einzelfallarbeit, zu wichtigen Kooperations-treffen, zur Öffentlichkeitsarbeit oder dem wöchentlichen Arbeitskreis drängt dann auch noch der Abgabetermin für die aktuelle Dokumentation. Manchmal mag sich der/die einzelne Projektmitarbeiter/in fragen, ob die Arbeit, die das Projekt selber erfordert, nicht wichtiger sei als die Beschreibung der selben in der nächsten „Doku“.

Was dem einen als zusätzliche Arbeit erscheint ist gleichzeitig ein wichtiger Bestandteil der Modellhaftigkeit des Projektes. Jedes Vorhaben, das durch das NRW-Landesprogramm ange-stoßen und umgesetzt wird, ist gleichzeitig Proband für die Erprobung des Dokumentationssystems. Denn sowohl Projekt- als auch Dokumentationsarbeit sind Teile der Förderung im NRW-Landesprogramm *Wohnungslosigkeit vermeiden – dau-erhaftes Wohnen sichern* umgesetzt. Die Auswertung der „Doku“ liefert entsprechend vielfältige fachliche Hinweise nicht nur für die Wohnungsnotfallhilfe, sondern auch für die zukünftige Gestaltung von Evaluations- und Dokumentationssystemen.

Damit das Dokumentationssystem die verschiedenen Funk-tionen der Selbstevaluation und der wissenschaftlichen Be-gleitung erfüllen kann, muss es den Bedarfen sowohl der Nut-zer/innen als auch der auswertenden Wissenschaft gerecht werden. Das bedeutet, es sollte einfach zu beantworten und gut auszuwerten sein. Das Dokumentationssystem des NRW-Lan-desprogramms erfüllt diese Bedingungen trotz vieler guter Ansätze derzeit noch nicht. Bei den Projekten entsteht deshalb Kritik an komplizierten Fragestellungen und dem Abgabemo-dus des Dokumentationssystems. Die Nutzer/innen des In-strumentes beklagen nicht die Tatsache, dass sie dokumentie-ren sollen, sondern kritisieren die strukturellen Defizite des Dokumentationssystems. Die Praktiker/innen aus der Projekt- und Dokumentationsarbeit geben jedoch immer wieder konstruktive Hinweise zur Optimierung. Diese fließen dann in die Weiterentwicklung der „Doku“-Fragebögen ein. Viele dieser Hinweise stellen gleichzeitig auch für andere Dokumentati-ons- und Erhebungssysteme Qualitätsstandards dar. Ihre Berücksichtigung gewährt eine größere Akzeptanz und Frei-willigkeit – also mehr Lust als Frust - bei der Anwendung der Instrumente. Bei der Fragebogenerhebung zum Dokumentati-onsverhalten der Projekte des Landesprogramms kamen so auch einige Hinweise für das Dokumentationssystem zum NRW-Landesprogramm zusammen.

1. Tipps und Hilfestellungen zum Ausfüllen und Bearbeiten der „Dokus“

Verbesserungsfähig ist aus Sicht vieler Projekte im NRW-Landesprogramm die Anleitung zum Dokumentationssystem. Verständliche Beispiele, Hinweise zum Zusammenhang der Fragen und Berichtsteile sowie Tipps zum Ausfüllen wie z. B. nützliche Querverweise, ein Inhaltsverzeichnis zum Fragen-katalog oder eine Liste der zu erhebenden Daten gleich zu Pro-

jektbeginn würden die Beantwortung erleichtern. Hilfreich wäre auch ein intensiverer Austausch zwischen den verschie-denen Projekten zu Beginn der Modellphase. Hier sollten so-wohl Fragen zum Dokumentationssystem als auch zum ge-samten Projektverlauf diskutiert werden können.

2. Prozess- und projektorientierte Fragestellungen

Da die Fragen des Dokumentationssystems vorwiegend auf Vergleichbarkeit und Auswertung ausgerichtet sind, entspre-chen sie in Reihenfolge und Formulierung nicht immer dem jeweiligen Stand und Kontext der Projektarbeit. In der Wahr-nehmung der Nutzer/innen des Dokumentationssystems sind Fragen deshalb zu detailliert, doppelt und unzusammen-hängend gestellt. Aussagen zu komplexen Projektbausteinen werden vom Dokumentationssystem z. B. zerlegt in geplante und durchgeführte Maßnahmen, Kooperation, Öffentlich-keitsarbeit und Arbeitsmethoden. Die Vergleichbarkeit aller Projekte wird dadurch erst möglich – das Schreiben der „Doku“ wird gleichzeitig komplizierter und vielleicht manchmal „wirklichkeitsfremd“. Eine einfachere Strukturierung und die Darstellung des Zusammenhangs und der Notwendigkeit von Fragen würde heißen, hier einigen Frust zu vermeiden.

3. Feed-back zur Dokumentation

Wie schon zu Beginn der Projektarbeit wünschen sich die am NRW-Landesprogramm teilnehmenden Träger auch im Verlauf der Modellphase die Rückkopplung ihrer Arbeit mit anderen Projekten und der Programmgeschäftsstelle. Werkstattge-spräche, Projektbesuche und die zeitnahe Rückmeldung zu eingegangenen Dokumentationen gehören deshalb zum Auf-gabengebiet der Programmgeschäftsstelle. Dieses Feed-back kann aus Sicht der Nutzer/innen des Dokumentationssystems noch verstärkt werden. Großes Interesse besteht außerdem an den Ergebnissen, die aus der wissenschaftlichen Analyse der Dokumentationen gezogen werden konnte.

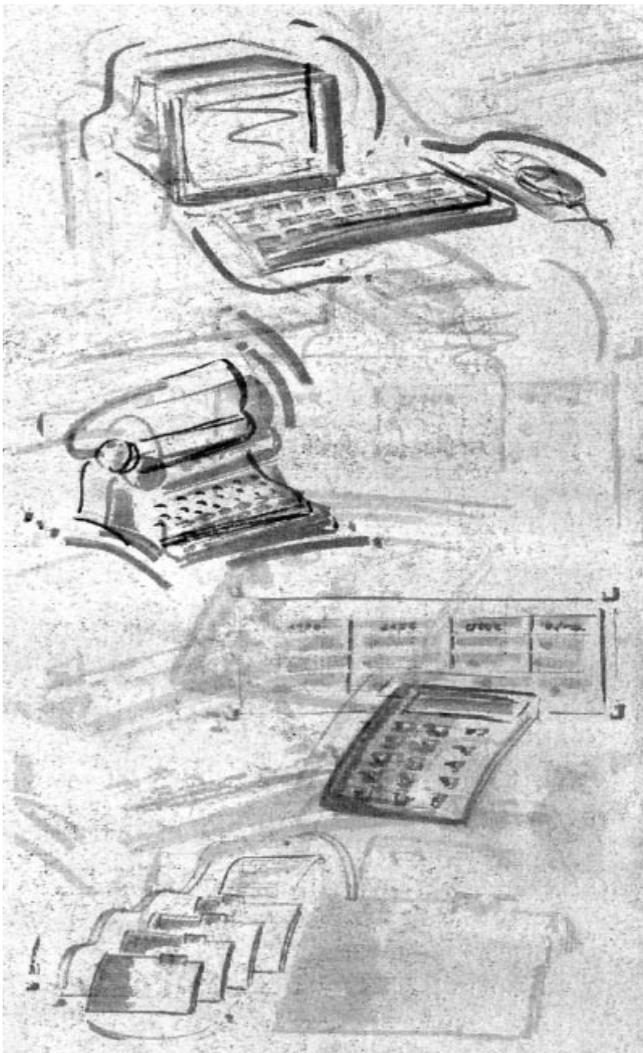
4. EDV-gestützte Erhebung

Das bisherige Dokumentationssystem verlangt zwar viele In-formationen, es bietet gleichzeitig aber keine Erhebungsfunk-tion, mit der die Daten zu beschaffen wären. Die Erhebung bleibt den Projektverantwortlichen selbst überlassen und diese nutzen – wie es die Fragebogenerhebung unter den Projekten des NRW-Landesprogramms gezeigt hat (vgl. S. 1) – ver-schiedenste Instrumente über die Handakte bis zur fachspezi-fischen Software. Diese Systeme sind kaum kompatibel zu den Fragestellungen der „Dokus“. Wünschenswert wäre deshalb die Verzahnung von EDV-gestützter Erhebung mit direkter Auswertung und einer Berichtsfunktion, durch die alle Um-setzungsschritte und Ergebnisse der Projektarbeit zu jedem be-liebigen Zeitpunkt abrufbar wären. Im NRW-Landespro-gramm werden zurzeit zwei Vorhaben zur Entwicklung solcher Systeme unterstützt.



Fazit

Es hat sich gezeigt, dass es schwierig ist, mit einem Dokumentationssystem verschiedenste Funktionen zu bedienen. Evaluations- und Selbstkontrollinstrument, Rechenschafts- und Erfahrungsbericht in einem zu sein, das heißt Kompromisse in der Qualität der Ergebnisse und dem Komfort bei der Bearbeitung des Dokumentationssystems zu machen. So entsteht Frust sowohl bei den Nutzer/innen als auch bei jenen, die aus den Dokumentationen allgemein gültige Informationen ziehen wollen. Das ideale Dokumentationssystem – vielleicht die digitale Handakte im Handyformat mit eingebauter Berichtsfunktion – ist derzeit noch Vision. Bisher können also nur die Erfahrungen aus dem Dokumentationsalltag der Projekte im NRW-Landesprogramm genutzt und in die Weiterentwicklung dieses und die Entwicklung neuer Dokumentationssysteme einbezogen werden. Bis dahin, so zeigt die Praxis, wird man in bezug auf das Dokumentieren auf mehreren Füßen stehen müssen – hiermit erheben, dort dokumentieren und Synergien zwischen den verschiedenen Systemen und ihren Anforderungen nutzen. Auf lange Sicht wird die Entwicklung und verbindliche Nutzung von praxisnahen, EDV-gestützten Evaluations- und Dokumentationsinstrumenten jedoch unverzichtbarer Bestandteil des Arbeitsalltags sein. (se)



♪ Wer, wie, was, warum ? – ♪
Wer nicht fragt, bleibt dumm.

Betroffenenbefragung als Instrument zur Überprüfung der Nachhaltigkeit von Wohnungsnotfallhilfe

Die Befragung von Passant/innen in der Einkaufspassage zu ihren Konsumgewohnheiten, das Telefoninterview zum Wahlverhalten oder die Haushaltbefragung zur Mobilität sind längst etablierte Erhebungsinstrumente. Auch die Befragung von Stadtteilbewohner/innen, Schulkindern und so genannten Multiplikator/innen in einer Stadt ist gang und gäbe. Kommunen, Unternehmen und spezialisierte Forschungsinstitute versuchen auf diesem Weg, ihre „Produkte“ den Wünschen der „Kund/innen“ anzunähern, mehr über die Gewohnheiten der Menschen zu erfahren, Akzeptanz zu schaffen oder einfach nur um sich bekannt zu machen.

Aber die Befragung von Menschen in Wohnungsnot ...? Im NRW-Landesprogramm finden sich einige Projekte, in denen über die Befragung ehemals und aktuell von Wohnungsnot betroffener Menschen versucht wurde, mehr über Ansprüche und Bedarfe aber auch über die Wirksamkeit der Wohnungsnotfallhilfe zu erfahren. Zwei sehr unterschiedliche Beispiele für Befragungen als Instrument für die Wohnungsnotfallhilfe werden im Folgenden dargestellt. Erhard Klamet, Mitarbeiter im Mülheimer Projekt der Stadtteilbezogenen Prävention, gibt Auskunft über die Befragung zur Lebenslagenentwicklung der ehemaligen Bewohner/innen der Mülheimer Obdachlosenunterkünfte – durchgeführt vom Caritasverband für die Stadt Mülheim an der Ruhr e. V.. Silke Blutte von der Zentralen Fachstelle der Stadt Löhne nimmt nach demselben Fragenkatalog Stellung zur Befragung der Fachstellenklient/innen des Jahres 2001, die im Rahmen des Projektmanagements zur Einrichtung der Zentralen Fachstelle in Löhne von der Gesellschaft für Organisation und Entscheidung, Bielefeld, durchgeführt wurde.

Die Beispiele geben vor allem Auskunft darüber, wie man eine Befragung durchführt und wann sich die Anwendung dieses Instrumentes lohnen kann. Wer mehr über die konkreten Ergebnisse der beiden Befragungen wissen möchte, kann sich direkt an Herrn Klamet und Frau Blutte oder an die Programmgeschäftsstelle wenden.



Was war das Ziel und der Adressatenkreis der in Ihrem Projekt durchgeführten Befragung?

E. Klamet, Caritasverband Mülheim a.d.R.: Adressat/innen der Befragung waren die ehemaligen Bewohner/innen der Styrumer Obdachlosenunterkünfte. Unser Ziel war es, die Bewohner/innen zu aktivieren und präventiv erneute Obdachlosigkeit zu verhindern. Insb. die persönliche Schilderung der heutigen Wohn- und Lebensverhältnisse der ehemaligen Wohnungslosen war für uns von Interesse, da wir so die langfristigen Wirkungen unseres Tuns nach der eigentlichen Beratungsarbeit überprüfen konnten. Die Befragung hatte also auch zum Ziel, die Nachhaltigkeit der Beratungsarbeit aufzuzeigen. Weiterhin wollten wir die spezielle Hilfe sowohl für die ehemaligen Wohnungsnotfälle als auch für die von Wohnungsnot bedrohten Haushalte weiterentwickeln und an deren Bedürfnisse anpassen. Mit Hilfe der Befragung konnten wir unsere Arbeit in der Wohnungsnotfallhilfe detaillierter dokumentieren und einen Anstoß für Stadtentwicklung, Forschung und die Politik geben. Nicht zuletzt um die anfängliche Skepsis der Politik und Verwaltung gegenüber unserem Vorhaben - der vollständigen und nachhaltigen Auflösung aller Mülheimer Obdachlosen - aufzuheben.

S. Blutte, Stadt Löhne: Im Februar und März 2002 wurden die Klient/innen, die im Jahr 2001 mit der „Zentralen Fachstelle für Wohnungsnotfälle“ der Stadt Löhne Kontakt hatten, befragt. Ziel der Befragung war die Erhebung der (häufigsten) Problemlagen der Fachstellen-Klient/innen und ihrer Erfahrungen mit den Leistungen der Fachstelle. Die Befragung sollte eine verlässliche Diskussions- und Entscheidungsgrundlage liefern, um bisherige Leistungen zu bewerten und Weiterentwicklungen im Arbeitsfeld zu ermöglichen.

Wie sind Sie vorgegangen?

E. Klamet, Caritasverband Mülheim a.d.R.: Zur Vorbereitung haben wir zunächst intern einen möglichst breiten Zielkatalog erstellt, um für uns zu klären, was wir überhaupt mit der Befragung erreichen wollen. Dann haben wir einen Fragenkatalog abgeleitet, der realistische und interessante Themenbereiche beinhaltet. Daran anschließend galt es, eine Struktur in diese noch ungeordnete Fragesammlung zu bekommen und sinnvoll zu begrenzen. Dazu haben wir dieses „Sammelurium“ in Gesprächen mit Außenstehenden wie z. B. der Programmgeschäftsstelle, den Mitarbeitern der Stabsstelle kommunale Entwicklungsplanung und Statistik und der Uni Essen, die bereits Erfahrung mit Befragungen haben, reflektiert. Im Anschluss an diese Reflexion haben wir dann innerhalb der Projektgruppe den endgültigen Fragebogen konzipiert. Dieser ist jedoch eher als Orientierungsbogen zu sehen, da er hauptsächlich offene Fragen für die Interviewerin enthielt.

Neben der Fragebogenerstellung war es weiterhin nötig, den Verbleib der ehemaligen Bewohner/innen zu recherchieren. Dazu haben wir Expertengespräche mit den Mitarbeiter/innen der ehemaligen Obdachlosenunterkünfte geführt.

Um einen ersten Kontakt zu den ehemaligen Wohnungslosen aufzubauen, haben wir uns dazu entschlossen, in einem persönlichen Anschreiben per Post eine vertraute Person, Fr. Timper (sie ist seit langer Zeit in der Obdachlosenarbeit und in Modellprojekten tätig und vielen bekannt), auftauchen zu lassen. Auch die Interviewerin, eine Studentin, die bereits lange in der Kinderbetreuung der Wohnungslosenhilfe tätig war, ist den Adressaten bekannt, so dass auch hier schon ein gewisses Vertrauensverhältnis bestand.

S. Blutte, Stadt Löhne: Die Fachstelle kontaktierte alle Klient/innen, die im Jahr 2001 Leistungen von der Fachstelle erhalten hatten. Diese waren Personen und Haushalte, die durch die Hilfe der Fachstelle in ihrer Wohnung bleiben konnten oder eine neue Wohnung bezogen haben. Nicht berücksichtigt wurden Personen, die aus Löhne weggezogen waren. Alle Klient/innen erhielten ein Anschreiben mit der Ankündigung der Befragung, der Bitte, daran teilzunehmen und der Aussicht auf einen Gewinn am Ende der Studie. Alle Haushalte hatten die Möglichkeit, dieser Aufforderung innerhalb einer bestimmten Frist zu widersprechen und die Teilnahme an der Befragung abzulehnen.

Befragung und Auswertung wurden durchgeführt von der „Gesellschaft für Organisation & Entscheidung (GOE)“, Bielefeld. Die GOE erhielt von der Fachstelle die Adressen aller Klient/innen, welche die Teilnahme an der Studie bis zum Ende der Widerspruchsfrist nicht abgelehnt hatten. Diese Personen und Haushalte wurden von den Interviewer/innen der GOE nach telefonischer Termin-Vereinbarung aufgesucht und anhand eines standardisierten Fragebogens befragt. Haushalte ohne Telefon wurden (ggf. mehrfach) persönlich aufgesucht.

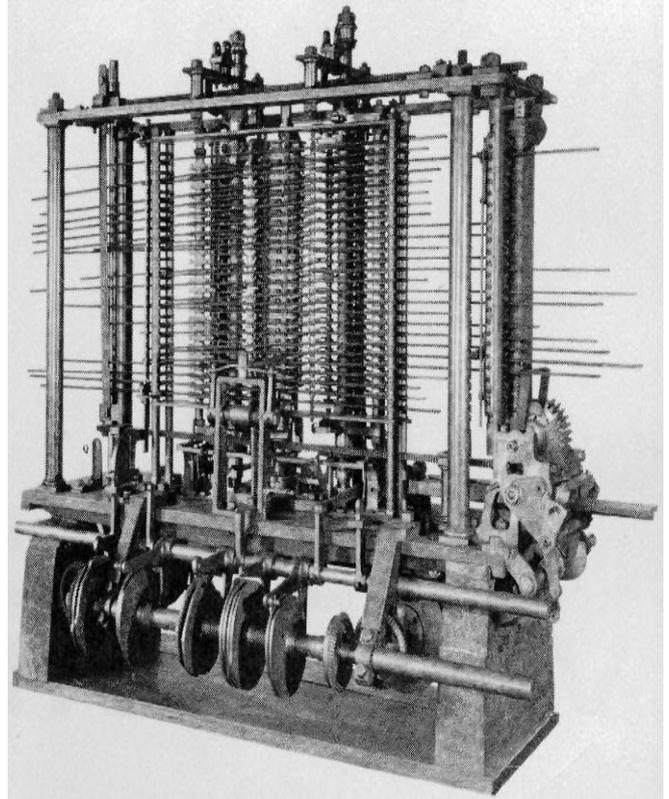
Nach der Befragung, die ca. 4 Wochen dauerte, wurden die Daten in eine zentrale Datenbank eingegeben und ausgewertet. Die Auswertungsergebnisse wurden in einem Datenbericht tabellarisch und grafisch dargestellt und erläutert. Dieser Datenbericht wurde der Fachstelle überreicht und bei einem gemeinsamen Termin mit der „Arbeitsgemeinschaft Zentrale Fachstelle“ in Löhne präsentiert und diskutiert.



Die eigentliche Durchführung der Befragung erfolgte schließlich nach telefonischer Absprache direkt in den Wohnungen anhand des Fragenkatalogs. Jedes Gespräch dauerte ca. 45 Minuten. Wir hatten zuerst vor, die Interviews zu zweit zu führen, aber in den Vorabkontakten stellte sich heraus: Das ist nicht gewünscht, was kein Problem war. Also wurden alle Interviews per Tonband aufgezeichnet. Insgesamt hatten wir 40 Haushalte angeschrieben von denen mit 22 schließlich ein Interview geführt wurde. Das so viele Leute bereit waren, sich befragen zu lassen, fanden wir schon gut.

Nach der Analyse der Befragungsergebnisse unsererseits in Form einer schriftlichen Zusammenfassung, haben wir die Analyseergebnisse mit den Experten vor Ort abgeglichen. Diese „Profieinschätzung“ floss dann zusätzlich in die Analyse mit ein.

Präsentiert haben wir die endgültigen Ergebnisse dann z. B. der Programmgeschäftsstelle, in der Dokumentation im Rahmen des Präventionsprojekts und auch Teile im Sozialausschuss der Stadt Mülheim. Für Herbst diesen Jahres ist noch einmal eine Präsentation im Sozialausschuss vorgesehen. Dies ist dann die Gelegenheit im Rückblick auf die Projekte des Landesprogramms darzustellen, wie es im Sozialraum Styrum jetzt aussieht. Die Befragungsergebnisse werden ein Element des Situationsberichtes sein.



Sind Sie mit den Befragungsergebnissen zufrieden?

E. Klamet, Caritasverband Mülheim a.d.R.: Inhaltlich sind wir auf jeden Fall zufrieden. Die ehemaligen Bewohner/innen sind weitgehend mit ihrer jetzigen Wohn- und Lebenssituation zufrieden und wissen, wo sie Hilfe finden können. Das Sozialbüro und die Hilfenetze sind ihnen bekannt; die Wichtigkeit unserer Beratungsangebote wurde bestätigt.

Die Vorbereitung, Durchführung und Analyse der Befragung ist aber sehr aufwendig. Jedoch war für uns diese Qualitätskontrolle ein wichtiger Schritt, da wir in den Ergebnissen eine gewisse Selbstbestätigung in unserem alltäglichen Tun wiederfinden konnten. Mit dieser Bestätigung unserer Arbeit konnten wir auch die Skepsis seitens der Politik und Verwaltung widerlegen.

Formal jedoch, gab es einige Probleme. Da wäre zum einen die Erreichbarkeit der ehemaligen Bewohner/innen zu nennen, die nicht durch Beratung unterstützt worden sind. Von diesen gibt es kaum noch Infos über die späteren Anschriften, so dass sie nicht bei der Befragung berücksichtigt worden sind.

Schwierig waren auch die Zugangswege allgemein. Diese sind nur bei Teilgruppen, die bereits z. B. durch die Beratungsarbeit oder Kinderbetreuung persönliche Beziehungen zu uns hatten, gelungen. Unsere Mitarbeiter/innen hatten somit die Funktion eines „Türöffners“, um an die Personen heranzukommen.

Die offene Fragestellung in den Fragebögen hat sich im Nachhinein ebenfalls als hinderlich dargestellt. Man hätte mehr ge-

S. Blutte, Stadt Löhne: Die Ergebnisse der Befragung zeigen deutliche Trends in der positiven Beurteilung der Fachstelle. Was die Bedürfnisse bzgl. einzelner Beratungs- und Hilfeleistungen angeht, entsprechen die erwarteten Leistungen, welche den Bedürfnissen der Klient/innen entspringen, im wesentlichen auch den von der Fachstelle tatsächlich erbrachten Leistungen. Dies betrifft zum Beispiel die generelle Information über mietrechtliche Fragen, die Unterstützung beim Stellen von Anträgen und Widersprüchen, die Vermittlung von Beratungsangeboten, die Hilfe bei Verhandlungen mit dem Vermieter über die Fortsetzung des Mietverhältnisses und bei der Vermittlung einer neuen Wohnung. Es hat sich gezeigt, dass die Erwartungshaltung der Klient/innen hier recht hoch ist, so dass die Fachstelle ihre Leistungen in dieser Hinsicht noch weiter verstärken sollte.

Auch ansonsten schneidet die Fachstelle in der Beurteilung der Klient/innen sehr gut ab. Eine große Mehrheit der befragten Klient/innen findet es gut, dass es die Fachstelle gibt; mindestens 60 % der Befragten würden bei ähnlichen Problemen wieder die Fachstelle aufsuchen. Gespräche und Briefe wurden als freundlich, hilfsbereit, verständlich und wenig bürokratisch empfunden. Im Vergleich mit der übrigen Stadtverwaltung der Stadt Löhne erhielt die Fachstelle eine bessere Beurteilung.

Die Ergebnisse der Befragung brachten durchaus positive Überraschungen im Hinblick auf die Klient/innen selbst und



schlossenerer, konkreter Fragen stellen sollen, um deutlichere Antworten z. B. zu unseren Beratungsdiensten zu bekommen. Auch für die Auswertung und Vergleichbarkeit der Antworten wäre eine Art Checkliste nützlicher gewesen.

Bei der Auswahl der Fragen haben wir festgestellt, dass es wichtig ist, sie speziell auf das Klientel abzustimmen, da sonst bestimmte Tabuthemen wie z. B. die frühere Obdachlosengeschichte nicht erwähnt werden. Dieses Problem hatten wir zwar nicht, da wir den Zugang über eine in alle Themen „eingeweihte“ Vertrauensperson gewählt haben, aber es sollte auf jeden Fall für die Zukunft bedacht werden.

damit einen Ansporn, diese Aspekte von Seiten der Fachstelle zu verstärken: so hat sich beispielsweise ein großes vorhandenes Potenzial zur Selbsthilfe erwiesen. 75 % der befragten Klient/innen haben Eigeninitiativen ergriffen und selbst Kontakte zu ihren Vermieter/innen, zu städtischen und anderen Stellen aufgenommen. Fast die Hälfte der Befragten hat versucht, aus eigener Kraft eine neue Wohnung zu finden. Auch hat es sich gezeigt, dass – entgegen vielfach bestehenden Vorurteile – nicht nur und nicht einmal überwiegend materielle Hilfen wie beispielsweise die Mietschuldenübernahme nach dem BSHG gewünscht werden.

Auch die negativen bzw. kritischen Ergebnisse der Befragung werden als Anhaltspunkte gesehen, die Arbeit weiter zu optimieren und noch wirksamer gegen Wohnungslosigkeit anzugehen.

Wie nutzen Sie diese Ergebnisse für Ihre weitere Arbeit?

E. Klamet, Caritasverband Mülheim a.d.R.: Die Ergebnisse werden wir in der Form nutzen, dass wir die Beratungsarbeit an dem, was an Bedürfnissen genannt worden ist, orientieren werden. Das bedeutet, dass wir verstärkt prozessbegleitend und querschnittsorientiert die Mehrfachprobleme wie z. B. Familienhilfe oder Mietsicherung aus einer Hand angehen werden. Dabei wird - nach den Befragungsergebnissen zu urteilen - der Bereich der finanziellen Beratungsebene die dominanteste Rolle spielen.

Die zur Zeit auch in Mülheim- Styrum entstehende Sozialagentur soll in Zukunft als Generalist in der Beratung tätig sein. Aus den Ergebnissen der Befragung abgeleitet meinen wir, dass so was (wie eine Sozialagentur) wichtig ist. Für uns stellt sich nur die Frage, warum man die freien Träger mit diesen Erfahrungswerten nicht stärker in die Gestaltung dieser neuen, querschnittsorientierten Struktur einbezieht.

Interessant wären die Ergebnisse der Befragung auch für die Forschung. Ich denke da vielleicht an eine Zusammenarbeit mit einer Universität. Zum Beispiel könnte eine nähere Untersuchung der Veränderungen im Bereich der Wohnungslosigkeit auch auf Landesebene erfolgen oder Veränderungen und Entwicklungsperspektiven für Mülheim erforscht werden. Diese Verknüpfung von Theorie und Praxis ist sehr spannend.

S. Blutte, Stadt Löhne: Die Ergebnisse haben gezeigt, dass die Fachstelle auf einem guten Weg ist. Die Bündelung verschiedener Hilfeleistungen, der gute Informationsaustausch zwischen den Mitarbeiter/innen und die persönliche Ansprache der Klient/innen wurden positiv beurteilt. Die Fachstelle schneidet damit im Vergleich zur übrigen Stadtverwaltung in Löhne besser ab. Die Liste der erwarteten Beratungs- und Hilfeleistungen entspricht bereits in hohem Maße dem Angebot der Fachstelle und zeigt, an welchen Stellen die Leistungen möglicherweise ausgeweitet werden können.

Positiv zu bewerten ist weiterhin die Tatsache, dass viele Personen bereits dann die Fachstelle aufsuchen, wenn ihre Wohnung noch nicht akut in Gefahr ist, das heißt vor oder zum Zeitpunkt einer fristgerechten Kündigung. Die Fachstelle wird ihr Engagement in Richtung Öffentlichkeitsarbeit daher ausweiten, indem Sie ein Falblatt erstellt, das über ihre Leistungen informiert. Dieses soll bei Instituten (z. B. Kindergärten, Kirchengemeinden), Behörden und Beratungsstellen ausgelegt werden, um den Bekanntheitsgrad weiter zu erhöhen und möglichen Schwellenängsten vorzubeugen.

Die Befragungsergebnisse werden auch genutzt, um Politik und Verwaltungsspitze über die Erfolge der Fachstellenarbeit zu informieren. Damit wird gleichzeitig für die Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe geworben und eine möglichst große Akzeptanz angestrebt.

Kann man das Instrument der Befragung in der Wohnungsnotfallhilfe weiter empfehlen?

E. Klamet, Caritasverband Mülheim a.d.R.: Grundsätzlich ist ein solches Vorgehen auf jeden Fall zu empfehlen, da gerade bei ehemaligen Obdachlosen, jegliche Befragung grundsätzlich ein Präventionssystem ist. Durch den aufsuchenden Charakter dienen Befragungen in Ansätzen der Rückfallvermeidung, weil sich die Betroffenen dann wieder

S. Blutte, Stadt Löhne: Die Befragung der Klient/innen hat wichtige Erkenntnisse über die Arbeit der Fachstelle geliefert. Durch die Aussagen der Betroffenen wurden die Leistungen und Ziele der Fachstelle noch einmal kritisch hinterfragt und bestätigt. Es wurden darüber hinaus Bereiche deutlich, in denen ein besonders hoher Beratungs- und Hilfebedarf besteht,



an bestehende Hilfenetze und bestimmte Vertrauenspersonen erinnern. Dieses sich interessieren für die persönliche Entwicklung des einzelnen nach der Auflösung der Unterkünfte ist eine sehr bedeutende Komponente. Die Wirksamkeit unseres Handelns hört ja nicht bei den Auflösungsprozessen auf, sondern wird erst durch die Reflektion der individuellen Lebensentwicklungen der ehemaligen Bewohner/innen deutlich.

Die Schulung des/der einzelnen Interviewer/in ist besonders bei offenen Fragestellungen sehr wichtig, damit diese/r im Gespräch die Fragen und Antworten noch weiter spezifizieren kann. Jedoch möchte ich noch einmal darauf hinweisen, dass sich die offene Frageweise in diesem Zusammenhang nur bedingt eignet.

Der Arbeitseinsatz bzw. die benötigten zeitlichen und arbeits-technischen Ressourcen einer solchen Befragung müssen dabei natürlich berücksichtigt werden, um gegebenenfalls neue Arbeitsorganisationen zu erschließen. Man kann die Befragungen jedoch auch mit den täglichen Arbeiten verbinden: Kommt z. B. jemand in eine Beratungsstunde kann man einen Teil dieser Zeit auch für eine Kurzbefragung nutzen. Wichtig ist auch die Dokumentation der Adressen der ehemaligen Obdachbewohner, um die spätere Kontaktaufnahme zu erleichtern. Da dieses aus datenschutzrechtlichen Gründen relativ schwierig ist, könnte man die Beratungssuchenden schon während der Beratungsarbeit fragen, ob man ihre Adresse intern zum Zwecke einer späteren Datenerhebung speichern dürfte.

so dass die Fachstelle ihre Bemühungen an dieser Stelle zielgerichtet ausweiten und auf ihr Klientel abstimmen kann. Das Lob der Klient/innen bedeutet natürlich eine Motivation für die Mitarbeiter/innen der Fachstelle. Zudem ist es immer wichtig, ein Feedback über die eigene Arbeit zu erhalten und damit einer „Betriebsblindheit“ entgegen zu wirken.

Zudem ist es spannend, schwarz auf weiß zu sehen, was es bewirken kann, wenn man ein drängendes soziales Problem in den Blickpunkt rückt und mit konkreten Maßnahmen angeht.



Sozialraum-Monitoring – ein Instrument für die Wohnungsnotfallhilfe ?

„In welchen Stadtteilen unserer Stadt hatten wir eigentlich in den letzten sechs Monaten die meisten Räumungsklagen?“
„Sind auffällige Entwicklungen in einigen Stadtteilen zu erkennen, die auf drohende Segregationstendenzen deuten?“
 – Solche oder ähnliche Fragen können regelmäßig in der täglichen Arbeit vor Ort auftauchen. Sie lassen sich jedoch ohne eine geeignete und aussagefähige Datenbasis kaum beantworten.

Um diese Datenbasis aufzubauen, ist ein Sozialraum-Monitoring, nötig, denn Wohnungsnot und alles Handeln zu ihrer Vermeidung und Behebung hinterlässt Spuren im Raum. Der Raum ist die „Bühne“ der Wohnungsnotfallproblematik mit all ihren Erscheinungsformen und Wechselwirkungen. Auf dieser „Bühne“ agiert eine Vielzahl von Akteuren: Kommune, Wohnungswirtschaft, Träger der freien Wohlfahrtspflege, von Wohnungsnot bedrohte oder betroffene Personen, usw.. Diese Akteure sind in zahlreichen „Szenen“ und an vielen „Darstellungsorten“ gleichzeitig aktiv: auf dem Wohnungsmarkt, in verschiedenen Stadtteilen, in der Nachbarschaft und der einzelnen Wohnung, etc.

Ein Instrument, um die Wirkungen dieser Aktivitäten und deren Folgen erfassen und bewerten zu können und nachhaltig wirksame Strategien gegen Wohnungsnot zu entwickeln, ist das Sozialraum-Monitoring.

In der Projektberatung der Programmgeschäftsstelle taucht das Thema Sozialraum-Monitoring immer häufiger auf. In vielen Projekten des NRW-Landesprogramms wird daran gedacht und damit gearbeitet. Teilweise werden sogar kontinuierlich Datenbanken, Indikatorenlisten oder Sozialraumberichte mitentwickelt. Um das Sozialraum-Monitoring als ein weiteres Instrument zur Beobachtung und Dokumentation von Veränderungen bekannter und anwendbarer zu machen, möchten wir mit dem folgenden Text zum Nachdenken über das Thema einladen. Sozialraum-Monitoring ist kein verpflichtender Bestandteil des Dokumentationswesens im NRW-Landesprogramm. Es stellt aber sicherlich eine interessante und sinnvolle Ergänzung dar. Wir von der Programmgeschäftsstelle würden uns freuen, wenn durch die nun folgenden Ideen und Anregungen eine Diskussion über Sinn und Funktion dieser Methode für die Wohnungsnotfallhilfe in Gang kommen könnte.



Sozialraum – was ist das?

Wohnungsnot hat immer einen Ort an dem sie entsteht - in dem großstädtischen, gründerzeitlichen Altbauquartier genauso wie in den Einfamilienhausgebieten des ländlichen Raumes oder den Großwohnsiedlungen der 70er Jahre. Und sie zeigt sich dort, wo städtische Notunterkünfte und Siedlungen die wohnungslos gewordenen Menschen provisorisch und doch häufig dauerhaft beherbergen. Wenn Wohnungsnot einen Ort hat, kann die Hilfe für Menschen in Wohnungsnot nicht „ortlos“ oder weit entfernt von dem Raum sein, in dem sie existiert. Der tatsächliche Raum, der sogenannte Sozialraum, ist jedoch nicht leicht zu erfassen. Selbst der Begriff „Sozialraum“ ist vielfältig interpretierbar.

Die Gesamtstadt besteht aus vielen, sich teilweise überschneidenden Sozialräumen. Dabei müssen die jeweiligen Räume keineswegs mit Stadtteilen übereinstimmen. Die Abgrenzung der entsprechenden Sozialräume orientiert sich zwar häufig an bestehenden Orts- oder Stadtteilen bzw. Stadtbezirken, es gibt aber keine allgemein verbindlichen Kriterien und Vorgaben für den jeweiligen räumlichen Zuschnitt. Aus der wissenschaftlichen Diskussion und der Praxis lassen sich keine einheitlichen Kriterien bzgl. Größe, EinwohnerInnenzahl oder Zuschnitt der Zuständigkeitsgebiete ableiten. Eine einheitliche Festlegung der genannten Kriterien wäre auch keineswegs sinnvoll, da die Gegebenheiten vor Ort stark variieren und immer individuell festgesetzt werden müssen. Für die sozialraumbezogene Wohnungsnotfallhilfe erwächst daraus die Notwendigkeit, entsprechende Sozialräume entweder eigenständig zu definieren oder sich an den lokal vorgegebenen sozialräumlichen Differenzierungen zu orientieren. Die Notwendigkeit zur Abgrenzung ergibt sich aus der Tatsache, dass nur dort eine Sozialraum-Monitoring durchgeführt werden kann, wo vorher die Grenzen des zu beobachtenden Gebietes festgesteckt wurden.

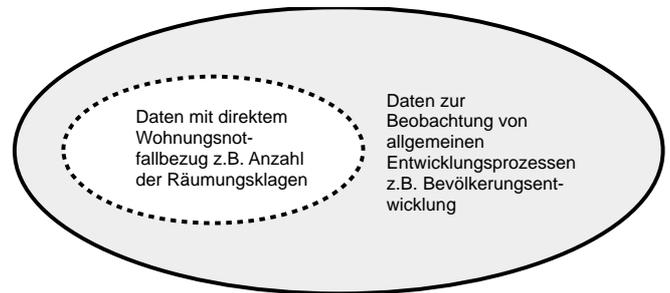
Daten

Nach der Abgrenzung eines Untersuchungsraums für das Sozialraum-Monitoring in der Wohnungsnotfallhilfe geht es dann darum, die entsprechenden Daten zu erheben. Grundsätzlich ist es wichtig, dass ein Sozialraum-Monitoring integriert, d. h. eingebunden in unterschiedliche kommunale Ressorts wie z. B. Sozial-, Wohnungs-, Arbeits- oder Jugendamt, und kontinuierlich durchgeführt wird. Die gesammelten Informationen sollen gesamtstädtische und kleinräumige Strukturen aufzeigen, Prozesse hinter den Zahlen darstellen und frühzeitig auf neue Entwicklungen hinweisen.

Nach wie vor besteht ein Mangel an kleinräumigen Daten. Diese werden oft nur unvollständig bzw. nicht koordiniert erhoben. Wohnungsnotfallrelevante Daten sind in den Statistiken nicht verankert oder tief darin versteckt. Des Weiteren werden kleinräumige Analysen oder Datenverknüpfungen vorhandener Informationen auf Grund des Datenschutzes erschwert. Expertenwissen wird zumeist nur fallbezogen, nicht jedoch automatisch und systematisch erhoben. Auch die

Grundsätzlich lassen sich zwei verschiedene Informationsebenen finden:

Abb.: Informationsebenen der Wohnungsnotfallhilfe



Quelle: eigene Darstellung

Datenerhebung an sich übersteigt oft allein vom personellen und sachlichen Aufwand die Ressourcen der Kommunen.

Aus der Fachliteratur lassen sich einige Hinweise ableiten, was bei einer Datenerhebung in der Sozialraum-Monitoring zu beachten ist. Grundsätzlich ist es wichtig, genau festzulegen, welche Daten für die Wohnungsnotfallhilfe relevant sind, welche bereits erhoben werden und welche noch keine Berücksichtigung finden. Interessant ist weiterhin, welche Kooperationspartner denkbar sind, um die Informationen möglichst kleinräumig zu erlangen und ggf. miteinander zu verknüpfen.

Die erste Gruppe umfasst die eng an der Thematik orientierten Indikatoren (s. S. 18), die sich direkt mit der Wohnungsnotfallproblematik in Verbindung bringen lassen. Diese können Daten zu kleinräumigen Entwicklungen im Bereich der Wohnungsnotfallhilfe liefern wie bspw.

- Anzahl der Wohnungsvermittlungen,
- Anzahl und Verortung der Räumungsklagen bis auf Baublockebene,
- Belegungsdichte der ordnungsrechtlichen Unterbringungen,
- Altersstruktur oder Nationalität der Wohnungsnotfälle,
- Höhe und Anzahl der Mietschuldenübernahmen oder auch Daten zu den lokalen Akteuren wie bspw. der Zentralen Fachstelle
- Kostenplanung,
- Anzahl der verhinderten Wohnungsverluste, etc..

Anhand dieser erhobenen Daten wird deutlich, wo - d. h. im direkten räumlichen Bezug und u. U. parzellenscharf - sich die Wohnungsnotfallproblematik häuft. Es handelt sich also insgesamt um Daten, deren Auswertung eine direkte Intervention ermöglichen. Zu den Akteuren, für die aus der Interpretation der Daten eine Handlungsaufforderung resultieren kann, gehören die Zentrale Fachstelle, die Wohnungswirtschaft oder auch die Fachdienste wie z. B. Suchtberatung etc.; also all diejenigen, die für eine schnelle Hilfe und punktgenaue Unterstützung vor Ort zuständig sind und fallbezogen agieren.



Die weitergefasste zweite Gruppe umfasst Daten zur Beobachtung von allgemeinen soziodemographischen und ökonomischen Entwicklungsprozessen in der Stadt. Darunter versteht man

- Daten zur Bevölkerungsentwicklung wie Bevölkerungsdichte, Zuwanderungen/Abwanderungen von deutscher und nicht-deutscher Bevölkerung, Altersentwicklung,
- Daten zur Arbeitslosigkeit,
- Daten zum Sozialhilfebezug, unterteilt in Geschlecht, Altersgruppen oder Staatsangehörigkeit u. a.,
- Daten zum Gebäude- und Wohnungsbestand wie bspw. Anzahl der Sozialwohnungen und deren Anteil am gesamten Wohnungsbestand, Bindungsdauer oder auch die Wohnfläche der Einwohner insgesamt bzw. pro Einwohner.

Bei der Erhebung dieser Informationen geht es vorwiegend darum, Daten zu sammeln, deren Interpretation es zulässt, präventiv d. h. weit vor einer Zunahme an Wohnungsverlusten, stadtteilbezogen aktiv zu werden, um der Entstehung oder Manifestierung benachteiligter Stadtteile und Wohnquartiere entgegenzuwirken und Wohnungslosigkeit keine Chance zu lassen. Auf die Warnzeichen dieser weitergefassten Gruppe sollten neben der Wohnungsnotfallhilfe vor allem Akteure aus den Handlungsfeldern Sozialpolitik, Stadtentwicklung, Wohnungspolitik, Sozialplanung, Wirtschaftsförderung etc. aufmerksam gemacht werden.

Der Raumbezug der zu erhebenden Daten ist von entscheidender Bedeutung. Bei der Datenauswahl und -erhebung ist deshalb darauf zu achten, dass diese neben der gesamtstädtischen Ebene auch möglichst kleinräumig erhoben werden. Denkbar wäre hier z. B. die Baublockebene (ca. 200 Einwohner) als kleinste Gebietseinheit, das statistische Gebiet (ca. 2.000 Einwohner) oder aber auch die Orts- und Stadtteilebene (variabel ca. zwischen 1.500 und 10.000 Einwohner) (ISA 2001). Wie bereits erwähnt müssen die administrativen Raumstrukturen dabei nicht unbedingt den tatsächlichen Sozialräumen entsprechen.

Neben dem Raumbezug ist der Zeitbezug sehr wichtig. Die Daten sollen möglichst aktuell sein. Außerdem sollen diese Daten bereits aus verschiedenen Zeiträumen vorliegen, d. h. sie sollen fortschreibungsfähig sein. Erst durch diesen zeitlichen Vergleich der Untersuchungsergebnisse kann man Veränderungen oder auch stabile Konstanten erkennen und ausmachen.

Ein weiterer Faktor der Datenerhebung ist der Zielgruppenbezug. Dadurch können insbesondere Informationen über die Lebenssituation bestimmter Bevölkerungsgruppen gesammelt werden. Allerdings finden sich in amtlichen Datensammlungen dazu bisher kaum Aussagen (ISA 2001); diese beziehen sich eher auf allgemeine soziodemographische Strukturdaten wie z. B. Alter, Geschlecht, Bildung, Familienstand etc.. Im

Rahmen der Wohnungsnotfallhilfe wäre es denkbar, diese spezielleren Daten z. B. in Bezug auf Alleinerziehende, junge Erwachsene, Migrant/innen oder ältere Menschen beim direkten persönlichen Kontakt mit abzufragen und auszuwerten.

Eine kleinräumige und regelmäßig fortzuschreibende Datenbank als eine wichtige Grundlage in der Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe soll in diesem Sinne helfen, einen ressortübergreifenden Einblick in diese Thematik zu erlangen. Dazu ist es vorstellbar, diese Datenbank mit verschiedenen anderen Datenquellen zu vernetzen und zu ergänzen.

Chancen und Grenzen

Sozialraum-Monitoring kann einen wichtigen Beitrag für die Arbeit in der Wohnungsnotfallhilfe leisten. Es bietet die Möglichkeit, die Daten dieses komplexen Handlungsfeldes strukturiert zu erfassen. So wird ein „Frühwarnsystem“ entwickelt, das dazu beiträgt neue Wohnungsnotfälle zu verhindern. Durch ein Sozialraum-Monitoring in der Wohnungsnotfallhilfe kann insbesondere ressortübergreifendes Handeln z. B. auf Seiten der Verwaltung, eine höhere Transparenz und Nachprüfbarkeit sowie der Aufbau einer Informations-, Analyse- und Beratungsfunktion erleichtert und gefördert werden. Ressortübergreifendes und vernetztes Handeln ist z. B. denkbar in den Bereichen Wohnungswesen, Bauleitplanung, Sozialarbeit, Stadterneuerung und Wohnungsnotfallhilfe, wenn es um Standorte für neue Wohnungen geht. Dabei ist zu unterscheiden in eine Vernetzung von „Professionellen“ (kommunale Verwaltung, Wohnungswirtschaft, Träger der freien Wohlfahrtspflege), eine Vernetzung der Menschen im Sozialraum allgemein wie z. B. Bürger/innen, Wohnungslose, Betroffene von bestimmten wohnungsnotfallrelevanten Themen und in eine Vernetzung der zahlreichen Daten aus den verschiedenen Quellen (vgl. Gillich 2002:67). Weiterhin bietet Sozialraum-Monitoring allen Beteiligten die Chance zu einer gemeinsamen Sichtweise zu gelangen. So kann das Problem der Wohnungsnot gemeinsam angegangen werden. Gerade diese Vernetzung und gemeinsame Auswertung ist ein Muss, um keine öden „Datenfriedhöfe“ entstehen zu lassen und die Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe vor Ort durch breite Basisinformationen nachhaltig zu verbessern.

Die Ergebnisse des Sozialraum-Monitoring haben bereits in einigen Kommunen zu diversen Handlungsaufforderungen geführt. Positive als auch negative Entwicklungen und Trends sowohl auf gesamtstädtischer als auch auf kleinräumiger Ebene werden aufgezeigt. Auf der Basis der erhobenen Daten können Strategien entwickelt werden, um z. B. Prozessen der Segregation entgegen zu wirken oder um z. B. die aufsuchende Arbeit in den besonders von Wohnungsnot betroffenen Quartieren stärker zu konzentrieren. Durch ein Sozialraum-Monitoring und die entsprechende Auswertung der Daten wird also die Chance eröffnet, sowohl einzelfallbezogen z. B. in Form von individuellen Beratungsangeboten als auch strategisch und zu-



kunftsweisend in Form von Entwicklungsperspektiven und -richtungen in den unterschiedlichen Räumen zu agieren. (cc)

Verwendete und weiterführende Literatur

Klein, Thomas: Definition und Bildung von Sozialräumen. In: Verein für Kommunalwissenschaften (Hrsg.): Sozialarbeit im sozialen Raum. Berlin 2001.

Institut für soziale Arbeit e.V. (Hrsg.): Sozialraumorientierte Planung – Begründungen, Konzepte, Beispiele. Münster 2001.

Gillich, Stefan: Am Netz spinnen. Sozialräumliche Ansätze in der Wohnungsnotfallhilfe. In: Wohnungslos 2/02.

Was ist was? - Glossar

Controlling

„Die Fähigkeit, Prozesse und Aktivitäten ergebnisbezogen zu steuern (statt eng zu kontrollieren) und den Projektfortschritt sicherzustellen.“ - Schelle, H.: Projekte zum Erfolg führen. o. O. 1996, S. 40

„Controlling bezeichnet die Bereitstellung von Methoden (Techniken, Instrumenten, Dokumenten, Modellen) und Informationen für Planung, Kontrolle und Koordination. [...] Das Controlling informiert über Ergebnisse, ermittelt und analysiert mögliche Abweichungen und leitet daraus ggf. Empfehlungen für Korrekturen ab. Controlling dient somit der Zielausrichtung, Frühwarnung, Koordination, Entscheidungsvorbereitung, Informationsgewinnung und Kommunikation bei (strategischen) Projekten.“

Homepage der GTZ: (<http://www.gtz.de/glossar>)

Dokumentation

Dokumentation = Sammlung – Duden

„Dokumentation ist das Erfassen, Ordnen und Aufschließen von Dokumenten sowie deren Bereitstellung für Zwecke der Information.“ – Der große Brockhaus

Dokumentation ist „das Festhalten von Informationen und [...] Ergebnissen“ durch „Sammeln, Ordnen, Bewerten und Auswählen“, zum Zweck der „Evaluation [...], Transparenz und Verbindlichkeit [...], der Steuerung des Beratungsprozesses [...]“ sowie „der Rechenschaft gegenüber Kolleginnen und Kollegen [...], Vorgesetzten [...] und der Öffentlichkeit, dem Träger und Finanzgebern“. – Geiser, Kasper: Dokumentation von Beratung. In: Beratung – Blätter der Wohlfahrtspflege 5+6/2000, S. 110

Evaluation

to evaluate = Bewerten

„Evaluation ist die systematische Erhebung und Analyse von nicht routinemäßig verfügbaren Informationen über ein bestimmtes Projekt oder Programm, um dieses kritisch würdigen zu können.“ – Bundesamt für Gesundheit: Leitfaden für die Planung von Projekt- und Programmevaluation. Bern 1997, S. 12

„Evaluation bedeutet die kritische, analytische Interpretation gewonnener Informationen, das Ziehen von Schlussfolgerungen daraus, und letztlich die Beurteilung und/oder Bewertung eines Projektes oder einer Sachlage, mit dem Ziel, diese zu verbessern.“ – Bundesamt für Gesundheit: Leitfaden für die Planung von Projekt- und Programmevaluation. Bern 1997

„Evaluation sollte vier grundlegende Eigenschaften aufweisen: Nützlichkeit, Durchführbarkeit, Fairness und Genauigkeit. Die Nützlichkeitsstandards sollen sicher stellen, dass die Evaluation sich an den geklärten Evaluationszwecken sowie am Informationsbedarf der vorgesehenen Nutzer und Nutzerinnen ausrichtet. Die Durchführbarkeitsstandards sollen sicher stellen, dass eine Evaluation realistisch, gut durchdacht, diplomatisch und kostenbewusst geplant und ausgeführt wird. Die Fairnessstandards sollen sicher stellen, dass in einer Evaluation respektvoll und fair mit den betroffenen Personen und Gruppen umgegangen wird. Die Genauigkeitsstandards sollen sicher stellen, dass eine Evaluation gültige Informationen und Ergebnisse zu dem jeweiligen Evaluationsgegenstand und den Evaluationsfragestellungen hervor bringt und vermittelt.“ – Deutsche Gesellschaft für Evaluation e. V.

Indikatoren

„In der Sozialforschung Repräsentant, ‘Anzeiger’ für untersuchte Sachverhalte oder Eigenschaften sozialer Tatsachen und Prozesse.“ – Grunow, Dieter in: Fuchs-Heinritz, Werner et al (Hrsg.): Lexikon zur Soziologie, 3. A. 1994, S. 291f.

„Ein Indikator dient als Ersatzmaß für die Erhebung von Informationen über bzw. die Messung von Phänomenen, die selbst nicht direkt gemessen werden können. So ist z. B. der pro Kopf in einem Land während eines Jahres insgesamt konsumierte Alkohol Indikativ für das Ausmaß des Alkohollabusus. Generell repräsentieren Indikatoren nur eine Klasse von Daten.“ - Bundesamt für Gesundheit: Leitfaden für die Planung von Projekt- und Programmevaluation. Bern 1997, S. 67

Indikatorenanalyse

„Untersuchung von Indikatoren auf ihren Bezug zum repräsentativen Sachverhalt, d. h. ihre Aussagekraft.“ – Grunow,



Dieter und Wienold, Hanns in: Fuchs-Heinritz, Werner et al (Hrsg.): Lexikon zur Soziologie, 3. A. 1994, S. 291f.

Kennzahlen

„Kennzahlen sind Zahlen, die das Ergebnis einer bestimmten Hilfeleistung quantitativ und qualitativ beschreiben.“ – Siemann, Dietrich: Leistung und Qualität – Beschreibung und Steuerung durch Kennzahlen. In: Wohnunglos 2/97, S. 58

„Kennzahlen bilden Sachverhalte ab (z.B. Ergebnisse, Wirkungen, Strukturen, Qualitäten, Kosten, etc.). Sie liefern numerische, steuerungsrelevante und verdichtete Informationen unter jeweils einer bestimmten Betrachtungsweise.“ – KGSt Bericht: Arbeit mit Kennzahlen - Teil 1: Grundlagen. Köln 2001

Monitoring

to monitor = Beobachten

„Monitoring bedeutet, bestimmte Situationen oder Ereignisse mit Hilfe der Erhebung von Daten wachsamem Auge als routinemäßiges Check-up zu beobachten und ist damit ein wesentlicher und unerlässlicher Bestandteil des Evaluationsprozesses.“ – Glossar der Quint-Essenz Qualitätsförderung-Homepage der Gesundheitsförderung Schweiz (www.quint-essenz.ch)

„Wie in der Navigation interessiert beim Monitoring die Frage, ob wir uns auf die geplanten Ziele zubewegen. Die Erfassung von Geleistetem und Erreichtem erfolgt mit Methoden des ergebnisorientierten Monitorings, zum Beispiel mit Hilfe der Buchführung. Die daraus gewonnenen Fakten ermöglichen einen Vergleich von ‚Ist‘ (reale Situation) und ‚Soll‘ (Planung). Wird die reale Situation in Zeitabständen erhoben und mit der Planung verglichen, entsteht eine Wegbeschreibung. Ist die Abweichung zwischen Ergebnissen und den geplanten Zielen zu groß, versuchen wir den Kurs zu korrigieren.“ – Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit: Monitoring – Mit der Realität in Kontakt bleiben. Bern 1997, S. 5

„Monitoring ist Information und Kommunikation über den Projektverlauf und seine Wirkungen.“ – GTZ: Monitoring im Projekt. Eschborn 1998, S. 8

Projektmanagement

„Projektmanagement ist die systematische, effektive und effiziente Planung, Steuerung und Überwachung eines komplexen Problemlösungsprozesses und umfasst die Durchführung eines Projektes von der Idee über die Konzeption und Umsetzung bis hin zum Controlling.“ – Bundesvereinigung für Ge-

sundheit e.V. (Hrsg.): Qualitätsmanagement in gesundheitsfördernden Einrichtungen. Bonn 2000

„Das Projektmanagement ist die Koordination aller Elemente, die für die Durchführung eines Projekts notwendig sind. Dazu gehören Planung, Ziele, Maßnahmen, Phasen (ein schrittweises Vorgehen), Steuerung und Kontrolle.“ – Glossar der Quint-Essenz Qualitätsförderung-Homepage der Gesundheitsförderung Schweiz (www.quint-essenz.ch)

Qualitätsmanagement

„Alle Maßnahmen eines Unternehmens, um die Qualität seiner Produkte, Dienstleistungen und Arbeitsverfahren zu kontrollieren und zu sichern, werden unter dem Oberbegriff „Qualitätsmanagement“ zusammengefasst.“ – Schwarzer, Uwe: Nachhaltigkeit durch Qualität. In: Blätter der Wohlfahrtspflege 9+10/2001, S. 190

„Qualitätsmanagement umfasst alle Führungsaufgaben, die darauf gerichtet sind, die Qualitätsziele einer Organisation festzulegen und sicherzustellen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Ziele in ihrem Handeln umsetzen.“ – Homepage der GTZ (<http://www.gtz.de/glossar>)

„Aufgabe des Qualitätsmanagements ist es, dafür zu sorgen, die qualitätsrelevanten Forderungen der Kunden zu erfüllen. Dies bedeutet, dass in jeder einzelnen Phase des Produktlebenszyklus bzw. Qualitätskreises die Erfüllung der vorher definierten Qualitätsforderungen gesichert sein muss.“ – Binner, Hartmut: Prozessorientiertes Qualitätsmanagement. (http://www.symposion.de/qt/qt_04.htm)

„Auf die Mitwirkung aller ihrer Mitglieder gestützte Managementmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft abzielt.“ - DIN EN ISO 8402: Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung - Begriffe. Berlin 1992

Selbstevaluation

„Das Ziel der Selbstevaluation ist die Qualifizierung der beruflichen Handlungskompetenz der Fachkräfte. Als systematische Nach-Denk- und Bewertungshilfe macht sie Handlungen in Situationen reflektierbar, diskutierbar und somit auch kontrollierbar. [...] Die eigenen Arbeitsvollzüge und deren kontextuelle Umstände werden dokumentiert, ausgewertet und gegebenenfalls geändert.“ – von Spiegel, Hiltrud: Aus Erfahrung lernen – Qualifizierung durch Selbstevaluation. Münster 1993, S. 124

„[...] die Anstrengung, Maßnahmen unterschiedlichster Art (Modellprojekte, Programme, Verfahren, Methoden etc.) hinsichtlich ihrer Wirkung zu untersuchen und zu bewerten [...], bei der Fachkräfte die Qualität ihrer eigenen Arbeit unter die Lupe nehmen und bewerten.“ - Homepage von Widder & Weiler (www.widder-weiler.de)



Wohnungsnotfallpolitik auf europäischer Ebene: Zahlen und Indikatoren sind auch ein Thema für FEANTSA

In der Europäischen Union werden Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit zunehmend thematisiert. Maßgeblich dafür verantwortlich ist FEANTSA, das 1989 gegründete Netzwerk von Institutionen der Wohnungslosenhilfe in Europa. FEANTSA umfasst mehr als 70 Organisationen und Institutionen aus allen Mitgliedsstaaten der EU, die sich um die Belange von Menschen in Wohnungsnot bemühen. Mitglieder sind sowohl einzelne Einrichtungen als auch Dachverbände wie die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.

FEANTSA beschäftigt sich als einziges europäisches Netzwerk ausschließlich mit dem Thema Wohnungslosigkeit und wird mit Mitteln der EU-Kommission gefördert. Das Netzwerk hat seinen Sitz in Brüssel. Von dort aus arbeitet FEANTSA eng mit den Institutionen der EU zusammen und nimmt einen beratenden Status gegenüber dem Europarat und den Vereinten Nationen ein. Neben der Lobbyarbeit auf der eu-

ropäischen Ebene organisiert FEANTSA Veranstaltungen in den Mitgliedsstaaten, unterstützt Forschungsvorhaben und kooperiert mit anderen Netzwerkorganisationen. Vielfältige Informationen können über die Homepage von FEANTSA unter www.feantsa.org abgerufen werden. Eigene Veröffentlichungen zu übergreifenden Themenstellungen sowie ein regelmäßig erscheinender Newsletter ermöglichen außerdem einen umfassenden Informationsaustausch zum Thema Wohnungslosigkeit und zur aktuellen Europapolitik.

In der Frühlingausgabe des Newsletters beschäftigt sich FEANTSA – wie diese Plattform - mit den quantitativen Aspekten von Wohnungsnot und Wohnungsnotfallhilfe. Neben verschiedenen übergreifenden Artikeln unter anderem von Dr. Thomas Specht-Kittler (BAG-Wohnungslosenhilfe) finden sich Informationen zur Entwicklung europäischer Indikatorenssysteme. Aus Frankreich, Schottland, Österreich und den Niederlanden werden Beispiele gegeben, wie Wohnungsnot quantifiziert und damit fass- und vergleichbar gemacht wird.

Nähere Informationen kann man unter folgender Adresse erfragen: FEANTSA, 194 Chaussee de Louvain, 1210 Brussels, Belgien; Tel.: + 32 (0) 2 538 66 69; e-mail: office@feantsa.org

Hinweise

Folgende Projekte wurden seit April 2001 in das NRW-Landesprogramm *Wohnungslosigkeit vermeiden – dauerhaftes Wohnen sichern* aufgenommen:

Arbeitsansatz	Träger	Beginn	Kontakt
2.1 Dienstleistungen zur Wohnraumschließung für Wohnungsnotfälle	Arbeiterwohlfahrt Oberhausen	Oktober 2001	Herr Wlodarczak Tel. 02 08 - 8 50 00 72
2.4 Wohnprojektbezogene Begleitung und Beratung	Caritasverband Oberhausen	November 2001	Frau Keil Tel. 02 08 - 69 00 88 16
	Ev. Perthes-Werk Soest	Oktober 2001	Herr Körber Tel. 0 29 21 - 76 70 19
	Arbeiterwohlfahrt Hagen	November 2001	Herr Lauhoff Tel. 0 23 31 - 33 81
3.1 Modellhafte Projekte aufsuchender Beratung	Duisburger Tafel e.V	November 2001	Herr Hölter Tel. 02 03 - 35 01 80
	SKM Moers	Dezember 2001	Frau Diederichs Tel. 0 28 41 - 79 31 18
	Stadt Monheim	Dezember 2001	Frau Gerstel Tel. 0 21 73 - 3 33 72
	IB Wuppertal	November 2001	Frau Pehl Tel. 02 02 - 24 53 441
	Diakonisches Werk Hagen	März 2002	Frau Wuske Tel. 0 23 31 - 2 95 75



Personelle Veränderungen in der Programmgeschäftsstelle

Christine Chwalla ist seit dem 15. Mai 2002 als studentische Mitarbeiterin in der Programmgeschäftsstelle tätig und tritt die Nachfolge von Jürgen Wixforth an.

Auszeichnung für Mitarbeiterinnen der Programmgeschäftsstelle

Barbara Paul und Sofie Eichner erhielten zwei der kommunalwissenschaftlichen Prämien, die jährlich von der Stiftung der deutschen Städte, Gemeinden und Kreis zur Förderung der Kommunalwissenschaften vergeben werden. Prämiiert wurde ihre Diplomarbeit Das Modell der Zentrale Fachstelle. Neue Ansätze der lokalen Wohnungsnotfallpolitik im sozialen System Stadt, die die Stiftung damit als kommunalwissenschaftlich von besonderem Wert würdigte, die der Selbstverwaltung der Kommunen neue Erkenntnisse vermittelt.

In der nächsten Plattform . . .

wird es um die verschiedenen Modelle der aufsuchenden sozialen Beratung gehen, die sowohl von öffentlichen als auch von freien Trägern der Wohlfahrtspflege bislang im Landesprogramm initiiert und realisiert wurden. Wir stellen Ihnen die unterschiedlichen Projekttypen mit ihren jeweiligen Potenzialen und Grenzen vor und schauen durch die Brille der Wohnungswirtschaft, die sich in den Projekten der aufsuchenden sozialen Beratung engagiert.

Die bisherigen Schwerpunktthemen der Plattform:

- 1/97: Frauen in Wohnungsnotfällen
- 1/98: Gesundheit und Wohnungslosigkeit
- 2/98: Wohnungsnotfallhilfe (auch!) im Stadtteil
- 3/98: Das Modell Zentrale Fachstelle
- 1/99: Junge Menschen in Wohnungsnotfällen
- 2/99: Wohnraum für Wohnungsnotfälle
- 3/99: Aufsuchende Hilfe- und Beratungsangebote für Wohnungsnotfälle
- 1/00: Stadt ohne Obdach – Zur Auflösung und Umwandlung kommunaler Notunterkünfte
- 1/01: Den Wandel gestalten?! – Hilfen für allein stehende von Wohnungslosigkeit betroffene und bedrohte Männer
- 2/01: Wege ebnen, Brücken bauen – Aufsuchende Krankenpflege als Teil einer sozialen Medizin für Menschen in Wohnungsnot

Impressum

Plattform wird herausgegeben von der *Programmgeschäftsstelle*. Die Programmgeschäftsstelle ist im Rahmen des vom Sozialministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen aufgelegten Landesprogramms *Wohnungslosigkeit vermeiden - dauerhaftes Wohnen sichern* im Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen eingerichtet worden. Zu den Aufgaben der Programmgeschäftsstelle gehört die Koordination des Landesprogramms, die Beratung aller am Landesprogramm Interessierten und Beteiligten, der Transfer der Erkenntnisse und Erfahrungen aus den Modellprojekten in die Praxis und die Begleitforschung der Modellprojekte.

Mitarbeit an dieser Ausgabe

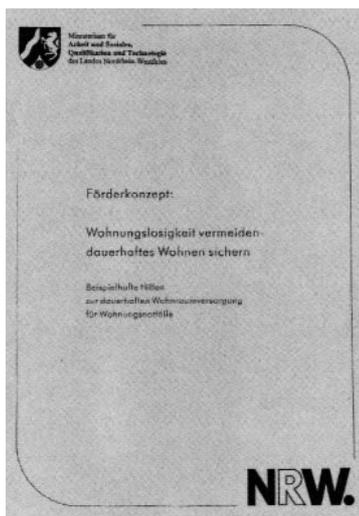
Sofie Eichner (se), Mirjam Goerrig (mg), unter Mitarbeit von Marion Küchenmeister, Stefan Siebel, Christine Chwalla (cc). Satz Julia Weldle.

Wir danken Herrn Helmut Kreidenweis, Frau Silke Blutte (Stadt Löhne) und Herrn Erhardt Klamet (Caritasverband Mülheim a.d.R.) für die Mitarbeit an dieser Plattform.

Redaktionsschluss: 30.08.2002

- © ILS/Programmgeschäftsstelle
Deutsche Straße 5
44339 Dortmund
Fon: 02 31 - 90 51 180
Fax: 02 31 – 90 51 185
E-Mail: pg@ils.nrw.de
Internet: www.wohnungsnotfallhilfe.nrw.de

Bisher erschienene Veröffentlichungen



Förderkonzept:
Wohnungslosigkeit vermeiden - dauerhaftes Wohnen sichern

Beispielhafte Hilfen zur dauerhaften Wohnraumversorgung für Wohnungsnotfälle

Düsseldorf 1996



Wohnungslosigkeit vermeiden - dauerhaftes Wohnen sichern

Beispielhafte Pressemeldungen zum Landesprogramm

Dortmund 2000



Wohnungslosigkeit vermeiden - dauerhaftes Wohnen sichern

Ein Landesmodellprogramm

Düsseldorf 1998



Zentrale Fachstellen zur Hilfe in Wohnungsnotfällen

Ein Handbuch zur Umsetzung in den Kommunen

Düsseldorf 1999



Wohnungslosigkeit vermeiden - dauerhaftes Wohnen sichern

Dokumentation der Fachtagung vom 18. März 1999 zur Zwischenbilanz des Landesprogramms

Dortmund 2000



Zentrale Fachstellen: Prävention, Wohnraumversorgung und Quartiersmanagement

„Sozialpolitische Perspektiven der wohnungspolitischen Steuerung und des Quartiersmanagements“
 Workshop vom 18. Februar 2000 in Köln

Düsseldorf 2000