



*"wieder wohnen"  
will es wissen ...*

## NutzerInnenpartizipation

### Geschäftsfeldziel 2013/2014:

"wieder wohnen" setzt sich seit längerer Zeit mit dem Thema der Beteiligung von NutzerInnen auseinander. Konkret geht es um die Beteiligung an der Leistungsbewertung sowie der Leistungserstellung.

Die Hintergründe dafür liegen unseres Erachtens bei mehreren gesellschaftspolitischen und fachlichen Diskursen, denen wir uns stellen:

- Die Diskussion ob und in wie weit sich EmpfängerInnen sozialer Leistungen überhaupt beteiligen dürfen oder ob sie nicht besser "EmpfängerInnen" ohne Mitspracherecht bleiben sollen, ist eingebettet in einen gesamtgesellschaftlichen Diskurs, der die Erhöhung der BürgerInnenbeteiligung an diversen Prozessen fordert. "wieder wohnen" möchte hier einen Beitrag leisten und die NutzerInnen als ExpertInnen für ihr eigenes Leben nicht nur wahrnehmen, sondern sie in der vermehrten Übernahme zur Verantwortung ermutigen.
- 2013 fand erstmal eine übergeordnete strategische Unternehmensanalyse statt. Der FSW mit seinen Tochterunternehmen war aufgefordert, Annahmen für die



Entwicklung der sozialen Landschaft aus Sicht unterschiedlichster organisationsrelevanter Perspektiven zu treffen. Bei der Anspruchsgruppe der NutzerInnen wurden deren zukünftige Ansprüche an unsere Leistungen und Angebote analysiert. Hierbei wurde die vermehrte Nutzung vorhandener Potenziale als mögliche Erwartung der Zielgruppe identifiziert. Durch die Erhöhung der Beteiligung kann dieser Annahme entsprochen werden.

- Risikomanagement bedingt die Identifizierung möglicher Risikobereiche, die sich negativ auf NutzerInnen auswirken können. Die kritische Auseinandersetzung mit Sozialer Arbeit in großen Einrichtungen bedeutet auch die Auseinandersetzung mit dem Thema „Macht und Ohnmacht“. Das Bewusstsein über ungleiche Machtverhältnisse, denen NutzerInnen ausgesetzt sind, muss in ständiger Auseinandersetzung mit MitarbeiterInnen geschärft werden, damit NutzerInnen (wieder) zunehmend „eigenmächtig“ handeln können.
- Der FSW steht kurz vor der Zertifizierung und auch "wieder wohnen" hat ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem (QMS) implementiert. Eine Säule jedes QMS ist die „KundInnenzufriedenheitsmessung“. Der FSW und die Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe haben diesen Begriff erweitert um unterschiedliche „Beteiligungsmöglichkeiten“ von NutzerInnen. Um in den seit 2012 durchgeführten Qualitätsaudits des Fachbereich Wohnen bestehen zu können, braucht es standardisierte Methoden zur Erhebung der Zufriedenheit sowie schriftlich festgehaltene und sichtbare Veränderungen im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, die durch Partizipation ermöglicht werden.



## Jeder Mensch hat das Recht Entscheidungen zu treffen



Folie 2

Dieser Grundsatz, dem sich "wieder wohnen" verschrieben hat, ist die Grundlage für unsere Definition von Partizipation.

Wir verstehen darunter die Möglichkeit der **Übernahme von Verantwortung für die Lebensumstände, die verändert werden sollen!**

Demnach bedeutet Partizipation NICHT die unhinterfragte Erfüllung von NutzerInnenwünschen.

### Was wollen wir konkret bewirken:

- Verbesserung des Leistungsangebotes durch
  - o Beteiligung an der Leistungsbewertung und
  - o Beteiligung an der Leistungserstellung
- Aktivierung der NutzerInnen
- Erhöhung der Selbstbefähigung



### **Durchführung des Projektes:**

#### 1. Erhebung bereits vorhandener Partizipationsmöglichkeiten aus Sicht der MitarbeiterInnen

MitarbeiterInnen von WWO identifizierten vor allem

- Freizeitbereich und
- Wohnbereich

als Möglichkeiten für NutzerInnen, sich zu beteiligen.

- Die Mitgestaltung beim Betreuungssetting und die
- Mitwirkung bei der Leistungserstellung

wurde als gering eingestuft.

#### 2. Überprüfung der getroffenen Annahmen mittels Befragung

Die Steuergruppe (bestehend aus 3 Personen) und ein Projektteam (bestehend aus 8 WWO MitarbeiterInnen) entwickelte einen Leitfaden zur Durchführung von Interviews. 15% der NutzerInnen aller beteiligten Organisationseinheiten sollten zu ihrer Aufnahme bei WWO befragt werden.

Zielsetzung bei der Befragung:

- Abfrage ausschließlich beeinflussbarer Fragestellungen
- Gemeinsame Maßnahmenableitung und –umsetzung nach Auswertung der Ergebnisse
- Die Umsetzung der Maßnahmen müssen sicht- und spürbare Veränderungen für die NutzerInnen mit sich bringen
- Gewährleistung von Anonymität – die Nutzerinnen wurden ausschließlich von MitarbeiterInnen anderer Einrichtungen befragt

#### 3. Auswertung der Ergebnisse und Maßnahmenableitung

Die Auswertung der *quantitativen Fragen* brachte ein sehr gutes Ergebnis mit sich:

Die Beteiligung war hoch und das Ziel, 15% der NutzerInnen zu erreichen, konnte nahezu erreicht werden (Rücklaufquote ca. 95%, 164 Personen).

Die NutzerInnen zeigten sich sehr zufrieden, bei der Befragung mitwirken zu können

Mit dem gesamten Prozess der Aufnahme waren 55% der NutzerInnen zufrieden.



Die Freundlichkeit, das Verständnis der MitarbeiterInnen und der respektvolle Umgang wurden im Durchschnitt sehr gut bewertet.



Verbesserungsbedarf wurde bei der Sauberkeit der Räumlichkeiten geortet.

Die Ergebnisse des *qualitativen Teils* der Befragung wurden gemeinsam mit den NutzerInnen mittels Punktesystem bewertet und führten zu folgendem Ergebnis:

*WWO übergreifende Maßnahmen:*

- Verbesserung der Reinigungsleistung ✓
- Talentebörse 
- Auswahl SOA/Betr Team 

*Bereichsübergreifende Maßnahmen:*

- Möglichkeit der Terminvereinbarung bei Einzug (In Zusammenarbeit mit bzWO) ✓
- Intimität bei der Aufnahme wahren ✓
- Raumgestaltung ✓
- BesucherInnenraum mit Privatsphäre 
- Stockverantwortliche NutzerInnen 

*Einrichtungsbezogene Maßnahmen:*

- Waschküche im Vollbetrieb ✓
- Handtuchhalter und Seifenhaltermontage ✓
- Anpassung der Öffnungszeiten ✓

4. Maßnahmendurchführung

Viele Maßnahmen wurden bereits umgesetzt, einige größere Projekte befinden sich in der Planungsphase. Jedenfalls wurden in allen Teams die Ergebnisse der Befragung als Grundlage für weitere Diskussionen zur Verbesserung der Leistungen und Angebote von "wieder wohnen" herangezogen. Diese Verbesserung gemeinsam mit den NutzerInnen durchzuführen oder zu diskutieren, bedeutet einen Paradigmenwechseln in der Sozialen Arbeit bei "wieder wohnen"!



## 5. Verbesserungen implementieren und Planung des nächsten Projektdurchlaufes

Bei der Durchführung des ersten Projektdurchlaufes wurde Verbesserungspotenzial identifiziert und ist beim zweiten Durchlauf bereits bei der Planung berücksichtigt worden.

- Der Leitfaden für die Durchführung des zweiten Durchlaufes ist erstellt. Die Befragung zum Thema „Betreuung“ findet seit Juni statt. Im Jahr 2014 sollen 192 Personen (wieder 15% der teilnehmenden Einrichtungen) befragt werden.
- Die Maßnahmenableitung wird nicht mehr bei einer gemeinsamen Veranstaltung sondern in den jeweiligen Einrichtungen stattfinden.
- Eine Fragestellung wurde nach Empfehlung der ST Berichtswesen hinzugefügt und wird in Zukunft immer erhoben werden („Wie beurteilen Sie ihre Lebensqualität“).
- Ab dem Jahr 2015 werden Fragen zur „Wirkung“ unserer Leistungen in die Befragung miteinfließen.
- Ab dem Jahr 2015 werden Methoden erarbeitet, um NutzerInnen auch bei der ERSTELLUNG des Designs zur Befragung zu beteiligen.
- In einer eigenen Befragung werden NutzerInnen des Tageszentrums JOSI zum konkreten Angebot des Tageszentrums befragt, um ihre Bedürfnisse bei der Planung eines neuen Tageszentrums vermehrt zu berücksichtigen.
- Gemeinsam mit dem Fachbereich Betreutes Wohnen des FSW wird die Teilnahme von NutzerInnen an den Qualitätsaudits überlegt und geplant werden.



## 6. Erkenntnisgewinn

### **Partizipation kann nicht verordnet werden**

NutzerInnen kontinuierlich zu beteiligen, ist ein langfristiger Prozess und bedarf einer langfristigen Ausrichtung, damit nachhaltige Erfolge erzielt werden können. Dies bedingt auch, das (Entwicklungs-)Tempo der NutzerInnen zu berücksichtigen und gegebenenfalls Rückschläge oder Widerstände als potentiellen Hinweis auf notwendige Korrekturmaßnahmen wahrzunehmen.

### **NutzerInnenpartizipation bedingt MitarbeiterInnenpartizipation**

Die weitere Erhöhung der Beteiligung von NutzerInnen unserer Einrichtungen an der Leistungserstellung und Leistungsbewertung ist nur möglich, wenn auch MitarbeiterInnen sich genügend beteiligt fühlen. Dieses Projekt kann nur gelingen, wenn (Personal-) Ressourcen durch die Geschäftsführung und die Einrichtungsleitungen zur Verfügung gestellt werden und Top down die strategische Zielrichtung vorgegeben wird. Letztendlich sind es aber die MitarbeiterInnen, die durch ihre Expertise und Mitwirkung an der Projektentwicklung gemeinsam mit den NutzerInnen für den Erfolg verantwortlich sind.

### **Partizipation beginnt und endet nicht bei WWO**

Die Erhöhung der Beteiligung von NutzerInnen bei "wieder wohnen" stellt die Grundlage für das übergeordnete Ziel sozialer Inklusion dar. Das Thema muss somit sowohl in Organisationen diskutiert werden, die mit NutzerInnen VOR Eintritt in die Wohnungslosenhilfe zusammenarbeiten, als auch im sozialen Umfeld, in dem NutzerInnen NACH Beendigung der Begleitung leben.