



## **Österreichische Nichtregierungsorganisationen in der Armutsbekämpfung: Entwicklungen, Leistungen, Lücken**

Evelyn Dawid\* und Karin Heitzmann\*\*

Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,



durchgeführt von der Österreichischen Armutskonferenz  
und  
der Wirtschaftsuniversität Wien

Wien, Dezember 2015

\* Österreichische Armutskonferenz

\*\* WU Wien, Institut für Sozialpolitik

# Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung.....	1
Einleitung.....	7
Forschungsfragen.....	8
Forschungsdesign und -methoden.....	8
Aufbau des Endberichts.....	12
Danksagung .....	13
Teil 1 – Alle Ergebnisse im Überblick.....	14
Einleitung.....	14
Die Einrichtungen.....	15
Spezialisierung der sozialwirtschaftlichen Landschaft .....	16
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	19
Zentrale Fallbegleitung.....	19
Angebote & Leistungen.....	19
Problemfelder & Lücken.....	22
Sozialwirtschaftliche Einrichtung als politische Akteurinnen .....	24
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	25
Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zum Leistungsangebot .....	26
Thema Beschäftigung .....	27
Rahmenbedingungen.....	27
Arbeitsmarkt.....	27
Politik und Praxis des Arbeitsmarktservice (AMS) .....	27
Zielgruppen .....	28
Angebote & Leistungen.....	28
Zweiter Arbeitsmarkt.....	28
Dritter Arbeitsmarkt .....	28
Sonstige Angebote.....	29
Nicht-arbeitsmarktpolitischer Nutzen des Zweiten und Dritten Arbeitsmarktes .....	29
Problemfelder & Lücken.....	29
Zweiter Arbeitsmarkt.....	29
Dritter Arbeitsmarkt .....	30
Sonstige Lücken & Problemfelder.....	31
Lösungen & Lösungsvorschläge .....	31
Was wurde aus den Lücken von 2005? .....	32
Thema Migration .....	33
Rahmenbedingungen.....	33
Zielgruppen .....	33
Angebote & Leistungen.....	33

Für Armutsmigrant*innen.....	33
Für Asylwerber*innen.....	34
Für undokumentiert lebende und arbeitende Personen .....	34
Problemfelder, Lücken & Lösungen .....	34
Übergreifendes.....	34
Arbeitsmarkt & Beschäftigung.....	35
Armutsmigration.....	36
Flucht .....	36
Was wurde aus den Lücken von 2005? .....	37
Thema Gesundheit.....	39
Angebote & Leistungen.....	39
Zielgruppen .....	39
Problemfelder & Lücken.....	39
Psychische Krankheiten und Beeinträchtigungen.....	39
Suchtkrankheiten.....	40
Abschaffung der Invaliditätspension.....	40
Sonstige Lücken & Problemfelder.....	41
Was wurde aus den Lücken von 2005? .....	41
Thema Wohnen .....	42
Rahmenbedingungen.....	42
Zielgruppen .....	42
Problemfelder & Lücken.....	43
Leistbares Wohnen allgemein .....	43
Wohnungslosigkeit .....	44
Wohnen & Migration .....	44
Lösungen & Lösungsvorschläge .....	45
Thema Schulden.....	46
Angebote & Leistungen.....	46
Zielgruppen .....	46
Problemfelder, Lücken & Lösungen .....	47
Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zu Kooperation und Kommunikation.....	49
Zusammenarbeit mit anderen privaten Organisationen .....	52
Fallbezogene Kooperationen.....	52
Häufigkeit & Qualität .....	52
Neue Entwicklungen .....	53
Problemfelder.....	53
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	54
Vernetzungen .....	55
Häufigkeit & Qualität .....	55
Nutzen & Nachteile.....	56

Problemfelder.....	57
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	58
Zusammenarbeit mit öffentlichen Organisationen.....	58
Häufigkeit & Qualität allgemein.....	58
Kooperationspartner AMS.....	59
Kooperationspartner Bund.....	62
Kooperationspartner Bundesländer.....	62
Kooperationspartner Bezirksverwaltungsbehörden und Gemeinden .....	64
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	65
Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Klient*innen.....	66
Zufriedenheit der Klient*innen.....	66
Häufigkeit von schriftlichen Befragungen .....	66
Nutzen & Nachteile.....	66
Kritikpunkte.....	67
Problemfelder.....	68
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	70
Partizipation .....	70
Häufigkeit .....	70
Problemfelder.....	71
Partizipation in Beratungs- und Betreuungssettings.....	72
Partizipation in Beschäftigungsprojekten.....	73
Partizipative Ansätze in anderen Tätigkeitbereichen der Sozialwirtschaft .....	76
Selbstvertretung der Armutsbetroffenen .....	77
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	78
Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zu den Rahmenbedingungen für ihre Arbeit.....	79
Finanzen & Finanzierung .....	81
Hürden bei der Inanspruchnahme sozialwirtschaftlicher Leistungen .....	84
Scham.....	84
„Unbewusste“ Armut.....	87
Wissenslücken .....	88
Öffentliche Einrichtungen und ihre armutsbetroffene Klient*innen .....	90
Problemfelder & Lücken.....	90
Fehlender Respekt.....	90
Mangelnde Kommunikation.....	91
Unterbesetzt & überfordert .....	93
Unterschiedliche Aufträge.....	94
Lösungen & Lösungsvorschläge .....	94
Stadt – Land.....	97
Was wurde aus den Themen von 2005? .....	101
Zunehmende Bürokratie .....	101

Innovationen in sozialwirtschaftlichen Einrichtungen.....	104
Innovationsmöglichkeiten .....	104
Häufigkeit .....	104
Förderliches & Nachteiliges.....	105
Problemfelder & Lücken.....	105
Förderungen durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) .....	106
Häufigkeit .....	106
Was geschieht nach der Projektlaufzeit? .....	106
Förderliches & Nachteiliges.....	107
Teil 2 – Die vier Themenschwerpunkte im Detail.....	109
Einleitung.....	109
Beschäftigung.....	110
Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen .....	110
Beschäftigungsprojekte.....	110
Beratung und Coaching .....	114
Tagesstruktur.....	115
Die Klient*innen und der Arbeitsmarkt.....	115
Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen .....	119
Aspekte des Zweiten Arbeitsmarktes.....	119
Die übersehenen BMS-Bezieher*innen .....	119
Zu wenig Geld, zu wenig Arbeit, zu kurze Zeit, zu wenig nachhaltig.....	120
Sozialpädagogische Betreuung und Begleitung als Erfolgsfaktor .....	123
Flexibilität und Differenzierung .....	126
Noch immer kein Dritter Arbeitsmarkt .....	129
Zweiter und Dritter Arbeitsmarkt jenseits von arbeitsmarktpolitischen Aspekten .....	130
Wirtschaft und Wirtschaftlichkeit bei geschützten Arbeitsmärkten.....	132
Zwei besondere Zielgruppen .....	134
Migration.....	139
Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen .....	139
Beratung und Begleitung.....	140
Medizinische Versorgung .....	142
Hilfe bei Wohnungslosigkeit.....	143
Die Klient*innen und ihr Aufenthaltsstatus.....	144
Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen .....	146
Sprachbarrieren.....	146
Ein Arbeitsmarkt voller Fallen: Diskriminierung, Verbote und Illegalität .....	149
Ungerechtes Recht.....	149
Illegale und irreguläre Beschäftigungsverhältnisse .....	149
Asylwerber*innen.....	153
Benachteiligung am Zweiten Arbeitsmarkt: Transitarbeitsplätze.....	153

Bildung, die nicht zählt: Nostrifizierung und Dequalifizierung .....	154
Armut auf Wanderschaft: Arbeitsmigrant*innen und Notreisende .....	155
Aus Arbeitsmigrant*innen werden Armutsmigrant*innen .....	155
Gesetzliche und finanzielle Schranken: Sozialleistungen und Familiennachzug.....	156
Notreisende Bettler*innen.....	157
Sexarbeitende Armutsmigrant*innen.....	162
Armutsmigrant*innen mit Familie: „ein vollkommen vernachlässigtes Thema in der Soziallandschaft“ .....	162
Sklavenarbeit und verkaufte Babys: Menschenhandel.....	165
Flucht in die Armut: Asylwerber*innen, subsidiär Schutzberechtigte und anerkannte Flüchtlinge .....	166
Verletzte Menschenrechte.....	166
Gemeindearbeit.....	167
Das lange Warten .....	168
Unbeweglich und unzugänglich.....	169
Lücken im Betreuungsangebot für Asylwerber*innen.....	170
Junge Asylwerber*innen und subsidiär Schutzberechtigte.....	170
Auf sich selbst gestellt: anerkannte Flüchtlinge .....	172
Gesundheit .....	176
Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen .....	176
Die Klient*innen – eine Auswahl .....	177
Psychische Beeinträchtigte und Kranke .....	177
Nicht Krankenversicherte.....	179
Arbeitslose .....	179
Suchtkranke.....	180
Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen .....	181
Psychische Beeinträchtigungen und Krankheiten.....	181
Mangelware Therapieplätze.....	181
Keine niederschwellige Betreuung .....	182
Keine therapeutischen Teams in betreuten Wohneinrichtungen .....	183
Keine psychosozialen Beratungsstellen .....	184
Zu wenige passende Wohn- und Arbeitsplätze .....	184
Schwierige Entschuldungen.....	184
Suchterkrankungen.....	184
Transitarbeitsplätze als Ausnahme.....	184
Zu wenige stationäre Therapieplätze.....	185
Zu wenig ambulante Vor- und Nachbetreuung .....	186
Schwierige Entschuldungen.....	186
Aus für die befristete Invaliditätspension – Chance oder Fluch?.....	187
Medikamente, über die man nichts weiß.....	188
Wohnen.....	190
Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen .....	191

Hilfe bei Wohnungslosigkeit.....	191
Beratung und Begleitung.....	192
Die (potentiellen) Klient*innen.....	193
Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen .....	194
Teures (und) prekäres Wohnen .....	194
Wohnungslosigkeit .....	202
Besonders benachteiligt: Personen mit Migrationshintergrund .....	204
Zunehmende Verwahrlosung?.....	205
Schlussbemerkungen.....	207
Betreffend die Sozialwirtschaft und sozialwirtschaftliche Einrichtungen .....	207
Spezialisierung versus Ganzheitlichkeit.....	207
Effizienz versus Effektivität.....	208
Identitätsverlust .....	208
Fehlende Übersicht, verstärkte Informationssymmetrien .....	208
Professionalisierung versus Mission .....	208
Professionalisierung als Kommunikationsmotor .....	209
Professionalisierung und Standardisierung.....	209
Partizipation versus Hilfe .....	209
Betreffend die vier Schwerpunktthemen .....	210
Beschäftigung .....	210
Migration.....	211
Gesundheit.....	213
Wohnen.....	213
Quellenverzeichnis .....	215
Literatur.....	215
Medienberichte.....	216
Internetquellen .....	216
Anhang.....	218
Leitfaden.....	218

## Kurzfassung

2005 wurde erstmals erhoben, **was österreichische Nichtregierungsorganisationen (NROs) in der Armutsbekämpfung leisten**. Die vorliegende Studie schließt zehn Jahre später an diese Arbeit an und greift die damaligen Fragestellungen wieder auf. Sie gibt – wissenschaftlich detailreich ausgewertet – die Erfahrungen und Meinungen von 34 Expert\*innen aus 26 sozialwirtschaftlichen Einrichtung aus ganz Österreich wieder. Die Zahl der befragten Organisationen legt bereits nahe, dass die Ergebnisse nicht als repräsentativ für Österreich anzusehen sind. Vielmehr gab es bei den von uns befragten Einrichtungen vielfach gegensätzliche Einschätzungen, etwa was die Qualität der Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Sektor betrifft. Nichtsdestotrotz gewähren die Erkenntnisse aus dieser Studie einen guten Einblick in die Arbeit der NROs im Rahmen der österreichischen Armutsbekämpfung sowie die Herausforderungen, vor denen die Einrichtungen stehen.

Im Mittelpunkt stand sowohl 2005 als auch 2015 das Angebot, das die Sozialwirtschaft armutsbetroffenen Personen in Österreich bereitstellt: und zwar sowohl die gut funktionierenden und ausreichenden Leistungen als auch die Lücken, die zu einer mangelhaften Versorgung von unterstützungsbedürftigen Personengruppen führen. **Inhaltlich lagen die Schwerpunkte auf den derzeit „brennenden“ Themen Beschäftigung, Migration, Gesundheit und Wohnen.**

### Themenschwerpunkt Beschäftigung

Deutlich höhere Arbeitslosenzahlen infolge der Wirtschaftskrise und ein Ansteigen der Anforderungen an Arbeitnehmer\*innen im beruflichen Alltag haben die Rahmenbedingungen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die auf den Bereich Beschäftigung spezialisiert sind, verändert. Die Klient\*innen der Beschäftigungs- und Beratungseinrichtungen sind dem Arbeitsmarkt ferner als 2005. Sie befinden sich mehrheitlich schon sehr lange auf Arbeitssuche oder haben zu niedrige Qualifikationen, um den Anforderungen des Wirtschaftslebens zu genügen. Gleichzeitig spart der Staat infolge der Wirtschaftskrise, sodass er den NROs nicht genügend finanzielle Mittel zur Verfügung stellen kann, um auf die schwierige Situation adäquat zu reagieren. Das AMS setzt zwar aktuell deutlich mehr als 2005 (als Arbeitstrainings und ähnliche Kursmaßnahmen größeres Gewicht hatten) auf den so genannten **Zweiten Arbeitsmarkt**, der zeitlich begrenzte, geschützte Stellen bietet, die eine Wiedereingliederung in den regulären, Ersten Arbeitsmarkt zum Ziel haben. Auch die sozialpädagogische Betreuung während der Übergangsjobs wurde ausgeweitet, was nach Meinung der Expert\*innen die Chancen erhöht, Anstellungshindernisse (z. B. Krankheiten, Schulden oder Wohnprobleme) dauerhaft zu beseitigen. Gleichzeitig hat das AMS jedoch die Dauer dieser Transitarbeitsverhältnisse ungefähr halbiert, was die Wahrscheinlichkeit einer Eingliederung in das Arbeitsleben wiederum reduziert. Die Verkürzung der Laufzeit wird dort als besonders problematisch wahrgenommen, wo die Beschäftigung gerade jene drei Monate dauert, die notwendig sind, um formal eine Langzeitbeschäftigungslosigkeit zu verhindern. Da werde, so die Expert\*innen, der Sinn der Transitarbeitsplätze ad absurdum geführt. In drei Monaten könne man Langzeitarbeitslose niemals fit für den Ersten Arbeitsmarkt machen. Die Vorschläge der Sozialwirtschaft gehen in die entgegengesetzte Richtung: Sie zielen auf eine langsame stufenweise Annäherung an den Ersten Arbeitsmarkt, bei der z. B. Arbeitsstunden und -druck nach und nach erhöht werden, bis das Niveau des regulären Wirtschaftslebens erreicht ist. Zu welchem Zeitpunkt welche Maßnahme für die Klient\*innen passend ist, entscheidet derzeit das AMS. Die Sozialwirtschaft weist darauf hin, dass in den Beschäftigungsprojekten viel mehr Wissen über die Klient\*innen vorhanden sei und daher diese Entscheidungen besser bei den NROs aufgehoben wären. Ein weiteres Problem des Zweiten Arbeitsmarktes besteht darin, dass weder die Transitstellen noch andere Eingliederungsmaßnahmen ausreichen. Lange Wartezeiten und Vormerklisten sind üblich. Außerdem fehlt es in den Beschäftigungsprojekten an passenden Angeboten für höher und hoch qualifizierte Arbeitslose.

Die **Änderungsvorschläge** der Sozialwirtschaft beschränken sich nicht auf praktische Details, sondern betreffen auch arbeitsmarktpolitische Grundsatzfragen: Die Politik solle den volkswirtschaftlichen und gesellschaftlichen Nutzen des Zweiten Arbeitsmarktes ganzheitlich wahrnehmen und die dort tätigen gemeinnützigen Betriebe aktiver unterstützen, z. B. mit einer bevorzugten öffentlichen Auftragsvergabe. Außerdem müsse man akzeptieren, dass es Arbeitslose gebe, die (zumindest kurz- und mittelfristig) nicht in den regulären Arbeitsmarkt einzugliedern seien; Personen, die trotzdem gerne arbeiten würden, aber nur in eingeschränktem Maß Chancen auf dem „Ersten“ Arbeitsmarkt bekommen. Für sie solle ein erweiterter Arbeitsmarkt mit geschützten Dauerstellen eingerichtet werden, die ausreichend bezahlt seien und stets die Durchlässigkeit zum „Zweiten“ und „Ersten“ Arbeitsmarkt bewahren. Denn eine Gruppe von Arbeitnehmer\*innen „zweiter Klasse“ dürfe damit nicht geschaffen werden. Schließlich solle dafür gesorgt werden, dass Mindestsicherungsbezieher\*innen tatsächlich so sehr im AMS-System (mit all seinen Angeboten) Aufnahme finden, wie es ihnen rechtlich zustehe.

Die Datensammlung für die Studie fand vor dem Sommer 2015 statt – und damit vor den großen Fluchtbewegungen und den mit ihnen einhergehenden politischen sowie medialen Diskussionen. Für die befragten Expert\*innen war Migration schon vor dem Sommer 2015 eines der dominanten Themen, und zwar sowohl im Zusammenhang mit Flucht vor Krieg und Verfolgung als auch mit Auswanderung, die durch Armut und Perspektivlosigkeit ausgelöst wird. Die NROs, die sich auf Migrant\*innen spezialisiert haben, kämpfen alle mit ihrer zu geringen finanziellen Ausstattung, ihre Klient\*innen wiederum mit den Sprachbarrieren und den rassistischen Vorurteilen, die ihnen am Wohnungs- und Arbeitsmarkt, bei Behörden und im Alltagsleben entgegenschlagen. Die dringend nötigen Deutschkurse werden nicht in genügendem Maße angeboten oder sind zu teuer. Insgesamt hat aber die Unterversorgung der Armutsbetroffenen mit Migrationshintergrund durch die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die in der Vorgängerstudie 2005 festgestellt worden ist, abgenommen: **Die Zuwanderer\*innen haben den Weg zu den Hilfsangeboten der österreichischen NROs gefunden.** Neue Angebote richten sich z. B. an Personen, die in Österreich undokumentiert arbeiten und leben. Diese illegal Arbeitenden und Aufhältigen können nun auf kostenlose juristische, vor allem arbeitsrechtliche, Beratung und medizinische Versorgung zurückgreifen.

Schon im Winter 2014 und im Frühjahr 2015 suchten anerkannte **Flüchtlinge** in Wohnungsloseneinrichtungen Hilfe, weil es nicht genügend spezialisierte Unterstützungsangebote für diese Zielgruppe gab. Bis dahin hatte die Solidarität innerhalb der ethnischen Communities dafür gesorgt, dass die eigentliche Obdachlosigkeit mancher Gruppen von Migrant\*innen versteckt blieb: etwa jene von jungen Männern mit subsidiärem Schutz oder eben von anerkannten Flüchtlingen. Für die Expert\*innen kam die Krisensituation im Sommer 2015 also nicht überraschend. In der Studie von 2005 wurden keine Lücken bei der Versorgung anerkannter Flüchtlinge zur Sprache gebracht, sehr wohl aber bei jener von **Asylwerber\*innen**: Damals wie heute war ihre Unterbringung in ländlichen Gebieten, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln nur schlecht und teuer erreichbar sind, problematisch für sie und die sie betreuenden NROs. Damals wie heute war die Dauer des Asylverfahrens zu lang (die Syrer\*innen bilden eine Ausnahme), insbesondere angesichts der niedrigen finanziellen Unterstützung, die sie erhalten. Damals wie heute fehlte es an muttersprachlichen Psychotherapieplätzen. Einzelne neue Angebote von NROs umfassen die Vermittlungsarbeit in Gemeinden mit Asylwerber-Quartieren oder Lehrlingsprogramme speziell für die häufig schlecht versorgten unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge.

Höchst heterogen ist die Gruppe der **Armutsmigrant\*innen**, die zu den häufigen Klient\*innen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen gehören, etwa die bettelnden Wohnungslosen, die vor allem aus Rumänien, Bulgarien, Serbien und der Slowakei jeweils für einige Wochen im Jahr in die reichen Städte Europas kommen. Für sie gab es die längste Zeit keine Unterstützungsangebote, inzwischen sind in den österreichischen Städten spezialisierte Beratung, medizinische Versorgung und Unterkünfte eingerichtet, wenn auch nicht in ausreichendem Ausmaß. Zu den Armutsmigrant\*innen werden heute auch jene Zuwanderer\*innen gerechnet, die wir vor zehn Jahren noch als Arbeitsmigrant\*innen bezeichnet ha-

ben: Personen, die entweder zeitweise in Österreich als Saisonarbeiter\*innen tätig sind oder sich hier dauerhaft niedergelassen und eine Beschäftigung haben. Für beide Gruppen gilt, dass sowohl ihre Wohn- als auch ihre Arbeitsverhältnisse oft äußerst prekär sind. Und schließlich zählen auch die ausländischen Sexarbeiter\*innen, vor allem aus Ost-Europa, zu den Armutsmigrant\*innen. „Ein vollkommen vernachlässigtes Thema in der Soziallandschaft“, so war in einem Interview zu hören, seien die Kinder der Armutsmigrant\*innen: Für jene der obdachlosen Bettler\*innen sind keine Notunterkünfte vorgesehen und ein Schulbesuch ist beim Pendeln zwischen Herkunftsland und Österreich nicht möglich. Jene der ständig hier Wohnenden werden allzu oft auch nicht in die Schule geschickt, da die bildungsfernen Eltern ein Eingreifen des Jugendamts fürchten. Und jene Buben und Mädchen schließlich, die doch in die Schule gehen, finden dort zu wenig Unterstützung in ihrer schwierigen Situation. Wie Armut vererbt wird, lässt sich hier erschreckend deutlich erkennen. Politik und Sozialwirtschaft sind gefragt, um Lösungen auszuarbeiten und umzusetzen.

### Themenschwerpunkt Gesundheit

NROs, die in der Armutsbekämpfung tätig sind, betreuen aktuell mehr Klient\*innen mit **psychischen Problemen oder Krankheiten** als noch vor zehn Jahren. Außerdem sind deren Problemlagen tendenziell komplexer geworden. Wie 2005 konzentrierten sich die Expert\*innen in den Interviews auch diesmal beim Thema Gesundheit auf die die Psyche. Umso mehr fällt ins Gewicht, dass die Versorgung der Armutsbetroffenen mit psychischen Beeinträchtigungen und Erkrankungen als äußerst lückenhaft beschrieben wurde: Es fehlt an leistbaren Psychotherapiemöglichkeiten, stationären Langzeittherapieplätzen, unterstützenden Maßnahmen für Familien, in denen ein Mitglied erkrankt ist, an niederschweligen aufsuchende Angeboten und psychiatrischem Fachpersonal in betreuten Wohnheimen.

Wer an einer **Suchtkrankheit** leidet, findet eine bessere Versorgungslage vor, muss jedoch auch mit monatelangen Wartezeiten auf Therapien rechnen. Um während der Entwöhnung in ein geregeltes Leben zu finden, wäre es für viele Alkohol- oder Drogenabhängige hilfreich, einer Beschäftigung am Zweiten Arbeitsmarkt nachgehen zu können. Die meisten Beschäftigungsprojekte sind jedoch nicht auf diese Zielgruppen eingestellt.

Dies gilt auch für eine Zielgruppe, die neuerdings am Zweiten Arbeitsmarkt Aufnahme findet: **ehemalige Bezieher\*innen einer Invaliditätspension**, die nach deren Abschaffung einen Wiedereinstieg ins Berufsleben versuchen sollen. Die sozialpädagogische Betreuung im Rahmen der Transitstellen passt für diese Personen nicht gut, die häufig schon jahrelang nicht mehr gearbeitet haben und unter teils schweren körperlichen und/oder psychischen Beeinträchtigungen leiden. Manche finden einen Job, viele pendeln aber frustriert zwischen AMS, Transitstelle und kurzen Phasen in regulärer Arbeit.

### Themenschwerpunkt Wohnen

Für viele Expert\*innen war es von den brennenden Themen das derzeit heißeste: das Wohnen. Die Mietpreise sind in den letzten Jahren – vor allem in Salzburg, Innsbruck und Wien – derart in die Höhe geschlossen, dass armutsbetroffene Personen kaum noch leistbaren Wohnraum finden. Die NROs haben ständig mit Klient\*innen zu tun, die schon lange erfolglos auf Wohnungssuche sind, können ihnen aber meist nicht helfen, da es die passenden Wohnungen auf dem Markt schlichtweg nicht gibt. Als Folge sind prekäre Wohnverhältnisse und versteckte Wohnungslosigkeit angestiegen: Manche Armutsbetroffenen leben in Räumen ohne Fenster, ohne Strom, ohne Wasser. Andere teilen sich eine kleine Wohnung, was zu krassen Überbelegungen führt, und wieder andere „wandern“ von hilfsbereiten Bekannten zu Bekannten, um nicht auf der Straße schlafen zu müssen. Aus den Notunterkünften, die eigentlich für akut Wohnungslose gedacht sind, werden zunehmend Dauerwohnstätten für Personen, die keine leistbare Wohnung finden. Gleichzeitig ist nach Einschätzung der Expert\*innen die akute Wohnungslosigkeit angestiegen, insbesondere durch höhere Zahlen an notreisenden Bettler\*innen und anerkannten Flüchtlingen, aber auch weil es mehr autochthon österreichische Jugendliche und junge Erwachsene gibt, die kein Dach über den Kopf haben. Für die letztgenannte Gruppe fehlt es an

speziell auf sie abgestimmten Wohnintegrationsprogrammen. Von den Wohnproblemen in besonderem Maß betroffen sind Personen mit Migrationshintergrund: Sie sind auch noch mit den Vorurteilen der Vermieter\*innen konfrontiert. Hinzu kommen ein eingeschränkter Zugang zu Gemeindewohnungen und die Schwierigkeiten, legal eine Wohnung anzumieten, wenn der Aufenthaltsstatus unsicher ist. Eine Lösung des Wohnproblems sehen die Expert\*innen vor allem in den Gemeindewohnungen, die öfter als derzeit als Sozialwohnungen Verwendung finden sollten.

Die hohen Wohnkosten können tief ins Privatleben eingreifen: Scheidungen von Ehen sind zunehmend nicht möglich, weil sich die trennungswilligen Partner\*innen in den großen Städten zwei kleine statt einer größeren Wohnung nicht leisten können. Wer sich trotzdem trennt, läuft Gefahr in die Armut abzurutschen. Die NROs haben – wie immer schon – viele alleinerziehende Frauen unter ihren Klient\*innen, in den letzten Jahren aber auch vermehrt geschiedene unterhaltspflichtige Männer.

Die Studie beleuchtet auch die rechtlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen **Rahmenbedingungen**, unter denen die NROs ihre Arbeit leisten. Sie beschreibt einige wichtige **Entwicklungen in der Sozialwirtschaft** sowie die **Zusammenarbeit der NROs** mit Behörden, Gesundheitswesen oder Privatwirtschaft. Großes Interesse galt der Frage, ob und **wie sich die armutsbetroffenen Klient\*innen** in die Arbeit der sie betreuenden Einrichtungen **einbringen können**. Bei all diesen Punkten wird die Ist-Situation 2015 beschrieben und dort, wo es das Datenmaterial zuließ, ein Vergleich mit dem Jahr 2005 angestellt. Darüber hinaus werden Lösungen der Expert\*innen präsentiert, wie die derzeit vorhandenen Problemlagen beseitigt werden könnten.

#### Allgemeine Rahmenbedingungen

Von der „**Politik**“ als Gestalterin der Rahmenbedingungen ihrer Arbeit sind viele NROs enttäuscht: Sie bemängeln mangelnden Gestaltungswillen, zögerliches Handeln sowie Unwilligkeit den Wert der Sozialwirtschaft als Problemlöserin wahrzunehmen und diese dementsprechend zu fördern.

Expert\*innen berichteten, dass es **öffentlich Bedienstete** allzu häufig an Respekt gegenüber armutsbetroffenen Personen fehlen ließen (insbesondere gegenüber Migrant\*innen), dass sie keine Beratungen oder Erläuterungen ihrer Entscheidungen, manchmal auch falsche Auskünfte geben, und dass Bescheide allzu oft mangelhaft begründet seien. Armutsbetroffene könnten sich immer häufiger nur dann durchsetzen und zu ihrem Recht kommen, wenn sie von einer NRO begleitet würden. Diese Kommunikationsschwächen werden zu einem hohen Maß auf die personelle Unterbesetzung und die daraus folgende Überlastung und Überarbeitung der Referent\*innen zurückgeführt.

2005 wiesen mehrere Expert\*innen darauf hin, dass sich zahlreiche **Armutsbetroffene** für ihre Bedürftigkeit so sehr schämen, dass sie (zu) spät oder gar nicht in die NROs kämen. Inzwischen sei Armut aber etwas weniger tabuisiert, meinten die Interviewpartner\*innen 2015. Das könne z. B. an jenen TV-Realityserien liegen, in denen Schulden oder Verwahrlosung Themen für das Hauptabendprogramm und damit „normal“ geworden seien. Ein weiterer Erklärungsansatz bezieht sich auf die Wirtschaftskrise und den zunehmend erschwerten Zugang zu manchen Sozialleistungen, die beide dazu führen, dass die Armutsbetroffenen so wenig Geld haben, dass sie es sich nicht leisten können, auf die Hilfsangebote zu verzichten – unabhängig davon, ob sie sich schämen oder nicht. Was ebenfalls davon abhalten kann, Hilfe zu suchen: Viele sind sich ihrer Armut oder ihrer Gefährdung, in Armut zu kommen, nicht bewusst, weil sie keinen Überblick über ihre finanzielle Situation haben. Andere haben völlig falsche Vorstellungen von dem, was das Leben kostet und was man verdienen kann. Und viele wissen wenig über staatliche Sozialleistungen und sozialwirtschaftliche Hilfsangebote. Budgetberatung und Informationsaktionen – schon in der Schule – können hier Abhilfe schaffen.

Während Armutsbetroffene in den **Städten** auf ein dichtes Netz von sozialwirtschaftlicher Unterstützung zurückgreifen und die Hilfsangebote schnell, unkompliziert und preiswert erreichen können, ist die Versorgungslage in **ländlichen Gebieten** nach wie vor unterschiedlich gut. Auch für die NROs be-

deutet die Arbeit am Land lange Wege verbunden mit hohen Kosten. Und sie bedeutet, dass die Klient\*innen tendenziell später kommen, als jene in der Stadt – wegen der Mobilitätsprobleme, aber auch der höheren Scham. Was das Land von der Stadt noch unterscheidet, sind die engeren persönlichen Beziehungen, die den Vorteil der „kurzen Wege“ nach sich ziehen: Sowohl NROs als auch Armutsbetroffene werden bei den Behörden individueller behandelt, Lösungen können informell vereinbart werden. Das birgt aber die Gefahr, dass es keinen Schriftverkehr, keine schriftlichen Anträge usw. gibt – nichts also, wogegen man formal Einspruch erheben und rechtliche Schritte ergreifen könnte.

Der **bürokratische Aufwand** sei in den vergangenen zehn Jahren deutlich gestiegen, berichteten NROs, die schon lange tätig sind. Das Verfassen von Anträgen und Befüllen von Datenbanken stehlen Zeit und Geld, die besser in die Arbeit mit den Klient\*innen investiert wären, umso mehr als die Kontrolle und Verwaltung zu keiner nennenswerten Qualitätssteigerung bei den Leistungen geführt hätten. Besonders kritisiert wurde, dass öffentliche Institutionen zunehmend Verwaltungsaufgaben an die sozialwirtschaftlichen Auftragnehmer\*innen auslagern: Mit Hilfe des Internet müssen z. B. Beschäftigungsprojekte und Beratungseinrichtungen die Fallblätter der Klient\*innen für das AMS aktuell halten – ohne dafür Fördermittel zu erhalten.

**Innovationen** gibt es in den NROs in großer Zahl, aber wirklich grundsätzlich Neues, wie es z. B. der Europäischen Sozialfonds finanziert, ist selten. Für kleinere Einrichtungen ist die Schaffung einer eigenen Infrastruktur für diese EU-Projekte und deren anspruchsvolle Abrechnung zu aufwändig.

#### Entwicklungen innerhalb der Sozialwirtschaft

Die vergangenen zehn Jahre brachten vielen sozialwirtschaftlichen Einrichtungen eine besser **abgesicherte Position**: Sie werden von Politik und Verwaltung vermehrt als fachlich kompetente Partner\*innen wahrgenommen und behandelt. Die Finanzierung geht stellenweise in Richtung mittel- und langfristiger Sicherheit und weg vom jährlichen Bangen um die Fortsetzung der Arbeit. Das Bangen bleibt jedoch insgesamt noch immer prägend für die Szene. Langfristige Förderverträge bedeuten nicht, dass die Geldmittel reichen. Als Reaktion auf die finanziellen Engpässe konzentrierten sich die Einrichtungen in den letzten Jahren immer häufiger auf ihre Kernaufgaben. Diese Tendenz bedeutet ein sich Wegbewegen von einem der zentralen Ergebnisse der Studie von 2005. Damals haben die Einrichtungen versucht, möglichst viele Problemfelder abzudecken, und sind damit ideal auf die Erscheinungsform von Armut in unserer Gesellschaft, die sich gewöhnlich in einem Nebeneinander mehrerer Probleme zeigt, eingegangen. Die neue **Spezialisierung** macht die sozialwirtschaftliche Szene unübersichtlicher und führt dazu, dass eine größere Anzahl von Einrichtungen an einem Fall beteiligt ist. Der Ruf nach einer zentralen Fallbegleitung war deshalb deutlich lauter als vor zehn Jahren. Spezialisierung kann man als einen Aspekt von **Professionalisierung** verstehen. Nicht wenige Expert\*innen schauen jedoch mit Wehmut auf Zeiten zurück, in denen vielleicht nicht alles so gut organisiert gewesen ist, aber mehr Platz für Versuche und Innovationen offen stand – und für politisches Engagement. Denn obwohl sich noch immer viele NROs als Sprachrohre ihrer armutsbetroffenen Klient\*innen verstehen und deren Interessen vertreten wollen, lassen sich doch eindeutige Tendenzen erkennen, den politischen Anspruch gehen zu lassen zugunsten der als realistischer empfundenen Rolle eines Auftragnehmers der öffentlichen Hand, der möglichst gute Qualität für die Klient\*innen liefert.

#### Kooperationen

Schon 2005 funktionierte die fallbezogene Zusammenarbeit der NROs untereinander und mit der öffentlichen Hand überwiegend gut. Immer wieder wurde allerdings auf Unterschiede in den Unternehmenskulturen und Zielsetzungen hingewiesen, die das Kooperieren manchmal erschwerten. Diese **institutionellen Differenzen sind in den letzten zehn Jahren zunehmend hinter individuelle Aspekte zurückgetreten**: Je nachdem, mit wem man in der anderen Organisation zu tun habe, sei die Zusammenarbeit gut oder schlecht, war diesmal der Tenor. Um Konflikte, die aus dieser Entwicklung entstehen können, in Schranken zu halten, wurden in manchen Bereichen und Bundesländern die Kooperati-

onen bis zu einem gewissen Grad standardisiert, indem man die Regeln über die Arbeitsabläufe sowie die Pflichten und Rechte aller Beteiligten schriftlich festgelegt hat.

Innerhalb der **Sozialwirtschaft** hat sich die Zusammenarbeit seit 2005 tendenziell weiter verbessert. Neu sind strategische Partnerschaften mehrerer NGOs, die gemeinsam große Projekte (v. a. bei der EU) beantragen und durchführen. Die Kooperation zwischen den sozialwirtschaftlichen und **öffentlichen Einrichtungen** wurde ebenfalls überwiegend als gut, wenn auch nicht ganz so friktionsfrei, beschrieben. Ein häufiger und enger – und inzwischen auch sehr guter – Kooperationspartner vieler NROs ist das AMS. Nicht ganz so positiv bewertet wird das Zusammenspiel mit den Bundesländern und Gemeinden, wo die Entscheidungsprozesse häufig als intransparent und langsam empfunden werden, der persönliche Kontakt mit den öffentlich Bediensteten allzu sehr im Vordergrund stehe und politische Einflussnahmen eine (zu) große Rolle spielten. Als ausnehmend problematische Kooperationspartnerinnen beschrieben insbesondere die Expert\*innen aus dem Migrationsbereich die Gebietskrankenkassen, deren Umgang mit Patient\*innen mit Migrationshintergrund von abweisend bis unprofessionell dargestellt wurde.

### Einbindung der Armutsbetroffenen

Überall dort, wo das AMS als Fördergeber auftritt, wird die **Zufriedenheit** der Klient\*innen der NROs mit einem Fragebogen des AMS erhoben. Die Ergebnisse werden an die jeweiligen NROs weitergeleitet. Darüber hinaus sorgen nur die wenigsten sozialwirtschaftlichen Einrichtungen systematisch und standardisiert für Feedback über ihre Leistungen. Manche führen persönliche Abschlussgespräche. Insgesamt zeigt sich – auch was die Methodik anlangt – in der sozialen Szene eine gewisse Ratlosigkeit, ob und wie man Rückmeldungen der Klient\*innen einholen könnte.

Solche Unsicherheiten sind beim Thema **Partizipation** insgesamt feststellbar. Es ist zwar besser bekannt als noch vor zehn Jahren, was unter Partizipation zu verstehen ist. Ob und auf welche Art derartige Ansätze aber konkret in der eigenen Einrichtung verwirklicht werden können, ist vielen unklar, insbesondere in Beratungseinrichtungen, die nur wenig Kontakt mit den Klient\*innen haben, oder in Betreuungseinrichtungen, die die Personen, die bei ihnen Unterstützung suchen, als zu wenig interessiert und selbstbewusst wahrnehmen. Richtiggehend partizipieren können de facto nur die Transitmitarbeiter\*innen der Beschäftigungsprojekte des Zweiten Arbeitsmarktes und die Bewohner\*innen von betreuten Heimen und Wohnhäusern. Manche NRO-Mitarbeiter\*innen scheinen sich mit dem Gedanken, die Klient\*innen mehr einzubeziehen, grundsätzlich nur wenig anfreunden zu können.

## Einleitung

Nonprofit Einrichtungen spielen bei der Vermeidung und Bekämpfung von Armut in Österreich eine Schlüsselrolle. Dies brachte eine Studie zu Tage, die 2005 diesen Spezialbereich der österreichischen Sozialwirtschaft<sup>1</sup> zum ersten Mal im Detail empirisch erfasste (Dawid und Heitzmann, 2006). Genau zehn Jahre später untersucht das Forschungsprojekt, dessen Ergebnisse und Schlussfolgerungen auf den folgenden Seiten vorgestellt werden, erneut den Teil des Nonprofit Sozialsektors, der Menschen berät, betreut und begleitet, die von Armut bedroht oder betroffen sind.

Wenn man kurz inne hält und Revue passieren lässt, was im eigenen Leben in der letzten Dekade geschehen ist, spürt man am besten, **wie lange zehn Jahre sind**. Denkt man für diesen Zeitraum an das Thema Armut, so fällt einem wohl sofort die Finanz- und Wirtschaftskrise ein, die seit 2007 weltweit an verschiedenen Orten zu unterschiedlichen Zeiten mit wechselnder Intensität wirksam ist. Diese Krise und die mit ihr einhergehenden staatlichen Budgetengpässe, aber zum Beispiel in Österreich auch die Ablöse der Sozialhilfe durch die bedarfsorientierte Mindestsicherung oder die schrittweise Öffnung des heimischen Arbeitsmarktes für EU-Bürger\*innen aus später beigetreten Staaten, wie Ungarn, Rumänien und Bulgarien, veränderten das Umfeld, in dem die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen arbeiten, die bei unserer Studie im Mittelpunkt stehen. Zwischen den beiden Erhebungen liegen also nicht nur viele, sondern auch turbulente Jahre.

Nachfolgestudien wie die vorliegende sind ungewöhnlich – leider –, bieten sie doch, indem sie nicht nur die Ist-Situation empirisch erheben, sondern auch einen Vergleich mit den Ergebnissen von vor zehn Jahren ermöglichen, eine ganz spezifische Informationsbasis und damit auch eine besonders gute Entscheidungs- und Argumentationsgrundlage für politische Institutionen, die Administration oder Interessensvertretungen.

Im Vergleich zur Vorgängerstudie sind etliche Parameter gleich geblieben. Dies gilt etwa für die Trägerin des Projekts, den Geldgeber und das wissenschaftliche Team: Die Studie wurde wieder von der Österreichischen Armutskonferenz verantwortet, vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz finanziert sowie von Evelyn Dawid (Österreichische Armutskonferenz) und Karin Heitzmann (Institut für Sozialpolitik, WU Wien) durchgeführt. Eine Modifizierung gab es vor allem bei der Methodik (siehe auch weiter unten): Wurden 2005 eine umfassende Fragebogenerhebung sowie zwölf ergänzende Interviews durchgeführt, beruht die aktuelle Studie auf 25 Interviews, folgt also einem ausschließlich qualitativen Ansatz. Gleich geblieben sind zum Teil allerdings die Interviewpartner\*innen: Wir haben mit jenen acht Expert\*innen, die nach wie vor in derselben Einrichtung beschäftigt sind wie 2005, noch einmal ein Gespräch geführt, in dem Gegenwart und Vergangenheit ausführlich thematisiert wurden. Und obwohl die aktuelle Studie weitgehend auf den gleichen Forschungsfragen basiert wie ihre Vorgängerin (siehe auch weiter unten), können nicht zuletzt durch die erneute Befragung derselben Expert\*innen **auch Veränderungen beschrieben werden, die sich von 2005 auf 2015 ergeben haben**.

---

<sup>1</sup> In dieser Arbeit wird der Begriff der „Sozialwirtschaft“ synonym zum Begriff „Nichtregierungsorganisation“ (oder „NRO“) verwendet. Darunter verstehen wir private, nicht auf Gewinnerzielung orientierte Organisationen, die im Zusammenhang unserer Studie mit Klient\*innen befasst sind, die von Armut betroffen oder bedroht sind.

## Forschungsfragen

Bei den Forschungsfragen, die dem Projekt zugrunde liegen, lassen sich vier Themenblöcke unterscheiden.

- Der erste und größte Block widmet sich **den Leistungen der untersuchten sozialwirtschaftlichen Einrichtungen**: Welche Dienstleistungen werden von ihnen im Zusammenhang mit Armutsprävention und -bekämpfung erbracht, welche Angebote fehlen bzw. reichen nicht aus? Mit welchen Zielgruppen wird gearbeitet und welche Personengruppen werden als nicht genügend versorgt wahrgenommen?
- Der zweite Block betrifft die **Kommunikation und Kooperation der privaten, sozialwirtschaftlichen Einrichtungen**, und zwar jene untereinander, jene mit öffentlichen Organisationen und jene mit den Klient\*innen. Mit welchen Organisationen wird kooperiert? Mit wem funktioniert die Zusammenarbeit gut, mit wem schlecht? Warum? Welche Kooperationsformen gibt es, welche fehlen aus Sicht der sozialwirtschaftlichen Expert\*innen? Haben die Armutsbetroffenen die Möglichkeit, sich in die Arbeit der Sozialwirtschaft einzubringen? In welcher Form geschieht diese Partizipation?
- Der dritte Block an Forschungsfragen befasst sich mit den **Rahmenbedingungen** der Arbeit der sozialwirtschaftlichen Organisationen: Was sehen die Mitarbeiter\*innen als förderlich, was als hinderlich bei der Erfüllung ihrer Aufgaben an?
- Schließlich fragten wir auch noch nach den **Innovationsmöglichkeiten** innerhalb der Einrichtungen, mit besonderem Augenmerk auf den Projekten, die vom Europäischen Sozialfonds gefördert werden.

Der zuletzt genannte Block ist gegenüber der Vorgängerstudie neu hinzugekommen, ebenso wie zwei Aspekte, die bei jedem der Blöcke einbezogen wurden, nämlich der Blick in die Vergangenheit und der Blick in die Zukunft. Es wurde also bei jeder Forschungsfrage nach Möglichkeit berücksichtigt, wie einerseits **die Entwicklung in den letzten Jahren** verlaufen ist und **wie** andererseits **bestehende Lücken** in der Versorgung armutsbetroffener Personen aus der Sicht der befragten Expert\*innen im Sinne von Best-Practice-Modellen **bereits geschlossen werden bzw. werden könnten**. Nach Möglichkeit deshalb, weil in den Interviews nicht bei allen Themen Informationen über die Veränderungen in der letzten Dekade enthalten waren und weil die Expert\*innen nicht für alle Lücken einen Lösungsvorschlag hatten.

## Forschungsdesign und -methoden

Auch wenn die Forschungsfragen weitgehend gleich geblieben sind, sehen die Ergebnisse diesmal großteils anders aus, weil das Forschungsdesign verändert wurde, und zwar als direktes Ergebnis der Vorgängerstudie. **2005** stand eine Erhebung im Zentrum, die auf einem langen und detailreichen **Fragebogen** beruhte, der via Internet auszufüllen war. Die Ergebnisse dieser Befragung, die eine Rücklaufquote von immerhin 33 Prozent (N = 561) erreichte, spiegelte die sprichwörtlichen vielen Ursachen und Gesichter der Armut in unseren westlichen Gesellschaften wider: Kaum eine Einrich-

tung befasste sich mit nur einem einzigen Problemfeld (z. B. Wohnungslosigkeit) oder einer einzigen Zielgruppe (z. B. Arbeitsuchenden). Auch wenn eine Spezialisierung vorlag, reagierten die Organisationen auf die komplexen Problemlagen ihrer Klient\*innen, indem sie einen Fächer an Beratungs- und Betreuungsangeboten selbst bereitstellten oder die Betroffenen an andere Einrichtungen weitervermittelten. Eine „typische“ Einrichtung konnte auch rechnerisch nicht ermittelt werden, denn die Szene war zu heterogen. So reichte zum Beispiel die Anzahl der jährlich betreuten Klient\*innen von vier Personen in einer bis zu 8.500 Personen in einer anderen Einrichtung. Diese Vielfalt, der Verzicht auf eine enge Spezialisierung sowie die Flexibilität im Umgang mit Problemstellungen und Personengruppen war als Reaktion auf die heterogenen Bedürfnisse der Armutsbedrohten und -betroffenen zu verstehen und ließ auf eine gute Qualität der Betreuung schließen. Eine Hochrechnung legte außerdem nahe, dass ein Großteil der potentiellen Klient\*innen von den einschlägigen Angeboten der Sozialwirtschaft erreicht wurde (Dawid und Heitzmann, 2006).

Die Fragebogenerhebung bestätigte damit auf empirischer Basis die Schlüsselposition der Sozialwirtschaft in der Armutsbekämpfung in Österreich. **Etliche Detailinformationen kamen jedoch nicht aus den Fragebögen, sondern aus den zwölf, als Ergänzung gedachten, Interviews.** Diese gewannen wegen der besonderen Aussagekraft der Auswertungsergebnisse im Projekt einen größeren Stellenwert als ursprünglich geplant. Deshalb – und weil sich weder die Anzahl der Armutsbetroffenen noch ihre Zusammensetzung in diesen zehn Jahren grundlegend verändert haben – fiel die Entscheidung, im aktuellen Projekt auf den Fragebogen zu verzichten und ganz auf Interviews zu setzen. Um zum Anfang des vorigen Absatzes zurückzukehren: Als wir 2005 nach den Leistungen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen fragten, erhielten wir statistische Daten, die für die gesamte Szene Aussagekraft hatten, aber wenige vertiefende Angaben. Diesmal fehlt die Breite, aber wir können die Angebote der befragten Einrichtung detaillierter beschreiben. Was wird genau bereitgestellt, für wen und warum? Was funktioniert gut, was schlecht? Wo gibt es Anpassungsbedarf und wie müssten diese Veränderungen konkret aussehen? Auf diese Art gewinnen wir praxisnahe Informationen, erfahren von Hintergründen sowie Zusammenhängen und können neue Entwicklungen ausmachen.

Die Projektlaufzeit wurde auf ein Jahr festgelegt, also auf eine relativ lange Zeit, die methodisch ein geradezu klassisches qualitatives Vorgehen ermöglichte. Wir haben uns – in Abstimmung mit einem Projektbeirat<sup>2</sup> – entschieden, zwei Interviewrunden durchzuführen. In einem ersten Schritt wurden jene Interviewpartner\*innen noch einmal befragt, die bereits 2005 für ein Gespräch zur Verfügung gestanden waren und zehn Jahre später noch immer in derselben Einrichtung (wenngleich nicht immer in derselben Position) arbeiteten. Damit wurde ein zweifacher Vergleich der Jahre 2005 und 2015 ermöglicht: Erstens beschrieben die Expert\*innen, was sich aus ihrer Sicht verändert hatte, zweitens konnten die Aussagen aus den beiden Gesprächen einander direkt gegenübergestellt werden. Diese ersten acht Interviews wurden im Jänner und Februar 2015 durchgeführt und zwischen Februar und April 2015 ausgewertet. Die Ergebnisse der ersten Interviewrunde (inkl. dem Vergleich zu den Interviewergebnissen aus dem Jahr 2005) wurden in einem Zwischenbericht zur Studie festgehalten (Dawid und Heitzmann, 2015).

---

<sup>2</sup> Das Projekt wurde durch einen **Beirat**, bestehend aus Expert\*innen aus dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, der Österreichischen Armutskonferenz, sozialwirtschaftlichen Einrichtungen und der Wissenschaft, unterstützt und begleitet. Die Entscheidungen über die Gestaltung des Leitfadens, die Auswahl der Interviewpartner\*innen und die inhaltlichen Schwerpunktsetzungen wurden in regelmäßigen Sitzungen von Beirat und wissenschaftlichem Team gemeinsam getroffen.

Aus den Ergebnissen der ersten Interviewrunde wurden dann die thematischen Schwerpunkte gewonnen, die für die **Auswahl der Interviewpartner\*innen** der zweiten Interviewrunde ausschlaggebend waren: Diese sollten aus Einrichtungen kommen, die sich schwerpunktmäßig mit den Bereichen **Beschäftigung**, **Migration** oder **Gesundheit** befassen. Damit auch in weiterer Folge die Offenheit im Forschungsdesign bewahrt blieb und der explorative Charakter der Studie nicht verloren ging, sprich: damit die Themen nicht von den Projektverantwortlichen vorgegeben wurden, wählten wir ergänzend als vierten Einrichtungstyp, aus dem Gesprächspartner\*innen gewonnen werden sollten, **thematisch nicht festgelegte Beratungsstellen**. Diese sind mit dem gesamten Fächer an Problemen, mit denen Armutsbetroffene kämpfen, konfrontiert. Außerdem sollten – nachdem unter den ersten Interviewpartner\*innen zahlreiche Sozialmanager\*innen gewesen waren – hauptsächlich Expert\*innen befragt werden, die **in direktem Kontakt mit Klient\*innen** stehen. Auch dieser Entscheidung lag die Annahme zugrunde, dass Berater\*innen einen besonders guten Einblick haben, inwieweit das Angebot die Bedürfnisse der Klient\*innen tatsächlich trifft und welche neuen Themen an Bedeutung gewonnen haben. Was bei der Auswahl der Gesprächspartner\*innen außerdem eine Rolle spielte: Es sollten Einrichtungen **aus dem städtischen und aus dem ländlichen Bereich** vertreten sein, da die Studie 2005 diesbezüglich deutliche Unterschiede zu Tage gefördert hatte. Und es sollten auch nach Möglichkeit **„junge“ Einrichtungen**, die in den vergangenen zehn Jahren neu gegründet worden waren, eine Stimme erhalten. Der Fokus wurde auf **Organisationen gelegt, die vornehmlich Personen im erwerbsfähigen Alter beraten und betreuen** (also nicht Kinder oder betagte Menschen). Schließlich sei zur Klarstellung erwähnt, dass – wie in der Vorgängerstudie – nur Mitarbeiter\*innen von privaten sozialwirtschaftlichen Einrichtungen befragt wurden. Kommerzielle Anbieter fanden also ebenso wenig Berücksichtigung wie öffentliche (oder quasi-öffentliche) Institutionen. Die Interviews der zweiten Runde wurden zwischen Mai und Juni 2015 durchgeführt und ab Juli ausgewertet.

In den beiden Interviewrunden wurden **insgesamt 25 Interviews** geführt, aber es kamen **26 Einrichtungen** zu Wort, weil ein Interview mit zwei Expert\*innen aus zwei verschiedenen Organisationen stattfand. Die folgende Tabelle schlüsselt die befragten Einrichtungen nach ihren inhaltlichen Spezialisierungen auf.

**Tab. 1: Befragte Einrichtungen nach Spezialisierungen, Bundesland, Tätigkeitsdauer und Betreuung von städtischem bzw. ländlichem Raum**

Spezialisierung	weitere relevante Spezialisierungen	Tätigkeit in Bundesländern (Mehrfachnennungen möglich)										< 12 Jahre aktiv	Tätigkeit in Stadt - Land		
		B	K	NÖ	OÖ	S	ST	T	V	W	Stadt		Land	S & L	
<b>Beratung</b> (inkl. Schulden- und Rechtsberatung)	6	---		2	1	2				1	2	2		1	5
<b>Beschäftigung</b>	9	Gesundheit Migration	2	1	1		1	1	1		2	1	2	3	4
<b>Gesundheit</b>	4	Migration (2)		1	1	1					1	2	3		1
<b>Mehrsparten</b>	1	Beschäftigung Gesundheit						1						1	
<b>Migration</b>	3	---		1			1			2			1		2
<b>Wohnen</b>	3	Migration			1			1		1			1		2
	<b>26</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>14</b>

Quelle: eigene Darstellung

In den 25 Interviews teilten 34 Expert\*innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen mit uns: Denn sieben Gespräche fanden mit zwei, eines mit drei Partner\*innen statt. Unter ihnen waren 20 Frauen und 14 Männer. 17 von ihnen sind in einer Leitungsfunktion tätig, haben aber mehrheitlich regelmäßigen Kontakt mit Klient\*innen; nur drei sind gar nicht mehr in der Klient\*innen-Arbeit aktiv (vgl. Tab. 2). Die Gesprächspartner\*innen sind mehrheitlich als Sozialberater\*innen tätig, manche bieten auch psychologische Beratung und Betreuung, andere Rechtsberatung an. Von der Ausbildung sind die Sozialarbeiter\*innen in der Mehrheit, gefolgt von den Psycholog\*innen; aber auch ein\*e Mediziner\*in, ein\*e Jurist\*in und ein\*e Lehrer\*in führten mit uns ein Gespräch.

**Tab. 2: Befragte Personen nach Klient\*innen-Kontakten, Position, Geschlecht**

Spezialisierung	Klient*innen-Kontakte		Position			Geschlecht	
	ja	nein	Beratung / Betreuung	Leitung	BB & Leitung	Frauen	Männer
<b>Beratung</b> (inkl. Schulden- und Rechtsberatung)	7		4		3	3	4
<b>Beschäftigung</b>	10	2	6	2	4	8	4
<b>Gesundheit</b>	6		4		2	5	1
<b>Mehrsparten</b>	1				1		1
<b>Migration</b>	4		2		2	4	
<b>Wohnen</b>	3	1	1	1	2		4
	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>14</b>

Quelle: eigene Darstellung

Die **Interviewführung** stützte sich auf einen **Leitfaden**, der in erster Linie die Funktion einer Gedächtnishilfe für die Interviewerin hatte. Er sollte verhindern, dass eines der für die Forschungsfragen wichtigen Themen überhaupt nicht angesprochen wird. Als Grundlage für den aktuellen Leitfaden diente der bereits erprobte, der bei der Studie im Jahr 2005 zur Anwendung gekommen war. In der zweiten Interviewrunde wurden einige zusätzliche Fragestellungen (siehe dazu weiter unten) einbezogen. Der Leitfaden findet sich im Anhang zu diesem Bericht.

Ansonsten wurden die Interviews weitgehend offen geführt, um den Befragten so die Gelegenheit zu geben, ihre Standpunkte und Blickwinkel darzulegen und die ihnen wichtigen Aspekte anzusprechen. Die Interviews dauerten zwischen knapp einer und 2 ½ Stunden. Sie wurden aufgezeichnet und wörtlich transkribiert<sup>3</sup>. Insgesamt standen mehr als 42 Interview-Stunden bzw. rund 475 Transkript-Seiten für die **Analyse** zur Verfügung.

In der Auswertung der Interviews kamen die Regeln der Qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring, 2000) zur Anwendung: In einem ersten Schritt wurden die Interviewtexte in Abschnitte geteilt. Immer wenn die Interviewerin oder ein\*e Interviewpartner\*in ein neues Thema aufbringt – und sei es nur mit wenigen Sätzen –, beginnt ein neuer Textabschnitt. Dieser Vorgang des Sequenzierens er-

<sup>3</sup> Im folgenden Text werden immer wieder Zitate aus den Interviews angeführt. Diese wurden sprachlich ein wenig geglättet: Wortwiederholungen (z. B. „und und“, Füllwörter (z. B. „also“) und Satzfragmente, die nicht zu Ende geführt werden, wurden dort gestrichen, wo sie die Texte schwer lesbar machen, inhaltlich aber keine Rolle spielen. Dialektausdrücke wurden beibehalten, aber Verkürzungen, wie sie in der Alltagssprache üblich sind, ausgeschrieben (z. B. „hat es“ statt „hat’s“).

möglichst es, alle angesprochenen und manchmal auch nur angedeuteten Themen bzw. Themenaspekte zu identifizieren und festzustellen, wie präsent welches Thema in den Gesprächen war. Jede dieser so gewonnen Textpassagen wird dann einem oder auch mehreren Themen zugeordnet, erhält im übertragenen Sinn also ein oder mehrere Etiketten. Diese Etiketten oder Codes werden nicht im Vorfeld definiert, sondern resultieren einzig aus den Themen, die in den Interviews zur Sprache kamen. Da die Fragen des Leitfadens sehr allgemein formuliert waren und die Gesprächsführung darauf abzielte, in erster Linie die Expert\*innen zu Wort kommen zu lassen, geben die Codes vor allem das Relevanzsystem und den Blickwinkel der Befragten wieder.

Als Ergebnis dieses Auswertungsschritts erhält man zu jedem identifizierten Code eine Sammlung der zugehörigen Textpassagen aus allen Interviews. Man kann also vergleichen, was die einzelnen Interviewpartner\*innen zu einem bestimmten Thema gesagt haben. Immer wieder werden im Laufe des Durchlesens die Codes neu definiert und gruppiert, denn erst der Gesamtblick ermöglicht es festzustellen, in welchen Mustern die Befragten denken, was sie eint bzw. unterscheidet. Die endgültige Struktur der Themen steht erst ganz am Ende dieses Vorgangs fest, nachdem die Textbausteine innerhalb eines jeden Codes nochmals daraufhin überprüft wurden, ob sie inhaltlich auch wirklich zusammenpassen. Am Ende entsteht gleichsam eine virtuelle Diskussion der Gesprächspartner\*innen zu den ihnen wichtigen Themen. Diese Perspektive findet sich auch hier in der Präsentation der Ergebnisse wieder. Es sind nicht die Aspekte, die in der Literatur besprochen werden oder die in der politischen oder wissenschaftlichen Diskussion im Mittelpunkt stehen, die hier vorgestellt werden, sondern jene, die den Befragten wichtig waren – die natürlich wiederum mit den aktuellen Diskursen in Politik und Wissenschaft vertraut sind bzw. sie zum Teil selbst mitgestalten.

## Aufbau des Endberichts

Nach dieser Einleitung folgt in einem **ersten Teil die Präsentation aller Ergebnisse der Studie**. Dabei werden Punkt für Punkt die vorweg festgelegten Fragestellungen des Projekts abgearbeitet. Der Aufbau entspricht jenem des bereits erwähnten Zwischenberichts. Das **erste Kapitel** zählt die markanten Neuentwicklungen und Problemfelder der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen auf, die in der Armutsbekämpfung tätig sind, so wie sie uns von den Gesprächspartner\*innen beschrieben wurden. Das **zweite Kapitel** widmet sich vor allem den thematischen Schwerpunkten Beschäftigung, Migration und Gesundheit. Es berücksichtigt aber auch das neue brennende Thema Wohnen und die im Zusammenhang mit Armut stets aktuellen Schulden. Im **dritten Kapitel** stehen Kooperationen und Kommunikation der NROs im Mittelpunkt, im **vierten Kapitel** die Rahmenbedingungen der Arbeit der Organisationen.

Im Anschluss daran, im zweiten Teil des Berichts, folgen drei Kapitel mit den Detailergebnissen zu jenen inhaltlichen Schwerpunkten, die in Absprache mit dem Projektbeirat im Fokus der zweiten Interviewrunde gestanden sind: Beschäftigung, Migration und Gesundheit. Im Hinblick auf den Themenschwerpunkt **Beschäftigung** interessierte vor allem die Abgrenzung zwischen Erstem und Zweitem Arbeitsmarkt. Fragestellungen, die im Fokus stehen sollten, waren: Wie realistisch ist das Ziel einer Vermittlung in den Ersten Arbeitsmarkt (für welche Gruppen)? Wie kann der Weg zum AMS für alle, die es nötig haben, einfach und selbstverständlich gemacht werden? Welche Rolle spielen Tagesstruktur-Angebote? Wo gibt es diesbezüglich gute Modelle bzw. Lücken? Beim Thema **Migration**

wurde ein Schwerpunkt auf die EU-Binnenmigration der Armutsmigrant\*innen, insbesondere der sogenannten Notreisenden, gelegt.<sup>4</sup> Speziell sollten die Ansichten der Expert\*innen zu den Themenfeldern Wohnen und Arbeiten erhoben werden. Beim Themenschwerpunkt **Gesundheit** schließlich wurden psychische Krankheiten und Beeinträchtigungen in den Mittelpunkt gestellt. Folgende Fragen leiteten die Interviews: Welche Auswirkungen haben die zunehmend auftretenden psychischen Probleme am Arbeitsmarkt, bei der Wohnsituation, beim Umgang mit Schulden ...? Welche Lösungsansätze gibt es? Welche sollte es geben?

Darüber hinaus kristallisierte sich ein weiterer Themenschwerpunkt aus den Interviews heraus, der laut Plan zwar vor allem im Themenbereich Migration besprochen werden sollte, tatsächlich aber quer durch die befragten Einrichtungen herausragendes Thema wurde, sodass wir ihm ein eigenes Kapitel widmeten: dem **Wohnen**.

Eine **kurze Beschreibung aller Organisationen**, die wir befragt haben, findet sich im zweiten Teil des Berichts jeweils am Anfang der detaillierten Darstellung der Schwerpunktthemen. Nur eine einzige Einrichtung wird im ersten Teil des Berichts präsentiert, weil sie inhaltlich am besten dorthin passt (s. Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zu den Rahmenbedingungen für ihre Arbeit). Die Beschreibungen der Einrichtungen lassen sich beim Durchblättern mit Hilfe des Symbols  am linken Seitenrand rasch auffinden.

Am Ende dieses Projektberichts stehen **einige Schlussbemerkungen**, die – aus den Ergebnissen der Studie – Spannungsfelder herausarbeiten und Handlungsvorschläge ableiten. In diesem letzten Teil wechseln wir gleichsam die Perspektive: Hier steht nicht mehr die Sichtweise der Expert\*innen aus der Sozialwirtschaft im Mittelpunkt, sondern jene der Wissenschaftler\*innen, die dieses Projekt durchgeführt haben.

## Danksagung

Wir möchten uns bei all jenen bedanken, die unser Projekt so tatkräftig unterstützt haben: vor allem bei unseren 34 Interviewpartner\*innen, die uns ihre knappe Zeit so großzügig zur Verfügung gestellt haben. Ohne sie gäbe es dieses Projekt nicht. Unser herzlicher Dank geht an die Mitglieder des Projektbeirats (Hans Döller – BMASK, Marina Einböck – Volkshilfe, Elisabeth Hammer – neunerhaus, Gerhard Jost – WU Wien, Anna Riebenbauer – BMASK, Martin Schenk – Armutskonferenz, Hans Steiner – BMASK, Ursula Till-Tentschert – European Union Agency for Fundamental Rights, Gottfried Wetzel – BMASK) die in fruchtbaren Diskussionen die Qualität des Projekts gehoben haben, an Eugen Bierling-Wagner und Robert Rybaczek-Schwarz von der Österreichischen Armutskonferenz, die die passenden Gesprächspartner\*innen gesucht und kontaktiert haben und uns auch sonst jede denkbare organisatorische Unterstützung gaben, und an Christine Gindl und ihr Team – Ulrike Giener, Olívia Carstens Machado, Birgit Klinc und Ute Springer – die ihre ohnehin flinken Finger noch einmal schneller tippen ließen.

---

<sup>4</sup> Die aktuelle Flüchtlingsbewegung war zum damaligen Zeitpunkt noch nicht absehbar.

# Teil 1 – Alle Ergebnisse im Überblick

## Einleitung

Im ersten Teil des Berichts haben wir uns für eine Darstellungsform entschieden, **die Punkt für Punkt alle Ergebnisse der Studie** präsentiert, und zwar nicht in einem Fließtext, sondern in einer Art Aufzählung, deren Ziel es ist, übersichtlich und schnell lesbar zu sein. Die einzelnen Punkte sind mit Piktogrammen versehen, die folgendermaßen zu verstehen sind: Als Aufzählungszeichen finden sich außer den herkömmlichen Punkten (•) auch ein Blitz (⚡) für Problemfeld bzw. Lücke und eine nach vorne weisende Hand (☞) für Lösung. Auf der rechten Seite der Aufzählung wurde vermerkt, ob ein Phänomen gegenüber der Studie von 2005 neu ist oder ob es schon damals erwähnt wurde (**alt/neu**). Ebenfalls auf der rechten Seite ist ersichtlich, ob ein Lösungsansatz bereits irgendwo verwirklicht wurde (✓) oder ob es bisher nur den Vorschlag bzw. die Forderung gibt (✖). Ist ein Punkt mit **alt** und **neu** markiert, dann wurde er 2005 und 2015 von den Interviewpartner\*innen angesprochen. Ist **alt** oder **neu** fett gedruckt, dann zeigt dies an, ob das Phänomen laut Auswertung 2005 oder 2015 ausgeprägter war. Wenn ✓ und ✖ neben einer Lösung zu finden sind, dann ist diese teilweise (z. B. in manchen Bundesländern oder in einem einzelnen sozialökonomischen Betrieb) schon verwirklicht, aber es besteht in den Augen der Expert\*innen diesbezüglich noch immer eine Lücke. Fast jeder Punkt wird durch **Zitate** aus den Interviews belegt, so dass möglichst viel „O-Ton“ aus der Praxis nachzulesen ist. Die Zitate sind mit dem Symbol für eine Musikkassette, wie wir sie diesmal für die Aufnahmen natürlich nicht mehr, 2005 aber sehr wohl noch, verwendet haben (📀).

Es sei hier noch einmal darauf hingewiesen, dass unsere Studie nicht repräsentativ ist und keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit erhebt, sondern vielmehr der Vielfalt der in der Armutsbekämpfung tätigen österreichischen sozialwirtschaftlichen Einrichtungen Rechnung tragen möchte. Alle hier angeführten Punkte geben die **subjektive Sicht der befragten Expert\*innen** wieder. Wenn wir Lösungen präsentieren, dann sind dies ausschließlich Vorschläge der Interviewpartner\*innen. Wir **verwenden jene Begriffe, die in den Interviews vorkommen**, sind also in jeder Beziehung gleichsam die **Sprachrohre unserer Gesprächspartner\*innen**. Wir verzichten bewusst auf eine „Objektivierung“ und präsentieren weder andere Sichtweisen als Gegengewicht noch den wissenschaftlichen Diskurs zu den Themen. Wenn z. B. in den Interviews ein Dritter Arbeitsmarkt gefordert wird, dann geben wir dies wieder und gehen hier nicht darauf ein, dass ein gesonderter Dritter Arbeitsmarkt z. B. aus der Sicht der Vertreter\*innen von Personen mit Einschränkungen, die seit Jahren für Inklusion kämpfen, konterproduktiv erscheint. Wir kommentieren auch nicht das Wording, wenn von Erstem, Zweitem und Drittem Arbeitsmarkt die Rede ist, sind uns aber dessen bewusst, dass manch einer oder eine dies als wertende Abstufung versteht.

Wir stellen die **Entwicklungen** der letzten zehn Jahre so dar, wie sie sich uns aus den beiden Studien von 2005 und 2015 erschließen: Die Expert\*innen haben – wissend, dass es sich um eine Nachfolgeforschung handelt – von sich aus nachgedacht und die ihnen bedeutend erscheinenden Entwicklungen beschrieben, insbesondere jene Befragten, die wir 2005 schon einmal vor dem Mikrofon hatten. Darüber hinaus haben wir auch die Ergebnisse der beiden Arbeiten direkt miteinander verglichen. Trotzdem bleibt unser Blick eingeschränkt: Ein Phänomen, das bei uns 2015 erstmals auftaucht, kann bereits 2005 bestanden haben, vielleicht weniger ausgeprägt und daher den Befragten weniger präsent. Wir sehen uns auch hier als Sprachrohre der Expert\*innen aus der Praxis. Unsere – wissenschaftlichen – Einschätzungen finden erst am Ende des Berichts Platz: in den Schlussbemerkungen.

## Die Einrichtungen

Mit dem Fragebogen, der in der Studie von 2005 eingesetzt wurde, konnten wir die formalen Merkmale der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die in der Armutsbekämpfung tätig waren, gut abbilden, auch wenn die Befragung statistisch nicht repräsentativ war. Wir erhielten aussagekräftige Informationen z. B. über inhaltliche Spezialisierungen, die Rechtsformen der Trägerorganisationen und der Einrichtungen, die geographischen Schwerpunkte, die Art der Leistungen, über die Anzahl der haupt- und ehrenamtlich Beschäftigten und über jene der Klient\*innen und mitbetreuten Personen, die Dauer und die Häufigkeit der Betreuung, über die Wartezeiten und die Finanzierung. Einen derartig breiten Überblick vermag eine qualitative Erhebung, wie wir sie diesmal durchgeführt haben, nicht zu bieten. Und so präsentieren wir zu den Einrichtungen und ihrer Entwicklung in den letzten zehn Jahren nur einige wenige Aspekte. Alle sind in mehreren Interviews angesprochen worden, gelten also nicht nur für einzelne Organisationen, sondern zumindest für einen Teil der Sozialwirtschaft, die mit Armutsbetroffenen arbeitet. Die seit 2005 neu hinzugekommenen Zielgruppen und Leistungen werden in den inhaltlichen Schwerpunkten behandelt (s. Thema Beschäftigung, Thema Migration, Thema Gesundheit, Thema Wohnen, Thema Schulden).

Aussagen aus den Interviews mit jenen Expert\*innen, die wir bereits vor zehn Jahren befragt haben, lassen darauf schließen, dass die schon lange bestehenden Organisationen inzwischen in einem Maß **etabliert und arriviert** sind, das ihnen Sicherheit gibt. Das äußert sich z. B. in der Form der Finanzierung, die regelmäßig nicht mehr in jährlichen Subventionen sondern längerfristigen Förderverträgen besteht (s. Finanzen & Finanzierung), im guten Verhältnis zu den Institutionen der öffentlichen Hand, mit deren Vertreter\*innen man häufig vertraut per Du ist (s. Zusammenarbeit mit öffentlichen Organisationen), oder in einer Professionalisierung der Betriebsorganisation, die die Sozialmanager\*innen bürokratische Auflagen, z. B. über den Brandschutz, befolgen lässt, von denen sie früher nicht einmal gewusst haben. Diese Entwicklung bringt Vorteile, trotzdem erinnern sich manche Gesprächspartner\*innen mit fast ein wenig Wehmut an wildere, ungeordnetere Zeiten, in denen man selbst und auch die Einrichtungen kämpferischer, risikofreudiger, aber vor allem auch innovativer gewesen sind. Wobei daran auch die Rahmenbedingungen Mitschuld haben: Manchmal beschränken sie nämlich die Möglichkeiten zu experimentieren eher, als dass sie sie fördern (s. Innovationen in sozialwirtschaftlichen Einrichtungen).

☞ „Ich glaube, dass wir heute leichter Wohnungen bekommen, [...] weil wir arriviert sind.“

☞ „Bei uns sind viele Organisationen jetzt gesettled, auch unsere, wir sind einfach alt.

Arbeitsrecht habe ich damals nicht viel gewusst, Sicherheitsbestimmungen oder Hygiene. Alle die Dinge die wir heute selbstverständlich einhalten müssen und weil das Wissen eben in unseren Unternehmen da sind. [...] Was wir damals gemacht haben, das geht gar nicht mehr.“

☞ „Verhalten im Brandfall. Das muss jeder Mitarbeiter bestätigen, die Hinweise der oben abgebildeten Tafel gelesen und zur Kenntnis genommen zu haben. So, den Zettel muss ich ablegen. Da kommt wer, der prüft das. Das Gleiche, Büro-Unterweisung laut Arbeitnehmerinnenschutzgesetz §14: [...] Alkoholverbot während der Dienstzeit, Unterweisung lt. Merkblatt für Bildschirmarbeitsplätze erfolgt. Geeignete Aufstiegshilfen verwenden, keine Drehsessel. Unterweisung über die Situierung der Feuerlöscher und der Erste Hilfe-Kästen erfolgt, Brandschutztüren dürfen nicht verkeilt werden. [...] Das hat es vor zehn Jahren noch nicht gegeben. Zumindest haben wir das nicht machen müssen oder es war noch nicht so streng kontrolliert.“

Im klassischen Sinn professioneller scheinen die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die in der Armutsbekämpfung tätig sind, in den letzten Jahren auch noch in anderer Hinsicht geworden zu sein. 2005 war eines der bemerkenswerten Ergebnisse unserer Studie, dass die NROs sich nur wenig auf Zielgruppen oder Themen spezialisieren und so auf die Erscheinungsformen der Armut in unserer Gesellschaft geradezu ideal reagieren: Armut hat meist mehrere Ursachen und manifestiert sich in multiplen Problemlagen. Je breiter das Angebot der NROs ist, desto mehr Probleme können bei einer einzigen Einrichtung bearbeitet werden. Dies erspart den Betroffenen Wege und erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Beseitigung oder Milderung der vielfältigen Belastungen. 2015 war in mehreren Interviews die Rede davon, **dass sich Einrichtungen und Mitarbeiter\*innen zunehmend spezialisieren**. Dieser Hinweis auf eine Professionalisierung wird von den Expert\*innen überwiegend kritisch gesehen, wie im erstem Abschnitt dieses Kapitels nachzulesen ist.

In diesem Zusammenhang wurde der Wunsch nach einer **zentralen Fallbegleitung** laut, denn die Spezialisierung macht das Angebot für Armutsbetroffene, aber auch die NROs unübersichtlich. Ein Fallmanagement ist aber auch dort wünschenswert, wo Klient\*innen, z. B. in einer belastenden Lebensphase, besonders viel Beistand benötigen oder öffentliche Stellen die Armutsbetroffenen nicht ausreichend bzw. manchmal sogar falsch informieren (s. Öffentliche Einrichtungen und ihre armutsbetroffene Klient\*innen).

Zum Abschluss dieses Kapitels wird dargestellt, ob bzw. in welchem Maß sich die befragten sozialwirtschaftlichen Einrichtungen als **politische Akteurinnen** wahrnehmen.

#### **Forschungsfragen**

*Einbindung in öffentliche Verwaltungs- und Politikprozesse: Was funktioniert (auf welcher Ebene, mit welchen öffentlichen Organisationen) gut? Was funktioniert nicht gut? Verbesserungsvorschläge (was davon wäre aus Sicht der sozialwirtschaftlichen Organisation Aufgabe des öffentlichen Sektors)?*

## **Spezialisierung der sozialwirtschaftlichen Landschaft**

- Die zum Teil **massiven Kürzungen der Fördermittel** zwingen die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, nach Strategien zu suchen, wie sie mit geringeren Ressourcen Leistungen von möglichst hoher Qualität anbieten könnten, erklärte ein\*e Interviewpartner\*in. Einige hätten entschieden, sich **auf ihre „Kernaufgaben“ zurückzuziehen**, das heißt, sich zu spezialisieren und alle Aufgaben, die nicht in das Spezialgebiet fallen, abzuweisen. In den unten zitierten Interviewpassagen steht eine Einrichtung, die diesen Kurs meist verfolgt, einer anderen entgegen, die auch Klient\*innen jenseits der eigentlichen Zielgruppe versorgt – und dafür nach eigener Aussage bei den Fördergeber\*innen Wertschätzung erfährt.

neu

 „Wenn wir mit den Leuten arbeiten, dann merken wir häufig, das wichtigere Thema ist die Existenzsicherung, bevor wir die Schulden angehen können. Da wird es dann schon schwierig, [...] dass wir dann die Mindestsicherung, die Wohnbeihilfe, die Gebührenbefreiung organisieren sollten, fällt eigentlich nicht wirklich in unsere Arbeit. Wir müssten uns da abgrenzen, was aber bei manchen Klienten zur Folge hätte, das die irgendwo verschwinden, die gibt's dann nicht mehr, die gehen nicht irgendwo anders hin. Wenn wir das machen, dann müssen wir das immer unter der Überschrift „Vorbereitung für die Schuldensanie-

„tun. Aber das ist an sich nicht unser Job. Hätten wir eine Abteilung Existenzsicherung, wäre das ganz einfach. Weil wir es nicht haben, konzentrieren wir uns natürlich auf die Schuldensanierung und in vielen Fällen auch auf den Privatkonkurs.“

🗨 „Es gibt schon Richtlinien, aber ich betone oft, [...] wir müssen über die Richtlinien hinausgehen, die Richtlinien brechen, sonst helfen wir der Hälfte der Leute schon wieder nicht. Aber die Richtlinien sind trotzdem gut. Ich muss wissen, was ist mein Programm, was wäre meine Zielgruppe, aber halt die links und rechts sind, nimmt man natürlich mit, [...] da helfen wir trotzdem. Und das wird aber auch honoriert.“

⚡ Von der Tendenz zu einer inhaltlichen Spezialisierung berichteten mehrere Expert\*innen, und zwar häufig in Zusammenhang mit Versorgungslücken, die daraus entstünden:

- Spezialisierung bedeute, dass immer mehr Probleme der Armutsbetroffenen trotz Beratungs- oder Betreuungsverhältnis bei einer sozialwirtschaftlichen Einrichtung unbearbeitet blieben und die Klient\*innen sich auf die Suche, nach Einrichtungen machen müssten, die sich für die offen gebliebenen Schwierigkeiten zuständig fühlen – und das bei ständig komplexer werdenden Problemlagen (s. Thema Gesundheit). **Für die einzelnen Armutsbetroffenen heiße dies auch, dass sie bei immer mehr Einrichtungen Klient\*innen seien.**

neu

🗨 „Die Probleme werden komplexer. Die Probleme werden schwieriger. [...] Früher waren vielleicht mehr Ressourcen da, in allen diesen Stellen, nicht nur bei mir, sondern auch bei den anderen Stellen. Und jetzt ist es so, dass natürlich jede Stelle vermehrt aufgrund dieser Kürzungen und auf Grund dieser doch mitunter einschneidenden Maßnahmen, die im Sozialbereich notwendig sind, [...] die diversen Anbieter von sozialen Dienstleistungen eigentlich jeder sich zurückzieht auf seine Kernaufgaben. Wenn jeder nur mehr seine Kernaufgaben macht, dann bleibt oft ein Stück weit etwas offen, was nicht behandelt ist. Und um diese Sachen muss sich dann ein anderer annehmen.“

- Die Spezialisierung mache die **sozialwirtschaftliche Landschaft unübersichtlicher**, sowohl für die Armutsbetroffenen als auch für die Einrichtungen, die öfter als früher nicht wüssten, wohin sie ihre Klient\*innen weiterverweisen sollen.

neu

🗨 „Wir wissen manchmal nicht genau und das bringt das differenzierte Angebot in [Bundesland] mit sich, wen wir zu wem zuweisen sollen. [...] Wir hören oft, da sind wir nicht zuständig, da müssen sie woanders hingehen. Sogar uns passiert das. Man lernt dann natürlich dazu und weiß dann natürlich für später, wer wirklich zuständig ist. Und wenn man handelnde Personen persönlich kennt, ist es sowieso einfach. Nur wenn man nicht ganz sicher ist, wo jemand hingehört, dann wird es manchmal schwierig. [...] Ich hab meine Leute gefragt und die haben gesagt, es hat zugenommen. Das haben sie früher nicht so erlebt.

*I: Glauben Sie, dass diese Entwicklung dazu führt, dass manche Klienten nicht optimal betreut sind? Also diese Spezialisierung, sage ich einmal. Also dass sie nichts finden, wo sie hingehen sollen, wenn sie selber suchen?*

Das würde ich bejahen, weil es für Klienten ganz schwierig ist, die für sie richtige Stelle zu finden, weil es auch für Profis schwer ist. Weil es so viele verschiedene Angebote gibt. [...] Ich muss mich wirklich gut damit auseinandersetzen, was es alles gibt, muss mich gut vernetzen und kann trotzdem etwas übersehen.“

☞ Lösung: **Vernetzung** (s. Vernetzungen)

✘ ✔

☞ „Vernetzen, vernetzen, vernetzen. Ich glaube schon, dass das das Geheimnis ist, dass man die Leute kennt. Eine Lösung gibt es nur, indem man ständig am Ball bleibt.“

☞ Lösung: zentrale **Fallbegleitung** (s. unten)

✗ ✓

☞ „Es ist eher eine Sache der Menge, wie ich vorher gesagt habe, dass es so viel Angebot gibt, dass man vor lauter Einrichtungen die einzelnen Institutionen nicht mehr findet.“

*I: Die Lösung für dieses Problem? Könnte ein Case-Manager sein?*

Glaube schon, dass da etwas gemindert werden könnte, wenn es da wirklich jemand gibt, der die Fäden in der Hand hält und der auch abstimmt, was die einzelnen zu tun haben. Das könnt ich mir gut vorstellen.“

☞ Lösung: Aussagekräftiges **Informationsmaterial** über die Einrichtungen (z. B. Folder, Internetauftritt)

✗ ✓

☞ Lösung: **Klare Namensgebung** für die Einrichtungen, aus der man ablesen kann, was sie anbietet.

✗ ✓

☞ „Ich würd' mir wünschen, dass die anderen auch so Micky-Maus-Überschriften über ihren Arbeiten hätten. Wo jeder weiß, der macht das, der macht das, einfach mit ein, zwei Worten ausgedrückt. Das müsste man den Kollegen an sich raten, macht Euch verständlich und verstehbar.“

Wenn ich höre Armutskonferenz, das spricht für sich.“

- Diese Unübersichtlichkeit führe auch dazu, dass immer neue Einrichtungen und Leistungen ins Leben gerufen würden. Das mache einerseits die Sozialwirtschaft vielfältig, andererseits führe es aber auch zu **Doppelgleisigkeiten**.

neu

☞ „Es wird die Beratungsszene bunt, [...] es gibt ja mittlerweile schon Beratung für die Berater und der eine macht Case Management und der andere macht Care Management und der andere macht Clearing und jede Stelle macht das wieder aufs Neue und da braucht man nur mehr dann eine Oberstelle. Ich glaube, dass der Sachen genug sind. Ich würde es viel besser finden, dieses Angebot [...] in das Klientel zu stecken, was auch immer das sein mag, welches Klientel. [...] Es gibt so viele zusätzliche Stellen, ich denke mir die Frage ist, es ist schon klar, jeder Sozialarbeiter ist froh, dass er einen Job hat, das ist sein Arbeitsplatz. Ein Stück weit geht es auch um die Beschäftigung im Sozialbereich. Der Sozialbereich braucht auch seine Stellen und seine Beschäftigung. Aber bevor ich zwei-, dreifach Stellen schaffe, [...] muss ich schauen, gibt es Stellen, die das bereits abdecken. Gibt es da Stellen, die da bereits Erfahrung haben? Kann man da eventuell Synergien nutzen? Und bevor ich da wieder eine zusätzliche Stelle schaffe, die wieder Implementierungskosten hat, die Betriebskosten hat, die Personalkosten hat, da würde ich es besser finden, diese Ressourcen dem Klientel zu Gute kommen zu lassen. [...] Es gibt sicher Doppelgleisigkeiten, die zu hinterfragen sind.“

- Zwei Interviewpartner\*innen – ein\*e schon lange Tätige\*r und ein\*e ganz Junge\*r – berichteten von Vorbehalten gegen die aktuelle **Ausbildung der Sozialarbeiter\*innen an den Fachhochschulen**. Die jungen Sozialarbeiter\*innen verfügten über ein weniger breites und weniger alltagsorientiertes Wissen als ihre älteren Kolleg\*innen, sie würden eher zu Spezialist\*innen ausgebildet und ihr Wissen konzentrierte sich mehr auf bürokratische als auf praktische Erfordernisse.

neu

☞ „Es ist auch in unserer Ausbildung in der Sozialarbeit immer wieder kritisiert worden, dass die Sozialarbeiter immer weltfremder werden, weil früher hat man gelernt, was braucht ein Mensch zu Hause,

wenn er ein dreijähriges Kind hat, das wissen viele Sozialarbeiter heutzutage nicht. [...] Oder was braucht man an Geld. Also eigentlich so eher für den Alltag rechnend. [...] So etwas lernt man heutzutage nicht mehr. Man muss sich jetzt selber informieren. So sind scheinbar schwere Fehler passiert. Dass einem Praktikanten nicht aufgefallen ist, also ich habe den Fall nur gelesen, dass das Kind viel zu wenige Kilos hat für sein Alter. [...] Jetzt ist mehr der Fokus auf Berichte schreiben. Dass die Berichte, die wir schreiben, wirklich professionell sind, und wir mit anderen Professionen mithalten können. Dass das auch etwas wert ist, was wir sozusagen von den Leuten erfahren. [...] Früher haben die Berichte scheinbar nicht so professionell geklungen und deswegen legen sie in der Ausbildung sehr viel Wert darauf, dass das professioneller wird, alles was schriftlich von uns Sozialarbeitern an Gerichte oder sonst etwas geht.“

☞ „Da waren Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter generalistischer. Jetzt haben sich mehr auf irgendein Thema spezialisiert, gemeinsam mit der Einrichtung. Darum gibt es nicht mehr die Sozialarbeiter, die so die große Bandbreite abdecken. Ist so die Wahrnehmung von uns. [...] Ich kann mir schon vorstellen, dass das die Akademisierung der Sozialarbeiterausbildung mit sich gebracht hat. Ich bin ja selbst Sozialarbeiter und ich war immer so im Bewusstsein, als Sozialarbeiter kann man eine Breite abdecken. [...] Ich wusste, Sozialarbeiter lösen soziale Probleme und, so war die Ausbildung auch angelegt, wissen von allem viel und können das auch in der Breite einsetzen. Die Fachhochschule bringt es mit sich, dass man spezialisierter denkt. [...] Wobei, ich finde es nicht unbedingt einen Nachteil, aber ein Nachteil ist es, wenn man sich nicht mehr so auskennt.“

### Was wurde aus den Themen von 2005?

- ☞ 2005 wurden **One-desk Angebote** gewünscht, um es den Armutsbetroffenen leichter zu machen, die richtigen NROs und Behörden zu finden. Diese Forderung wurde 2015 nicht wieder erhoben. Diesmal wurde einige Male eine **zentrale Fallbegleitung** vorgeschlagen (s. unten), um das tendenziell sogar stärker werdende Problem der Unübersichtlichkeit zu lösen.

alt neu

## Zentrale Fallbegleitung

### Angebote & Leistungen

- Es gibt derzeit **keine Angebote**, die explizit eine zentrale Fallbegleitung beinhalten.
- Dem am nächsten kommt in der Praxis die **sozialpädagogische Betreuung**, die viele **Beschäftigungsprojekte des Zweiten Arbeitsmarktes** anbieten (s. Thema Beschäftigung). Während der Laufzeit der befristeten Stellen versuchen die Sozialarbeiter\*innen gemeinsam mit den Klient\*innen, deren Probleme zu lösen oder zumindest einer Lösung näher zu bringen. Sie übernehmen also für einige Monate das Fallmanagement. Dabei kommt es zu einem teils intensiven Austausch mit anderen NROs und regelmäßigen Kontakten mit öffentlichen Organisationen. Zum Teil müssen Behördenwege und die Betreuung bei anderen sozialwirtschaftlichen Einrichtungen auch vorbereitet werden, indem man Unterlagen zusammensucht und ordnet, z. B. für die Schuldenberatungen. Wie all dies konkret aussehen kann, ist in den folgenden Zitaten beschrieben:

alt neu

alt neu

☞ „Bei uns ist es ganz praktisch gesagt so: In diesen ersten zwei Monaten, in dieser Abklärungsphase, werden in der sozialpädagogischen Beratung die einzelnen Lebensbereiche einfach besprochen, auch im Sinne einer Abklärung. Da geht es um: Wie schaut die Wohnsituation aus, wie ist die familiäre Situation,

wie ist die finanzielle, wie ist die gesundheitliche? Im Sinne einer Anamnese einfach. Da ist auch immer der Teil, gibt es andere Personen, Einrichtungen, mit denen die Klientin da zusammenarbeitet oder was hat es für Erfahrungen gegeben, und gibt es im Moment etwas, wo man sagt, da braucht es eine Kooperation? Das wird einfach abgeklärt bei uns. Voraussetzung ist immer, dass die Klientin das auch möchte und für sinnvoll erachtet, dass es da eine Kontaktaufnahme gibt. Wir machen keine Kontaktaufnahme, wenn die Klientin sagt: Nein, ich will nicht, dass Sie mit meiner Wohnbetreuerin reden. [...] Wir wissen dann, da gibt es eine Wohnbetreuerin, und wenn aus unserer Sicht dann irgendwann der Bedarf notwendig erscheint, dass man in Kontakt treten muss, muss man das halt nochmal thematisieren mit der Klientin. Manchmal ist es so, dass andere Einrichtungen dann schon anrufen, [...] können wir uns einmal da mal absprechen, und manchmal ist es so, dass es von uns ausgeht.

Wenn Transitarbeitskräfte von mehreren Einrichtungen betreut werden, gibt es in der Regel so etwas wie eine gemeinsame Fallbesprechung, wo die jeweiligen Klient\*innen auch dabei sind und wo man versucht gemeinsam zu schauen, wer kann jetzt für welchen Part unterstützend sein und wie läuft das zusammen. Es macht keinen Sinn, wenn bei uns Wohnung gesucht wird und in der Wohneinrichtung Wohnung gesucht wird, und jeder irgendwie im Grunde das Gleiche tut, sondern da wird dann einfach mit den Klienten vereinbart, mit dem Thema Wohnung wendest Du Dich bitte an diese Sozialarbeiterin, und wir machen bei uns am Arbeitsplatz dieses und jenes Thema. Für die Schuldengeschichten, [...] die Sozialpädagoginnen machen sozusagen da eine Vorarbeit. Dann wird das übergeben an die Schuldnerberatung. Dann ist auch wichtig, dass die Klient\*innen sich mit diesem Thema wirklich nur mehr an die Schuldnerberatung wenden, dass es da nicht so ein Hin und Her gibt. Und das funktioniert meistens wirklich gut.

Die Schuldnerberatung hat nicht die Ressourcen, die sie bräuchte, und deswegen ist das immer stärker gekommen, dass die Sozialpädagogen bei uns die Aufgaben haben, dem Klienten zu helfen oder eben den Mitarbeitern das aufzubereiten, weil erst dann haben sie eine Chance, dass sie bei der Schuldnerberatung genommen werden. [...] Das kann bei uns geleistet werden, aber dann ist das Ziel, das abzugeben.“

- **Beratungseinrichtungen, die auf eine Langzeitbetreuung ausgerichtet sind**, übernehmen für ihre Klient\*innen ebenfalls immer wieder das Fallmanagement. Sie klären als erstes, welche Problemlagen bestehen, greifen dort helfend ein, wo sie es selbst können, begleiten zu Behörden und verweisen an andere NROs sowie öffentliche Stellen.

alt neu

☞ „Bei komplexen Problemstellungen ist es jetzt einmal meine Aufgabe, einmal ein Stück weit das Clearing zu machen und zu schauen, was braucht der, was braucht die Familie, die Person? Welcher Hilfsbedarf ist gegeben? Und dann kann man schauen, wer deckt diesen Hilfebedarf ab, wer kann was übernehmen? [...] Das wird so quasi übergeben, weiter vermittelt, aber es gibt auch durchaus Fälle, wo man gemeinsam die Übergabe macht infolge eines Erstgespräches, gemeinsames Erstgespräch bei der Schuldnerberatung und wo man gemeinsam mit dem Klienten hinfährt. Oder auch oft das Thema eher so im Suchtbereich. [...] Ich habe einen Fall gehabt, wo dreimal eine Vereinbarung gemacht worden ist und dreimal hat er den Termin nicht wahrgenommen, irgendwelche losen Ausreden hat er gehabt. Verschlafen, krank, unfähig, wo er dann letztlich wirklich auch selber gesagt, naja eigentlich schaffe ich es nicht. Da haben wir gesagt, ok. Zum nächsten Termin fahren wir gemeinsam. [...] Dann ist das aber für mich abgehakt oder abgeschlossen, weil natürlich die Tätigkeit der Alkoholberatung dann eine eigene Geschichte ist. [...] Aber meistens ist es ja nicht das Alkoholproblem alleine, meistens ist damit auch vielleicht ein Wohnungsverlust gegeben. Da muss man dann schauen, was ist da noch zu machen. Das bringt nichts, wenn man eine Alkoholtherapie macht und dann kommt er zurück und dann ist die Delogierung. Also d. h. da muss man einmal schauen, was ist notwendig.“

☞ „Wir haben oft auch so eine Brückenfunktion, zum Beispiel zu vermitteln zwischen einem medizinischen Thema, Diagnosen zum Beispiel, und einem Amt, das Wohnungen vergibt, oder Arbeitsamt zum Bei-

spiel. Da braucht es einfach ein Verständnis über die Strukturen. Einerseits wie das Arbeitsamt arbeitet, andererseits aber auch zum Beispiel ein psychologisches Wissen oder eben ein rechtliches oder ein sozial-arbeiterisches.

Wir versuchen, viel auch selber abzudecken. Wir haben schon irgendwo so auch den Grundsatz, dass Sachen, die wir selber erledigen können, die erledigen wir selber, um den Frauen so eine Herumrennerei zu ersparen. Und sonst versuchen wir oft schon, dass wir Brücken bauen. Also wir rufen dort an und helfen vielleicht auch, wo es notwendig ist ein bisschen auf die Sprünge, bereiten den Kontakt vielleicht vor.“

⚡ Insgesamt ist das **Beratungssetting** für eine Fallbegleitung **weniger gut geeignet** als eine Beschäftigung am Zweiten Arbeitsmarkt:

- Je **öfter die Kontakte** mit den Klient\*innen stattfinden und je **länger das Betreuungsverhältnis** andauert, desto eher ist eine Fallbegleitung möglich. Viele Klient\*innen besuchen die Beratungsstellen jedoch nur einmal oder wenige Male.

neu

🗉 „Ein bis zwei Kontakte sind auf jeden Fall mal Beratung, drei bis sechs Kontakte sind schon so eine Begleitung.

Wobei auch Beratung aus meiner Sicht in Zukunft schon eine andere Kontaktanzahl, nämlich ein bis zwei grundsätzlich erfahren sollte, weil wir wahrnehmen, dass diese einmalige Beratung, rein vom Inhaltlichen so dicht ist, nämlich auch was die Informationen betrifft, dass ich wirklich glaube, dass die Klient\*innen oft nicht ausreichend gebrieft sind, das zu verarbeiten, das umzusetzen, Dinge zu erledigen. [...] Es fehlt uns oftmals auch die Überprüfung, Klient\*innen müssen ja dann ihre Unterlagen mitbringen zum Beratungstermin, das ist nicht immer der Fall im ausreichenden Ausmaß, trotzdem muss eine Entscheidung getroffen werden. Dadurch muss ich sagen, es ist einfach so, dass man besser beim zweiten Mal dann die Entscheidung trifft.“

- Überall dort, wo nur wenige Kontakte stattfinden, bleibt den Betreuer\*innen nur, die Armutsbetroffenen gut vorzubereiten: ihnen z. B. die nötigen Formulare mitzugeben und sie zu informieren, welche Unterlagen sie für die Behördenwege benötigen. Für so eine **qualifizierte Weiterverweisung** ist es hilfreich, wenn die Beratungseinrichtung vorher z. B. telefonisch Kontakt mit den Behörden und NROs, zu denen die Klient\*innen gehen, aufnimmt. Ein einmaliger Termin sei für all das oft zu wenig, erklärte ein\*e erfahrene Gesprächspartner\*in.

neu

🗉 „Wenn es notwendig ist, stellen wir den Kontakt her, also wir bieten schon dann eine qualifizierte Überweisung, sprich, wir leisten schon die notwendige Vorarbeit, vereinbaren eben dort schon einen Beratungstermin. Es sei denn, es ist völlig losgelöst von der Problematik, die wir bearbeiten, dann reicht auch eventuell auch ein bloßer Verweis auf diese Stelle. Wenn es aber irgendwie in das Rechtsproblem hineingreift, das wir bearbeiten, ist es für uns auch notwendig, mit der anderen Institution gut zu kooperieren.“

🗉 „Wir können nicht den Antrag für die Klient\*innen stellen, aber sie gut dafür vorzubereiten auch ein bisschen mit dem Knowhow, wie gehe ich um mit sozialen Einrichtungen. Also nicht nur: da haben sie ein Antragsformular, das füllen sie aus, sondern in welcher Art und Weise muss ich die Notlage beschreiben, also es geht um das Vorbereiten auf soziale Einrichtungen, das ist sicherlich eine wichtige Funktion, die wir tagtäglich machen als [...] Beratungsstelle. Die Klient\*innen sozusagen auf das, was sie teilweise auch gar nicht wissen können, auf diese Bedingungen einfach auch vorzubereiten, damit das Ziel auch wirklich erreicht wird und sie eben diese Hilfestellung bekommen.

Natürlich ist es so, dass die Bedürfnislage der Klient\*innen oft viel weiter geht, und damit meine ich, [...] dass sehr viele, vielleicht nicht die meisten der Klienten, die zu uns kommen, aber viele von denen durch-

aus viel mehr Beratungsbedarf und einfach eine Reflexion, Folgekontakt und Vermittlung sozialer Einrichtungen usw. gut gebrauchen könnten. Aber das ist nicht möglich.“

- Wichtig ist es auch zu überprüfen, ob die Klient\*innen der Weiterverweisung tatsächlich gefolgt sind, also wirklich die anderen NROs konsultiert bzw. den Behördenweg absolviert haben. Diese **Verweisungssicherheit** ist ebenfalls nur in regelmäßigen und länger andauernden Betreuungsverhältnissen gegeben.

neu

☞ „Wirklich am sinnvollsten ist eine Weiterverweisung, wenn der Klient wieder zurückkommt, der geht dorthin und übernächste Woche treffen wir uns dann wieder. Das ist Verweisungssicherheit. Oder man geht mit dem Klienten hin, zu Jugend- oder Sozialämtern oder zu Gerichten, wenn man die Ressourcen hat. Weil das Allein-Schicken, was wir mangels Ressourcen manchmal machen müssen, ich habe heute erst einen Klienten zu Fit2Work geschickt. Die haben einen Termin gehabt, und ich habe gerade erfahren, dass er angekommen ist. Es ist nicht sicher, dass die ankommen. Das muss ich ganz klar sagen.“

### Problemfelder & Lücken

- ☞ **Freiwilligkeit:** Beschäftigungsprojekte, die eine sozialpädagogische Betreuung – und damit häufig gleichzeitig eine Fallbegleitung – anbieten, begeben sich in ein Spannungsfeld zwischen Freiwilligkeit und Zwangsbeglückung, wie die Interviews zeigen. Einerseits möchte man die Klient\*innen nicht bevormunden, andererseits haben viele Arbeitslose Vorurteile gegen eine Betreuung durch Sozialarbeiter\*innen und können im Vorhinein auch nur schlecht abschätzen, wie sehr sie eine solche Unterstützung benötigen. So wird häufig der Kompromiss gewählt, dass das Betreuungsprogramm verpflichtend ist, man aber innerhalb des Programms stark auf die Wünsche der Betroffenen eingeht – soweit ein solcher Kompromiss überhaupt noch möglich ist, denn derzeit tendiert das AMS dazu, die Begleitprogramme nur noch auf freiwilliger Basis anzubieten (s. Politik und Praxis des Arbeitsmarktservice (AMS)).

neu

☞ „Für uns ist es sehr wichtig, dass jemand freiwillig diese Sozialarbeit in Anspruch nimmt. Ich habe einige Klienten gehabt, die leider diesbezüglich schlechte Erfahrungen gemacht haben. Vor allem Personen, die seit längerer Zeit mit diesen Hindernissen konfrontiert sind. [...] Deswegen wollen manche gar nichts mit Sozialarbeit zu tun haben. Wenn sie aber eine Weile bleiben und wenn sie durch dieses Erstgespräch, das Clearing-Gespräch, [...] feststellen können, dass es eine Kooperation ist, und dass alles vertraulich behandelt wird und wenn sie sehen, dass solange diese Probleme wirklich da sind, es keine Jobvermittlung gibt, dann kommen sie von selbst zur Sozialarbeiterin.

Das verändert sich in den ersten ein bis zwei Wochen, dann ist die Abwehrhaltung nicht mehr ganz so.“

- ☞ **Hilfe zur Selbsthilfe:** Das zweite Spannungsfeld, in das Fallbegleiter\*innen kommen, ist jenes zwischen der Erteilung der notwendigen Unterstützung und dem Anspruch, dass die Klient\*innen im Zuge der Betreuung selbstständiger und selbstbestimmter werden sollen. Dies ist ein Spannungsfeld, das in vielen sozialarbeiterischen Kontexten gegeben ist, aber besonders ausgeprägt auftritt, wenn eine Person über längere Zeit „gemanagt“ wird – und die/der Betreuer\*in vielleicht sogar für die Klient\*innen spricht, statt sie selbst zu Wort kommen zu lassen.

neu

☞ „Es soll ja nicht so sein, dass man das Klientel dahingehend erzieht, dass die sagen, wenn die Notsituation da ist und der Hut brennt, dann gehen wir hin und die bereinigen das wieder. Dann tun wir wieder so weiter und wenn es wieder soweit ist, dann gehen wir halt wieder hin und es wird halt immer wieder dann gelöscht und die Ursachen werden nie behandelt. Ein Stück weit sollte ja die Hilfe zur Selbsthilfe im Vordergrund stehen und auch ein Stück weit sollten Strukturen geschaffen werden oder eine geistige Haltung hervorgerufen werden, die Strukturveränderungen möglich macht.“

☞ „Ich sehe nicht wirklich den Mehrwert durch diese Case-Manager. [...] Weil z. B. wenn wir einen Jugendlichen haben, der vom SOS Kinderdorf kommt. [...] Wenn eine Person da ist im Hintergrund einer jugendlichen Person, die bei uns zu arbeiten anfängt, dann denken wir, dass es trotzdem ganz gut ist, wenn der Jugendliche mit uns reden kann, wir mit ihm reden. Das ist viel besser, als wenn wir mit diesem Case-Manager reden, der uns viel besser versteht als der Jugendliche, dem viel klarer ist, was wir wollen und der uns viel klarer machen kann, was für den Jugendlichen gut ist, aber entscheidend ist auch, dass der Jugendliche sich möglichst ohne fremde Hilfe am Arbeitsmarkt bewegen kann. Dass er mit Kollegen reden kann über Dinge, die da vorkommen, und dass er das vor allem mit Vorgesetzten kann.“

↪ **Fehlende Ressourcen:** Für eine Fallbegleitung benötigen die Einrichtungen zusätzliche Ressourcen: z. B. für die häufigeren Kontakte mit den Klient\*innen, die Zusammenarbeit mit anderen NROS und den öffentlichen Stellen oder wenn man die Klient\*innen zu Behörden begleiten möchte. Gerade für diese Begleitungen reichten die Mittel häufig nicht, sagten mehrere Interviewpartner\*innen. Wenn eine Organisation eine Spezialisierung aufweist, z. B. im medizinischen Bereich, ist eine Fallbegleitung gewöhnlich überhaupt nicht vorgesehen. Begleiten heißt dann, wie es ein\*e Expert\*in formuliert, über den eigentlichen – bezahlten – Auftrag hinauszugehen.

neu

☞ „Wir machen keine Begleitung, wir machen keine langfristige Betreuung, aber nichtsdestotrotz ergeben sich immer wieder Situationen, wo man ein Stück weit begleiten muss. Kurzfristig. Ob das möglich ist oder nicht, ist dann auch die Frage, ob man die Ressourcen hat.“

☞ „Wir haben jetzt gerade das Personal, um die Stelle am Laufen zu halten, und dann müsste man aber noch einiges mehr an Leuten haben.“

☞ „Das hängt wirklich zuerst an dem Punkt, gibt es im sozialökonomischen Betrieb die Ressource und die Planstelle, die sich das zur Aufgabe machen kann, dann zu vernetzen und zu klären. Es ist nicht in jedem sozialökonomischen Betrieb so, wie bei uns, dass es diese Planstellen gibt.“

☞ „Wenn es um Armut geht, wir haben einen hohen Beratungsanteil, [...] um nur ein Beispiel zu erzählen, wie so etwas läuft: Wir haben eine Anfrage auf Therapieleistungen in unserem Ambulatorium gerade, von einem Landwirt, der 62 ist und einen Arbeitsunfall gehabt hat. Seine zwei Geschwister unterstützen ihn. Pflegen ihn. Er hat einen hohen Pflegeaufwand. Durch Therapie könnte er [...] gut wieder selbständiger werden. Jetzt geht es um die Finanzierung der Therapie. Da kommen wir ins Feld. Wir merken, in der Familie ist ganz wenig geklärt. Da ist fast nichts klar. Wie kann der Betrieb weitergehen bzw. wer ist denn zuständig für solche Finanzierung bei einem Bauern, der einen Arbeitsunfall gehabt hat? Also da geht es oft um Beratung, wo wir Beratung mitmachen, es gibt dann so diese indirekten Kunden von uns, das wäre die ganze Familie, letztlich, nicht nur der Landwirt. So läuft das sehr oft. Fast alle unsere betrieblichen Bereiche machen so eine Beratung dazu, damit das System weiter funktionieren kann. Das zahlt niemand, das ist oft sehr zeitaufwändig.“

## Sozialwirtschaftliche Einrichtung als politische Akteurinnen

- Nur die großen Träger bzw. Einrichtungen und nur wenige Gesprächspartner\*innen sind in **politische Planungsprozesse** einbezogen oder geben **Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen** ab. Kleinere Organisationen versuchen in der Regel über die Netzwerke, in denen sie vertreten sind, Einfluss zu üben (s. Vernetzungen). Die Bemühungen sind unabhängig davon, ob sie von einzelnen Trägern oder den Netzwerken ausgehen, unterschiedlich erfolgreich: Ein\*e Interviewpartner\*in sprach von gelegentlichen positiven Ergebnissen, ein\*e andere\*r beklagte, dass die Einrichtung auf Ebene des Bundeslandes gar nicht gehört werde.

alt neu

☞ „Wir haben natürlich Stabsstellen, wie z. B. grundsatzpolitische Arbeit, wo Gesetze begutachtet werden. Da nehmen wir auch überall Stellung. Manchmal gelingt es uns, dass wir gehört werden. [...] Aber grundsätzlich ist so, wie soll man das formulieren, es ist eine Symbiose. Man braucht einander, aber man liebt einander nicht.“

- Die Gesprächspartner\*innen waren **uneins, ob sozialwirtschaftliche Einrichtungen als Interessenvertretung ihrer Klient\*innen auftreten sollen**. Tendenziell hält es die Mehrheit eher für ihre Aufgabe als „Stimme“ der Klient\*innen zu agieren, ein\*e Expert\*in versteht aber ganz explizit weder sich persönlich noch die Einrichtung als Sprachrohr der Armutsbetroffenen: Man solle sich zu Wort melden, aber als das, was man sei: eine sozialwirtschaftliche Einrichtung. Dass es nicht mehr Selbstvertretung der Armutsbetroffenen gebe, sei eine Lücke.

alt neu

☞ Wir verstehen uns einerseits natürlich als Beraterinnen, [...] aber die andere Seite ist, dass wir uns auch verstehen als Multiplikatorinnen, die sozusagen Lobbyarbeit machen praktisch für die Betroffenen. Das ist, glaube ich, nicht selbstverständlich, weil es gibt ja Beratungseinrichtungen, die machen Fallarbeit und fertig. Wir versuchen aber, das Wissen, das wir da erlangen, nach außen zu tragen und zu sagen, wir sind Expertinnen in dem Bereich und wir wissen, was gebraucht wird eigentlich.“

☞ „Es ist gut, wenn wir uns zu Wort melden, aber wir sind nicht Sprachrohr dieser Leute. [...] Wenn ich mich zu Wort melde zur Arbeitsmarktpolitik, dann vertrete ich nicht die Interessen der Transitmitarbeiter oder noch schlimmer der arbeitssuchenden Personen, die arbeitsmarktfremd sind, sondern es mischt sich mit Interessen, die ich als [Leiter\*in] meines Fachbereichs habe. Da bin ich der Meinung, dass da die [Träger] und auch andere, wenn sie Lobbying betreiben und sagen, sie melden sich zu Wort, weil am Arbeitsmarkt die armen Arbeitslosen schon wieder ..., da geht es manchmal einfach um unsere eigene Haut.“

Wir sind ja Mittelschichtfuzzis. Wir kommen heim, wir haben eine warm geheizte Wohnung, wir haben hoffentlich keine Geldsorgen, wir haben lösbare Probleme oder nicht einmal die. Da kommen wir aber mit Leuten zusammen, da sind die Probleme unlösbar und das chronisch, über zehn Jahre. Zu glauben, dass wir, die bei [Träger] arbeiten, wirklich verstehen können, was das heißt, das können wir nicht. Wir müssen uns bekennen zu der Lücke. Wir können Studien haben, wir haben die Erfahrung mit diesen Leuten und darum können wir uns auch zu Wort melden, weil wir mit diesen Leuten face to face in Kontakt sind, aber wir müssen auch auf die Gruppe selber schauen.“

- Ein\*e Gesprächspartner\*in **verabschiedet sich** vom Anspruch, dass soziale Einrichtungen **politische Akteur\*innen sind**. Sie erfüllten de facto nur die Aufträge, die ihnen von der Politik zugewiesen würden. Das werde auch in der Sozialwirtschaft zunehmend so gesehen. Damit agiere man realistischer und professioneller. Bedauern über den Verlust der politischen Rolle ist aber auch aus der Wortmeldung zu hören.

alt neu

☞ „In dem Sinn ist es auch professioneller, man kann das viel mehr mit einem „Normalbetrieb“ in der Wirtschaft vergleichen. [...] Dass wir da Dienstleister sind, wir die Branche, [...] das wird von den Leuten viel klarer gesehen. Und das macht natürlich ein bisschen etwas anders. Die Führungskräfte und die Betriebe sind vielleicht weniger politisch tätig. Die haben vielleicht in der Tradition solche Werte, die sie auch politisch vertreten, natürlich auch die [Träger], aber der Kunde ist stärker im Fokus. Wenn der eine Änderung macht, macht der eine Änderung. Das ist dann nicht die Frage, ist das arbeitsmarktpolitisch gut, sondern kann ich mir das als Dienstleistung wirtschaftlich leisten. Das hat nicht nur Vorteile, wie sie wahrscheinlich heraushören, aber meiner Meinung nach, bringt das auch Klarheit: Wer man ist und wer man nicht ist.

*I: Welche Nachteile hat es?*

Es ist faktisch so, dass man davon [abgeht], dass man [...] als mündiger Betrieb eine politische Meinung hat, für die man auch kämpft. Sondern, dass man sich mehr auf das zurückzieht, was man ist und sagt, die Politik gibt dem AMS Ziele vor. Das AMS gibt sie praktisch weiter und kauft bestimmte Dienstleistungen zu. Das ist ganz eine andere Geschichte, als wenn man sagt, wir alle machen die Arbeitsmarktpolitik und jeder haut sich mit Fleisch und Blut in das Ding rein. Professionalisierung hat auch mit Abgrenzung zu tun. Dann sage ich, es ist natürlich mehr ein Job als eine Berufung.“

### Was wurde aus den Themen von 2005?

☞ Einbindung in öffentliche Politik- und Verwaltungsprozesse:

- 2005 nahmen die befragten Einrichtungen, vor allem die großen, regelmäßig **Stellung zu Gesetzesentwürfen**. Obwohl die Gesprächspartner\*innen von Erfolgen erzählten, gab es auch Zweifel über die Sinnhaftigkeit der Stellungnahmen. Hier scheint seit 2005 keine grundlegende Veränderung eingetreten zu sein.
- **Kleine Einrichtungen hatten nicht die Ressourcen**, sich an den Gesetzesbegutachtungen zu beteiligen und legten daher mehr Wert auf eine Vernetzung als die großen, weil sie sich über die Vernetzungen eine Möglichkeit der politischen Einflussnahme erhofften. Auch hier scheint im Großen und Ganzen alles gleich geblieben zu sein (s. Vernetzungen).

alt neu

alt neu

☞ 2005 war die Frage nach der **Rolle**, die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen zu spielen haben, sehr präsent: Sollen sie sich auf ihre Beratungs- und Betreuungsaufgaben beschränken oder auch politisch aktiv sein? Die meisten Interviewpartner\*innen sahen sich damals sehr wohl als zumindest potentielle politische Mitspieler\*innen. Potentiell, weil sie von Politik und Verwaltung ihrem Empfinden nach nicht genügend eingebunden worden sind. Diesbezügliche Klagen wurden diesmal nur ein einziges Mal geäußert.

alt

## Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zum Leistungsangebot

Für die drei vorweg definierten Schwerpunktthemen **Beschäftigung**, **Migration** und **Gesundheit**, sowie jenes Thema, das von den befragten Expert\*innen gleichsam in den Projektbericht herein reklamiert wurde, weil es derzeit so brisant ist, nämlich das **Wohnen**, werden hier nun die Forschungsfragen Punkt für Punkt behandelt. Das gilt auch für das Thema **Schulden**, zu dem in den Interviews besonders klare Änderungswünsche geäußert wurden. Zu den Themenfeldern Beschäftigung, Migration, Gesundheit und Wohnen sind die Zitate der Interviewpartner\*innen in der Detaildarstellung im zweiten Teil des Berichts nachzulesen.

Unsere Forschungsfragen konzentrierten sich ursprünglich auf die **Lücken** im Angebot und auf die Möglichkeiten, diese zu beseitigen. In den Interviews war aber auch viel von den Angeboten der NROs die Rede, insbesondere jenen, die in den letzten zehn Jahren neu hinzugekommen sind. Und es wurde ausdrücklich gefordert, dass wir aufzeigen, was bereits geleistet wird, und nicht nur, wo es (noch immer) fehlt. Wir entsprechen diesem Wunsch gerne und behandeln nicht nur die von den Gesprächspartner\*innen identifizierten Problemfelder, sondern auch die neuen **Zielgruppen** und **Angebote** der Einrichtungen.

Wir haben stets auch nach **Lösungen** für die in den Interviews genannten Probleme und Lücken gefragt. Manchmal bekamen wir ausführliche Änderungsvorschläge präsentiert (sie sind in der Detaildarstellung in den Zitaten nachzulesen), manchmal mussten aber auch die Expert\*innen eine Antwort schuldig bleiben, weil der sprichwörtliche Stein der Weisen für diese Frage auch in Fachkreisen noch nicht als gefunden gilt. Für die folgende Aufstellung folgt daraus, dass es keineswegs zu jedem Problem auch einen Lösungsvorschlag gibt.

Wir gehen auch auf die Änderungen der **Rahmenbedingungen** ein, die für die Arbeit der NROs in den vier behandelten Themenfeldern von Bedeutung ist, sei es die Wirtschaftskrise mit ihren Folgen, seien es neue Gesetze oder politische Neuorientierungen. Hier geben wir einmal mehr die Aussagen der Interviewpartner\*innen wieder, wollen also keine umfassende Darstellung geben, sondern den stark fokussierten und daher manchmal auch selektiven Blick der Praktiker\*innen vermitteln.

Schließlich haben wir auch einen Blick auf die **Problemfelder & Lücken des Jahres 2005** geworfen und überprüft, ob sie aus Sicht der befragten Expert\*innen nach wie vor bestehen oder (zumindest teilweise) beseitigt werden konnten.

### **Forschungsfragen**

*Für welche armutsbetroffenen Personen gibt es derzeit zu wenig Angebot? Warum? Was müsste verbessert werden? Wie?*

*Welche Dienstleistungen werden derzeit zu wenig / gar nicht angeboten? Was müsste verbessert werden? Wie?*

*Haben sich bei den im ersten Projekt festgestellten Angebotslücken Veränderungen ergeben? Wenn ja, welche?*

# Thema Beschäftigung

## Rahmenbedingungen

### Arbeitsmarkt

- **Anstieg der Arbeitslosigkeit** infolge der Wirtschaftskrise neu
- **Wegfall der „Hilfsarbeiterjobs“**: Dass es immer weniger geeignete Stellen am Ersten Arbeitsmarkt für niedrig Qualifizierte und eingeschränkt Arbeitsfähige gebe, wurde bereits 2005 von den befragten Expert\*innen als Problem dargestellt. Diese Entwicklung habe sich fortgesetzt war in den aktuellen Interviews zu hören.
  - ⚡ Die daraus entstehende **Lücke**, nämlich dass es schlicht zu wenig reguläre Arbeit für diese Zielgruppen gibt, wird durch neue Angebote nur unzureichend gefüllt.alt neu
    - ☞ Lösung: In diesem Zusammenhang wurde am häufigsten die Forderung nach einem **Dritten Arbeitsmarkt** aufgestellt, auf dem jene Arbeitslosen dauerhafte geschützte Jobs erhalten, für die der reguläre Arbeitsmarkt keine Verwendung hat. alt
    - ☞ Lösung: **Qualifizierungsprogramme** für Arbeitslose x
- **Qualifikationsanforderungen und Leistungsdruck im Arbeitsleben sind gestiegen**: Auch die Anforderungen an jene Arbeitskräfte, die die „einfachsten“ Jobs ausüben, werden ständig höher. So müssen z. B. Lagerarbeiter\*innen heute ganz selbstverständlich einen Computer bedienen können. Dies führt dazu, dass niedrig Qualifizierte es auch hier schwer haben, in Beschäftigung zu bleiben oder eine Stelle zu finden. Hinzu kommt der steigende Leistungsdruck, der immer mehr Arbeitnehmer\*innen so überlastet, dass sie krank werden. Der Druck geht von den Arbeitgeber\*innen aus, aber auch von den Kolleg\*innen, die bei drohenden Personaleinsparungsmaßnahmen aus Angst, selbst ihren Job zu verlieren, immer häufiger zu Mobbing greifen.
  - Lösung: Ausbau und Anpassung des **Zweiten Arbeitsmarktes** (s. unten) x ✓
  - Lösung: Schaffung eines **Dritten Arbeitsmarktes** x
  - Lösung: **Qualifizierungsprogramme** für Arbeitslose ✓

### Politik und Praxis des Arbeitsmarktservice (AMS)

- Das AMS weist den Beschäftigungsprojekten vermehrt sehr **arbeitsmarktferne Personen** zu, was die Einrichtungen vor Herausforderungen stellt, auf die sie z. B. mit der Erschließung neuer Geschäftsfelder (s. Die Einrichtungen) oder neuen Angeboten (s. unten) reagiert haben. neu
- Die **Dauer der Transitstellen** wurde verkürzt, im Extremfall auf die Anzahl von Tagen, die nötig sind, um den Status einer Langzeitbeschäftigungslosigkeit zu verhindern. neu
- **Transitarbeitsplätze** werden **schwerpunktmäßig**, in manchen Bundesländern auch ausschließlich, **an ältere Arbeitsuchende** vergeben. neu
  - ⚡ Die Gesprächspartner\*innen stehen dieser Entwicklung ambivalent gegenüber: Einerseits ist für sie diese Zuweisungspraxis aufgrund der besonders hohen Arbeitslosigkeit unter den Älteren nachvollziehbar, andererseits werden dadurch viele andere Gruppen, die die Transitarbeitsplätze auch brauchen würden völlig ausgeschlossen. Hinzu kommt, dass das sozialpädagogische Begleitangebot nicht auf die Zielgruppe 50+ zugeschnitten ist. neu

- Die AMS-Maßnahme **Arbeitstraining hat an Bedeutung verloren** und wurde durch Transitarbeitsplätze ersetzt. neu
- Es gibt eine Tendenz, dass **AMS-finanzierte Leistungen auf freiwilliger Basis** angeboten werden (z. B. sozialarbeiterische Begleitung bei Stellen am Zweiten Arbeitsmarkt). neu
- ✚ In den Interviews wurden Zweifel an dieser neuen Praxis laut, da eine Verpflichtung hilfreich sein kann, um die Klient\*innen von der Sinnhaftigkeit eines Angebots zu überzeugen. Einige Expert\*innen vermuten, dass es sich um eine versteckte Sparmaßnahme handelt, da auf diese Art die Anzahl der Klient\*innen vermindert wird. neu

### Zielgruppen

- **Sehr arbeitsmarktferne und langzeitarbeitslose Personen** (die meist zusätzlich noch andere Probleme haben, z. B. Schulden, Krankheiten) alt neu
- Arbeitsuchende mit **veralteten Qualifikationen** und **Berufsbildern** neu
- **Jugendliche** am Übergang von Schule zu Beruf bzw. weiterführender Ausbildung neu
- Der jüngste Förderschwerpunkt des AMS gilt **älteren Arbeitslosen 50+**. neu

### Angebote & Leistungen

#### Zweiter Arbeitsmarkt

- **Ausweitung und Differenzierung der sozialpädagogischen Begleitung:** Diese hatte schon 2005 einen hohen Stellenwert, scheint aber aktuell noch wichtiger genommen zu werden. Vielfach übernehmen die Sozialarbeiter\*innen während der Transitzeit für ihre Klient\*innen das gesamte Fallmanagement und tragen so zu einer nachhaltigen Lösung der komplexen Probleme der Armutsbetroffenen bei. alt neu
- **Sozialwirtschaftliche Arbeitsüberlassung:** Vor zehn Jahren wurde die Möglichkeit einer sozialwirtschaftlichen Arbeitsüberlassung noch nicht thematisiert. Zwei der diesmal befragten Einrichtungen sind auf diesem Tätigkeitsfeld aktiv: Eine überlässt Arbeitskräfte an profitorientierte Unternehmen in der Wirtschaft, die andere an gemeinnützige Organisationen und Kulturbetriebe. Beide bieten in der Zeit der Überlassung den Klient\*innen eine intensive sozialpädagogische Betreuung. neu

#### Dritter Arbeitsmarkt

- **Ansätze eines Dritten Arbeitsmarktes** wurden in den Zweiten integriert. So gibt es in den Beschäftigungsprojekten vereinzelt neu
  - geschützte **Dauerstellen für eingeschränkt Arbeitsfähige**,
  - **Assistenzstellen** für Arbeitslose 55+, die zeitlich mehr Flexibilität bieten als normale Transitjobs und entweder bis zum Einstieg in den Ersten Arbeitsmarkt (so lange die Vorbereitung braucht) oder bis zur Pensionierung dauern, und
  - sogenannte **Pensionstransitstellen**, die die letzten Jahre bis zum Pensionsantritt (meist sind dies maximal 3 ½ Jahre) überbrücken.

## Sonstige Angebote

- Für **Jugendliche**, die Schwierigkeiten beim Übergang von der Pflichtschulzeit in den Beruf oder eine weiterführende Ausbildung haben, wurden gezielt spezielle **Coaching**-Angebote eingerichtet.

neu

## Nicht-arbeitsmarktpolitischer Nutzen des Zweiten und Dritten Arbeitsmarktes

Dass die sozialwirtschaftlichen Beschäftigungsprojekte ein gutes Instrument darstellen, um arbeitsmarktfremde Personen wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren, sei unbestritten, erklärten mehrere Gesprächspartner\*innen. Trotzdem werde ihnen regelmäßig vorgehalten, dass sie zu teuer seien. Würde man jedoch ein wenig über den Tellerrand schauen und auch die nicht-arbeitsmarktpolitisch relevanten Vorteile der Unternehmen des Zweiten und Dritten Arbeitsmarktes berücksichtigen, dann wären die Kosten gleich viel geringer.

- Die Beschäftigungsprojekte **geben relevantes Wissen über ihre Klient\*innen**, das sie in den Monaten des Transitarbeitsverhältnisses angesammelt haben, **strukturiert an das AMS weiter**, das wiederum diese Informationen als Grundlage für weitere Entscheidungen nützt. Das AMS erfährt so mehr über die Klient\*innen, als das selbst in mehreren Beratungsgesprächen möglich wäre. Vor zehn Jahren war dies noch nicht so selbstverständlich und verbreitet wie heute.
- Indem die Arbeit sie aus der gesellschaftlichen Isolation holt und „beschäftigt“, unterstützt sie manche Zielgruppen dabei, jene **Probleme zu lösen, die sie zusätzlich zur Arbeitslosigkeit haben**. Das gilt etwa für Drogensüchtige während der Entzugszeit.
- Viele Personen gewinnen auf Transit- oder geschützten Arbeitsplätzen ihr Selbstwertgefühl und ihren Lebenssinn wieder, die ihnen in der Zeit der Arbeitslosigkeit abhanden gekommen sind. Dies trägt positiv zur **psychischen Gesundheit** bei.
- Selbst wenn man in Zahlen denkt, ist es zu kurzfristig nur die Fördergelder zu berücksichtigen. Allein schon die von den sozialwirtschaftlichen Betrieben geleisteten Steuern und Abgaben seien in Summe so hoch wie die von der öffentlichen Hand gezahlten Förderungen, rechnet ein\*e Expert\*in vor. Betrachtet man den **Social return on investment**, wiegt der volkswirtschaftliche Nutzen die Kosten mehr als auf.

neu

neu

alt

neu

## Problemfelder & Lücken

### Zweiter Arbeitsmarkt

Infolge der Sparpolitik der Regierung stünden für arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, insbesondere für jene des AMS, nicht genügend Mittel zur Verfügung, um die höhere Arbeitslosigkeit zu bekämpfen, war in den Interviews zu hören. Konkret ergeben sich daraus die folgenden Problemfelder und Lücken:

- ⚡ **Es fehlen** vor allem **Tagesstrukturangebote**, aber auch **Arbeitstrainings- und Transitstellen**. Die jeweiligen Wartelisten für die Klient\*innen sind lang.
- ⚡ Das AMS überlässt die **schwierigen Fälle**, deren Vermittlung in den Ersten Arbeitsmarkt eher unwahrscheinlich ist, den sozialwirtschaftlichen Betrieben, und betreut Klient\*innen mit besseren Chancen vermehrt selbst. Daraus folgt, dass es manchen Beschäftigungsprojekten schwerer fällt, die Vermittlungsquoten zu erfüllen.

alt neu

neu

- ⚡ Die **Verkürzung der Laufzeit mancher Transitarbeitsplätze** auf rund drei Monate lässt die Expert\*innen vermuten, dass es hier hauptsächlich um die Verhinderung einer formalen Langzeitbeschäftigungslosigkeit geht, die aber für den Wiedereinstieg ins reguläre Berufsleben kaum etwas bringt, umso mehr als die sozialpädagogische Begleitung bei diesen Kurzzeit-Transitverhältnissen zu wenig intensiv ist. neu
- ⚡ **Kurze Verbleibdauer im Ersten Arbeitsmarkt:** Die meisten Transitarbeitskräfte scheinen (es gibt nur wenige empirische Daten dazu), nachdem sie erfolgreich in den Ersten Arbeitsmarkt eingestiegen sind, nur kurz in ihrem neuen Job zu bleiben. Manche wechseln den Arbeitgeber, viele werden wieder arbeitslos. neu

  - ☞ Lösung: **Verlängerung** der Dauer der Transitarbeit, bis die Klient\*innen wirklich „reif“ für den Arbeitsmarkt seien. ✗
  - ☞ Lösung: intensive **sozialpädagogische Betreuung** ✓
  - ☞ Lösung: Hilfreich wäre auch eine sozialpädagogische Begleitung nach Ablauf des Transitarbeitsverhältnisses. Derartige **Nachbetreuungsangebote** gibt es in manchen Einrichtungen bereits, andere fordern sie. Immer ist die Inanspruchnahme der Nachbetreuung freiwillig, die Expert\*innen fordern hier eine verpflichtende Teilnahme, wie sie überhaupt die Tendenz hin zu einer **freiwilligen Teilnahme** an den vom AMS finanzierten Wiedereingliederungsmaßnahmen für wenig zielführend halten. (s. oben) ✗ ✓
  - ☞ Lösung: **empirische Erhebung**, wer nach einer Transitarbeitsstelle wie lange auf welchen Arbeitsplätzen, in welchen Branchen im Ersten Arbeitsmarkt verbleibt ✗
- ⚡ **Beschäftigungsprojekte und Transitarbeitsplätze für höher und hoch Qualifizierte fehlen:** Wer trotz höherem Bildungsabschluss arbeitslos ist und zusätzlich weitere Probleme hat (z. B. Schulden, Sucht), also einen Transitarbeitsplatz gut brauchen könnte, findet auf dem Zweiten Arbeitsmarkt nur wenige Stellen, die seiner oder ihrer höheren Qualifikation entsprechen. neu
- ⚡ Manche **mehrfachbelastete Personen** haben keine eindeutige Zugehörigkeit zu einer der bekannten Zielgruppen. Trotz ihrer vielen Probleme, erfüllen sie z. B. die Kriterien des AMS nicht, die für eine Zuweisung in den Zweiten Arbeitsmarkt nötig wären. neu

  - ☞ Lösung: **andere Kodierung** des AMS, enge Zusammenarbeit mit Beratungsstellen ✗
- ⚡ Die Betriebe des Zweiten Arbeitsmarktes befinden sich im Wettbewerb mit profitorientierten Unternehmen. Sie beklagen, dass sie bei der **Auftragsvergabe der öffentlichen Hand nicht bevorzugt behandelt** werden, was aufgrund ihrer gesellschaftlich wertvollen Aufgabe – nämlich die Wiedereingliederung von Beschäftigungslosen in den Arbeitsmarkt – leicht argumentierbar wäre und außerdem auch international üblich ist. alt

  - ☞ Lösung: klare **Richtlinien zur Vergabe von öffentlichen Aufträgen**, die sozialwirtschaftliche Beschäftigungsprojekte vor den anderen Mitbewerber\*innen bevorzugen ✗

### **Dritter Arbeitsmarkt**

Ein Markt mit geschützten Arbeitsplätzen für all jene, die als nicht genügend leistungsfähig oder überhaupt als nicht arbeitsfähig gelten, wurde bereits 2005 heftig gefordert. Die weiter oben behandelten Entwicklungen der Rahmenbedingungen ließen den Ruf nach einem Dritten Arbeitsmarkt diesmal noch lauter erschallen. In die Praxis umgesetzt wurde der Dritte Arbeitsmarkt, wie ebenfalls schon beschrieben, bisher nur ansatzweise, weshalb die Lücke ähnlich allgemein formuliert ist wie vor zehn Jahren.

- |  |          |
|--|----------|
| <p>⚡ <b>Schaffung eines Dritten Arbeitsmarktes:</b> Manche Arbeitslose haben keine Chance, auf dem Ersten Arbeitsmarkt einen Job zu finden. Sie gelten als nicht arbeitsfähig, können und wollen aber ihren Möglichkeiten gemäß sehr wohl berufstätig sein. Um dieses Potential zu nützen und eine Gruppe von Personen nicht ins gesellschaftliche Abseits (mit all den negativen Folgen davon) zu schicken, erscheint den Expert*innen die Einrichtung von geschützten Dauerarbeitsplätzen notwendig.</p> | alt neu  |
| <p>⚡ Es wurde ganz gezielt der Ausbau der <b>Pensionstransitstellen</b> gewünscht. Es gebe diesbezüglich einen großen Bedarf.</p>  | neu      |
| <p>⚡ Um einen <b>Pensionstransitplatz</b> zu bekommen, müsse der AMS-Tagsatz eine bestimmte Höhe erreichen. Dies benachteilige Frauen, erläuterte ein*e Expert*in, denn diese hätten aufgrund von Pausen in der Berufskarriere und häufiger Teilzeitbeschäftigung vergleichsweise niedrige Tagsätze.</p> <p>☞ Lösung: <b>Abkoppelung</b> der Pensionstransitplätze von der Tagsatz-Höhe</p>  | neu<br>x |
| <p>⚡ Für eine Klient*innen-Gruppe sind geschützte Dauerarbeitsplätze seit langem üblich: <b>für Personen mit körperlichen und/oder intellektuellen Beeinträchtigung(en)</b>. Doch üblich heißt nicht akzeptiert, geschätzt und finanziell abgesichert, beklagen die Expert*innen. Ganz im Gegenteil befinden sich diese Betriebe <b>ständig in einer ökonomisch prekären Situation</b>.</p>  | neu      |

### Sonstige Lücken & Problemfelder

- |   |              |
|---|--------------|
| <p>⚡ <b>Personen</b>, die arbeitsfähig, aber nicht im AMS-System sind, <b>finden den Übergang ins AMS-System nicht</b>, z. B. Wiedereinsteigerinnen ohne Berufsausbildung oder Junge, die noch nicht gearbeitet haben. Dies liegt einerseits daran, dass die Sozialämter auf den Bezirkshauptmannschaften zu wenig von den Übergangsmöglichkeiten wissen oder ihr Wissen nicht genügend weitergeben, und andererseits daran, dass auch das AMS wenig dazu tut, diese Zielgruppen zu informieren.</p> <p>☞ Lösung: <b>Informationskampagnen</b> in verschiedene Richtungen</p> | alt neu<br>x |
|---|--------------|

### Lösungen & Lösungsvorschläge

Neben den Lösungsansätzen zu den einzelnen Lücken gab es zahlreiche Vorschläge, die den Zweiten Arbeitsmarkt betreffen und alle auf eine **Flexibilisierung und Differenzierung der dort angebotenen Leistungen** abzielen. Um die immer größer werdende Gruppe der sehr arbeitsmarktfernen Klient\*innen mit multiplen Problemlagen ins reguläre Arbeitsleben zu integrieren, sollten diese Arbeitslosen langsam an den Ersten Arbeitsmarkt herangeführt werden. Als bereits bestehendes praktisches Beispiel dafür sei ein sozialökonomischer Betrieb genannt, der beginnend mit einem Tagesstrukturangebot, fortsetzend mit einem Arbeitstraining und endend mit einer Transitbeschäftigung ein Stufenmodell anbietet. Dieses Modell ist jedoch so wenig verbreitet, dass der Wunsch nach einer stufenweisen Annäherung an den regulären Arbeitsmarkt in mehreren Interviews geäußert wurde.

- |  |     |
|--|-----|
| <p>☞ Lösung: Die gewünschte Flexibilisierung betrifft die <b>wöchentliche Arbeitszeit</b>. Beginnend mit zehn Stunden pro Woche sollte die Stundenzahl im Lauf der Zeit langsam angehoben werden. In der Praxis hat sich gezeigt, dass der Sprung von zehn auf 25 Wochenstunden für manche Klient*innen nicht bewältigbar ist.</p> | x ✓ |
| <p>☞ Lösung: Der <b>Leistungsdruck</b> sollte im Lauf der Zeit gesteigert werden. In der Praxis hat sich bewährt, in der Tagesstruktur mit geringem Druck zu beginnen, diesen beim</p>   | x ✓ |

Arbeitstraining etwas zu steigern und erst während der Transitbeschäftigung auf einen Leistungsdruck zu kommen, der jenem nahe ist, der auf dem Ersten Arbeitsmarkt herrscht.

- ☞ Lösung: Projekte, die **mehrere Tätigkeitsfelder** (z. B. Gärtnerei, Tischlerei, Näherei, Büroarbeiten ...) anbieten, können besonders gut auf die Klient\*innen eingehen, da sich häufig erst im Laufe der Tätigkeit herausstellt, was die Klient\*innen tatsächlich körperlich und handwerklich leisten können. ✘ ✔
- ☞ Lösung: Ähnliches gilt für Projekte, die Arbeitsplätze mit anbieten, die **verschieden hohe Anforderungs- und Qualifikationsniveaus** erfordern. ✘ ✔
- ☞ Lösung: Wann die Klient\*innen tatsächlich „reif“ für den Umstieg von einer Stufe zur nächsten bzw. in den Ersten Arbeitsmarkt sind, ist von Person zu Person verschieden. Am besten können die Expert\*innen in **den sozialwirtschaftlichen Betrieben** diesen Zeitpunkt abschätzen. Deshalb sollte ihnen **die Entscheidung überlassen** werden, **wie lange die Klient\*innen auf welcher Stufe verbleiben**. Derzeit gibt es diesen Spielraum nicht. ✘

### Was wurde aus den Lücken von 2005?

- ☞ **Zu wenige Tagesstruktur- und Transitstellen.** Diese Lücke besteht nach wie vor. alt
- ☞ Beschäftigungsprojekte akzeptieren nur die besten Bewerber\*innen, um den Betrieb aufrecht zu erhalten sowie die Eigenerwirtschaftungs- bzw. Vermittlungsquoten erfüllen zu können. **Je niedriger man qualifiziert war, desto schlechter standen die Chancen auf einen Arbeitsplatz in einem sozialwirtschaftlichen Betrieb.** Hier gab es eine grundsätzliche Veränderung, weil aktuell ausschließlich sehr arbeitsmarktferne Personen vom AMS zugewiesen werden. neu
- ☞ Die Lücke zwischen den Tagesstrukturangeboten und den AMS-Maßnahmen war für viele Klient\*innen zu groß – und sie ist das nach wie vor. Es gibt allerdings inzwischen auch **Stufenmodelle**, die dieser Lücke Rechnung tragen (s. oben). Doch auch bei diesen wird noch mehr Flexibilität, also eine größere Anzahl von Leistungsstufen, eingefordert. alt neu
- ☞ Ein **Dritter Arbeitsmarkt** für eingeschränkt Arbeitsfähige wurde diesmal vielleicht noch heftiger eingefordert als vor zehn Jahren. Die 2005 festgestellte Lücke wurde nur ansatzweise und vereinzelt geschlossen. alt neu
- ☞ **Sozialhilfeempfänger\*innen** fanden den Weg ins **AMS-System** regelmäßig nicht und waren so von den Integrationsmaßnahmen des AMS ausgeschlossen. Dies gilt heute noch immer. Ob sich seit der Einführung der Mindestsicherung etwas am Ausmaß dieser Lücke verändert hat, konnten die befragten Expert\*innen nicht beantworten. alt neu
- ☞ 2005 wurde heftige Kritik an den vom AMS festgelegten Vermittlungsquoten in den Ersten Arbeitsmarkt geübt. Nicht nur die auf Beschäftigung spezialisierten Einrichtungen sondern auch mehrere andere vermuteten damals insgesamt, dass das **Quantifizieren der Leistungen der Sozialwirtschaft** zu einer Verschlechterung der Qualität dieser Leistungen führen würde. Mittlerweile scheinen Quoten und andere Kennzahlen breit akzeptiert zu sein. Nur ein\*e einzige\*r Gesprächspartner\*in äußerte sich kritisch – genauso übrigens wie schon vor zehn Jahren. alt

## Thema Migration

### Rahmenbedingungen

- **Armutsmigration** ist ein weltweites Phänomen, das in den letzten Jahren in der EU spürbarer geworden ist und sowohl die (Sozial-) Politik als auch die Sozialwirtschaft mit neuen Zielgruppen und Herausforderungen konfrontiert. alt neu
- Armutsmigration ist auch ein Thema, das in der Öffentlichkeit breit diskutiert wird. In manchen Medien werden **ablehnende, tendenziöse oder sogar absichtlich verfälschende Nachrichten** publiziert, was die Atmosphäre prägt, in der die NROs arbeiten. alt neu
- **Asylwerber\*innen** haben im Gegensatz zu 2005 einen – wenn auch **stark eingeschränkten – Zugang zum Arbeitsmarkt**. Sie dürfen als Saisonarbeiter\*innen in gemeinnütziger Arbeit und Tagesstrukturprojekten tätig sein. neu

### Zielgruppen

- **Armutsmigrant\*innen**: Die Gruppe der Personen, die der Armut in ihrer Heimat entgehen möchte und in ihren Zielländern dann meist wiederum in Armut leben, ist äußerst heterogen. Manche betteln, andere arbeiten saisonweise. Wieder andere sind in prekärer Dauerbeschäftigung. Manche pendeln zwischen dem armen Herkunftsland und den reichen Staaten, in denen sie Geld verdienen, andere haben sich in den Zielländern dauerhaft niedergelassen. Viele der Personen, die in der Studie von 2005 als Arbeitsmigrant\*innen bezeichnet wurden, gehören in diese neue Zielgruppe. neu
- Unter den Armutsmigrant\*innen gibt es eine Gruppe, die besondere öffentliche Aufmerksamkeit erfährt: die **Notreisenden**. Gemeint sind Bettler\*innen aus Rumänien, aber auch aus der Slowakei, Ungarn und Serbien. Viele sind Roma oder Sinti. In der Regel halten sie sich nur wenige Wochen in Österreich auf. Diese Gruppe hat es zwar vor zehn Jahren auch schon gegeben, aber sie war deutlich kleiner und es wurde ihr weniger Aufmerksamkeit geschenkt. alt neu
- **Undokumentiert Lebende und Arbeitende**: z. B. Personen ohne Krankenversicherung, ohne gültigen Aufenthaltstitel, in illegalen Beschäftigungsverhältnissen neu
- **Anerkannte Flüchtlinge** waren 2005 als Zielgruppe, die unterversorgt ist, kein Thema, diesmal jedoch schon. neu
- Unter den **Jugendlichen**, die Probleme beim Übergang von Schule zu Beruf haben (s. Thema Beschäftigung), sind viele mit Migrationshintergrund. Die Gründe und Problemlagen, die die Bewältigung dieser Lebensphase für sie schwierig machen, unterscheiden sich teilweise von jenen der autochthonen Österreicher\*innen. neu

### Angebote & Leistungen

#### Für Armutsmigrant\*innen

- **Angebote für Notreisende**: Nachdem die Politik auf die Bettler\*innen lange Zeit in erster Linie mit Verboten reagiert hat, gibt es inzwischen in den großen österreichischen Städten einige Angebote speziell für diese Zielgruppe, z. B. Notschlafplätze, Beratungsstellen oder medizinische Versorgungsmöglichkeiten. neu

### Für Asylwerber\*innen

- **Lehrlingsprojekte** für unbegleitete minderjährige Asylwerber\*innen und subsidiär Schutzberechtigte neu
- **Vermittlungsarbeit in Gemeinden mit Asylquartieren:** Es wird mit Bürgermeister\*innen, der Bevölkerung und den Asylwerber\*innen gearbeitet, um ein friktionsfreies Miteinander und eine gute Integration zu ermöglichen. neu

### Für undokumentiert lebende und arbeitende Personen

- (Rechts-) **Beratung bei nicht-rechtskonformen Beschäftigungsverhältnissen** – auch für Personen, die einen unsicheren Aufenthaltsstatus und keinen freien Arbeitsmarktzugang haben neu
- **Kostenlose medizinische Behandlung** von nicht krankenversicherten Personen alt neu

### Sonstige Angebote

- Ein **Netzwerk von Video-Dolmetscher\*innen**, das dem Gesundheitswesen, der öffentlichen Hand und der Sozialwirtschaft zur Verfügung steht, wurde rund ein Jahr vor der Durchführung der Interviews dauerhaft eingerichtet. Damit wurde eine Forderung erfüllt, die in der Vorgängerstudie aufgestellt wurde. neu

## Problemfelder, Lücken & Lösungen

### Übergreifendes

- ⚡ **Fördermittel der öffentlichen Hand reichen** für die Betreuung der Klient\*innen mit Migrationshintergrund häufig **nicht aus** (auch dann nicht, wenn die Betreuung im Auftrag der öffentlichen Hand erfolgt, wie bei der Rechts- und Sozialberatung von Asylwerber\*innen). Deshalb müssen Spendengelder zugeschossen bzw. Fundraising betrieben werden. alt neu
- ⚡ **Sprachbarrieren:**
  - Es werden nicht genügend **Deutschkurse** angeboten (z. B. für Jugendliche, die trotz Schulbesuch nur gebrochen Deutsch sprechen, für Asylwerber\*innen, für anerkannte Flüchtlinge...). neu
  - Von den **Mitarbeiter\*innen** der nicht auf Migrant\*innen spezialisierten **NROs beherrschen nur sehr wenige die Muttersprachen ihrer Klient\*innen.** alt neu
  - Für eine Stelle am **Zweiten Arbeitsmarkt** sind Deutschkenntnisse Voraussetzung; Sprachkurse gehören nicht zum Begleitangebot. neu
  - ☞ Lösung: **deutschkundige Verwandte oder Freund\*innen** begleiten ✓
  - ☞ Lösung: **Mitarbeiter\*innen von auf Migrant\*innen spezialisierten NROs** begleiten ihre Klient\*innen zu „normalen“ NROs und Behörden. ✓
  - ☞ Lösung: **Video-Dolmetscher\*innen** (s. oben Angebote) ✓
  - ⚡ Das vorhandene Angebot wird [bisher] vom Gesundheitswesen **kaum in Anspruch genommen.** neu
  - ⚡ Das Angebot ist **für die NROs zu teuer.** neu

- ⚡ Die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen können all jenen Klient\*innen nicht helfen, die die **gesetzlichen Voraussetzungen für eine (Sozial-) Leistung nicht erfüllen**. Die NROs stoßen in ihrem Arbeitsalltag regelmäßig an Grenzen, die die Fremdengesetze aufstellen. Dazu gehören etwa die (finanziellen und formalen) Bedingungen für den **Familiennachzug**, die die Migrant\*innen häufig erst nach Jahren erfüllen können. alt neu
- ⚡ Die **Entschuldung von Migrant\*innen** stellt die Schuldnerberatungen regelmäßig vor Probleme, die sie so von ihren autochthonen österreichischen Klient\*innen nicht kennen. So können die Klient\*innen mit Migrationshintergrund häufig das System der Entschuldung auf einer ganz grundsätzlichen Ebene nicht nachvollziehen. Es fällt ihnen z. B. besonders schwer, die lange Laufzeit eines Privatkonkurses durchzuhalten. Für Freund\*innen zu bürgen, ist etwa für Türk\*innen eine „Ehrensache“, was dann Probleme bereiten kann, wenn die Bürgschaft schlagend wird. alt neu

### Arbeitsmarkt & Beschäftigung

- ⚡ Der **Zugang zum Arbeitsmarkt** von Migrant\*innen hängt von ihrem **Aufenthaltsstatus** ab. Aus einem legalen Aufenthalt folgt keineswegs eine uneingeschränkte Beschäftigungsmöglichkeit (z. B. für Asylwerber\*innen oder Studierende aus Drittstaaten). Laut Interviewpartner\*innen schaffe und fördere diese Gesetzeslage **illegale und irreguläre Beschäftigungsverhältnisse**. alt neu
  - ☞ Lösung: **uneingeschränkter Zugang zum Arbeitsmarkt für legal Aufhältige** x
- ⚡ De facto ist es **Asylwerber\*innen** meist nicht möglich tatsächlich zu arbeiten, auch wenn ihnen einige Nischen am Arbeitsmarkt offen stehen. Erstens müssten die Angebote an dem Ort vorhanden sein, an dem die Asylwerber\*innen bis zum Ausgang des Verfahrens untergebracht sind. Zweitens werden in der Saisonarbeit gewöhnlich andere Migrant\*innen-Gruppen eingesetzt. Drittens reicht weder die Anzahl der gemeinnützigen Tätigkeiten noch jene der Tagesstrukturplätze aus. neu
  - ☞ Lösung: **uneingeschränkter Zugang zum Arbeitsmarkt** x
- ⚡ **Diskriminierungen** von Migrant\*innen am Arbeitsmarkt aufgrund ihres Aussehens, ihrer Herkunft oder ihres Namens sind alltäglich und versperren ihnen häufig den Zugang zu ihrer (guten) Qualifikation entsprechenden Arbeitsplätzen. alt neu
- ⚡ Ihre insgesamt schwache Position am Arbeitsmarkt bringt viele Migrant\*innen dazu, **irreguläre Beschäftigungsverhältnisse** zu akzeptieren. Ihre Arbeitszeiten sind z. B. nicht geregelt, sie haben keine Krankenversicherung, sie erhalten nur einen Teil ihres Lohns offiziell ausbezahlt, ihr Stundensatz liegt unter jenem, den der Kollektivvertrag festlegt. Undokumentierte Arbeit beeinträchtigt auch andere Lebensbereiche: z. B. die Gesundheitsversorgung, das Wohnen oder den Schulbesuch der Kinder. alt neu
  - ☞ Lösung: neue **Angebote** (s. oben) x ✓
  - ☞ Lösung: **Informationskampagnen** über die Rechte von Arbeitnehmern\*innen, die die Migrant\*innen bzw. ihre Berater\*innen in den NROs erreichen. x ✓
  - ☞ Lösung: Zuweisungen zu **Beschäftigungsprojekten des Zweiten Arbeitsmarkt** x ✓
  - ☞ Lösung: Durchsetzung **legaler Beschäftigungsverhältnisse** x ✓
- ⚡ **Zu wenige Tagesstrukturangebote**: Migrant\*innen, die keinen Arbeitsplatz am Ersten Arbeitsmarkt annehmen dürfen oder finden (z. B. Asylwerber\*innen, Armutsmigrant\*innen), sind stark auf Tagesstrukturangebote angewiesen, wenn sie legal Geld verdienen wollen. Deren Angebot reicht aber bei Weitem nicht aus. neu
- ⚡ **Hürden bei der Anerkennung** ausländischer Bildungsabschlüsse: Das Nachholen von Kursen und Prüfungen ist ein langer Weg, auf dem vor allem jene scheitern, die alt neu

daneben einen schlecht bezahlten Job haben. Viele Migrant\*innen arbeiten unter ihrer Qualifikation, worunter sie finanziell und viele auch psychisch leiden.

### Armutsmigration

- ⚡ Die neuen **Angebote für Notreisende reichen nicht aus**, vor allem die Wohnungslosenhilfe ist überfordert, weil z. B. die vorhandenen Notschlafplätze und Tagesstätten dieser Zielgruppe nicht offenstehen. neu

  - ☞ Lösung: **Festlegung einer Anzahl von Bettler\*innen**, die die Stadt verträge, für die dann ein Beratungs- und Betreuungsangebot zur Verfügung steht. Außerdem sollten Regeln für das Zusammenleben von Bettler\*innen und Bewohner\*innen definiert werden. x
  - ☞ Lösung: **Bettelverbote** führen – auch wenn sie verfassungsrechtlich und ethisch umstritten sind – zu einem Rückgang der Bettler\*innen. ✓
  - ☞ Lösung: **Hilfsangebote**, wie etwa Bildungsprojekte, **in den Herkunftsländern** bzw. den Wohnorten der Notreisenden, auch auf EU-Ebene (langfristige Lösungen) x ✓
- ⚡ **Fehlen von Angeboten für die Kinder von Armutsmigrant\*innen**

  - **Wohnungsloseneinrichtungen** sind nicht darauf eingerichtet, dass ihre Klient\*innen Kinder mithaben, daher gibt es auch keine Angebote für Familien (z. B. Unterkünfte). neu
  - Kinder von Bettler\*innen, aber auch von in Wien ständig lebenden Armutsmigrant\*innen **besuchen häufig keine Schule**. Bei den Bettler\*innen liegt es am Reisen und der Bildungsferne, bei den (in Wien) ansässigen Armutsmigrant\*innen sind es erstens ebenfalls die Bildungsferne, zweitens bürokratische Hürden, die die Eltern dazu bringen, ihre Kinder nicht in die Schule zu schicken. Für einen Schulbesuch braucht man einen Meldezettel und eine E-Card, beides haben undokumentiert Arbeitende häufig nicht. Drittens spielt die Angst vor einer Kindesabnahme durch das Jugendamt eine Rolle. Die Armut wird auf diese Weise an die nächste Generation weitergegeben. neu
  - Kinder von Armutsmigrant\*innen bekommen **in der Schule häufig nicht die Betreuung, die nötig wäre**, um die Defizite auszugleichen, die sie aus dem Elternhaus mitbringen (schlechte Schulbildung der Eltern, wenig Geld...). alt neu
  - ☞ Lösung: spezielle **Angebote für Bettler\*innen mit Kindern** x
  - ☞ Lösung: gezielte **Betreuung der Kinder von Armutsmigrant\*innen und der Lehrer\*innen** durch sozialwirtschaftliche Einrichtungen (z. B. kulturelle Mediationen) x ✓
  - ☞ Lösung: **sozialwirtschaftlich organisierte Schulen** auf Basis ehrenamtlicher Mitarbeit von Lehrer\*innen x
- ⚡ **Sexarbeiter\*innen werden zu wenig als Armutsmigrant\*innen wahrgenommen**. Deshalb wird z. B. nicht über Hilfsangebote in den Herkunftsländern nachgedacht, die diese Form der Armutsmigration unnötig machen würde. neu

### Flucht

- ⚡ **Unterbringung von Asylwerber\*innen**

  - Asylwerber\*innen, die in **ländlichen Gebieten** untergebracht sind, leiden (wie die anderen Armutsbetroffenen am Land auch) darunter, dass ihre **Mobilität sehr eingeschränkt** ist. So können sie es sich z. B. häufig nicht leisten, alt neu

mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu Sprachkursen zu fahren. Hinzu kommt, dass es in den Dörfern weder billige Supermärkte noch Geschäfte gibt, in denen sie Lebensmittel kaufen könnten, die ihren Speisevorschriften entsprechen.

- Auf der anderen Seite verfügen auch die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen **nicht** über **genügend Ressourcen**, um eine **flächendeckende aufsuchende Arbeit** anzubieten. Daraus folgt, dass es noch immer Asylwerber\*innen gibt, die im Verfahren keine adäquate Rechtsberatung erhalten. alt neu
- ⚡ **Lange Dauer der Asylverfahren:** In den vielen Jahren des Wartens auf die Entscheidung sind die Asylwerber\*innen meist zur Untätigkeit gezwungen und haben wenige soziale Kontakte. Diese Zeit der Unsicherheit ist psychisch belastend. alt neu
  - ☞ Lösung: Schnellere Erledigung der Verfahren (die **Verfahren der syrischen Kriegsflüchtlinge** wurden deutlich schneller erledigt als jene der anderen Asylwerber\*innen). ✓
- ⚡ Die **finanziellen Zuwendungen** für Asylwerber\*innen sind **zu niedrig** – insbesondere angesichts der langen Verfahrensdauer. Es ist mit dem Verpflegungs- bzw. Taschengeld kaum möglich, via Telefon oder Internet mit der Familie in Verbindung zu bleiben oder einen Sprachkurs zu besuchen. Viele Asylwerber\*innen verschulden sich deshalb während des Verfahrens, und je länger dieses dauert, desto beträchtlicher werden die Schulden. alt neu
- ⚡ **Zu wenige muttersprachliche Psychotherapieplätze** für traumatisierte Asylwerber\*innen und anerkannte Flüchtlinge. Die Wartezeit beträgt mitunter ein Jahr. Erschwerend kommt hinzu, dass bei manchen Flüchtlingen aus dem ehemaligen Jugoslawien nach Jahren guter Integration traumatische Kriegserlebnisse wieder so stark zum Vorschein kommen, dass sie eine Therapie benötigen. alt neu
- ⚡ **Zu wenige Angebote und schlechter Betreuungsschlüssel** in Einrichtungen für **minorjährige unbegleitete Asylwerber\*innen**. neu

### Was wurde aus den Lücken von 2005?

- ⚡ 2005 waren armutsbetroffene Migrant\*innen insofern von den NROs **unterversorgt**, als sie sehr selten den Weg zu nicht auf sie als Zielgruppe spezialisierten Einrichtungen fanden. 2015 scheint diese **Lücke weitgehend geschlossen**: Der Anteil der Klient\*innen mit Migrationshintergrund liegt in den befragten NROs zwischen 30 und 80 Prozent. alt
- ⚡ 2005 wurden folgende **Sprachbarrieren** thematisiert. Die meisten sind nach wie vor vorhanden (s. oben). alt neu
  - zu wenige **muttersprachliche Mitarbeiter\*innen** in den NROs alt neu
  - zu wenig **Wissen über die Herkunftskultur** der Klient\*innen mit Migrationshintergrund in den NROs alt neu
  - zu wenige **Dolmetscher\*innen im Gesundheitswesen** alt neu
- ⚡ Migrant\*innen werden vom AMS **unterdurchschnittlich oft den Beschäftigungsprojekten am Zweiten Arbeitsmarkt zugewiesen**, und zwar unabhängig von ihren Deutschkenntnissen, wurde vor zehn Jahren in einem Interview kritisch angemerkt. Diesmal wurde diese Beobachtung wieder geäußert. Andere Gesprächspartner\*innen wiesen diesmal aber auf einen hohen Anteil von Transitmitarbeiter\*innen mit Migrationshintergrund hin, der allerdings noch höher sein könnte, wenn die Deutschkenntnisse der Bewerber\*innen besser wären. Diese Lücke scheint also zu- alt neu

mindest teilweise erhalten geblieben zu sein.

- ⚡ Vor zehn Jahren wurde darauf hingewiesen, dass das **Fremdenrecht** der Arbeit der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen Grenzen auferlege. Wer kein Recht auf Sozialleistungen habe, dem könne man nicht helfen. Das Fremdenrecht setzt nach wie vor derartige Grenzen, wenn auch nicht immer dieselben wie vor zehn Jahren. alt neu
- ⚡ Schon 2005 hatten Migrant\*innen **Schwierigkeiten, leistbaren Wohnraum zu finden**. Diese Problemlage hat sich deutlich verschärft. alt neu
- ⚡ Vor zehn Jahren reichten die **muttersprachlichen Psychotherapieplätze** nicht aus – das gilt nach wie vor. alt neu
- ⚡ Die **ingeschränkte Mobilität der Asylwerber\*innen**, die **in ländlichen Gebieten** untergebracht sind, hält sie – wie schon vor zehn Jahren – von den Leistungen der NROs fern, die ihnen eigentlich zustehen würden. alt neu

## Thema Gesundheit

### Angebote & Leistungen

- Ein **Netzwerk von Video-Dolmetscher\*innen** wurde entwickelt, um die Sprachbarrieren abzubauen, die es insbesondere im Gesundheitswesen im Zusammenhang mit Patient\*innen mit Migrationshintergrund gibt. (s. Thema Migration)

neu

### Zielgruppen

- Der **Anteil der Klient\*innen mit psychischen Problemen** ist im Lauf der letzten Jahre **angestiegen**. Außerdem sind die **Problemlagen komplexer** geworden: So gibt es z. B. immer seltener Suchtkranke, die nur ihre Abhängigkeit bewältigen müssen. Sehr viele haben auch eine psychische Beeinträchtigung.
- Personen, die bis 1.1.2014 eine **Invaliditätspension** bezogen haben, bilden für das AMS sowie die sozialwirtschaftlichen Beschäftigungsprojekte und Beratungsstellen eine neue Zielgruppe.
- Die Anzahl der **nicht-krankenversicherten autochthonen Österreicher\*innen** hat sich 2014 **in einer befragten Einrichtungen fast verdoppelt**, macht aber gegenüber den Patient\*innen mit Migrationshintergrund noch immer nur einen sehr kleinen Anteil aus. Ob das Zufall oder eine Tendenz ist, kann derzeit nicht beurteilt werden.

neu

neu

neu

### Problemfelder & Lücken

#### Psychische Krankheiten und Beeinträchtigungen

- ⚡ Es gibt **zu wenige leistbare Psychotherapiemöglichkeiten** (auf Krankenschein), die Wartezeiten sind angesichts der häufig akuten Probleme von Armutsbetroffenen zu lang. Für eine überbrückende Begleitung bis zur Therapie fehlen z. B. den Kriseninterventionseinrichtungen die finanziellen Mittel. Armutsbetroffene sind auf die Therapien auf Krankenschein angewiesen, die Zuschüsse der Krankenkassen für andere Angebote sind für sie zu niedrig.
- ⚡ Es fehlen **stationäre Langzeittherapieplätze**, insbesondere für junge Menschen mit Persönlichkeitsstörungen.
- ⚡ Es fehlen **muttersprachliche Psychotherapien** für Migrant\*innen, insbesondere für Asylwerber\*innen und anerkannte Flüchtlinge mit traumatischen Erfahrungen (s. Thema Migration)
- ⚡ Es fehlen **Angebote, die Familien**, insbesondere die Kinder, während der Psychotherapie eines Mitglieds, insbesondere eines Elternteiles, **begleitend betreuen**.
- ⚡ Für psychisch Kranke, die den Weg in die Einrichtungen, die Therapien und Beratungen anbieten, nicht finden, fehlen **niederschwellige aufsuchende Angebote**.  
☞ Lösung: Einrichtung **ambulanter psychiatrischer Dienste**
- ⚡ **Psychiatrisches Fachpersonal** – Pfleger\*innen und Medizin\*innen – sorgen in Wohneinrichtungen für ehemals Wohnungslose und andere Zielgruppen mit ähnlich komplexen Problematiken für einen reibungslosen Ablauf und eine optimale Betreuung. Die Einrichtungen wünschen eine **Aufstockung** bei diesen Fachleuten, de facto werden sie aber eingespart.

alt neu

neu

alt neu

neu

alt neu

x ✓

neu

- ⚡ Psychisch Kranke können de facto nur entschuldigt werden, wenn sie eine\*n Sachwalter\*in haben oder von einer NRO unterstützt werden. Die **Schuldenberatungen sind nicht darauf eingestellt, mit diesen Klient\*innen umzugehen**. Außerdem fordert eine Entschuldung ein zielgerichtetes, strukturiertes Vorgehen sowie viel Geduld und einen langen Atem – all das stellt viele psychisch Kranke vor ein Aufgabenbündel, das sie ohne Unterstützung nicht bewältigen können. alt neu
- ⚡ Für Personen, die **sowohl eine psychische Erkrankung als auch eine Sucht** haben, fühlen sich weder Einrichtungen, die mit psychisch Kranken arbeiten, noch jene, die Drogenabhängige betreuen, zuständig. Die **Klient\*innen werden hin- und hergeschickt** – und dabei demotiviert und abgeschreckt. neu
- ⚡ In einem Bundesland gibt es **zu wenige betreute Wohnplätze und zu wenige passende Arbeitsplätze** für psychisch Kranke. neu

### **Suchtkrankheiten**

- ⚡ Es gibt **zu wenige stationäre Therapieplätze für Suchtkranke**. Diese Lücke ist jedoch weit weniger stark ausgeprägt, als jene bei den Psychotherapieplätzen. neu
- ⚡ Es fehlen **ambulante Betreuungsmöglichkeiten für Suchtkranke**, wobei die Dichte an Angeboten von Bundesland zu Bundesland verschieden zu sein scheint. Insbesondere der Nachbetreuung kommt eine wichtige Rolle zu: Nur wer seine Gewohnheiten ablegen kann, bleibt dauerhaft clean. neu
- ⚡ **Alkohol- und Drogensüchtige** haben (auch in der Phase der Entwöhnung) **zu einigen Leistungen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen**, die in der Armutsbekämpfung tätig sind, **keinen Zugang**, z. B. zu vielen Projekten des Zweiten Arbeitsmarktes oder zur Schuldenberatung. neu
  - ☞ Lösung: Einzelne **Beschäftigungsprojekte** nehmen aber auch ganz bewusst Drogenabhängige auf, wobei darauf geschaut wird, dass die Tätigkeit sie nicht überfordert und dass immer nur ein\*e Klient\*in mit einem Drogenproblem in einem Bereich bzw. Team arbeitet. ✓
- ⚡ **Personen mit Migrationshintergrund** können eine Suchttherapie nur dann absolvieren, wenn sie genügend Deutsch können. Hier wird wieder einmal die Sprachbarriere, die u.a. für das Gesundheitswesen so typisch ist, schlagend. neu
- ⚡ Auf **Patient\*innen mit einer schweren körperlichen Beeinträchtigung** sind nicht alle Anstalten eingerichtet, in denen stationäre Suchttherapien angeboten werden. neu
- ⚡ Die **Kommunikation zwischen den Suchttherapie-Einrichtungen und den Schuldenberatungen** hinkt regelmäßig. Für eine Entschuldung ist es meist notwendig, dass die Verschuldeten ihre Sucht beherrschen. Nicht immer wissen aber die Schuldenberater\*innen von der Sucht ihrer Klient\*innen. Spieler\*innen können ihre Abhängigkeit besonders gut verbergen und laufen gleichzeitig von allen Suchtkranken am ehesten Gefahr, Schulden anzuhäufen. Es wäre gut, wenn die Therapieeinrichtungen aktiv auf die Schuldenberatungen zugehen könnten – und umgekehrt. neu
- ⚡ In einem Bundesland gibt es **zu wenige betreute Wohnplätze und zu wenige passende Arbeitsplätze** für Suchtkranke. neu

### **Abschaffung der Invaliditätspension**

- ⚡ Die ehemaligen Bezieher\*innen einer Invaliditätspension haben zum Teil schon Jahre lang nicht mehr gearbeitet. Der Versuch, sie wieder in Beschäftigung zu bringen, bil- neu

det für manche eine Chance, für andere ist es eine Überforderung, denn erstens sind **die Angebote des Zweiten Arbeitsmarktes nicht auf diese Zielgruppe zugeschnitten** und zweitens sind manchmal die **körperlichen und/oder psychischen Beeinträchtigungen** der Klient\*innen so **ausgeprägt**, dass sie keinen regulären Job finden können.

☞ Lösung: Schaffung geeigneter **Angebote am Zweiten Arbeitsmarkt**, z. B. im Rahmen der sozialpädagogischen Begleitung

☞ Lösung: **geschützte Arbeitsplätze** am Zweiten oder Aufbau eines Dritten Arbeitsmarktes (s. Thema Beschäftigung)

☞ Lösung: endgültige **Pensionierung**

⚡ Das neue **Reha-Geld** bedeutet für die Bezieher\*innen eine **finanzielle Einbuße**. Vor der Reform haben sie 14 Invaliditätspensionszahlungen jährlich erhalten, das Reha-Geld wird hingegen nur noch zwölfmal pro Jahr ausgezahlt.

×

×

×

✓

neu

### **Sonstige Lücken & Problemfelder**

⚡ Klient\*innen von NROs **wissen** häufig auffallend **wenig über** die **Medikamente**, die sie nehmen. Sie sind über Wirkungen und Wechselwirkungen kaum informiert und haben keine Ahnung, wie lange sie das Medikament nehmen sollen. Das führt immer wieder zu Überdosierungen. Besonders ausgeprägt ist dies bei Migrant\*innen, die nicht gut Deutsch können.

neu

### **Was wurde aus den Lücken von 2005?**

⚡ Vor zehn Jahren wurde beklagt, dass es zu wenige **Psychotherapieplätze auf Krankenschein** gebe. Diese Lücke besteht nach wie vor.

alt neu

⚡ 2005 wurde auf das weitgehende **Fehlen von niederschwelligen aufsuchenden Angeboten für psychisch Kranke** und Beeinträchtigte hingewiesen. Auch diese Versorgungslücke wurde nicht geschlossen, ganz im Gegenteil: Auch im Interview in der Suchtklinik wurde eine sozialarbeiterische aufsuchende Betreuung für Patient\*innen gefordert, die eine Therapie machen oder gerade hinter sich haben und Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags brauchen.

alt neu

⚡ Genauso wie vor zehn Jahren gibt es **in einem österreichischen Bundesland keine psychosozialen Beratungsstellen**.

alt neu

## Thema Wohnen

### Rahmenbedingungen

- Die **Kosten für Wohnungsmieten** sind in den letzten Jahren derart angestiegen, dass es für Armutsbetroffene immer schwerer wird, leistbaren Wohnraum zu finden. Insbesondere in den Städten Salzburg, Innsbruck und Wien, aber auch in Graz und in ganz Vorarlberg sind die Mietpreise hoch und der Wohnungsmarkt eng. alt neu
- Eine Folge dieser Entwicklung ist ein **Ansteigen der prekären Wohnverhältnisse**, die je nach Stadt und Bundesland unterschiedliche Erscheinungsformen annehmen. In Innsbruck z. B. sind es ganze Häuser, die in teure Mini-Garçonnières aufgeteilt werden, in Salzburg abgewohnte Pensionszimmer und in Wien reicht das Spektrum bis zu fensterlosen Räumen ohne Wasser und Strom. Die Mietverträge sind manchmal offiziell geschlossen, manchmal „schwarz“. Sehr häufig wohnen Personen mit Migrationshintergrund unter diesen Bedingungen. alt neu
- Die Anzahl der **Wohnungslosen** ist insgesamt **höher** als vor zehn Jahren, so lautet die Einschätzung der Expert\*innen. Dies ist vor allem auf Personen mit Migrationshintergrund zurückzuführen: auf die Notreisenden, aber seit 2015 auch auf anerkannte Flüchtlinge aus Syrien.
- Ebenfalls im Steigen begriffen ist die **versteckte Wohnungslosigkeit**. Die Grenze von prekärem Wohnen zu versteckter Wohnungslosigkeit ist fließend, denn die schlechten Wohnungen sind häufig überbelegt. Es finden dort Personen Platz, die andernfalls auf der Straße stünden, z. B. junge subsidiär schutzberechtigte Männer. alt neu
- **Scheidungen und Trennungen** sind zwar gesellschaftlich weithin akzeptiert, werden aber zunehmend **durch den ökonomischen Druck erschwert**. Zu den wichtigsten Gründe dafür zählen die hohen **Wohnkosten** in der Stadt – für zwei kleine Wohnungen muss man deutlich tiefer in die Tasche greifen als für eine größere – und die Eigentumsverhältnisse am Land: Die Ex-Frau bei einem Auszug auszuzahlen, ist den meisten Bauern mit eigenem Hof nicht möglich. alt neu

### Zielgruppen

- Die Beratungseinrichtungen sind durchgehend mit **Klient\*innen** konfrontiert, die **eine erschwingliche Wohnung suchen** – und können häufig nicht helfen, da es diese Wohnungen schlichtweg nicht gibt. alt neu
- **Migrant\*innen** sind von den aktuellen Problemen rund um Wohnen und Wohnungslosigkeit in besonders hohem Maß betroffen – und daher auch besonders schwierig zu betreuen. Sie spüren genauso wie andere Armutsbetroffene den Mangel an leistbarem Wohnraum, sind aber zusätzlich mit ablehnenden Vorurteilen der Vermieter\*innen konfrontiert. In manchen Fällen verhindert ein unsicherer Aufenthaltsstatus die legale Anmietung einer Wohnung. Ob sie eine Gemeindewohnung bekommen, liegt auch am Aufenthaltstitel (s. Die Klient\*innen und ihr Aufenthaltsstatus). Und schließlich spielt für den Zugang zu manchen Sozialleistungen die Staatsbürgerschaft eine Rolle, so erhalten z. B. in Oberösterreich Nicht-EU- und Nicht-EWR-Bürger\*innen die Wohnbeihilfe erst, wenn sie bestimmte Bedingungen erfüllen.<sup>5</sup> alt neu

<sup>5</sup> „Der Wohnbeihilfenwerber bzw. die Wohnbeihilfenwerberin muss österreichischer Staatsbürger bzw. Staatsbürgerin oder „EWR-Bürger“ bzw. „EWR-Bürgerin“ sein. Nicht-EWR-Bürgern bzw. Nicht EWR-Bürgerinnen darf ab 1. Jänner 2003 eine Förderung nur gewährt werden, wenn diese

- **Notreisende** bilden unter den Migrant\*innen eine spezielle Zielgruppe. Sie leben meist auf der Straße und wenden sich deshalb um Hilfe an die **Wohnungsloseneinrichtungen**, die mit dieser neuen Zielgruppe und ihrer großen Zahl überfordert sind. neu
- Bei den wohnungslosen autochthonen Österreicher\*innen ist die Zahl der **Jugendlichen und jungen Erwachsenen** leicht angestiegen. alt neu
- Die NROs hören regelmäßig von **Personen, die richtiggehend verwahrlosen**: Manchmal sind das Armutsbetroffene, die in einem Verschlag am Waldrand wohnen, dann wieder klassische Messies oder betagte Menschen, die sich selbst nicht mehr gut versorgen können und den Zugang zu ihrem sozialen Umfeld verlieren. neu
- Eine neue Zielgruppe für z. B. Sozialberatungsstellen, Schuldenberatungen und im Extremfall auch Wohnungsloseneinrichtungen sind **geschiedene unterhaltspflichtige Väter**, die sich das Leben nicht leisten können. Daran haben die hohen Mietpreise einen beträchtlichen Anteil. neu
- Eine alt-bekanntere Zielgruppe, die aber gewachsen ist, sind **alleinerziehende Mütter** mit Teilzeitjobs, die ständig zu wenig Geld haben. Auch sie merken die hohen Wohnpreise besonders stark. alt neu
- Ebenfalls nicht neu, aber wohl größer als vor zehn Jahren ist die Gruppe jener **Personen, die aus finanziellen Gründen in einer gescheiterten Partnerschaft bleiben**. 2005 wurde dies in den Interviews noch als typisch weibliche Verhaltensweise beschrieben: Ökonomisch abhängige Frauen verlassen ihre Partner nicht, um nicht in Armut zu fallen. Noch immer sind es vor allem Frauen, die auf eine gewünschte Trennung verzichten. Aktuell war aber auch von Paaren die Rede, die gemeinsam die Entscheidung treffen, trotz gescheiterter Beziehung in einem Haus wohnen zu bleiben, um das Eigentum an diesem Haus – meist einem Bauernhof – zu erhalten. alt neu

## Problemfelder & Lücken

### Leistbares Wohnen allgemein

- ⚡ Das dominante Problem besteht darin, dass Armutsbetroffene die **laufenden hohen Mietkosten** nicht aufbringen können. alt neu
  - ☞ Lösung: Schaffung von mehr **Übergangswohnungen** x ✓
    - ⚡ So lange jedoch die Lage am freien Wohnungsmarkt so angespannt bleibt, sind Übergangswohnungen keine gute Lösung, denn **nach Ablauf der Übergangszeit** befinden sich die Betroffenen **in der gleichen Situation** wie davor. neu
    - ☞ Lösung: **Bau bzw. Schaffung von Sozialwohnungen**: Einerseits, so die Expert\*innen, müssten mehr Gemeindewohnungen gebaut werden, andererseits sollten die vorhandenen Gemeindewohnungen viel häufiger als Sozialwohnungen genutzt werden: Wer genügend verdient, soll das Recht verlieren, dort zu wohnen. x ✓
- ⚡ Auch der **Zugang zum Wohnen** ist für die meisten Armutsbetroffenen viel zu teuer. Eine Kautions- oder gar Makler-Provision können sie sich nicht leisten. alt neu

- 
- ununterbrochen und rechtmäßig mehr als fünf Jahre in Österreich ihren Hauptwohnsitz haben **und**
  - Einkünfte beziehen, die der Einkommenssteuer unterliegen oder auf Grund der Ausübung einer Erwerbstätigkeit Beiträge an die gesetzliche Sozialversicherung in Österreich entrichtet haben und nunmehr Leistungen aus dieser erhalten, sowie innerhalb der letzten fünf Jahre 36 Monate lang oben genannte Einkünfte oder Leistungen bezogen haben.“  
(<https://www.land-oberoesterreich.gv.at/wohnbeihilfe.htm> – Stand: 5.10.2015)

- ☞ Lösung: **Startwohnungen ohne Zugangskosten** x ✓
- ☞ Lösung: zinsenlose **Mikrokredite** für Kautionen oder **finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung bzw. durch NROs**: Diese Lösungen sind bereits in die Praxis umgesetzt, welcher Ansatz konkret, hängt vom Bundesland ab. ✓
  - ⚡ Diese Lösungen funktionieren nicht überall, denn sehr häufig **verweigern private Vermieter\*innen ihre Wohnung**, wenn sie bemerken, dass die zukünftigen Mieter\*innen nicht selbst für die Kaution aufkommen können. neu
- ⚡ **Verwahrloste Personen** werden häufig nicht wahrgenommen (weil sie z. B. nicht aus dem Haus gehen und daher auch nicht zu den Klient\*innen der NROs zählen) oder es fühlt sich niemand für diese schwierige Zielgruppe zuständig. neu
- ⚡ Lösung: **aufsuchende Sozialarbeit**. In einem Projekt stehen zwei Sozialarbeiter\*innen bereit, die in aufsuchender Arbeit versuchen, ältere Verwahrloste zu erreichen und mit ihnen eine Lösung zu finden. x ✓

### Wohnungslosigkeit

- ⚡ „**Flaschenhals**“: Der enge Wohnungsmarkt führt dazu, dass Einrichtungen, die eigentlich als zeitlich begrenzte Notunterkünfte dienen sollten, dauerhaft besetzt sind. Für Personen, die derartige Notplätze akut bräuchten, fehlen deshalb die passenden Angebote. Sie stehen auf der Straße, wenn sie nicht auf privater Basis Unterschlupf finden. neu
- ☞ Lösung: mehr **Notunterkünfte**: Im Winter wird diese Forderung in den großen Städten jedes Jahr erfüllt – da besteht der Wunsch, dass niemand auf der Straße schlafen muss –, im Sommer schließen diese Notschlafstellen dann wieder. x ✓
- ⚡ Für **wohnungslose junge Erwachsene** gibt es nur wenige geeignete **Wohnintegrationsprogramme**, in denen sie die aufwändige Betreuung und Begleitung bekommen, die sie benötigen. neu
- ☞ Lösung: Teilweise liegen die **Konzepte bereits vor**, werden aber nicht finanziert. x

### Wohnen & Migration

- ⚡ Trotz neuer Angebote reichen die Leistungen für die wohnungslosen **Notreisenden** nicht aus (s. Thema Migration). neu
- ⚡ **Subsidiär Schutzberechtigte**: Insbesondere dunkelhäutige junge Männer finden aufgrund der hohen Mietpreise und der rassistischen Vorurteile der Vermieter\*innen kaum leistbaren Wohnraum. Sie sind auf die Hilfe der ethnischen Communities und der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen angewiesen. Sie werden zu „Zwangsnomaden“, ihre Obdachlosigkeit ist mehr oder minder gut versteckt. Es fehlen Wohnprojekte für diese jungen Leute, die sich häufig noch in Ausbildung befinden. neu
- ⚡ Schon seit einigen Jahren fehlt es an Integrationsmaßnahmen für **anerkannte Flüchtlinge**. Bisher wurde diese Lücke von der Sozialwirtschaft und der Solidarität innerhalb der ethnischen Communities verdeckt. Die große Zahl von anerkannten Flüchtlingen aus Syrien ließ die Defizite jedoch sichtbar werden, und zwar besonders deutlich beim Wohnen. Es gibt seit geraumer Weile **zu wenige Wohnintegrationsprojekte** für Flüchtlinge. Häufig fanden sie Aufnahme bei bereits in Österreich Wohnenden aus demselben Herkunftsland. Viele Syrer\*innen jedoch suchten in Wohnungsloseneinrichtungen Hilfe – und stießen dort auf ratlose Betreuer\*innen, die auf diese Zielgruppe nicht eingestellt waren. neu

- ☞ Lösung: **Integrationswohnungen** für anerkannte Flüchtlinge ✗ ✓
- ☞ Lösung: spezialisierte **Wohnraumvermittlungstellen** für anerkannte Flüchtlinge ✗
- ☞ Lösung: **Wohndrehscheibe** bei NROs, an die sich Privatleute wenden können, die Wohnraum haben und diesen unentgeltlich Flüchtlingen zur Verfügung stellen wollen. Mehrere Projekte arbeiten bereits erfolgreich. ✗ ✓
- ☞ Lösung: Mehr Fördermittel für die **Migrant\*innen-Einrichtungen**, die ihre Klient\*innen dann bei der Wohnungssuche besser unterstützen könnten. ✗

### **Lösungen & Lösungsvorschläge**

- ☞ Lösung: Sehr oft werden **private Lösungen** gefunden, um ein Dach über den Kopf zu haben: Ein geschiedener Mann kehrt zu seinen Eltern zurück, eine geschiedene Ehefrau wohnt für eine Weile bei einer Freundin, der Flüchtling aus dem Iran kommt bei Syrer\*innen unter, die schon vor Jahren nach Österreich gekommen sind, der subsidiär schutzberechtigte Afghane zieht von Wohnung zu Wohnung, in denen überall andere subsidiär schutzberechtigte junge Männer wohnen... ✓
- ☞ Lösung: Zur Sicherung des Wohnens, so lautet ein Vorschlag, wäre eine **Zweckwidmung der Wohnbeihilfe** ein guter Weg. Diese solle direkt an die Vermieter\*innen ausgezahlt werden, damit sie wirklich für die Deckung der Wohnkosten Verwendung findet. ✗
- ☞ Lösung: Je besser die **Kooperation mit den Wohnbauträgern** sei, so war in einem Interview zu hören, desto leichter könne man die Klient\*innen unterbringen. ✓

## Thema Schulden

### Angebote & Leistungen

- **Präventionsmaßnahmen:** Um für das Themenfeld Schulden zu sensibilisieren, halten die Schuldenberatungen **Gruppenworkshops für Jugendliche und junge Erwachsene** ab, teilweise in enger Kooperation mit dem AMS. neu
- **Individuelle Budgetberatungen** für alle, nicht nur für Verschuldete. neu
- **Projekt, das die soziale Exklusion von Armutsbetroffenen verringern soll:** Ein privater Spender stellte schon mehrmals höhere Geldbeträge zur Verfügung, mit denen armutsbetroffenen Klient\*innen der von uns befragten Schuldenberatung ein soziales Leben in der Freizeit ermöglicht wird. neu

 „Das ist ein Projekt, ein Angebot, auf das ich schon sehr stolz bin. [...] Die Idee war, jemand der sozial anständig ist, soll gesellschaftlich und sozial eingebunden sein. [...] Dann hab ich das [...] erzählt und er hat gesagt super, das find ich gut. Wenn ihr das brauchen könnt, kann ich euch Geld zur Verfügung stellen, das könnt ihr den Leuten geben, damit die aus ihrer Einsamkeit herauskommen. Er hat uns 10.000 Euro überwiesen und wir haben mit relativ kleinen Beträgen Leute unterstützt. Im Sommer haben wir einer dreiköpfigen Familie, die bei uns in Beratung ist, die Saisonkarte für das Schwimmbad bezahlt. Oder einem Mädchen, das in den Sportverein will, die Sportausrüstung oder einem Buben die Fußball-Ausrüstung. Oder einem Mann, der mit seinem Bruder immer fischen geht, die Fischereikarte für das Jahr, weil er sich das nicht mehr leisten hat können. Oder einem Mädchen, das sehr musikalisch ist, die Leasingrate für ein Musikinstrument für ein halbes Jahr bezahlt. Das war damals ein ganz intensives Programm, wo wir eine soziale Netzkarte gemacht und gesagt haben, wo sind so deren Bereiche, wo sie aufgrund ihrer Situation eingeengt sind und wie kann man da gegensteuern. Jemandem haben wir die Zugfahrkarte nach Graz zahlen können, weil ihre kranke Mutter dort im Spital ist und sie sie schon ewig nicht mehr besuchen konnte. Also ganz profane Dinge. Wir bekommen das Geld nach wie vor.“

- **Wanderausstellung zum Thema Schulden**, die informieren und sensibilisieren soll. neu

 „Das ist halt so einer der Versuche, um das Thema aus der Schmutzdecke, aus der Tabu-Ecke rauszubringen. [...] Es soll möglichst anschaulich dargestellt werden, was passiert, wenn man in einer Schulden-situation steckt. Also so ein Aufklärungsding.“

### Zielgruppen

- Traditionell betrug das Verhältnis von Männern zu **Frauen** unter den Klient\*innen der Schuldenberatungen 60 zu 40. In den letzten Jahren ist bei den Klient\*innen, die jünger als 25 Jahre alt sind, der Anteil der Frauen stetig auf 45 Prozent angestiegen. neu

 „Das ist auffallend. Ich hab das vor drei Jahren [...] festgestellt, dass die jungen Frauen noch nicht ganz bei den Männern sind, aber aufgeholt haben. Das hat mich schon erstaunt, weil diese 60:40, das gibt es, seit es uns gibt. Das hat sich nicht verändert, und plötzlich hat es da eine Bewegung gegeben, die ich mir noch nicht wirklich erklären kann. [...] Ich kenne das in meinem engeren Umfeld, dass sehr viele junge Frauen allein leben, dass sich die nicht so sehr früh verpartnern, sondern dass die wirklich als Singlemenschen leben. Und da hat man natürlich das ganze Risiko selbst zu tragen.“

- Eine völlig neue Zielgruppe seien **ältere Menschen 60+**, die z. B. relativ spät im Leben einen Kredit aufgenommen haben und diesen in der Pension nicht mehr bedienen können.

neu

🗣️ „Das ist auch neu. Wir hatten früher fast keine Älteren, also so jemand über 60 [...]. Jetzt ist das überhaupt keine Frage mehr, dass auch 60, 70, über 70-Jährige kommen und das ist auffallend. [...] Ich glaube, dass es auch damit zusammenhängt, dass Leute in einem höheren Alter noch Kredite aufnehmen, das bestätigen mir auch Banker. Dass jemand mit 50 einen Kredit aufnimmt und er kann ihn nicht bis zur Pension zurückzahlen. Und dass auch Trennungen, Scheidungen in dem Alter üblicher geworden sind. Also wenn man sich diese Entwicklung anschaut, also es gibt ja fast niemanden mehr, der nicht irgendwo mit Scheidung und Trennung zu tun hat, in allen Altersgruppen. [...] Da glaube ich einfach, dass es normaler ist, dass sich ältere Menschen so verhalten, wie man es in der Gesellschaft tut, und nicht mit 60 aufs Altenteil rutschen und in den Lebensabend hinein erstarren. [...] Das Problem ist, wenn die Sicherheiten wegbrechen. Wenn der krank wird und dann auf die Sicherheiten darum zurückgreifen muss, dann wird es schwierig.“

- Die neuen Präventionsmaßnahmen richten sich auch an eine neue Zielgruppe: **Jugendliche und junge Erwachsene**.

neu

### Problemfelder, Lücken & Lösungen

- ⚡ Für Personen, die nicht in der Lage sind, **zehn Prozent** ihrer Schulden zu begleichen, ist ein **Privatkonkurs** unmöglich. Für sie bedeutet das meist lebenslange Armut und den Verlust jeglicher Zukunftsperspektive. Österreich ist eines von wenigen europäischen Ländern, das an dieser Schwelle festhält. In den Augen der Expert\*innen hinkt es diesbezüglich der internationalen Entwicklung nach.

alt neu

🔑 Lösung: Gefordert wird eine ersatzlose Abschaffung der Zehn-Prozent-Hürde.

✖

🗣️ „Es gibt Familien oder auch Alleinstehende, wo es eine Verschuldungssituation gibt, die nicht regelbar ist. Die eh schon mit dem Existenzminimum oder mit der Mindestsicherung leben plus Verschuldungssituation von 30.000, 40.000, 50.000 Euro, wo wir von der Schuldenregulierung gar nicht reden, weil einfach das Einkommen nicht da ist für eine Schuldenregulierung. Wo auch ein Privatkonkurs nicht machbar ist. Die müssen leben mit den Schulden. Da wird es auch nie eine Schuldenregulierung geben. [...] Die finden schon eine Lösung, dass sie über die Runden kommen. [...] Sie haben die Mindestsicherung, sie können die Wohnung bezahlen. Oft haben sie nicht mal ein Konto oder kriegen auch kein Konto mehr oder keinen Kredit. D. h., sie können keine neue Verschuldungssituation mehr aufbauen, weil der Zug abgefahren ist, die Banken oder die Gläubiger werden nie ihr Geld kriegen. [...] Da hat er nicht die Motivation, dass er großartig einen Job anfängt, weil sobald der ein Einkommen hat, wird er gepfändet. Da wird jemand exekutiert und das hält 30 Jahre. D. h. der wird ja wirklich in der Exekution geparkt. [...] Da behindert der Staat den Neustart, ich möchte fast sagen, mutwillig. Weil im Grund liegt das auf der Hand, dass jemand, der wieder zum Aktivzahler wird, eine andere Position hat, als der, der Empfänger ist. Das hat es vor zehn Jahren schon gegeben. Was neu ist, dass unser Ärger [...], dass eigentlich so ein ganz entscheidender Hebel in der Armutsbekämpfung, nämlich die Erleichterung für den Privatkonkurs nicht gebraucht wird. [...] Da werden Leute abgehalten, sich entschulden zu können. Uns erscheint es als bloße Willkür und vermutlich auch noch ein bisschen Rachegefühle. Weil der hat ja Mist gebaut und der soll schon merken, was er da falsch gemacht hat. Was das Interessante ist, die Meinung teilen sehr viele Menschen in Österreich. [...] Der soll schon ein bisschen spüren, dass er etwas Schlechtes gemacht hat.“

- ⚡ Ein **Privatkonkurs** dauert derzeit **sieben Jahre**. Eine so lange Zeitspanne sei für die „Menschen einfach nicht überschaubar“, so ein\*e Expert\*in. Wenn in diesen sieben Jahren etwas Unvorhergesehenes geschehe, z. B. eine Erkrankung, „dann rutscht der Privatkonkurs einfach weg“.

alt neu

☞ Lösung: Gefordert wird eine **Verkürzung der Laufzeit** auf drei bis fünf Jahre.

✘

- ⚡ Der **Betrag**, der Schuldner\*innen in ganz Österreich nach der Lohnexekution **übrig bleibt**, ist **fix**. Weder auf die tatsächlichen Ausgaben (auch für diese gibt es festgesetzte Summen), noch auf regionale Preisunterschiede wird Rücksicht genommen. Wenn jemand z. B. den Unterhalt für ein Kind zahlen muss, wird ein bestimmter Fixbetrag angenommen, der nichts mit dem zu tun hat, was tatsächlich gezahlt werden muss und zudem unrealistisch niedrig angesetzt ist.

alt neu

☞ Lösung: **individuelle Berechnung** des Betrags, der gepfändet werden kann, oder zumindest realistische Anrechnung der Unterhaltspflichten

✘

🗉 „Wenn man da einen großen Wurf machen wollte, dann müsste man sich in die Schweiz orientieren. Dort wird die Pfändung individuell berechnet. Da gehe ich hin mit meinem Haushaltsplan, mit meinem Einkommen und dann wird geschaut. Das verdiene ich, das sind die Ausgaben fürs Wohnen – okay, wird anerkannt. Das sind die Ausgaben, die ich habe, um mit dem Auto zur Arbeit zu fahren – wird anerkannt. Das sind die Ausgaben für Unterhalt – wird anerkannt. Und dann wird geschaut, wie viel pfändbar ist.“

- ⚡ Auch das **Existenzminimum**, bis auf das gepfändet werden kann, ist in Österreich **unrealistisch niedrig** angesetzt – so niedrig, dass nicht genug zum Leben bleibt.

neu

☞ Lösung: **Erhöhung des Existenzminimums** (z. B. auf das Referenzbudget)

✘

🗉 „Wenn jemand 900 verdient netto, dann sind immer noch fast 19 Euro pfändbar. D. h. das verbleibende Einkommen sind 880 Euro. Das ist unter jeder Schwelle, sogar unter der armutsgefährdeten Schwelle. [...] Für eine alleinstehende Person verrechnet das Referenzbudget 1.326 Euro. [...] In Deutschland ist das Existenzminimum 1.000 oder 1.100 Euro. Das macht natürlich einen deutlichen Unterschied“

- ⚡ Ein weiteres Problem besteht darin, dass **Lebensgemeinschaften** für die Berechnung der Mindestsicherung sehr wohl herangezogen werden, aber nicht für die Berechnung der Lohnpfändung. Beide Rechenmodelle sind zum Nachteil der Betroffenen.

neu

☞ Lösung: diesbezügliche **Gleichstellung** von Lebensgemeinschaften und Ehen

✘

🗉 „Ich lebe mit einer Frau zusammen, die Notstandshilfe bezieht und verdiene so viel, dass sie das nicht mehr bekommt, weil ich ja genug verdiene. Ich habe Schulden und werde exekutiert und da wird nicht geschaut, dass da jemand mit mir zusammenlebt, für den ich aufkomme. [...] Wenn man es verschränkt, heißt das: Da hab ich einen Nachteil und kriege die 300 Euro Notstandshilfe nicht. Und dann hab ich noch einen Nachteil, mir werden die 300 Euro gepfändet, weil man so tut, als ob es die Frau nicht gebe.“

- ⚡ Derzeit haben die **Arbeitgeber\*innen** der Verschuldeten den gepfändeten Betrag zu berechnen und abzuführen. Bei einem Fehler sind sie haftbar. Deshalb verzichten viele Firmen auf Beschäftigte mit einer Lohnexekution. Diese Verschuldeten finden also besonders schwer Arbeit.

alt neu

## Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zu Kooperation und Kommunikation

↪ Betrachtet man die Antworten der Interviewpartner\*innen auf die Fragen nach der Zusammenarbeit mit anderen sozialwirtschaftlichen Organisationen und öffentlichen Einrichtungen, fällt eine Veränderung gegenüber der Befragung von 2005 ins Auge. Wurden damals diesbezügliche Probleme meist auf institutionelle Unterschiede zurückgeführt, z. B. gegensätzliche Unternehmenskulturen oder Zielsetzungen, stand diesmal der **zwischenmenschliche und individuelle Aspekt** im Vordergrund: Mehr als die Hälfte der Befragten wiesen darauf hin, dass die Qualität der Kooperation stark von den beteiligten Partner\*innen bzw. von Personenkonstellationen abhängt: Je nachdem, mit wem man in der anderen Organisation zu tun habe, sei die Zusammenarbeit gut oder schlecht.

☞ NROs: „Dann hat das irgendetwas mit einzelnen Mitarbeiter zu tun, nicht eigentlich mit den NGOs, nein, das funktioniert im Rahmen der Möglichkeiten immer gut.“

☞ NROs und öff. Sektor: „Es ist eher so, dass es an Personen liegt. Es gibt gewisse Akteure, die aufgrund einer biografischen Geschichte mit uns nicht können oder wir mit ihnen nicht. Das ist eher eine persönliche Geschichte, das muss ich ganz klar sagen. Institutionell gibt es keine Probleme.“

☞ öff. Sektor: „Man redet immer groß von Strukturen. In Wahrheit ist es so, wenn an einer Stelle Leute sitzen, die ahnungslos sind, und keine Aussicht besteht, das zu verändern, dann ist das ein Drama. Da kannst du noch so gute Kontakte haben. Der dort sitzt, der blockiert unheimlich viel. Das macht es schwierig.“

☞ öff. Sektor: „Das ist unterschiedlich. Es gibt ganz, ganz nette Beamte und es gibt ganz schreckliche.“

☞ öff. Sektor: „Gerade beim Jugendamt finde ich schon, je nachdem mit wem man zu tun hat, das kann von völlig sinnlosen Gesprächen bis zu sehr kooperativen Geschichten führen.“

☞ öff. Sektor: „Da ist es so, dass die Kooperation abhängt von den Leuten, die am Sozialamt sitzen. Ob die kooperativ sind, wie bürokratisch die sind. [...]. Grosso modo funktioniert es.“

☞ AMS: „Manchmal ist es schwierig, weil es kommt ganz auf den Betreuer an [...], wie der Betreuer zu einer Suchtproblematik steht. Leider, aber das ist so. Es gibt Betreuer, die sind sowas von froh, – natürlich sage ich das nur im Einverständnis mit dem Patienten – dass ich sagen darf, dass er bei uns ist. [...] Viele Betreuer sagen: Endlich ist er bei Euch. Endlich macht er etwas gegen seine Sucht. Wir haben es ja gesehen, aber wir dürfen ja quasi keine Diagnosen stellen.“

☞ AMS: „Das ist zwar meiner Meinung nach auch besser geworden, aber das ist noch immer sehr stark da, so beamtische Strukturen [...]: Bei dem darfst du ja nie einen Fehler machen, weil sonst kann sein, dass dich der als Träger wirklich schindet. Da musst du wirklich aufpassen, mit wem du dich anlegst.“

☞ GKK: „Bei der Gebietskrankenkassa hast du Amtsärzte, wenn die [Klient\*innen] dorthin gehen, kommen die Leute schon so gestört zurück. Es gibt auch dort Ärzte und die Ärztinnen, die super sind. Aber das Thema ist: Das ist dieselbe Einrichtung und du kannst Glück oder Pech haben.“

☞ Gerichte: „Es hängt in der Regel schon von den handelnden Personen ab. [...] Es funktioniert ausgezeichnet, bis auf ein Gericht. Und bei dem einen Gericht eine Rechtspflegerin. Die macht uns das Leben wirklich so schwer. [...] Sie wendet das Gesetz derart rigid an, verschleppt zum Teil Entscheidungen, das ist aber alles irgendwo im Rahmen. [...] Wenn ich sage, mit den Gerichten arbeiten wir sehr gut zusammen, dann stimmt das in den meisten Fällen, aber bei der handelnden Person stimmt es einfach überhaupt nicht.“

☞ Um die persönliche Komponente und die damit teilweise verbundene Willkür zu beherrschen, gebe es einen **Lösungsansatz**, der in den letzten Jahren erfolgreich zur Anwendung gekommen sei, erklär-

ten zwei Gesprächspartner\*innen: **formalisierte Kooperationen** mit schriftlich genau festgelegten Strukturen und Regeln über die Arbeitsabläufe sowie die Pflichten und Rechte aller Beteiligten. Es gab also zwischen 2005 und 2015 in manchen Bereichen und Bundesländern eine gewisse Standardisierung der Zusammenarbeit – innerhalb der Sozialwirtschaft und zwischen Sozialwirtschaft und öffentlichem Sektor.

 „Konflikthaft war es, wenn es um Personen gegangen ist, wenn man die Konflikte auf Personenebene herunterbricht. Man muss in solchen Kooperationsfällen schauen, dass man die Struktur einhält. [...]

*I: D. h. das Problem entsteht dann, wenn sich zwei nicht verstehen? Ist das so einfach?*

Ja, wenn es eine unterschiedliche Auffassung gibt, z. B. was soll mit dem Klienten passieren. Oder wenn das AMS uns einfach einen Klienten [...] in einen Kurs aufbucht, ohne mit uns Rücksprache zu halten, was aber eigentlich ausgemacht ist. Dann kann man aufgrund dessen, dass das vereinbart ist, [...] sagen, das steht da, so ist es ausgemacht, halt Dich an das.

Ist in der Zwischenzeit alles viel stärker strukturiert und geregelt: Wie sind die Übergaben, wie geht das, wann kommt wer wo hin, was muss da passieren, was brauchen wir von Euch, was brauchen die von uns? Das ist viel mehr geregelt. Da muss man dazu sagen, da hat sich der Ende 2012 in Pension gegangene Abteilungsleiter im Bundessozialamt, [...], im Sozialministeriumservice, ziemlich engagiert, dass da eine Struktur [hereinkommt], das war sein Steckenpferd: Struktur, Struktur, Struktur.“

Institutionelle Differenzen bestehen aber gleichzeitig auch weiter. Sie wurden häufig erst auf nochmalige Nachfrage im Interview angesprochen. Wobei innerhalb der **Sozialwirtschaft** tatsächlich kaum Konflikte zu bestehen scheinen. Jene, die genannt wurden, sind Gegenstand des folgenden ersten Abschnitts dieses Kapitels.

Auch die Kommunikation zwischen den sozialwirtschaftlichen und **öffentlichen Einrichtungen** wurde überwiegend als gut beschrieben. Näheres dazu findet sich im zweiten Abschnitt dieses Kapitels. Die befragten NROs haben mit einer Vielzahl unterschiedlichster Organisationen der öffentlichen Hand zu tun: Am häufigsten und engsten ist die Zusammenarbeit mit dem AMS, die sich in den vergangenen zehn Jahren verbessert zu haben scheint. Ebenfalls zahlreich sind die Kontakte mit den Bundesländern, Bezirksverwaltungsbehörden und Gemeinden. Andere öffentliche Ansprechpartner\*innen, die in den Interviews vorkamen, sind Gerichte, Polizei, Finanzämter, Asylbehörden, Jugendämter, Familienberatungsstellen, Meldeämter, Pensionsversicherungsanstalten und Bildungseinrichtungen. Als – im Vergleich zu 2005 neue – problematische Kooperationspartnerinnen wurden mehrfach die Gebietskrankenkassen genannt. Sie hätten sich noch nicht genügend auf Patient\*innen mit Migrationshintergrund eingestellt und verhielten sich sowohl den Klient\*innen als auch den NROs gegenüber starr und abweisend.

 „Das sind Sachen, da glaubt man, die gibt es nicht. Kinder, die jeden Tag in den Kindergarten gehen, und es muss nur was passieren, und die Eltern stehen vor einem Riesenschuldenberg, weil die Kinder nicht versichert sind. Oder auch keinen Anspruch auf Familiengeld haben, weil die Geburtsurkunde fehlt. Die braucht aber lang, weil die erst nach Wien geschickt werden muss. [...] Das sind solche Einzelfälle, wo sicher die GKK nicht raus kann aus den internen Vorschriften, aber die Menschen vor unlösbare Probleme stellen, die sie alleine nicht lösen können.

Die Gebietskrankenkasse bringt mich sehr auf die Palme des Öfteren. Da habe ich auch schon mit mehreren zu tun gehabt, da gibt es auch schon Motivierte, [...] aber einzelne Referenten, die halt einfach überfordert sind mit dem Aufenthaltsstatus der Person. Das System ist so engmaschig von der Gebietskrankenkasse, da zerschellt man am System, das ist wirklich eine Katastrophe.“

☞ „Mein Paradebeispiel ist immer die Krankenkassa. Die Wiener Gebietskrankenkasse und alle Krankenkassen, die nicht verstehen, dass Dinge für Flüchtlinge einfach schwieriger sind nachzubringen. Mir hat letztes eine am Telefon erklärt, sie kann nicht glauben, dass man in Afghanistan nicht alle Vorsorgeuntersuchungen macht, weil man muss ja, wenn man Kinderbetreuungsgeld kriegt, alle Untersuchungen nachweisen. Das war eine Frau, die auf der Flucht schwanger war, dann habe ich gesagt, wie soll die diese stempeln? ~ Das hätte sie auch in Afghanistan machen können. Habe ich gesagt: Haben sie irgendeine Ahnung, wie Afghanistan funktioniert?“

Ein verwandter Aspekt, nämlich wie sich die Organisationen der öffentlichen Hand gegenüber den Klient\*innen der Sozialwirtschaft verhalten, ist unter „Öffentliche Einrichtungen und ihre armutsbetroffene Klient\*innen“ nachzulesen.

Im dritten Abschnitt stellt sich im Grunde die Frage: Beschränkt sich die Sozialwirtschaft darauf, mit den Klient\*innen zu kommunizieren, oder kooperiert sie auch mit ihnen? Sieht sie die Armutsbetroffenen als bloße Empfänger\*innen von Leistungen oder lässt sie sie aktiv teilhaben? **Betroffene zu Beteiligten machen** – genau mit diesen Worten haben wir vor zehn Jahren umschrieben, was mit **Partizipation** gemeint ist. Eine Erklärung war damals durchaus nötig, denn 2005 gab es eine deutliche Diskrepanz zwischen dem theoretischen Anspruch auf eine verstärkte Einbeziehung der Armutsbetroffenen in die Arbeit der Sozialwirtschaft auf der einen Seite sowie dem Wissen und Wollen der befragten Praktiker\*innen auf der anderen Seite. Während auf EU-Ebene und von sozialpolitisch Engagierten in Österreich mehr Partizipation gefordert wurde, konnten viele Befragte entweder wenig mit dem Begriff anfangen oder hielten den Ansatz für praxisfern. Diesmal war den Interviewpartner\*innen viel besser bekannt, was mit Partizipation gemeint ist, doch noch immer sahen einige von ihnen Schwierigkeiten bei der konkreten Umsetzung im Arbeitsalltag – und manche scheinen der Idee, die Klient\*innen mehr einzubeziehen, nicht viel abgewinnen zu können.

Tatsächlich ist Partizipation als Idee noch immer so jung und wenig erprobt, dass es keinen allgemeinen Konsens darüber gibt, was genau darunter zu verstehen ist bzw. wo sie beginnt und endet. Wir haben diesmal zwischen dem Aspekt der **Klient\*innen-Zufriedenheit** und jenem **einer darüber hinausgehenden Beteiligung** unterschieden. Häufig werden Befragungen, die erheben, wie zufrieden die Klient\*innen mit den Leistungen der Einrichtungen sind, als Partizipation verstanden. De facto sind sie es wohl nur dann, wenn die Ergebnisse der Erhebungen in die Arbeit der Einrichtungen einfließen.

Kooperationspartner\*innen der Sozialwirtschaft, die nicht in die drei genannten Kategorien gehören, sind z. B. die Arbeiter- und Wirtschaftskammern, gemeinnützige Wohnbauträger, Ärzte und Ärztinnen sowie gewinnorientierte **Unternehmen**. Letztere treten z. B. als Partner von Beschäftigungsprojekten auf, indem sie etwa nach Abschluss von Transitarbeitsverhältnissen Praktika anbieten oder die Klient\*innen von sozialwirtschaftlichen Arbeitskräfteüberlassern beschäftigen. Manche unterstützen die NROs bzw. die Armutsbetroffenen, indem sie Dienstleistungen gratis oder leistbarer anbieten, z. B. eine Bank, die in einem Beschäftigungsprojekt Budgetberatung gibt, oder eine Fahrschule, die Transitarbeitskräften den Führerschein zu guten Konditionen auf Ratenzahlung ermöglicht. Vor zehn Jahren wurde der Wunsch nach mehr Zusammenarbeit mit Wirtschaftsbetrieben geäußert, diesmal nicht.

#### **Forschungsfragen**

*Kooperation mit wem? Mit wem funktioniert es gut? Mit wem funktioniert es nicht gut?  
Warum? Verbesserungsvorschläge?*

Welche Art der Kooperation? Welche funktioniert gut? Welche funktioniert nicht gut?  
Warum? Verbesserungsvorschläge?

Welche Partizipations- und Beteiligungsmöglichkeiten von Armut Betroffener gibt es derzeit in den sozialwirtschaftlichen Organisationen? Was läuft gut, was müsste verbessert werden? Wie?

Haben sich bei den im ersten Projekt festgestellten Themen Veränderungen ergeben?  
Wenn ja, welche?

## Zusammenarbeit mit anderen privaten Organisationen

### Fallbezogene Kooperationen

#### Häufigkeit & Qualität

- Alle befragten Einrichtungen kooperieren fallbezogen mit anderen privaten, sozialwirtschaftlichen Organisationen. alt neu
- Die Intensität der Zusammenarbeit ist unterschiedlich: Bei Beratungsstellen z. B., zu denen die Klient\*innen im Durchschnitt nur ein- bis zweimal kommen, ist sie meist schwach ausgeprägt, bei Beschäftigungsprojekten mit sozialpädagogischer Begleitung über Monate hinweg häufig sehr groß. Eine Rolle spielt auch, wo die Einrichtungen tätig sind: In ländlichen Gebieten und kleineren Städten, wo jede\*r jede\*n kenne, ist nach Einschätzung der Expert\*innen die Kooperation leichter und daher auch intensiver als in Großstädten. alt neu
- Die Interviewpartner\*innen äußerten sich insgesamt sehr lobend über die Qualität der Kooperationen innerhalb der Sozialwirtschaft, wobei in manchen Wortmeldungen anklingt, dass diese sich in den letzten Jahren verbessert hätte. alt neu

☞ „Es fällt mir jetzt eigentlich keine Einrichtung ein, wo ich sage, es funktioniert nicht.“

☞ „Es ist schon eine grundsätzlich positive Stimmung unter den Einrichtungen. Man kennt sich, man mag sich. [...] Es ist eine Wertschätzung da, weil [...] diese Arbeit mit den Klient\*innen [...] im Vordergrund steht und man sie irgendwie zu schätzen weiß, auch wenn man es selber vielleicht oder die eigene Einrichtung manchmal etwas anders machen würde.“

☞ „Es ist in den letzten Jahren jetzt endlich gut gelungen, dass wir uns wirklich austauschen, dass wir auch über die Leute sprechen. [...] Wir haben z. B. ganz intensiven Kontakt mit Neustart, mit der Drogenambulanz. [...] Auch mit anderen GBPs, mit den SÖBs ganz stark. Das funktioniert schon gut.“

☞ „I: Im Allgemeinen, wie funktionieren diese Kooperationen? Gut, nicht so gut?“

Sehr gut, sehr gut, sehr gut. Eigentlich wirklich flächendeckend sehr gut. Es ist völlig egal mit welcher Institution. Die meisten sind ganz glücklich, dass sie einen Ansprechpartner haben, der das vielleicht schon vorab sortiert hat, sich da schon auskennt, die Auskünfte vielleicht schneller und präziser gibt als der Betroffene selbst. Wird wahnsinnig gerne angenommen, überall.“

## Neue Entwicklungen

- Neu gegenüber 2005 ist, dass in den Interviews einige Male die Rede davon war, dass sich mehrere sozialwirtschaftliche Einrichtungen zu **strategischen Partnerschaften zusammenschließen**, um gemeinsam Projekte zu beantragen und zu betreiben.

neu

☞ „Mir war dann schnell klar, dass [Stadt] nicht so groß ist. Dass man also mehrere Institutionen mit ins Boot holen sollte. [...] Da ist das Schöne, dass NGOs bzw. Einsatzorganisationen aus allen Lagern, wenn Sie so wollen, oder aus der ganzen Stadt [dabei sind].“

☞ „Zwei [Standorte] führen wir mit einem anderen Kooperationspartner, D. h. der hat den AMS-Vertrag, stellt das Personal, wir stellen die Ware und das Knowhow. Das ist ein strategischer Partner, weil der ähnlich tickt wie wir. Also der will nicht im Bauch des [Trägers] landen, das ist klar. Wir wollen ihn auch nicht unbedingt schlucken, aber wir haben in der Gegend kein Projekt und der hat eine ähnliche Positionierung, z. B. Richtung AMS.“

- Neu ist auch, dass einige Interviewpartner\*innen sich ganz **explizit von anderen sozialwirtschaftlichen Organisationen distanzieren**, weil sie deren Qualitätsniveau für zu niedrig halten oder mit deren Zielsetzungen nicht einverstanden sind.

neu

☞ „Da finden wir einfach die Qualität des Projekts schauerhaft. [...] Bei dem Projekt merkt man dann, dass viele Jugendliche, die wir vorher betreut haben, zurückkommen und zu den Betreuer\*innen sagen: Bitte, hilf uns Du wieder, weil da passiert gar nichts.“

☞ „Feinde sind eher so die, die gegen unseren Willen agieren und in einer Weise, die uns nicht so gefällt. Im Rahmen der Gemeindekooperation sind neue Wege entstanden, die uns keine Freude machen, weil da haben wir das Gefühl, da geht es nur um die 62 Tage Unterbrechung [der Arbeitslosigkeit]. Die arbeiten bei einer Gemeinde. Die werden also nur auf einem minimalsten Level betreut. Ob die wirklich viel arbeiten, das muss man sich auch fragen.“

- Neu ist schließlich auch, dass gerade **Beschäftigungsprojekte** besonders oft und eng fallbezogen mit anderen sozialwirtschaftlichen Einrichtungen kooperieren, weil sie für ihre Klient\*innen für die Dauer des Beschäftigungsverhältnisses am Zweiten Arbeitsmarkt das gesamte **Fallmanagement** übernehmen.

neu

## Problemfelder

**Probleme** in der Zusammenarbeit mit anderen sozialwirtschaftlichen Einrichtungen wurden nur **selten und vereinzelt** zur Sprache gebracht. Viele der folgenden Punkte wurden nur in einem einzigen Gespräch thematisiert.

- ☞ Aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe war zu hören, dass es regelmäßig Diskussionen über die **Zuständigkeiten** der Einrichtungen gebe, insbesondere bei schwierigen Klient\*innen, die eigentlich niemand betreuen möchte. Dazu gehören z. B. Haftentlassene, Suchtkranke oder Verwahrloste. Die Abgrenzungsprobleme treten folgerichtig vor allem mit der Bewährungs- und der Suchthilfe auf.

neu

🗣️ „Mit der Bewährungshilfe haben wir lange gestritten, wobei die gerne gehabt hätten, dass [die Klient\*innen] sich bei uns anmelden, wenn sie keine eigene Wohnung haben. Wir haben aber gesagt, wir wollen nur, dass sich die Leute bei uns anmelden, wenn sie von uns prinzipiell wohnintegriert werden wollen. [...] Da müssen wir sagen, Bewährungsauflage, gute Leute macht selbst Eure Arbeit. Da wollen sie die abschieben. Aber es gibt auch Fälle, wo man sagt, da können wir reden. Es gibt schon die Schnittstellen. Das bedarf der Abklärung.“

- ↪ Einige der schon länger tätigen Gesprächspartner\*innen beobachten eine zunehmende **Spezialisierung in der Sozialwirtschaft** (s. Spezialisierung der sozialwirtschaftlichen Landschaft). Dies beeinflusst die Kooperation der Einrichtungen insofern, als die Mitarbeiter\*innen der NROs häufiger als früher mit Kolleg\*innen konfrontiert sind, die sich für Fälle nicht zuständig fühlen, da diese nicht in ihr (enges) Spezialgebiet passen. Bei all der Spezialisierung sei es schwierig, den Überblick über die Angebote zu behalten, auch für die Profis in den Einrichtungen, klagte ein\*e Interviewpartner\*in.

neu

☞ Lösung: **Vernetzung** der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen (s. unten)

✘ ✓

- ↪ Klient\*innen mit multiplen Problemlagen sind in der Regel bei mehreren Einrichtungen in Betreuung. Diese hätten teilweise **verschiedene Arbeitsweisen und verfolgten unterschiedliche, im Extremfall sogar entgegengesetzte Ziele**, erläuterte ein\*e Expert\*in. Wenn dann auch noch die Kommunikation zwischen den Einrichtungen nicht gut klappt, können Fehler in der Betreuung und Beratung passieren. Je mehr Einrichtungen beteiligt seien, desto unübersichtlicher und schwieriger sei die Abstimmung für die beteiligten Organisationen, aber auch die Klient\*innen.

alt neu

☞ Lösung: Zentrale **Fallbegleitung** (s. Zentrale Fallbegleitung)

✘ ✓

🗣️ „Manchmal setzen Kollegen Schritte, wo wir wirklich die Hände über den Kopf zusammenschlagen, dass man so einen Fehler machen kann. [...]

*I: D. h. es gibt da Kommunikationsprobleme zwischen den Einrichtungen, wenn mehrere einen Klienten betreuen? [...]*

Ja. So würde ich das bezeichnen. Das beschreibt den Zustand, wenn ein paar gleichzeitig arbeiten. Es kann aber auch der Fall sein, dass jemand startet und irgendetwas macht, der nächste kommt dazu, wir, und merken, dass ist ein Blödsinn, was der gemacht hat. Da kann auch das Problem dann das Hintereinander sein. Aber wenn gleichzeitig gearbeitet wird, dann ist das ein großes Thema, dass die Kommunikation, die Abstimmung nicht ganz funktioniert.

Überall sind Leute, die das Beste wollen für die Betroffenen, aber wenn man auf einer Straße fährt und da sind dann sechs Spuren und es kommen Kreuzungen mit sechs Einfahrten, das ist unmöglich. D. h. das Bild müsste sein, man muss Kreisverkehre schaffen, dass alle, die hineinfahren, irgendwie wissen, wohin die Richtung geht. [...] Es ist wirklich notwendig, dass es so einen Krisenmanager gibt, eine Stelle, die das koordiniert. Die Frage ist immer, wer macht sich zum Krisenmanager.“

### Was wurde aus den Themen von 2005?

- Die Zusammenarbeit innerhalb der Sozialwirtschaft funktioniert **unverändert gut**.

alt neu

## Vernetzungen

### Häufigkeit & Qualität

- Alle befragten **Einrichtungen** sind **in diversen Vernetzungen vertreten**. alt neu
  - ⚡ Bei den **Gesprächspartner\*innen** gilt dies für die deutliche Mehrheit. Es fällt auf, dass gerade die Jüngsten unter ihnen in keinem Netzwerk aktiv sind – jeweils mit dem Argument, dass sie keine Zeit dafür hätten. Daraus kann man auf eine mögliche Lücke schließen: dass es in den Netzwerken an Nachwuchs mangelt. neu
- Die Befragten berichteten von Vernetzungen in **vielerlei Gestalt**: regional, bundeslandweit oder für ganz Österreich, mit Beteiligung öffentlicher Organisationen und ohne, für Einrichtungen mit einer bestimmten Spezialisierung (z. B. Wohnungslosenhilfe), für Personen mit einer bestimmten Ausbildung (z. B. Sozialarbeiter\*innen) unabhängig davon, ob sie in der Sozialwirtschaft oder im öffentlichen Sektor arbeiten ... alt neu
- Die meisten Expert\*innen sind mit der **Qualität der Arbeit ihrer Netzwerke** zufrieden, manche sogar sehr zufrieden. alt neu
  - ⚡ Es gab aber auch einige Stimmen, die **Kritik** äußerten. Immer ging es dabei darum, dass in den Netzwerken viel geredet und wenig gemacht werde. Für manche dieser Kritiker\*innen sind die Vernetzungen trotzdem sinnvoll, andere ziehen sich aus ihnen sogar zurück. neu

🗨 „Vernetzungen sind manchmal anstrengend und gleichzeitig extrem wichtig.“

🗨 „Ich bin nicht sehr viel auf Netzwerktreffen [...], weil mir geht das einfach inzwischen schon fürchterlich auf die Nerven, dieses Gejammere und Selbstbeweihräuchern. Da investiere ich nicht viel Zeit. Wo ich wirklich versuche, Zeit zu investieren, ist in der Sensibilisierungsarbeit innerhalb der Sozialszene, dass wir zusammenarbeiten sollen.“

🗨 „Es gibt Sachen, die aufgrund der Größe durchaus auch sehr bürokratisiert sind und wo relativ viel Beiwerk irgendwie rituell abgehandelt wird, bevor man zur Sache kommt. Das wissen alle Beteiligten. Es geht sehr oft um die Wahrnehmung von Terminen, es sehr geht oft um die Form, dass man halt dabei ist, dass man halt Flagge gezeigt hat, seine Interessen vertreten hat. Inhaltlich recht wenig.“

- ☞ Lösung: Weiter oben war die Rede davon, dass sich vermehrt Einrichtungen zusammenschließen, um **gemeinsam Projekte** zu organisieren. Ein\*e Expert\*in berichtete von einem derartigen Projekt, dessen Betreiber\*innen sich in einem Netzwerk gefunden hatten. Die praktische Zusammenarbeit im Projekt habe in weiterer Folge den Charakter der Vernetzung stark verändert. Man habe sich besser kennengelernt und voneinander gelernt, arbeite nun enger zusammen und gehe ehrlicher miteinander um. ✘ ✔

🗨 „... Netzwerkprojekt. [...] Wir haben da wirklich zusammenarbeiten müssen. [...] Nicht nur, dass die Geschäftsführer und Geschäftsführerinnen zusammenkommen und reden oder schimpfen über den gemeinsamen Feind, sondern wir haben das Projekt abarbeiten müssen.

Allein das hat uns in der Vernetzung wahnsinnig viel gebracht, weil wir dadurch auch kennengelernt haben, wie bestimmte Abläufe in einem Betrieb laufen. [...] Für uns ist es immer interessant, gute Dinge zu kopieren und dann selbst einzuführen. Wenn ich drüber nachdenke und das entwickle, brauche ich zwei, drei Jahre. Wenn ich sehe, das läuft dort schon, dann muss ich es nur adaptieren und brauche zwei Wochen. Diesen Effekt hat es von vielen Seiten gegeben und den habe ich irrsinnig spannend erlebt und mich da im Netzwerk schon sehr daheimgefühlt. Viel mehr als zu der Zeit, wo wir nur geredet haben miteinander. [...] Wir sind von einer laschen Vernetzung, die teilweise über unreale Geschichten geredet hat, zu ei-

nem gemeinsam agierenden Ganzen geworden. Das ist natürlich ein Prozess, wo wir sagen, wir sind jetzt nicht im Paradies, aber das ist in die richtige Richtung gegangen.

Wenn wir auf Vernetzungsebene als Träger reden, dann ist das vor zehn Jahren so gewesen, du bist dort hingekommen und die Leute haben irgendwie gesagt, Förderkürzungen oder was, Entrüstung pur. Du hast genau gewusst, dass die meisten, die sich dort zu Wort melden, eigentlich scheinheilig nur so tun, als würden sie dem AMS, als würden sie der Änderung Widerstand leisten. Die sind dann zum AMS gegangen und haben dann gleich alles akzeptiert. Heute sagen die Träger, dass hat sich so und so geändert. Wir haben jetzt kürzere Aufenthaltszeiten, das macht uns die und die Probleme. Sie tun nicht mehr so, als wären sie entrüsteter als sie waren. [...] Diese Vernetzung da bei uns in [Bundesland] funktioniert viel weniger scheinheilig. [...] In dem Sinn ist sie auch professioneller.“

- ↪ Eine Folge der Projektkooperation sei auch gewesen, dass der **politische Charakter** des Netzwerks zunehmend verloren gegangen sei, was für diese\*n Interviewpartner\*in kein Problem darstellt. Für andere gilt das aber nicht, denn für viele Expert\*innen ist die politische Arbeit der Netzwerke wichtig. Manche wünschen sich sogar noch mehr davon.

neu

☞ „Was [Netzwerk] auch versucht, zu manchen Themen, die jetzt auf dieser regionalpolitischen Ebene stattfinden, einfach eine gemeinsame Stellungnahme zu beziehen. Da hat es in den letzten Jahren auch wirklich ein paar Erfolge gegeben, z. B. war [Netzwerk] sehr aktiv beteiligt bei der Veränderung vom früheren Sozialhilfegesetz zum Mindestsicherungsgesetz. Und das Mindestsicherungsgesetz in Tirol ist das beste in Österreich. Da gibt es immer eine gute Kooperation mit den jeweiligen Soziallandesräten und auch auf der Ebene der Stadt.“

☞ „Was ich mir noch wünschen würde, dass wir bei den NGOs besser vernetzt sind, um mehr Einfluss auf die Gesetze zu haben.“

☞ „Das wäre so unser Traum, dass wir zweimal im Jahr in der Landesgeschäftsstelle des AMS sitzen und auch wirklich Dinge gemeinsam entwickeln. Also nicht nur sozusagen die Fördernehmer sind und warten, was die sich ausdenken, sondern dass wir gemeinsam etwas tun.“

☞ „Was bei Vernetzungstreffen oft kritisiert wird, dass von der Sozialarbeit eigentlich zu wenig sozialpolitisch getan wird.“

☞ „Mein Wunschziel von dieser Vernetzungsarbeit wäre, dass man dann irgendwann einmal nach Brüssel auch kommt, um das zu deponieren, weil ich glaube, dass auch andere europäische Länder ähnliche Probleme [Armutsmigration] haben, gerade bei den Menschen, die mobil sein können, weil sie nichts zu verlieren haben.“

### Nutzen & Nachteile

- Die Vernetzungen **dienen** vor allem
  - dem **Informationsaustausch** (z. B. über neue Einrichtungen und Angebote)
  - dem **persönlichen Kennenlernen** der Kooperationspartner\*innen und dem Aufbau von Kontakten
  - der **Abstimmung des Vorgehens** gegenüber Externen, z. B. Fördergebern
  - der **Weiter- und Fortbildung**.

alt neu

☞ „Zum einen ist es ein guter Informationsaustausch. Dass man eben bespricht, wie geht es einem im Projekt, wie geht es einem mit dem AMS, jetzt auf Landesebene, Landesgeschäftsstelle. Dass man da schon Informationen kriegt und sich vorbereiten kann auf den nächsten Termin mit der Landesgeschäfts-

stelle. Auf der anderen Seite auch [...] Fortbildung. Weil wir über das [Netzwerk] Fortbildung für Schlüsselkräfte anbieten und organisieren. Ganz wichtig erscheint eben die Anbindung an den Bundesdachverband, sodass man da auf österreichischer Ebene mitredet und Informationen kriegt.“

☞ „Natürlich ist die Vernetzungsarbeit mit anderen Institutionen ganz, ganz wichtig, weil ohne das könnte ich den Job nicht machen. Da braucht man einfach gute Kontakte. Da braucht man ein Wissen, wo verweise ich wen hin. Was bieten die an?“

☞ „Größtenteils geht es schon um Informationsaustausch, weil es eben neue Einrichtungen gibt oder Angebote oder sich irgendwo was verändert bei den Angeboten. Gerade im Sozialamt ist es für uns immer interessant, dass man da ein bisschen informellere Informationen bekommt und nicht die allgemeinen, die man eh im Internet lesen kann. [...] Und dass man dann auch persönlich die Personen kennt, die da am Amt sitzen oder in der Einrichtung sind.“

- Vernetzung **verbessert** die **Bekanntheit der sozialen Einrichtungen** innerhalb der Sozialwirtschaft und des öffentlichen Sektors, was in Zeiten zunehmender Spezialisierung (s. Spezialisierung der sozialwirtschaftlichen Landschaft) von Bedeutung ist.

neu

### Problemfelder

- ⚡ Mehrmals war in den Interviews zu hören, dass die **großen Träger** sich an den Vernetzungen **nicht beteiligen**.

alt neu

☞ „Das Spannungsfeld groß, klein oder auch von unterschiedlichen Professionen, das gibt es durchaus.“

☞ „[Bundeslandweit] ist eine gute Vernetzung da. Obwohl wir es bedauern, dass wichtige Partner nicht dabei sind. [...] Die großen sozusagen, WIFI, BFI, Volkshilfe, brauchen scheinbar dieses Netzwerk nicht.“

- ⚡ Vernetzung bedeutet mehr Arbeit, für manche zu viel Arbeit, weil die **Ressourcen** nicht ausreichen, wie etwa für die weiter oben schon erwähnten jungen Gesprächspartner\*innen. Aber auch ein\*e erfahrene\*r Expert\*in hat sich aus der Netzwerkarbeit etwas zurückgezogen, weil die Zeit für die Betreuung der Klient\*innen fehlte.

alt neu

☞ „Ich habe das jetzt abgemildert, im Armutsnetzwerk zu arbeiten, weil mir dann hier die Kennzahlen fehlen. Wenn man dort dauernd Projekte macht, das geht in meiner Position [...] nicht, da hängen die Klienten dran. [...] Das ist eine Zeit-, eine Ressourcengeschichte. Und diese Ressourcen, glaube ich schon, werden sukzessive weniger.“

- ⚡ Einige Male wurde der Wunsch geäußert, dass sich **öffentliche Einrichtungen öfter an den Vernetzungen** beteiligen. Ein intensiverer Informationsaustausch wäre sowohl für die Sozialwirtschaft, als auch für die öffentlichen Organisationen hilfreich.

neu

☞ „Ich würde das auf jeden Fall befürworten, wenn man sagt, man hat einmal im halben Jahr einen runden Tisch mit den Zuständigen von Finanzamt, Gebietskrankenkassa. Mit denen fehlt es oft. Was wir uns jetzt fragen, warum müssen wir zwischen denen vermitteln, warum können die sich nicht absprechen. [...] Es ist mir schleierhaft, warum das nicht einmal abgestimmt wird in den Abläufen.“

- ⚡ Die engen Budgets und knappen Mittel haben der Sozialwirtschaft in den letzten Jahren klar vor Augen geführt, wie sehr die Einrichtungen untereinander im **Wettbewerb** stehen. Für die Netzwerke ist dies eine Herausforderung. Ein\*e Gesprächspartner\*in berichtet von einem Netzwerk, das unter anderem wegen der Konkurrenz um die knappen Fördergelder de facto gesprengt wurde.

alt neu

☞ „Was in den letzten Jahren deutlicher geworden ist, dass man nicht nur Kollege ist, sondern auch Konkurrent, weil man ja dem AMS das gleiche Angebot macht, und nachdem das AMS jetzt seit einigen Jahren eine angespannte Budgetsituation hat und es so aussieht, als ob es sich heuer noch einmal verschärft hätte oder weiter verschärfen wird, gibt es schon diese Sorge, wer wird überleben? Und die Herausforderung ist, wie geht man damit um.“

☞ „Was sich meiner Meinung nach verändert hat in den zehn Jahren, es ist viel klarer, dass wir Träger nicht alle nette Sozialfuzzis sind, die miteinander eine Branche machen, sondern dass wir auch Konkurrenten sind. [...] Das hat alles Vor- und Nachteile. Ich finde, dass Konkurrenz [...] belebt. Aber das macht es auch manchmal richtig grausam.“

☞ „I: Eigentlich ist es der Landesregierung hier gelungen, diesen Dachverband ein bisschen zu sprengen? So muss man das sagen. Es ist ihnen voll gelungen. Es arbeiten jetzt alle wieder allein, mehr oder weniger wie vor 20 Jahren. Viele gehen auch allein verhandeln. Es ist wirklich schlimm, wie sich das entwickelt hat. Das habe ich nicht erwartet. [...] Es gibt auch kaum mehr so größere Ideen, für die man sich einsetzt. Wir haben doch bis vor fünf Jahren klare Strategien gehabt, das ist alles weg. [...]

I: Das ist in erster Linie durch diesen Budgetdruck gelungen oder hat es da auch noch andere Instrumente gegeben oder andere Strategien, um Sie so auseinander zu dividieren?

Der Budgetdruck in erster Linie und dann schon auch sehr stark so ein Auseinanderteilen in Gute und Böse, (...) der zuständige Landesrat hat einfach in der Öffentlichen diffamiert, massiv. Also solche Dinge waren es halt. Wo dann Zivilcourage offensichtlich nicht da war oder der Glaube daran, wenn man zusammen steht, dass man trotzdem stärker ist, das war nicht da.“

### Was wurde aus den Themen von 2005?

- ⚡ Die **Themen**, die 2005 im Zusammenhang mit Vernetzung aufgebracht worden sind, **finden sich in der Befragung von 2015 weitgehend wieder**: Die Frustrationstoleranz, die für eine Arbeit in Netzwerken nötig ist, die hohe Arbeitsintensität und das Problem, dass die Netzwerkmitglieder gleichzeitig Konkurrenten im Kampf um die Fördermittel sind.
- ⚡ 2005 gab es ein Problemfeld, das diesmal nur angedeutet wurde, damals jedoch die Emotionen teilweise hochgehen ließ: **Uneinigkeit innerhalb der Netzwerke darüber, wie man sich der öffentlichen Hand gegenüber am besten verhalten sollte** (z. B. eher kritisch oder eher unterstützend) bzw. über die Richtung, in die das politische Engagement gehen sollte. Dies führte damals zu Spannungen, die manche großen Träger und Einrichtungen zum Verlassen der Vernetzungen brachten. Aktuell sind in einigen Netzwerken, wie bereits erwähnt, die Großen nicht vertreten.

alt neu

alt

## Zusammenarbeit mit öffentlichen Organisationen

### Häufigkeit & Qualität allgemein

- Alle befragten Einrichtungen stehen in Kontakt mit öffentlichen Stellen.

alt neu

- ☞ Einige Gesprächspartner\*innen beklagten, dass es häufig schwierig sei, die zuständigen Personen in den öffentlichen Einrichtungen telefonisch **zu kontaktieren**. Man erreiche – nach langem Warten in der Schleife – nur das Call-Center. Rückrufe würden entweder nicht getätigt oder nur ein einziges Mal versucht. So seien Verzögerungen bei der Betreuung der Klient\*innen vorprogrammiert. Vereinbarungen für einen persönlichen Termin würden manchmal erschwert, wenn NRO und Behörde unterschiedliche Interessen vertreten.

neu

☞ „Ich denke jetzt an irgendwelche Telefonwarteschleifen, wo es Outsourcing nach Wien gibt, wo man eine Viertelstunde in der Warteschleife hängt.“

☞ „In Wien habe ich noch zusätzlich durch diese großen Zentren, Sozialzentren allem voran, ein Problem: Wenn ich versuche, einen Kontakt unmittelbar zu bekommen, und zwar in der Erwartungshaltung, dass es an diesem Tag oder am nächsten einen Kontakt geben sollte, [...] dann geht das nicht, weil ich ja die Referent\*innen vom Sozialamt nicht direkt erreichen kann, sondern ein Callcenter und nur ein Rückrufticket bekomme. [...] Die Referentin hat den Auftrag, das Rückrufticket innerhalb von drei Tagen zu machen, zu einer Tageszeit, wo sie hoffentlich jemanden antrifft. Bei uns gibt es genau das gleiche Problem wie bei anderen, dass wir dann oft nicht erreichbar sind.“

☞ „Die Jugendämter arbeiten zum Wohl des Kindes. Ich [...] zum Wohl der Mutter oder des Vaters. Da sind oft ein bisschen Interessenskonflikte spürbar, obwohl man eigentlich nur eine fundierte Information möchte oder einen Termin für ein gemeinsames Treffen. Oft einmal erreicht man die Leute sehr schwer. Die rufen dann auch nicht immer zurück. Ich bin auch nicht immer leicht zu erreichen.“

### Kooperationspartner AMS

- Die Kooperation mit dem AMS wurde von den Gesprächspartner\*innen überwiegend als **positiv** empfunden. Mehrere Male wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass man deutlich besser zusammenarbeite als vor zehn Jahren. Mit einer einzigen befragten Einrichtung hat das AMS die Kooperation in den letzten Jahren beendet: mit einer Wohnungslosenberatung.

alt neu

☞ „Wir erleben das AMS als inhaltlich sehr interessierten, kompetenten Partner, der uns auch unterstützt.“

☞ „Bei uns ist das eine großartige und vertrauensvolle, freundschaftliche Zusammenarbeit. Ich kann mich zu 1000 Prozent auf das verlassen, was sie mir sagen und umgekehrt. Ich kann auch wirklich ehrlich reden. Ich kriege Informationen, wo ich sie benötige. Wenn ich z. B. im Berichtswesen sage, ich möchte das nicht, ich möchte gewisse Dinge nicht hineinschreiben, weil ich glaube, wenn das in falsche Hände gerät, könnte das dem Klienten schaden, ist das völlig in Ordnung. Das bleibt mir überlassen. Das ist nicht selbstverständlich. Das ist aber jetzt wirklich über diese 16 Jahre auch aufgebaut. Das war ganz anders.“

☞ „I: Und wie läuft es mit dem AMS?“

Bei uns sehr gut, sehr zufriedenstellend. Wir sind im Austausch. Wir sind im Kontakt. Wir haben eine eigene Mitarbeiterin im AMS, die für uns zuständig ist. Das passt gut.

I: Und hat sich das verändert? [...] Ist das besser, schlechter?

Sehr zum Positiven aus meiner Sicht.“

☞ „Man muss ganz ehrlich sagen, summa summarum funktioniert es ziemlich gut.“

I: Eher besser?

Eher besser, nein, sicher besser, nicht eher besser.“

☞ „Das AMS hat früher lange unsere Beratungsstelle unterstützt, hat ein Drittel unseres Budgets subventioniert. Sind jetzt ausgestiegen, ziehen sich da komplett zurück, haben sich früher quasi die Leistung eingekauft bei uns für wohnungslose Menschen, für dieses sogenannte Vermittlungshindernis der Wohnungslosigkeit, um das wir uns halt kümmern. Weil ja Hauptwohnsitz und Postadresse für das AMS zwingend nötig sind, dass man überhaupt zu seinem Geld kommt und das bieten wir halt an.“

- Zur Verbesserung der Kooperation habe beigetragen, dass die **Vergabe der Maßnahmen klarer und mehr sachorientiert** sei als vor zehn Jahren und dass politische Interessen in den Hintergrund getreten seien.

neu

☞ „Die Frage, wie Maßnahmen vergeben werden, ist meiner Meinung nach klarer und sachorientierter. Grundsätzlich hätte ich gesagt, das AMS [...] ist ein bisschen weniger Spielball parteipolitischer Interessen als früher. In Maßen. Dass das nicht mehr vorkommt, das sage ich auch nicht.“

- Außerdem **agiere die Führungsebene des AMS heute anders** als 2005, nämlich offen, partnerschaftlich, sach- und lösungsorientiert auf Basis moderner Managementansätze und unter verstärkter Einbeziehung der sozialwirtschaftlichen Organisationen.

neu

☞ Die Führungskräfte, z. B. die Förderabteilung, hat sich meiner Meinung nach total verändert. Die arbeiten partnerschaftlich, die arbeiten mit modernem Managementsystem und modernes Managementsystem heißt nicht, möglichst viel Cash raus, sondern die wissen, wenn sie an einem Rad drehen, das sich fünf andere Räder mit drehen. Die denken auch mit, wie kann das dann ein Träger umsetzen. [...] Die fragen uns auch viel mehr als vorher, was geht. Auch in härteren Zeiten, wo Sparmaßnahmen kommen, sind die ein bisschen offener. Also das gefällt mir, wie sie es entwickelt haben.“

- Die Kooperationen mit dem AMS **unterscheiden sich** je nach befragter Einrichtung **in Intensität, Gestalt und der Hierarchieebene**, auf der sie stattfinden: Manche Einrichtungen bieten Leistungen gemeinsam mit dem AMS in dessen Räumlichkeiten an, wie z. B. die befragte Schuldenberatung Präventionsworkshops für junge Erwachsene. Andere halten wöchentliche Beratungstunden direkt in den AMS-Stellen ab. Viele sind Fördernehmer, erfüllen die Auflagen des AMS und geben Rückmeldungen über die Klient\*innen. Häufig, aber keineswegs immer, kommt es zu fallbezogenen Kontakten auf der Ebene der Regionalstellen, auf der – so ein\*e Interviewpartner\*in – die AMS-Mitarbeiter\*innen nicht nur was die Betreuung der Klient\*innen, sondern auch was den arbeitsmarktpolitischen Bedarf anlangt, viele Wünsche der Sozialwirtschaft teilen, z. B. jenen nach einem Dritten Arbeitsmarkt (s. Thema Beschäftigung).
- Die **AMS-Berater\*innen schätzten die Arbeit der Beschäftigungsprojekte** und seien froh über deren Angebote, war in mehreren Interviews zu hören.

alt neu

neu

☞ „Ich persönlich erlebe die Zusammenarbeit als gut, auch mit den meisten Beratern. Weil die froh sind, dass es unser Angebot gibt und dass sie die Personen wo hinschicken können.“

☞ „Ich denke, das ist deutlich spürbar in dieser Zusammenarbeit, dass es unser Angebot braucht und dass die Berater und die RGS-Stellen sehr froh sind, dieses Instrument zu haben und den Klienten ein Angebot machen zu können.“

- Die **Berichte der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen** an das AMS würden dort sorgsam **gelesen** und die **Empfehlungen** für die Weiterbetreuung der Klient\*innen häufig **befolgt**, erzählten mehrere Beschäftigungsexpert\*innen. Die AMS-Berater\*innen wüssten nämlich manches über ihre Klient\*innen nicht, das während der Transitarbeit oder bei längeren Gesprächen in den Einrichtungen zu Tage komme (z. B. über Krankheiten, Sucht oder Schulden).

neu

☞ „Ich erlebe auch, dass die Berichte, die wir am Ende schreiben müssen, wirklich gelesen werden und vieles von dem angenommen wird, was wir empfehlen. [...] Das zählt schon, was wir da reinschreiben in die Berichte.“

☞ „Es gibt, das kann man so sagen aus der Erfahrung, eine kleinere Gruppe von Personen, die beim AMS arbeitslos oder arbeitssuchend gemeldet sind und dort nicht bekannt geben, dass sie gesundheitliche Beeinträchtigungen haben. Dann weiß natürlich der AMS-Berater auch nichts. Dann kommt er nicht zu uns. Die gibt es schon. Oder es wird im AMS nicht genau genug hingeschaut.“

☞ „Was wir bei den Bewerbungen oft erleben, dass natürlich bei uns in den Gesprächen oft andere Themen zu Sprache kommen wie beim AMS, z. B. gesundheitliche Problematiken oder Einschränkungen oder auch psychische Belastungen. Manchmal weiß das AMS gar nicht von solchen Belastungen, die kommen erst bei uns dann zum Beispiel zum Vorschein.“

- Zwei Interviewpartner\*innen berichteten, dass sie **das AMS gezielt aktiv mit Informationen versorgen** und regelmäßig in die Einrichtungen einladen, damit sich die Referent\*innen ein Bild darüber machen könnten, für welche Klient\*innen das Angebot gut geeignet sei. Solche Informationen weiterzugeben, sei Aufgabe der Beschäftigungsprojekte. Die AMS-Mitarbeiter\*innen nähmen die Einladungen gerne an. In eine dritte Einrichtung kommen sie sogar auf eigenen Wunsch, um den Betrieb kennenzulernen.

neu

☞ „Wir sehen unsere Aufgabe darin, dass wir versuchen, die AMS Berater möglichst gut zu informieren und auch vor Ort immer wieder, einmal im Jahr ungefähr, neue AMS- Berater einzuladen, damit sie die Einrichtungen sehen. Damit sie wissen, wovon sie reden. Weil dann wird sehr viel deutlicher, was könnte denn passen für den Arbeitssuchenden. Da sehen wir schon ein Stück weit die Aufgabe bei uns.“

☞ „Was in letzter Zeit auch oft vorkommt, dass die Mitarbeiter vom AMS auf eigenen Wunsch bei uns bewusst sehr oft hospitieren. Die kommen und bleiben einen halben oder ganzen Tag. Sie kommen einzeln oder zu zweit. Sie kommen in die Gruppe. [...] Gehen die einzelnen Stationen durch. Sozialarbeit, Personalberatung und Trainee. Damit sie ein bisschen wissen, was wir machen.“

- ✚ **In die andere Richtung funktioniere die Kommunikation nicht immer so gut**, meinte ein\*e Expert\*in. Das AMS gebe wenige Informationen über die Klient\*innen weiter, sodass man in den sozialwirtschaftlichen Einrichtungen noch einmal herausfinden müsse, was eigentlich schon bekannt sei.

neu

☞ „Es ist schon so, dass wir wenige Informationen vom AMS zu den Personen bekommen im Vorhinein. Einerseits ist das ganz gut, weil man sich ein neutrales Bild schaffen kann am Beginn. Aber manche Informationen wären ganz gut, wenn wir die vorher schon hätten. [...] Oft sagen es die Leute eh, aber viele sagen auch nichts, weil sie annehmen, dass wir das wissen vom AMS. Wir [...] finden selbst sozusagen noch einmal heraus, was eh schon einmal herausgefunden ist.“

- ⚡ Die **formalen Anforderungen** und **organisatorischen Abläufe** sind in manchen Bundesländern von Regionalstelle zu Regionalstelle **sehr unterschiedlich**. Was in einer Region klaglos funktioniert, geht in einer anderen gar nicht, weil andere Regeln und Vorgaben bestehen.

neu

🗣 „Das AMS arbeitet von Regionalstelle zu Regionalstelle in den verschiedenen Bundesländern unterschiedlich. Man erlebt immer wieder Überraschungen.“

🗣 „In den Regionalstellen ist es so und so. Da gibt es Regionalstellen, die sind sehr modern, da erkennt man auch, dass die Regionalstelle eine ähnliche Politik hat [...] wie die Landesgeschäftsstelle. Je nach Regionalstelle ist das manchmal aber auch sehr unterschiedlich.“

### Kooperationspartner Bund

- Kooperationen mit öffentlichen Organisationen, die auf Bundesebene tätig sind, wurden in den Interviews nur selten zur Sprache gebracht. Die meisten Kontakte bestehen zum **Ministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz**, mit dem die befragten Expert\*innen durchwegs eine gute Gesprächsbasis haben.
- Einrichtungen, die im Bereich Migration und/oder Asyl tätig sind, haben häufig mit dem **Bundesministerium für Inneres** zu tun. Bei der Betreuung unbegleiteter minderjähriger Asylwerber\*innen sei die Zusammenarbeit gut, meinte ein\*e Gesprächspartner\*in. Dieses Urteil bezieht sich auf die Zeit vor der Flüchtlingskrise von 2015. Andere beklagten, dass die Fördermittel des Innenministeriums die Kosten für die gesetzlich festgelegte soziale und rechtliche Betreuung der Asylwerber\*innen nicht abdeckten.

alt neu

neu

### Kooperationspartner Bundesländer

- Die **meisten befragten Einrichtungen** werden von den Bundesländern (mit-) finanziert und stehen daher auf Landesebene **in regelmäßigem Kontakt** mit Politik und Verwaltung.
- In den Interviews zeigten sich bei den Bundesländern mehr als bei jedem anderen Kooperationspartner **unterschiedliche Bewertungen** der Zusammenarbeit. Diese sind nicht nur von Bundesland zu Bundesland verschieden, sondern weichen zum Teil auch innerhalb eines Bundeslandes deutlich voneinander ab. Die folgenden Angaben zu den einzelnen Bundesländern sind als Momentaufnahmen zu verstehen, denn die Politik der jeweiligen Landesregierungen scheint großen Einfluss auf das Verhältnis von Sozialwirtschaft und Land zu haben. Das bedeutet ungefähr alle fünf Jahre einen möglichen Wechsel. Seit der Durchführung der Interviews zu diesem Projekt zum Beispiel ist in drei Bundesländern gewählt worden, zweimal führte das zu neuen Regierungskonstellationen.
  - Gesprächspartner\*innen aus dem **Burgenland, Oberösterreich, Salzburg und Vorarlberg** beschrieben die Kooperation auf Landesebene als (sehr) gut.

alt neu

alt neu

neu

🗣 „[Bundesland], da haben wir eine sehr gute Gesprächsbasis, wo man auch immer wieder schaut, wo gibt es weiße Flecken in der Landschaft. [...] Die Kooperation funktioniert.“

☞ „Wir haben ein gutes Verhältnis mit Stadt und Land. [...] Es ist prinzipiell sehr gut, natürlich gibt es Reibungsflächen, die gibt es, weil sie es auch sein müssen.“

☞ „Zusammenarbeit sehr gut. Zahlungsmoral schlecht.“

- In der **Steiermark** klafften die Einschätzungen von zwei Gesprächspartner\*innen stark auseinander. Beide äußerten Kritik, aber unterschiedlich vehement. Eine\*r erklärte, es sei eine gute Gesprächsbasis vorhanden, das Land arbeite aber wenig strukturiert und mache kaum Vorgaben, was als Vorteil die Möglichkeit für innovative Experimente eröffne, aber als Nachteil die Kommunikation schleppend mache. Der\*die andere hat, nachdem er auf Konfrontationskurs mit dem Bundesland gegangen war, jeden Kontakt zu Politik und Verwaltung verloren.

neu

☞ „Im Land sind diese Dinge viel chaotischer. Das ist bis heute so, weil das AMS kommuniziert wenigstens im Vorhinein. D. h. ich weiß im November, dass ich nächstes Jahr kein Projekt mehr habe. Aber beim Land kommst du manchmal mitten im Jahr drauf, dass du ab 1.1. schon kein Geld mehr kriegst.“

- In einem der **Tiroler** Interviews finden sich teilweise Einschätzungen aus der Steiermark wieder: Die Entscheidungsprozesse des Bundeslandes seien (z. B. im Gegensatz zu jenen des AMS) intransparent und langatmig, die politische Komponente spiele eine große Rolle. Dazu komme, dass die Landesregierung kein öffentliches Interesse an den Beschäftigungsprojekten des Zweiten Arbeitsmarktes zeige. Ein\*e zweite\*r Tiroler Expert\*in gab sich ähnlich kämpferisch wie die oben zitierte steirische Einrichtung: Man denke wegen der Schwierigkeiten, leistbaren Wohnraum für Armutsbetroffenen zu finden, an eine „härtere Konfrontation“.

neu

☞ „Strukturen bei Land und Gemeinden erlebe ich sehr viel schwieriger, weil da sehr viel stärker diese politische Komponente hineinkommt. Ich nenne es jetzt mal Deals unter Politikern und wie halte ich mich oder wie verkaufe ich mich. Und weil Entscheidungsprozesse sehr viel intransparenter und schwieriger und langatmiger sind. Das Interesse von Seiten der Landespolitik an der Arbeit sozialökonomischer Betriebe finde ich eigentlich enttäuschend. Ich habe noch nie einen Landeshauptmann bei einer Veranstaltung von uns oder von anderen sozialökonomischen Betrieben gesehen.“

☞ Der rege Austausch funktioniert, nicht immer mit für uns zufriedenstellenden Ergebnissen. Momentan haben wir [...] einen ziemlichen Grant, dass sie diese Anmietungsobergrenzen nicht mehr anheben und wir da Wohnungen suchen, eigentlich total sinnlos. Weil es kommt dann ein Haufen Leute her, wollen eine Wohnung, der Markt ist generell schon klein, dann scheiden noch die zu teuren aus, und dann kann man im Prinzip für zehn Menschen bei derselben Wohnung anrufen. Was echt sinnlos wird irgendwann einmal. Ich weiß nicht, ob das jetzt nicht eher in Richtung härterer Konfrontation geht. Grundsätzlich ist da – also von der politischen Seite [...] – eigentlich schon ein guter Kontakt. Die verstehen unsere Anliegen. [...] Das Wenigste scheitert an denen. Das meiste, was scheitert, scheitert an denen, die das Geld hüten.“

- In einem Gespräch aus **Wien** war das Verhältnis zur Stadt eines der prägenden Themen. Die Stadt und die Einrichtung seien beide gezwungen, miteinander zu arbeiten, weil man einander brauche. Ein Austarieren der aktuell häufig gegensätzlichen Interessen sei nötig. Vor zehn Jahren, beim Interview für die Vorgängerstudie, habe es die Kooperationsprobleme, mit denen die Einrichtung jetzt kämpfe, noch nicht gegeben. Inzwischen habe die Stadt jedoch die Verteilung der Aufgaben zwischen ihr und den sozialwirtschaftlichen Auftragnehmer\*innen

neu

verändert. Die neue Rollenverteilung, die den städtischen Einrichtungen absolute Entscheidungsmacht verleihe, vernachlässige das große Wissen, das in der Sozialwirtschaft bestehe, ohne etwas Gleichwertiges bieten zu können. Dies und die langen Wartezeiten hätten negative Auswirkungen auf die Klient\*innen.

☞ „Es ist politisch ein fein ziseliertes Geflecht der checks & balances, wo beide Seiten wissen, dass sie ohne den anderen nicht auskommen können. Wir brauchen schlicht die Leistung bezahlt, die wir erbringen, und [Bundesland] braucht die Angebote, die sie selber nicht schaffen. [Bundesland] ist nicht in der Lage, sozusagen, vor allem nicht in der Lage, schnell irgendetwas zu machen. Das wissen sie auch, das sagen sie auch, und das ist auch Thema.

Die haben die Definitionsmacht und daher ist es ganz schwierig. Erstens erfahren wir [die Entscheidungskriterien] nicht, zweitens ist immer die Überraschung, wen sie als wohnungslos ansehen. Und das Dritte ist natürlich, dass aufgrund des Systems in [Bundesland], da es halt schon sehr groß ist und es sehr viele Leute gibt, es viele Reibungsverluste gibt. [...] Das zieht sich halt und dann warten die Leute vier Wochen, bis sie einen Termin kriegen, wo festgestellt wird, sie könnten Betreuung brauchen. [...]

*I: Sie haben also nicht den Eindruck, dass Sie sozusagen am gleichen Strang ziehen?*

Nein, weil die unterstellen ja den NGOs grundsätzlich, dass die halt zu gutherzig, zu naiv sind.“

### Kooperationspartner Bezirksverwaltungsbehörden und Gemeinden

- Die meisten befragten Einrichtungen stehen in Kontakt mit Bezirksverwaltungsbehörden und Gemeinden, insbesondere den dort angesiedelten Sozialämtern und -abteilungen.
- Die Zusammenarbeit wird überwiegend als gut, teilweise auch als eng (z. B. in der Delogierungsprävention), beschrieben.
- ☞ Mehrere Gesprächspartner\*innen merkten kritisch an, dass die Qualität der Zusammenarbeit bei den Bezirksverwaltungsbehörden und jenen Gemeinden, die nicht in großen Städten verortet sind, in besonders hohem Maß von den jeweils zuständigen Personen abhängig sei.

alt neu

alt neu

☞ „Bei anderen BHs habe ich auch schon oft meine Wunder erlebt, wo ich mir denke: Ja, alter Falter, wenn ich so eine Auskunft geben täte, wäre ich meinen Job los. Das sind Dinge so auf die Art: Was will sie denn noch von uns? Sie hat eh schon das und das. Sage ich: Tut mir leid, die Frau kann die Wohnung nicht zahlen. Vielleicht gibt es da irgendwas? Wirklich so zum Teil nicht wertschätzend. Am Anfang habe ich mich darüber wahnsinnig aufgeregt, mittlerweile denke ich: Wenn der zu mir blöd ist, dann bin ich zu dem so freundlich. Wenn das nicht klappt, dann kann ich zu einer Furie werden. Selten, aber doch. Und wenn er etwas macht, dann sage ich: Sie sind aber so super. Sie sind echt der Beste. [...] Man muss da wirklich ein bisschen pokern auch.“

- ☞ Ein weiterer Konfliktherd können die unterschiedlichen Aufträge und Rollen von NROs und Sozialämtern sein. Auch hier kann das persönliche Element herein spielen: Eine langjährige Zusammenarbeit und das Du-Wort können die Überbrückung dieser Gegensätze erleichtern.
- ☞ Ähnlich wie auf der Ebene der Bundesländer ist auch bei den Gemeinden laut einigen Interviewpartner\*innen der politische Einfluss deutlich spürbar und den Entscheidungsprozessen mangelt es an Transparenz und Geschwindigkeit.

## Was wurde aus den Themen von 2005?

- ↪ **AMS:** Vor zehn Jahren gab es über das **Verhältnis von Sozialwirtschaft und AMS** sehr unterschiedliche Einschätzungen. Manche Gesprächspartner\*innen äußerten - z. T. sehr heftige — Kritik, andere sprachen von einer guten Kooperation, die sich gerade zum Besseren verändere. Diesmal waren alle Berichte einhellig sehr positiv. Wie stark die Veränderung sein kann, lässt sich aus den Interviews mit jenen Expert\*innen ablesen, die sowohl 2005 als auch 2015 zur Verfügung gestanden sind. Beispielhaft sei jene\*r Gesprächspartner\*in zitiert, dessen Zusammenarbeit mit dem AMS die deutlichste Verbesserung erfahren hat.

neu

 **2005:** „Den Fördergeber empfinde ich eher als Feind, nicht als Partner. Ich sage, ich habe sehr viel nachgedacht über Sachen wie Knebelverträge. Das Märchen Rumpelstilzchen, wo man sagt, man wird in einen Saal gesperrt mit Stroh und soll Gold daraus spinnen, das sind alles Bilder für mich. Der Fördergeber riskiert nichts, und damit die öffentliche Hand. Wenn das AMS selber solche Maßnahmen machen müssten, wären sie sicher fünfmal so teuer und fünfmal so ineffizient. Es ist sehr klasse, das abzuwälzen auf Leute, die am freien Markt das machen müssen, im Grunde ist das der freie Markt. Wir haben ja auch keine Risikoabdeckung. Im Grund ist das so, wir haben eine hohe Konkurrenzsituation, wir haben nur einen Auftraggeber, der kann mit uns allen tun, was er will. Und er tut es auch. Diese Delegation der Verantwortung, der Ziele, dass ich sage, ich brauche nur anschaffen und dann werde ich schon schauen, irgendwie werden sie das schon schaffen. Das kann die öffentliche Hand zum Beispiel mit der Bauwirtschaft nie machen. Das kann sie im Sozialbereich, und von der Seite finde ich, dass sich die Öffentlichkeit zu sehr aus der Verantwortung nimmt. Für die Erreichung der Ziele, wäre für mich ein partnerschaftliches Verhältnis die Lösung, aber das gibt es ganz sicher nicht.“

 **2015:** „Was die Fördergeber an Unterstützung leisten, passt. [...] Die sind eigentlich sehr kooperativ. Und die sind auch verständnisvoll. Da finde ich, das passt.“

Welche Rolle hat das AMS und welche Rolle haben wir als Träger? Heute ist viel klarer, dass das AMS Auftraggeber ist und natürlich auch bestimmt, was wir mit diesen Leuten tun, und wir nur sagen können, wir können uns jetzt aussuchen, ob wir solche Aufträge annehmen und in dem Sinn arbeiten.

Wenn ich, was weiß ich, für den Stronach arbeite und ich bin da ein Zulieferer von bestimmten Dienstleistungen und ich stell da irgendwas her, was der halt braucht, dann weiß ich klar, für den muss ich arbeiten, das ist meine Einnahmequelle und ich habe nur einen Kunden. Und das ist bei uns ziemlich ähnlich in einem ganz anderen Feld. Dass wir da Dienstleister sind, wir die Branche, [...] sondern das wird von den Leuten viel klarer gesehen.

Ich finde das schon sehr fein, wenn Sie das zitieren, das AMS war mein Feind. Jetzt sind das nicht meine Freunde, sicher nicht, aber sie sind partnerschaftlicher, wertschätzender und sie hören auch mehr zu. Und sie haben auch mehr Verständnis wie früher. Verstehen Sie? Wo das klimatisch auch passt.“

- ↪ **AMS:** 2005 kam in den Interviews z. T. heftige Kritik an den **AMS-Kriterien für die Zuweisung in Beschäftigungsprojekte**. Noch immer besteht diesbezüglich keine Einigkeit, aber die Zuweisungen werden kaum noch als Problem wahrgenommen, obwohl die Kodierung der Klient\*innen genauer und enger geworden ist. Man habe akzeptiert, hieß es mehrfach, dass das AMS selbst politische Vorgaben zu erfüllen habe und versuche im Idealfall gemeinsam das Beste daraus zu machen.

alt neu

## Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Klient\*innen

### Zufriedenheit der Klient\*innen

#### Häufigkeit von schriftlichen Befragungen

- Dass die Klient\*innen von sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die vom AMS gefördert werden, nach Abschluss der Maßnahmen einen Fragebogen ausfüllen, in dem sie die erhaltenen Leistungen bewerten, ist derzeit Standard. Von den 26 befragten Organisationen gilt dies für acht. Zwei weitere Einrichtungen erheben ebenfalls nach jedem abgeschlossenen Fall die Zufriedenheit. Insgesamt sind es also **zehn Einrichtungen**, die von **all ihren Klient\*innen** wissen möchten, wie sehr ihnen das Angebot genützt und gefallen hat. Das AMS übermittelt übrigens die Ergebnisse der Erhebung an die geförderten Einrichtungen. ✓
- Zwei Einrichtungen befragen nur die Klient\*innen eines bestimmten Angebots, weil es vom Fördergeber vorgeschrieben ist, alle anderen Klient\*innen nicht. Drei Organisationen machen immer wieder punktuelle Untersuchungen. Das ergibt **fünf Einrichtungen**, die **von einem Teil der Klient\*innen** wissen, was sie von den erhaltenen Leistungen denken. ✗ ✓
- Die restlichen **elf Organisationen verzichten** darauf, die Meinung der Klient\*innen einzuholen. Eine davon hat aber in ein zukünftiges Projekt eine Befragung integriert. ✗
- Eine der zehn Einrichtungen, die alle Klient\*innen befragt, bittet auch ihre **Partner\*innen in der Wirtschaft** um ein **Feedback**. ✓

☞ „Die Unternehmen, mit denen wir länger Kontakt gehabt haben, die schreiben wir am Ende von einer Betreuung an. Das ist ein Teil von Partizipation.“

#### Nutzen & Nachteile

- Zwei Gesprächspartner\*innen erklärten, dass sie die **Ergebnisse** der AMS-Befragung über die Zufriedenheit der Klient\*innen lesen und gegebenenfalls **reagieren und das Angebot adaptieren**. Eine Rolle spiele dabei, meinte eine\*r von ihnen, dass die Ergebnisse in Form eines **Rankings** veröffentlicht würden: Ziel sei es, die Einrichtung auf einem der Spitzenplätze zu halten. Im Übrigen seien die **Vermittlungsquoten** ein genauso gutes Instrument, um zu begreifen, wann und wo in der Einrichtung Veränderungsbedarf bestehe, um die Qualität für die Klient\*innen zu halten. neu

☞ „Wichtig ist mir in der Funktion als Verantwortlicher für [Einrichtung], dass [...] beim Austritt dieser elektronische Fragebogen vom AMS ausgefüllt wird, weil ich da sehr gute Rückmeldung kriege, wie wir insgesamt liegen. [...] Ich schaue da schon sehr genau darauf, wo sich etwas verändert.“

☞ „Die Teilnehmerzufriedenheit des einzelnen Betriebs ist auch in dem Ranking, das veröffentlicht wird. [...] Es ist auf jeden Fall nicht so, dass wir als [Träger] ganz hinten dabei sein wollen und dadurch schafft das auf uns einen Druck. [...] Bei der Teilnehmerzufriedenheit und der Vermittlungsquote möchte ich nicht, dass wir ganz hinten stehen. Das heißt, dass wir die Dinge beachten und wenn wir in irgendeiner Weise abrutschen, dass wir da Maßnahmen setzen müssen.

Die Quote ist für uns ein Wert, eine Form von Rückmeldung. Wenn die sinkt, dann wissen wir, es stimmt etwas nicht. Wenn wir es nicht eh schon gewusst haben, weil es ja nicht immer so ist, dass wir die Quote

brauchen, um zu wissen, dass es da jetzt Probleme gibt. Vielleicht ist das über Umwege dann eine Art der Partizipation, weil wir müssen schon schauen, dass es den Leuten gut geht bei uns. Wir haben schon den Anspruch, dass wir den Leuten etwas geben. Wir geben ihnen Orientierung am Arbeitsmarkt, wir geben ihnen Jobs, die hoffentlich für sie sinnvoll sind, die sie gerne erfüllen, aber sie geben auch uns etwas, weil wir können den Betrieb in der Größe nur aufrechterhalten, wenn sie mitarbeiten. Da könnte ich jetzt sagen, ich schaue, dass es ihnen gut geht, damit sie möglichst viel Leistung geben. Aber so ist das nicht. Wir wollen, dass sie wirklich etwas haben davon und dass sie das auch spüren. Das ist ein grundsätzliches Ziel von uns.“

- In Zeiten der Sparpolitik kann die **Kundenzufriedenheit den Ausschlag geben, ob ein Projekt weiterfinanziert oder eingestellt wird**. Diese – positive – Erfahrung machte ein\*e Gesprächspartner\*in, die wenig von der schriftlichen Befragung hält und meint, dass es noch besser für die Einrichtung sei, wenn die Klient\*innen die Leistungen bei den AMS-Terminen loben bzw. dort sagen, dass sie gerne im Projekt bleiben möchten. Diese persönliche Komponente zeige noch mehr Wirkung als die anonymen Daten. Die gute Klient\*innen-Zufriedenheit habe jedenfalls dafür gesorgt, dass alle Projekte ihres Trägers weiterfinanziert werden.

neu

☞ „Was uns sehr, sehr hilft, wenn die Teilnehmer am AMS beim nächsten Termin sagen, dass es ihnen wirklich geholfen hat und dass es ihnen gut gefallen hat. Weil so wie heuer, wo die Budgets für nächstes Jahr ganz eng sind, war z. B. einer der wichtigsten Punkte, dass bei uns die Leute alle bleiben wollen, länger bleiben wollen. Wir haben fast keine Krankenstände. Wir haben fast keine unentschuldigten Tage. Und das ist etwas, das uns schon hilft. Jetzt, wo klar war, es müssen ganz viele weg. Da muss gekappt werden, wird eher da nicht gekappt, wo die Kundenzufriedenheit eine hohe ist. Auf das schauen sie schon.“

### Kritikpunkte

- ☞ Insgesamt waren jene Interviewpartner\*innen in der deutlichen Mehrheit, die die Ergebnisse der AMS-Erhebungen entweder für **nicht aussagekräftig** halten oder gar nicht lesen (oder auch nicht zu lesen bekommen, weil die Geschäftsführung der Einrichtung sie nicht oder nur bei schwerer Kritik weitergibt). Eine\*r sei stellvertretend zitiert: Im Vergleich zu dem Bild, das man sich im monatelangen Kontakt mit den Klient\*innen machen könne, bringe eine **Fragebogen-Erhebung** wenig. Auch sei ein persönliches Abschlussgespräch aussagekräftiger als die standardisierte Befragung. Diese Kritik richtet sich also nicht gegen die Abfrage der Klient\*innen-Zufriedenheit an sich, sondern gegen das Erhebungsinstrument.

neu

☞ „I: Ist das für sie hilfreich, die Befragung?“

Nein, nicht wirklich. Wenn sie nicht zufrieden sind, dann kriegen wir das sehr deutlich und schnell und relativ punktgenau mit. Diese Auseinandersetzung findet ja eh ständig statt. Und es gibt die Abschlussgespräche, wo noch einmal Resümee gezogen wird zu den einzelnen Gebieten, und die sind für uns aussagekräftiger als diese Onlinefragebögen, wo man halt da dann eine Note bekommt am Ende.“

- ☞ Auch an den **persönlichen Gesprächen** zum Abschluss als Erhebungsinstrument wurde Zweifel geäußert: Sie seien **weniger anonym** als die Fragebögen und deshalb höre man in der täglichen Praxis **selten offene Kritik**.

neu

☞ „Zum Abschluss gibt es auf alle Fälle ein Gespräch, das reflektiert, was gut gelaufen ist, was eventuell nicht so gut gelaufen ist. Wobei natürlich, wenn du den Klient\*innen gegenüber sitzt, das ist anonym anders als wenn sie den Fragebogen ausfüllen. Da kommen beim persönlichen Gespräch wenige negative Meldungen.“

- ☞ Einige Interviewpartner\*innen meinten, dass sie **nicht sicher** seien, **inwieweit ihre Klient\*innen den Fragebogen sinnvoll ausfüllen könnten**. Einerseits liege das an der missverständlichen Formulierung mancher Fragen, andererseits an den Fähigkeiten der Klient\*innen, einen solchen Fragebogen zu verstehen und allein auszufüllen.

neu

☞ „... der blöde Bogen, der sowieso so formuliert ist, dass unsere Teilnehmer die Fragen teilweise nicht verstehen.“

☞ „Bei formalisierten Befragungen, die Sinn machen, sollten die Leute in der Lage sein, das auch selbstständig auszufüllen. Da sind wir nicht ganz sicher, ob das alle wirklich können. Wir schulen sie ein und dann geben wir ihnen die Möglichkeit, das alleine zu tun, aber man weiß es nicht genau.“

- ☞ Ein\*e Gesprächspartner\*in vermutet, dass bei manchen Beschäftigungsprojekten die **Schlüsselkräfte** beim Ausfüllen „**helfen**“, da manchmal die Bewertungen verdächtig hoch seien.

neu

☞ „Wir sind allerdings der Meinung [...], dass es Betriebe gibt, wo die Schlüsselkräfte dabei sitzen beim Ausfüllen. Manche Betriebe haben sagenhafte Zufriedenheit. Bei Stufen von eins bis sechs 1,2 Zufriedenheit. Da weiß ich nicht, wie das gehen sollte. Also entweder beschäftigen die nur super Zufriedene ... Da bin ich mir halt nicht ganz sicher.“

### **Problemfelder**

- ☞ Ein\*e Gesprächspartner\*in in leitender Position spricht direkt aus, was man aus den Wortmeldungen anderer nur im Hintergrund mitschwingen hört (und zwar im Zusammenhang mit Partizipation im Allgemeinen): **Zumindest manche Mitarbeiter\*innen sozialwirtschaftlicher Einrichtungen wollen gar nicht hören, wie zufrieden die Klient\*innen sind, und wollen nichts an ihrer Arbeit verändern**. Denn erstens bedeutet das mehr Aufwand, zweitens ist ihr Angebot ohnehin gut und drittens sind die Klient\*innen als Hilfesuchende, die dankbar sein sollen, nicht in der Position Wünsche zu äußern. Einige Interviewpartner\*innen sprachen zumindest einem Teil ihrer Klient\*innen ab, die Leistung beurteilen zu können: Sie seien nur dann zufrieden, wenn sie genau das bekämen, was sie sich vorstellten.

neu

☞ „Es ist, finde ich, schon auch so, dass es in den Köpfen der Mitarbeiter nicht angekommen ist. Also was wir machen, ist sowieso super ... Es ist schon so ein bisschen.“

Ich finde es ein bisschen widerlich, wenn man hört, man soll nicht Klienten, man soll Kunden sagen, weil das ist auch so eine Vorgaukelung. Aber auf der anderen Seite geht es dann halt um Kundenzufriedenheit. Es geht dann ein bisschen in eine andere Richtung, wenn man sagt, vielleicht binden wir die Leute mehr ein oder schauen einmal, ob sie das gut finden. Das ist bei uns noch nicht wirklich sehr angekommen. Wir haben eine Zeitlang überlegt, zumindest eine Beschwerdestelle für die Leute einzurichten, dass unsere Klienten wenigstens wohin gehen können und sagen können, der Leiter von dem Heim oder der Betreuer

... Das hat man schon gemerkt, das wollen die Mitarbeiter schon auch nicht. Na wieso, und die sind dann nur mühsam. Dann haben wir dann noch mehr Arbeit. Es hat halt immer jeder Angst und zurzeit sind wirklich alle gut ausgelastet. Sich da nochmal mit dem zu beschäftigen, wenn man eh schon nur versucht, jeden Tag irgendwie zu überleben. Aber das ist einfach auch nicht in den Köpfen. Ich finde, das ist bei uns schon so: Die sind hilfsbedürftig und sollen schon auch dankbar sein.“

☞ „Die negativen [Rückmeldungen] werden sehr schnell zum großen Problem hier. Wenn Gnade uns Gott irgendein Betrunkener dem AMS auf das Tonband spricht, [...] ist die Hölle los. Mehr braucht man nicht mehr. Binnen Minuten gibt es dann E-Mails von Geschäftsführer und Bereichsleitung. Rechtfertigungen und Stellungnahmen müssen geschrieben werden. Ich frage dann: Nur weil er im Suff etwas behauptet, muss ich eine Rechtfertigung und Stellungnahme schreiben? Ja, muss ich. Speziell, wenn das AMS dann fragt, ob das so ist.“

☞ Die gibt es schon auch, die halt alles aufmischen, wenn sie nicht kriegen, was sie wollen.“

- ☞ Wie im ersten Zitat oben angesprochen, sind tatsächlich die **Ressourcen** für die sinnvolle Erhebung der Kund\*innen-Zufriedenheit – wie übrigens auch für andere Formen von Partizipation – in den Einrichtungen meist **nicht gegeben**. Viele Mitarbeiter\*innen setzen sich bis an die Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit für die Klient\*innen ein. Da stellt sich die Frage nach der Prioritätensetzung, denn gute Partizipationsansätze brauchen Zeit und Geld. Fördermittel dafür gibt es aber nur selten. So gesehen sind die Erhebungen des AMS – wenn wohl auch nicht in erster Linie als solches gedacht – ein Service für die Einrichtungen.

neu

☞ „Es ist halt von den Ressourcen schwierig, total schwer. (...) Wenn man anfängt, sich damit zu beschäftigen, merkt man, wie mühsam es ist. Es ist einfach sehr viel Arbeit und sehr mühsam.“

- ☞ In einigen Einrichtungen, die die Klient\*innen-Zufriedenheit nicht erheben, gibt es **Überlegungen, wie man dies methodisch am besten machen könnte**. Die Gesprächspartner\*innen äußerten dort klar ihre Unsicherheit: Sie hätten nicht das Fachwissen, um eine Befragung zu konzipieren. Die Soziolog\*innen, bei denen ein\*e der Interviewpartner\*innen angefragt hat, seien viel zu teuer gewesen. Was den Expert\*innen aus der Sozialwirtschaft jedoch klar ist: Es ist schwierig, Personen, die Dankbarkeit fühlen, dazu zu bringen, berechnete Kritik zu üben. Es ist nicht immer abschätzbar, wann ein Fall abgeschlossen ist, aber erst dann ist die Abhängigkeit der Klient\*innen soweit gelöst, dass ein Nachfragen Sinn macht. Wenn man andererseits den Zeitpunkt des letzten Besuchs versäumt, erreicht man die Klient\*innen nicht mehr. Was ist mit Personen, denen man einen Rat gegeben hat, der sie unglücklich macht? Wie kann man die Zufriedenheit von Klient\*innen abfragen, die nur einen Termin hatten und dann nicht wiederkommen – vielleicht gerade weil sie nicht zufrieden waren?

neu

☞ „Unsere Klienten fühlen sich, glaube ich, von uns schon sehr abhängig. Wie befragen wir denn die? Die sind so wahnsinnig höflich, so wahnsinnig nett, also wir brauchen unsere Klienten nicht befragen, weil da kommt nur „ihr seid super“ raus. Also das ist ganz klar. Wir haben das schon einmal überlegt, institutionsübergreifend. Derzeit scheitert es noch daran, dass wir keine Tools haben, weil wir uns da nicht auskennen und die soziologischen Institute einfach zu teuer sind.“

☞ „Ich finde es eigentlich eine gute Anregung, drüber nachzudenken, wie man Leute, die ja uns gegenüber auch Dankbarkeit haben, befragt. Da ist auch die Frage, was fragt man? In welcher Situation fragt

man? Wenn man wirklich dran interessiert ist, das herauszufinden, muss man sich natürlich mehr überlegen, als nur zu fragen: Wie hat Euch sozusagen unsere Beratung gefallen?“

☞ „Das ist auch halt das Schwierige bei uns in der Beratung, von wegen was ist eine gute Beratung, was ist keine gute Beratung, wann ist ein Fall abgeschlossen, wann ist ein Fall nicht abgeschlossen. Weil es ist auch ein Unterschied in der Sichtweise. Für mich mag es eine gute Beratung gewesen sein. Die Frau wird sich denken, oh mein Gott, die will, dass ich mich scheiden lasse.

Selbst wenn es eine Frau jetzt schafft, sie kriegt jetzt eine Aufenthaltsbewilligung usw., kann ich den Fall nicht als abgeschlossen sehen. Weil ich weiß, die kommt in zwei Monaten wieder, wenn die Kinder dann den ersten Schulstress haben.“

### Was wurde aus den Themen von 2005?

- 2005 wurde in den Interviews **weniger über die Zufriedenheit der Klient\*innen bzw. darüber, wie man diese erheben könnte, gesprochen**. Die Befragungen des AMS gab es in dieser Form noch nicht. Manche Expert\*innen erzählten von Erhebungen mit einfachen Fragebögen, bei denen stets hohe Zufriedenheitsraten heraus gekommen seien. Eine Wortmeldung fiel da so sehr heraus, dass wird das Zitat hier noch einmal vollständig bringen – und auch die Antwort aus dem Jahr 2015 auf die Frage, was aus den Erkenntnissen von 2005 geworden ist. Insgesamt scheint es – auch dank des AMS – mehr und professionellere Befragungen zu geben als 2005. alt

☞ 2005: „Es war wirklich eine Sternstunde, wir haben zwei ehemalige Klienten eingeladen, ins Team. Die waren nicht mehr von uns abhängig, das ist auch immer ein Punkt, dass Klienten schon auch sehr abhängig sind und sich auch wohl verhalten müssen. Die haben uns wirklich eine Rückmeldung gegeben, die mir unter die Haut gegangen ist. Beide haben gesagt, sie haben nichts verstanden, was bei uns geredet worden ist. Die ersten zweimal waren sie so mit sich beschäftigt, sie haben immer nur das Gefühl gehabt, wenn sie bei uns im Wartebereich saßen, wenn irgendjemand gelacht hat, man lacht über sie. Wenn sie jemanden telefonieren hörten, dann haben sie gewusst, jetzt wird mein Fall irgendwo weitererzählt. Das eine war eine Frau im mittleren Alter, und er war eher ein jüngerer Mann, beide haben gesagt, es hat viele Zeiten gegeben, wo sie gedacht haben, ich bringe mich um, ich gehe aus der Beratung und fahre mit dem Auto gegen die Unterführung.“

☞ 2015: „Wir haben danach ein Seminar gemacht mit einer Trainerin, wo wir uns diese Sachen angeschaut haben. Und wenn Sie das jetzt so erwähnen, dann denke ich mir, das sollten wir wieder machen.“

## Partizipation

### Häufigkeit

- In 14 befragten **Einrichtungen** wurden zum Zeitpunkt der Interviews im Winter und Frühjahr 2015 **partizipative Ansätze** umgesetzt. Darunter sind alle Beschäftigungsprojekte mit Ausnahme des Arbeitsüberlassers, alle auf das Thema Wohnen spezialisierte Organisationen, jene beiden Gesundheitsorganisationen, die auch stationäre Betreuung anbieten, und zwei Beratungsstellen. alt neu
- **Kein Partizipationsansätze** gab es bei 13 Beratungs- und Betreuungseinrichtungen, jenen zwei Gesundheitsorganisationen, die kostenlos medizinisch behandeln, und dem Arbeitsüberlasser. alt neu

## Problemfelder

- ✚ In Einrichtungen, die **Einzelberatung und -betreuung** anbieten, sei Partizipation kaum umzusetzen, erklärten mehrere Expert\*innen. Da sei ein Gruppensetting notwendig, wie z. B. in Wohneinrichtungen. Tatsächlich versammeln die beiden Beratungseinrichtungen, die eine Möglichkeit zur Partizipation gefunden haben, dafür einige Klient\*innen in Workshops, schaffen also Gruppen.

alt neu

☞ „Wir machen ja nur Beratung. [...] Da wir [...] das klassische Beratungssetting haben, wüsste ich auch nicht, wie das funktionieren könnte.“

☞ „Natürlich ist Partizipation ein großes Wort, z. B. wenn man eine neue Wohnsiedlung besiedelt, gibt es ganz tolle Modelle, dass man schon beim Planungsprozess dabei ist, [...] dass man sagt, was machen wir, wo, wer, wann mit wem, das ist der Klassiker von Partizipation. Das ist aber in der Einzelfallhilfe, im Case Management, was wir haben, nicht das Thema.

Partizipation woran? Also ich denke dort, wo es Sinn macht, wie z. B. Teilnahme an Hausversammlungen in unseren Häusern, wo wir halt so Alltagssachen besprechen. Das macht sicher Sinn.“

- ✚ Je länger eine Betreuung dauert bzw. je öfter die Klient\*innen zur Beratung kommen, desto leichter seien partizipative Ideen zu verwirklichen, war in den Interviews zu hören. **Dauer und Regelmäßigkeit** sind also weitere Faktoren, die die Möglichkeiten von Partizipation bestimmen.

alt neu

☞ „Im Beratungsbereich ist es besonders schwierig. Ich denke in einem Betreuungsbereich, dort wo ich die Leute grundsätzlich höher frequentig betreue, vielleicht sogar in einer Wohneinrichtung habe, [...] da ist das ganz klar. Da habe ich eine Gruppe und mit der kann und muss ich auch arbeiten, und da komme ich gar nicht aus, die partizipieren zu lassen. Aber bei einer so unverbindlichen Situation ist das schon ein wenig anders.“

- ✚ Ob Klient\*innen überhaupt partizipieren könnten, liege daran, **wie viel Hilfe und Unterstützung sie aktuell brauchen**, erläuterten einige Gesprächspartner\*innen. Um sich als Klient\*in in die Arbeit der sie betreuenden sozialwirtschaftlichen Einrichtungen einzubringen, brauche man mehr Sicherheit und Energie, als sie viele Armutsbetroffene aufbringen könnten.

alt neu

☞ „Wenn ich jemanden brauche, der mir irgendwo hilft, dann geht es einmal um mich und dann geht es lang um gar nichts – dann kann es sein, wenn ich genug Kraft habe, dass ich mich wo einbringe.“

- ✚ Manche Klient\*innen müssten überhaupt erst **lernen, sich einzubringen**, weil sie das nicht gewohnt seien – und sie müssten **sich auch einbringen wollen**. Dazu gebe es nämlich keine Verpflichtung.

alt neu

☞ „Wenn jemand nie gewohnt war sich einzubringen, dann ist die Frage, wer bringt ihm das bei. So wie es Leute gibt, die sagen, ich will nicht mitdiskutieren, ich will auch keine Baugruppe mitbegründen, ich will eine Wohnung, so gibt es auch in anderen Lebenssituationen Leute, die sagen, mir ist das wurscht. Ihr könnt mir erzählen, was Ihr wollt, mich interessiert das nicht. [...] Ich will nicht irgendetwas bewegen.“

☞ „Es ist eher fast so, dass gerade bei den Bewohnervertreterinnen und -vertretern, dass die Klienten oft dann überfordert sind von dem, was man ihnen an Mitbestimmung aufdrückt. [...] Es gibt auch ganz viele, die ankommen, und irgendwie einfach nur einmal „konsumieren“ wollen und ein Stückchen gesagt haben wollen, was sie zu tun haben und nicht irgendwie wieder selber entscheiden müssen.“

- ⚡ Dass Partizipation aktuell so häufig eingefordert wird, macht viele der befragten Berater\*innen ein wenig ratlos, lässt aber auch durchaus Ärger und Emotionen hochgehen: **Partizipation sei kein Wert an sich**, der immer und überall in der Sozialwirtschaft sinnvoll zu verwirklichen sei.

alt neu

☞ „Partizipation an sich ist eine Hülse, ist ein Schwachsinn, um es so zu formulieren, wenn nicht klar ist, wer soll wo teilhaben. Da hat eine Kollegin letztens mal gesagt, da vom [andere Einrichtung], die hat da auch eine Wohnungsbetreuung: Das passt nicht in den Betreuungsprozess, im Case-Work passt das nicht rein. Weil derjenige, diejenige ist in einer Wohnung und da geht es dann von Mensch zu Mensch. [...] Was es an neuen Dingen gibt, wie Diversity, Inklusion, Partizipation, das passt nicht immer auf alles. Man kann nicht alles drüber schlagen, man muss sagen, worum es konkret geht.“

### **Partizipation in Beratungs- und Betreuungssettings**

- **Hilfe zur Selbsthilfe:** Auf die Frage nach partizipativen Ansätzen in der Einrichtung, antworteten mehrere Berater\*innen, dass sie versuchten, ihre Klient\*innen dazu zu bringen, nicht nur zu empfangen, sondern selbst aktiv zu werden, indem sie z. B. die für die Behördenwege nötigen Unterlagen zusammensuchen, Formulare allein ausfüllen oder sich bewusst mit der eigenen Situation und mit dem Weg, der dahin geführt hat, auseinandersetzen.

alt neu

☞ „Das einzige Einbringen, was Klienten machen können, ist gut kooperieren. Dass sie die Unterlagen bringen, dass sie nachweisen können, dass sie Hilfe annehmen in welcher Form auch immer. Und da auch aktiv mitarbeiten. Ich bin nicht der Schreiberling für sie. Das sage ich immer wieder mal. Ich habe auch den Ansatz, wenn ums Ansuchen geht, dass ich ihnen zuerst das Ansuchen mitgebe und sie das bewusst selbst ausfüllen lasse, obwohl sie natürlich Schwierigkeiten haben mit den Formularen. [...] Das ist ganz wichtig, dass sich der Betroffene aktiv selbst mit seiner Situation auseinandersetzt und auch hinterfragt, warum ist das so. Wie bin ich in die Situation gekommen? Was könnte ich dazu beitragen, dass es anders wird? Ich versuche sie nur zu unterstützen und vielleicht ein Stück weit einen Weg aufzuzeigen, wo Veränderungen notwendig wären oder wo vielleicht auch Hilfe zur Selbsthilfe möglich ist. [...] Man kann nicht den Klienten ins Sozialsystem abschieben und sagen, jetzt ist das Sozialsystem für ihn verantwortlich, die sollen machen. Ich glaube, es ist immer noch die Eigenverantwortung da.“

☞ „In eins zu eins Betreuungssituationen ist Partizipation, das sagen immer mehr Leute, der falsche Ansatz, weil da geht es darum zu sagen, welche Probleme sind jetzt anzugehen. Da ist ja eh Partizipation gefragt, nämlich dass derjenige sagt, ja, ich will etwas verändern und nicht nur wartet. Da ist das schon inneliegend. Partizipieren heißt, ich lerne zu kapieren, das ist mein Problem und mit dem Problem muss ich umgehen.“

- Partizipativ sei jeder Beratungsprozess insofern, als die **Letztentscheidung** immer bei den Klient\*innen liege, meinte ein\*e Expert\*in. Manchmal könne man über den **Weg zum Ziel** diskutieren, manchmal gebe es aber auch nur einen Weg und nicht

alt neu

viele Gestaltungsmöglichkeiten, darüber müsse man sich bewusst sein, betonte ein\*e andere\*r Gesprächspartner\*in.

☞ „Der ganze Prozess selber der Beratung ist, so gut es geht, partizipativ gestaltet, d. h. letztlich entscheidet der Klient, wie es weitergeht.“

☞ „Wenn ich sage, Sie haben Ihre Schulden zu klären, dann kann ich nicht sagen, diskutieren wir drüber, ob Sie es klären, sondern da muss ich sagen, es gibt einen Plan, wollen Sie den jetzt machen?“

- Zwei Gesprächspartner\*innen verstanden die **Workshops**, die in ihren Einrichtungen mit dem Ziel des **empowerment** der teilnehmenden Klient\*innen abgehalten werden, als Partizipation. Beide Male richteten sich die Workshops an Klientinnen mit Migrationshintergrund. alt neu

☞ „In den Workshops, die wir machen, versuchen wir auch, dass die Frauen ein bisschen etwas von ihrem Migrationsprozess mitkriegen und dann sich selber Ressourcen bauen, damit sie wirklich ein bisschen Autonomie haben. [...] Was passiert hier in diesem Land? Was bedeutet dieses hier Sein in dieser neuen Gesellschaft? Wo kann man sich auseinandersetzen? Was möchten sie besser kennenlernen? Oder was ist die politische Lage? Das macht einen Anfang, das ist Empowerment.“

☞ „Wir haben vier Workshops im Halbjahr zu verschiedenen Themen. [...] Hier finden Gruppenarbeiten statt mit zehn Frauen plus Kinderbetreuung [...]. Ich bin in einer direkten Zusammenarbeit mit den Klientinnen. Da gibt es ganz viele Rückmeldungen, nämlich nicht nur zu [Einrichtung], sondern ganz viel auch zu der eigenen Situation im Zusammenspiel der Gruppe. [...] Da passiert Partizipation sehr stark, da geht es auch um Empowerment natürlich sehr stark, dass die Menschen sich nicht nur alleine erleben, sondern auch mit anderen gemeinsam. [...] Wir locken sie sogar mit ein bisschen etwas Materiellem, wie Gutscheinen [...]. Das ist für die Menschen etwas wert, die zu uns kommen.“

### **Partizipation in Beschäftigungsprojekten**

- **Einzelgespräche**, die den Klient\*innen die Möglichkeit bieten, Kritik, Wünsche, Anregungen usw. zu äußern, gibt es in allen befragten Beschäftigungsprojekten. Manchmal finden sie informell statt, also wann immer es die Verantwortlichen in der Einrichtung oder die Klient\*innen wollen. Manchmal werden sie automatisch in bestimmten Zeitabständen geführt. Immer stehen sie am Anfang und am Ende eines Beschäftigungsverhältnisses am Zweiten Arbeitsmarkt. alt neu

☞ „Sehr viel ist natürlich auch im Einzelnen möglich. Unser Anliegen ist, dass Kommunikation stattfindet. Es ist uns lieber Problematiken werden angesprochen, als dass wir es dann auf einer anderen Ebene ausbaden müssen sozusagen. Die Kommunikation wird sehr eingefordert.“

☞ „Bei uns ist es so, dass wir regelmäßige Mitarbeiter\*innen-Gespräche führen: Eine Person hat ihr Bewerbungsverfahren, dann [ein Gespräch] am Ende vom Probemonat, nach drei Monaten, sechs Monate am Ende beim Austritt gibt es ein Gespräch. Und wir freuen uns schon, wenn die Leute mitdenken. [...] Partizipation im Sinne, dass ich jetzt sage, über die Mitarbeitergespräche kriegen wir mit, wie es den Leuten geht. Sie können etwas einbringen und es kommt zurück.“

- Einige sozialwirtschaftliche Betriebe setzen auf Partizipation in **Gruppensettings**. alt neu

Auch sie können insofern informell sein, als es in den sozialpädagogischen Gruppensitzungen, die eigentlich den Problemen der Klient\*innen gewidmet sind, auch Platz für Rückmeldungen über die Einrichtung und das (Transit-) Arbeitsverhältnis gibt. In anderen Einrichtungen gibt es meist wöchentliche Mitarbeiter\*innen-Treffen, in denen es nur um den Arbeitsalltag geht und wo sowohl die Betreuer\*innen als auch die Klient\*innen Themen einbringen können.

☞ „Die Gruppenzeit wird auch dafür genutzt, um Dinge zu bereden, die halt die ganze Gruppe betreffen. Also, dass man wichtige Informationen weitergibt. Da ist dann aber schon auch eine Möglichkeit, Rückmeldung zu geben.“

☞ „Da gibt es auch die Möglichkeit mitzugestalten. Wenn man z. B. sagt, mich würde einmal die und die Firma interessieren, anzuschauen. Ich würde gerne mehr über Medikamente wissen oder über dieses und jenes. [...] Also das ist so ein Teil der Mitgestaltung.“

☞ „Jede Woche mindestens einmal setzen wir uns mit allen zusammen. Dann wird einfach besprochen, wie ist die Woche gewesen, was machen wir nächste Woche, wo drückt der Schuh. Und sind irgendwelche Sachen gewesen, eben in der Woche, wo wir eben ein bisschen mithelfen wollen. [...] Ganz elementare Geschichten oder es geht einfach darum, dass man schaut, wer fühlt sich wohl in der Gruppe, wo muss man etwas trennen. Da muss man oft auf kulturelle Geschichten achten. [...] Das ist in den Sitzungen auch ein großes Thema: Wer braucht ein bisschen mehr Rückzugsmöglichkeit. Wer mag das überhaupt nicht, wenn er nur zu zweit im Büro sitzt? Wer braucht den großen Tisch, wo es laut ist und wo getratscht wird?“

☞ „Im Betriebsalltag ist das schon sowas wie eine Grundhaltung bei uns in den Betrieben, dass wir auch zu kleinen Fragen, die jetzt den Betriebsalltag oder bestimmte Abläufe z. B. betreffen, die Perspektive der Transitmitarbeiterinnen mit einbeziehen, abfragen und als wichtig erachten. Da gibt es jetzt z. B. [...] regelmäßige Mitarbeiter\*innen-Sitzungen, wo Themen thematisiert sind und besprochen werden, und wo auch Transitmitarbeiterinnen, gefragt werden, was haltet Ihr davon, welches Thema ist Euch wichtig.“

- Drei Interviewpartner\*innen erzählten von **gewählten Mitarbeiter-Sprecher\*innen**, die die Funktion eines Betriebsrates einnehmen. Diese Vertreter\*innen erhalten von den Kolleg\*innen das Mandat, Anliegen zu formulieren. In einem Betrieb wählten die Transitmitarbeiter\*innen zwei Personen, die ständig im Betrieb beschäftigt sind, in den „inoffiziellen Betriebsrat“, in einem anderen, der dem Dritten Arbeitsmarkt angehört, vertreten sich die geschützten Arbeitskräfte selbst und im dritten sprechen Transitarbeitskräfte für ihre Kolleg\*innen. Dort muss die Einrichtung infolge des ständigen Mitarbeiter\*innen-Wechsels die Vertretung häufig erneuern und laufend begleiten, also einen nicht unbeträchtlichen Aufwand tätigen.

neu

☞ „Wir haben einen inoffiziellen Betriebsrat. [...] Ich habe gesagt, wollt Ihr nicht einen Betriebsrat machen. [...] Ja, ja, die E. und der F., ja, ja, passt, wir haben zwei Betriebsräte.

*I: Ok, aber das sind Schlüsselarbeitskräfte?*

Ja, genau, aber das ist von den Teilnehmern gekommen, so lustig. Ja, ja, dann machen wir das mit dem Sozialpädagogen und unserer Buchhalterin. Weil das ist die Frau fürs Geld, das ist wichtig. Und der Sozialpädagoge ist ein lieber.“

☞ „Es hat sich was getan in [Bundesland], größere Werkstätten haben fast alle so eine Art Werkstättenräte. [...] Das hat funktioniert eigentlich. Wir investieren da auch in den Ausbau und in die Entwicklung.“

☞ „Es hat da auch mal die Struktur geben, die soll jetzt wieder wiederbelebt werden, der Mitarbeiter-sprecher\*in, dass da eine\*r wirklich das Mandat kriegt – einmal von uns als Betrieb, einmal von den Kol-

leg\*innen – etwas zu formulieren. Das ist natürlich etwas, was durch diesen ständigen Mitarbeiterwechsel eigentlich laufend betreut oder begleitet werden müsste. Wo das leicht wieder verloren geht.“

- ↪ Ein\*e Expert\*in hält explizit wenig von der Idee von Mitarbeiter-Sprecher\*innen. Gewählt würden dann **die Selbstbewussten, die sich gerne reden hören**. Das seien wahrscheinlich einheimische Männer, die im schlechtesten Fall nur ihre eigenen Wünsche äußern, ohne vorher die Kolleg\*innen einbezogen zu haben, schon gar nicht jene, die sich nicht gerne oder gut artikulieren: z. B. Frauen oder Migrant\*innen. Außerdem gebe es wegen der hohen Fluktuation und der Animositäten zwischen den verschiedenen Beschäftigten-Gruppen praktische Umsetzungshemmnisse.

neu

☞ „Es gibt keine Sprecher und lieber ist mir, wenn das nicht so funktioniert, sondern über diese Mitarbeitergespräche. [...] Wir haben bis vor kurzem 120 Plätze gehabt und das aber an zwölf Standorten [...]. Es kennen sich die Leute untereinander viel zu wenig. Mit einem durchschnittlichen Aufenthalt von sechs Monaten kannst du nicht ein System schaffen, dass die sich miteinander treffen. Es ist sehr schwer, wenn die Gruppen zusammenkommen, die Bauleute reden nicht mit den Verkäuferinnen. Das sind alles eigene Grüppchen. Unter einer Vertretung würde ich mir schon sowas vorstellen, dass da dann nicht nur einer etwas sagt. Der ist dann männlich, hat ein großes Mundwerk. Der stellt sich auf und sagt, wir wollen das. Aber in Wahrheit hat er keinen gefragt. Das brauche ich nicht.“

- ↪ Aus Erfahrungen in Projekten für Personen mit Beeinträchtigungen kann man ableiten, dass auf dem **Dritten Arbeitsmarktes** in den kleinen Betrieben kaum Mitarbeiter\*innen-Vertretungen aktiv sind. Ein\*e Expert\*in äußerte den Wunsch, **dass sich die Gewerkschaften auch um die Anliegen der geschützten Arbeitnehmer\*innen annehmen sollten**. Dies geschehe derzeit in Österreich gar nicht, in anderen Ländern, z. B. in Italien, aber sehr wohl.

alt neu

☞ „Was nicht gelingt, z. B. unsere Organisation, wir haben ganz kleine Werkstätten, wo wir so eine organisierte Vertretung nicht brauchen, aber wo wir uns wünschen würden, dass die Gewerkschaften verstärkt eintreten dort, wo wir Arbeitnehmer\*innen mit Behinderung haben, aber das ist kein Thema. [...] Die Gewerkschaften nehmen die Zielgruppe nicht als ihre Zielgruppe wahr, nicht einmal unsere Betriebsräte, sondern die vertreten im Wesentlichen die nichtbehinderten Arbeitnehmer\*innen.“

- **Einzelbeispiele** für Partizipation in Beschäftigungsprojekten:
  - In einem befragten Beschäftigungsprojekt werden den Transitmitarbeiter\*innen alle zwei Monate **Module** angeboten, die **unter der Leitung von externen Expert\*innen** stehen und an denen die fixen Mitarbeiter\*innen der Einrichtung nicht teilnehmen.

neu

☞ „Dann haben wir noch [...] Qualifizierungsmodule, wo die Transitarbeitskräfte [...] sechs Mal im Jahr, die Möglichkeit haben, an so einem Modul teilzunehmen, wo niemand von uns dabei ist, sondern sie untereinander sind mit einer externen Person. Ich glaube, dass das System recht gut funktioniert.“

- Ein anderes Beschäftigungsprojekt hat eine **Bedarfserhebung zum Thema Gesundheit** unter den Mitarbeiter\*innen durchgeführt. Anhand der Ergebnisse wurden Angebote betreffend Ernährung und Bewegung entwickelt und in den

neu

Betriebsalltag eingebettet.

☞ „Wir haben letztes Jahr mit den Transitmitarbeiterinnen eine Bedarfserhebung gemacht, welche Themen sind aus ihrer Sicht relevant für das Thema Gesundheit. Und haben da dann auch in mehreren Bereichen versucht, Angebote zu machen. [...] Ein Themenschwerpunkt war Ernährung, wo wir im Betrieb Kochworkshops angeboten haben, Ernährungsberatung in Gruppensettings und im Einzelsetting und die Betriebe selber so in ihrem Betriebsablauf so etwas wie gesunde Jause in unterschiedlichen Formen anbieten oder angeboten haben. Es ist zum Teil gelungen, das auch nachhaltig im Betriebsalltag zu implementieren. [...] Bewegung ist natürlich ein großes Thema. [...] Da haben wir ein Modell entwickelt, wo wir über zehn Wochen hinweg jeweils eine halbe Stunde im Betrieb Ausgleichsübungen am Arbeitsplatz anbieten für alle Mitarbeitergruppen. Das eigentlich sehr gut angekommen ist, weil das auch ein ganz einfacher und wieder sehr niederschwelliger Zugang ist zum Thema Bewegung. Was unsere Erfahrung bei diesen Angeboten war, dass sobald das im Betriebsalltag integriert ist, funktioniert es.“

- Mehrere Gesprächspartner\*innen nannten **sozialwirtschaftliche Beschäftigungsprojekte in Italien und Belgien** als positive Beispiele (s. Thema Beschäftigung), unter anderem auch was die Partizipationsmöglichkeiten anlangt. Ein Experte zeigte sich von einem Betrieb in Belgien, der im Rahmen einer Veranstaltung auf EU-Ebene vorgestellt worden war, wenig überzeugt. Er zweifle daran, dass eine Einbeziehung von Mitarbeiter\*innen aller Hierarchieebenen in die wichtigen Unternehmensentscheidungen tatsächlich umsetzbar sei.

neu

☞ „Da gibt es ja Leitbetriebe in Italien und in Frankreich und ein anderer in Belgien, die die Partizipation wirklich sehr tief nach unten bringen, also in wirklich alle Hierarchiestufen. Aber das sind eher Betriebe, die keine Transitmitarbeiter beschäftigen, sondern die so wie ein Dritter Arbeitsmarkt fungieren. Da sind die Leute wirklich dauerhaft beschäftigt. Da ist Partizipation natürlich noch in einer anderen Weise möglich. [...] Ich hätte da wirklich viele Fragezeichen gehabt, ob die das wirklich so leben können, wie sie sagen. Weil das sind Betriebe mit 2.000 Mitarbeitern. Da frage ich mich schon, wie der einzelne, die einzelne auf der untersten Hierarchiestufe – weil der irgendwie Container entleert, das ist natürlich Sozialintegration – wie die das schaffen, diese Partizipation wirklich so zu leben, dass die die Unternehmenspolitik beeinflussen. Nämlich maßgeblich. Weil Partizipation kann sein, die Mitarbeiter dürfen mitbestimmen, wohin der Betriebsausflug geht [...]. Dann tu ich halt so, als wäre es Partizipation.“

### **Partizipative Ansätze in anderen Tätigkeitbereichen der Sozialwirtschaft**

- Die **Straßenzeitungen** der großen österreichischen Städte, **gestaltet und verkauft von Wohnungslosen**, sind nach wie vor die geradezu klassischen partizipativen Projekte in diesem Bereich.

alt neu

☞ „Man muss halt die richtigen Wege finden, weil es gibt immer wieder Leute, die sagen: Man probiert Obdachlosenpartizipation, geht nicht. Aber es geht, wir machen das. Wir lassen viel entscheiden. [...]. Das Redaktionsstatut, das regelt, wie wir zusammenarbeiten, überarbeiten wir auch jährlich gemeinsam, und das wird von ihnen beschlossen.“

- Bei den befragten Trägern, die **Wohneinrichtungen** betreiben, und den **Gesundheitsorganisationen**, die längere stationäre Aufenthalte anbieten, besteht die Parti-

alt neu

zipation entweder in Form von **regelmäßige Gruppentreffen** und/oder gewählten **Bewohner\*innen-Vertretungen**.

☞ „Es gibt einmal in der Woche eine Hausgruppe, wo die Patienten Themen anbringen können, die sie gerne bearbeitet hätten. Und die Patienten können je nach Verfügbarkeit einen Termin bei der Frau Primaria machen und ihr Leid klagen oder Verbesserungsvorschläge bringen. Das gibt's. Wie man dann auf die reagiert, wird im Team besprochen.“

☞ „Wir kommen aus der demokratischen Psychiatriebewegung. Dass Klienten mitreden, ist bei uns immer schon Standard gewesen. Dass es die Bewohnervertreterinnen und -vertreter gibt, das steht bei uns sehr hoch im Kurs. Schon immer, nicht erst seit das Land gesagt hat, das muss man irgendwie tun, sondern wir machen das seit Anbeginn, bei unserer Vereinsgründung war das eine der Hauptgeschichten, dass bei uns die Klientinnen und Klienten integriert sind, aber auch mitsitzen in den Gremien.“

- Neu angeboten werden spezielle **Ausbildungen z. B. für Personen mit intellektueller Beeinträchtigung**, damit sie in den Einrichtungen, in denen Partizipation gelebt wird, in deren Rahmen Funktionen ausfüllen und Tätigkeiten übernehmen können. neu
- Neu entwickelt wurde auch ein **System, das die Qualität sozialer Dienstleistungen überprüft** und dabei vor allem den Nutzer\*innen dieser Dienstleistungen die Möglichkeit bietet, sich und ihre Bedürfnisse einzubringen. neu

☞ „Es gibt ein soziales Dienstleistungsunternehmen in [Bundesland]. [...] Unter anderem haben die Systeme entwickelt, wie sie die Qualität von sozialen Dienstleistungen überprüfen können mit hunderten Fragen, die die Leute selber betreffen, bis hin zu „darf ich ein Haustier haben“ oder „wie kann ich meinen Freund empfangen, wenn ich in einem Wohnhaus wohne“. [...] Das ist auch eine Form von Partizipation, weil sie ja dann den Bewohnern von Wohnhäusern [...] die Möglichkeit geben, ihnen ihre wirkliche Geschichte über das, was da im Wohnhaus passiert, zu sagen.“

### **Selbstvertretung der Armutsbetroffenen**

- Das Thema **Selbstvertretung** wurde in den Interviews nur selten angesprochen.
- ↔ Einigkeit herrscht bei den Gesprächspartner\*innen darüber, dass es **zu wenig Selbstvertretung** der Armutsbetroffenen gibt. neu
- ↔ Wobei auch angesprochen wurde, dass es **praktisch schwierig sei, Selbstvertretungs-Gremien zu organisieren**. Denn nur weil jemand in einer bestimmten Situation sei (z. B. arbeitslos), heiße das nicht, dass er oder sie für alle anderen, die sich in derselben Situation befinden, sprechen könne. Innerhalb der Gruppen gebe es große Unterschiede (z. B. zwischen Migrant\*innen und autochthone Österreicher). Dazu passt, dass ein\*e Gesprächspartner\*in darauf hinwies, dass für die auf Beschäftigung spezialisierte Einrichtung die Selbstvertretungs-Gremien nicht relevant seien, weil die dort Aktiven alle nicht mehr im Arbeitsleben stünden, also nicht zur Klient\*innen-Gruppe gehörten. neu

☞ „Wir haben da den [Verein]. Das sind so Leute, die im Vernichtungskrieg fast mit dem AMS stehen. Zu sagen, nur weil die arbeitslos sind, dass die Sprecher dieser Gruppe sind, das finde ich auch nicht richtig, [...]. Nur zu sagen, das sind die Sprecher von den Leuten, die da aus Bosnien kommen, in der Reinigung arbeiten und dann wieder raus fliegen und dann sind sie wieder bei uns, das stimmt einfach nicht. Weil die

sind in irgendeiner Weise situiert und versorgt. Die können auch nur einen Teil beleuchten, aber die kennen nicht so ein Migrationsschicksal. Die haben auch nicht Kontakte in diese Richtung, die sind auch nur teilberechtigt, für diese Gruppe zu reden. Die Frage ist, wie man zu diesen Leuten kommt, [...] die sich nicht artikulieren können. Wie kann man da ein Setting finden, dass man praktisch denen den Raum gibt. Ist schon total schwer, ist fast eine unmögliche Herausforderung.“

- ↪ Unterschiedlich gut funktioniert die **Einbeziehung von Armutsbetroffenen in Planungsprozesse der öffentlichen Hand auf regionaler Ebene**: In den Interviews gab es sowohl Klagen darüber, dass es keine derartige Teilhabe gebe, als auch Hinweise, dass Betroffenenvertreter\*innen in der Fachkonferenz eines Bundeslandes eine Stimme hätten. neu

### **Was wurde aus den Themen von 2005?**

- ↪ 2005 **wussten die befragten Expert\*innen weniger über die Partizipationsmöglichkeiten** von Armutsbetroffenen und auch die Zweifel an deren praktischer Umsetzbarkeit war stärker ausgeprägt. Zweifel und Einwände gibt es jedoch noch immer. alt neu
- ↪ Nach wie vor **fehlt** es in den sozialwirtschaftlichen Einrichtungen häufig **an finanziellen und personellen Ressourcen**, um partizipative Ansätze zu verwirklichen. alt neu
- Gleich geblieben sind in den zehn Jahren auch die **gelebten Formen der Partizipation**: individualisierte Betreuungs- und Beratungsformen gleichsam als unterste Ebene, Hilfe zu Selbsthilfe mit dem Aspekt des Empowerments als nächste Stufe, gefolgt von betrieblicher Mitbestimmung und explizit partizipativen Projekten. alt neu
- ↪ Aus der Sicht der befragten Expert\*innen hat sich an der **Selbstvertretung** der Armutsbetroffenen seit 2005 **kaum etwas verändert**. Lediglich aus einem Bundesland war zu hören, dass sie in Planungsprozesse auf regionaler Ebene eingebunden sind. alt neu

## Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zu den Rahmenbedingungen für ihre Arbeit

Im Rahmen der Darstellung der Themenschwerpunkte Beschäftigung, Migration, Gesundheit und Wohnen ist nachzulesen, wie die Rahmenbedingungen die Arbeit der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen in diesen vier Tätigkeitsfeldern beeinflussen. Es gibt jedoch auch einige **Merkmale und Entwicklungen des Umfelds der NROs**, die **themenübergreifend** sind.

In den Interviews immer wieder angesprochen wurde die „Politik“ als wichtigste Gestalterin dieses Umfelds – und zwar fast durchgehend enttäuscht, kritisch und fordernd. Sie entwickle zu wenig Strategien und Pläne für die Zukunft – und sei daher zu oft gezwungen zu reagieren statt zu agieren. Sie schaue immer nur auf Details (z. B. die Kosten eines Angebots) und verliere dabei die ganzheitliche Sicht (z. B. den gesellschaftlichen Nutzen) aus den Augen. Sie zeige zu wenig Wertschätzung für den Sozialbereich und verstehe nicht, wie umfassend seine Rolle als Problemlöser sei, was wiederum dazu führe, dass sie sich im Extremfall gegen ihn stelle (wenn sie z. B. in der Altkleidersammlung den sozialökonomischen Betrieben Konkurrenz mache, statt ihnen Geschäftsfelder zu eröffnen). Es werde behauptet, dass die öffentliche Hand immer weniger Geld für soziale Angelegenheiten habe, in Wahrheit fressen Pensionen und Altenbetreuung einen Großteil der faktischen Sozialbudgets. Die „Politik“ lasse es bei ihren Entscheidungen an Transparenz mangeln, noch immer spielten Netzwerke und persönliche Beziehungen bei Auftragsvergaben eine viel zu wichtige Rolle. Sie überlasse die Versorgung von Armutsbetroffenen zum Teil dem Gutdünken der Verwaltung, indem sie Sozialleistungen als Kann-Bestimmungen (d. h. als freiwillig) formuliere, statt den Betroffenen einen genau definierten Rechtsanspruch darauf zu geben (z. B. auf Betreuung im Fall einer Wohnungslosigkeit).

🗣️ „Es gibt einfach einen Reformstau. Ich sehe das wirklich mit einem relativ großen Ärger, weil ich auch in diesem Wohnungslosenforum drinnen bin und das auch von allen Seite höre und die anderen sehen das genauso wie ich, die anderen Sozialeinrichtungen: Die Politik müsste jetzt einfach einmal die Verantwortung übernehmen. Man kann nicht Jahrzehnte lang den HWA [höchstzulässiger Wohnungsauswand] gleich lassen und völlig ignorieren, dass in den letzten zehn Jahren die Mietpreise sich fast verdoppelt haben. Ich meine, das ist ein Wahnsinn, das ist einfach Ignoranz.“

Ich bin von der Politik her wirklich enttäuscht und denke mir, wir haben jetzt alle Parteien irgendwann da in der Regierung gehabt, und in den einen Bundesländern sind es die und andere woanders, aber man spürt da einen irrsinnigen Stillstand. Irgendwie so ein Haufen Gerede, also ich bin da wirklich politikverdrossen, wenn ich mir das so anschau.“

🗣️ „In Europa sind wir mittlerweile auf einem Niveau, wo wir sehr gut unterstützt sind, aber in Österreich, einfach es fehlen die Ansprechpartner. Man hat manchmal das Gefühl, man ist alleine, alles muss man selber antreiben, also ich habe das Gefühl. Man muss sich selber antreiben und eigentlich ist die Aufgabe von bestimmten Politikern, von bestimmten Behörden, das zu tun. Wir sollten mittelfristige Planungen machen, Strategien entwickeln, aber das tut niemand. [...] Was mir in England und Irland gut gefällt ist dieser Ansatz, dass man plant. Und dass ganz klar ist, alle, die da zivilrechtlich was vertreten, sind einzubinden. Da gibt es Planungen und Strategien und es ist auch klar, dass man die Planungen umsetzen muss. [...] Von der Finanzierung und der Haltung her gefällt mir sehr viel in den nordischen Ländern. [...] Was mir in den nordischen Ländern zum Teil nicht so gefällt, ist das Überbehütende. Das ist wieder in den englischsprachigen Ländern anders. Wenn ich mir anschau, Deutschland oder Frankreich, die ganz klar einen bestimmten Teil ihrer Budgets in Soziales investieren, und wesentlich höher als in Österreich.“

Das folgende Kapitel widmet sich der **Förderpolitik der öffentlichen Hand** sowie der finanziellen Situation ihrer Einrichtungen. Es beschreibt die **Hürden**, die die Armutsbetroffenen davon abhalten, die

**Unterstützung der Sozialwirtschaft in Anspruch zu nehmen** bzw. rechtzeitig in Anspruch zu nehmen, denn noch immer kommen Klient\*innen zu spät in die Organisationen und erschweren so die Lösung ihrer Probleme. Das Kapitel zeigt, dass **Armutsbetroffene bei öffentlichen Einrichtungen** viel zu oft ohne die Unterstützung der Sozialwirtschaft nicht zu ihrem Recht kommen würden, was mehrere Gesprächspartner\*innen empört: Wieso sind Referent\*innen, die vorher die Betroffenen auf teils unangenehme Weise loszuwerden versucht haben, plötzlich entgegenkommend, wenn sich die Mitarbeiterin einer NRO einschaltet? Wie kann es sein, dass man für einen Behördenweg die Unterstützung einer sozialwirtschaftlichen Einrichtung benötigt? Das Kapitel greift auch auf, wie sich ein **ländliches Lebensumfeld** auf armutsbetroffene Personen negativ auswirken kann. Es berücksichtigt den bürokratischen Aufwand der NROs, der manche\*n Interviewpartner\*in regelmäßig verärgert. Und es zeigt schließlich, ob und welche **Innovationsmöglichkeiten** in den NROs, die in der Armutsbekämpfung tätig sind, bestehen und außerdem ob diese vom Europäischen Sozialfonds gefördert werden. Für all diese Aspekte gilt wiederum, dass sie so beschrieben werden, wie sie in den Interviews aus der Sicht der befragten Expert\*innen vorkommen. Es handelt sich also nicht um eine umfassende Darstellung, die Pro- und Kontra-Stimmen bzw. wissenschaftliche Forschungsergebnisse wiedergibt, sondern um die Sichtweise der Praxis, die fokussiert und detailreich, aber auch eingeschränkt und eng ist. Hier sei abermals darauf hingewiesen, dass wir dieselben Begriffe aufgreifen, die unsere Interviewpartner\*innen verwenden, ohne sie zu diskutieren oder auf aktuelle Diskussionen Bezug zu nehmen.

Im folgenden Kapitel wird mehrmals von einer Neuerung der letzten zehn Jahre die Rede sein: der **bedarfsorientierten Mindestsicherung**, die die Sozialhilfe ersetzt hat. Manche Interviewpartner\*innen erwähnten einen deutlichen Anstieg der Anträge auf Mindestsicherung in den vergangenen zwei, drei Jahren, und zwar sowohl auf Vollbezug als auch auf Richtsatzaufzahlung. Gerade an der Mindestsicherung lässt sich besonders gut festmachen, wo es in der Beziehung von öffentlichen Institutionen und Armutsbetroffenen schlecht funktioniert, aber auch wie wichtig juristisches Wissen und Können in diesem Zusammenhang sind – so wichtig, dass eine große Trägerorganisation eine eigene spezialisierte Stabstelle für Rechtsberatungen eingerichtet hat:

---

 In einer Großstadt und im ländlichen Raum ist diese Einrichtung tätig, die **juristische Beratung** und Unterstützung für die anderen Einrichtungen der Trägerorganisation anbietet, der sie angehört. Kontakt mit Armutsbetroffenen hat sie nur, wenn diese von einer der Schwester-Einrichtungen geschickt werden. Von Anfang an sollte diese 2011 gegründete Stelle vor allem Beistand in juristischen Fragen rund um die bedarfsorientierte Mindestsicherung gewähren, wobei immer wieder auch andere juristische Materien zu bearbeiten sind. Jenseits der Fallarbeit organisieren die Jurist\*innen Workshops für die Mitarbeiter\*innen der Trägerorganisation.

 Es ist so, dass eigentlich die Sozialarbeiter mit der Mindestsicherung ja von Beginn weg mit vielen Fragen konfrontiert waren, was vor allem jetzt die Rechtssicherheit für die Klienten betrifft. Weil letzten Endes ist der Bescheid das Ergebnis der Antragsstellung und das Rechtsmittel, dass man dagegen hat, wäre eben die Beschwerde, damals die Berufung. Es gibt in [Stadt] ein flächendeckendes Angebot an wahnsinnig tollen Rechtsberatungsstellen kostenlos zu verschiedenen Materien, aber eben genau da war eine Lücke für dieses Klientel. Für die doch so wichtige Sozialleistung der Mindestsicherung gibt es eigentlich keinen effektiven Rechtsschutz.

Wir haben natürlich – weil das Mindestsicherungsgesetz in andere Materien verweist – auch gesetzliche Randmaterien, also wir haben auch immer wieder in unserer Zielgruppe exekutionsrechtliche Fragen, es

tauchen familienrechtliche Fragen auf, also alle Querschnittsmaterien, wo es auch quasi in der Bearbeitung der Mindestsicherungsleistung einfach zu Überschneidungen kommt. [...] Wir sind intern sehr gut angenommen worden und mittlerweile haben wir pro Jahr so an die 500 – sage ich jetzt einmal – Anfragen.“

### **Forschungsfragen**

*Worin bestehen die größten Hindernisse, die bei der Erfüllung der Arbeit im Wege stehen?*

*Problem der Stigmatisierung: Status quo? Verbesserungsvorschläge (Was davon wäre aus Sicht der sozialwirtschaftlichen Organisation Aufgabe des öffentlichen Sektors)?*

*Ist Platz für Innovation in den Organisationen? Was passiert mit den Innovationen, wenn sie nicht mehr vom ESF weiterfinanziert werden? Welche Möglichkeiten gibt es, innovative Projekte „am Leben“ zu erhalten?*

## **Finanzen & Finanzierung**

- Ob die finanzielle Lage der Einrichtung als problematisch eingestuft wird, hängt vor allem von der **Sicherheit ab, mit der die Fördergelder in Zukunft zu erwarten sind**. Die meisten befragten Organisationen müssen Jahr für Jahr um ihre Finanzierung bangen. Aus den Wortmeldungen geht hervor, dass die jährlich auftretende Gefahr, dass per Ende Dezember Kündigungen ausgesprochen werden müssen (weil die Förderungen verringert worden sind), Leiter\*innen und Mitarbeiter\*innen gleichermaßen belastet. Längerfristige Planungen oder Qualitätsmanagementmaßnahmen sind unter solchen Rahmenbedingungen nicht möglich. Kürzungen werden von den Mitarbeiter\*innen immer wieder aufgefangen, in dem sie ihre bezahlten Arbeitsstunden reduzieren und trotzdem voll weiterarbeiten – also de facto eine Lohnminderung in Kauf nehmen. Dementsprechend glücklich war ein\*e Expert\*in über die Umstellung von jährlichen Förderungen auf einen langfristigen Fördervertrag, die rund zwei Jahre vor dem Interview stattgefunden hatte. Insgesamt sind aber die zufriedenen Stimmen deutlich in der Minderheit.

Besonders hoch ist die Unsicherheit bei Projekten, bei denen die Betreiber\*innen meist sehr kurzfristig erfahren, ob es eine Weiterfinanzierung geben wird oder nicht.

alt neu

☞ „Was einfach zermürend ist, dass man nie weiß, kann man seinen Mitarbeitern ein nächstes Jahr im Wort sein. Immer dem Geld Hinterherrennerei von Jahr zu Jahr. Du kannst nie planen. Du kannst nie ein gescheites, längerfristiges Qualitätsmanagement machen. Das ist schrecklich. Das ist wirklich öd. Du musst teilweise auch mehr zahlen, weil du dich nicht traust, irgendwelche Kündigungsverzichte oder sonst was zu unterschreiben. [...] Ich habe ein großartiges Team, die wirklich alle mit Herz und Seele dabei sind und das irrsinnig gern machen und sehr viele Leute, die da aus ganz anderen Jobs kommen und gesagt haben: Das Geld ist mir wurscht. Besitz belastet, aber das mache ich gern. Das will ich machen. Ich brauche Flexibilität in meinem Leben. Ich brauche es bunt und ich mag Leute. Die sind bei uns richtig.

Vor zwei Monaten habe ich sie alle an einen Tisch geholt und habe gesagt: Es tut mir furchtbar leid, aber ich bin Euch nur bis 31.12. im Wort. Ich muss Euch zur vorsorglichen Kündigung anmelden. [...] Ich weiß nicht, wie es nächstes Jahr weitergeht. Ich täte gern. Ich bemühe mich. [...] Wir sind alle an die und über 50. Wir sind alte, überqualifizierte Fachtrottel, völlig unvermittelbar. Dann ist, unabhängig voneinander, von jedem gekommen, erstens einmal: Danke, dass ich das so früh sage, wirklich da, wo es aufgetreten ist. Das ist nicht selbstverständlich. Und: Was hältst du davon, wenn wir alle mit den Stunden ein wenig zu-

rückgehen, dann braucht keiner ganz gehen und wir können weiterarbeiten. [...] Ich habe dann viel besser weiterverhandelt. In dem Wissen, ich habe die notwendige Unterstützung von meinen Leuten. Wir haben gesagt, wir haben eigentlich mehr Lebensqualität mit 30 Stunden, wissend, dass man dann eh 40 Stunden arbeitet, aber nur 30 Stunden gezahlt kriegen. Wir haben das schon gemacht. Oder ein paar Monate stempeln gehen dazwischen. Das kennen eh alle.“

☞ „Dieses selber dann nicht Wissen, habe ich nächstes Jahr noch einen Job? Wie wird es da sein? Ich denke mir, natürlich wenn man mit Klienten zu tun hat, die selber völlig orientierungslos sind, die angewiesen sind, dass du ihnen die Stabilität, Halt und Sicherheit vermittelst, und dann schwimmst du selber, dann wird die Geschichte einfach echt unlustig. Also das geht nicht. Wir brauchen einfach absolute Sicherheit, um unseren Klient\*innen Sicherheit vermitteln zu können.

Das belastet mich zehnmal mehr als die ganze Arbeit mit den Klienten, da hast du ja deinen Umgang. [...] Außerdem kannst du auch noch Supervision haben. Was da vom Land auf uns zukommt, von der politischen Seite, da hilft dir auch keine Supervision.“

☞ „Was wirklich geschehen ist, wir haben heute Leistungsverträge mit dem Land. Und das ist ein ganz großer Fortschritt. [...] Wir hatten Verträge mit Personalkostenschlüssel, d. h. wie viel Personal darf man haben, in welcher Verwendungsstufe, das ist ausverhandelt und läuft fort. Und das ist natürlich schon super, weil in den 90er Jahren, da sind alle Beschäftigten alle zwei, drei Jahre am Ende des Jahres gekündigt gewesen, weil wir nicht gewusst haben, bekommen wir noch nächstes Jahre die Subventionen. Das ist vorbei, wir haben Leistungsverträge. Da müssen wir halt noch mehr Daten bringen als früher, aber das Positive ist schon, dass wir die Sicherheit haben.“

☞ „Die Finanzierung von uns, das passt mit diesen 30 Subventionsgebern, die wir haben und die ist fix. Diese 6,2 Stellen und Miete, was man halt hat an Fixkosten, das ist fix.“

⚡ Doch am Leistungsvertrag wurde auch Kritik geäußert: **Das System sei sehr starr**. Man könne die Mittel weder innerhalb der Projekte z. B. zwischen Sach- und Personalkosten verschieben, noch könne man sie zwischen den verschiedenen Projekten, die der Träger betreibt, verschieben, erklärte ein Gesprächspartner\*in und wünschte sich mehr Flexibilität.

neu

☞ „Es ist irrsinnig starr, wir sind z. B. in drei verschiedene Pauschalen drinnen. [...] Man könnte die Durchlässigkeit zwischen den Pauschalen verbessern.“

⚡ Außerdem **halte der Fördergeber die Leistungsverträge regelmäßig nicht ein**, es gebe immer wieder Kürzungen und kollektivvertraglich zustehende Lohnerhöhungen würden nicht berücksichtigt. In Interview wurde der Wunsch nach mehr Vertragstreue geäußert.

neu

☞ „Das andere Problem ist, das Land hält sich nicht daran. Die haben Sparprogramme und geben uns die Kollektivvertragserhöhungen [...] nicht. In den letzten fünf Jahren haben wir sie viermal nicht bekommen.“

- ⚡ Schwierig wird die Situation natürlich überall dort, wo die **Fördergelder einfach nicht reichen**: Das kann daran liegen,
- dass sie von einem Jahr aufs andere **gekürzt** werden, wie schon oben in den Zitate erwähnt,
  - dass sie **auf lange Zeit eingefroren** werden und so die Mitarbeiter\*innen de facto in Folge der Inflation immer weniger verdienen und immer weniger Leistungen angeboten werden können – wenn die Einrichtungen nicht erfinderisch sind. Ein\*e Gesprächspartner\*in berichtete, dass die Einrichtung schon seit zehn Jah-

alt neu

ren mit demselben Betrag auskommen müsse und dank der wirtschaftlichen Erfolge trotzdem expandieren konnte.

- dass es sich um **Tätigkeitsfelder** handelt, die **chronisch unterfinanziert** sind, z. B. die Beratung und Betreuung von Personen mit Migrationshintergrund. Auch hier könne man sich behelfen, war in einem Interview zu hören, indem man etwas zu Fundraising-Aktivitäten greife, was jedoch wiederum Ressourcen von der Kernarbeit abziehe.

☞ „[...] fühle ich mich absolut nicht sicher. Was da jetzt irgendwie auf uns zukommen mag. Gefällt mir überhaupt nicht, die ganze Entwicklung, die ganzen Einsparungswahnsinnigkeiten. Da fühle ich mich dann von der politischen Seite Null unterstützt. Da ist mein Vertrauen sehr gesunken.“

☞ „I: Das heißt die Rechtsberatung wird aus öffentlichen Geldern finanziert?

Vom Innenministerium, schlecht finanziert, aber finanziert vom Innenministerium.

I: Reicht das?

Nein. [Träger] muss gerade für die Rechtsberatung Spendenmittel, und nicht zu knapp, reinstecken, damit sie das Angebot überhaupt durchführen kann.“

☞ „Das Geld für z. B. Familienberatung vom Familienministerium ist sehr eingefroren, mehr oder weniger. ~ Vor 25 Jahren, unsere erste Sozialarbeiterin, [...] wir haben einen vollen Arbeitsplatz sozusagen bekommen damals – es war noch nicht das AMS – vom Arbeitsamt. Und damit wurde diese [Einrichtung] gegründet. [...] Sie war die Einzige, die eine Vollzeitstelle gehabt hat. Und 2004 wurde das dann zentralisiert, die ganze [Einrichtung] und diese Stelle musste dann weg. Die neue Sozialarbeiterin konnten wir seitdem nie 40 Stunden anstellen. Unsere Beratungsstunden und alles mussten wir dann reduzieren. Wegen den Ressourcen. Ich war viele Jahre ehrenamtlich und seit einigen Jahren immer wieder mit den gleichen Stunden. [...] Die Beratung, die Koordination, die ganze Arbeit ist also nicht mehr finanzierbar. Da mussten wir dann irgendwie spielen mit dem Geld oder den Töpfen, die wir für jeden Arbeitsbereich haben.“

☞ „Die Stadt Wien mit den 20.000, jetzt sind es 40.000, ich meine, das ist lächerlich. Das Gesundheitsministerium hat uns jetzt überhaupt gekürzt, also alle gleich viel gekürzt, [...] Wir haben alle um 10.000 Euro weniger, statt 30.000 20.000. Die Gehälter steigen aber natürlich, valorisiert. [...] Man muss die Ressourcen haben, die man braucht, um sauber und gut zu arbeiten. Das müssen wir uns zum Teil wirklich noch selber aufstellen und das ist anstrengend. [...] Wir sind nicht ausfinanziert über öffentliche Gelder. [...] Wir müssen Spendenaufrufe machen, wir organisieren einen Punschstand, überlegen jetzt eine zweite Benefizveranstaltung im Frühjahr dazu noch, hat immer natürlich auch den Vorteil, dass man eben in der Öffentlichkeit sichtbar wird, also wir schauen schon immer, dass mehrere Komponenten dazukommen, wenn wir was tun, nicht nur das Geld, aber es ist einfach anstrengend, wenn man wegen dem Geld etwas tun muss, wo dann andere Ressourcen sozusagen aufgefressen werden. Und das ist schade.“

- Ein\*e Interviewpartner\*in äußerte sich lobend über die Entwicklung in den letzten zehn Jahren: **Die Fördersysteme des AMS seien exakter** geworden, denn sie beruhten in höherem Maß auf Kennzahlen. Auch die Förderverträge seien genauer und hielten alle zu erbringenden Leistungen fest.

neu

☞ „Jetzt ist das so, dass das Managementsysteme sind, [...] die natürlich zuerst einmal das AMS direkt betroffen haben, aber das AMS hat das auch weitergegeben. Also die Frage, wie wird Erfolg gemessen, wird er gemessen, sind natürlich Kennzahlen, die da drin sind, die auch harte Kennzahlen sind, das ist ein wichtiger Teil von dem Gesamtfördersystem. [...] Das Gesamtsystem ist, der Fördervertrag ist wesentlich genauer, hält wesentlich mehr Leistungen fest und misst die auch und sie können nicht dem Fördergeber sagen, wie viel es ist, sondern der schickt ihnen die Auswertung.“

## Hürden bei der Inanspruchnahme sozialwirtschaftlicher Leistungen

### Scham

☞ Vor zehn Jahren wurde die Scham, die Armutsbetroffene empfinden, wenn sie Hilfe bei sozialwirtschaftlichen oder öffentlichen Einrichtungen suchen, in den Interviews häufig angesprochen, insbesondere in jenen mit Einrichtungen, die in ländlichen Gebieten aktiv sind. Diesmal brachte kein\*e Interviewpartner\*in von sich aus – also ohne ausdrückliche Frage – dieses Thema auf. Dies ist das erste Indiz dafür, dass die Scham eine geringere Rolle spielt als 2005. Und tatsächlich ist auch den Wortmeldungen zu entnehmen, dass sich die Betroffenen weniger schämen als vor zehn Jahren, wenn sie ihre Armut zeigen und gleichzeitig quasi zugeben, dass sie ihre Situation ohne fremde Hilfe nicht bewältigen können. In den Interviews wurden dafür Beispiele im Zusammenhang mit Verschuldung, Wohnungslosigkeit, psychischen Krankheiten und Verwahrlosung genannt.

Gründe dafür seien z. B. Veränderungen in der öffentlichen Meinung – gefördert unter anderem durch populäre TV-Sendungen über Personen mit Schulden oder über Messias und durch die Obdachlosenzeitungen in den großen Städten, die schwierige Themen enttabuisieren –, aber auch die Tatsache, dass sich manche Armutsbetroffenen angesichts der schwierigen Bedingungen am Arbeitsmarkt und einem erschwerten Zugang zu Sozialleistungen Scham schlicht nicht mehr leisten können.

neu

☞ „I: ... dass sich die Leute schämen, wenn sie ihre Leistungen in Anspruch nehmen [...]?“

Das würde ich heute so nicht mehr sagen. Ich glaube, das hat sich schon verändert. Also es ist normaler geworden, in bestimmten Phasen des Lebens eine Unterstützung zu nehmen. Wobei es das noch immer gibt, so Leute, die das nicht nach außen zeigen, das gibt es heute auch noch. Wir haben vor fünf Jahren eröffnet ein Wohnhaus mit barrierefreien Wohnungen. [...] Da sind viele Leute aus den Umgebungsgemeinden gekommen, die ich gekannt habe. Ich habe mit denen dann so an der Finanzierung gearbeitet. Das glaubst nicht, mit wie wenig Geld solche Leute leben. Dass sie arm sind, das zeigt keiner. Gut gekleidet, aber das werden wahrscheinlich nur zwei Kleidungsstücke sein, die sie haben. So kenne ich sie aus dem Stadtbild und dann leben die von 730 € oder was, [...]. Das hat mich überrascht. [...] Aber sonst die Leute, die sozialpsychiatrische Unterstützung haben, die kommen zu den Treffen, weil sie einfach sehen, der Gewinn ist besser, das ist mehr als das, was sie da riskieren.“

☞ „Wo es vielleicht ein bisschen besser geworden ist, durch den Peter Zwegat. [...] Der ist mittlerweile eine Kultfigur geworden. [...] Der ist schon ein Original, wie der da arbeitet im Fernsehen, so würden wir nie arbeiten. Was er aber bewirkt hat, ist, dass Leute wirklich kommen und sagen, ich kenne den Zwegat und drum bin ich da und hätte gerne eine Entschuldung. Also der hat das ein bisschen geebnet, dass man über Schulden spricht.“

☞ „Das hat sich stark verbessert. Früher sind oft Leute lange Wege der Obdachlosigkeit gegangen, bevor sie irgendwohin finden. Zuerst der Absturz, schlafen im öffentlichen Klo und in Parks oder Notschlafstellen. Ich glaube, das hat sich stark verbessert. Ich glaube, die Straßenzeitung hat auch viel dazu beigetragen, die Obdachlosenzeitung.“

Zwei Drittel haben angegeben, seit sie die Straßenzeitung lesen, hat sich ihre Einstellung zu Randgruppen verändert.“

☞ „Die Entwicklung von Einkommen und Ausgaben ist in den letzten zehn Jahren nicht parallel verlaufen, sondern eher einseitig, d. h. die Ausgaben sind wesentlich höher geworden, gerade bei den Energieträgern, gerade bei Mieten oder Wohnungen, aber auch generell, was die Lebenshaltung anbelangt. Es ist immer witzig, weil das einzige, was angeführt wird im Warenkorb, das sind die Langstreckenflüge, die billi-

ger geworden sind, und Laptops. Das braucht man nicht täglich und von meiner Klientel macht keiner einen Langstreckenflug. Aber die Bedürfnisse des täglichen Lebens sind teurer geworden. Das Einkommen und die Lohnpolitik haben in den zehn Jahren damit nicht Schritt gehalten. Das spürt man natürlich.  
*I: D. h. die Leute können sich sozusagen die Scham überhaupt nicht mehr leisten.  
So kann man es formulieren.“*

- ⚡ Das heißt nicht, dass die Scham völlig verschwunden ist. Alle Interviewpartner\*innen meinten, **es gebe nach wie vor Klient\*innen, die sich bei der Inanspruchnahme von Hilfsleistungen nicht wohl fühlen**. Wie viele aus diesem Grund nicht in die Einrichtungen kommen, könne man aber nicht sagen.

alt neu

🗣 „Die Scham Hilfe anzunehmen, ich bin mir sicher, dass es sie gibt, die wird wahrscheinlich zu einer hohen Dunkelziffer führen, die wir naturgemäß nicht feststellen können. Es wäre interessant herauszufinden, wie die Dunkelziffer aufgrund von Scham ist, also von Menschen, die sich weigern Hilfe anzunehmen, so: ich habe es nicht geschafft, ich bin ein Versager. Irgendwie so. Aber ich traue mir da keine seriöse Aussage zu. Die Klienten bei uns haben das eher nicht so.“

🗣 „Das hat sich nicht verändert. Das ist noch immer da. Da war schon vor 20 Jahren und wird es in zehn Jahren auch noch geben.“

🗣 „Bei denen, die neu kommen, da spürt man schon ein gewisses Unbehagen, ja, oder eine Unsicherheit, da zur [Träger] zu kommen. Die [Träger] steht da sicher ein Stück weit schon für „jetzt muss ich schon dort hingehen“. Also das ist sicher etwas, was sich aber nicht geändert hat.“

- ⚡ Als Beispiele, **wo sie Scham beobachten**, nannten die Expert\*innen:

- Klient\*innen, die in ländlichen Gebieten wohnen, **kommen in Einrichtungen in der Stadt**, obwohl es näher zu ihrem Wohnort vergleichbare Angebote gäbe.

alt neu

„Da ist natürlich oft auch die Hemmschwelle, in eine Einrichtung zu gehen, dort einfach größerer, weil du dich ein Stückchen outest. Das ist [...] anonymer in der Stadt. Wir haben oft welche, die haben in zwei Kilometern die nächste Beratungsstelle, die wollen da nicht hin gehen, sie wollen lieber nach [Stadt]. Weil irgendwie so die Angst, die Nachbarn könnten sehen, dass sie in eine psychosoziale Einrichtung gehen, einfach groß ist.“

- Die Gefahr, die **Wohnung zu verlieren und delogiert** zu werden, wird von vielen Betroffenen in ländlichen Gebieten so lange wie möglich verdrängt. Häufig wissen sie auch nicht, wo sie Hilfe bekommen können (s. unten).

alt neu

🗣 „Wobei das Nichtwissen und die Beschämtheit, das haben wir oft bei der Delogierungsprävention im ländlichen Raum. Die wissen nicht, dass es eine Wohnbeihilfe gibt. Vater hat einen Herzinfarkt gehabt, verliert seinen Job, kann seinen Lebensstil nicht mehr halten. Es gäbe eine Wohnbeihilfe, es gäbe eine Mindestsicherung. [...] Da ist die Beschämtheit. Es ist ja nicht so, dass der sagt, ich zahle meine Miete nicht mehr. Die Bank überweist sie nicht mehr, die Bank tut nicht mehr. [...] Da kann man lang ruhig dazu sein und die Bankauszüge wegwerfen oder verstecken oder ins Nachtkasterl legen und sich schämen.“

- Manche Klient\*innen schämen sich für ihre **Transitarbeitsverhältnisse**, weil sie die als Hilfsarbeit empfundene Tätigkeiten **als Abstieg** empfinden.

neu

☞ „Wenn man nicht schon vorher Hilfskraft-Status hat und man wird dort hingeschickt vom AMS, weil man nichts mehr kriegt und langzeitarbeitslos ist. Da kommt man da hin und wird da praktisch als Hilfskraft eingestellt. [...] Da glaube ich, dass das schon noch eine zusätzliche Schwelle ist. Da geht es dann auch wieder darum, dass man demjenigen oder der Frau, die dann da arbeitet, vermittelt: Ja, ist zwar offiziell diese Tätigkeit, dieser Status, aber dafür gibt es dieses psychologische, sozialpädagogische, team-, betreuungs-, lern- und motivationsmäßige Package dazu.“

- **Kostenlose medizinische Versorgung** wird von Bettler\*innen und anderen Wohnungslosen **lieber im geschützten Rahmen** einer Notschlafstelle als an einem öffentlichen Platz, wie einem Bahnhof, entgegengenommen.

neu

☞ „Es ist mitunter die Scheu von manchen groß, das in Anspruch nehmen. Es wird eher in Notschlafstellen angenommen als in öffentlichen Plätzen. Das ist die Erfahrung.“

- Der **Verzicht auf die bedarfsorientierte Mindestsicherung**, obwohl ein Anrecht darauf bestünde, ist in ländlichen Gebieten deutlich höher als in der Stadt. Ein, wenn auch nicht der einzige Grund dafür, sei die Scham, meinten mehrere Gesprächspartner\*innen, die in Niederösterreich z. B. noch dadurch verstärkt werde, dass die Gemeinde eine Stellungnahme zum Antrag abgeben könne.

alt neu

☞ „I: Sie haben vorher angesprochen, dass in Niederösterreich die Inanspruchnahme von Sozialleistungen wesentlich geringer ist als in Wien. Wieso?

Wo man es gemessen hat, ist eben bei der BMS. Da hat man wirklich geforscht. [...] Es ist stigmatisierend, wenn ich mich deklariere, weil im kleinen Ortsverband, sofern ich nicht in einer Bezirkshauptstadt lebe, es auch offensichtlich ist für die Gemeindepolitik. Der Bürgermeister, der mitentscheidet oder zumindest eine Stellungnahme abgeben kann. Man ist ausgestellt.“

- Wenn Einrichtungen, die traditionell **Klient\*innen mit Beeinträchtigungen** betreuen, Angebote für neue Zielgruppen aufnehmen, müssen sie Namen und Logos ändern. Transitarbeitskräfte, die in Betrieben tätig sind, in denen sie Kolleg\*innen mit Beeinträchtigungen haben, sind doppelt stigmatisiert. **Niemand möchte als „behindert“ gelten.**

neu

☞ „Wir haben verschiedene Marken. Bisher ist die Hauptmarke immer für die soziale Behindertenleistung gestanden. Wir haben jetzt alles in der [Träger] zusammengefasst. [...] Dann haben wir noch bestimmte andere Marken, [...] das ist eben vorwiegend die sozialpsychiatrische Leistung, die tritt gar nicht mehr als [Träger] mehr auf.“

Der Druck [war] von den Klient\*innen her. Wenn unsere Mitarbeiter\*innen kommen, hat es dann geheißen, wir können das [Träger] Logo nicht auf dem Auto draufhaben, die Leute wollen nicht, dass die Nachbarn das sehen.“

☞ „Das ist eine heiße Diskussion mit dem Fachbereich Jugend gewesen, da haben wir auch den Folder dann anders geschrieben. Das Stichwort ist Behinderung. Ich bin doch nicht behindert! [...] Würden wir darauf bestehen sozusagen, dann wäre das beschämend für viele, wenn wir ihnen das Etikett Behinderung auflegen. Wenn wir sagen, wir arbeiten mit Behinderten und du bist dabei sozusagen. Dann würde jeder sagen, da gehe ich nicht hin. Dann wäre das mit Scham verbunden. [...] Das betrifft die Gruppe der Jugendlichen, weil die sich nicht behindert fühlen.“

☞ „Die Menschen haben schon das Gefühl, dass man dann punziert ist sozusagen und tun sich deshalb schwer. Bei uns kommt noch erschwerend dazu, dass bei uns auch noch behinderte Menschen beschäftigt

sind. Die Allgemeinheit draußen, der Stammtisch, sagt, du gehst in eine Behinderteneinrichtung, bist du behindert.“

☞ Lösung: dezentrale, **diskrete Beratungsstellen**, möglichst an „unverfänglichen“ Orten

\*

✓

🗣 „... Wir sind dezentral, d. h. wir haben nicht den Sitz auf der Gemeinde und nicht bei der Bezirkshauptmannschaft oder beim Roten Kreuz. Wir sind einfach verhältnismäßig neutral untergebracht. Das ist natürlich auch nochmal ein Thema, was es erleichtert.“

☞ Lösung: **Öffentlichkeits- und Imagearbeit** (s. oben TV- Sendungen, Straßenzeitung)

\*

✓

🗣 „Da geht es wirklich um Öffentlichkeitsarbeit und Image. [...] glaube ich, dass da das Image recht gut ist. Da steht jetzt nicht so das Projekt im Vordergrund, sondern was sie machen. Dass die nämlich eine Dienstleistung erbringen, die begehrt ist, die heiß begehrt ist. Diese Reinigungsgeschichte ist, Gott sei Dank, mittlerweile speziell, denke ich mir, hier, hat die ein gutes Image.“

### „Unbewusste“ Armut

☞ Mehrere Interviewpartner\*innen wiesen darauf hin, dass es **Armutsbetroffene** gebe, **die sich ihrer Armutsbetroffenheit nicht bewusst seien**. Sie wüssten nicht, wie hoch ihre monatlichen Einnahmen und Ausgaben seien, schauten sich ihre Kontoauszüge nie an. Wenn jeweils am Ende des Monats zu wenig Geld da sei und man z. B. das Konto immer überziehe, rutsche man ganz unbewusst in eine Verschuldung herein. Ähnliches gelte für Personen, die sich im Freundes- und Familienkreis Geld leihen, und so Schulden haben, die nirgendwo schriftlich aufscheinen. Von der unbewussten Verschuldung zur unbewussten Armut sei es nur ein kleiner Schritt.

neu

🗣 „Wir machen immer eine Einnahmen-Ausgabenrechnung. [...] 1.500 Einnahmen, 1.700 Ausgaben, so Fixkosten, und zwar die, die er so aus dem Kopf so aufgeschrieben hat. Dann staunen die Leute. Armut ist wirklich ein Thema, das vielen gar nicht bewusst ist. Das wird da wirklich innerhalb von zehn Sekunden deutlich, Mensch, der ist wirklich arm.“

Dann glaube ich, dass es viele Menschen gibt, denen nicht bewusst ist, dass sie überschuldet sind. Also das Bewusstsein fehlt, weil irgendwie geht es ja. Es macht ja immer irgendwer mit. [...] Das sind Leute, bei denen ständig das Konto überzogen ist, das ist für uns fast das Gefährlichere. Ein ständig überzogenes Girokonto, wo manche Banken auch ganz salopp werben mit Einkaufsreserve. Das wird ja auch verniedlicht. Das sind Leute, die ständig ihre Rechnungen in den nächsten Monat verschieben. Die mit der Miete jonglieren müssen. [...] Das sind so Grenzgänger. Wo am Ende des Monats nicht 100 Euro übrigbleiben, [...] sondern die ständig für den nächsten Monat planen. Die jetzt schon wieder das Urlaubsgeld verplant haben, weil Weihnachten doch teurer war.

Das sind auch so Privatschuldner. Damit ich Miete bezahlen kann, damit ich mir irgendwas leisten kann, gehe ich halt zu meinen Eltern und zu meinen anderen Verwandten oder Freunden und borge dort aus. Von meiner Mutter, damit ich das dem Freund zurückbezahlen kann. Dann vom Onkel, damit ich der Mutter wieder. Da gibt es ganze Kreisläufe, wo Geld verschoben wird. [...] Es ist natürlich auch eine Möglichkeit, um nicht sehen zu müssen, dass ich überschuldet bin. Das sind so informelle Schulden.“

☞ Lösung **Finanzführerschein**: Die Schuldenberatungen halten im Sinne einer Prävention Workshops für Jugendliche und junge Erwachsene ab, bei denen ein be-

✓

sonnener Umgang mit Geld vermittelt wird (s. Thema Schulden)

- ☞ Lösung **Budgetberatung**: Für jede\*n offen steht dieses Service der Schuldenberatungen, bei dem die Ein- und Ausgaben-Situation der Klient\*innen analysiert wird.

✓

🗣 „So jemandem würde ich eine Budgetberatung empfehlen. Ein Angebot, das wir neu haben. Einfach, damit er einmal sieht, was Sache ist.“

Bei uns sagt man, wenn die Axt schon am Baum ist. Kennen Sie das? Das gibt es vermutlich überall, wenn man eigentlich nichts mehr regeln kann. Drum haben wir die Budgetberatung, um Menschen schon ganz frühzeitig zu helfen, gegenzusteuern und neu zu organisieren. Nicht warten zu müssen, bis die erste Lohnexekution oder bis der erste Gerichtstitel im Haus ist.“

- ☞ Lösung **ehrenamtliches Finanzcoaching**: Von den Schuldenberatungen ausgebildete ehrenamtliche Finanzcoaches begleiten Personen und Familien, die mit ihren Haushaltsbudgets nicht umgehen können.

✓

🗣 „Es gibt viele Familien, die mit dem Geld nicht umgehen können, die immer in der Schuldenspirale drin sind oder einfach immer da gefährdet sind. Was brauchen die? Da sind wir auf die Idee gekommen, ein ehrenamtliches Finanzcoaching. Das haben wir dann umgesetzt und diese ehrenamtlichen Finanzcoaches werden über die Schuldnerberatung ausgebildet und die begleiten Familien und machen genau das, Haushaltsbuchführung, Kontoauszugs-Kontrolle. Schauen auch, wie sind die Geldflüsse. Es gibt schon sehr viele Personen, die keine Ahnung haben, wo am Monatsende das Geld hingekommen ist. Die drei-, vier-, fünf-, sechsfach versichert sind und das nicht einmal wissen.“

### Wissenslücken

- ⚡ Junge Leute hätten mehrheitlich völlig **falsche Vorstellungen davon, wie viel das Leben koste und wie viel man im Schnitt verdienen könne**. Sie schätzten das Einkommen bei weitem zu hoch und die Ausgaben bei weitem zu niedrig ein, war in mehreren Interviews zu hören. Nicht nur die Jungen würden einen **Kredit** zu sehr auf die leichte Schulter nehmen und würden nicht wissen, was eine Kreditaufnahme bedeute und welche Folgen sie haben könne. Viele verstünden außerdem ihre eigenen Kontoauszüge nicht.

neu

🗣 „Gerade Schüler, da sagen die Leute von Finanzführerschein immer, da frage ich, was meinst du, was Du einmal verdienen wirst? Da kommen dann Summen, die völlig daneben sind. Dann fragst du, was meinst Du, kostet Dich das Leben? Und dann gibt es einen ganz minimalen Betrag. Da rechnen wir mit den Leuten. Das ist so ein wichtiger Bestandteil vom Finanzführerschein.“

🗣 „Es wäre wichtig, dass die Leute – mein Gott – einmal verstehen, was sie tun, wenn sie einen Kredit aufnehmen. Ich wäre total froh, wenn die Leute wüssten, was eine Zinseszinsrechnung ist. Nein, wirklich. Das ist eine Katastrophe.“

- ⚡ Es gebe **in der Bevölkerung in Österreich nur wenig Wissen** darüber, welche **Sozialleistungen** im Armutsfall bezogen werden könnten und welche sozialwirtschaftlichen Einrichtungen Hilfe anböten, erklärten mehrere Gesprächspartner\*innen. Dies sei zwar einerseits verständlich, weil man sich auch in anderen Zusammenhängen erst informiere, wenn es nötig sei, werde aber andererseits dann ein Problem, wenn die

neu

Informationen im Notfall nicht beschafft werden können, z. B. weil kein Internetzugang vorhanden ist.

☞ „Was mir oft auffällt, wie wenig man generell weiß, eigentlich jetzt als Bürger [...]: über GIS-Gebührenbefreiung, Rezeptgebührenbefreiung, Mindestsicherung. Eigentlich alles Dinge, die jeden von uns betreffen können, über die weiß man eigentlich nichts, wenn man nicht betroffen ist. Wenn man jetzt keine Möglichkeit hat, ein Internet zu nutzen, ist es gar nicht so einfach, dass man zu diesen Informationen kommt. Das merke ich schon. Es haben zwar viele die Möglichkeit, Internet zu nutzen, aber auch viele noch nicht. Das fällt mir immer wieder auf, weil in meinem Kopf war das schon so, dass das eigentlich jeder zur Verfügung hat, aber es haben viele nicht zur Verfügung, weil sie es sich schlicht und einfach nicht leisten können, monatlich Internet zu bezahlen oder generell einen Computer zu haben, oder sie haben auch die Kenntnisse gar nicht damit umzugehen oder auch wenn man die Kenntnisse hat, manche Informationen sind gar nicht so einfach zu finden.“

☞ „Es gibt Leute, die vielleicht von diesen Stellen nicht wissen, aber ich denke mir immer, solange ich nicht ein Problem habe, befasse ich mich nicht damit. Oft ist es dann, wenn das Problem da ist, dann wird einmal gezögert und im Internet geschaut.“

☞ „Es kommt mir selber unrealistisch vor, wenn man nicht weiß, dass es uns gibt. Wir haben zwar eine abgefragte Bekanntheit von über 90 Prozent, aber [...] das gibt es, glaube ich, immer noch, dass man nicht genau weiß, wie die Hilfe genau ausschauen könnte, die man von uns kriegt.“

☞ Lösung **Finanzführerschein**: s. oben

☞ Lösung **Schulfach „Lebenskunde“**: Zwei Interviewpartner\*innen schlugen vor, dass man diese Wissenslücken schon in der Schule schließe. Eine\*r der beiden erinnerte sich, dass es früher das Schulfach „Lebenskunde“ gegeben habe. Etwas Derartiges sollte man wieder schaffen: eine Einführung in die Praxis des Lebens.



☞ „Meiner Meinung nach sollte man sowas in der Schule lernen. [...] Dadurch dass ich selbst jung bin, [weiß ich], man lernt nicht, wie viel kostet das Leben in Österreich. Obwohl man so etwas lernen sollte, weil man hat wirklich unrealistische Vorstellungen, wie viel kostet eine Miete, wie viel bekomme ich in einem bestimmten Job, wie viel kosten Kinder. Was kann ich befreien, was kann ich absetzen. Diese Dinge habe ich im Studium z. T. gelernt oder auch in der Praxis, aber wissen sollte es eigentlich irgendwo jeder. Aber wie gesagt man lernt es nicht in der Schule, wo man es meiner Meinung nach lernen sollte. [...] Weil als Schüler hat man das Gefühl, es sind alle reich in Österreich und es kann sich eh jeder eine Wohnung leisten oder ein Haus. Das Gefühl hat man ja als Schüler schon, dass Leben leistbar ist in Österreich.“

☞ „Was ich jetzt anbringen muss, das ist mir wichtig: Wie ich noch in der Schulzeit war, da haben wir das Fach Lebenskunde gehabt. Ich denke mir, genau das würden wir auch wieder brauchen. Dieses Fach Lebenskunde. Das heißt dass ich wirklich mit Jugendlichen, 15, 16, Unterstufe, Oberstufe, [...] dass man die Realität des Lebens bespricht. Wie lese ich einen Kontoauszug? Es gibt Klienten oder Klientinnen, die können keine Kontoauszüge lesen. Die drucken das gar nicht aus, weil die schauen den gar nicht an. [...] Die einfach ein Stückweit auch in der Schule schon informiert werden sollten, dass nicht ein schnelles Auto vielleicht Priorität hat, sondern das einfach wirklich das Wohnen, das Dach über dem Kopf, oder auch die Energieträger, Strom usw. dass das wichtige Faktoren sind, das es das gilt zu sichern. Da gehört auch für mich das Thema sensibler Umgang mit Suchtmitteln dazu.“

## Öffentliche Einrichtungen und ihre armutsbetroffene Klient\*innen

### Problemfelder & Lücken

#### Fehlender Respekt

- ☞ Den Armutsbetroffenen werde bei öffentlichen Stellen allzu häufig **nicht genügend Respekt** entgegengebracht, war die gemäßigte Form der Kritik am Verhalten mancher Mitarbeiter\*innen von Behörden und anderen öffentlichen Einrichtungen. In heftigeren Wortmeldungen war immer wieder von **Schikanen** die Rede. Wobei hier wieder (wie bei der Frage nach der Zusammenarbeit zwischen Sozialwirtschaft und öffentlicher Hand) darauf hingewiesen wurde, dass dies auch von den beteiligten Personen abhängig sei (s. Einschätzungen und Verbesserungsvorschläge privater, sozialwirtschaftlicher Organisationen zu Kooperation und Kommunikation).

neu

☞ „Es ist unvorstellbar, was für Willkürakte in der Mindestsicherung passieren.

Aber sonst sind das Schikanierakte. Das ist entwürdigend, wie da teilweise mit den Leuten umgegangen wird. Dass die dann nicht mehr hingehen, verstehe ich. Täte ich auch nicht. Bei anderen funktioniert es wieder wunderbar. Da kommen sie selbst auf die Idee, ach ja, es gibt ja vielleicht auch noch in der Landesregierung das Bürgerservice. Es gibt ja vielleicht Geld für besondere Lebenslagen. [...] Aber andere wieder: Da musst du jedes Monat deine Mietrechnung vorlegen, dass du die gezahlt hast. Dann kommst du damit und dann sagen sie: Und das Telefon? Haben sie das gezahlt? Haben sie die Zahlungsbestätigung mit? Nein. Dann müssen sie in einer Woche wieder kommen. Da kann ich ihnen jetzt kein Geld geben.“

☞ „Jede Wertschätzung geht verloren. Wenn einem 59-Jährigen gesagt wird, aber beim nächsten Bewerbungsgespräch tust Du schon brav in die Augen schauen und Hand geben, gell. Gerade vor einer Woche erlebt. Ich denke, Wertschätzung gegenüber diesen Personengruppen gehört verfassungsrechtlich verankert.“

- ☞ Mehrere Gesprächspartner\*innen erläuterten, dass ihre **Klient\*innen** meist **nicht in der Lage seien, sich zu wehren**, sondern im besseren Fall eine sozialwirtschaftliche Einrichtung konsultierten und im schlechteren Fall die Bemühungen überhaupt einstellten.

neu

- ☞ Lösung: Ihre **Verletzbarkeit** sei den Klient\*innen häufig an **Körperhaltung** und **Tonfall** anzusehen und anzuhören, meinten einige Expert\*innen. Eine\*r von ihnen erzählte, dass es zum sozialpädagogischen Begleitangebot der Einrichtung gehöre, mit den Transitarbeitskräfte ein selbstbewusstes Auftreten zu üben.

x ✓

☞ „Da legt man sich [als Sozialarbeiter\*in] einen Panzer zu und kann damit umgehen im Laufe der Zeit. Nur wenn ich ein Patient bin, tu ich mir schwer. Da scheitere ich.“

☞ Wenn ich nicht bezahlt worden wäre, nicht gescheit angemeldet wäre, dann müsste auch ich das bei der Gebietskrankenkasse machen, aber ich habe halt kein Aufenthaltsproblem, bin in keiner prekären Situation, kann mich eloquent verständigen, habe ein Institutionenwissen, kann mit einem gewissen Selbstbewusstsein dahin gehen. Das fällt ja nicht allen Leuten so leicht. Es gibt sowohl diese Seite unserer Klient\*innen, die oft gar nicht wissen, dass sie Rechte haben, und dann halt auch gehen, wenn ihnen jemand sagt, sie haben ja gar keine Beweise. Dann werden sie de facto weggeschickt und gehen halt. Die hauen dort nicht auf den Tisch und sagen, ich habe aber Rechte und ich weiß das.“

☞ „Es nützt, sich zu beschweren. Es hat keinen Sinn, drinnen zu toben oder sonst etwas, sondern wirklich, [...] können Sie mir Ihren Namen noch einmal genau sagen, damit ich mich bei der Obrigkeit beschweren kann. Nur dafür brauchst du ein gewisses Selbstbewusstsein und das ist ja vielen unserer Arbeitssuchenden in der langen Arbeitssuche verloren gegangen. Das ist das Problem, dass sie zu ihren Rechten nicht kommen, dass sie schlecht behandelt werden. Sie sind ja eine wandelnde Angriffsfläche, allein von ihrer Ausstrahlung her schon: Tu nur noch einmal draufhauen, ich haue sicher nicht zurück. Wir arbeiten irrsinnig viel an der Körperhaltung. Oder dass man den Schritt wieder hört. Die schlurften so herein, du hörst den Schritt nicht. Da traust du dich sofort dagegen zu rempeln. Passiert ja nichts. Eh schon wurscht.“

- ☞ Besonders häufig bezogen sich die Wortmeldungen auf das wenig respektvolle Verhalten mancher öffentlicher Einrichtungen gegenüber **Migrant\*innen**. Sie und ihre Anliegen würden nicht ernst genommen. Manchmal, aber keineswegs immer spielten ihre sprachlichen Defizite eine Rolle.

neu

☞ „Die Leute stehen einfach dazwischen. Meistens auch noch sprachlich oder werden nicht gut behandelt von diesen Stellen.“

☞ „Das ist natürlich auch ein extremer Druck für die Leute. Das AMS versucht dann, diese berühmten Zetteln mit Listen, wo die Leute sich bewerben müssen. Das gibt man dann einer 45-jährigen afghanischen Frau, die sehr gebrochen deutsch spricht, das ist so unrealistisch. Die Leute fürchten sich auch oft, das ist so eine Überforderung. Der Umgang auf Ämtern mit den Klienten überhaupt ist, ja, schwierig. Da haben wir einfach an allen Ecken und Enden immer wieder Probleme.“

☞ „Ich rede jetzt von der Gebietskrankenkassa, da gibt es alles. Da gibt es genauso Rassismus, ich glaube, da gibt es auch institutionellen Rassismus.

Wir haben auch schon die Erfahrung gemacht, dass Personen, die das sehr wohl sprachlich hingekriegt hätten, dann auch nicht zu einer Niederschrift gekommen sind. Das ist vielleicht auch ein bisschen ein strukturelles Problem, dass es in Institutionen manchmal schwierig ist sich durchzusetzen, wenn man vielleicht auch nicht einen Aufenthaltsstatus hat, der einem Sicherheit gibt, man selber ein bisschen unsicher wirkt vielleicht.“

☞ „Viele unserer Klientinnen sprechen Deutsch. Aber es ist aufgrund von Missverständnissen, es ist aufgrund von Rassismus, es ist aufgrund von unterschiedlichem Verhalten. Es ist aufgrund von Nicht-Kennen der Institution, es ist aufgrund von Angst.“

### **Mangelnde Kommunikation**

- ☞ Öffentliche Einrichtungen **informieren und beraten zu wenig**, kritisierten mehrere Gesprächspartner\*innen. So erhalte man z. B. bei den Sozialämtern und -zentren, wenn man einen Antrag auf Mindestsicherung stellen wolle, zu oft entweder keine, ungenügende oder im schlechtesten Fall sogar falsche Auskünfte. Bescheide mündlich zu erläutern, sei in der Regel nicht vorgesehen. Eine Erklärung der Bescheide wäre aber nötig und sei gesetzlich vorgeschrieben, so ein\*e Jurist\*in.

neu

An eine Beratung, was man bei einer bestimmten Problemlage machen könne, sei in vielen öffentlichen Stellen nicht zu denken. Schriftliche Informationsblätter reichten für manche Zielgruppen nicht aus, hier müsse man die Informationen persönlich weitergeben, um sicher zu stellen, dass alles richtig verstanden werde.

☞ „Es wäre sicher nicht falsch, noch einige Personen einzustellen, die auch vorab beraten, zu dem Anspruch, zu dem Verfahren, was auf sie zukommt. Weil die Informationslage davor ist doch relativ dürftig, und die MA 40 hilft sich einfach aus der Praxis heraus oft mit schriftlich abgedruckten Informationen, die doch dann bei einer gewissen Zielgruppe nicht so gut ankommen können, wie die persönliche Information, wo ich auch Möglichkeiten habe zu erkennen, ob es der Klient verstanden hat oder nicht.

Wir haben selbst Fälle gehabt, wo Klient\*innen, die eigentlich einen Rechtsanspruch gehabt hätten und das eigentlich relativ offensichtlich war, abgewiesen wurden am Schalter mit der Begründung, da haben Sie keinen Anspruch – ohne dass jemals ein Rechtsverfahren ins Laufen gekommen wäre.

Ich glaube schon, dass es eine große Gruppe an Personen gibt, die versuchen, einen Antrag zu stellen und schon an der Behördenstruktur, an der Bürokratie scheitern. Wenn man einmal von einer Behörde oder von einer zur Auskunft beauftragten Person informiert wird, dass man keinen Anspruch hat, dann nimmt man das als gegeben und auch als richtig, was in vielen Fällen nicht stimmt.

Die Behörden haften nicht für Falschauskünfte, [...] Das heißt, da hapert es oft schon.

Das haben sie eigentlich gesetzlich auch, die Informations- und Belehrungspflicht. Aber eben wie sie dem im Detail nachkommen, ist wieder ein anderes Paar Schuhe.“

☞ „Sie denken manchmal nicht mit, dass viele Leute mehr brauchen an Erklärung, dass man zum Beispiel einen Bescheid einfach erklären muss oder dass man auch sagen muss, gehen Sie zu [Einrichtung], [...] wir haben leider keine Zeit. Irgendwie mehr die Hand reichen oder zu sagen, okay, Sie haben keinen Anspruch auf das und das, aber probieren Sie es da und da. Dass man ein bisschen über den eigenen Tellerrand hinausschaut, das würde ich mir oft schon wünschen.“

☞ „Wir haben das immer sehr stark eingefordert, dass Familien, die Kontakt zu uns suchen, dringend auch mit dem Jugendamt Kontakt aufnehmen, auch wenn das jetzt nicht das Bild vom Jugendamt ist [...]. Das sind Sozialarbeiter\*innen, die schauen sich die Situation an und versuchen dann zu unterstützen. [...] Funktioniert hat das nie wirklich ganz gut, aber es hat zumindest ein bisschen funktioniert.

Von diesen Fällen gibt es ganz viele [...], wo einfach keine Orientierung da ist, wo eigentlich aus meiner Sicht auch der Gang zu einer Bezirkshauptmannschaft möglich wäre, auf die Sozialabteilung, um sich beraten zu lassen, was aber aus meiner Sicht nicht wirklich funktioniert.“

- ☞ Auch **schriftlich** gebe es **Kommunikationsdefizite**. So seien vor allem die **Bescheide über die Mindestsicherung** häufig mangelhaft begründet bzw. sind die Begründungen so verfasst, dass sie die Antragsteller\*innen nicht verstehen. In Wien z. B. behelfe man sich immer wieder mit kursiv abgedruckten Originalgesetzestexten, anstatt eine individuelle Begründung zu schreiben. Die Kalkulation der Höhe der Mindestsicherung sei selbst für Expert\*innen manchmal schwer nachvollziehbar.

neu

☞ „Das größte Problem an den Bescheiden ist wahrscheinlich die mangelnde Nachvollziehbarkeit und die mangelnde Transparenz. Es ist für uns oft schon schwer nachrechenbar bzw. es bedarf einiger Zeit, wie es zu diesen einzelnen Beträgen kommt, die angewiesen werden. Das ist für so eine wahnsinnig wichtige, existenzsichernde Sozialleistung, die als letztes Netz fungiert, eigentlich absurd, dass es so wenig Transparenz gibt in der Bescheiderstellung. [...] Die MA 40 druckt gerne Gesetze in Kursivschrift ab, was jetzt aber für den einzelnen Klienten, der versucht nachzuvollziehen, warum bekomme ich diese Leistung und warum bekomme ich sie in dem Umfang oder warum bekomme ich sie auch nicht, eigentlich nicht verständlich sein kann, und auch von den routiniertesten Sozialarbeitern oft nicht nachvollzogen werden kann.

Da hätte man schon Möglichkeiten, das besser zu formulieren, besser aufzubauen. Die Behörde dürfte sich nicht aushelfen mit Abdrucken von Gesetzestexten. Denn Gesetzestexte sind keine Begründung, dürften sie auch im Rechtssinne nicht sein.“

## Unterbessetzt & überfordert

☞ Die teilweise doch sehr harsche Kritik am Verhalten der öffentlichen Einrichtungen wurde sehr häufig von **Verständnis und sogar Mitleid für die dort Beschäftigten** begleitet. Insbesondere die AMS-Regionalstellen und die Sozialämter seien personell unterbesetzt, die Referent\*innen dort chronisch so überbelastet, dass ein ordnungsgemäßes Arbeiten oft schwer sei, ein Eingehen auf die Anliegen der Klient\*innen aber völlig unmöglich.

neu

☞ Lösung: **Aufstockung des Personals**

x

☞ „Man stößt schon sehr oft ein bisschen so auf zermürbte Menschen, oder ein bisschen frustriert. Ist ja klar, weil die sind, glaube ich, voll überlaufen.“

☞ „Ich erlebe die AMS-Betreuer\*innen bei uns als sehr engagiert, sehr bemüht, ins Burnout gehend aufgrund ihres Engagements, sehr verzweifelt momentan. [...] Die brauchen von uns genauso sozialpädagogische Begleitung wie die Teilnehmer.“

☞ „Der Stand der Arbeitslosigkeit und die überdurchschnittliche Zunahme der Arbeitslosigkeit von gesundheitlich Beeinträchtigten [...] erdrückt die fast. Ich sage ihnen ein Beispiel von einem Klienten. Der hat den letzten Termin gehabt Mitte November und hat den nächsten AMS-Termin am 23. Februar.“

☞ „Am AMS muss es recht heftig sein. Die haben unglaublich steigende Fallzahlen. ~ Ich habe eine Freundin, die dort drinnen arbeitet, und die sagt, es ist höllisch. ~ Die haben Null neues Personal. [...] Komplette unterbesetzt. [...] Die sind unter einem unglaublichen Druck. Ich glaube, dass das Klima am AMS so fürchterlich ist, dass wir fast Verständnis auch haben, wenn die entweder eh nicht erreichbar oder kurz angebunden sind. [...] Aber für die einzelne Frau wünscht man trotzdem etwas anderes. Das kann ja nicht sein, dass man spart auf den Rücken der Betroffenen. Das finde ich nicht gut.“

☞ „Was sich in diesen zehn Jahren massiv verändert hat, der Druck unter dem die AMS-Berater stehen, die Zeit, die sie zur Verfügung haben für einen Einzelnen, und auch der Druck, was sie erreichen müssen. [...] Wenn es da zum Teil eine Unzufriedenheit gibt mit dem AMS, dann ist die auch strukturell bedingt, weil die können nicht zaubern. Und wenn gleichzeitig der Arbeitsmarkt immer prekärer wird und die AMS-Berater immer mehr Arbeitssuchende zu betreuen haben, wie soll das aufgehen.“

☞ „MA 40, Mindestsicherung, haben wir acht Wochen Bearbeitungszeit. Mit Glück machen sie es schneller, ohne Glück nicht. Oft kann ich ihnen die Schuld zuweisen, oft weiß ich, die haben einfach so viele Fälle und kommen auch einfach nicht schneller dazu.“

☞ „Ich glaube schon, dass es auf jeden Fall passiert dadurch, dass einfach an der Flut der Antragstellungen, also der Masse, es ist auf jeden Fall eine Unterbesetzung für das, was das Magistrat zu bewältigen hat, die einzelnen Sozialzentren. [...] Die Referenten, die wir mal dran bekommen ans Telefon, wo wir dann mal die Möglichkeiten haben zu sprechen, die klagen alle großes Leid. Das ist auch menschlich nachvollziehbar und absolut glaubhaft, dass sie einfach nicht hinterherkommen mit der Arbeit. [...] Das glaube ich jedem Referenten, mit dem ich gesprochen habe. Darum würde ich sagen, eine Aufstockung des Personals wäre sicher kein falscher Zug. Nicht nur in der Bearbeitung, d. h. die Personen die wirklich als Referenten letztlich den Bescheid unterschreiben und ausstellen, sondern auch und vor allem in der Beratung. Ich glaube schon, dass einfach die Qualität auch mit der Überforderung abbricht. [...] Die Arbeitsmarktsituation ist schwierig, und sehe das auch in Hinblick darauf, dass wahrscheinlich viele Personen auch dort in der Überforderung nicht auffallen möchten und nicht laufend nachfragen, um vielleicht selbst den Job zu behalten. Ich denke schon, dass man das auch bedenken muss. Weil wir wissen aus der Erfahrung, dass es beispielsweise vielen Referenten wahnsinnig unangenehm ist, wenn wir [...] eine Beschwerde eingebracht haben: Bitte, bitte Beschwerde zurückziehen, weil dann bekommen sie einen Schwarzen Peter von oben, von der Teamleitung. [...] Das Gefühl, dass es Unwille ist oder mangelnde Einarbeitung, die möglich gewe-

sen wäre, den Eindruck habe ich persönlich nicht so wirklich. Ich habe wirklich das Gefühl, es ist eine Überforderung. [...] Die Zahlen, die mir die einzelnen Referenten genannt haben, die sie gerade am Schreibtisch liegen haben, waren enorm. Da geht die Qualität verloren.“

☞ „In Niederösterreich gibt es eine eklatante Veränderung mit der Zusammenlegung der Jugendwohlfahrt-Sozialarbeiter\*innen mit den Erwachsenensozialarbeiter\*innen. [...] Die vorher im Vollzug des BMS sicher waren, müssen jetzt das Jugendwohlfahrtsgesetz handhaben und sind zu einem Großteil damit schwer überfordert. [...] Das geht sehr auf Kosten [...] der Sozialarbeiter\*innen, vor allem der ehemaligen BMS-Erwachsenen-Sozialarbeiter\*innen, die formulieren, dass sie keine Zeit mehr haben. Und dass sie oft alleine dastehen. Es gibt Regionen, wo gar keine zweite mehr sich auskennt mit der BMS, da quasi nur mehr die ehemaligen Jugendwohlfahrts-Sozialarbeiter\*innen da sind. [...] Das hat schon große Auswirkungen, gerade für diese Zielgruppe der Menschen, die hier Beratungsbedarf haben. [...] Dass diese Menschen aus meiner Sicht völlig unterversorgt sind.“

☞ „Es kann damit zu tun haben, dass die auch überfordert sind, weil die haben einfach extrem viele Personen, die tagtäglich mit genau diesen Anliegen kommen. Diese Beitragsprüfungsabteilung [bei der Wiener Gebietskrankenkassen] ist ja auch wirklich sehr klein im Vergleich zu dem Arbeitspensum.“

☞ „Bei der Wohnbeihilfe ist es ja auch so. Wohnbeihilfe ist komplett unterbesetzt, chronisch, und mit einer Bearbeitungszeit von drei, vier Monaten bei einem Wohnbeihilfeantrag, das ist echt super. Und jemanden zu erreichen telefonisch, kannst du sagen, ist fast unmöglich. Die heben gar nicht mehr ab.“

### Unterschiedliche Aufträge

- ☞ Dass sich die Kommunikationsmuster von öffentlichen und sozialwirtschaftlichen Einrichtungen derart unterscheiden, liege aber auch an deren **unterschiedlichen Aufträgen** und, daraus resultierend, an teilweise **verschiedenen Zugängen zu den Klient\*innen**, vermuteten die Gesprächspartner\*innen. Pointiert gesagt: Während in der Sozialwirtschaft davon ausgegangen werde, dass man die Hilfe brauche, gehe die öffentliche Hand häufig davon aus, dass man sie auszunützen versuche.

neu

☞ „Natürlich hat man unterschiedliche Funktionen teilweise. [...] Das Sozialamt hat den Auftrag zu schauen, dass niemand etwas zu Unrecht beziehen könnte – und nimmt halt vorsichtshalber an, der will etwas zu Unrecht beziehen. Ich glaube, das ändert sich nicht so schnell in den Sozialämtern. Dass eine automatische Verschuldungsvermutung gilt.“

☞ „Es gibt Leute, die Menschenbilder haben, die grundsätzlich immer davon ausgehen, dass die Leute etwas wollen. Es gibt Leute, die Menschenbilder haben, dass die Leute kommen und etwas ausnützen wollen.“

Es ist einfach wirklich ein anderer Zugang, ob ich jetzt sage, die Klienten müssen mir beweisen, dass sie einen Hilfsbedarf haben. Ich dagegen gehe einmal davon aus, wenn sie zur mir kommen, haben sie einen Hilfsbedarf. Es ist einfach, wie ich dann auf den Menschen zugehe und wie ich meine Fragen stelle, wenn ich das Gefühl habe, bei dem Gegenüber musst du total aufpassen, weil sonst nutzt der mich aus.“

„Dass sie unter Zeitdruck stehen, das können viele von ihnen auch nicht ändern, sondern die Einstellung.“

### Lösungen & Lösungsvorschläge

- ☞ Lösung: **Sich an sozialwirtschaftliche Einrichtungen um Unterstützung zu wenden**, wenn die Behördenwege nicht klappen, sei erfolgversprechend, erzählten viele Ge-

✓

sprächspartner\*innen. Was die Betroffenen selbst nicht erreichen, könnten die Mitarbeiter\*innen der Sozialwirtschaft häufig mühelos durchsetzen. Die Expert\*innen äußerten Kritik an dieser Ungleichbehandlung: Es könne nicht sein, „dass eine Behörde ihre Aufgabe nur dann richtig erfüllt, wenn eine Sozialeinrichtung dranhängt“.

🗨 „Involviert sind [...] auch Behörden. [...] Da merken wir schon auch, dass es oftmals einen Bedarf gibt als Institution hinter den Personen zu stehen und nicht nur ihnen persönlich den Rücken zu stärken in so einem Prozedere, sondern tatsächlich manchmal auch physisch anwesend zu sein, um das zu bekommen, was notwendig ist.“

🗨 „Es ist ganz interessant, dass ganz Schreckliche, wenn ich als Geschäftsführer\*in anrufe, dann auf einmal ganz nett sind. Wenn wir die Leute dann hinbegleiten, dann ist auf einmal alles ganz easy. Ganz egal, ob das jetzt das Wohnungsamt ist. Ganz egal, ob es z. B. um Strom-Abdrehen geht. Ganz egal, ob es darum geht, dass eine arbeitssuchende Frau einen Kindergartenplatz braucht, um dem Arbeitsmarkt zur Verfügung zu stehen. [...] Das ist komplett anders, ob wir begleiten oder ob überhaupt ich anrufe. Jugendamt auch. Oder Gericht.“

⚡ Besonders effektiv sei es, wenn man die Klient\*innen zu den öffentlichen Stellen begleite. Dafür **fehlen** in den meisten Sozialwirtschaftlichen Einrichtungen aber die **Ressourcen**.

neu

🗨 „Es ist sehr hilfreich, wenn du die Menschen hinbegleitest, aber die Ressourcen musst du erst einmal haben. Oder auch beim Magistrat. Da denke ich mir, es funktioniert immer nur gut, face to face, aber das sind einfach Stunden, wo auch zuerst einmal die Spielräume geschaffen werden müssen, dass wir die Leute hinbegleiten. Das braucht einfach viel mehr Zeit, als wenn ich da ein Beratungsgespräch habe und dann sage, jetzt gehen Sie dort hin. Manchmal funktioniert es gut, wenn man einfach telefonisch vorbereitet, aber auch nicht immer.“

⚡ Dass die Armutsbetroffenen ihre Behördenwege häufig nicht allein erfolgreiche absolvieren könnten, **beeinträchtigt den Erfolg der sozialpädagogischen Betreuung** in den Einrichtungen, die darauf abzielen, die Klient\*innen selbstständiger zu machen.

neu

🗨 „Dann sind sie auch schämshat, weil sie nicht die richtigen Fragen stellen oder antworten können. Somit kommen sie zurück, abgewimmelt und mit Fragen. [...] Dann ist es einfach gescheiter mitzugehen, telefonisch vorzubereiten, es schriftlich zu machen, aber es ist halt mühsam. Auch für die Klienten selber einfach ein Stück weit diskriminierend, weil sie merken, sie begeben sich in Abhängigkeiten auch zu uns. Das ist ja nicht unser Ziel. Unser Ziel wäre grundsätzlich, dass die Leute immer das alles selbst in die Hand nehmen, und nicht, dass wir Hand in Hand mit ihnen überall hin marschieren müssen. Das tut ihnen ja nicht gut, vom Selbstwert her.“

☞ Lösung: Das könne verhindert werden, wenn man die **Begleitung** zu den öffentlichen Stellen aktiv **in das sozialpädagogische Programm einbaue** und dort einerseits den Armutsbetroffenen zeige, wie sie sich behaupten könnten, und andererseits den Mitarbeiter\*innen der öffentlichen Stellen klarmache, wie sie sich den Klient\*innen gegenüber adäquater verhalten sollten.

✘

✔

🗨 „Vor allem geht es um Empowerment. [...] Es gibt dann ein Reflexionsgespräch mit der Klientin [...]. In diesem Sinne Werkzeuge zu kriegen, damit sie das in den nächsten Situationen für sich selber alleine dann machen können. Das ist der Sinn von Begleitung. ~ Das hilft beiden Seiten. Das hilft auf der einen Seite der

Klientin, dass sie dann weiß, ich hab Rechte und kann sagen, bitte langsam sprechen. Und es hilft auch auf der anderen Seite, ein Verständnis zu erzeugen, wenn ich das fünfmal wiederhole, dann versteht sie es eh.“

- ☞ Lösung: **Spezialisierte Rechtsberatung für sozialwirtschaftliche Organisationen**. Die Einrichtung, die in der Einleitung zu diesem Kapitel vorgestellt wird, berät Sozialarbeiter\*innen – manchmal auch die Klient\*innen selbst – bei juristischen Fragen rund um die Mindestsicherung. Sie bereitet auch Unterlagen überall dort vor, wo rechtliches Wissen gefragt ist. Die Jurist\*innen erzählten von allseitiger Zufriedenheit mit dem neuen professionellen Umgang mit rechtlichen Problemstellungen und meinten, es gebe insgesamt noch mehr Nachfrage nach derartigen Dienstleistungen.

✘ ✔

🗣 „Letzten Endes gibt es doch eine Reihe von Fällen, wo wir sehr glücklich sind. Weil wir, nachdem wir ein Rechtsmittel eingebracht haben, uns mit den Referenten so schnell einigen, dass der Klient viel, viel schneller zu seinem Bescheid kommt, nämlich zu dem korrekten Bescheid. Die Behörde ist glücklich. Wir haben das Landesverwaltungsgericht nicht bemüßigt. Der Klient ist glücklich, er hat schneller seine korrekte Leistung. Wir sind glücklich, weil es nach einer Woche wieder erledigt ist. Nachfrage wäre sicherlich da. Wir wissen, dass die Klienten manchmal versuchen [...] zu sagen: Das ist ungerecht, weil ich weiß nicht oder ich hatte nicht oder ... So ganz menschlich, was einem einfällt in der Situation oder ich kann so viel nicht zurückzahlen, bitte Betrag reduzieren oder so was. Aber damit kommt man natürlich nicht durch, [...] weil es ist nichtsdestotrotz ein rechtliches Verfahren, mit einem Antrag, mit einem Bescheid und gegen den Bescheid hat man nur ein Rechtsmittel, und ein Rechtsmittel kann nur ziehen, wenn es gut begründet ist. Es ist wie bei allen Leistungen auch ein Verwaltungsverfahren.“

- ☞ Lösung: Eine Gesprächspartner\*in erzählte begeistert von einer **Ombudsstelle bei einem Sozialamt**, an die man sich wenden könne, wenn man nicht sicher sei, ob die Behörde richtig entschieden habe. Diese Ombudsstelle, die in Salzburg und nicht im eigenen Bundesland angesiedelt sei, überprüfe die Bescheide schnell und effizient. Diese wertvolle Hilfe sei auch in anderen Bundesländern notwendig.

✘ ✔

🗣 „Bei den Sozialämtern finde ich Salzburg genial. Weil in Salzburg gibt es nämlich eine Stelle, [...] die überprüft die Bescheide von den Mindestsicherungen. Da habe ich einmal einen Herrn gehabt, dem wollten sie während der Therapie die Mindestsicherung kürzen. Habe ich gesagt: Sie, das geht nicht. Der muss die Wohnung zahlen. Sagen die: Ja, aber laut Gesetz ist das so und so. Sage ich: Ich werde mich da informieren. Dann habe ich da bei dem angerufen. Dann sagt der mir: Das ist so und so. Sage ich: Ja, aber die Dame von der Mindestsicherung hat mir das und das gesagt. Sagt der: Das stimmt nicht. Ich werde dort anrufen. Da haben die Leute einen Rückhalt. Das habe ich leider jetzt nur in Salzburg gesehen.“

- ☞ Lösung: Eine Gesprächspartner\*in berichtete von einem **Personalrotationssystem in der AMS-Regionalstelle**, das deutliche Verbesserungen für die AMS-Mitarbeiter\*innen und die Klient\*innen gebracht habe.

✘ ✔

- ☞ Lösung: Manchmal ist auch eine schlichte **Beschwerde** ein guter Weg, der z. B. dazu führt, dass Mitarbeiter\*innen der öffentlichen Einrichtungen, die für den Kontakt mit den Kund\*innen wenig geeignet sind, an anderer Stelle eingesetzt werden

✘ ✔

☞ „Im AMS ist es nicht so oft. Es gibt schon freilich ein paar Spezialkandidaten, aber da beschwerten wir uns dann für unsere Kunden auch. [...] Es hat aber auch schon Fälle gegeben, die dann in die Serviceline oder in den Archivdienst versetzt worden sind. Da passiert schon was. Man muss nur dahinter sein.“

## Stadt – Land

- ☞ Die Gestalter\*innen der **Politik** in Österreich wüssten zu wenig von den Bedarfslagen der ländlichen Gebiete und interessierten sich auch nicht genügend dafür, kritisierte ein\*e Gesprächspartner\*in. Insbesondere die Sozialpolitik konzentrierte sich viel zu sehr auf die Situation in den Städten. Dabei seien gerade am Land große sozialwirtschaftliche Anbieter wichtige Arbeitgeber und damit ein unverzichtbarer Teil der regionalen Wirtschaft. alt neu

☞ „Es richtet sich sehr viel an Städte, z. B. das Sozialministerium mit dem Sozialministeriumsservice ist einfach sehr zentralistisch. [...] Die entwickeln heute in Wien und haben keine Ahnung über den ländlichen Raum. Was mir auch immer klarer wird, wir haben heute klare Zahlen für den ländlichen Raum, wie der sich entwickeln wird. Wenn man über Regionalentwicklung redet, muss man heute überall den Sozialbereich mitdenken. [...] Wir haben 330 Dienstnehmer\*innen. Das ist ja nicht mehr irgendein soziales Tun, sondern das ist Wirtschaft, wir bringen Geld in die Region. 75 Prozent sind Personalkosten, das geben die Leute wieder aus in der Region, das ist auch Wirtschaft. [...] Es hängt vieles zusammen. Diese ganzheitliche Sicht fehlt noch. Es fehlt auch die Wertschätzung des Sozialbereichs als Problemlöser.“

- ☞ Armutsbetroffenen, die am Land leben, steht je nach Region ein unterschiedlich dichtes **Netz an sozialwirtschaftlichen Angeboten** zur Verfügung. Interviewpartner\*innen aus dem Burgenland, Oberösterreich und der Steiermark lobten explizit die insgesamt gute Versorgung in der ländlichen Region, in der ihre Einrichtungen tätig sind. Für die Steiermark wurde allerdings auch festgestellt, dass dies keineswegs im ganzen Bundesland gegeben sei. Ein\*e Expert\*in, die aktuell in Niederösterreich arbeitet, früher aber in Wien beschäftigt war, wies auf eine deutliche Unterversorgung der niederösterreichischen Armutsbetroffenen hin. alt neu
- ☞ So wie schon vor zehn Jahren bilden die im Vergleich zur Stadt fast immer **weiten Strecken**, die am Land zurückgelegt werden müssen, um von A nach B zu kommen, eines der großen Hindernisse für eine gute Versorgung **armutsbetroffener Personen**. Wer zu wenig Geld hat, kann die Kosten für den Führerschein nicht aufbringen und kann sich kein Auto leisten. Was aber vielleicht noch schwerer wiegt, die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel sind wenig dicht und die Kosten für Fahrkarten sind um ein Vielfaches höher als in den Städten. Sozialwirtschaftliche Einrichtungen, aber auch die passenden Arbeitsplätze rücken so in weite Ferne – meist tatsächlich, manchmal aber auch nur im Kopf, wie ein\*e Expert\*in erklärt. Dann nämlich, wenn die Armutsbetroffenen sich ein Pendeln nicht vorstellen können oder zutrauen. alt neu
- ☞ **Wenig mobil** sind auch die **sozialwirtschaftlichen Einrichtungen**, denen meist das Geld für eine flächendeckende und qualitätsvolle aufsuchende Betreuung fehlt (s. Flucht).

☞ „Im Südburgenland ist der öffentliche Verkehr zu vergessen. [...] Bad Tatzmannsdorf und Oberwart, das ist ein Katzensprung mit dem Auto, aber es gibt dort keinen öffentlichen Verkehr, der zu Zeiten fährt, wo die Leute arbeiten müssen. Bad Tatzmannsdorf wäre aber für uns höchst interessant, weil dort so viele

Betriebe sind. [...] Die kommen dort einfach nicht hin. [...] Sie müssen bei uns den Führerschein machen. Wir müssen dann mit ihnen ansparen auf irgendein Fahrzeug, damit sie überhaupt mobil sind.“

🗣️ „Das ist schon ein Bedarf in Niederösterreich, die Mobilität. Wir betreuen oft Regionen, ganze Vierteln, die um ein Vielfaches größer sind als Wien, mit zwei Stellen. [...] Aus heutiger Sicht ist es so, dass wir sehr stark unsere Arbeit nach den Kriterien entwickeln müssen, wen erreichen wir und wen können wir nicht erreichen und wie kommen wir in diese Region oder wie können wir diesen Menschen auch unsere Beratung, unsere Unterstützungen irgendwo zukommen lassen. Das ist in Niederösterreich wirklich ganz anders als in Wien, weil die Mobilität in Wien natürlich viel einfacher ist, auch von den Kosten her viel günstiger ist, nämlich wirklich auf die Einzelfahrt bezogen. Fahre ich in Wien in eine Richtung um 2 € irgendwas und in Niederösterreich wenn es schlecht hergeht um 15 bis 20 €. [...] Viele der nicht so mobilen Menschen erreichen uns nicht. Wir haben einen sehr hohen Anteil an Autobesitzern, Autobesitzerinnen [...] und eigentlich wenige, die mit den öffentlichen Verkehrsmitteln kommen.“

👉 Lösung: Ein\*e befragte Einrichtung hat eine **Kooperation mit der örtlichen Fahrschule** initiiert, damit die Klient\*innen den Führerschein auf Basis von Ratenzahlungen machen können. Die Lösung funktioniere gut, war im Interview zu hören, wenn sie auch aus ökologischer Sicht bedauerlich sei.

✘ ✔

🗣️ „Die Leute haben nie die Möglichkeit gehabt, oder es waren die Geldreserven nicht vorhanden, den Führerschein zu machen. Jetzt haben wir mit einer Fahrschule eine Vereinbarung getroffen, dass sie das abstottern können, so Teilzahlungsmodelle machen können und dass der Führerschein auch zeitlich gestreckt werden kann. Dass sie nicht in so einem engen Korsett drinnen sind, weder finanziell noch zeitlich. Das funktioniert recht gut. [...] Auf der anderen Seite ist es traurig, in Zeiten wie diesen, wo man über ökologischen Fußabdruck diskutiert, dass man die Leute dazu anhalten muss, einen Führerschein zu machen und so ein blödes Auto zu kaufen, anstatt den öffentlichen Verkehr zu optimieren.“

👉 Lösung: Um den Mobilitätsproblemen im Kopf entgegenzutreten, **übt eine andere Einrichtung mit den Klient\*innen das Pendeln in der Praxis.**

✘ ✔

🗣️ „Das ist schon im Kopf auch. Es geht ja auch um die öffentlichen Verkehrsmittel. Wenn ich jetzt von Mattersburg nach Wiener Neustadt fahre, ist das ja auch nicht so eine Geschichte. Bei sehr vielen erlebe ich diese Angst um das Organisieren. Unselbstständigkeit. Weil wenn man das nie gemacht hat. Wenn man das nicht gewohnt ist [...]. Da ist schon viel auch im Kopf. Das ist ja Gott sei Dank etwas, wo wir ansetzen können. Wir machen jetzt z. B. in zwei Wochen einen Mobilitätstag, wo ich mit ihnen nach Wien fahre mit öffentlichen Verkehrsmitteln, um das zu trainieren, dass man auch einmal sieht, es geht öffentlich auch.“

- In der Stadt bleibt man **anonym**, am Land **kennt** – überspitzt gesagt – **jede\*r jede\*n**. Dieser grundsätzliche Unterschied galt vor zehn Jahren genauso wie heute und er hat für Armutsbetroffene und Sozialwirtschaft positive und negative Folgen:

alt neu

- Wie auch im Kapitel über die Kooperationen angesprochen, machen die **persönlichen Kontakte**, die die Mitarbeiter\*innen der NROs in ländlichen Gebieten oder kleinen Städten gewöhnlich zu Kolleg\*innen in anderen Einrichtungen oder zu Referent\*innen in öffentlichen Organisationen haben, die **Wege kürzer und unkomplizierter**.

alt neu

Dieses Informelle an den Kontakten zur öffentlichen Hand birgt jedoch keineswegs nur Vorteile. Wenn es z. B. üblich ist, dass die Mitarbeiter\*innen der Sozialämter **telefonisch oder persönlich kontaktiert** werden, bevor schriftlich ein Antrag auf Mindestsicherung gestellt wird, **bleibt vieles undokumentiert und schafft Unklarheiten**, die im Streitfall zu Lasten der Klient\*innen gehen können.

Und es schafft den Raum für ein willkürliches Verhalten der Behörden.

☞ „Diese kleine Stadt. [...] Der Franz kennt den Hans, das merkt man schon auch ein bisschen, [...] dass man sich da kennt. Oder irgendwelche Sachbearbeiter am Sozialamt, die kennt man auch mit der Zeit.“

☞ „Das ist so, dass da natürlich extrem viel, da es meistens nur eine Person ist, über den Sozialamtsleiter rennt. Und da ganz stark natürlich dessen persönliche Färbung von Armutskarrieren durchschlägt, oder auch Vorurteile oder Kronenzeitungsgeschichten oder auch affirmativ so nach dem Motto, die sollen nicht streiten, die sollen wieder zu den Eltern heimgehen. Also, auch gut gemeint. Das Problem ist, dass tatsächlich die entscheidenden Personen sich wirklich nicht leicht tun, so quasi Betreuungsbedarf zu erkennen, vor allem wenn sie wenig Erfahrung haben. [...] Im ländlichen Räumen ist das noch persönlicher gefärbt, [...] Ja, ist im ländlichen Raum tendenziell manchmal leichter, vor allem wenn man ein gutes Gesprächsklima hat, aber wenn jemand ein bestimmtes Vorurteil gegenüber bestimmte Gruppen hat, beißt man auf Granit. Wenn der bestimmte Migrantengruppen nicht mag, findet er eine Begründung, warum er das nicht genehmigt.“

*I: Ich habe jetzt da herausgehört, dass das Gesprächsklima tendenziell in Niederösterreich besser ist.*

*Ja. Ja. Weil personeller, weil weniger Leute, weil mehr Kontakte, mehr persönliche Kontakte. [...]*

*I: Das ist angenehmer für Sie?*

Absolut, schauen Sie, das ist klar, der ländliche Raum hat seine Vorteile und seine Nachteile. Die Vorteile sind, dass man sehr wohl individuell oft ganz gute Dinge miteinander vereinbaren kann.“

☞ „Für uns gibt es auch das praktische Problem, dass die Sozialarbeiter im Hintergrund oft einen wahnsinnig guten Informationsfluss mit der betreffenden BH haben und um den fürchten, wenn die ein Rechtsmittel einbringen. Weil man kennt sich, man spricht miteinander, d. h. oft stehen wir vor der Tatsache, dass wir einen Bescheid haben, wo wir sagen, wir als Juristen würden da gerne intervenieren und der Sozialarbeiter sagt, nein, versuchen wir es als erstes doch auf mündlichem, informellem Weg mit dem betreffenden Mitarbeiter zu erledigen.“

Da wird eine Beschwerde wahnsinnig krumm genommen. [...] Das persönliche Kriterium überwiegt dort dermaßen, dass eben auch Rechtsmittelverfahren oder der objektive Blick von außen, von einer Rechtsberatung übel genommen wird. Da ist das informelle einfach wahnsinnig vorherrschend.“

- Was für das Zusammenspiel von öffentlicher Hand und Sozialwirtschaft gilt, lässt sich auch für das **Verhalten der Behörden gegenüber den Bürger\*innen** beobachten. Diese werden am Land **individueller und persönlicher** wahrgenommen. Das bedeutet wieder, dass meist nicht als erstes ein schriftlicher Antrag gestellt wird, sondern dass es üblich ist, das Gespräch mit den Mitarbeiter\*innen der Ämter zu suchen. Wieder fehlt hier die Dokumentation und es kommt hinzu, dass die Bürger\*innen immer wieder falsch informiert werden oder ihnen der unangenehme Eindruck vermittelt wird, dass sie Bittsteller\*innen seien und nicht Berechtigte. Das macht z. B. den Zugang zur Mindestsicherung am Land viel schwerer als in der Stadt. Andererseits, so berichtete ein\*e Jurist\*in, würden die Bescheide zur Mindestsicherung z. B. in Niederösterreich viel besser begründet als in Wien, u. a. weil sich die Referent\*innen dort viel mehr mit der individuellen Situation der Antragsteller\*innen auseinandersetzen.

alt neu

☞ „Es ist schwieriger in NÖ, es ist schwieriger. Es ist wahnsinnig schwierig. Es ist vielleicht mit der Stellungnahme der Gemeinde ein bisschen stigmatisierender. Es ist schwieriger und stigmatisierender. [...] In Wien ist es leichter, den Antrag zu stellen, es ist leichter, in das Verfahren hineinzukommen, leichter auch, dann einen Bescheid zu erhalten, es ist in NÖ doch noch immer individueller und die Blicke sind stärker auf einen gerichtet als Antragsteller.“

Das Problem ist „größer“, weil vielmehr versucht wird, auf informellem Weg sich quasi auszuschöpfen oder auszureden auch mit dem Klienten. [...] Wo in Wien das eher standardisierter abläuft, ist es dort noch immer direkt, persönlich, ja wobei persönlich in dem Fall wahrscheinlich ein Nachteil ist. [...] Das haben wir in Wien auch, dass oft Personen sagen, sie hätten schon versucht einen Antrag zu stellen, das sind aber immer die mündlichen Antragsteller. In NÖ ist das wahrscheinlich noch vielmehr gang und gäbe, dass man zuerst einmal den Weg persönlich sucht zur BH und persönlich einmal versucht zu sprechen. Wir raten sowohl da als auch dort zur schriftlichen Antragstellung eingeschrieben per Post, [...]. Dann hat man da auch die Möglichkeit, darum zu kämpfen, wenn was nicht funktioniert. Aber was wir hören von den Sozialarbeitern, dass es schon ganz viele Kontakte gibt, wo ganz viel abgefragt wird, persönlich, telefonisch, bevor quasi überhaupt der Antrag formell als solcher bearbeitet und so auch angenommen wird. Es wird viel vorher abgeklopft und abgefragt, vor allem dann, wenn dann die Personen selbst dann persönlich in der BH kommen.“

☞ „Wenn nicht einmal der Antrag gestellt wird oder die BMS den nicht entgegen nimmt und gleich sagt, das machen wir nicht oder nur einmal im Leben [...]. In Wien ist der BMS-Vollzug grundsätzlich schon wesentlich professioneller als in Niederösterreich. Es ist kein Geheimnis, [...] dass das halt in Niederösterreich sehr unterschiedlich, immer sehr fokussiert auf wo man gerade ist, in welcher Bezirkshauptstadt, funktioniert. Welche Referenten dort arbeiten, welche Haltungen bestehen. Verlangt man einen vergebürhten Mietvertrag grundsätzlich, weil das einfach so etwas schneidiges Beweisbares ist. Wie geht man um mit Wohnungssicherung. [...] Also es gibt total unterschiedliche Vorgangsweisen. Da hat Wien sicherlich durch die regionale Vernetzung und einheitliche Leitung [...] viel mehr Qualitätsarbeit schon geleistet.

Auch auf den Wiener Zentren gab es häufig sehr schnöde Behandlungsmethoden, [...] aber in Niederösterreich gibt es schon auch solche Leiter und Referenten, wo man das Gefühl hat, die haben einfach nicht den Zugang zum Klienten. Grundsätzlich. [...] Es hat wieder mit Bittstellertum zu tun und Almosenverteilung.“

„Bei den wenigen Bescheiden, die ich aus NÖ gesehen habe, habe ich – spannenderweise – zum Teil bessere Formulierungen oder bessere Begründungen gefunden, weil man einfach da wieder gesehen hat, da ist ein bisschen die persönliche Note durchgekommen. Da hat man mehr gemerkt, okay, da saß ein Mensch dahinter und hat versucht, für den Betroffenen zu formulieren. Das ist in Wien sehr, sehr knapp. Oft beläuft es sich auf ein, zwei Sätze.“

- Mehrfach wiesen die Expert\*innen darauf hin, dass Armutsbetroffene in ländlichen Gebieten viel öfter als in großen Städten auf funktionierende **private Netzwerke** zurückgreifen können, auf Familie und Freund\*innen, die eine Wohnungslosigkeit verhindern, für die Kinder sorgen und mit Geld und Gütern aushelfen. Phasen der Armut bleiben so verborgen, sind weniger spürbar und können leichter überwunden werden.

neu

☞ „Diese großen Geschichten mit psychischen Erkrankungen, mit materieller Existenzsicherung, Armut, das wird in [ländliche Region] noch viel mehr, im positiven Sinne jetzt natürlich, abgefangen. Weil wenn du jetzt in [ländliche Region] deine Arbeit verlierst, sind schon einmal mindestens zehn Verwandte da, die dich irgendwie auch noch auffangen mit wohnen, mit unterstützen und so weiter.“

☞ „I: Gibt es irgendwelche Unterschiede, die Sie zwischen Stadt und Land festmachen können?  
Das mit den Netzwerken, ich glaube schon, dass sie stärker sind. Ich habe so den Verdacht, dass die Urbanisierung eher von Menschen angeheizt wird, die keine haben möchten oder ihnen entfliehen möchten. Netzwerke haben es so an sich, dass, wenn es eng wird, sie schon greifen, aber eine hohe soziale Kontrolle mit sich bringen. Dieser sozialen Kontrolle entfliehen viele. Das möchten viele nicht. Fehlende Netzwerke sind schon ein Grund für prekäre Situationen. Das ist einer der wichtigsten Unterschiede.“

- **Wer zu sehr von der Norm abweiche**, erklärten mehrere Expert\*innen, bleibe aus sozialen Gründen nicht in ländlichen Gebieten. Deshalb sei es vergleichsweise wenig störend, wenn es dort weniger Einrichtungen z. B. für Drogensüchtige gebe. neu

☞ „Wenn solche Probleme auftreten, psychische Erkrankungen, Drogenabhängigkeit, gehen die Leute weg. In [ländliche Region] gibt es keine Drogenabhängigen, [...] die sind eh schon in Graz, Salzburg, Wien.“

☞ „Wenn du da mal eine Punze hast als Außenseiter, als der, der nicht hineinpasst, das ist nicht zuletzt der Grund, warum manche Leute in die anonyme Stadt gehen.“

- ☞ Die oben aufgezählten Punkte führen dazu, dass die staatliche Sozialleistungen und die Angebote der Sozialwirtschaft von den Armutsbetroffenen, die am Land wohnen, noch immer **weniger in Anspruch** genommen werden, als von Städter\*innen. alt neu

☞ „In Niederösterreich ist die Non-Take-Up-Rate von sozialen Einrichtungen wesentlich höher, [...] das weiß man auch bei der BMS-Inanspruchnahme: Wenn es in Wien über 80 Prozent sind, sind es in Niederösterreich unter 50 Prozent, die das tatsächlich, also die die Anspruch hätten, [beanspruchen].“

### Was wurde aus den Themen von 2005?

- ☞ Genauso wie vor zehn Jahren gibt es auch aktuell ländliche Gebiet, die von den **Leistungen der Sozialwirtschaft nicht ausreichend** erfasst werden. Allerdings scheint diese Lücke an Brisanz verloren zu haben. alt neu
- ☞ Das Problem der **mangelnden Mobilität** am Land scheint unverändert weiter zu bestehen. alt neu
- ☞ Dass sowohl die **Anonymität** in der Stadt als auch die **persönlichen Beziehungen** am Land Vor- und Nachteile haben können, wurde vor zehn Jahren genauso angesprochen wie bei der aktuellen Befragung. alt neu
- ☞ Dass sich die Betroffenen für ihre Armut insbesondere am Land **schämen** und diese zu verbergen suchen, war vor zehn Jahren ein wichtiges Thema. Dies scheint sich etwas geändert zu haben (s. Scham). alt neu
- ☞ **Traditionelle Familienstrukturen und Rollenbilder** hielten viele Armutsbetroffene in ländlichen Gebieten davon ab, bei sozialwirtschaftlichen Einrichtungen Hilfe zu suchen, war in den Interviews 2005 zu hören. Diesmal wurden die aus der Sicht der Städter\*innen veralteten Rollenbilder nur einmal angesprochen. alt neu
- ☞ **Versteckte Wohnungslosigkeit** war 2005 ein Phänomen, das vor allem am Land und dort vor allem bei Frauen auftrat. Inzwischen betrifft dieses Problem alle Armutsbetroffenen, die sich die hohen Mieten nicht leisten können (s. Thema Wohnen). alt neu

### Zunehmende Bürokratie

- ☞ **Klagen über den ständig wachsenden Verwaltungsaufwand** kamen in erster Linie von Gesprächspartner\*innen, die in leitender Position und schon seit vielen Jahren in der Sozialwirtschaft tätig sind – die also einen Einblick in eine längerfristige Entwicklung haben. Alle Sozialmanager\*innen, die diesbezüglich Kritik äußerten, taten dies ausführlich und vehement. alt neu  
Dass es Statistiken und Qualitätssicherungsmaßnahmen geben soll, darüber waren

sich alle Expert\*innen einig. Beanstandet wurde in erster Linie das aktuelle **Ausmaß der Bürokratie**, wobei es von Tätigkeitsfeld zu Tätigkeitsfeld unterschiedlich hohe Anforderungen zu geben scheint. So meinte etwa eine\*e (diesbezüglich unkritische\*r) Gesprächspartner\*in, den Dokumentationsaufwand, der im Pflege- und Behindertenbereich üblich sei, wolle man in der Wohnungslosenhilfe sicher nicht.

☞ „Es ist wesentlich bürokratischer als vor zehn Jahren. Bei allem, was der FSW finanziert, gibt es jetzt eine extreme Dokumentation und Rechtfertigungspflicht, die ist enorm. Ein sehr komplexes System. Der Leistungsbericht etwa, Statistiken, das geht Hand in Hand. Die öffentliche Hand gibt wesentlich mehr Zielvorgaben als früher und es gibt auch wesentlich bürokratischere Abläufe. [...] Das ist ein irres Computerprogramm, alleine die Verrechnung ist äußerst komplex.“

☞ „Im Prinzip finde ich es gut. [...] Da muss man schon sagen können, wie viele Männer und Frauen, wie die vorher gewohnt haben und wie nachher, ein bisschen grundsätzliche Sachen und welche Problemlagen liegen dahinter. Dass das strukturiert ist und man für [Bundesland] Aussagen tätigen kann. In der Behinderten- und psychiatrischen Betreuung mit dem Chancengleichheitsgesetz, die haben mehr Probleme, in der Wohnungslosenhilfe sind wir ziemlich offen. Aber dort wird per Bescheid vom Magistrat zugewiesen oder bei jedem Hausbesuch muss der behinderte Mensch unterschreiben, dass wer da war. So fangen wir nicht an bei uns zu arbeiten, weil ich möchte noch ein paar Leute unterbringen und nicht nur Bürokratie machen.“

☞ Als **Beispiele** für Verwaltungstätigkeiten, die den Gesprächspartner\*innen in dieser Form und Intensität sinnlos erscheinen, wurden z. B. genannt:

neu

- **Bestehende Projekte und Leistungen**, die jährlich beantragt werden müssen – manchmal nach neuen Kriterien, die dann sogar eine Umarbeitung der Anträge nötig machten, obwohl sich an den Leistungen nichts geändert habe. Beizulegen seien jedes Jahr für denselben Fördergeber dieselben Dokumente (z. B. Lebensläufe, Stellenbeschreibungen).
- **Zunahme der Zuweisungen zur Fallabklärung**, die eigentlich nicht Aufgabe der sozialwirtschaftlichen, sondern der öffentlichen Einrichtungen seien.
- Für jede\*n Klient\*in müsste eine **Datenbank** befüllt werden, und zwar so aufwändig, dass dies nicht vom Sekretariat übernommen werden könne. Pro Klient\*in falle für die Berater\*innen und Betreuer\*innen eine zusätzliche Arbeitsstunde pro Jahr an, erklärte ein\*e Beschäftigungsexpert\*in.
- Bei bürokratischen Vorgaben gehe es in manchen Bereichen (z. B. der Hauskrankenpflege) immer häufiger um die **Vermeidung von Klagen**, nicht um eine Qualitätssteigerung.
- **Anträge auf Fortbildungen** für Mitarbeiter\*innen würden immer zeitaufwändiger und praxisferner, weil sie z. B. gestellt werden müssten, bevor das Kursangebot für das nächste Jahr feststehe.
- Der **Bürobetrieb** erfordere viel Bürokratie (z. B. Brandschutz).

☞ **Gegen ein Übermaß an Verwaltungstätigkeiten sprechen**, laut Interviewpartner\*innen:

- Sie nähmen **Zeit von der eigentlichen Kernarbeit** weg. Ein\*e Gesprächspartner\*in rechnet vor, dass vor zehn Jahren eine Schlüsselkraft 20 Prozent der Arbeitszeit für Administration aufgewendet habe, jetzt seien es 35 Prozent. Personalaufstockungen kämen also nur teilweise der Klient\*innen-Betreuung zu Gute.

neu

☞ „Dokumentationen haben sehr stark zugenommen in manchen Bereichen. Mehrere Dokumentationen laufen nebeneinander, das nimmt unheimlich viel Zeit von der eigentlichen Arbeit, aber auf der Gegenseite sehr oft, wenn das nicht gegeben ist, dann hast du keine gute Arbeit geleistet.“

- Zu viel vom **Steuergeld**, das eigentlich für die Klient\*innen gedacht sei, werde für die Dokumentation aufgebraucht. So gesehen könne sich die Sozialwirtschaft ein Zuviel an Bürokratie nicht leisten.

neu

☞ „Wo ich aber glaube, dass manche dieser Dokumentationen eigentlich schon wieder unwirtschaftlich sind. [...] Das, wofür das Steuergeld gedacht war, für Leute die Betreuung bedürfen, wird zum Großteil zur Kontrolle und Dokumentation der Betreuung ausgegeben, aber nicht in die konkrete Betreuungsarbeit. D. h. inhaltlich ist es verfehlt das Thema.“

☞ „Wenn Sie sehr lange, so wie ich, in einem System arbeiten, das eng mit der öffentlichen Hand verknüpft ist, [...] haben Sie ein ungeheures Freiheitsbedürfnis, weil die Bürokratie derartig überbordend ist, das empfinde ich zunehmend als einen Wahnsinn. Das empfinde ich letztlich auch als nicht finanzierbar. Ich beziehe es jetzt auch auf eine Schlüsselkraft, nicht auf mich, dann hat die vor zehn Jahren vielleicht so 20 Prozent Administration gehabt und das sind jetzt sicher 35 Prozent.“

- Ein Teil der bürokratischen Anforderungen solle der **Qualitätssicherung** dienen. Aus der Praxis gesehen, spreche jedoch nichts dafür, dass die Qualität der Leistungen verbessert worden sei.

neu

☞ „Die Qualität ist nicht wirklich besser geworden, weil [...] du hast wenig Zeit, die Qualität zu steigern, sondern du musst viel Zeit aufwenden, um das, was du tust, zu beweisen, zu dokumentieren. Aber ich würde jetzt nicht sagen, der einzelne kriegt keine bessere Leistung. Manche Unterbringungen haben sich geändert. Es gibt jetzt kleinere Zimmer, es gibt mehr Wohnungen, aber das, was die Betreuungsqualität ausmacht, nämlich dieses personale Prinzip, da waren wir vor 20 Jahren vielleicht sogar besser. Weil wir mehr Zeit hatten für weniger Leute, mit weniger Bürokratie. Also da bin ich sehr selbstkritisch. Das trifft glaube ich auf fast alle NGOs zu, wir sind nicht besser geworden.“

☞ „I: Bringt das auch etwas für die Qualität ihrer eigentlichen Kernarbeit?  
Zu 90 Prozent nicht. Zu 90 Prozent erfüllt es das Bedürfnis der Verwaltung.“

- Einige Male wurde Ärger darüber laut, dass die öffentliche Hand **Verwaltungsaufgaben an ihre Auftragnehmer\*innen auslagere**. So müssten z. B. seit Einführung des eAMS die Einrichtungen alle AMS-Buchungen selbst verwalten. Sie nähmen dem AMS damit Arbeit ab, die auftragsfremd sei und ihre eigentliche Leistung nicht unterstütze.

neu

☞ „eAMS als Beispiel, die wollen auch mehr [...]. Früher hast ein E-Mail geschickt, heute musst du dich ins eAMS einloggen, musst den Bericht hochladen. Das ist eine Tätigkeit, die habe ich vor zehn Jahren nicht gehabt. [...] Ich muss verwalten, der ist jetzt ausgetreten bei uns, der ist eingetreten, den haben wir abgelehnt, das muss ich alles im eAMS buchen, vertraglich verpflichtend. [...] Das ist einfach Arbeitszeit von uns, Kosten, Ressourcen und bringt für unser Ziel überhaupt nichts. Das ist vollkommen auftragsfremd. [...] Man wird zunehmend zur Hilfskraft der allgemeinen Bürokratie.“

☞ „Damit sind wir wieder bei der Überverwaltung in Österreich [...]

I: Haben Sie den Eindruck, dass zum Teil Verwaltungsaufgaben [...] an Sie ausgelagert werden.

Selbstverständlich. Es wird wesentlich mehr delegiert. Wo die Verwaltung an Personal spart, das schiebt man auf die Träger.“

- Mehrere Interviewpartner\*innen äußerten die Vermutung, dass die Datenbank-einträge und Leistungsdokumentationen von den Geldgeber\*innen **nicht gelesen und ausgewertet** würden.

alt neu

☞ „Es ist, wie es ist, also Bürokratie, beim letzten Treffen hat der Controller schon gesagt, er muss das erheben und keiner liest es.“

☞ „Es wird damit argumentiert, so im Sinne von, das muss man ordentlich verwalten, das muss man argumentieren, aber meines Erachtens ist das schon längst zu Tode dokumentiert. Also da werden Sachen erhoben, das liest eh keiner mehr, das landet dann nur mehr nach dem Motto, ist gekommen, ist da. [...] Da wird nicht über die Qualität nachgedacht. [...] Letztendlich heißt soziale Arbeit, in einer Betreuungsbeziehung kontrolliert empathisch reflektieren, jemandem weiterhelfen. Das ist nicht zwingend verbunden mit einem Riesendokumentationsaufwand.“

- ☞ Ein\*e Gesprächspartner\*in äußerte die Befürchtung, dass in Zukunft **alle sozialen Dienstleistungen öffentlich ausgeschrieben** würden. Dies würde den Verwaltungsaufwand noch einmal erhöhen. Zu vermuten sei außerdem, dass Kriterien dabei angelegt würden, die die Qualität der Leistungen nicht ausreichend erfassen könnten.
- ☞ Die Spitze, was den Verwaltungsaufwand anlangt, werde von den **EU-Projekten** gebildet. (s. auch Förderungen durch den Europäischen Sozialfonds (ESF))

neu

alt neu

## Innovationen in sozialwirtschaftlichen Einrichtungen

### Innovationsmöglichkeiten

#### Häufigkeit

Wie sehr neue Ideen in die Wirklichkeit umgesetzt werden können, variiert in den befragten Einrichtungen.

- **Drei von ihnen sind erst in den letzten Jahren entstanden**, sind also gleichsam Innovationen per se. Alle drei wurden gegründet, um – zum Teil regionale – Versorgungslücken für Armutsbetroffene zu verringern. Eine bietet medizinische Behandlungen von Wohnungslosen (v.a. Notreisenden), die zweite arbeitsrechtliche Beratung bei undokumentierten Beschäftigungsverhältnissen und die dritte Rechtsberatung für den Bezug der Mindestsicherung. ✓
- **In 13** der schon länger bestehenden Einrichtungen sind **Innovationen möglich**. Das reicht von der Entwicklung neuer Projekte und Leistungen über die Anpassung alter Angebote an aktuelle Anforderungen bis zu internen Umstrukturierungen. Viele davon sind im vorliegenden Bericht im Rahmen der Themenschwerpunkte (s. jeweils Angebote & Leistungen) beschrieben. ✓
- Die Interviewpartner\*innen aus **zwei weiteren Einrichtungen beklagten**, dass sie sehr wohl immer wieder Innovationsideen entwickelt hätten, dass diese aber derzeit **keine Chance** auf Finanzierung hätten, was in beiden Fällen eine Unterversorgung von Armutsbetroffenen nach sich ziehe, einmal von wohnungslosen jungen Erwachsenen, das andere Mal von psychisch schwer Erkrankten. ✗

☞ „Das Innovative, wofür du irgendwo Zeit brauchst für neue Konzepte, diese Spielräume kommen zunehmend abhanden. Das kommt auch ganz klar vom Land, all die guten Ideen können sie sowieso nicht finanzieren.

Wie ich angefangen habe – ich bin schon [...] seit 25 Jahren so in sozialpolitischen Dingen tätig –, [...] wenn du eine gute Idee und irgendwie ein Konzept gehabt hast, dann haben sie dich einmal probieren lassen. Manche Sachen sind dann übernommen worden und bei manchen war nach einem Jahr klar, nein, das ist es halt nicht. Aber diesen Spielraum hat es gegeben, auch dieses Weiterentwickeln. Da habe ich schon das Gefühl, auf der einen Seite wird es immer professioneller, aber einfach auch viel enger.

Meine Anfangsjahre [...] das war schon meine Zeit. Das war schon wirklich lustvoller, irgendwie auch kreativer. Da habe ich mich kreativer empfunden. [...] Diese SpARBremse ist auch eine Bremse für die Ideen.“

- In einem weiteren Interview waren sich die beiden **Expert\*innen nicht** so recht **einig**, ob in ihrer Einrichtung Platz für Innovationen sei: Eine\*r sah keinerlei diesbezüglichen Spielraum, eine\*r konnte zumindest einige kleine Veränderungen erfolgreich anregen.
- Es bleiben noch sieben Gesprächspartner\*innen, **in deren Arbeitsalltag** die Frage nach **Innovationsmöglichkeiten keine Rolle** spielt und die daher keine Auskunft geben konnten.

✘

✔

### **Förderliches & Nachteiliges**

- Je **größer** die **Trägerorganisation** oder die **Einrichtung** selbst ist, desto leichter scheinen Innovationen zu organisieren zu sein. Zwei von den befragten Neugründungen sind in sehr große Träger eingebettet und die größten Einzelprojekte, die im Rahmen der Interviews beschrieben wurden, gehen von einem Netzwerk von Beratungsstellen aus, die ebenfalls zu einem bedeutenden Träger gehören.

neu

### **Problemfelder & Lücken**

- ✚ Es gebe in Österreich grundsätzlich **nicht genügend Fördergeld für Innovationen in der Sozialwirtschaft**, erklärte ein\*e Interviewpartner\*in. Zum Beispiel sei es kaum möglich, Forschungsvorhaben finanziert zu bekommen, die nichts mit Technologie zu tun hätten. Es gebe ein einziges großes Forschungsprojekt, an dem die Einrichtung beteiligt gewesen sei: ein technologisches, bei dem eine Smartphone-App für eine Klient\*innengruppe entwickelt wurde. Die Finanzierung von Innovationen sei derzeit besser über die EU oder private Quellen, z. B. Stiftungen, möglich. Letzteres sei umso leichter, je größer und bekannter der Träger oder die Einrichtung seien.

neu

☞ „Innovationskapital in Österreich gibt es nur für Technologie oder Pharma. [...] Der Sektor wird immer auf die sozialen Ministerien oder Landesräte verwiesen. Jetzt bleiben eigentlich nur die EU-Förderungen. [...] Wir sind mittlerweile auf einem Level, wo wir auch private Mittel immer wieder über Stiftungen und so kriegen können.“

## Förderungen durch den Europäischen Sozialfonds (ESF)

### Häufigkeit

- In **fünf befragten Einrichtungen** gibt es **Erfahrungen mit innovativen Projekten**, die durch den ESF gefördert worden sind. ✓
- **14 Einrichtungen** haben noch **nie** ein derartiges Projekt laufen (gehabt). Innovationen werden dort durch Förderungen der Bundesländer, des AMS und – wenn auch seltener – des Bundes ermöglicht. ✗
- In **fünf Organisationen** **wussten** die Gesprächspartner\*innen **nicht Bescheid**, ob es in ihrer Einrichtung schon ESF-Projekte gegeben hat.

### Was geschieht nach der Projektlaufzeit?

- **Drei** der fünf **ESF-Projekte** wurden nach deren Ende gemeinsam von den jeweiligen Bundesländern und AMS-Landesgeschäftsstellen **weiterfinanziert**, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß: Eines wurde von der Region, in der es stattgefunden hatte, auf das gesamte Bundesland ausgeweitet, das zweite weiterentwickelt und in vollem Ausmaß übernommen und beim dritten die Idee beibehalten, aber die Dauer der Leistungen für die Klient\*innen halbiert, sodass die Einrichtung doppelt so viele Personen mit unveränderten personellen Ressourcen betreut. neu

☞ „Unser Netzwerkprojekt [...] hat das Land weiterfinanziert. Das gibt es immer noch. [...] Das war schon auch so, dass war nicht irgendeine Geschichte, die wir sowieso gemacht hätten und die eine Zeitlang auf die EU gegangen ist, sondern wir haben da wirklich etwas eingebracht, was ich sehr spannend finde und wo eine Lücke geschlossen wird zwischen dem BMS-Bezug und dem, wofür das AMS wirklich in der Praxis zuständig ist. Da gibt es eine Zielgruppe, für die das AMS nicht zuständig ist, die wir mit dem Projekt bedienen, und das Projekt hat aber Überführungsmöglichkeiten ins Regelprogramm. D. h. die Personen, die wir da beschäftigen, können wir danach weiterbeschäftigen im Regelprogramm. [...]. Das ist ein ganz spannendes Projekt, weil dadurch haben sie sehr arbeitsmarkterne Personen über einen längeren Zeitraum beschäftigt. [...] Dadurch haben sie auch Aufenthaltszeiten von eineinhalb Jahren und teilweise sogar ein bisschen länger, was schon sehr spannend ist.“

☞ „Das Projekt ist super gerannt. [...] Aus dem heraus haben wir dann ein gemeinnütziges Beschäftigungsprojekt mit dem AMS und dem Land entwickelt.

*I: D. h. es ist weiterfinanziert worden?*

Ja, ohne Lücke.“

☞ „Kürzungen in dem Sinne nicht, aber das Transitarbeitsjahr selbst wurde verkürzt. Somit haben wir doppelt Arbeit und keine zusätzlichen Ressourcen. [...] Wir müssen insgesamt doppelt so viele, wenn man ein Jahr betrachtet, aufnehmen. [...] Für die Transitarbeitskräfte selber hat sich etwas verändert, weil die nur mehr ein halbes Jahr zur Verfügung haben und kein ganzes Jahr mehr wie zuvor.“

- Die beiden **anderen Projekte** wurden **nicht weitergeführt**. Bei einem hat man die neu entwickelten Instrumente systematisch in den Arbeitsalltag der Einrichtung integriert und weiter verwendet. Beim anderen nutzt eine ehemalige Projektmitarbeiterin ihre damals erworbene Expertise heute in der Einrichtung, aber eher zufällig, wenn es gerade nötig ist, was nicht sehr oft geschieht. neu
- ☞ Während die Expert\*innen aus diesen beiden Einrichtungen kein Problem damit hatten, dass ihre Projekte keine Fortsetzung fanden, **kritisierten andere** Gesprächs- neu

partner\*innen, **dass es so häufig kein Interesse an einer Weiterführung gebe**: nicht von Seiten der österreichischen Geldgeber und häufig auch nicht von den eigenen Trägerorganisationen. Auf diese Art würden Infrastrukturen sinnlos aufgebaut, neu erworbenes Wissen bliebe ungenützt und ginge wieder verloren.

☞ „Mit schlechten Erfahrungen, weil die sind immer befristet. Wenn sie auslaufen, will sie niemand mehr haben. [...] Teilweise drückt das Sozialministerium dem AMS etwas am Schädel, was die nicht haben wollen, und die sind dann froh, wenn es ausgelaufen ist. Die wollen nichts mehr damit zu tun haben. Ich habe das in meinem früheren Job erlebt, wo einige Programme waren, wo man sagt, da baut man Ressourcen für zwei bis drei Jahre auf und nachher überlebt das nicht. Das ist schon sehr oft.“

### Förderliches & Nachteiliges

- Eines der erfolgreichen, weil weitergeführten, Projekte wurde **von mehreren Einrichtungen gemeinsam** eingereicht, die einander von ihren Netzwerk-Treffen kannten. Im Interview war zu hören, dass dies **Vorteile** habe: Erstens könne man so ein wirklich großes Projekt auf die Beine stellen, das gute Chancen auf Weiterführung habe. Zweitens habe die Erfahrung der gemeinsamen praktischen Arbeit den Charakter des Netzwerks zum Positiven verändert (s. Kooperation). In einer anderen befragten Einrichtung war ein Projekt gerade in Vorbereitung, das dem ESF ebenfalls von einer Gruppe von sozialwirtschaftlichen Einrichtungen angeboten werden soll.
- Auch für die innovativen Projekte des ESF **scheint es von Vorteil zu sein, wenn die Einrichtung größer ist**: schon während der Laufzeit, z. B. weil Räumlichkeiten und Infrastruktur nicht extra für das Projekt beschafft und aufgebaut werden müssen, vor allem aber, was die Weiterführung anlangt. Größere Einrichtungen und Träger können die während des Projekts erworbenen Erkenntnisse, Kompetenzen und Erfahrungen leichter in das vorhandene Angebot einbetten. In den beiden oben erwähnten Anbieter-Gruppen sind übrigens sowohl kleinere als auch die ganz großen Organisationen vertreten.

neu

neu

☞ „Die [Projekte] bringen einfach Innovationen für bestehende Leistungen. [...] Die nutzen wir dazu, Instrumente aufzubauen, die etwas bewirken können. Was bewährt sich? Dann haben wir sie und können sie leichter einsetzen. Die zusätzlichen Personalressourcen haben wir natürlich dann nicht mehr. Man muss immer schauen, wie das bestehende Personal in den bestehenden Strukturen [...] das auch noch macht. Die zusätzliche Personalressource ist halt dann ein Luxus für ein paar Jahre.“

- ⚡ Wer mit der **Abrechnung** der ESF-Projekte persönlich zu tun hatte, äußerte heftige Kritik: Sie sei sehr **aufwändig** und manchmal **nicht realisierbar**. Man habe auch noch lange nach Projektschluss Arbeit, da es **mehrere Überprüfungsdurchgänge** gebe. Und die Einrichtungen müssten überall dort **finanziell einen langen Atem** haben, wo die letzte Rate erst nach Abschluss aller Überprüfungen ausgezahlt werde. Da könnten nämlich nach Projektende auch mehr als zwei Jahre vergehen.

neu

☞ „ESF Projekte sind einfach eine Katastrophe von der Abrechnung her.“

☞ „Du hast eine mörderische Abrechnung vor dir. Die Abrechnung ist bei dieser Art von Projekt immer ein Thema, ob man es überhaupt macht. Das ist wirklich so. Wo EU draufsteht, ist schauderliche Abrechnung drin. [...] Da ist klar, ich muss einen Verlust machen, weil ich kann immer nur einen Teil der Kosten

abrechnen. In einem Betrieb, wo ich die Büroleitung habe, wie kann ich nachweisen, dass ich ein Drittel für die EU gemacht hab? Den Aufwand rechne ich gleich gar nicht ab. Ein Teil der Abrechnung scheitert daran, dass ich es eh nicht abrechnen kann oder mit so einem Aufwand, dass ich keine Lust mehr dazu habe.

Wir haben gerade jetzt wieder Prüfung von diesem ESF-Projekt mit wirklich einer wahnwitzigen..., also es ist alles geprüft worden. Jetzt kommt die nächste Ebene, die die Prüfer prüft. Jetzt wird all das geprüft, was die eh schon geprüft haben, aber fünf Sachen, die nie geprüft worden sind, müssen wir jetzt neu aufstellen. [...] Das Abrechnen ist schon immer eine bittere Pille des Ganzen.“

☞ „Vor zwei Jahren abgeschlossen. Das Projekt selbst war gut, aber das ist über Brüssel direkt bewilligt worden, das ist jetzt z. B. noch nicht endabgerechnet. Lange Vorfinanzierungszeiten bei solchen Dingen.“

- ⚡ Die Gesprächspartner\*innen aus einer kleinen Einrichtung berichten, dass sie nach einem ESF-Projekt bewusst auf weitere verzichtet hätten. Die Projekte seien im Vergleich zur **kurzen Laufzeit** zu aufwändig und zu wenig effizient, da es immer einige Monate dauere, bis die neuen Projektmitarbeiter\*innen eingearbeitet seien. Außerdem brächten derartige Projekte Unruhe in den Alltagsbetrieb des Büros, das gar nicht genug Platz für die Projektmitarbeiter\*innen biete.

neu

☞ „Wir haben das dann nicht mehr gemacht in den letzten zehn Jahren, weil der Aufwand einfach enorm groß ist. [...] Es ist meistens nur für ein Jahr. Du musst zum Teil Leute einstellen und dann sind die Leute wieder weg. [...] Wenn du EU-Projekte machst, das sind immer so kurzfristige Geschichten. Bringt einen rechten Wirbel. Ein, zwei, drei Monate, bis die Leute dann mehr oder weniger ankommen. ~ Wir haben auch keine Büros eigentlich.“

- Sind die ESF-Projekte einmal bewilligt, bieten sie besonders **große Gestaltungsfreiheit**. Ein\*e Gesprächspartner\*in bringt es so auf den Punkt: Die Geldgeber\*innen in der EU interessieren sich nicht für den inhaltlichen Erfolg des Projekts, sondern überprüfen nur die Abrechnung. Das eröffne die Möglichkeit, wirklich Neues zu erproben, ohne auf die Vorgaben der Auftraggeber\*innen zu schießen. **Diese Freiheit könne man kreativ nützen – oder auch ausnützen, indem man gar nichts leiste**. Dass letzteres regelmäßig geschehe, vermutete ein\*e Kolleg\*in: Den antragstellenden Einrichtungen gehe es oft gar nicht um die Entwicklung von Innovationen, sondern nur um das Geld, das sie innerhalb der Einrichtung auch schon einmal in andere Bereiche verschieben würden.
- Die Projekte des ESF erweiterten **den sozialpolitische Horizont in Österreich**, erläuterte ein\*e Expert\*in. Über sie kämen Themen und Ziele hierher, die auf EU-Ebene als wichtig erkannt worden seien.

neu

neu

☞ „Weil die EU doch meistens übergeordnete Ziele hat und auf die Art werden solche Ziele auch in Österreich diskutiert. Sonst gäbe es die gar nicht. Das finde ich einen sehr positiven Ansatz beim ESF.“

## Teil 2 – Die vier Themenschwerpunkte im Detail

### Einleitung

Der zweite Teil des Berichts geht im Detail auf jene drei Schwerpunktthemen ein, die sich aus der ersten Welle von Interviews ergeben haben: **Beschäftigung**, **Migration** und **Gesundheit**. Er widmet außerdem ein Kapitel dem aus der Sicht der Expert\*innen zum Zeitpunkt der Interviews schwierigsten Thema: dem **Wohnen**.

Jedes Kapitel ist gleich aufgebaut: Auf eine kurze **inhaltliche Einführung** folgt die Vorstellung der befragten **Einrichtungen**, die in diesem Spezialgebiet tätig sind, sowie eine kurze Zusammenfassung der von ihnen **angebotenen Dienstleistungen**. Als nächstes werden die **Klient\*innen-Gruppen** charakterisiert, die sich an die spezialisierten NROs um Unterstützung wenden. Der jeweils bei Weitem ausführlichste Teil befasst sich mit den **Problem- und Konfliktfeldern**, **Lücken** und **Lösungen**, die von den Gesprächspartner\*innen im Zusammenhang mit den jeweiligen Themen genannt wurden. Die Detaildarstellung geht insofern deutlich über die punktuelle Zusammenfassung des ersten Bericht-Teils hinaus, als hier Platz für eine ausführliche Darstellung von Einzelheiten, Nuancen, Zusammenhängen und Widersprüchen ist. Damit können die Vorteile des qualitativen Forschungsansatzes, der in unserem Projekt zur Anwendung gekommen ist, genützt werden.

Als Präsentationsform haben wir uns im zweiten Teil des Berichts für einen Fließtext entschieden, in den eine Vielzahl von Zitaten aus den Interviews eingebunden sind. Doch auch hier findet man bei vielen Textpassagen am linken Seitenrand Symbole, die für eine bessere Lesbarkeit sorgen und das Suchen im Text erleichtern sollen. So kann man beim Durchblättern oder Durchscrollen die Kurzbeschreibungen der Einrichtungen, die Problemfelder und Lücken, die Lösungsansätze der Expert\*innen sowie die Zitate aus den Interviews auf den ersten Blick erkennen:

-  Kurzbeschreibung der befragten Einrichtungen
-  Problemfeld, Lücke
-  vorhandene Lösungen und Lösungsvorschläge
-  Zitate aus Interviews
-  Wechsel der Gesprächspartner\*innen innerhalb eines Interviews.

## Beschäftigung

Arbeitslosigkeit und Armut sind gleichsam Zwillinge und so verwundert es wenig, dass – wie vor zehn Jahren auch – das Themenfeld Arbeit und Beschäftigung in den Interviews sehr präsent war, und zwar keineswegs nur bei jenen Organisationen, deren Angebot darauf spezialisiert ist, sondern auch bei allen anderen. Die Wirtschafts- und Finanzkrise, die 2008 ihren Ausgang nahm und deren Konsequenzen nach wie vor spürbar sind, macht sich in der Arbeit der Sozialwirtschaft auf vielfache Weise bemerkbar. Die höhere Arbeitslosigkeit vergrößert einmal ganz generell die Anzahl der potenziellen Klient\*innen. Die schlechte Konjunktur lässt Unternehmen beim niedrig qualifizierten Personal noch mehr sparen als früher und vergrößert so folgerichtig vor allem die Gruppe der niedrig qualifizierten Klient\*innen in den Beschäftigungseinrichtungen. Schließlich führt die hohe Staatsverschuldung auch zu finanziellen Kürzungen bei der Arbeitsmarktpolitik – und das, obwohl gerade in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit aus der Sicht der Gesprächspartner\*innen diesbezüglich besonders viel angeboten oder zumindest an kreativen Lösungen gearbeitet werden müsste. Enttäuscht von „der Politik“ sind daher nicht nur viele der befragten Beschäftigungsexpert\*innen, sondern auch andere Gesprächspartner\*innen. Da können in den Wortmeldungen auch schon einmal die Emotionen ordentlich hochschwappen.

 „Die wirklichen Sorgen, die wir haben, sind steigende Arbeitslosigkeit, Wohlstand gekoppelt an Wirtschaftsleistung, die ganze Banken- und Geldentwicklung und in Österreich ganz speziell das Finanzrahmengesetz. Es macht mir persönlich große Sorgen zu wissen, im Jahr 2018 gibt es im AMS 300 Mio. weniger Geld. Was heißt das für uns Träger? Ich würde mir da vom AMS, [...] ganz oben, von der Bundesgeschäftsstelle viel mehr Informationen wünschen, [...] was unsere Zukunft anlangt. Ich mache mir große Sorgen und fühle mich dabei überhaupt nicht unterstützt. Ich fühle mich mit meinen Sorgen allein gelassen. Weil so lapidare Aussagen wie: Schickt uns mal eine Projektidee! Das ist lächerlich. [...] Das ist grob fahrlässig, so vorzugehen bei 400.000 Arbeitslosen. Da kriege ich Angst vor diesen Menschen, die da an den Hebeln sitzen. Wirklich. Ernsthaft. [...] Da würde ich mir viel mehr wünschen, dass man sich zusammensetzt und Projektideen entwickelt. [...] Es kracht und knallt und keiner traut sich was.“

## Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen

Neun der 26 befragten Einrichtungen sind auf das Themenfeld Beschäftigung spezialisiert, eine weitere Organisation bietet als Trägerin mehrerer Einrichtungen mit unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkten auch Dienstleistungen für Arbeitslose an. Von diesen neun Einrichtungen betreiben acht Beschäftigungsprojekte, zwei beraten bzw. coachen ihre Klient\*innen – der Mehrspartenbetrieb ist jener, der beide Tätigkeiten ausübt. Auch eine Einrichtung, die Wohnungslose bzw. von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen betreut, wird in diesem Kapitel vorgestellt, weil sie für ihre Klient\*innen besonders niederschwellige Arbeit möglich macht: Diese Tagesstrukturangebote begründen zwar kein sozialversicherungspflichtiges Dienstverhältnis und gelten daher z. B. für das AMS nicht als Beschäftigung, stellen aber für viele Menschen die einzige Möglichkeit dar, etwas Geld selbst zu verdienen.

### Beschäftigungsprojekte

Sogar in der kleinen Auswahl der von uns interviewten Beschäftigungsprojekte zeigt sich die Vielfalt der in der Armutsbekämpfung tätigen Sozialwirtschaft: Keines der **Beschäftigungsprojekte** gleicht im

Detail den anderen. Sie gehören zwar alle dem Zweiten Arbeitsmarkt an, bieten also zeitlich begrenzte Arbeitsplätze, die den Übergang in den regulären Ersten Arbeitsmarkt ermöglichen sollen. Dazu gehört bei allen eine sozialpädagogische Begleitung, die Beschäftigungshindernisse, wie gesundheitliche Schwierigkeiten, Schulden oder familiäre Probleme, beseitigen soll. Alle bekommen ihre Mitarbeiter\*innen per Zuweisung des AMS und alle sind in erster Linie vom AMS finanziert. In allen Projekten sind Schlüsselarbeitskräfte dauerhaft angestellt, die für Kontinuität sorgen und die die zeitweise Beschäftigten anleiten. Damit enden jedoch die Gemeinsamkeiten der von uns untersuchten Organisationen, die entweder Sozialökonomische Betriebe (SÖB), gemeinnützige Beschäftigungsprojekte oder Arbeitskräfteüberlasser sind.<sup>6</sup> Größer sind aber die Unterschiede, die im Detail liegen.

 Der kleinste befragte Betrieb ist in einer Kleinstadt mit weniger als 10.000 Einwohner\*innen als Dienstleister in einem einzigen Geschäftsfeld tätig. Er bietet elf langzeitarbeitslosen Frauen Transit-arbeitsplätze mit unterschiedlicher Wochenarbeitszeit für maximal ein Jahr. In wöchentlichen Gruppentreffen werden die Teamfähigkeit der Teilnehmerinnen sowie der Umgang mit Hierarchien, Vorgesetzten und Kolleg\*innen besprochen. Bei Bedarf steht eine begleitende Psychologin auch für Einzelgespräche zur Verfügung.

 Das im höchsten Maße strukturierte Angebot hat ein Betrieb, der in einer Stadt mit rund 60.000 Einwohner\*innen arbeitet. Er bietet ein genau definiertes Stufenmodell an, das die Fähigkeiten sehr arbeitsmarktferner Mitarbeiter\*innen sorgsam auslotet und diese langsam an den Ersten Arbeitsmarkt heranzuführt. Dabei können die Mitarbeiter\*innen in verschiedenen Unternehmensbereichen, z. B. Grünraumpflege oder Büro, eingesetzt werden:

 „Wir haben verschiedenste Angebote, angefangen von der Schulung bis zum Transitarbeitsplatz. Wir haben ein Stufenmodell, das beginnt mit dem Clearing. Das Clearing macht jeder. Clearing bedeutet eigentlich nur, dass sich die Leute bei uns bewerben und wir schauen, in welche Stufe passt die Person am besten. Die erste Stufe wäre die stundenweise, betreute Beschäftigung [...]. Da sind die Personen bei uns zehn Stunden in der Woche beschäftigt. [...] Für das AMS zählt das wie eine Schulung.

Dann gibt es das Arbeitstraining, das wäre die nächste Stufe sozusagen, das wären 25 bis 30 Stunden in der Woche. Da haben wir dann schon mehrere Bereiche zur Auswahl [...]. Da sind die Personen dann mehr integriert. Es gibt auch ein sozialarbeiterisches Angebot im Arbeitstraining: Arbeitssuche, Wohnungssuche oder sonstige Themen, die offen sind. Schulden oder Gesundheit. [...] Das zählt für das AMS wie ein Kurs.

Dann haben wir Transitarbeitsplätze, in ähnlichen Bereichen wie im Arbeitstraining, [...] aber da haben die Personen bei uns ein Dienstverhältnis befristet auf ein halbes Jahr, [...] Teilzeitplätze und Vollzeitplätze.

Nach dem Transitarbeitsjahr gibt es die Möglichkeit, Nachbetreuung in Anspruch zu nehmen, wo es entweder darum geht, wenn man keinen Job gefunden hat, dass man weiter unterstützt wird in der Arbeitssuche. Oder wenn man einen Job gefunden hat, dass man begleitet wird das erste halbe Jahr im neuen Job.“

Arbeitstraining und Transitarbeitsplätze können auf Antrag von sechs auf neun Monate verlängert werden. Im Clearing werden 15 Personen betreut, in der stundenweisen, betreuten Beschäftigung acht, im Arbeitstraining zwölf und im Transitarbeitsbereich 34.

---

<sup>6</sup> Diese Projekte unterscheiden sich insbesondere darin, ob sie sich am freien Markt – und damit in Konkurrenz zu profitorientierten Organisationen – bewähren müssen oder nicht (<http://www.ams.at/wien/service-arbeitsuchende/arbeitsuche/geoerderte-beschaeftigungsprojekte> – Stand: 8.9.2015)

📖 Weniger modellhaft, aber noch vielfältiger ist ein Träger, der mehrere Projekte, die eng miteinander kooperieren, in einer anderen 60.000 Einwohner\*innen-Stadt betreibt. Auch hier werden Arbeits-training und Vollzeit-Transitarbeitsplätze in verschiedenen Bereichen angeboten, daneben aber auch fachliche Schulungen, die der Tagesstrukturfindung dienen und außerdem so gestaltet sind, dass sie sehr arbeitsmarktferne Personen dort abholen, wo sie gerade stehen, z. B. indem Einzelstunden oder auch Kurse in Dörfern zu Zeiten, die sich mit der Arbeit am Bauernhof vereinbaren lässt, angeboten werden. Eine Besonderheit dieses Trägers ist es, dass er darauf achtet, dass seine Dienstleistungen Personen und Einrichtungen zugutekommen, die sich Vergleichbares am freien Markt nicht leisten könnten, also z. B. wiederum Armutsgefährdeten oder Kultur- und Kunstinitiativen. Das gilt zum Beispiel auch für den Arbeitsüberlassungsbereich, der außerdem nicht mehr dem Zweiten, sondern dem Dritten Arbeitsmarkt<sup>7</sup> zuzurechnen ist, werden hier doch de facto geschützte Dauerarbeitsplätze zur Verfügung gestellt, auch wenn mit Dauer hier bloß die Jahre bis zum Pensionseintritt gemeint sind:

🗣️ „Das sind durch die Bank Leute, die ganz kurz vor der Pension stehen, allerlängstens drei Jahre, die bei uns angestellt sind und mittels Arbeitskräfteüberlassung in gemeinnützigen Organisationen arbeiten. Ein ganz, ganz wichtiger Punkt im Gegensatz zu anderen Überlassungsprojekten: Die Leute sind nie einmal da, einmal dort, sondern sie haben einen Arbeitsplatz, behalten den bis zur Pension und werden während der ganzen Zeit von uns sozialpädagogisch begleitet, und auch die Organisationen. Dadurch können wir schauen, dass es ein altersgerechtes Arbeiten ist, dass die Leute wirklich im Team aufgenommen sind. Bei eventuellen Problemen wird von uns vermittelt, ein bisschen moderiert, wenn notwendig, auch eine Mediation oder Supervision gemacht. Das führt dazu, dass wir eine Drop-Out-Rate haben, die gegen Null geht.“

Familienfreundlichkeit ist ein weiterer Pfeiler dieses Betriebs, auch Alleinerzieher\*innen sollen die Möglichkeiten haben, die Angebote in Anspruch zu nehmen, indem die Unvereinbarkeit von Öffnungszeiten der Kinderbetreuungseinrichtungen mit einer Beschäftigung ausgeglichen wird.

🗣️ „Wir haben im Sommer z. B. Kreativworkshops, Computerkurse und Outdoor-Aktivitäten für Kinder. Alle unsere Mitarbeiter dürfen Kinder, Enkelkinder gratis über den Sommer mitbringen, damit die Sommerferien abgedeckt sind. Oder wir machen einen Shuttle und fahren mit unserem Bus, uralt, rostig, aber er fährt, die Runde durch die Kindergärten und Horte, holen die [Kinder] ab, bringen sie her. Dann können sie bis fünf arbeiten. [...] Und das Kind ist nicht das letzte am Bankerl. Um das geht es ja. Das Kind ist jahrelang das letzte am Bankerl. Da sind nämlich die Kinder und die Mütter total arm.“

---

📖 Beim größten befragten Träger – seine Betriebe arbeiten für unterschiedliche Zielgruppen und in verschiedenen wirtschaftlichen Feldern an rund 40 Standorten sowohl in einer Landeshauptstadt als auch im ländlichen Raum – haben sich die Schwerpunkte in den vergangenen zehn Jahren verschoben. Das Arbeitstraining hat zugunsten der Transitarbeitsplätze an Bedeutung verloren. Die vom AMS vermittelten Arbeitskräfte sind arbeitsmarktferner. Um das auszugleichen, ist in den Betrieben eine **größere Anzahl von fixen Arbeitskräften angestellt – viele von ihnen ehemalige Transitmitarbeiter\*innen**. Wobei es sich hier aber nicht um einen Dritten Arbeitsmarkt handelt, denn nicht die Schwächsten, sondern nur die Besten haben eine Chance auf eine Festanstellung. Außerdem hat der Träger Tätigkeitsfelder erschlossen, bei denen auch wenig qualifizierte und schwer einsetzbare Mitarbeiter\*innen gute Arbeit leisten können. So wurden z. B. Dienstleistungen, bei denen es auf Pünktlichkeit ankommt, wie das Ausmalen in privaten Haushalten, reduziert und durch Tätigkeiten wie

---

<sup>7</sup> Im Gegensatz zum Zweiten Arbeitsmarkt, der Arbeitnehmer\*innen unterstützt, letztlich auf dem Ersten Arbeitsmarkt integriert zu werden, werden am Dritten Arbeitsmarkt (oder: Ersatzarbeitsmarkt) dauerhaft geförderte Arbeitsplätze für Menschen zur Verfügung gestellt, die keine Chance auf Integration im Ersten oder regulären Arbeitsmarkt haben. ([www.bdv.at](http://www.bdv.at))

Containerentleerung und -sortierung sowie Lagerhaltung ersetzt. Besonderes Gewicht liegt in den Betrieben dieses Trägers auf der sozialpädagogischen Begleitung, die so intensiv sein kann, weil die Betriebe ökonomisch höchst erfolgreich sind – viel erfolgreicher übrigens als noch vor zehn Jahren.

🗨️ „Wir haben in [Bundesland] pro Transitarbeitsplatz die meisten Stunden für Sozialpädagogik. Wir haben nicht die meisten Fördergelder pro Platz, aber im Zuge dessen, dass wir relativ viel Cash gemacht haben, können wir das faktisch alles in diesen Bereich pumpen. [...] Unsere Sozialpädagog\*innen schaffen Arbeit. Nur damit sie es verstehen: Wir haben heuer einen Träger übernommen, da oben in [Region]. Die haben eine Sozialpädagogin für 30 Vollzeitplätze gehabt. [...] Wir haben 1,8 Dienstposten an der Stelle. Wir buttern da wesentlich mehr rein, haben vielleicht nicht mehr Fördergelder, aber können uns das leisten.“

---

📖 Den wirtschaftlichen Erfolg und die Betonung der sozialpädagogischen Betreuung teilt der eben beschriebene Träger mit einem anderen, der in einer kleineren Landeshauptstadt und deren Umfeld an sieben Standorten tätig ist. Das bedeutet 114 Arbeitsplätze, davon 73 mit arbeitsmarktpolitischer Zielsetzung: 55 Voll- und Teilzeit-Transitstellen, aber auch – und da ist ein Bedarf, der vor zehn Jahren formuliert worden ist, inzwischen in ein Angebot verwandelt worden – vier geschützte Arbeitsplätze für Personen mit einer Arbeitseinschränkung von mehr als 50 Prozent und 14 Assistenzstellen für Arbeitslose über 55 Jahren, „bei denen wir versuchen, ihnen bis zum Pensionsanspruch oder auch dem Wiedereinstieg am Ersten Arbeitsmarkt ein Dienstverhältnis zu bieten“. Damit verlässt auch dieser Träger ein Stück weit den Zweiten Arbeitsmarkt und wird auf dem Dritten aktiv.

🗨️ „Da ist der Fokus auch auf Arbeitssuchenden ohne Berufsabschluss oder mit einem veralteten Berufsbild. [...] Das haben wir als Bedarf erkannt gehabt und das ist auch schon ein bisschen eine Besonderheit in [Träger]. Das gehört nicht unbedingt zur Aufgabe und zum Vertragsinhalt als sozialökonomischer Betrieb, sondern da zählen vor allem das Angebot an Transit- und die Schlüsselstellen. Wir haben da quasi eine mittlere Ebene eingezogen und nennen diese Stellen Assistenzstellen, weil sie das betriebliche Gefüge stützen und gleichzeitig auch eine arbeitsmarktpolitische Zielsetzung haben. Wir können in dem Bereich, weil es eben nicht klassische Transitstellen sind, frei hinschauen, wie lange dauert dieses Dienstverhältnis.“

---

📖 Ausschließlich im ländlichen Bereich arbeitet ein Betrieb, der 19,5 Transitarbeitskräfte und acht sogenannte Hilfskräfte in mehreren Geschäftsfeldern einsetzt. Die durchschnittliche Verbleibdauer der Transitarbeitskräfte beträgt 7,2 Monate, jene der Hilfskräfte 63 Tage. Die gut zwei Monate dauernde Beschäftigung der Hilfskräfte dient nicht so sehr dazu, die Mitarbeiter\*innen fit für den ersten Arbeitsmarkt zu machen, sondern sie vor dem formalen Status der Langzeitbeschäftigungslosigkeit zu bewahren. Eine Besonderheit dieses Betriebs besteht darin, dass dort stets auch einige Erwachsene und Jugendliche mit Behinderung beschäftigt sind. Für die anderen Arbeitskräfte habe das die Funktion, dass sie lernten, mit behinderten Menschen zu arbeiten, und sähen, dass es Menschen gebe, die noch schlechter dran seien als sie selbst. Das sei eine Ressource für Resilienzfähigkeit. Als zweite Besonderheit hat dieser Betrieb gute Kontakte zu gewinnorientierten Partnerfirmen, was die Möglichkeit eines Praktikums in einem „richtigen“ Wirtschaftsbetrieb eröffnet.

---

📖 Ebenfalls im ländlichen Bereich ist ein Träger zu Hause, der in den vergangenen zehn Jahren von seiner Spezialisierung auf Menschen mit Behinderung abgegangen ist und seine Angebote für alle geöffnet hat, die sie brauchen. Es habe sich herausgestellt, dass die Expertise in der Behindertenarbeit auch gut für andere Zielgruppen verwendbar sei, so lautete die Erklärung im Interview. Das betraf insbesondere die Maßnahmen im Themenfeld Beschäftigung, die von mehr als der Hälfte der

insgesamt rund 2.700 Klient\*innen in Anspruch genommen werden. Neben den nach wie vor vorhandenen speziellen Angeboten für Personen mit Behinderung unterstützt der Träger Jugendliche bei der Berufsentscheidung, assistiert ihnen während der Ausbildung, bietet Erwachsenen Arbeitstrainings und berufliche Wiedereingliederung, betreibt sozialökonomische Betriebe (in denen Personen mit und ohne Behinderung nebeneinander arbeiten) und ein Dienstleistungsunternehmen des Dritten Arbeitsmarktes, in dem ausschließlich geschützte Dauerarbeitsplätze für Menschen zur Verfügung stehen, die am freien Arbeitsmarkt keine Chance haben, sei es wegen ihrer Behinderung, sei es wegen einer anderen Einschränkung. Von den rund 1.500 Personen, die jährlich in Bezug auf Arbeit und Beschäftigung beraten, begleitet und betreut werden, hat rund die Hälfte eine Behinderung.

---

 Kein Betrieb, der selbst Arbeitsplätze bietet, sondern ein Arbeitskräfteüberlasser aus einer Großstadt schließt die Liste der Beschäftigungsprojekte. Was ihn mit den anderen vorgestellten Betrieben verbindet: Auch hier spielt die Sozialarbeit eine wichtige Rolle – oder sollte es zumindest. Bis Ende 2014 stand am Anfang der Arbeit mit den Langzeitbeschäftigungslosen eine vierwöchige Clearingphase, in der die Hindernisse für die Jobvermittlung ausgemacht und ihre Beseitigung begonnen wurde. Seit 2015 ist zwar ein Clearing-Gespräch verpflichtend, aber die nur noch zweiwöchige sozialpädagogische Abklärungsphase freiwillig – genauso wie das Jobvermittlungsangebot, das auf der Sozialarbeit aufbaut. In diesem zweiten Schritt können die Klient\*innen weiterhin die sozialarbeiterische Unterstützung in Anspruch nehmen, erhalten aber zusätzlich Personalberater\*innen. Diese helfen bei der Arbeitsplatzsuche und Bewerbung, meist bei einem der zahlreichen Partnerbetriebe. Auch nach einer erfolgreichen Vermittlung bleiben die Arbeitskräfte formal beim Überlasser beschäftigt, tätig sind sie aber bei einem Unternehmen am Ersten Arbeitsmarkt, das für die Zeit der Überlassung einen Zuschuss zu den Lohnkosten erhält. Die Überlassung dauert maximal ein Jahr und endet idealerweise damit, dass die Mitarbeiter\*innen in ein reguläres Dienstverhältnis übernommen werden. Einer der Vorteile dieses Angebotes ist, dass der reguläre Arbeitgeber nicht von den Problemen der überlassenen Arbeitskräfte erfährt: Wenn er sie nach einem Jahr dauerhaft übernimmt, sind z. B. Wohnungslosigkeit und Schulden – und damit Gehalts- und Lohnpfändung – idealer Weise nicht mehr vorhanden, weil all dies mit Hilfe des Überlassers gelöst werden konnte.

### **Beratung und Coaching**

 Nicht auf Werkstätten oder Betriebe, sondern ein rein „ambulantes Setting“ mit „Beratung als Hauptmethode“ setzt eine in einer Landeshauptstadt und im ländlichen Gebiet tätige Einrichtung:

 „Wir unterstützen Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen im weitesten Sinn. Das umfasst psychische Erkrankungen, Menschen mit körperlichen Einschränkungen, Behinderungen oder Erkrankungen, mit Lernschwierigkeiten und kognitiven Beeinträchtigungen, Jugendliche im Übergang von Schule zu Beruf, also bei der beruflichen Integration. Unser Auftrag ist entweder die Findung von Arbeitsplätzen oder die Sicherung von gefährdeten Arbeitsplätzen. (...) Zum Beispiel: Meine Erkrankung ist fortgeschritten, ich habe Angst, diese Tätigkeit nicht mehr durchführen zu können oder dadurch den Job zu verlieren und ich benötige Beratung und Unterstützung.“

Auch in dieser Einrichtung war vor zehn Jahren der Schwerpunkt auf Klient\*innen mit Behinderungen stärker ausgeprägt. Inzwischen sind einerseits die Fälle, in denen es um psychische Krankheiten geht, deutlich angestiegen, andererseits sind Jugendliche als eigene Zielgruppe hinzugekommen, und zwar Jugendliche ohne klassische Erkrankung oder Behinderung, die nach Ende der Schulpflicht Orientierungshilfe und Begleitung beim Berufseinstieg oder einer weiterführenden Ausbildung benötigen.

## Tagesstruktur

 Tagesstrukturangebote wurden oben bereits einmal erwähnt, bei jenem Betrieb, der modellhaft einen stufenweisen (Wieder-) Einstieg ins Berufsleben ermöglichen will, und zwar als unterste Stufe. Auch die meist wohnungslosen Klient\*innen der in einer Landeshauptstadt tätigen Einrichtung benötigen eine äußerst niederschwellige Beschäftigungsmöglichkeit. Diese erhalten sie, indem sie tagesweise Second-Hand-Waren verkaufen. Dafür ist nicht mehr notwendig, als anzukündigen, dass man in der nächsten Woche gerne mitarbeiten würde. Diese Tagesstruktur ist also anders konzipiert, noch leichter zugänglich als die erste beschriebene Variante, in der eine zehnstündige Anwesenheitspflicht für drei Monate besteht. Das zweite Standbein der Hilfe durch Beschäftigung, die diese Einrichtung anbietet, ist der Straßenverkauf der Obdachlosenzeitschrift, der ähnlich unkompliziert vonstattengeht. Höher sind die Anforderungen an die „Impuls-Mitarbeiter, das sind Mindestsicherungsbezieher\*innen, die für 25 Stunden am Magistrat angestellt sind“, an Jugendliche aus der auf diese Zielgruppe spezialisierten Notschlafstelle und an Menschen, die, statt in Haft zu gehen, gemeinnützige Arbeit verrichten. Auch diese drei Zielgruppen sind im Second-Hand-Bereich tätig. Insgesamt betreut die Einrichtung jährlich 1.200 Personen, die Beschäftigungsangebote machen dabei den größten Anteil aus. Die beiden anderen Betätigungsfelder der Einrichtung haben unmittelbar mit dem Thema Wohnen und Wohnungslosigkeit zu tun:

 „[Wir] machen Beratung und mobile Wohnbetreuung. [...] Wir haben von der Meldeadresse bis zur Wohnintegration mit Übergangswohnungen alles (...). Wir haben 30 Wohnungen in [Ort], da können Männer und Frauen, nach Geschlechtern getrennt, (...) wieder in normale Wohnverhältnisse kommen.“

Der dritte Bereich ist Delogierungsprävention, der hat sich in den letzten Jahren stark ausgebreitet, das machen wir im [ländliches Gebiet]. (...) 180 bis 190 Familien finden da jährlich Hilfe. (...) Da ist es möglich, dass man 50 Prozent der Delogierungen abwendet und 30 Prozent weitere Klient\*innen in neue Wohnungen unterbringt.“

## Die Klient\*innen und der Arbeitsmarkt

Mit zwei Worten kann die **Zielgruppe** der Beschäftigungsprojekte, Tagesstrukturangebote und vieler einschlägiger Beratungsstellen beschrieben werden: **arbeitsmarktfern** und **langzeitarbeitssuchend**. Dazu kommt – nicht bei allen, aber bei der deutlichen Mehrzahl der Klient\*innen – ein Bündel an anderen Problemen, z. B. Schulden oder Krankheiten, die in die Arbeitslosigkeit geführt haben oder auch durch das Leben ohne Job ausgelöst wurden, auf jeden Fall aber jetzt ein Beschäftigungshindernis darstellen. Diese Betrachtungsweise stellt die Klient\*innen und ihre Defizite in den Mittelpunkt, was ein\*e Gesprächspartner\*in unfair findet, denn häufig seien es die Rahmenbedingungen, die den Menschen die Arbeit nähmen:

 „Ich weiß auch, was mich daran so stört. Das ist ein bisschen diese Philosophie, dass man diesen Menschen immer das Gefühl der Selbstverantwortung gibt, das lautet dann so: ‚Sie müssen schon selber an sich arbeiten, dass Sie eine genügend gute Ausbildung haben, dass Sie Ihre Gesundheit endlich in den Griff kriegen und endlich einen Job finden‘. Es ist verlogen. Weil letztendlich gibt es nicht genug Jobs. Wenn ich jetzt diese Frau wie verrückt pushe, Physiotherapie, Psychotherapie und alles, dass sie endlich einen Job kriegt, dann verliert im selben Augenblick eine andere Frau oder ein anderer Mann den Job. Weil Vollbeschäftigung ist nicht möglich derzeit. Für mich ist das ein bisschen eine verlogene Sache, wo man eigentlich ein gesellschaftliches Problem auf den einzelnen oder die einzelne herunterbricht und sagt: ‚Du bist selber schuld, du schaffst es halt nicht‘. Eine Kränkung, glaube ich, ist das.“

Tatsächlich haben die Interviewpartner\*innen in großer Einigkeit die Merkmale des Arbeitslebens und -marktes beschrieben, die – aus ihrer Sicht – die Tätigkeit ihrer Einrichtungen überhaupt erst notwendig machen und gleichsam ihre Zielgruppen produzieren. Ein Thema, das in dieser Intensität vor zehn Jahren nicht angesprochen wurde, betrifft die Anforderungen, denen sich die Arbeitnehmer\*innen am regulären Arbeitsmarkt tagtäglich stellen müssen. Das Resümee der Expert\*innen lautet: **Der Leistungsdruck und** – insbesondere bei älteren Arbeitnehmer\*innen – **die ständige Angst vor dem Arbeitsplatzverlust**, gekoppelt vielleicht auch noch mit Mobbing durch die ebenfalls um ihren Job fürchtenden Kolleg\*innen, **machen immer mehr Menschen krank** oder lassen sie verzagen – speziell junge Erwachsene, die sich nach der Schule gar nicht erst ins Berufsleben wagen. Dazu passt, dass derzeit schwerpunktmäßig für die Jungen und für die Älteren Geldmittel für ihre (Wieder-) Eingliederung in den Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen. Arbeit kann also krank machen, weil aber nun einmal das Leben nicht einfach ist, kann Arbeit auch gesund machen – wie das möglich ist, wird später erklärt.

☞ „... durch die hohe Arbeitslosigkeit und dadurch, dass es kaum mehr sichere Arbeitsplätze gibt, weil von der Wirtschaft sehr viel verlangt wird, aber oft leichtfertig mit dem vielen Angebot umgegangen wird. Es werden Leute gekündigt, die älter sind, weil sie halt mehr kosten, und es gibt eh genug andere. Dieser Druck wirkt sich auf die Arbeitenden aus.“

☞ „Diese ganzen Burn-out Geschichten, Depressionen, das ist sicher ein Bereich, der absolut gestiegen ist. [...] Über diese Leistungsgesellschaft, dieses immer und ewig Funktionieren, gehen wirklich Leute [zu Grunde]. Wir haben auch ganz viele wirklich gut ausgebildete Leute, die haben zwei bis drei Jobs und koordinieren alles irgendwie so. Es gibt das alte Sprichwort: Man kann nur ausbrennen, wenn man für etwas gebrannt hat. Also das absolute Engagement und dann nicht mehr rausfinden, in einer Spirale eingedreht sein, die einfach schwierig zu stoppen ist. Und das andere ist, es gibt wirklich viele Leute, die diesen Leistungsanspruch wahrnehmen, davorstehen und sagen: ‚Das schaffe ich nie‘, und somit irgendwie ganz schnell einmal in die völlige Überforderung reinkommen.“

Immer wenn diese Einsparungswellen gekommen sind, findet dann irgendwie auch Mobbing statt. Wenn klar ist, jetzt haben in diesem Bereich zehn Leute zu gehen, dann fängt das Mobbing an. Und es ist klar, wer rausfliegt. Wer hält es aus und wer nicht? Bei denen wäre vorher nicht auffällig gewesen, dass sie nicht so belastungsfähig sind. Aber dann, wenn die psychischen Belastungen massiv werden, dann fliegen sie raus.“

☞ „Das ist eine Schwierigkeit der Jugend: Die Anforderungen in der Arbeitswelt nehmen zu. Das heißt Arbeitsverdichtung, das heißt mehr Arbeit und weniger Zeit oder gleiche Arbeit in weniger Zeit.“

☞ „... dass die Jungen eine Arbeit brauchen in der Stabilisierungsphase. Aber es gibt auch viele, die sich einfach völlig überfordert sehen, wenn sie in diesen Arbeitsmarkt gehen. Die einfach so in sich die Diskrepanz spüren. Totale Versagensängste. Wir haben auch welche da, die aus Elternhäusern kommen, die relativ gut etabliert sind, und jetzt ganz klar [fürchten], sie können sich aus eigenem Antrieb das selber nicht schaffen, was sie im Elternhaus haben.“

Im Vergleich zur Studie aus dem Jahr 2005 neu ist die Häufigkeit, mit der **Arbeitnehmer\*innen mit veralteten Qualifikationen und Berufsbildern** als Zielgruppen angesprochen wurden. Hier geht es einerseits um Personen, die eine gute Ausbildung – z. B. zum Spengler – genossen, als Fachkräfte gegolten und stets Arbeit gehabt haben, deren Expertise aber im Lauf der Zeit, meist durch die technischen Entwicklungen, obsolet geworden ist. Andererseits sind hier auch Arbeitskräfte gemeint, die ihr gesamtes Berufsleben bei einem einzigen Unternehmen – häufig einem österreichischen Traditionsbetrieb mit gutem Ruf – verbracht haben und dann in einem Alter die Arbeit verlieren, in dem das Umgewöhnen schwer ist. Dass diese Gruppen derart ins Blickfeld geraten, liegt wohl auch am derzeitigen Förderschwerpunkt des AMS, der der Gruppe 50+ gilt.

☒ „Der Arbeitsmarkt und die Jobs ändern sich. Früher war ein Dachdecker oder ein Spengler eine hochangesehene Person. Heutzutage braucht man gar nicht mehr viele Spengler, die Dachrinnen werden per Computer gebogen und geschnitten. Man braucht nur jemanden, der draufdrückt. So jemand ist viel leichter zu ersetzen als jemand, der drei Jahre lang den Beruf gelernt hat und weiß, wie die Sache zu laufen hat.

Manche Leute haben tatsächlich 100 bis 150 Bewerbungen weggeschickt und kriegen keine Antwort. Dass der bei der 151. Bewerbung nicht unbedingt mit Herzblut dabei ist, ist für mich nachvollziehbar. Dann wird es auch schwierig. Manche sind einfach schon so frustriert.

Ja, die Produktionsberufe. [...] Sie haben nichts anderes gemacht, als in diesem Bereich zu arbeiten. Sie haben gut verdient, hatten geregelte Arbeitszeiten. Die Firmen schließen, gehen woanders hin und die bleiben einfach ohne Job. Natürlich versuchen wir, darüber zu sprechen, dass es so etwas nicht mehr gibt, aber dafür vielleicht etwas anderes. Das sind meiner Meinung nach aber keine kurzfristigen Prozesse.“

☒ „Bei den Älteren ist es oft so, dass sehr viele in einem renommierten Betrieb [...] lange, lange Jahre waren und dann dort weg und dann nix mehr. [...] Erstens einmal sind sie sehr frustriert, weil eine große Kränkung oder Enttäuschung da war. [...] Das Alter kommt dann auch noch dazu.“

☒ „Die Frustration kommt dann auch noch dazu, dass sie sehr viel auch schon oft hinter sich haben an Bewerbungsgesprächen usw., in Kursen waren beim AMS, in diesen Bürokursen und Bewerbungskursen, und nur Enttäuschungen erlebt haben.“

Zwei andere Merkmale des Arbeitsmarktes sind bereits in den Interviews vor zehn Jahren als für die Zielgruppen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen äußerst problematisch geschildert worden. **Seit nunmehr Jahrzehnten verschwinden die regulären Arbeitsplätze einerseits für niedrig Qualifizierte oder andererseits für eingeschränkt Arbeitsfähige.** Übereinstimmend erklären die Gesprächspartner\*innen, dass es kaum noch sogenannte Hilfsarbeiterjobs gebe. Und wenn, dann seien sie ausgelagert, an spezialisierte kommerzielle Dienstleister, die im schlimmsten Fall auf Basis von Personalleasing oder Leiharbeit tätig sind, was die Expert\*innen schlicht als „moderne Sklaverei“ bezeichneten, bei der die Arbeitskräfte „verschlissen“ würden. Gleichzeitig seien die Anforderungen an die Arbeitskräfte, die noch eine der wenigen derartigen Stellen innehätten, gestiegen. Ein Lagerarbeiter müsse heute mit einem Computer umgehen können – damit kämen all jene für diese Arbeit nicht mehr in Frage, die nicht über ausreichende Computerkenntnisse verfügten. Der Arbeitsmarkt ist unbarmherzig: Wer schlecht qualifiziert ist, wer nicht gut Deutsch spricht, wer nicht voll arbeitsfähig ist – der oder die muss sich ändern, um eine Beschäftigung am Ersten Arbeitsmarkt zu finden, oder, wenn das nicht möglich ist, ein Leben gleichsam in der Drehtür führen: immer im Kreis vom AMS zum Arbeitstraining, weiter in ein Beschäftigungsprojekt und von dort wieder in die Arbeitslosigkeit.

☒ „Was sich in den letzten zehn Jahren [...] auf dem ersten Arbeitsmarkt schon verändert hat, dass die Anforderungen auch auf Hilfsarbeiterstellen nach oben gegangen sind, d. h. was von den Personen erwartet wird an Qualifikationen, das ist nach oben gegangen, und bestimmte Tätigkeitsfelder sind einfach verschwunden oder es gibt sie weniger. [...] Was im Grunde gängiges Wissen ist, dass bestimmte Tätigkeiten für Personen mit Einschränkungen oder einfache Tätigkeiten, wo man nicht so viele Qualifikationen braucht, nicht mehr so leicht zu finden sind. Die Veränderungen und Verschärfungen am Arbeitsmarkt merken wir natürlich auch, gerade in den Branchen, die für unsere Personengruppe in Frage kommen.“

☒ „Sie können heute keinen Lagerarbeiter mehr vermitteln, der nicht mit einem PC umgehen kann. Ich bin seit 2000 in dem Bereich bei [Träger] tätig, das hat sich wirklich massiv geändert. Es war 2000 kein Problem, da hat der Lagerarbeiter wirklich nichts mit PC zu tun gehabt. Aber das geht heute gar nicht mehr, weil die Systeme alle elektronisch in der Regel funktionieren, also selbst die Warenannahme muss er irgendwo einscannen und irgendeine Datenbank befüllen, oder wenn was rausgeht. Diese Jobs, dass jemand das Ding von hinten holt und nach vorn bringt, gibt es nicht.“

☞ „Wir haben einige afrikanische und auch jugoslawische, türkische Frauen, die nicht so gut Deutsch können. Die haben aber früher alle Jobs gehabt. Das ist rapide schlechter geworden, das merkt man massiv.“

☞ „Das spüren wir schon, dass mit der Öffnung des freien Arbeitsmarktes für Rumänien und Bulgarien die Leute herkommen, aber dann die Aussichten nicht gut sind, weil es keine einfach qualifizierten Jobs gibt.“

☞ „Entweder du funktionierst 150-prozentig oder gar nicht. Es gibt so wenig. Gerade im öffentlichen Bereich waren früher viele Leute, die sind halt einfach eine Strecke mitgeschleppt worden. Die waren nicht immer 100 Prozent leistungsfähig und haben trotzdem irgendwie ihr sicheres Einkommen gehabt, haben die Familie versorgen können. Die meisten dieser Jobs gibt es in dieser Form auch gar nicht mehr. Dann bist du irgendwie draußen.“

☞ „Menschen, die irgendwie anders sind oder ein psychisches Problem haben, das jetzt nicht einmal sehr gravierend ist, die sind sofort draußen, also das System wird damit nicht fertig im Grunde, das trägt es nicht mehr. Die fallen einfach schneller raus.“

☞ „Wir haben keine Hilfsarbeiterjobs mehr oder fast keine mehr, und da hängen halt viele in der Schleife. Am Arbeitsmarkt hast du ganz schlechte Karten, wenn du keine abgeschlossene Ausbildung hast.“

Es wird also immer schwieriger für sozialwirtschaftliche Betriebe, ihre Klient\*innen am Ersten Arbeitsmarkt unterzubringen, einfach weil nicht genügend passende Arbeitsplätze zur Verfügung stehen. Das liege auch daran, erläutert ein\*e Interviewpartner\*in, dass die Stellen aufgrund der vielen Arbeitslosen tendenziell **mit Personen besetzt seien, die eine höhere Qualifikation haben als notwendigig**. Die niedrig Qualifizierten werden also von den höher Qualifizierten verdrängt.

☞ „Wenn Sie eine Stelle für eine Sekretärin ausschreiben, dann sagen Sie: ‚Klasse, es gibt hohe Arbeitslosigkeit‘, und Sie kriegen nicht eine Sekretärin, sondern möglicherweise sogar eine, die Matura hat, weil sie keine andere Arbeit findet. Jetzt nehmen Sie natürlich die, weil die besser qualifiziert ist für die Stelle. Diejenige aber, die nur diese einfache Sekretariatsarbeit erledigen kann, die kriegt die Stelle nicht. [...] Der einfach Gebildete hat also insgesamt schlechtere Chancen als der höher Gebildete, eine Stelle zu kriegen. Der höher Gebildete ist froh, dass er sie kriegt, weil er auch Arbeit sucht. Es gibt immer weniger Arbeit für schlecht ausgebildete Leute.“

Mehrfach wurde in den Gesprächen erklärt, dass die Klient\*innen **dem Ersten Arbeitsmarkt heute ferner** sind, als sie das noch vor zehn Jahren waren. Einerseits liege das an den eben beschriebenen Entwicklungen, andererseits an der geänderten Politik des AMS, das tendenziell auch die Arbeitsmarktfremsten eher in Beschäftigungsprojekte als in Schulungen schicke.

☞ „Auf jeden Fall sind das andere Gruppen als vorher. Es gibt wesentlich mehr Leute mit Migrationshintergrund als früher, sozusagen mit der ganzen Sprach- und Kulturproblematik, die da drinnen ist. Und es gibt wesentlich mehr Leute im Gesamtsystem so eines Beschäftigungsprojekts, die ganz wenig können. Nichts kann keiner, aber die einfach viel weniger können, denen einfach so grundlegende Voraussetzungen fehlen, wie Verhalten bei der Arbeit. Oder die unverwertbare Ausbildungen haben. Es gibt auch Leute, die sind z. B. Akademiker, Akademikerinnen, die den roten Faden zum normalen Leben total verloren haben, weil sie sich in irgendwelche Dinge verrannt haben. Da sind schon sehr extreme Leute und die kommen auch viel weniger freiwillig als früher zu uns.“

Diese arbeitsmarktfernen Zielgruppen stellen die Sozialwirtschaft vor neue **Herausforderungen**. Das Angebot muss angepasst und differenziert werden, damit die Betriebe wirtschaftlich überleben und die Klient\*innen eine für sie sinnvolle Beschäftigung bekommen. Die Einrichtungen und ihre Leistungen, so wie sie weiter oben beschrieben werden, sind vielfach schon eine Reaktion darauf: die Differenzierung des Angebots (z. B. verschieden starker Leistungsdruck, unterschiedliche Wochenarbeits-

zeiten, mehrere Tätigkeitsbereiche), die Erschließung neuer Geschäftsfelder oder die Intensivierung der sozialpädagogischen Betreuung.

 „Je arbeitsmarktferner die Zielgruppe ist, desto größer ist die Kunst, die richtige Beschäftigung zu geben, die für sie jetzt leistbar ist. Also die sie fordert, die sie aber nicht überfordert.“

Wir haben für fast alle neuen Zielgruppen Arbeit. Für sehr arbeitsmarktnahe Leute, die sehr gut sind, die gut mit Kunden reden können, die Organisation haben, die gut verkaufen können, was auch immer. Wir haben aber auch für Leute Arbeit, die sehr arbeitsmarktfern sind [...]. Wir sind vom Dienstleistungsbetrieb, der wir vorher waren, orientiert Richtung Privatkunde und Privatkundin, zu einem Betrieb geworden, wo ich sage, da geht relativ viel. Ob wir den Container Montag oder Dienstag ausleeren, interessiert überhaupt keinen. Aber wenn wir jetzt sagen, wir kommen am Montag in eine Wohnung und fangen dort zum Ausmalen an, und dann sind alle unsere Leute krank und das nächste Mal kommen wir am Donnerstag. Die Person, die ausmalen lässt, wohnt aber da drin, das ist natürlich ein ganz anderer Stress. Das ist bei der Reinigung auch das Gleiche. Da haben wir relativ viele Probleme lösen können. Die Transitmitarbeiter haben jetzt weniger Druck, wir schaffen unsere Finanzierung, wir haben eine bessere Pro-Kopf-Erwirtschaftung.“

## **Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen**

Aspekte der Gestaltung des Zweiten Arbeitsmarktes und die Einrichtung eines Dritten Arbeitsmarktes waren vor zehn Jahren die dominanten Themen im Zusammenhang mit Beschäftigung – und sie sind es geblieben. Diesmal standen außerdem zwei Zielgruppen im Fokus der Expert\*innen – und der Arbeitsmarktpolitik: Jugendliche am Übergang von der Schule zum Beruf und ältere Arbeitsuchende. Im Folgenden werden für die zwei Arbeitsmärkte und die beiden Personengruppen Problemfelder, Bedarfslagen und Lösungen diskutiert, wie sie von den Expert\*innen skizziert worden sind. In allen Zusammenhängen gibt es bereits bewährte Maßnahmen, sie wurden weiter oben im Zuge der Beschreibung der Einrichtungen bereits angesprochen. Es wird also von der Sozialwirtschaft bereits viel Passendes angeboten, doch manchmal reicht ein Angebot nicht aus, manchmal ist es unvollständig oder Personengruppen werden nicht erreicht. Manchmal ist in einem Bundesland ein Modell bereits verwirklicht, das in einem anderen noch auf der Wunschliste steht. Die Expert\*innen beschrieben, was es bereits gibt und wo es fehlt und boten auch Lösungen: praxisnahe, die hier im Detail präsentiert werden, und grundsätzliche, die sich an die politischen Gestalter\*innen richten, z. B. eine Verkürzung der gesetzlichen Wochenarbeitszeit auf 35 Stunden oder die Einführung eines bedingungslosen Grundeinkommens.

### ***Aspekte des Zweiten Arbeitsmarktes***

#### ***Die übersehenen BMS-Bezieher\*innen***

- ↪ Vor zehn Jahren hatten beschäftigungslose Sozialhilfeempfänger\*innen, die nicht im AMS-System waren, einen äußerst erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt. Diese Gruppe erhält inzwischen die bedarfsorientierte Mindestsicherung, aber an den Hürden auf dem Weg ins Arbeitsleben hat sich – anders als es der Absicht bei Einführung dieser Sozialleistung entsprach – nach Ansicht der befragten Expert\*innen wenig geändert. Ein Grund dafür sei, dass viele den Zugang zum AMS nicht fänden, auf den sie eigentlich Anspruch hätten, erläuterte ein\*e Gesprächspartner\*in. Das AMS sei ohnehin überlastet und tue deshalb nichts dafür, diese Zielgruppe zu gewinnen. Und die Bezirksverwaltungsbehörden und Sozialämter auf der anderen Seite, die die BMS-Bezieher\*innen informieren sollten,

wüssten nicht genügend Bescheid. Es sei schade um das auf diese Weise verlorene Potential, weil davon auch junge Leute, die noch nie gearbeitet haben, betroffen seien. Auch sie könnten die Angebote des Zweiten Arbeitsmarktes gut brauchen.

☞ „Es gibt Frauen, Wiedereinsteigerinnen ohne Berufsausbildung und auch mit sehr belastenden Situationen, sozial, finanziell, persönlich, die oft nicht den Weg zum AMS finden und zum Anspruch und dann auch nicht den Weg zu uns.“

☞ „Sobald sie AMS-anhängig sind quasi, also arbeitssuchend gemeldet ... Ja, im Umkehrschluss die, die beim AMS nicht arbeitssuchend gemeldet sind – das sind z. B. Haftentlassene oder Menschen mit Fußfesseln, elektronisch überwachter Hausarrest –, denen können wir tatsächlich nicht helfen.“

☞ „Was überhaupt nicht funktioniert und sich überhaupt nicht geändert hat durch die Einführung der BMS: [...] dass Leute, die nicht im AMS System sind und die BMS beziehen, aber faktisch sehr wohl in das AMS-Fördersystem hereinkommen könnten –, dass die richtig beraten würden, dass die Kunden des AMS werden. Sobald sie einmal im BMS-System drin sind, wäre das AMS für sie zuständig. Aber das AMS verhält sich schön still, dass ja nichts passiert, weil das sind ja nur zusätzliche, eher schwierig zu lösende Probleme. Mehr Geld gibt es nicht, also schauen die nur, dass die BHs auch weiter keine Leute schicken. Das ist aus meiner Sicht eine ganz große Schwäche. Eigentlich ist das AMS beauftragt, den arbeitsfähigen Teil der BMS-Bezieher\*innen in ihr System aufzunehmen und auch mit der Arbeitsmarktpolitik zu fördern. [...] Da sind speziell die BHs überhaupt nicht darauf eingestellt, dass die Leute, die nicht schon vorher im AMS System waren, wirklich beim AMS landen. Z. B. Jugendliche, die nie gearbeitet haben, denken sich, wozu zum AMS gehen, weil ich kriege eh kein Geld. Die BHs wissen nicht, dass sie sich des AMS bedienen könnten in der Region. [...] Da finde ich, dass die Sozialämter und die BHs viel zu wenig wissen, wie wertvoll das Instrument wäre, um massiv arbeitsmarktferne Personen ein Stück dem Arbeitsmarkt näher zu bringen. [...] Da habe ich das Gefühl, da tut sich zu wenig, da hätte ich auch gerne, dass mehr Druck gemacht wird, aber das AMS verhält sich sehr leise, was ich irgendwie nachvollziehen kann, wenn ich an deren Zielerreichungsvorgaben denke. Aber wieso ist da keiner zuständig dafür? Das finde ich auch irgendwie schade, weil da gibt es Potenzial, das man nützen könnte. Ein Teil der hoffnungslosen Fälle schafft es ja doch, sogar bis zu Integration.“

### ***Zu wenig Geld, zu wenig Arbeit, zu kurze Zeit, zu wenig nachhaltig***

☞ Die meisten Gesprächspartner\*innen hatten für das Arbeitsmarktservice viel Lob über: für seinen bemühten Umgang mit den Klient\*innen und die gute Kooperation mit der Sozialwirtschaft (s. Zusammenarbeit mit öffentlichen Organisationen). Dies ist eine der deutlichen Veränderungen der letzten zehn Jahre: 2005 war die Beziehung der befragten NROs zum AMS deutlich schlechter. Kritik entfaltete sich an der Sparpolitik der Regierung, die dem AMS nicht genügend Mittel zur Verfügung stellt. Abgesehen davon, dass die AMS-Mitarbeiter\*innen überlastet seien und deshalb – und damit auch regelmäßig die Klient\*innen – massiv leiden (s. Unterbesetzt & überfordert), würden auch die Angebote für Arbeitslose entweder gekürzt oder trotz der steigenden Arbeitslosigkeit konstant gehalten. Es gibt also **zu wenig Tagesstruktur-, Arbeitstrainings- und Transitstellen**. Die Wartelisten sind regelmäßig lang, wobei das insbesondere für die Tagesstrukturangebote gilt, sofern es sie überhaupt gibt: In einem Bundesland beklagte ein Gesprächspartner vor zehn Jahren deren Fehlen und tat es diesmal wieder.

☞ „Wir hätten viel mehr Leute, die die Zeitung verkaufen wollen. In unserem [Einrichtung] haben wir um ein Drittel mehr Leute, die tageweise arbeiten wollen, als wir beschäftigen können. Das ist immer die gute Botschaft: [...] Die Leute wollen arbeiten.“

☞ „Bei der stundenweise betreuten Beschäftigung, da gibt es immer eine Warteliste von ca. 15 bis 20 Personen, die auf die acht Plätze warten. Beim Arbeitstraining haben wir eigentlich auch fast immer längere

Listen. [...] Für Transitarbeitsplätze auch immer wieder, aber nicht so lange Wartelisten wie in den anderen beiden Arbeitsstufen.“

☞ „Wir haben 19,5 Transitarbeitsplätze, und die Warteliste ist lang. Ich muss die Menschen, die zu mir zum Erstgespräch kommen, zunächst einmal verträsten, weil ich fast immer bei 100 Prozent Auslastung bin. Nur wenn jemand vorzeitig ausscheidet, aus welchen Gründen auch immer, gibt es so ein Berechnungstool, wo ich ganz genau schauen kann, wie viele Monate ich noch zur Verfügung habe und dann kann ich wieder jemanden einstellen.“

- ☞ Zum Teil **übernimmt das AMS** (trotz der Überlastung seiner Mitarbeiter\*innen) **Leistungen**, die es früher an die Sozialwirtschaft ausgelagert hatte. Abgesehen davon, dass die Einrichtungen beklagen, gleichsam ausgehungert zu werden, vermuten sie auch, dass das AMS leicht vermittelbare Arbeitslose nun selbst betreut und nur die Problemfälle weiterhin abgibt, wobei das AMS (zumindest in einem Bundesland) den Unternehmen am Ersten Arbeitsmarkt, die Mitarbeiter\*innen per Arbeitsüberlastung aufnehmen, bessere Förderungen auszahlt, als die gemeinnützigen Überlasser das können. Damit trete der Geldgeber „ein bisschen in Konkurrenz“ zu seinen Fördernehmern.

☞ „... dann hätten Sie nämlich gesehen, dass das AMS rund um die *Zeit im Bild* Werbespots sendet. Und zwar: Wir zahlen Ihnen Förderungen. Wir zahlen Ihnen sechs Monate 50 Prozent aller Lohnkosten. [...] Das ist neu, auch vom AMS. Das war eigentlich bisher unser Job, Leute über Förderungen zu vermitteln. Es scheint so, als würde das das AMS selbst machen, um uns ein bisschen die schwierig vermittelbaren Fälle zu geben. Vielleicht auch mit dem Hintergedanken, aber das ist jetzt reine Spekulation, wenn er da zwei Monate im Dienstverhältnis ist, hat er zwar keinen Job, aber er ist aus unserer Statistik draußen. Die Leute, die man halbwegs gut vermitteln kann, machen sie selbst.“

- ☞ Eine andere Art des Kürzens besteht darin, die **Laufzeit der Maßnahmen** zu reduzieren: Statt einem ganzen Jahr dauert ein Transitarbeitsverhältnis nur noch sechs oder im Extremfall drei Monate. Es gibt auch Projekte, die ausschließlich Drei-Monats-Plätze vorsehen, mit einer geringeren sozialpädagogischen Begleitung, als sie die anderen Beschäftigungsprojekte auch für die Kurzzeittransitstellen anbieten. Wie im Zitat oben auch angesprochen, besteht hier die Vermutung, es geht in erster Linie darum, eine Langzeitbeschäftigungslosigkeit formal zu verhindern oder zu unterbrechen, was sich sowohl auf die Einkommenssituation der Betroffenen als auch auf die Arbeitslosen-Statistik positiv auswirkt, aber keine nachhaltigen Vorteile für die Klient\*innen bringt, und daher von den Expert\*innen ambivalent gesehen wird.

☞ „Das ist eine Vereinbarung mit dem AMS, wo Menschen eben aus der Langzeitarbeitslosigkeit mit diesen 63 Tagen in einen neuen Status kommen. Dass sie dann nicht mehr langzeitarbeitslos sind, sondern Beschäftigungszeiten dazwischen haben.“

☞ „Die verhalten sich unter Anführungszeichen geschickt genug, dass sie nicht ganz rausfliegen. [...] In dem Sinn unter Anführungszeichen wird das AMS die Person eh nicht los. Jetzt schauen sie, dass sie sie von Zeit zu Zeit in eine Maßnahmen bringen, damit sie ihre 62 Tage hat, damit die Person wieder draußen ist. Das ist aber nicht immer nur so unromantisch, wie ich es jetzt beschreibe, obwohl das ein Teil des Systems ist. [...] Im Grunde sagen wir, dass es auf alle Fälle gut ist, dass die Leute Beschäftigung haben. Dass sie da sozusagen das Gefühl wieder haben, sie können was leisten, sie werden gebraucht.“

Bewertet wird der Erfolg der Einrichtungen über die **Quoten der Vermittlung** in den Ersten Arbeitsmarkt, die je nach Zielgruppe unterschiedlich hoch sind. Das Quantifizieren ihres Erfolgs mittels Quoten stieß vor zehn Jahren in den Interviews noch auf zum Teil heftigen Widerstand: Man könne ihre Leistungen nicht „messen“ und die Quoten würden das Leistungsspektrum und damit die Betreuungsqualität schmälern, kritisierten die Expert\*innen damals. Derartige Einwände wurden diesmal

nur ein einziges Mal geäußert, und zwar von einer Person, die schon von zehn Jahren dieser Meinung gewesen war.

- ↪ Sehr wohl wurde aber diesmal darauf hingewiesen, dass die Vermittlungsquoten keine Aussage über den **Verbleib im Ersten Arbeitsmarkt** zuließen. Es gebe dazu nur wenige Daten, aber alles weise darauf hin, dass die Verbleibsdauern kurz seien. Je länger und zielgenauer die Betreuung am Zweiten Arbeitsmarkt sei, desto größer seien die Chancen auf einen langen Verbleib in einem regulären Job. Wie schon erwähnt, weist aber die aktuelle Politik des AMS genau in die entgegengesetzte Richtung.

☞ „Wenn sie bei uns mit Job aussteigen, beobachten wir, dass sie diesen Job bald wieder verlieren. Innerhalb der ersten zwölf Monate. Wir sind schon sehr glücklich, wenn wir beobachten, dass sie nur den Job und nicht wieder in die Arbeitslosigkeit wechseln.“

☞ „I: Schaffen Sie das, die Leute wirklich langfristig in den ersten Arbeitsmarkt zu vermitteln? Viele ja. Viele melden sich nach Jahren wieder. Wir versuchen sie so zu stärken und so vorzubereiten, dass wir sie erst dann hinausschicken, wenn sie wirklich reif sind, nicht nur einen Job zu kriegen, sondern auch in der Lage sind, ihn zu behalten. Weil das ist ja das Wichtige. Das mit dem Kriegen, das schaffst du ab und an noch, aber dass sie soweit sind, dass sie den behalten, das ist die größte Schwierigkeit dabei.“

- ↪ Die Frage der **Verbleibdauer** am ersten Arbeitsmarkt ist bei den **sozialökonomischen Arbeitsvermittlern** besonders heikel, denn hier steht der Verdacht des Missbrauchs von öffentlichen Geldern im Raum: Man müsse sehr genau darauf achten, erklärten die Gesprächspartner\*innen, ob ein Arbeitgeber versuche, ein gefördertes Beschäftigungsverhältnis an das andere zu reihen und gar nicht die Absicht habe, eine\*n der Überlassenen dauerhaft zu behalten.

☞ „Wir versuchen das zu vermeiden, aber die Firmen haben schon auch ein Interesse daran. Wir überlassen die Personen, nach acht, neun Monaten, spätestens einem Jahr müssten sie ihn übernehmen. Dann nehmen sie ihn, schmeißen in wieder raus und nehmen einen anderen, bei dem sie wieder eine Förderung bekommen. [...] Sobald wir merken, dass das Oben-rein-unten-raus ist, machen wir das nicht. Da kriegen wir auch vom AMS schwere Probleme. ~ Es ist für unsere Firma wirklich sehr wichtig, dass wir solche Missbrauchsfälle vermeiden.“

- \* Eine notwendige Hilfestellung sei in diesem Zusammenhang eine **Nachbetreuung** der Klient\*innen, also eine Fortsetzung der sozialpädagogischen Unterstützung nach Ablauf des Dienstverhältnisses am Zweiten Arbeitsmarkt. Auch die Transitmitarbeiter\*innen hätten schon den Wunsch nach einer derartigen Nachbetreuung geäußert. Mehrere Beschäftigungsprojekte haben dieses Angebot bereits, andere aus Geldmangel noch nicht, finden es aber ebenfalls dringend notwendig.

☞ „Was auch dort von den Transitarbeitskräften selber gekommen ist, [...] diese Begleitung am Ersten Arbeitsmarkt ein Stück weit längerfristig anzubieten. Also quasi nicht nur im SÖB und dann nicht das halten können am Ersten Arbeitsmarkt, sondern wirklich so wie das die Arbeitsassistenten Menschen mit Behinderungen anbietet, ein Coaching oder Begleitung am Ersten Arbeitsmarkt. Das würden sowohl die Betroffenen als auch einige Betriebe für sinnvoll erachten und wäre jetzt auch aus meiner Sicht im Sinne einer Nachhaltigkeit sicher sinnvoll. Aber das ist eine Ressourcenfrage.“

☞ „Bis zu drei Monaten nachher habe ich die Möglichkeit, sie zu beraten, zu betreuen und zu begleiten. Es ist abhängig von der Situation. Ich habe Personen, die von der Firma übernommen worden sind, aber da die Prozesse immer noch offen sind, arbeiten wir weiter miteinander.“

- ↪ Alle Nachbetreuungsangebote sind auf **freiwilliger** Basis. Auch bei anderen Maßnahmen hat das AMS von einer verpflichtenden Teilnahme auf eine freiwillige umgestellt. Wie groß die Entscheidungsfreiheit der Betroffenen tatsächlich ist, hängt auch von den jeweiligen AMS-Betreuer\*innen ab. Freiwillig-

ligkeit bei der Inanspruchnahme von Wiedereingliederungsmaßnahmen ist eine der Forderungen der Vertreter\*innen der Arbeitslosen.<sup>8</sup> Die Fachleute in den Beschäftigungs- und Beratungseinrichtungen sind davon weit weniger überzeugt und plädieren für Verpflichtungen und „sanften“ Druck. Einer von ihnen sieht sogar die Sinnhaftigkeit seiner Arbeit überhaupt in Frage gestellt: Die freiwillige Inanspruchnahme der Dienstleistungen seiner Einrichtung bedeute für ihn und seine Kolleg\*innen einen deutlich höheren Aufwand, da ihre Arbeit an Struktur verloren habe, bringe den Arbeitsuchenden aber weniger. Auf jeden Fall sei die Zahl der Klient\*innen seit der Einführung der Freiwilligkeit zurückgegangen. Ob das wohl auch ein Teil der Einsparungspolitik des AMS sei?

*I: Was müsste es denn für diese Personen geben, damit sie nicht nur ein paar Monate arbeiten? Was für Lösungsansätze gäbe es da, mittel- und langfristig?*

Ein verpflichtendes Nachbetreuungsangebot. Jetzt ist es so, dass wir im Vertrag mit dem AMS drinstehen haben, drei Monate Nachbetreuungszeit, aber auf freiwilliger Basis. Die steigen bei uns aus und melden sich nie mehr, kann man nur sagen, Pech gehabt. Das müsste gebunden sein an eine Nachbetreuungszeit, die länger geht. Ich würde sagen, ein Jahr nach Ausstieg und das aber verpflichtend für beide Seiten.“

☞ „Wegen des Zwangskontexts. Es ist so, dass wir natürlich im Bewerbungsgespräch darüber informieren und sich dann die Mitarbeiter\*innen auf das einlassen müssen. Sie können nicht sagen: ‚Den Arbeitsplatz mag ich, aber die Beratung nicht‘. Aber das wird im Bewerbungsgespräch geklärt. Dann ist es einfach so, dass es eben ein Arbeitsplatz ist, wo das integriert dazu gehört, und ich muss es nehmen.“

☞ „Es ist immer sehr abhängig vom persönlichen Verhältnis zum AMS-Berater. Manchmal ist es so, dass der sagt, na geh´ bitte, muss nicht sein. Und der andere sagt, ich habe Dich jetzt schon fünf Jahre da und wenn ich Dich nicht in einem Kurs unterbringe oder in einen Job bringe, dann bist du langzeitarbeitslos und das fällt wieder auf meine Statistik zurück und daher geht nix mehr. [...] Sie werden dazu vergattert, zu uns zu kommen und sich diesen Infotag anzuschauen, können aber danach frei entscheiden, ob sie zu uns in ein Dienstverhältnis oder eine freie Betreuung kommen.

Wir haben hier diese zwei Wochen, in denen wir mehr oder weniger von den Leuten wollen, dass sie jeden Tag da sind, damit die Basics gemacht werden. In diesen zwei Wochen findet oft auch eine Bewusstseinsveränderung statt. Viele sagen dann, der hat einen Job bekommen oder macht ein Praktikum, das könnte ich auch haben. Ich glaube, dass ein gewisses Maß an Druck hilfreich sein kann.“

☞ „Gezielt Arbeiten heißt auch, Druck auszuüben, eine Arbeitsstelle zu finden. Da appellieren wir nicht, sondern arbeiten wir wirklich mit den Leuten. Ein wichtiger Teil unserer Arbeit ist die Suche einer Anschlussperspektive und da schauen wir, dass die Leute ihre Bewerbungsunterlagen haben und welche Stellen es gibt. Je näher das Austrittsdatum kommt, desto größer wird die Arbeit in die Richtung. Da gibt es halt Leute, denen das eh taugt, wie wir so arbeiten, und andere, die wir da wirklich drücken müssen.“

### **Sozialpädagogische Betreuung und Begleitung als Erfolgsfaktor**

- ✳️ Noch stärker als vor zehn Jahre strichen die Expert\*innen aus den Beschäftigungsprojekten den **Wert der sozialpädagogischen Betreuung** heraus. Manche stellen diese begleitenden Angebote über die Trainings- und Qualifizierungsaspekte. In Zeiten der zunehmenden Spezialisierung der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, der daraus resultierenden Unübersichtlichkeit der Angebote für die Betroffenen und der teilweise großen Zahl von in einem Fall konsultierten Organisationen erhält die Frage eines Fallmanagements, die schon vor zehn Jahren ein wichtiges Thema war, erneut Zündstoff (s. Zentrale Fallbegleitung). Hier springen vielfach die sozialpädagogischen Angebote der Beschäftigungsprojekte ein. Diese betreuen selbst, weisen an andere Anbieter weiter, begleiten bei schwieri-

---

<sup>8</sup> z. B. [http://www.arbeitslosennetz.org/arbeitslosigkeit/news/20050904a\\_arbeitslosenkf.html](http://www.arbeitslosennetz.org/arbeitslosigkeit/news/20050904a_arbeitslosenkf.html); [http://www.soned.at/persoeliche\\_entwertungskurse](http://www.soned.at/persoeliche_entwertungskurse) (Stand: 8.9.2015)

gen Wegen und stehen in Kontakt mit den anderen in den Fall involvierten NROs und Behörden. Wer eine Stelle in einem Beschäftigungsprojekt bekommt, hat also mehrfach Glück: Er oder sie erhält nicht nur die Möglichkeit, sich langsam wieder ans Berufsleben zu gewöhnen und Berufshindernisse zu bearbeiten bzw. auszuräumen, sondern der Fall wird zumindest für ein paar Monate automatisch auch verwaltet. Das Angebot an Begleitmaßnahmen hat sich von 2005 bis 2015 differenziert und ausgeweitet. So werden z. B. kleine Weiterbildungsmodule oder gesundheitsfördernde Aktivitäten im Rahmen des Arbeitsplatzes angeboten. Wenn das Geld nicht reicht, ist manchmal auch Kreativität gefordert: Wenn Klient\*innen ihr Wissen ihren Kolleg\*innen zu Verfügung stellen, dann erspart sich die Einrichtung Trainer\*innen – und gleichzeitig wird das Selbstwertgefühl der „Lehrenden“ gestärkt.

☞ „Wenn er arbeitet, dass er wieder die Motivation hat, dass er was tut. Da ist es natürlich gut, wenn man ihn bei der Hand nimmt. Wenn man da die Möglichkeit hat, dass man ihn betreut. Anders als wenn er im Ersten Arbeitsmarkt einen Job anfangt und keinerlei psychische oder motivationsmäßige Unterstützung bekommt, sondern halt nur die Leistung erbringen muss.“

☞ „Weil für diese Personen wäre ein ganz normaler Arbeitsplatz im Moment nicht möglich. Da würden sie wieder scheitern. Für die ist aber auch bloße Beratung nicht möglich, da landen sie vielleicht nicht einmal da. Für die ist aber auch eine Schulungsmaßnahme vom AMS nicht das Richtige, weil die so viele negative Lernerfahrungen haben. [...] Diese kleinen Schritte mit Qualifizierungsmodulen [...], speziell abgestimmte Kurse entweder für Gruppen oder auch für einzelne Mitarbeiter\*innen, [...] wo sie zwei oder vier Tageskurse machen und die Erfahrung machen können, lernen kann auch positiv sein [...] Und sie da vielleicht wieder heranzuführen und zu ermutigen.

Da ist immer die Frage, was bieten wir denn an, außer natürlich einem vollversicherten Dienstverhältnis. Was integrieren wir für Angebote? Wir sind in den letzten Jahren zunehmend draufgekommen, es ist uns schon sehr wichtig, diese fachliche Qualifizierung, Know-how weiterzugeben [...], dass man da in Abläufen und Arbeitsschritten denkt und handelt, das Arbeitstraining an Verlässlichkeit, Geschwindigkeit und Ausdauer. Daneben ist das soziale Lernen aber mindestens genauso wichtig. Weil womit halte ich mir den Arbeitsplatz? Indem ich mit Kollegen, Kunden und Vorgesetzten einen Umgang habe. Und es ist ganz oft so, dass daran Dienstverhältnisse scheitern. Und wir haben in den letzten Jahren sukzessive dieses Angebot ausgebaut, [...] damit dieses soziale Verhalten besser wird und, wenn die Leute dann einen Arbeitsplatz haben, dass sie sich dann dort besser halten können.

Wenn da ein wertschätzendes Feedback und Auseinandersetzung stattfinden und gleichzeitig auch Grenzziehung, aber Grenzziehung in der Art, dass man sagt, wir lassen Fehler zu und ermöglichen Lernschritte, aber irgendwann einmal ist dann auch Schluss, weil was wir oft von Mitarbeiter\*innen hören, dass sie selber das Handtuch werfen, wenn sie Fehler machen: ‚Der hätte mich sowieso rausgeschmissen. Der mag mich nicht mehr. Da bin ich nicht mehr hingegangen. Oder das kann eh nicht funktionieren‘. Und da zu ermöglichen, zu sagen: ‚Ja, es sind Fehler passiert, es war noch nicht ideal oder da habe ich mich daneben benommen, aber jetzt probiere ich es noch einmal und die schicken mich nicht gleich weg und ich kann mich verbessern. Und das finde ich ganz etwas Wichtiges. Im Grund geht es da wirklich um so alltägliche Problemlösungsstrategien oder – wie kann ich mit dem umgehen, wenn am Arbeitsplatz eine Situation auftaucht, die nicht ideal läuft oder wo ich vielleicht einen Fehler mache, mich in der Früh nicht melde, wenn ich krank bin oder wie auch immer, tue ich dann so wie immer, dass ich einfach nicht mehr komme oder kann ich sozusagen da auch ins Gespräch gehen dazu.

Gesundheit ist ein Riesenthema, und da haben wir unser Angebot sehr verändert und sind immer noch am Ausbauen. Das ist ja auch ein Thema, das auch in den verschiedenen Studien immer verknüpft auftaucht, Armut und Gesundheit. Wir erleben bei vielen Mitarbeiter\*innen, dass sie ihre Gesundheit sehr vernachlässigt haben oder dass sie auch durch diese Problematiken beeinträchtigt sind. Natürlich beeinträchtigt eine Suchtproblematik die Gesundheit, aber eben auch Armut, dass ich nicht zum Arzt gehe, dass ich mich nicht um mich kümmere. Auch wenn das Selbstwertgefühl im Keller ist, dann kümmere ich mich nicht um mich.

Manchmal ist es ein Riesenerfolg, wenn im Rahmen von einem Transitarbeitsjahr eine Zahnsanierung in die Wege geleitet wird. Es klingt so einfach, aber ich kann nicht einfach am ersten Tag zu den Mitarbeiter\*innen sagen. ‚Jetzt gehst mal zum Zahnarzt‘, und der tut das dann natürlich gleich, weil ich es ihm gesagt habe. Das sind ja sehr sensible, sehr persönliche Themen. Wenn es da gelingt, etwas zu verbessern, dann ist auch entscheidend etwas verbessert: natürlich die Gesamtsituation für den Menschen, aber auch die Ausgangssituation am Arbeitsmarkt. Oder manchmal erleben wir, dass erst nach zwei, drei Monaten deutlich wird, dass die Mitarbeiterin extrem schlecht sieht und keine Brille hat, und die war seit Jahren nicht beim Arzt. Natürlich wirkt sich das aus auf eine Leistungsfähigkeit am Arbeitsplatz. [...] Da gibt es oft ganz überraschende Themen, und das ist durch dieses doch längere Zusammenarbeiten möglich.

Das Angebot ändert sich ständig, weil wir auf die konkreten Mitarbeiter reagieren, oder auch immer wieder auf leichte Verschiebungen von Themen. [...] Was wir da versuchen oder versucht haben seit zwei Jahren und letztes Jahr nochmal mit einem großen Schwerpunkt, dieses Thema der betrieblichen Gesundheitsförderung noch einmal mehr in den Fokus zu nehmen. [...] Und haben dann auch in mehreren Bereichen versucht Angebote zu machen, die in den Betriebsalltag einfach integriert sind.“

☞ „Im Arbeitstraining machen wir natürlich Jobcoaching. Wir machen sehr viel Defizitaufarbeitung, nicht in Gruppen, weil die einen dann gelangweilt sind, die anderen sich blöd vorkommen und es dann bei gar keinem funktioniert. Deswegen machen wir sehr, sehr viel im Einzel-, im Individualtraining. Weil man natürlich nie so einen Schlüssel von Betreuern zu Teilnehmern gezahlt kriegt, nutzen wir ganz einfach die Fertigkeiten und Fähigkeiten unserer Teilnehmer. Wenn einer super im Rechnen ist, dann rechnet er mit einem anderen. Wenn einer super Englisch kann, dann lernt er mit einem anderen Englisch. So haben sie auf einmal ganz eine andere Wertschätzung, sie sind die Lehrenden, das gibt einen Mordsauftrieb. Und wir können mit ganz wenig Budget ganz viel Defizitabdeckung machen, aber wirklich im 1:1 Modus. Wir sind da relativ kreativ.“

- \* Wobei der **Wert der Qualifizierung**, die in Beschäftigungsprojekten auch stattfinden, keineswegs kleingeredet werden soll. Wenn man es schafft, wie oben zitiert, die Lust am Lernen wieder zu wecken, hat man einen halben Sieg errungen, denn es sind ja gerade die schlecht Ausgebildeten, für die in der heutigen Wirtschaft immer weniger Platz ist. Eine\*r der befragten Sozialberater\*innen betont, dass Sozialwirtschaft und Sozialarbeit Armutsbetroffenen gut helfen könnten, aber langfristig sei deren Eigeninitiative unbedingt notwendig; der beste Weg aus der Armutsspirale sei eine Höherqualifizierung, auch mit wenigen Mehrkenntnissen könne man sich auf dem Arbeitsmarkt eine bessere Stellung erarbeiten, als sie der Durchschnitt habe. Damit ergänzt er gleichsam seine Kollegin, die am Anfang des Kapitels zitiert wurde: Individuelle Bemühungen führen nicht automatisch aus der Armut heraus, denn da spielen die Rahmenbedingungen zu sehr herein. Aber ohne sie bleibt das Tor in ein Leben ohne Geldknappheit und Ausgrenzung auch versperrt.

☞ „Vom Sozialbereich her kann man nur schauen, dass man in einer Notlage unterstützt, das heißt sich anschaut, gibt es Voraussetzungen in der Situation zu unterstützen. Haben sie Wohnbeihilfe beantragt, vielleicht bei uns eine Genossenschaftswohnung? Viele wissen immer noch nicht, habe ich Anspruch oder nicht. Habe ich eventuell Anspruch auf eine Mindestsicherungsaufzahlung, wenn ich eine zu geringe Arbeitslose habe. [...] Das sind nur Momentsituationen, die große Veränderung passiert wirklich mit dem persönlichen Einsatz.

Wenn man dieser Zielgruppe helfen will, dann sehe ich das nur in der Qualifizierung der Arbeitskraft. Die müssen wirklich, sofern es junge Arbeitskräfte sind, und oft sind es ja noch Junge oder junge Erwachsene, ich rede jetzt von der Generation 20+ und eher darunter. Da ist die Qualifizierung das Um und Auf: Wenn ich heute eine Qualifikation vorweisen kann, dann habe ich auch eine Chance am Arbeitsmarkt. Das heißt irgendeine Qualifikation, die mich befähigt, was zu tun, was mich von der Masse heraushebt: irgendeine Prüfung als Anlagenführer. Staplerfahrer-Führerschein ist ja auch schon eine Qualifikation, die besser ist als gar keine, aber mitunter schon zu wenig. D. h. ich muss mich wirklich bemühen, dass ich in der Zeit, wo ich keine Arbeit habe, mir Qualifikationen anzueignen. [...] Es gibt ja sehr viele Einzelhandelskauffrauen und -

männer, das ist eine große Gruppe im AMS. Wenn ich dann natürlich vorweisen kann, ich habe ein Verkaufstraining gemacht, ich habe irgendwelche speziellen Sachen gemacht, die mich qualifizieren, ich habe Marketing gemacht und ich kann auch im Bewerbungsgespräch irgendwelche Kurse vorlegen, die ich in der Richtung unternommen habe, kundenfreundlich orientiertes Auftreten, [...] das qualifiziert mich gegenüber anderen Personen, die das nicht haben, und hebt mich von der Masse halt ab.“

### **Flexibilität und Differenzierung**

- ✱ Die Vielzahl von Gründen, die in Armut führen, und die Vielfalt der Ausprägungen von Armut, lassen den Wunsch nach **möglichst großer Flexibilität bei der Gestaltung der Hilfsangebote** aufkommen. Bei Personen mit multiplen Problemlagen, so die Expert\*innen, sei oft ein langsames Heranführen an den regulären Arbeitsmarkt das einzige, wirklich erfolgsversprechende Mittel.
- ✱ Das betrifft einmal die **wöchentliche Arbeitszeit**. Wie oben beschrieben, bieten mehrere Einrichtungen Arbeitsmöglichkeiten mit unterschiedlichen Wochenarbeitszeiten, je nachdem wie fern der Klient oder die Klientin dem Arbeitsmarkt ist. Doch selbst die Variationsbreite von zehn Wochenstunden bei der Tagesstruktur, 25 Stunden beim Arbeitstraining und 19 bis 40 Stunden bei den Transitarbeitskräften reicht nicht aus. Denn erstens ist die Lücke zwischen zehn und 25 Stunden für viele nicht überbrückbar. Körperliche und psychische Probleme sind der Hauptgrund dafür. Aus ähnlichen Gründen schafft es zweitens manch einer oder eine nicht, jeden Tag arbeiten zu gehen. Es müsste also weitere Stufe(n) zwischen der stundenweise betreuten Beschäftigung und dem Arbeitstraining geben.

☞ „Manchmal fände ich es auch sinnvoll, wenn diese Arbeitsprojekte nicht von Null auf Hundert beginnen. D. h., wenn er sich zuerst ein bisschen eingewöhnen könnte. Weil das sind ja meistens so 40 Stunden bei uns in [Bundesland].“

☞ „Dass es die Möglichkeit geben sollte, dass Leute mit zehn Stunden, 20 Stunden in der Woche wieder einsteigen. Und die aber dann finanziell abgesichert sind. [...] Dass man einfach wirklich bedarfsgerechte Arbeitsplätze irgendwie schafft. Weil da liegen ja Ressourcen absolut brach. Wir haben Leute, die absolut auch kreativ und innovativ wären.“

☞ „Eigentlich ist [die Tagesstruktur] ja daraus entstanden, dass meine Kollegin, die das Clearing macht, immer öfter gesehen hat, dass sie im Arbeitstraining sehr viele Personen nicht nehmen kann, weil 25 Stunden in der Woche zu viel sind. Sie musste viele ablehnen, die sich das persönlich nicht zutrauen oder denen es gar nicht möglich ist. [...] Die bräuchten halt einen sanfteren Einstieg. Dann geht es vielleicht schon. Bei vielen sind wir zum Ergebnis gekommen, dass diese zehn Stunden gut passen und auch gut zu bewältigen sind. Aber mehr..., vor allem der Sprung von zehn auf 25 Stunden ist zu groß. Wenn es einen Zwischenschritt geben würde, wäre es einfacher oder wäre es eher vorstellbar, dass sie weiterkommen.“

- ✱ Doch nicht nur die Arbeitszeit spielt eine Rolle, sondern auch der **Leistungsdruck**. Tagesstruktur und Arbeitstraining werden nicht nur vom AMS nicht als Beschäftigung angesehen, auch die Projektgestalter\*innen stellen auf diesen beiden Stufen – unterschiedlich stark, aber doch auf beiden – weniger Ansprüche an ihre Mitarbeiter\*innen: nicht nur was die Qualifikation, sondern auch was die Arbeitsintensität anlangt. Das ändert sich bei einem Transitarbeitsverhältnis – ein Sprung, der für viele Klient\*innen deutlich spürbar ist und sich auf die sozialpädagogische Begleitung auswirkt. Denn häufig kommen bei der stufenweisen Heranführung an den Ersten Arbeitsmarkt erst während des Transitarbeitsverhältnisses ungelöste Probleme zu Tage. Erst dann werden z. B. Schulden angesprochen bzw. erst dann wird eine Lösung ernsthaft in Angriff genommen. Das liegt einerseits am Vertrauensverhältnis, das über die Monate in den Vorstufen aufgebaut werden konnte, andererseits auch dar-

an, dass die Sozialarbeiter\*innen mehr Druck ausüben als davor. Was auch beim Stufenmodell zu beobachten ist: Gesundheitliche Einschränkungen, die bei Tagesstruktur und Arbeitstraining schon bewältigt schienen, werden in der Transitbeschäftigung bei manchen wieder akut. So gilt es also, auch den Leistungsdruck zu staffeln.

☒ „Wir haben im Arbeitstraining geringe Voraussetzungskriterien. So etwas wie Ausbildung ist beim Arbeitstraining bei uns kein Thema, weil wir hauptsächlich ungelernete Kräfte haben.

Ich bin überzeugt davon, dass das bei uns einen großen Teil dessen ausmacht, warum so viele zufrieden sind, weil sie keinen Druck haben, dass sie irgendeine Leistung erbringen müssen. Sondern es ist bei uns noch ein Ausprobieren und Schauen, wie weit es geht, wie weit bin ich arbeitsfähig. Ich merke schon, bei Personen, die weiterkommen, ist es anders. Man lernt die Personen anders kennen, je nachdem ob sie unter ein bisschen Druck arbeiten oder überhaupt keinen Druck haben. [...] Das ist auch der wichtigste Grund, warum wir einen zweiten Arbeitsmarkt brauchen. Weil der Druck am ersten Arbeitsmarkt so hoch ist.

Es ist dann im Transit schon ein bisschen mehr Druck da. [...] Es ist interessant, oft tauchen dort bestimmte Probleme auf, die in den Vorstufen gar nie da waren. Einerseits kommen Themen auf, die vorher nie Thema waren, Schulden z. B., weil das Vertrauen mehr da ist. Aber gesundheitliche Probleme, die sich in der Zeit schon gebessert haben, weil es ein langsamer Aufbau war, kommen dann manchmal im Transitarbeitsplatz wieder oder vermehrt. [...] Es kommt schon immer wieder vor, dass jemand aus dem Transit ins Arbeitstraining zurückkehrt sozusagen. Und es wird auch bei uns so vermittelt, dass es anders ist und eine andere Leistung erwartet wird. Es ist halt nur für manche dieser Druck dann nicht schaffbar.

Auch wir in der Sozialarbeit haben mehr Druck dahinter, gewisse Themen wirklich anzugehen und nicht nur anzusprechen, sondern auch wirklich etwas tun. Vorher redet man öfters und motiviert, dann sagt man, es muss etwas passieren, weil sonst kommen wir nicht weiter. Von unserer Seite ist dann sicherlich mehr Druck da, eben Schulden zu regulieren, in eine Therapie zu gehen oder einen längeren Entzug zu machen.“

- ✱ Wann ist eine Transitarbeitskraft wirklich reif für den Ersten Arbeitsmarkt? Wie viele Monate am Zweiten Arbeitsmarkt benötigt sie? Das ist individuell sehr unterschiedlich. Wie oben beschrieben, gibt es Personen, die erst langsam zur Transitarbeit gebracht werden müssen. In welcher Anzahl und Intensität Probleme vorliegen, die nichts mit der Arbeit zu tun haben, ist auch von Klient\*in zu Klient\*in verschieden. Derzeit gibt es wenig Spielraum bei der **Dauer von Tagesstruktur, Arbeitstraining und Transitbeschäftigung**. Sie wird vom AMS vorgegeben und die Tendenz geht eher zu kürzeren Angeboten – außer natürlich man hat ein so gutes Einverständnis und eine so tiefe Vertrauensbasis mit der regionalen AMS-Stelle, dass Verlängerungen und die Übergänge von einem zum anderen Beschäftigungstyp flexibel handhabbar sind. Dann kann eine Arbeitskraft so lange am Zweiten Arbeitsmarkt bleiben, bis sie wirklich dauerhaft auf den Ersten vermittelt werden kann. Dieses nicht wirklich offizielle System sei ein Erfolg für alle, lautete das Resümee in einem Interview: für das AMS, die Einrichtung und die Klient\*innen. Noch besser wäre aber, es zur Regel zu machen, auf die Expertise der Expert\*innen in der Sozialwirtschaft zu vertrauen und ihnen die Entscheidung über den Verlauf der Arbeit am Zweiten Arbeitsmarkt zu lassen. In manchen Fällen wird wohl festgestellt werden, dass ein Wechsel in ein reguläres Beschäftigungsverhältnis mittelfristig nicht in Sicht ist: Dann würde Differenzierung die Einrichtung von geschützten, betreuten Dauerarbeitsplätzen bedeuten, also einen Dritten Arbeitsmarkt (s. Noch immer kein Dritter Arbeitsmarkt).

☒ „Wir möchten gerne, so wie es ähnliche Modelle in England und Skandinavien gibt, dass wir bestimmen dürfen, wie lange die Leute bleiben. Dass wir einfach ein Budget kriegen und bestimmen können, der braucht nur vier Monate, der braucht aber fünf Jahre. Das ist so schwierig von der Gesetzeslage, weil mehrjährige Subventionen in dem Bereich nicht möglich sind. Unser AMS sieht das sehr wohl so, dass das gut ist. Ich weiß, dass das unterm Strich auf das Gleiche herauskommt. Weil wenn ich sechs Monate bei einem

nichts weiterkriege, aber nicht deswegen, weil er nicht kann, sondern weil er sagt, das mache ich nicht und das mache ich nicht und das mache ich nicht – dann würde ich den Platz nicht versitzen lassen. Wenn ich aber sehe, der entwickelt sich, er braucht aber noch ein Eitzerl, dann ist es idiotisch, den hinauszuschicken. Jetzt ist er gerade noch nicht reif für den ersten Arbeitsmarkt. Manchmal auch noch nicht reif für den Zweiten Arbeitsmarkt, aus dem Arbeitstraining heraus.“

- ✳ Ein Atout haben all jene Einrichtungen, die mehrere **Tätigkeitsfelder** in ihrem Betrieb anbieten können: Grünraumpflege, Second-Hand-Geschäfte, Tischlerei, Malen & Tapezieren, Kochen & Backen, Bürotätigkeiten... Denn erst im Lauf der Arbeit stellt sich heraus, was die Klient\*innen tatsächlich gesundheitlich und von ihrem handwerklichen Geschick machen können und wobei sie sich wohlfühlen. Ein\*e Gesprächspartner\*in aus einem Betrieb, der Reinigungsdienstleistungen anbietet, erklärte, dass diese Tätigkeit für manche Klient\*innen nur schwer bewältigbar sei: wenn jemand z. B. aus gesundheitlichen Gründen nicht auf eine Leiter steigen kann, wenn jemand aus Altersgründen nicht mehr den ganzen Tag putzen kann, wenn jemand nicht genügend Deutsch kann, um die Wünsche der Auftraggeber\*innen zu verstehen. Hier sei es hilfreich, mehrere Tätigkeitsfelder zu haben: So könnten die Transitarbeitskräfte zumindest anfangs einmal in der Näherei, einmal beim Bügeln, dann wieder im Verkauf und regelmäßig beim Reinigen eingesetzt werden. Mit der Zeit ist dann vielleicht eine durchgehende Beschäftigung als Reinigungskraft möglich.

🗣 „Da haben wir drei Bereiche gehabt. Eine Änderungsschneiderei, Verkauf von Second-Hand-Kleidung und auch Bügeldienst [...]. Da hat man natürlich ein bisschen mehr Spielraum, dass man sagt, wenn der eine nicht den ganzen Tag stehen kann, kann ich ihn nicht im Verkauf einsetzen oder er kann auch halbe-halbe machen. Man kann versuchen, den Leuten entgegenzukommen, indem man sie einen halben Tag an die Bügelrolle setzt und einen halben Tag steht er, steht sie dann draußen im Verkauf.“

🗣 „Das ist bei [Einrichtung] insofern einfacher, weil wir mehrere Bereiche haben und weil die Menschen, die zu uns kommen, auch zwischen den Bereichen wechseln können. [...] Das ist schon auch etwas, wo ich sage, weil ich andere Projekte kenne, Zukunftsweisendes. Dass man ein bisschen vielfältiger wird. Dass man einfach das Angebot verbreitert für die Menschen.“

- ↪ Nicht alle Personen, die die Dienstleistungen des Zweiten Arbeitsmarktes brauchen, sind niedrig qualifiziert. Es gibt auch **Akademiker\*innen oder gut Ausgebildete**, die niemals in den Ersten Arbeitsmarkt finden bzw. aus ihm herausfallen. Beschäftigungsprojekte für diese **Zielgruppe** gebe es aber nicht, war in einem Interview aus einer Einrichtung zu hören, die regelmäßig solche Personen betreut, aber keineswegs auf Beschäftigung, sondern auf Gesundheit spezialisiert ist. Was solle man einer Lehrerin empfehlen, die mehrere Sprachen fließend spreche, aber ein ähnliches Problembündel mit sich herumtrage, wie der arbeitslose Schulabbrecher? Hier gebe es Handlungsbedarf.

🗣 „Es geht ja nicht nur um Körbe flechten, sondern wir haben auch Leute, die durchaus gut ausgebildet sind. Es gibt auch die Akademiker.

Aber was wir weniger haben, das sind Beschäftigungsprojekte auf einem höheren Ausbildungsniveau, da bieten wir eigentlich sehr wenig an. Da hätten wir durchaus die Leute dazu. [...] Eine Lehrerin, spricht drei Sprachen, wird sehr wahrscheinlich nie wirklich in einem normalen Arbeitsumfeld voll arbeitsfähig sein, weiß sie auch selber. Die ist supergescheit, aber die Belastbarkeit ist einfach sehr begrenzt. Da Nischen zu finden, wo sie bezahlt irgendwie gut leben kann, wäre wunderbar.“

- ✳ Auch in den bestehenden Projekten sei es wichtig, die jeweiligen Kenntnisse und Möglichkeiten der Klient\*innen zu berücksichtigen und genau die richtigen Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen: richtig für das Individuum, aber auch richtig für die Zusammensetzung der Gruppe. Das geht nur, wenn in einem Projekt **Arbeitsplätze, die verschieden hohe Anforderungen stellen**, integriert sind: für Dro-

genkranke genauso wie für Migrant\*innen, für Junge genauso wie für Ältere – und vielleicht auch für den einen oder anderen Hochqualifizierten.

☞ „Wenn wir sehen, wir haben da eine Arbeit, die die wenig Leistungsfähigen machen können, die können das gut, dann schauen wir natürlich, dass wir eher die das machen lassen als eine leistungsfähigere Zielgruppe. Also da geht es nicht um Akademiker gegen Maturanten gegen die, die eine Lehre haben, gegen die, die gar keine Lehre haben, sondern das sind ganz viele Stufen und das geht immer weiter. Und das können sie immer mehr verfeinern.“

### **Noch immer kein Dritter Arbeitsmarkt**

- ☞ Vor zehn Jahren war ein Dritter Arbeitsmarkt mit geschützten Arbeitsplätzen für Personen, die mittelfristig, aber vielleicht auch nie wieder am regulären Arbeitsmarkt Fuß fassen können, ein heftig geäußelter Wunsch, dessen Realisierung aber als wenig realistisch beschrieben wurde. Die Gesprächspartner\*innen hatten recht, den Dritten Arbeitsmarkt gibt es noch immer nicht, obwohl der Bedarf noch dringlicher geschildert wird, und zwar keineswegs nur von Beschäftigungsexpert\*innen.
- ✱ Aber es gibt zumindest einzelne Ansätze: die beiden bereits erwähnten Programme für ältere Arbeitnehmer\*innen, die einen fixen Job bis zur Pensionierung bekommen, vereinzelte geschützte Dauerarbeitsplätze in Betrieben des Zweiten Arbeitsmarktes und natürlich – mit viel Tradition, aber laut Expert\*in trotzdem umstritten – den Behindertenbereich.
- ✱ Das sei noch viel zu wenig, war in den Interviews zu hören. AMS-Mitarbeiter\*innen sähen genauso wie die Sozialwirtschaft die Notwendigkeit eines Dritten Arbeitsmarktes, allein der politische Wille fehle, so mehrere Gesprächspartner\*innen. Die Politik bleibe nun schon mehr als eine Dekade die Antwort auf die Frage schuldig, was man mit Menschen machen solle, die im normalen Wirtschaftsleben schlichtweg nicht arbeiten könnten – aber sehr wohl arbeiten wollten. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die Betroffenen selbst mehrheitlich gar nicht auf geschützte Arbeitsplätze reflektieren. Einer in einem der Interviews zitierten Umfrage (s. unten) aus Tirol zufolge zielen sie langfristig darauf ab, im Ersten Arbeitsmarkt dauerhaft eine Stelle zu finden. Was sie sich außerdem wünschen: flexible Laufzeiten bei den Transitarbeitsverhältnissen, die an ihre Bedürfnisse angepasst sind und sie wirklich bereit für den Ersten Arbeitsmarkt machen. Für die Expert\*innen war das ein Anlass, sich für den Ausbau des Zweiten Arbeitsmarktes auszusprechen.

☞ „Es fehlt ganz klar der Dritte Arbeitsmarkt mit einer langen Möglichkeit der Verweildauer inklusive einer wirklich wertschätzenden Begleitung, d. h. es braucht auch ein anständiges Schlüsselkraftverhältnis.“

☞ „Es fehlt irgendwie an geschützten Arbeitsplätzen für Leute, die es nicht schaffen. Wo man sagt, da kann auch jemand arbeiten, der psychisch krank ist oder der körperlich, gesundheitlich irgendwelche Einschränkungen hat. Wo die Leistungsanforderungen doch nicht so hoch sind, wie wir es haben.“

☞ „Da sind wir wieder beim dritten Arbeitsmarkt. [...] Das Dock Modell aus St. Gallen<sup>9</sup> [...] würde ich gerne umsetzen in [Bundesland], bin ich sofort dabei. Da brauche ich aber einen Gesprächspartner, der sagt, ja, machen wir das gemeinsam. Stellen wir da etwas auf die Füße für gesamt [Bundesland], um, weiß ich nicht, 1.000 Menschen zu beschäftigen, 50+ von mir aus. Aber da findest du keine Gesprächspartner.“

☞ „Die wenigsten Leute sagen, sie wollen nie wieder irgendetwas tun. Nur 40 Stunden sind schwierig, mit 20 Stunden können sie sich nicht erhalten, und diese Spielräume gibt es einfach kaum. Entweder Du bist 100-prozentig arbeitsfähig oder Du bist es gar nicht. Da greifen oft auch diese Reha-Maßnahmen zu kurz.“

<sup>9</sup> <http://www.caritas-betriebe.ch/>

Was uns einfach wirklich fehlt: Wir haben viele Leute, die wollen ja eh was tun, nur die Rahmenbedingungen sollten bitte so sein, dass es machbar für sie und schaffbar ist. Das ist oft die Schwierigkeit. Da gibt es viel zu wenige Arbeitsplätze, die einfach für unsere Klientel machbar sind.“

☞ „Man darf nach wie vor nicht darüber reden. Mit [Betrieb des Dritten Arbeitsmarktes] hängen wir immer in der Luft, das ist ein prekärer Betrieb, obwohl wir über 50 behinderte Dienstnehmer\*innen beschäftigen. Der Betrieb ist erfolgreich, aber er braucht eine Abdeckung. Ungefähr 60 Prozent können wir eh selber erwirtschaften, aber die Minderleistung der Leute, das sind Leute, die wirklich keine Chance haben, die sonst trotz aller Maßnahmen das nicht schaffen. Aber sie wollen arbeiten.“

☞ „Es wäre für eine bestimmte Zielgruppe sinnvoll, so etwas wie unbefristete Arbeitsplätze auf diesem Zweiten Arbeitsmarkt zu haben. Das ist ein Problem und ein Thema, das sowohl wir sehen als auch das AMS oder halt die regionalen Geschäftsstellen in [Bundesland]. Aber das ist nichts, was wir auf dieser Ebene lösen können. Da braucht es politische Veränderung.

Das sind z. B. Personen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen, oft eine Mischung aus Suchtproblematik, psychischen und physischen Erkrankungen, wo vermehrt das Alter noch als Thema dazukommt und wo einfach zum Teil klar ist, dass die Reintegration in den Ersten Arbeitsmarkt sehr schwer funktioniert. Da müsste sich am Ersten Arbeitsmarkt sehr, sehr viel verändern, dass diese Personen auch einen Platz finden. Diese Personen sind leistungs- und arbeitsfähig bis zu einem bestimmten Grad. Die Idee, sie auf den Ersten Arbeitsmarkt zu vermitteln, ist an manchen Punkten nicht wirklich erreichbar. Und trotzdem sollte es eine Beschäftigungsmöglichkeit für diese Personen geben. Das ist schon so ein Bereich, da gibt es einfach Lücken. Was letztes Jahr stattgefunden hat, im Verband der Tiroler sozialökonomischen Betriebe, eine große Befragung von Transitmitarbeiterinnen in allen SÖB in Tirol [...]. Was bräuchte es aus Sicht der Betroffenen [...] für Angebote, damit der nachhaltige Arbeitseinstieg auch gelingen kann? [...] ~ Da hat es ein Aha-Erlebnis gegeben. Weil was wir im Alltag oft erleben, dass viele Transitmitarbeiterinnen diese Befristung sehr bedauern und schon formulieren: ‚Ich würde gerne länger bleiben‘. Unsere Vermutung war, die würden das gerne nutzen, wenn es die Möglichkeit gäbe. Und das Aha-Erlebnis war: Nein, das ist nicht wirklich so, sondern sie wünschen sich einen Arbeitsplatz am Ersten Arbeitsmarkt. [...] Das war eine sehr wichtige Aussage: Wir würden es für sinnvoll halten, wenn die Verweildauer, wie lange wir in einem SÖB bleiben können, angepasst ist an den Bedarf, d. h. wenn es da eine Flexibilität gäbe, aber das Ziel ist eigentlich ein Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt. [...] Es wird vielleicht für bestimmte Zielgruppen schon diese mittlere Ebene [geschützte Dauerarbeitsplätze] brauchen, aber ich glaube, dass es hilfreich wäre, noch mehr sozialökonomische Betriebe einzurichten.“

### **Zweiter und Dritter Arbeitsmarkt jenseits von arbeitsmarktpolitischen Aspekten**

- ✳ Aus den geforderten Vermittlungsquoten in den Ersten Arbeitsmarkt ist ersichtlich, dass auch das AMS davon ausgeht, dass deutlich weniger als die Hälfte der Transitarbeitskräfte einen regulären Job finden. Die Expert\*innen brachten mehrere Beispiele dafür, dass geschützte Arbeit immer einen Nutzen bringe, auch jenseits der arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen im engen Wortsinn. Mit diesen noch am ehesten verbunden ist eine Aufgabe, die alle Beschäftigungsprojekte inzwischen – das war vor zehn Jahren noch nicht so selbstverständlich – für das AMS wahrnehmen: Sie **geben das Wissen, das sie in den Monaten der Betreuung der Transitarbeitskräfte über diese angesammelt haben, schriftlich an das AMS weiter**, keine sensiblen Daten natürlich, aber Einschätzungen dazu, was die Klient\*innen gut oder eher schlecht beherrschen, und ganz wichtig: Vorschläge, welche Angebote ihnen in Zukunft am besten weiterhelfen können. Neu ist auch, dass die AMS-Mitarbeiter\*innen mehrheitlich Wert auf die Expertise der Fachleute in den sozialwirtschaftlichen Einrichtungen legen und die Vorschläge gerne befolgen. Besonders wichtig sei dies z. B. bei Jugendlichen und jungen Er-

wachsenen, die noch nie regulär gearbeitet hätten und über deren Stärken und Schwächen, was eine Berufstätigkeit anlangt, daher niemand viel wisse – sie selbst häufig auch nicht.

☞ „Es sind Leute in der Betreuung drin, Jugendliche, die suchen seit drei Jahren eine Lehrstelle, es kommt nicht einmal zu einem Tag Lehrstellenaufnahme. [...] Es kann eine Person aus einem SOS Kinderdorf sein, sie kommt von den Eltern weg, landet dann in so einem Heimsetting, [...] sie kommt von dort zu uns und hat einmal keine Arbeitserfahrung. Meistens ist es dann die erste Arbeitserfahrung. Mit der Arbeitserfahrung, die mag gut oder schlecht verlaufen, hat man auf jeden Fall einmal eine realistische Einschätzung, wo die Person heute steht. Wo man als nächstes ansetzen kann. Das hat mit Arbeitsmarktintegration primär noch nichts zu tun, aber bringt der Person auf jeden Fall etwas.

Weil das ist nicht irgendein Betrieb, wo es keine Infos gibt, wir sagen ja dem AMS auch, was die Person kann und was im Moment nicht geht. Da steht meiner Meinung nach selten Bestrafung, Sanktionierung, Sperre im Vordergrund, sondern wo könnte man ansetzen. In dem Sinn finde ich auch alles, was nicht Arbeitsintegration ist, meistens positiv, aber nicht zu 100 Prozent.“

- ✱ Manchen Zielgruppen erleichtere das Arbeiten die Bewältigung eines anderen Problems, z. B. einer **Drogensucht**, wobei derartige Projekte eher nicht vom AMS finanziert werden. Langzeitarbeitslosigkeit nimmt vielen Betroffenen ihr **Selbstwertgefühl** und den **Lebenssinn** – und macht sie in weiterer Folge krank. Auch bloße Transitarbeitsplätze lassen solche Menschen „aufblühen“ und motivieren sie zu Leistungen, die ihnen körperlich schwer fallen.

☞ „Das eine ist die arbeitsmarktpolitische Zielsetzung, das andere ist die Zielsetzung einer sozialen Beschäftigung, die vielleicht nicht immer das Ziel einer Arbeitsintegration hat, sondern die gegen eine gesellschaftliche Isolation wirkt. Das hat meiner Meinung nach bei einer Person, die massive Drogenprobleme hat, die vor allem deshalb arbeitet, damit sie nicht den ganzen Tag daheim sitzt und sich mit dem zudröhnt, was gerade aktuell ist, ein bisschen einen anderen Touch und eine andere Richtung. Das sind aber eher Maßnahmen, die wir nicht über öffentliche Fördergeber finanzieren, sondern über Sponsoringprojekte oder über unsere Eigenerwirtschaftung.“

☞ „Es wäre natürlich höchst notwendig, einen Arbeitsmarkt zu schaffen, der eben nicht gebunden ist an die wirtschaftliche Situation, an Wachstum oder Nicht-Wachstum oder Geldpolitik, sondern wo ein reiches Land sagt, das ist es uns wert, dass diese Menschen [Arbeit haben]. Weil Arbeit auch eine Sinnfrage ist für viele. Es macht für uns den Sinn des Lebens aus, sich zu beschäftigen, tätig zu sein. Dass man hierfür neben den bestehenden Angeboten, die es schon gibt, wirklich Dauerarbeitsplätze schafft. Dauerarbeitsplätze, wo nicht mehr der Druck drauf ist, den die Transitarbeitskräfte haben, wenn sie bei uns sind, wo sie wissen, ich muss wieder raus. [...] Das AMS sagt jetzt schon sechs Monate Verweildauer, dann raus. Das ist kontraproduktiv. Die Leute kommen so in Stress. Und wir natürlich auch mit ihnen. Da braucht's wirklich nicht mehr nur schöne Worte, sondern da braucht's einfach das Angehen und einmal Ausprobieren.“

☞ „... dass Menschen, die dann zu uns kommen, schon auch aufblühen, weil sie jetzt wieder einen Sinn sehen, eine Tagesstruktur haben und [...] auch psychologische oder sozialpädagogische Gespräche.

Wenn das nicht ein Motivations- oder ein sogar physischer Hilfsfaktor wäre, dann würde das überhaupt niemand schaffen, der noch nie vorher in der Reinigung gearbeitet hat. Weil das ist einfach körperlich etwas, wo man Zeit braucht, um das physisch zu schaffen, besonders wenn man ein gewisses Alter hat.“

- ✱ Dass Arbeit in unserer Gesellschaft dem Leben einen Sinn geben kann, mag einer der Gründe für eine Forderung sein, die mehrere Gesprächspartner\*innen äußerten – eine Forderung, die unser Sozialsystem grundlegend verändern und automatisch einen Dritten Arbeitsmarkt schaffen würde: Sozialleistungen, wie die Mindestsicherung, sollten **nicht mehr den Charakter von „Almosen“** haben; damit die Empfänger\*innen aus der Position von Bittsteller\*innen herauskämen, sollten sie die Möglichkeit

erhalten (aber nicht verpflichtet werden) – je nach ihrer Leistungsfähigkeit – zu arbeiten und so ihren Beitrag zu leisten.

☞ „Das wäre mir noch ein totales Anliegen: weg von diesem Almosentum. Ich finde Armutsprävention gehört einfach durch bezahlte Arbeit gemacht. Und die bezahlte Arbeit dann auch in Formen, dass die Menschen sie erbringen können. [...] Man bräuchte einfach auch sehr experimentelle Arbeitsprojekte.“

☞ „Wir werden dauernd nur gemessen daran, wer wird in den Arbeitsmarkt integriert, aber der arbeitsmarktpolitische Erfolg – Integration in den Arbeitsmarkt und das vielleicht auch noch nachhaltig – ist nur ein Benefit von solchen Maßnahmen. Wir haben sehr viele Leute, die bei uns arbeiten, die faktisch von Sozial- einrichtung zu Sozialeinrichtung gehen und sie sind überall nur Bittsteller. Überall dürfen sie Danke sagen, weil dort kriegen sie „ein Almosen“ und dort kriegen sie die BMS unter diesen und jenen Bedingungen. Die ganze Zeit kriegen sie eigentlich nur etwas und dürfen gerührt Danke sagen. Bei uns ist es so, die Leute [...] können selber etwas tun. Das – ob sie jetzt in den Normalarbeitsmarkt integrierbar sind oder nicht – durchbricht dieses typisches Bittsteller-Setting, in dem sie vielleicht seit langer Zeit gefangen sind und vielleicht auch nicht ungern gefangen sind.“

### **Wirtschaft und Wirtschaftlichkeit bei geschützten Arbeitsmärkten**

- ✱ Bisher war vor allem die Rede von den Leistungen, die die Beschäftigungsprojekte für die Klient\*innen erbringen, aber diese Projekte sind alle auch Wirtschaftbetriebe, die – je nach Organisationstyp unterschiedlich hohe – **Eigenerwirtschaftungsquoten** erbringen müssen und vielfach auch wollen, denn den überschüssigen Gewinn dürfen die Betriebe behalten und investieren. So hat ein Träger z. B. seit zehn Jahren keine Subventionserhöhung erhalten und trotzdem expandiert, hat mehrere neue Betriebe eröffnet und bietet damit eine größere Zahl an Arbeitsplätzen. Ermöglicht haben dies der wirtschaftliche Erfolg und ein selbstausbeuterisches Engagement der Geschäftsführung. Ein anderer Träger investiert den guten Gewinn in die sozialpädagogische Betreuung der Klient\*innen und erreicht so einen wesentlich besseren Betreuungsschlüssel in der sozialpädagogischen Begleitung als im restlichen Bundesland.

☞ „Das AMS sagt – das ist ja auch gut, aber gleichzeitig ist es eine Falle –, wir schätzen diese Arbeit und wir hätten gern noch mehr von diesem Angebot, aber bitte ums gleiche Geld. Was wir an Fördermittel erhalten [...], hat sich in den letzten zehn Jahren nicht verändert. Wir haben den Ehrgeiz, für dieses Geld immer mehr anzubieten, und das ist uns auch gelungen, aber im Moment habe ich das Gefühl, es kippt. [...]

*I: Wie machen Sie das, dass Sie fürs gleiche Geld immer mehr anbieten?*

Indem wir versuchen, in den wirtschaftlichen Feldern erfolgreich zu sein. Sobald wir auf der Umsatzseite mehr Erlöse haben, stecken wir sie in Arbeitsplätze, daher kommt dieses Wachstum. Das ist natürlich auch wieder unterstützend, wenn der Förderpartner sagt, okay, das könnt ihr damit tun. Weil der könnte auch sagen, na gut, wir bleiben beim gleichen Arbeitsplatzniveau und das wird billiger.

*I: D. h. diese Vergrößerung ist nur über zusätzliche Umsätze möglich?*

Ja. Und im Moment auch, das muss man schon auch sagen, über Selbstausbeutung in meinem Bereich.“

- ✱ Als Unternehmen stehen die sozialwirtschaftlichen Betriebe in **Konkurrenz** mit kommerziellen Anbietern. Sehr selten gibt es derzeit Kooperationen zwischen Nonprofit- und Profitunternehmen, aber sowohl die Einrichtung von geschützten Arbeitsplätzen in der „normalen“ Wirtschaft, wie das bereits für Menschen mit Behinderung geschieht, als auch der Versuch, Investoren für sozialwirtschaftliche Betriebe zu finden, seien Punkte, an denen man ansetzen könnte und wo aus der Praxis schon Beispiele bekannt seien, wurde in den Interviews erläutert. Häufiger geht es aber darum, dass es durch die geförderten Arbeitsplätze möglichst wenig zu Wettbewerbsverzerrungen kommen sollte.

Da müsse man kreativ nach Geschäftsfeldern suchen, für die sich gewinnorientierte Unternehmen nicht interessieren, lautete ein Vorschlag. Die möglichen Tätigkeiten reichen von persönlichen Dienstleistungen für alte Menschen, über Holzsammeln in den Wäldern bis zur Rückholung von ins Ausland ausgelagerten Produktionslinien. Um sich Anregungen zu suchen, könne man ins Ausland schauen, z. B. nach Belgien oder Italien. Insbesondere die italienischen Sozialkooperativen haben für die Gesprächspartner\*innen Vorbildfunktion – unter anderem auch was die **Vergaberichtlinien** der öffentlichen Hand betrifft, die festlegen, dass die Kooperativen zu bevorzugen sind. Wie schon vor zehn Jahren kamen nämlich auch diesmal wieder Klagen darüber, dass die öffentliche Hand in Österreich die Beschäftigungsprojekte zu wenig über die Auftragsvergabe unterstütze. Gefordert werden hier – wie in Italien bereits verwirklicht – klare Richtlinien, die Beschäftigungsprojekte fördern und ihnen so ermöglichen, zur Verfügung zu stellen, was man von ihnen erwartet: Arbeitsplätze. In der Realität geschehe genau das Gegenteil. Ein\*e Gesprächspartner\*in berichtet von massiven Problemen bei einem ihrer Geschäftsfelder: In den letzten Jahren hätten die Gemeinden die Altkleider-Sammlung – Grundlage für die Second-Hand-Geschäfte, die viele Projekte betreiben – zunehmend in die Hand der kommerziellen Abfallwirtschaft gegeben, an Unternehmen also, mit denen sie bereits zusammenarbeiteten, die aber diesen zusätzlichen Geschäftszweig nicht wirklich bräuchten, da es ihnen wirtschaftlich ohnehin gut gehe. Inzwischen seien manche Gemeinden noch weiter gegangen und hätten die Altkleider-Sammlung selbst übernommen. Damit träten sie in direkte Konkurrenz zu den sozialwirtschaftlichen Betrieben, zu denen sie sich eigentlich politisch bekennen sollten, auch bei der Auftragsvergabe.

☞ „Die Unternehmen schreiben sich das gerne auf die Fahnen, dass sie auch für Menschen, die Hilfe brauchen, etwas tun, z. B. Arbeitsplätze anbieten. Das hat durchaus eine Bedeutung. [...] Da muss man einfach differenzieren: dass es Unternehmen geben wird, die sagen, wir bieten im eigenen Unternehmen solche Arbeitsplätze an, vor allem wenn man eine Ausgleichstaxe bezahlen muss oder bestraft wird, wenn man niemanden mit Behinderung z. B. beschäftigt. Oder eben ich kann mir vorstellen eine Produktionslinie, die ich ausgelagert habe in ein Billiglohnland, wieder zurückzuholen, wenn das gefördert ist. [...] Wir haben jetzt so ein Projekt vor mit einem Wirtschaftsunternehmer, der da durchaus investieren möchte. Der sagt, ich steige in ein soziales Projekt ein [...] und gebe dort Geld hinein. Es gibt schon Ansätze.

Man muss sich anschauen, was ist sozusagen nicht marktfähige Arbeit, die eh keinen interessiert, weil die Wirtschaftsbetriebe sagen, da ist [...] kein Gewinn zu machen. Was mir einfällt, ist ein ganz tolles Projekt in Brüssel, wo Altpapier und Alttextilien, die gesammelt werden, zu Platten verpresst werden, die dann die Elektronikindustrie wiederum benötigt. Das hat keinen interessiert. Die sind sehr erfolgreich und haben mittlerweile schon 1.000 Leute beschäftigt, wenn ich nicht irre. Oder persönliche Dienstleistungen. Wir werden älter, die Demografie kennen wir. [...] Bei mir ist es nicht mehr weit weg, dass ich weiß, dass ich bestimmte Dinge irgendwann nicht mehr tun werde können. Und dafür werde ich jemanden brauchen. Einkaufen gehen, nicht nur reinigen und bügeln, sondern eben wirklich persönliche Dienste, zum Arzt führen oder ähnliche Dinge [...]. Oder in [Bundesland] sammelt keiner das Holz, das in den Wäldern herumliegt, [...] weil es viel zu teuer ist. Man könnte in die Wälder gehen, das Holz sammeln und etwas daraus machen. [...] Oder Produktionslinien, die Produktionsbetriebe nach Ungarn, in die Slowakei, nach Tschechien auslagern oder noch weiter weg, weil der Transport günstiger ist als die Lohnnebenkosten in Österreich. Solche Produktionsschritte wieder nach Österreich zurückzuholen. Und sagen, wir machen das hier, aber es muss eben gefördert sein. [...] Da würden wir eine Stunde reden können über die Dinge, die man machen könnte.“

☞ „Wir waren gerade in Italien und haben uns Sozialkooperativen angesehen, dort gibt es 14.000 Sozialkooperativen, die alle ein Dritter Arbeitsmarkt sind. Da arbeiten zigtausende Menschen. Die haben aber gesetzliche Rahmenbedingungen, wo das passt. Und bei uns ist das immer noch nicht möglich.“

☞ „Ich glaube, dass es in vielen Ländern ganz tolle Beispiele geben würde, wie das besser gesteuert und ermöglicht werden könnte. [...] Es gibt das Beispiel in Italien mit dem Modell der sozialen Genossenschaften, wo auch über Vergaberechte ganz klar geregelt ist: Wenn soziale Genossenschaften – oder bei uns wenn ein sozialökonomischer Betrieb die Grünraumpflege anbieten würde, dann hätte das Vorrang. Was wir im Moment im Bereich der Arbeit mit Second-Hand erleben, dass uns sogar die Kommunen selbst diese Tätigkeit wegnehmen. Die Altkleidersammlung ist nicht geschützt, da sind in den letzten Jahren zunehmend Profitunternehmen aus dem Bereich der Abfallwirtschaft tätig geworden, die über die Abfallwirtschaft sowieso eine Zusammenarbeit mit den Gemeinden haben. Das ist eine Branche, der es gut geht, keine bedürftige Branche. Die hätten also diesen Bereich wirklich nicht nötig, aber sie konkurrieren mit Nonprofit-Betrieben, die da jahrzehntelang tätig gewesen sind. Und jetzt hat es sogar begonnen, dass Gemeinden selber und Abfallwirtschaftsverbände, also Zusammenschlüsse von Gemeinden, Altkleider sammeln und das den sozialen Organisationen wegnehmen. Was ich mir da erwarten würde von der Sozialpolitik auf Landes- und auf Bundesebene ist, dass man sagt, wir stützen und helfen, dass es Regelungen gibt, dass sozialökonomische Betriebe Tätigkeitsfelder haben. Die brauchen wir ja, sonst können wir dieses Angebot Arbeitsplatz nicht machen. [...] Das wäre schon ein Thema vielleicht auch für den ESF oder eben für die Europapolitik, zu sagen, wir fördern, wenn da was passiert.“

- ✱ Die Betriebe des Zweiten und Dritten Arbeitsmarktes mit ihren geschützten Arbeitsplätzen seien sehr teuer, so lautet ein häufiges Argument gegen sie. Mehrere Gesprächspartner\*innen wiesen darauf hin, dass diese Betrachtungsweise kurzichtig sei: Man müsse den volkswirtschaftlichen Nutzen der sozialwirtschaftlichen Betriebe mit einbeziehen, den **Social return on investment** berechnen.

☞ „Wir bräuchten einmal eine komplett geänderte Social Return on Investment-Rechnung, wo man wirklich diese ganzen Rundumgeschichten mit einberechnet, dann könnten wir ihnen das einmal zeigen.“

☞ „Wir haben eine Studie gemacht in der Zwischenzeit, über den Social return on investment mit der Fachhochschule Joanneum an diesen Personen, die wir bei [Einrichtung] beschäftigen. Wir haben sie drei Jahre angeschaut: vor dem Eintritt und dann während [Einrichtung]. Das war ein unglaubliches Ergebnis. Also ein investierter Euro spart 14 Euro, volkswirtschaftlich. Durch Rückflüsse, Steuern usw.“

☞ „Was mich schon länger beschäftigt: Was kosten diese Einrichtungen? Und was ich vermisse: dass das gesamt betrachtet wird. [...] Die Gemeinde sagt, ah ja, das kostet uns und das AMS und das Land ... Aber wichtig wäre eine Gesamtrechnung. Wir haben uns im Rahmen der Bilanz 2013 diese Rechnung einmal angeschaut. Die Leistung, die wir erbringen, bringt einen eindeutigen volkswirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Profit, und zwar nur mit den Zahlen, noch ohne dass wir diese ganzen Nebeneffekte mit berücksichtigen. Nämlich wenn wir zusammenzählen, was leisten wir an Lohnsteuer, Dienstgeber- und Dienstnehmerabgaben, Kommunalsteuerabgaben und Sozialversicherungsbeiträgen, dann ist das in Summe gleich hoch wie die Förderungen, die wir erhalten: Ganz dieselbe Summe. [...] Da habe ich aber noch nicht die Ersparnisse an Notstandshilfe, Arbeitslosengeld und Mindestsicherung berücksichtigt. Ich habe diese ganzen Soft Skills oder anderen Nebeneffekte, nämlich gesundheitlich und Teilhabe nicht berücksichtigt. Die Integration und was das bedeutet. Ich habe die Summen, die wir ausgeben für Mehrwertsteuer, noch nicht berücksichtigt. [...] Dann bin ich eindeutig bei einem Profit und nicht bei Kosten.“

### **Zwei besondere Zielgruppen**

Im Juni 2015, zum Zeitpunkt der zweiten Interviewrunde, lag die Arbeitslosenquote in Österreich insgesamt bei 8,2 Prozent. Am stärksten betroffen waren die Jungen (20-24 J.: 9,7 %) und die knapp

vor der Pensionierung Stehenden (55-59 J.: 10 %; 60-64 J.: 12,4 %).<sup>10</sup> Junge und Ältere sind deshalb derzeit auch im besonderen Fokus der Arbeitsmarktpolitik.

- \* In den letzten zehn Jahren wurden zahlreiche neue Maßnahmen für **Jugendliche am Übergang von der Pflichtschule zum Arbeitsmarkt** finanziert. Dieser Schwerpunkt ging von der EU aus und wurde vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz aufgenommen. Zwei der bereits 2005 befragten Einrichtungen haben in der vergangenen Dekade ein Jugendcoaching eingerichtet, das sich speziell an diese Zielgruppe richtet. Es seien vor allem Jugendliche mit psychischen bzw. emotionalen Beeinträchtigungen oder mit Migrationshintergrund, die dieses Angebot bräuchten, erklärten die Expert\*innen. Das vermehrte Angebot sei einerseits auf die Förderschwerpunkte zurückzuführen – also auf die sensiblere Wahrnehmung des Problems. Gleichzeitig sei auch die Anzahl der Kids, die diesbezüglich Unterstützung nötig haben, gestiegen und ihre Zusammensetzung habe sich geändert. Früher hätten vor allem Burschen und Mädchen mit intellektuellen Beeinträchtigungen – „die nicht so Klugen“ – vom Jugendcoaching Gebrauch gemacht, jetzt hingegen hätten die jungen Klient\*innen keine intellektuellen Beeinträchtigungen, aber ein Bündel von anderen Problemen. Vielfach kämen sie aus einer Familie mit Wanderungsgeschichte, sei es einer Flucht oder einer Arbeitsmigration. Insbesondere für diese Gruppe müssten sich die Sozialarbeiter\*innen ein Spezialwissen aneignen: Wie finde und erreiche ich diese Klient\*innen? Wie kommuniziere ich mit ihnen adäquat? Worauf muss ich achten, etwa auf traumatische Erlebnisse oder aufenthaltsrechtliche Probleme? Und allzu oft können die Jugendlichen, trotz Schulbesuchs, geradezu erschreckend schlecht Deutsch.

 „2001 hat es überhaupt erst mit diesen Jugendmaßnahmen begonnen [...] Dieser Bereich ist massiv gestiegen. Also der ist ordentlich explodiert, sowohl was die Zahlen als auch die Mittel betrifft, die dafür verwendet werden.“

Es scheint so zu sein, dass die Anzahl der Schüler, die Schwierigkeiten am Übergang Schule zu Beruf haben oder die Pflichtschule eigentlich kaum schaffen, zunimmt. [...] Da fallen auch alle Schüler mit [...] sozial emotionalen Beeinträchtigungen in diese Zielgruppe.

Kollegen, die lange schon dabei sind, sagen, es hat früher mehr von den sozusagen klassischen Sonderschülern noch gegeben. [...] Nett formuliert hat das meine Kollegin: die nicht so Klugen. Die Relation hat sich verschoben. Waren das früher Schüler mit eben dieser intellektuellen Beeinträchtigung, so werden das immer mehr Schüler, die ein ganzes Bündel an Problemen aufweisen, und das sind zunehmend, gerade im Zentralraum der Stadt, Jugendliche mit Migrations- bzw. Flüchtlingshintergrund. Subsidiär Schutzbedürftige. [...] Sie machen einen Riesenaufwand. Weil das mit der Arbeitsbewilligung und und und ...

Es hat vor zehn Jahren, zum Zeitpunkt von unserem letzten Interview, zumindest in [Bundesland] weitaus weniger Flüchtlinge gegeben, eigentlich gar keine. [...] Das ist wirklich eine große Gruppe, ich würde sagen zehn Prozent aller Betreuten – das sind von 300 Kids immerhin doch dann 30 [...] – sind Flüchtlinge.

*I: Das sind jetzt Flüchtlinge und weniger Kinder von Arbeitsmigranten?*

Das ist nochmal eine eigene Gruppe, wenn man die dazu nimmt, dann haben sicher 25 Prozent unserer Kids einen migrantischen Hintergrund. (...) Da haben sich die Verhältnisse einfach verschoben, also von sozusagen österreichischen, etwas einfacher gestrickten jungen Menschen im weiteren Sinne hin zu etwas komplexeren Problemlagen mit Sprache, mit kulturellen Problematiken etc.

Und die Problematik der ganz schlechten Deutschkenntnisse. Das ist schon ganz erstaunlich [...], dass die in der Schule mitlaufen, sicher sie [besuchen] das Sonderpädagogische Zentrum, aber [...] mit den Sprachkenntnissen, wie soll ich den vermitteln bzw. wohin? [...] Das sind aus meiner Sicht auch enorme gesell-

<sup>10</sup> <http://iambweb.ams.or.at/ambweb/>

schaftliche Herausforderungen. Weil wenn solche Sprachbarrieren da sind, da braucht man nicht von Integration sprechen. Wie soll ich mich integrieren, wenn ich nichts verstehe, außer Bahnhof.

*I: Sie haben gesagt, dass auch die Zahl der Jugendlichen ohne migrantischen Hintergrund gestiegen ist?*

Die Zahl derer ist gestiegen, die komplexere Schwierigkeiten haben, z. B. dass jemand nur positiv abgeschlossen die zweite Klasse Hauptschule aufweisen kann. Dann zweimal die dritte Klasse gemacht hat und dann das Poly auch wieder versemelt hat. [...] Aus unserer Erfahrung: Familien kommen nicht mehr so zu recht, das ist der Punkt. Da fehlt es einfach schon an der Struktur beim Aufwachsen. Die sind nicht unbedingt dumm. Da kann man nicht sagen, dass das einfach strukturierte oder intellektuell beeinträchtigte Leute sind, überhaupt nicht. Sondern die haben vielfältige soziale Schwierigkeiten, sich zurechtfinden mit der Autorität, können kaum ruhig sitzen, halten das nicht aus, diesen Unterricht, haben daheim niemand, der sich darum kümmert, die fallen einfach relativ überall durch den Rost.“

☞ „Wir haben eine Studie<sup>11</sup> gemacht, [...] Schnittstellen zwischen Ausbildung und Beruf. Die wichtigsten Ergebnisse sind der Migrationshintergrund und z.T. psychische Erkrankungen. Das sind zwei Gruppen, die wir ganz schlecht erreichen. Das sind extrem wichtige Gruppen, mit denen man mehr arbeiten müsste.“

☞ „Das ist sehr stark durch die EU gekommen. Die EU hat ein spezielles Jugendprogramm und da eine Zielgruppe definiert: Jugendliche, die nicht mehr in Bildung und Erziehung sind, die sich praktisch aus solchen Systemen verabschieden. Die musste man wieder erreichen. [...] Wir hatten davor schon das Clearing für Jugendliche, wo wir in Schulen gegangen sind und beim Übergang von der Schule in den Beruf begleitet haben. Da war dann von Seiten des Sozialministeriums die Idee, das passt da gut dazu.“

Die allerhöchste Arbeitslosigkeit findet sich unter den **ältesten Arbeitnehmer\*innen**, jenen die noch fünf bis zehn Jahre bis zur Pensionierung haben. Bei Berufen, die körperliche Arbeit erfordern, wie z. B. reinigen, lassen gesundheitliche Einschränkungen oder schlicht ein abgearbeiteter Körper die Männer und Frauen der Generation 55+ nicht mehr genügend arbeitsfähig erscheinen. In anderen Zusammenhängen sind die älteren Arbeitskräfte zu teuer und werden durch jüngere, preiswertere ersetzt – sogar für die Sozialwirtschaft wurde diese Forderung in einer Landeshauptstadt von einem Subventionsgeber aufgestellt, freilich ohne dass die Einrichtungen darauf reagiert haben.

☞ „Die Wirtschaftskrise heißt natürlich, es gibt überhaupt ein weniger großes Angebot an Arbeitsplätzen, und diese Menschen, also ältere Frauen und Frauen, die gesundheitlich schon sehr angeschlagen sind, die braucht man dann nicht.“

- ✱ Die wenigen Ansätze eines Dritten Arbeitsmarktes, die sich in den vergangenen zehn Jahren entwickelt haben, wenden sich schwerpunktmäßig an ältere Arbeitsuchende. Zwei Einrichtungen berichteten von **Transitarbeitsplätzen**, die die letzten Jahre bis zur Pension überbrücken. Bei einem der beiden Projekte sind diese Stellen allerdings an eine Mindesthöhe des AMS-Tagsatzes gebunden, was regelmäßig Frauen aus dem Angebot ausschließt, weil sie aufgrund von einem Berufsweg mit viel Teilzeitarbeit zu geringe Bezüge haben.

☞ „Dann haben wir noch das gemeinnützige Beschäftigungsprojekt [...]. Unterschiedlichste Menschen, die teilweise nach 40 Jahren beim gleichen Dienstgeber rausgeflogen sind, weil sie durch zwei Jüngere ersetzt worden sind und dann einfach durch diese katastrophale Pendlerei zwischen AMS und Pensionsversicherungsanstalt krank werden – vor allem irrsinnig viele psychische Krankheiten –, in Schulden fallen, teilweise in Sucht fallen, teilweise ins Kriminal fallen. Aus diesem ganzen Kreislauf versuchen wir, sie herauszuholen und wieder in eine wertschätzende Arbeit zu bringen. Damit es ihnen einfach wieder besser geht, natürlich auch vom Bezug her. Es ist katastrophal bezahlt. Aber sie sind trotzdem froh, dass sie es haben. Es ist eine

---

<sup>11</sup> [http://www.men-center.at/typo2013/typo3/fileadmin/resources/downloads/Studie\\_Bedarfsanalyse\\_2012\\_Publikation.pdf](http://www.men-center.at/typo2013/typo3/fileadmin/resources/downloads/Studie_Bedarfsanalyse_2012_Publikation.pdf) (Stand: 8.9.2015)

finanzielle Besserstellung und sie sammeln natürlich auch die notwendigen Pensionszeiten. [...] Das ist ein dritter Arbeitsmarkt.

Was da eben auch sehr hilfreich war, [...] dass die Teilnehmer\*innen total begeistert von dem Projekt waren und dass sie teilweise wirklich hinein marschiert sind in die Landesregierung und sich bedankt haben. Wir waren dann total perplex. [...] Das haben wir noch nie erlebt in den 16 Jahren. Wir könnten viel mehr nehmen, aber es gibt kein Geld.“

👁️ „Wir können heuer erstmals Pensionstransitstellen nutzen. [...] Da gibt es eben die Möglichkeit, diese älteren Arbeitssuchenden bis zu 3 ½ Jahre zu beschäftigen, wenn sie bestimmte Voraussetzungen haben, wenn sie eine bestimmte Vormerkdauer haben und wenn sie eine bestimmte Tagsatzhöhe haben.

Was wir jetzt sehen schon in dieser kurzen Zeit, dass diese Kriterien aus sozialer Sicht nicht gut sind, vor allem das Tagsatzkriterium. Weil ganz viele Frauen zwar das Alter haben und die Vormerkdauer und auch dieser Arbeitsplatz sehr sinnvoll wäre, aber sie haben nicht die Tagsatzhöhe. Entweder weil sie davor Teilzeit gearbeitet haben und dann nicht diesen hohen Anspruch haben an Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe oder weil der Partner Geld verdient. Diese Diskrepanz macht mich schon betroffen, dass es da, wenn man jetzt so will, nur um die Rechnung geht, wie viel spart sich das AMS, wenn diese Person nicht im Bezug ist, und nicht einfach nur um das Kriterium, braucht dieser Mensch diesen Arbeitsplatz.“

- ↪ Seit Anfang 2015 liegt der Schwerpunkt der AMS-Fördermaßnahmen auf der **Gruppe 50+**. Auch wenn die Expert\*innen diesen Fokus nachvollziehen können, stehen viele dieser starken Konzentration auf eine Zielgruppe zumindest ambivalent gegenüber. Sie fragen sich entweder, ob ihr Angebot, das nicht auf diese Zielgruppe zugeschnitten ist, überhaupt passen wird, oder sie wissen bereits, dass dies nicht der Fall ist. Der Arbeitsmarkt ändere sich während der Transitbeschäftigung nicht viel. Warum sollten die älteren Arbeitnehmer\*innen plötzlich leichter eine Stelle finden als einige Monate davor? Außerdem müsse man ehrlich sagen, dass viele Ältere die einfachen und wenig befriedigenden Jobs, die ihnen am Ersten Arbeitsmarkt offen stünden, z. B. bei einem privaten Security-Dienst, nach einem Arbeitsleben mit anspruchsvollerer Arbeit nicht machen wollten. Hinzu komme, dass all die Jüngeren, die auch Arbeitsintegrationsmaßnahmen bräuchten, diese nicht oder nur schwer erhalten. Je stärker der Fokus auf der einen Gruppe liege, desto geringer seien die Chancen der anderen. So sei zum Beispiel die Finanzierung eines Schweißkurses für einen jüngeren Mann nur noch mit Jobzusage des zukünftigen Arbeitgebers möglich, was an den Realitäten des Arbeitsmarktes vorbeigehe.

„Was sich 2014 verändert hat und jetzt noch einmal deutlicher, für welche Zielgruppe das AMS die Transitstellen [...] im Moment bevorzugt nutzen will: für über 50-Jährige. Die hohen Arbeitslosenzahlen in dem Bereich führen dazu, dass Zieldefinitionen im AMS österreichweit daran geknüpft werden, aber auch Budgetmittel. In [Bundesland] hat das AMS Probleme, die Budgetmittel für die sozialökonomischen Betriebe aufzubringen, und tut sich leichter, sie aufzubringen, wenn es quasi diesen anderen Topf für die 50+ Zielsetzung anzapft. D. h. wir müssen jetzt 37 Prozent der Transitstellen mit 50+ besetzen, damit das AMS die Fördermittel für die Fortführung der Betriebe aufbringen kann. [...] Was bringt das aber für eine Veränderung in unserem Betriebsalltag? In manchen Bereichen sind diese Mitarbeiter\*innen stärker, weil vielleicht verlässlicher und konstanter da, in anderen Bereichen weniger stark, weil vielleicht gesundheitlich beeinträchtigt oder auch weniger zufrieden mit dem Angebot, das wissen wir jetzt noch nicht. Aber wir wissen, es wird etwas verändern. Und es ist vor allem auch die Frage, was bringt dieses Dienstverhältnis dann für die 50+? Und ist diese Zielsetzung, danach Einstieg auf den ersten Arbeitsplatz, erfüllbar, weil der Arbeitsmarkt ändert sich in der Zwischenzeit nicht. Oder ist es in manchen Bereichen nur ein Drehtüren Effekt, damit nicht immer die Gleichen arbeitslos sind? Auch das ist dann in Ordnung, aber wir müssen uns dann fragen, passt dieses sehr ausdifferenzierte Angebot an sozial- und berufspädagogischen Angeboten und an Jobfindung.“

☒ „Wenn man jetzt 25 Jahre bei einer Firma war als Maurer, ist man körperlich ramponiert, kaputt, man kann nicht mehr. Da findest du auch keinen Job als Computerspezialist. Also, es ist schwierig. Der sagt natürlich, wenn ich das nicht machen muss... Ich bekomme ohnehin keinen Job mehr mit 55. Wahrscheinlich hat er Recht, derzeit.

Ich bin auch zusätzlich bei einem anderen Projekt in der Sozialarbeit beteiligt. Vom Inhalt her geht es ebenfalls um die Jobvermittlung für Männer über 60 und Frauen über 58. Die wollen meistens auch nicht mitmachen. Es gibt aber erstaunlicherweise einige, die wirklich arbeiten wollen und die bleiben bei uns. Einige von ihnen haben auch Jobs gefunden. Aber die Anzahl der Personen in dieser Gruppe, die einen Job gefunden hat, ist relativ gering.

Sagen wir, ich habe jetzt einen ehemaligen Geschäftsführer aus seiner eigenen Firma, der kriegt ein minimales AMS-Geld und sagt, ich habe mein ganzes Leben nur Bäckerei-Maschinen hergestellt. Das gibt es nicht mehr. [...] Der sagt, ich habe noch zwei Jahre bis zur Pensionierung. Was wollen Sie mir anbieten? Einen Security-Job um 6,50 Euro die Stunde plus 10 Cent Nachtzulage? Sind Sie mir nicht böse, das mache ich nicht mehr. Ich muss gestehen, ich verstehe es. Der hat vier oder fünf Leute unter sich gehabt, der stellt sich jetzt nicht zwölf Stunden in eine dreckige Garage und macht Security bis zur Pension.

Alle sozialökonomischen Betriebe nehmen nur noch 50+ Personen. [...] Ich finde diese Entscheidung in gewissen Bereichen kontraproduktiv. [...] Es ist gut, dass Personen mit 50+ Jahren ein Thema geworden sind, aber was machen die anderen? Ein Jahr lang wird eine Gruppe bevorzugt und nächstes Jahr vielleicht die Gruppe der Jugendlichen unter 25. Ich finde diese Art der Zielsetzungen nicht gut für den Arbeitsmarkt, weil der Arbeitsmarkt ist eine Mischung aus verschiedenen Gruppen, Menschen und Personen unterschiedlichen Alters.“

☒ „Wo ich mir manchmal einfach mehr Geld wünschen würde, dass einfach gewisse Programme finanziert werden, wo die Leute dann eine Chance haben, [...] einen Schweißkurs gezahlt zu kriegen und für das AMS nicht unbedingt eine Einstellungsusage dazu brauchen. Ich meine, welche Firma gibt denn das her?“

## Migration

Arbeits- und Armutsmigrant\*innen, Asylwerber\*innen und anerkannte Flüchtlinge – Migration produziert in den Einwanderungsländern Personengruppen, die sich voneinander zum Teil klar unterscheiden, z. B. hinsichtlich ihrer Wanderungsgründe und ihres rechtlichen Status. Mit einigen Problemen sind sie aber alle gleichermaßen konfrontiert, vor allem den Sprachbarrieren und der alltäglichen Diskriminierung. Bereits vor zehn Jahren wurde das Themenfeld Migration in den Interviews besonders häufig zur Sprache gebracht. Die Lücken in der Versorgung der einzelnen Zielgruppen waren vielfältig. Es ist irritierend zu lesen, wie viele dieser Lücken nach wie vor vorhanden sind und wie manche der alten Überschriften so wirken, als wären sie für den aktuellen Bericht formuliert. Es gibt jedoch auch fünf sehr eindeutige Veränderungen:

- \* 2005 nahmen Arbeitsmigrant\*innen die Leistungen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die nicht ausdrücklich auf sie als Zielgruppe spezialisiert waren, deutlich unterdurchschnittlich in Anspruch. Sie waren also insbesondere angesichts ihrer überdurchschnittlichen Armutsgefährdung unterversorgt. Die diesmal befragten Organisationen hatten fast alle einen sehr hohen Anteil von Klient\*innen mit Migrationshintergrund; bei jenen, die Regionen betreuen, in denen Migrant\*innen in nennenswerter Zahl leben, reicht er von 30 bis 80 Prozent. Die **Unterversorgung** scheint also weitgehend **aufgehoben** zu sein.
- ↪ Neu hinzugekommen sind Probleme verschiedenster Art im Zusammenhang mit **Wohnen und Wohnungslosigkeit**, so wie auch bei allen anderen Armutsgefährdeten und -betroffenen – allerdings besonders stark ausgeprägt und mit einigen speziellen Aspekten.
- ↪ Neu, was die Intensität der Wahrnehmung und die Anzahl der Betroffenen anlangt, ist die so genannte **Armutsmigration**, die sehr unterschiedliche Menschen nach Österreich (und in die EU) bringt und eine der aktuell größten Herausforderungen für Politik und Sozialwirtschaft darstellt.
- \* Auch rezent ist eine Veränderung im **Umgang mit „Illegalität“**, was schon an der Wortwahl abzulesen ist: Migrant\*innen, die schwarz arbeiten, keine Krankenversicherung und/oder keinen Aufenthaltstitel haben, leben und arbeiten politisch korrekt ausgedrückt ohne Papiere – da stand das französische *Sans Papiers* Pate – bzw. undokumentiert. Die Unterstützungsangebote, die sich an diese Zielgruppen wenden, sind zahlreicher geworden.
- ↪ Einige besonders kräftige Veränderungen sind während der Laufzeit unseres Projektes eskaliert und haben die Aussagen in den Interviews überholt: Sie betreffen die zahlreichen **Asylwerber\*innen**, vor allem aus Syrien und dem Irak, für die das offizielle Österreich keine Unterkunft organisieren konnte. Und sie resultieren aus den vielen und teils blitzschnellen Anerkennungen für Syrer\*innen im Asylverfahren, was bei der Betreuung der dann anerkannten **Flüchtlinge** zu einer allgegenwärtigen Überforderung führte – wieder bei der öffentlichen Hand genauso wie bei den Nonprofit Einrichtungen.

## Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen

Auf Migrant\*innen als Zielgruppe spezialisiert sind sechs der befragten Einrichtungen: Vier bieten Beratung und Begleitung unter anderem in rechtlichen und sozialen Angelegenheiten an, eine davon zusätzlich auch Psychotherapien, zwei versorgen nicht-krankenversicherte Personen medizinisch, Österreicher\*innen genauso wie Migrant\*innen, wobei letztere die deutliche Mehrheit der

Klient\*innen stellen. Hinzu kommt erstens ein Träger, der mehrere Beratungsangebote hat, eines davon für Zuwanderer-Familien, und zweitens eine Wohnungslosen-Betreuung, die aufgrund der vielen Migrant\*innen ohne Dach über dem Kopf zu einer Spezialistin für diese Zielgruppe geworden ist. Insgesamt werden hier also acht Einrichtungen kurz porträtiert, drei davon wenden sich übrigens ausdrücklich an undokumentiert Lebende bzw. Arbeitende.

### **Beratung und Begleitung**

 Alle, die es brauchen – „Asylwerber, Europäer, jegliche aufenthaltsberechtigte Personen, Illegale, auch Österreicher“ –, werden in dieser in einer Landeshauptstadt angesiedelten Einrichtung beraten: Inhaltlich geht es um Rechtsangelegenheiten, Familienfragen, (Weiter-) Bildung, die Anerkennung ausländischer Bildungsabschlüsse, soziale Fragen und Beschäftigung. Manchmal genügt ein Beratungstermin, aber es gibt auch Klient\*innen, die über Jahre hinweg auf ihrem Weg begleitet werden – immer wieder bis zur Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft.

 „Alles, was das Asylgesetz und das Fremdenrecht, also Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz, umspannt. Staatsbürgerschaft, Familiennachzug aus Drittländern. [...] Aber auch sozialrechtliche Ansprüche, jeder Aufenthaltstitel bringt andere Anspruchsgrundlagen mit sich. Habe ich mit dem Aufenthaltstitel Anspruch auf Familienbeihilfe oder Zugang zu einer Gemeindewohnung?

Bei manchen ist es eine Beratung und dann ist es abgeschlossen, manche betreuen wir über Jahre hinweg, weil es kommt immer wieder etwas Neues. Zuerst das Asylverfahren, dann sind sie anerkannt, dann helfen wir beim Wohnraum, dann helfen wir bei der Arbeit. Dann geht es um Staatsbürgerschaft vielleicht schon.“

Zusätzlich bietet die Einrichtung muttersprachliche Psychotherapien an und organisiert Projekte mit dem Ziel einer guten Integration der Migrant\*innen bzw. dem Abbau von Vorurteilen auf Seiten der Mehrheitsgesellschaft.

---

 Rechts- und Sozialberatung rund um das Themenfeld Asyl und Flucht bietet diese Einrichtung in einer Großstadt. Projekte, unter anderem auch zur Unterbringung von anerkannten Flüchtlingen, hat sie aber auch im ländlichen Raum laufen. Sie unterstützt Asylwerber\*innen, subsidiär Schutzberechtigte und teilweise auch anerkannte Flüchtlinge. Sind es bei den Asylwerber\*innen vor allem Rechtsfragen, die geklärt werden müssen, konzentriert sich die Arbeit für die subsidiär Schutzberechtigten und die anerkannten Flüchtlinge auf Hilfe bei der Bewältigung des fremden Alltags in Österreich und bei Behördenwegen.

 „Bei den subsidiär Schutzberechtigten [...] ist es einfach so der ganz normale bürokratische Wahnsinn in Österreich, dem sie halt ausgeliefert sind. Unsere Hauptaufgabe ist Formulare ausfüllen, um quasi die soziale Absicherung zu gewährleisten, also diese Grundsicherung abzuklären. Gibt es Anspruch auf Familienbeihilfe, Kinderbetreuungsgeld? Mindestsicherung beantragen, solche Dinge. Es sind ganz viel diese normalen Grundsicherungsangelegenheiten, mit denen die Leute überfordert sind, weil sie meistens noch nicht so gut Deutsch können und ihnen auch diese Prozesse nicht so klar sind. Da begleiten wir vor allem. [...] Dann gibt es natürlich immer noch Zusatzprobleme, weil die Leute gewisse Dokumente nicht haben.“

Auch wenn Asylwerber\*innen in Österreich das Recht auf eine juristische Beratung im Verfahren haben und Grundversorgung erhalten, die Einrichtung also im Auftrag des Staates und von ihm finanziert handelt, reichen die öffentlichen Zuwendungen nicht. Der Träger schießt Spendengelder zu.

---

 Diese Beratungsstelle speziell für Frauen, die aus einem entfernten Kontinent nach Österreich gekommen sind, hat Tradition. Erhalten geblieben ist ihr über die vielen Jahre ihres Bestehens nicht

nur ihre Zielgruppe – leicht erweitert durch Frauen, die aus demselben Sprachkreis stammen wie die Stammklientinnen –, sondern auch der politische Anspruch. Über *Empowerment* soll den Migrantinnen ein Instrumentarium vermittelt werden, mit dem sie selbstbestimmt mit der Migration und den Verhältnissen im Aufnahmeland umgehen können. Zum politischen Engagement gehört auch Lobbying für die Anliegen der Klientinnen. Hauptsächlich werden aber Rechts-, Sozial, Familien-, Bildungs- und Gesundheitsberatung sowie psychologische Unterstützung gegeben. Statistisch am häufigsten befassen sich die Beraterinnen mit den Themen Aufenthalt, Familie und Finanzielles. Regelmäßig spielt häusliche Gewalt gegen die Frauen und ihre Kinder eine Rolle. Auch in dieser Einrichtung werden manche Klientinnen nur kurz, andere über Jahre hinweg betreut.

---

 Während die drei bisher beschriebenen Beratungseinrichtungen mehrere Themenfelder bearbeiten, konzentriert sich diese Organisation auf einen einzigen Bereich: nicht-rechtskonforme Beschäftigung. Auch die Zielgruppe ist enger definiert: Personen, die einen unsicheren Aufenthaltsstatus und/oder keinen freien Arbeitsmarktzugang haben. EU-Bürger\*innen fallen da nicht herein, da aber insbesondere Rumän\*innen und Bulgar\*innen häufig irreguläre und prekäre Beschäftigungsverhältnisse haben, übernimmt die Einrichtung für diese Klient\*innen die Erstabklärung und weist sie dann z. B. an die Arbeiterkammer weiter, die EU-Bürger\*innen rechtlich vertritt.

 „Tatsache ist, dass uns trotzdem auch solche Personen kontaktieren, und vor allem sind es Arbeitnehmer\*innen aus Bulgarien und Rumänien, die, obwohl sie seit 1.1.2014 freien Arbeitsmarktzugang haben, nach wie vor unter sehr prekären Arbeitsbedingungen arbeiten, die eigentlich denen undokumentierter Arbeit entsprechen. Wir haben uns jetzt so geeinigt, wenn Personen kommen, machen wir mit ihnen die Erstabklärung. Wir erklären ihnen auch, was wichtig ist, aber verweisen sie auf jeden Fall an die geeigneten Stellen, weil wir keine Doppelgleisigkeiten aufbauen wollen.“

Die Erstabklärung kann in sieben Sprachen erfolgen. Für tiefer gehende Beratungsgespräche werden Dolmetscher\*innen herangezogen. Die Leistungen der Einrichtung reichen von Informationsgesprächen betreffend legale Arbeitsmöglichkeiten in Österreich, über Beratung bei bereits bestehenden irregulären Beschäftigungsverhältnissen, über die Unterstützung bei Behördenwegen bis zur Begleitung bei Gerichtsverfahren. Daneben werden als „aufsuchende Arbeit“ Workshops für Multiplikator\*innen in anderen Nonprofit Organisationen oder Migrant\*innen-Vereinen abgehalten, um für das Thema zu sensibilisieren und darüber zu informieren.

 „Manchmal ist es nur eine Abklärung, wenn eine Person wissen möchte, was für sie persönlich gerade drinnen ist und was nicht. Was müsste ich tun, damit ich rechtmäßig arbeiten kann. Das ist unser Kerngeschäft, so eine Abklärung. Dann gibt es natürlich auch Fälle, wo Personen vielleicht kompliziertere aufenthaltsrechtliche Fragenstellungen gleich hintan hängen an die Frage.

Es gibt eine sehr große Bandbreite an Schritten, die man setzen kann: Manchmal schreiben wir von unserer Organisation aus einfach einen Geltendmachungsbrief. Es ist auch schon hier zu Einigungen gekommen mit Arbeitgebern und Arbeitgeberinnen einfach auf Grund unserer Intervention. Und dann ist es halt vielleicht aus, wenn die Person nicht weiter gehen möchte. In anderen Fällen sind wir bis zum Arbeits- und Sozialgericht gegangen [...] und haben dort auch Erfolg gehabt.“

---

 Die Sozialberatungsstellen dieses großen Trägers gibt es in ganz Österreich. Ihr Angebot wird dadurch geprägt, dass sie Klient\*innen in existentiellen Notlagen eine finanzielle Ad-hoc-Hilfe von durchschnittlich 200 bis 400 Euro (in Form von Gutscheinen, Überweisungen an Gläubiger\*innen oder Bargeld) gewähren. Allerdings bekommt man diese Unterstützung nur ein einziges Mal im Leben. Diese

Einschränkung war notwendig, weil die Anfragen über die Jahrzehnte zu häufig geworden waren; bei der Einführung erhielten Bedürftige noch einmal jährlich einen Geldbetrag. Finanziert werden die Sozialberatungsstellen gänzlich durch Spenden, und zwar sowohl die Fixkosten für ihren Betrieb als auch die Finanzhilfe. Dass Unterstützung in Form von Geld gewährt wird, prägt den Alltag der Sozialarbeiter\*innen. Das betrifft das Beratungsgespräch selbst, bei dem der finanzielle Wunsch im Hintergrund stets präsent ist, aber auch den gesamten Beratungsverlauf, denn durchschnittlich kommen die Klient\*innen nur einmal, wenige ein zweites Mal.

 „Ein Stück weit ist auch ein großes Spannungsfeld einfach da, weil die Menschen, die zu uns kommen, ja existenzielle Notlagen haben und armutsbetroffen sind zum großen Teil und ganz einfach hier ein sehr dringendes Anliegen haben. Geld ist in der Beratung, als Beratungsthema, immer sehr schwierig – von der Erwartungshaltung her. [...] Kann man ein Gespräch führen, ohne dass es irgendwo eine Störung erfährt, wo am Ende steht: ‚Bekomme ich jetzt diese finanzielle Unterstützung oder bekomme ich sie nicht?‘ Das färbt das Gespräch sehr. In dem Kontext haben wir uns schon sehr viel Expertise erarbeitet.“

Das ganze Setting ist darauf ausgerichtet, bei einem einzigen Beratungsgespräch möglichst viel Hilfe zu leisten und Informationen weiterzugeben, trotzdem fehlt dem Träger bei diesem Angebot die Nachhaltigkeit und es werden Modifikationen angedacht. Dass es auch anders geht, zeigt eine auf Migrant\*innen spezialisierte „Schwester-Beratungsstelle“ des Trägers, die jungen Familien weiterhilft, ebenfalls finanziell, aber auch mit einer Begleitung über einige Zeit hinweg. Die Sozialberatungsstellen gewähren ihre Unterstützung übrigens nur österreichischen Staatsbürger\*innen, alle anderen werden an die spezialisierten Einrichtungen des Trägers verwiesen, etwa an die eben erwähnte Familienberatung. Unter den Österreicher\*innen sind aber viele mit Migrationshintergrund.

### **Medizinische Versorgung**

 „[Einrichtung] ist eine niederschwellige Einrichtung zur basalen medizinischen Betreuung von Armuts-migrant\*innen und einheimischen Obdachlosen.“

 Diese mobile medizinische Versorgung kommt allen zugute, die keine Krankenversicherung haben, ist aber aus der Debatte um jene Form von Armutsmigration entstanden, die am sichtbarsten ist: dem Betteln. Die Zielgruppe ist insofern klar umrissen, als das Angebot vor allem an der Notschlafstelle (im Winter den Notschlafstellen) der Stadt und am Bahnhof andockt, wo es akut Wohnungslose erreicht – darunter besonders viele Bettler\*innen aus dem europäischen Ausland. Einmal wöchentlich sind die ehrenamtlich tätigen Mediziner\*innen, Sanitäter\*innen und Rettungsfahrer\*innen abends unterwegs. Sie bieten eine medizinische Grundversorgung, geben die für eine Woche nötigen Medikamente aus und vermitteln, wenn notwendig, ins Krankenhaus. Am häufigsten behandeln sie chronische Schmerzen und akute Infekte, aber auch Magen-Darm-Beschwerden, Zahnschmerzen, Bluthochdruck und Kreislaufprobleme. Ziel ist es, die Krankheiten möglichst früh zu stoppen.

 „Ich sehe [Einrichtung] auch als ein Angebot, das hilft, diese Erkrankungen im Vorfeld schon zu behandeln bzw. abzufedern oder zu verhindern. Wenn jemand kommt, der ein bissl grippig ist, hustet und schnupft, wenn ich dem rechtzeitig ein Antibiotikum gebe, dann kann ich damit einiges verhindern.“

Getragen wird das Projekt von den großen sozialwirtschaftlichen Trägern und Einsatzorganisationen der Stadt – und natürlich von den ehrenamtlich Tätigen, finanziert wird die Infrastruktur von Stadt, Bundesland und Spender\*innen.

 Auch die zweite hier vorgestellte Gesundheitseinrichtung wendet sich an Personen, die keine Krankenversicherung haben, also diesbezüglich undokumentiert leben. Wohnungslose sind aber nur ausnahmsweise darunter, denn weder kommt das Angebot zu den Betroffenen, noch kann eine sozialpädagogische Begleitung angeboten werden.

 „Unsere Patienten müssen sehr selbstständig sein, damit sie sich bei uns wohlfühlen. Die klassische Obdachlosenarbeit hat halt sehr viel mit Motivation, mit Begleitung, gemeinsamem Ausfüllen von Formularen und so zu tun, das schaffen wir nicht.“

Bei den Patient\*innen können drei Untergruppen unterschieden werden: Die kleinste wird von autochthonen Österreicher\*innen gebildet, die durch „ein Loch im System“ gefallen sind; jede dieser persönlichen Geschichten deckt eine Lücke auf, die aber oft leicht wieder zu schließen ist. In Köpfen gezählt ist diese Gruppe im Jahr 2014 deutlich gewachsen: von 53 auf 100 Personen. Viel häufiger kommen die Patient\*innen jedoch aus dem Ausland: Asylwerber\*innen, die während des Verfahrens aus der Grundversorgung gefallen sind oder einen negativen Asylbescheid erhalten haben, und Armutsmigrant\*innen, vor allem aus Bulgarien, Rumänien und Serbien. Diese Armutsmigrant\*innen betteln nicht und sind nicht obdachlos, arbeiten und wohnen aber in äußerst prekären Verhältnissen, beides sehr oft undokumentiert. Es gibt auch welche darunter, bei denen der Verdacht besteht, dass sie Opfer von Menschenhandel sind.

Die Einrichtung ist mehrmals wöchentlich als eine Art allgemeinmedizinische Ambulanz geöffnet, einmal in der Woche sind wechselnde Fachärzte und -ärztinnen anwesend. Die zahlreichen Mediziner\*innen – es sind alle erdenklichen Fachrichtungen vertreten – arbeiten ehrenamtlich, das kleine Team für Geschäftsleitung, Sozialarbeit, psychologische Betreuung und Dolmetschen ist angestellt. Neben der medizinischen Versorgung versuchen die Mitarbeiter\*innen der Einrichtung auch, die Patient\*innen bei der Erlangung einer regulären Krankenversicherung, sei es in Österreich, sei es im Ausland, zu beraten und zu unterstützen.

Die beiden Einrichtungen, die die kostenlose gesundheitliche Versorgung von Migrant\*innen sicherstellen, sind die einzigen unter den befragten, die in diesem Maß auf ehrenamtlicher Arbeit beruhen. Trotzdem reicht die Finanzierung durch die öffentliche Hand bei dieser Einrichtung nicht aus. Spendengelder und Fundraising-Aktivitäten sind notwendig, um den Betrieb aufrecht zu erhalten und den Patient\*innen – aber auch dem österreichischen Staat – gravierende Krankheitsverläufe zu ersparen.

 „Was frustrierend ist – wenn Sie fragen, ob wir uns allein gelassen fühlen – wir haben wirklich ein kleines Budget. Wir leisten für das, wie klein unser Budget ist, wirklich so einen großen Beitrag, um das österreichische Haushaltsbudget nicht über Gebühr zu belasten, weil, wenn der Patient zu uns kommt, lassen wir den Diabetiker nicht entgleisen [...]. Was wir an Geld kriegen, das ist eine Frechheit. [...] 75 Prozent unserer Patienten kommen nicht länger als ein Jahr zu uns, in der Zeit gibt es Lösungen. [...] D. h. wir stopfen Löcher. Die, die in Österreich bleiben und in der Zeit, wo sie nicht versichert sind, unversorgt wären, würden dann natürlich sehr krank in die Versicherungen übernommen. Das ist der Grund, warum die Gebietskrankenkassa uns relativ viele Subventionen zur Verfügung stellt.“

### **Hilfe bei Wohnungslosigkeit**

 Diese klassische Wohnungsloseneinrichtung in einer Landeshauptstadt hat über den Wandel in der Zusammensetzung der Klient\*innen eine Spezialisierung auf Armutsmigrant\*innen erfahren. Waren um das Jahr 2000 in dieser Stadt Wohnungslose, die aus einem anderen Bundesland gekommen sind, noch ungewöhnlich, erreichen Migrant\*innen aus dem Ausland unter den Klient\*innen in der Sozial-

beratung, der Teestube, bei der Kleiderausgabe und der Streetwork heute etwa einen Anteil von zwei Dritteln. Im betreuten Wohnen und im Tagesstruktur-Projekt sind sie weniger stark vertreten.

☞ „Das hat sich ganz stark verändert und verschoben. Als ich vor 14 Jahre angefangen habe in der Streetwork, waren ganz wenige Menschen, wirklich ganz, ganz wenige nicht aus Österreich. Leute aus der Steiermark waren schon die Exoten. Das war so bei denen, die wirklich knallhart auf der Straße gewesen sind, damals in [Stadt]. Das hat sich jetzt kontinuierlich so verlagert und verschoben.“

Diese Armutsmigrant\*innen sind schwer zu klassifizieren: Sie kommen aus vielen verschiedenen Ländern, manche allein, andere mit der Familie, manche betteln, andere sind als Saisonarbeiter\*innen tätig – gemeinsam ist ihnen nur, dass sie akut obdachlos und von Armut betroffen sind.

## Die Klient\*innen und ihr Aufenthaltsstatus

Wie für die meisten anderen Zielgruppen gilt auch für die Migrant\*innen, dass sie **nicht mit bloß einem Problem**, das es zu lösen gilt, zu den Hilfseinrichtungen kommen. Was sie jedoch von den anderen Klient\*innen unterscheidet, sind erstens ihre oft **unzureichenden Deutschkenntnisse**, zweitens die **geringere Vertrautheit mit dem österreichischen Rechts- und Sozialsystem** – häufig sind sie sich nicht dessen bewusst, wie viele und welche Schwierigkeiten beiseite geschafft werden müssen – und drittens ihre **Migrations- oder Fluchtgeschichten**, die Spuren an Seele und Körper hinterlassen, die für die Bewältigung des Alltags – insbesondere eines von Armut geprägten Alltags – von Bedeutung sind. Manchmal kommen die Wunden, die eine Flucht geschlagen hat, auch erst nach Jahren guter Integration zum Vorschein, derzeit z. B. bei Flüchtlingen vor dem Krieg im ehemaligen Jugoslawien.

☞ „Es ist selten, dass eine Frau kommt, nur weil sie eine Wohnung sucht, nur weil sie von Obdachlosigkeit bedroht oder betroffen ist, sondern meistens ist da noch irgendwas dahinter. Sei es jetzt die Situation mit dem Ehemann, sei es die finanzielle Situation, die Ausbildungssituation, die gesundheitliche Situation. [...] Es ist ganz schwierig zu sagen, was das Hauptproblem der Personen ist, weil da einfach viel zusammenhängt. Unsere wichtigsten Werkzeuge sind ganzheitliche Beratungsgespräche. D. h. die Frauen nicht nur mit einer spezifischen Problematik, sondern wirklich die ganze Situation zu nehmen und – wenn es möglich ist – zu unterstützen, zu betreuen.“

☞ „... was da war vorher. Ich habe eine Frau zum Beispiel aus dem Iran, der sind der Mann und auch die drei Kinder gestorben in diversesten Kriegen. [...] ~ Tschetschenische Frauen. ~ Dieser Jugoslawienkrieg ist ja nicht lang her, und wir fragen jetzt auch nicht jede Frau: ‚Wie war denn das, haben Sie vielleicht ihren Bruder oder Ihren Mann oder Ihr Kind verloren‘. Das darf man nicht unterschätzen. Jetzt bei den Kriegsflüchtlingen aus Syrien ist es so naheliegend, die kommen aus dem Krieg, aber ich denke mir oft, was die Frauen, die da zu uns kommen, aus der Türkei, aus Anatolien... [...] Das ist natürlich etwas, was die Österreicherinnen jetzt nicht in dem Sinne betrifft.“

☞ „Wir haben auch vermehrt wieder Anfragen von Leuten, nach zehn oder 15 Jahren, wo die Traumata jetzt einfach wieder ausbrechen oder präsent werden. Man hat funktioniert in den letzten Jahren, man hat gearbeitet, die Kinder sind außer Haus und jetzt kommt dann einmal wieder so ein Einbruch.“

Worin sich die Arbeit mit Migrant\*innen jedoch von jener mit einheimischen Armutsbetroffenen am meisten unterscheidet, ist die überragende Bedeutung eines rechtlichen Aspekts, nämlich ihres **Aufenthaltsstatus**: Welchen sie konkret aktuell haben bzw. welchen sie erreichen wollen und können – das ist die Frage, auf der die Beratung und Begleitung der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen aufbauen muss. Jeder Aufenthaltsstatus – es gibt derzeit mehr als 20 verschiedene – eröffnet andere

Möglichkeiten bzw. stellt andere Hürden auf: Haben die Klient\*innen Zugang zum Arbeitsmarkt – vollständig oder eingeschränkt? Gefährdet ein Vorgehen gegen ein irreguläres Beschäftigungsverhältnis ihren Aufenthalt in Österreich? Verdienen sie genug, um ihre Kinder nachholen zu können? Welche Sozialleistungen können sie und ihre Angehörigen beziehen (Mindestsicherung, Kinderbetreuungsgeld)? Stehen ihnen Gemeindewohnungen offen? Sind sie krankenversichert? Dies sind alles Fragestellungen, für die eine profunde Kenntnis des Fremden- und Asylrechts nötig ist. Deshalb arbeiten in diesem Bereich der Sozialwirtschaft von jeher auch Jurist\*innen, was bei anderen Themenfeldern jetzt erst vereinzelt versucht wird (s. Öffentliche Einrichtungen und ihre armutsbetroffene Klient\*innen). In diesem Kapitel wurde bereits und wird auch in weiterer Folge immer wieder Bezug auf den Aufenthaltsstatus genommen, deshalb folgt hier eine ganz kurze Auflistung jener Arten von Aufenthalt, die hier zur Sprache kommen.<sup>12</sup> Sie gibt die Rechtslage von Anfang September 2015 wieder.

Grundsätzlich kann man Aufenthaltstitel nach den Asylgesetz und nach dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG) unterscheiden. **Asylwerber\*innen** haben nach Antragstellung für die Dauer des Verfahrens einen legalen Aufenthalt in Österreich. Ihnen wird im Rahmen der Grundversorgung Quartier und Verpflegung zur Verfügung gestellt (die Unterbringungseinrichtung erhält 19 Euro pro Person und Tag) oder – wenn sie Selbstversorger\*innen sind – ein monatlicher Betrag von 320 Euro bezahlt. Dazu kommt bei beiden Varianten ein Taschengeld von monatlich 40 Euro.<sup>13</sup> Sie haben Anspruch auf Rechts- und Sozialberatung, die vom Staat finanziert, aber von NROs angeboten werden. Ihr Zugang zum Arbeitsmarkt beschränkt sich auf Saisonarbeit und gemeinnützige Tätigkeiten.

Wird das **Asylverfahren negativ** abgeschossen, gehen alle Rechte verloren und die abgewiesenen Asylwerber\*innen haben das Land zu verlassen. Wenn Asyl erteilt wird, sind die dann **anerkannten Flüchtlinge** arbeits- und sozialrechtlich den Österreicher\*innen gleichgestellt. Sie haben uneingeschränkten Anspruch auf Familienzusammenführung und müssen dafür nur nachweisen, dass es sich wirklich um ihre Angehörigen handelt. Ihre Familie erhält denselben Aufenthaltsstatus wie sie selbst. Es gibt nämlich zwei Arten von Asyl, das „klassische“ unbefristete Asyl sowie den **subsidiären Schutz**. Dieser kommt einem befristeten und verlängerbaren Asylstatus gleich. Die subsidiär Schutzberechtigten sind also von Leistungen und Rechten ausgeschlossen, für die ein dauerhafter Aufenthalt nötig ist. Dazu gehört zum Beispiel im Allgemeinen der Zugang zu Gemeindewohnungen, der aber von jeder Gemeinde individuell geregelt werden kann.

Das NAG regelt sowohl den Aufenthalt von EU-Bürger\*innen als auch jenen von Drittstaatsangehörigen, wobei im Falle der **EU-Bürger\*innen** jenes Recht umgesetzt wird, das in der gesamten Europäischen Union völlig gleichermaßen gilt. Demnach haben alle EU-Bürger\*innen das Recht auf einen drei-monatigen Aufenthalt in einem der EU-Staaten. Wollen sie länger bleiben, müssen sie einen

---

<sup>12</sup> <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/12/Seite.120217.html>;  
<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/12/Seite.120401.html>;  
<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/12/Seite.120830.html>;  
<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/21/Seite.210240.html>;  
<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/12/Seite.120402.html>;  
[https://www.stadt-salzburg.at/internet/wirtschaft\\_umwelt/bauen/wohnen/wohnungsvergabe/wohnungsvergabe\\_225316.htm?redirect=404](https://www.stadt-salzburg.at/internet/wirtschaft_umwelt/bauen/wohnen/wohnungsvergabe/wohnungsvergabe_225316.htm?redirect=404);  
[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI/Niederlassung/Allgemeine\\_Informati/Beilage\\_Unterhaltsbroschuere\\_2015.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI/Niederlassung/Allgemeine_Informati/Beilage_Unterhaltsbroschuere_2015.pdf);  
<http://www.migration.gv.at/de/formen-der-zuwanderung/aufenthaltsbewilligung-fuer-betriebsentsandte-selbstaendige-kuenstlerinnen-schuelerinnen-studierende-und-forscherinnen.html#c2606>; (Stand: 8.9.2015)

<sup>13</sup> <http://www.unhcr.at/mandat/asylsuchende/kampagne-asylsuchende.html> (Stand: 6.9.2015)

Mindestunterhalt nachweisen. Daraus folgt, dass alle, die diesen Unterhalt nicht erreichen, nach drei Monaten illegal in Österreich aufhältig sind. Das gilt z. B. für Bettler\*innen, die aber – wie weiter unten beschrieben – ohnehin in der Regel kürzer als drei Monate in Österreich bleiben, aber auch für viele der niedrig qualifizierten und schlecht bezahlten Armutsmigrant\*innen in irregulären Beschäftigungsverhältnissen. Zur Dokumentation ihres Aufenthalts können die legal Aufhältigen eine Aufenthaltskarte – nach fünf Jahren eine Daueraufenthaltskarte (inklusive Zugang zu Gemeindewohnungen) – beantragen. Wer eine Aufenthaltskarte besitzt, hat ein Recht auf Mindestsicherung.

Für **Drittstaatsangehörige** hält das NAG einen breiten Fächer an – wie der Name schon sagt – Niederlassungs- und Aufenthaltsmöglichkeiten bereit. Mit einer Ausnahme (Daueraufenthalt EU, wieder inklusive Zugang zu Gemeindewohnungen) sind alle befristet. Wer sich „niederlässt“, verlegt seinen Lebensmittelpunkt also befristet nach Österreich; wer sich „aufhält“, ist nur zu einem bestimmten Zweck und bis zur Erfüllung dieses Zwecks hier – das kann ein bestimmter Arbeitsauftrag sein oder auch ein Studium. Das wichtigste Unterscheidungskriterium für die zahlreichen verschiedenen Arten der Bewilligungen zu Niederlassung oder Aufenthalt ist der Zugang zum Arbeitsmarkt. Ein Recht zur Familienzusammenführung besitzen alle, die sich hier „niederlassen“ können, und sogar fast alle, die sich hier nur vorübergehend „aufhalten“ – immer unter der Voraussetzung, dass der Unterhalt auch für die Angehörigen ausreicht.

## **Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen**

### **Sprachbarrieren**

Sie war vor zehn Jahren das am häufigsten genannte Problem im Zusammenhang mit Migration, und sie ist es bei der aktuellen Studie wieder: die Sprachbarriere. Viele Migrant\*innen können nicht genügend Deutsch, um die Leistungen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen in Anspruch zu nehmen, Behördenwege zu erledigen oder im Krankenhaus ihre Leiden zu beschreiben. Sie können ohne Hilfe keine Wohnung suchen. Sie finden keine oder nur äußerst prekäre Arbeit, weil sie sich nicht verständlich machen können und nicht verstehen.

- ↪ Nichts liegt da im Sinne der Integration näher, als **Deutschkurse** anzubieten – aber genau an ihnen fehlt es. Insbesondere das AMS hat nicht genügend Geld für all die Deutschkurse, die nötig wären. Manche Einrichtungen bieten in Eigeninitiative Deutschunterricht an, aber auch das reicht bei Weitem nicht. Zwei Gruppen lassen den Handlungsbedarf besonders klar werden: Jugendliche, die in Österreich Jahre in die Schule gegangen sind und trotzdem mit 16 Jahren so gebrochen Deutsch sprechen, dass sie weder in eine Ausbildung noch in den Arbeitsmarkt vermittelbar sind, und – ganz aktuell – anerkannte Flüchtlinge aus Syrien, deren Verfahren blitzschnell positiv abgeschlossen wurden, für die aber viel zu wenige Integrationsmaßnahmen vorgesehen sind. Diese Syrer\*innen haben freien Zugang zum Arbeitsmarkt und ihre Kinder müssen die Schule besuchen. Deutsch konnten sie in der (erfreulich) kurzen Zeit des Verfahrens aber noch weniger lernen als andere Asylwerber\*innen.

 „Wir haben oft mit Leuten zu tun, die der deutschen Sprache nur sehr überschaubar mächtig sind, die aber eine gute Ausbildung haben als Sekretärin zum Beispiel. [...] Wir können dem AMS berichten und Sprachkurse empfehlen.“

☞ „Wir bieten jetzt für alle Klienten, herinnen, einen Gratissprachkurs an. Es gibt Kurse, aber es ist immer besser, wenn sie nicht extra hingehen müssen. Die sind da daheim, da können sie das gleich da machen.“

☞ „Ein anderes Problem ist der Anstieg der Flüchtlinge des Syrienkrieges, die sind sofort Asyl positiv. Die sind dann den Österreichern gleichzustellen, und man versucht sie so schnell als möglich in der Grundversorgung loszuwerden. Die stehen auch bei uns vor der Tür. Da stehen Leute, die kein Wort Deutsch können, in der Wohnungslosenhilfe.“

☞ „Es gibt jetzt die Anerkennung ausländischer Qualifikationen, damit stehen die Chancen gar nicht so schlecht. Das Problem sind die Deutschkenntnisse. Im Moment, jetzt auch in den letzten Monaten durch diese steigenden Anerkennungszahlen, sind die Förderungen eingefroren worden, vorübergehend für anerkannte Flüchtlinge, aber auch EU-Bürger, die zuziehen. [...] Dann sitzen die Leute da und können sich den Deutsch-Kurs nicht leisten, der bis zu 800 Euro kostet. Kein Deutsch, sie sind einfach nicht vermittelbar. Das AMS zahlt keine Deutschkurse mehr. Damit sind die Chancen wieder so herabgesetzt, einen Job zu finden, auch wenn sie die Qualifikationen mitbringen. [...] Die Leute sind motiviert, sie wollen lernen, aber sie können sich es nicht leisten, und die Angebote sind nicht da.“

☞ „Wir haben natürlich auch die Asylwerber, die seit Monaten, Jahren in der Grundversorgung sitzen, auf einen Einvernahmetermin warten, die überhaupt keine Integrationsleistungen bekommen. Die kriegen keine Deutschkurse. Um Gottes Willen, da hätten wir jemandem Deutsch gelernt, der dann kein Asyl kriegt. Das wird einfach nicht investiert vom Staat her. Die Asylwerber sind angewiesen auf Deutschkurse von Caritas, Diakonie, Ute Bock...“

Es folgt nun gleichsam ein Seitenwechsel, von den Sprachkenntnissen der Migrant\*innen zu jenen ihrer Berater\*innen und Betreuer\*innen. **Vor zehn Jahren** beklagten die Befragten, es gebe zu wenige muttersprachliche Mitarbeiter\*innen in den sozialwirtschaftlichen Einrichtungen sowie zu wenige Dolmetscher\*innen bei Behörden und im Gesundheitssystem. Außerdem wisse man kaum etwas über die Herkunftskulturen der Klient\*innen, was sich z. B. bei medizinischen Behandlungen oder der Schuldnerberatung immer wieder als Hindernis herausstelle. Liest man die Wortmeldungen aus dem Jahr **2015**, hat man den Eindruck, dass Vieles davon noch immer gilt.

↪ In den **NROs**, die nicht auf Migrant\*innen spezialisiert sind, gibt es nach wie vor nur vereinzelt und mehr oder weniger zufällig – nämlich wenn sie selbst einen Migrationshintergrund haben – Mitarbeiter\*innen mit Fremdsprachenkenntnissen, die über Englisch hinaus gehen. In den spezialisierten Organisationen werden stets zahlreiche Sprachen gesprochen; alle, die notwendig wären, können aber nie angeboten werden. Da das Geld für Dolmetscher\*innen knapp ist, besteht diese Lücke also noch immer. Oft sind Verwandte und Freund\*innen, die Deutsch sprechen und zur Beratung mitkommen, die Retter\*innen in der Not, oder es begleiten die Mitarbeiter\*innen einer spezialisierten Einrichtung ihre Klient\*innen zu den anderen. Diese beiden Lösungen haben wohl mit dazu beigetragen, dass heute die Sozialwirtschaft deutlich mehr Klient\*innen mit Migrationshintergrund erreicht als vor zehn Jahren. Nicht helfen können sie jedoch beim Zugang zu den Beschäftigungsprojekten des Zweiten Arbeitsmarktes: Wer nicht genügend Deutsch kann, wird dort nicht aufgenommen.

☞ „K. ist Juristin, Fremdenrechtsexpertin und von ihrer Herkunft her aus Serbien. Sie spricht natürlich fließend serbokroatisch und bringt die serbische Community hierher. Die sind sehr gut vernetzt untereinander. Wir haben ganz viele Klientinnen aus dem serbisch-kroatischen Sprachraum, weil sich das herumspricht. [...]

*I: Und wenn eine Türkin zu Ihnen kommt?*

Nein, das geht nicht. ~ Wir haben auch kein Geld für Dolmetscher. Da müssen wir halt schauen, dass irgendwer mitkommt.“

☞ „I: Gibt es Männer, die nie zu Ihnen kommen, aber Ihre Hilfe bräuchten?“

Ja, ganz sicher sogar. Jene mit Migrationshintergrund. Tschetschenen z. B. oder Türkischsprachige. Männer mit Migrationshintergrund, die in der Muttersprache Beratung bräuchten. Auch Jugendliche. Ich würde das gerne anbieten, aber wir haben kein Personal. Es gibt keine Berater, die die Sprachen können. Da haben wir sicher einen großen, blinden Fleck.“

☞ „Ein großes Manko im Krisenbereich betrifft Leute, die der deutschen oder englischen Sprache nicht mächtig sind. Unser Job ist die Kommunikation, Englisch geht noch, aber wenn das auch nicht da ist, dann ist es schon schwierig. Da wäre der Bedarf natürlich groß.

Wir haben einen Mitarbeiter, der der griechischen und türkischen Sprache mächtig ist, aber gerade bei Frauen ist das oft schwierig, weil man [...] sich einfach auch mit dem kulturellen Hintergrund mehr auseinandersetzen müsste.“

☞ „Was bei uns ein Auslesefaktor ist, man braucht Deutsch für die Arbeit. Zumindest muss man Arbeitsanweisungen verstehen können und sich mit den Leuten verständigen. Da fallen natürlich schon Leute, die absolut nicht fähig sind zu kommunizieren, relativ raus.“

- ✱ Ein Vorschlag, der vor zehn Jahren gemacht wurde, ist inzwischen verwirklicht: Es wurde ein Netzwerk von Dolmetscher\*innen aufgebaut, das vor allem medizinischen Einrichtungen, aber auch der öffentlichen Hand und gemeinnützigen Organisationen helfen soll. Im November 2011 wurde das Pilotprojekt *Videodolmetschen im Gesundheitswesen* gestartet. Nach einer Testphase in Krankenhäusern und Ärztezentren wurde das System im Frühjahr 2014 zu einer Dauereinrichtung gemacht, die keineswegs nur dem Gesundheitswesen offen steht.<sup>14</sup> Zum Zeitpunkt der Interviews waren die **Videodolmetscher\*innen** also rund ein Jahr regulär aktiv. Diese relativ kurze Zeit mag eine Erklärung dafür sein, dass es noch immer zahlreiche Stimmen gibt, die die fehlenden Dolmetscher\*innen in medizinischen Einrichtungen und bei Behörden kritisieren: Das neue Angebot sei nicht bekannt bzw. werde nicht genutzt. Für die Sozialwirtschaft selbst ist der Zukauf der Dolmetsch-Leistung trotz eines speziellen Tarifs zu kostspielig.

☞ „Das ist ein ganz großes Problem. Dolmetsch und Gesundheitsbereich, eine Riesenlücke. [...] Nicht nur für die Asylsuchenden, sondern auch für Leute, die Deutsch nur A1 haben, was sie für die Zuwanderung brauchen. Das Krankenhaus macht schon fast bedenkliche Sachen. In der Peripherie gibt es gar nichts. Dass Kinder mit zum Dolmetschen genommen werden, kreiden wir ganz groß an, das ist gang und gäbe. [...] Es ist eigentlich Aufgabe der Krankenhäuser, nicht darauf zurückzugreifen. Sie reden schon lange von einem Videodolmetsch oder einem Dolmetschpool, das telefonisch erreichbar ist, wurde bis jetzt nicht umgesetzt.“

☞ „Die Krankenhäuser finden noch immer, dass der Patient deutsch zu sprechen hat. Wer nicht deutsch spricht, dem wird dann halt nicht erklärt, wie die Operation ist. Wir dürfen keine Dolmetscher mitschicken. [...] Ich verstehe [unseren Subventionsgeber] total, weil die Krankenhäuser sind verpflichtet, in der Muttersprache der Klienten oder in einer ihnen verständlichen Sprache – und die haben ein Dolmetscherpool, aber das machen die Krankenhäuser nicht. Das ist ihnen zu mühsam, bestenfalls übersetzt dann vielleicht die Putzfrau, das ist ein Wahnsinn.

Dass diese Deutschsprachigkeit auch bei den Behörden einfach so verlangt wird und dass man niemals als Institution oder Behörde auf die Idee kommt, es ist vielleicht auch unser Problem, wenn wir mit unseren Klienten nicht sprechen können, sondern es ist immer das Problem der Klienten, dass sie nicht Deutsch können, das muss immer der Klient lösen, zeugt halt auch von unserem Horizont in Österreich.

Wir haben zum Glück viele praktische Ärzte aus Persien und Syrien. Da sind ja vor Jahren schon viele gekommen. Das ist ein Glück für unsere Klienten. Die Afghanen gehen halt zu den persischen Ärzten.“

---

<sup>14</sup> <http://videodolmetschen.at/>; [http://www.plattformpatientensicherheit.at/de/themen\\_004.htm](http://www.plattformpatientensicherheit.at/de/themen_004.htm); <http://www.ierm.univie.ac.at/forschung/projekte/abgeschlossene-projekte/projekt-videodolmetschen-im-gesundheitswesen/>; <https://www.bizeps.or.at/news.php?nr=15386> (Stand: 12.8.2015)

☞ „Auf der Institutionenseite, Stichwort GKK, könnte man sich auch überlegen, warum die keine Dolmetscher\*innen zur Verfügung stellen. Ganz simpel. Warum stellen wir die zur Verfügung, das muss man schon ganz klar sehen, es gibt keine Anpassung an die Migrationsgesellschaft.“

☞ „Wichtig wäre für unsere Arbeit ein Video-Dolmetschersystem, dass wir immer online auf einen Dolmetscher zugreifen können, weil oft wirklich die Verständigung nicht möglich ist. [...] Es gibt dieses Videodolmetschen, das in Spitälern eingesetzt wird, aber es ist für uns zu teuer, wir können es uns nicht leisten.“

### **Ein Arbeitsmarkt voller Fallen: Diskriminierung, Verbote und Illegalität**

Ein prägendes Merkmal des Arbeitsmarkts ist die **Segregation**: Er ist aufgespalten, auf ihm werden Personengruppen voneinander abgegrenzt und auch ausgegrenzt. Meist wird dies am Beispiel von Männern und Frauen deutlich, die schwerpunktmäßig in unterschiedlichen Betätigungsfeldern arbeiten, voneinander verschiedene Karriereverläufe aufweisen und für gleichwertige Arbeit ungleich bezahlt werden. Personen mit Migrationshintergrund bilden eine Gruppe, bei der die Ungleichheit, die für den Arbeitsmarkt typisch ist, auf vielfältige Weise und besonders stark wirksam wird.

#### **Ungerechtes Recht**

Eine Besonderheit dabei ist, dass ein Teil der **Ungleichheit durch Gesetze geschaffen** wird. Es bestimmt nämlich der Aufenthaltsstatus, welchen Zugang zum Arbeitsmarkt die Migrant\*innen haben. In der Genderfrage zum Beispiel geschieht genau das Gegenteil: Es werden gesetzliche (und politische) Maßnahmen gesetzt, um Ungleichheiten zu beseitigen. Mehrere Expert\*innen forderten, dass alle Gruppen, die sich legal in Österreich aufhalten, auch uneingeschränkt arbeiten dürfen. Das betrifft vor allem Asylwerber\*innen, aber auch Studierende, die aus Drittstaaten kommen. Diese Ungleichheit per Gesetz fördere nämlich illegale und irreguläre Beschäftigungsverhältnisse.

☞ „Ich finde die gesetzliche Ebene wahnsinnig wichtig, die hat auch verschiedene Facetten. Ich finde es unverständlich, wie man z. B. den Asylwerber\*innen nach wie vor keinen Arbeitsmarktzugang gibt, weil die auch einen legalen Aufenthalt haben. Das kann ich mir nur mehr mit aktuellen politischen wahltaktischen Überlegungen erklären, weil es kaum noch jemanden gibt, der sagt, dass das das Rationalste, das Menschlichste, das Beste wäre. Das ist irgendwie völlig unverständlich. Dasselbe gilt für Studierende aus Drittstaaten, auch da gibt es massiv viel Kritik, dass das nicht längst verändert worden ist. Also dass es einen uneingeschränkten Arbeitsmarktzugang gibt. [...] Es weiß ja jeder, dass undokumentiert gearbeitet wird. Mir ist schon klar, das ist ein großes System, das darauf aufbaut, dass Menschen nicht denselben Zugang zum Arbeitsmarkt haben, aber das gehört geändert.“

#### **Illegale und irreguläre Beschäftigungsverhältnisse**

Gründe dafür, dass Migration und undokumentierte Arbeit eng miteinander verbunden sind, gibt es aber viele. Migrant\*innen kommen häufig aus Ländern, in denen die Rechte der Arbeitnehmer\*innen und deren Interessenvertretungen nicht stark sind wie in Österreich. Sie sind also mehrheitlich **schlechtere Arbeitsbedingungen** und Rechtlosigkeit ebenso **gewohnt** wie eine niedrigere Bezahlung.

Ihre meist **schlechte Qualifikation** und ihre regelmäßig **fehlenden Deutschkenntnisse** machen sie arbeitsmarktfremd, wie im Kapitel Beschäftigung mehrfach beschrieben wird. Das bedeutet nicht nur, dass sie bei der Wahl ihrer Tätigkeitsfelder sehr eingeschränkt sind, sondern auch, dass sie erpressbar und immer wieder auf irreguläre Arbeitsverhältnisse angewiesen sind.

☞ „Die Leute können kein Deutsch, haben keine Ausbildung, sind teilweise Analphabeten, das ist eine Katastrophe. Selbst wenn Hilfsarbeiterjobs da wären, wäre es schwer, denen einen Job zu geben.“

↪ Was manchen aus ihren Herkunftsländern vertraut ist, insbesondere den Roma und Sinti, anderen aber gar nicht, wenn sie nämlich der Mehrheitsgesellschaft angehören, sind die **Diskriminierungen und Rassismen**, die am Arbeitsmarkt alltäglich sind und ebenfalls zum Blühen undokumentierter Arbeit beitragen. Ausländer\*innen mit legalem Aufenthalt und freiem Zugang zum Arbeitsmarkt – z. B. EU-Bürger\*innen oder anerkannte Flüchtlinge – stehen vor denselben Problemen wie Personen ohne Arbeitsberechtigung und werden aufgrund ihrer Herkunft, ihres Aussehens oder ihres Namens benachteiligt. Um nur einige Beispiele aus den Interviews zu nennen: Dunkelhäutige Kellner\*innen sind selbst in Restaurants, die *Diversity* auf ihre Fahnen schreiben, nicht erwünscht. Elektriker mit schwarzafrikanischen Wurzeln und perfektem Deutsch finden keinen Job, weil sich weder ihre Mitarbeiter\*innen noch die Kund\*innen von ihnen etwas sagen lassen würden. Wenn eine Frau ein Kopftuch trägt, geht man automatisch davon aus, dass ihre Qualifikation lediglich zum Putzen reicht. Und wenn eine Elektroschaltmonteurin hübsch, jung, zart und auch noch dunkelhäutig ist, bringt sie die ganze Arbeit auf der Baustelle zum Erliegen, weil ihre Kollegen so sehr damit beschäftigt sind, mit ihr zu schäkern und ihr die Arbeit abzunehmen, dass sie ihre eigenen Aufgaben völlig vergessen. Für die junge Frau bedeutete dies den Verlust des Praktikums, das sie in den Ersten Arbeitsmarkt bringen sollte.

☞ „Es gibt auch viele EU-Bürger\*innen, die zu uns kommen. [...] Die haben dieselben Probleme, obwohl sie eigentlich legal in Österreich sein und auch arbeiten dürfen. Da sieht man, nicht nur die gesetzliche Regelung spielt eine Rolle, was Armut oder Verarmung angeht, sondern halt auch, ja, auch Diskriminierung am Arbeitsmarkt und Rassismus. Und natürlich, was die Leute sozusagen gewohnt sind in den Herkunftsländern, das spielt auch eine Rolle, aber – das wird ja oft an erste Stelle gestellt, die Arbeitnehmer\*innen würden ja so billige Arbeitskräfte darstellen – das System, das es in Österreich und in den westlichen europäischen Ländern gibt, ist ein Ausbeutungssystem, so würde ich es nennen.“

☞ „I: Finden anerkannte Flüchtlinge oder auch Leute, die ein Bleiberecht haben, dann Arbeit?“

Das wissen wir nicht so gut, weil wir haben sie ja nur in Betreuung, solange sie in diesen sozialen Geschichten drin sind. [...] Zuerst ist es unrealistisch, dass die Leute Arbeit finden, weil sie müssen einmal Deutsch lernen. Dann kommt es natürlich darauf an, was für Vorkenntnisse sie haben. Bei den Syrern ist es recht zweigeteilt: Da kommen sehr gut ausgebildete Akademiker. Natürlich tun sich die leichter, die können schon gut Englisch, von Englisch auf Deutsch, das ist nicht mehr so ein Aufwand. Und dann die Leute aus den ländlichen Gebieten, die nicht lesen und schreiben können, das ist ein wahnsinniger Unterschied natürlich. Es gibt dann so ein paar Branchen, wo es quasi schon üblich ist, da arbeiten die ganzen Tschetschenen, und die versuchen, sich dann gegenseitig rein zu holen. Aber gute Arbeit ist es meistens nicht. Es sind so Security Sachen, [...] Hendl verpacken, bei der NÖM arbeiten viele, das entwickelt sich dann so. [...] Sehr viel Nacharbeit. Dann halt diese Ein-Euro-Shops, der gehört einem Perser und dann arbeiten dort noch zwei Afghanen, so migrantisches Gewerbe. Sehr viel Geringfügigkeit. Sehr viel Schwarzarbeit natürlich.“

☞ „Die Firmen sagen, wir wollen keine Leute 50+. Obergrenze 30+, wenn geht weiblich und blond. [...] Das sind sicher Kriterien: Hautfarbe, Sprache und Alter.“

☞ „Frauen mit Kopftuch kriegen einfach keinen guten Job, die können putzen gehen, und sonst mit Kopftuch müsste man sehr dahinter sein, sehr selbstbewusst, sehr gut ausgebildet, dass man da vielleicht etwas Besseres kriegt. So etwas ist mühsam.“

↪ **Undokumentierte Arbeit** ist nicht immer gleich Schwarzarbeit, sondern sehr oft handelt es sich um eine angemeldete Beschäftigung, bei der aber Bestimmungen des Arbeits- und Sozialversicherungsrechts gebrochen werden. Die Löhne sind niedriger als jene, die der Kollektivvertrag festlegt. Zuschläge, das 13. und 14. Monatsgehalt bzw. das Urlaubsgeld werden nicht ausbezahlt. Die Arbeitszeiten sind sehr „flexibel“: An einem Tag wird man nach einer Stunde nach Hause geschickt, am nächs-

ten muss man 16 Stunden bleiben. Oder es gibt de facto überhaupt keine geregelten Arbeitsstunden, z. B. bei Haushaltshilfen, die 24 Stunden zur Verfügung stehen müssen. Sehr häufig sind die undokumentierten Arbeitenden für einen Teilzeitjob von 20 Stunden angemeldet, arbeiten aber tatsächlich wesentlich mehr Stunden – ein Teil des Lohns wird dann unter der Hand ausgezahlt. Was auch immer wieder vorkommt: Auf eine Meldung bei der Krankenkasse wird überhaupt verzichtet. Im Extremfall wird so die Gesundheit der Beschäftigten aufs Spiel gesetzt: Wenn z. B. nach einem schweren Arbeitsunfall nicht sogleich die Rettung geholt, sondern das Unfallopfer umgezogen und mit dem Privat-PKW ins Krankenhaus gebracht wird. Oder die Arbeitgeber\*innen erzwingen eine Scheinselbstständigkeit und überlassen es so ihren Mitarbeiter\*innen, für die Versicherung zu sorgen. Zu all dem kommen Schikanen, körperliche Übergriffe, wie Ohrfeigen, und sexuelle Belästigung.

☞ „Da sind viele Erntehelfer beschäftigt. Die stehen eigentlich jährlich bei der Arbeiterkammer und vorm Arbeitsgericht. Aber nicht, weil die Leute generell nicht angestellt werden, sondern weil die Arbeitszeitregelungen missachtet werden, weil die Löhne zu gering bemessen sind, weil die Zuschläge nicht ausbezahlt werden, die gesetzlich zustehen würden. Da gibt es Riesenprobleme. [...] Meistens sind das Angestelltenverhältnisse, wo aber das Recht von Seiten der Arbeitgeber sehr elastisch ausgelegt wird, und die Auszahlungspraxis noch mehr zum Streiten überlässt. Was ich so mitgekriegt habe, haben die Erntehelfer die Prozesse immer gewonnen. Was aber nicht heißt, dass die das im Jahr darauf dann korrekt machen, sie probieren es halt mit zum Teil anderem Personal wieder.“

☞ „Bei dieser Gruppe ist eigentlich durchwegs zu bemerken, dass die Personen nicht den kollektivvertraglich festgesetzten Mindestlohn bekommen. Dass fast durchgehend die Arbeitszeiten nicht dem Arbeitszeitgesetz entsprechen. Es werden von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern sehr lange Arbeitszeiten in Kauf genommen. Dass unter Umständen auch sehr willkürliche Situationen entstehen mit Arbeitgebern und Arbeitgeberinnen, nämlich dass ich an einem Tag nach einer Stunde Arbeit nach Hause geschickt werde, am nächsten Tag 16 Stunden arbeite und dann am nächsten Tag wieder nach einer Stunde nach Hause geschickt werde und man sich trotzdem auf diese unsichere und willkürliche Situation einlässt. Es ist dann eigentlich durchwegs so, dass die Sozialversicherung nicht korrekt oder gar nicht gemeldet wird. [...] Am Rande sind natürlich auch physische oder auch sexuelle Übergriffe am Arbeitsplatz ein Thema. [...] dass Personen von ihren Arbeitgebern auch körperlich angegriffen werden. Haare ziehen, Ohrfeigen, geschubst werden gegen die Wand.

...dass sie dann irgendwo arbeiten und der Arbeitgeber meldet sie nicht korrekt an, meldet sie nur 20 Stunden an, obwohl sie 30 arbeiten und der Rest wird einfach unter der Hand bar, ohne Belege...

Im ganz konkreten, aktuellen Fall [...] ist es ein serbischer Kollege, der keinen freien Arbeitsmarktzugang hat und einen Arbeitsplatzunfall gehabt hat. Dem ist eine tonnenschwere Fertigteiltreppe auf den Fuß gefallen. [...] Der Arbeitgeber hat nicht die Rettung gerufen. Ich finde, das ist ein Akt mindestens von Fahrlässigkeit und unterlassener Hilfeleistung und aus meiner Sicht Gewalt. Er hat einen anderen Arbeiter damit beauftragt, ihn umzuziehen, damit es aussieht wie ein privater Unfall und nicht wie ein Arbeitsunfall, und hat ihn mit dem Privat-PKW ins Krankenhaus bringen lassen. Da kann man jetzt spekulieren, [...] ob man da sagen kann, dass der Arbeitgeber auch Schuld ist, dass er letztlich seine zwei Zehen verloren hat. [...] Vom selben Arbeitgeber wissen wir auch, dass der schon einmal Leute einfach über die Grenze gebracht hat und aus dem Auto, sagen wir einmal, aussteigen hat lassen nach einem Arbeitsunfall.“

☞ Häufig ist es auch so, dass es nicht nur informelle Arbeit ist, sondern Scheinselbstständigkeit. Die Grenzen, welche Strategien Unternehmer haben, um sich, ich sage es einmal salopp, Geld zu sparen und Arbeits- und Sozialrecht zu umgehen, sind sehr vielfältig. [...] Das ist ein richtig breites System und am Ende stehen dann unsere Klientinnen und Klienten. ~ Mit schlecht bezahlten, unsicheren und auch gefährlichen Jobs.“

☞ „Viele unserer Klientinnen sind in sehr prekären Arbeitsverhältnissen, gerade in der Gastronomie von wegen, heute brauchen wir wen, heute sind viele Tische bestellt. Kinderbetreuung, das ist im Prinzip das-

selbe, da geht es auch viel darum, abrufbereit zu sein. Manchmal ist das ganz offiziell. Bei Diplomaten. Sie arbeiten im Haushalt oder bei der Familie. Sie machen 24 Stunden die ganze Arbeit. Sie sind angemeldet, aber 20 Stunden. [...] Das ist eine Falle, die kommen wirklich so schwer raus. Weil auf der einen Seite sind sie in einer sicheren Arbeit. Sie haben eine Versicherung, mindestens 20 Stunden, aber auf der anderen Seite es ist eine Arbeit, die auf 40 Stunden in der Woche oder mehr dann kommt.“

☞ „Gehen irgendwo schwarz arbeiten, kriegen einen Hungerlohn. Arbeiten oft zwölf Stunden ohne Pause. Kommen meistens mit Verbrennungen, Verrenkungen, haben Schulter Syndrom vom Fensterputzen in der prallen Sonne stundenlang ohne Pause. Kriegen – was hat uns die eine erzählt – zwei Euro in der Stunde. Sie arbeitet natürlich ganz viel, damit sie was hat, was sie nach Hause mitnimmt. Bei zwei Euro in der Stunde muss sie ganz schön ordentlich arbeiten, damit sich das auch lohnt. ~ Vier, fünf Euro in der Stunde sind Standard. ~ [...] Es ist viel in Kaffeehäusern, in der Küche, abwaschen, putzen und am Bau.“

- ☞ Ein Problem undokumentierter Arbeit besteht darin, dass sie nicht nur den Beruf betrifft, sondern in ein „undokumentiertes“ Leben führt: ohne Krankenversicherung, ohne Zugang zum regulären Wohnungsmarkt. Das spüren auch die Kinder der undokumentierten Arbeitskräfte: Sie sind ebenfalls nicht krankenversichert und das Fehlen eines Mietvertrags, und damit auch eines Meldezettels, erschwert einen Schulbesuch. Damit werden bereits jetzt der nächsten Generation die Chancen auf einen sozialen Aufstieg genommen.

☞ „Legale Beschäftigungsformen bräuchte es. Das Thema ist natürlich nicht auf Arbeit beschränkt, sondern hat damit zu tun, dass [...] Arbeitnehmer\*innen ohne freien Arbeitsmarktzugang nicht versichert sind. [...] Es betrifft Gesundheit, es betrifft Wohnen, es betrifft Bildung, es betrifft einfach alle Lebensbereiche. Wir sehen da schon auch städtische oder öffentliche Akteure in der Pflicht, sich etwas zu überlegen.“

- \* Undokumentierte Arbeit war vor zehn Jahren in den Interviews kein Thema, es gab aber auch noch keine **Beratungsangebote** in diese Richtung, ganz im Gegenteil: Die Gewerkschaft z. B. hat an der undokumentierten Arbeit vor allem die Bestrafung der Unternehmer\*innen interessiert. Dass bei den Überprüfungen der Firmen der Aufenthalt der dort illegal Beschäftigten gefährdet wurde, war kein Thema. Und wenn doch nur insofern, als die Fremdenpolizei bei den „Razzien“ immer wieder anwesend war. Heute gibt es eine Beratungsstelle für Arbeitnehmer\*innen ohne Arbeits- und Aufenthaltspapiere, mitgetragen vom ÖGB und in seinem Hauptsitz angesiedelt. Und die Arbeiterkammer vertritt die Interessen aller EU-Bürger\*innen, z. B. auch jene von rumänischen und bulgarischen Armutsmigrant\*innen, die in fragwürdigen Beschäftigungsverhältnissen arbeiten.

☞ „Gewerkschaften haben jahrzehntelang versucht, sage ich einmal, den Arbeitsmarkt zu kontrollieren. Und haben das auch [...] im Rahmen sozialpartnerschaftlicher Arrangements getan. Dabei ist die Unterstützung von Kollegen und Kolleginnen, die keine Papiere haben, nicht vorgekommen. Man hat sich konzentriert auf Bestrafung der Unternehmen, was wir auch wichtig finden, [...]. Aber das ist für die Kollegen und Kolleginnen relativ irrelevant, weil die verlieren dann im schlimmsten Fall ihren Job, und wenn es ganz schlimm ist, kommt bei so einer Kontrolle, die früher zumindest razzienähnlich abgelaufen sind, die Fremdenpolizei mit. Für Leute, die keinen Aufenthaltstitel in Österreich haben, kann das bis zur Abschiebung gehen.“

Es gibt viel Beratungs- und Betreuungsbedarf, denn – was auf den ersten Blick wohl gar nicht so klar ist – auch irregulär Beschäftigte haben einen Vertrag abgeschlossen, aus dem sich zahlreiche Rechte ableiten lassen, wie etwa eine Krankenversicherung, der kollektivvertragliche Lohn, die gesetzlichen Arbeitszeiten. Häufig genüge es, die Arbeitgeber\*innen schriftlich zu kontaktieren und sein Recht zu fordern, erklären die Expert\*innen. Aber auch vor Gericht bekämen ihre undokumentiert arbeitenden Klient\*innen gewöhnlich recht. Bei allen Maßnahmen sei stets zu bedenken, dass all jene, die in Österreich nicht arbeiten dürfen, zwar weitgehend die gleichen Rechte hätten wie alle anderen, mit einem Pochen auf diese Rechte aber ihren Aufenthalt gefährden könnten. Immer wieder müssten

sich Klient\*innen entscheiden, ob sie lieber weiter undokumentiert, unterbezahlt und unter schlechten Bedingungen arbeiten – oder die ihnen zustehenden Leistungen erhalten wollten, dann aber das Land verlassen müssten. Hier müssen die Betroffenen die Entscheidung treffen, den Beratungseinrichtungen sind die Hände gebunden. Letzteres trifft auch zu, wenn die Fälle schon verjährt sind oder wenn die Migrant\*innen mit der falschen Hoffnung kommen, die Berater\*innen könnten für sie rechtmäßige Arbeitsverhältnisse schaffen.

☞ „Manchmal müssen undokumentiert Arbeitende, die bei uns um Beratung ansuchen, auch selber die Entscheidung fällen, nichts zu tun, um ihre Rechte durchzusetzen, weil es für ihre aufenthaltsrechtliche Perspektive wichtiger ist, jetzt mal still zu halten [...]. Weil vielleicht kann ich doch einen Aufenthaltstitel bekommen in absehbarer Zeit, und das ist wichtiger, als ob ich jetzt noch die Sonderzahlung einfordere oder den Lohn, der mir vorenthalten worden ist. Das ist aber auch eine persönliche Entscheidung.“

### **Asylwerber\*innen**

- ↪ Asylwerber\*innen dürfen auf dem normalen Arbeitsmarkt nur **Saisonarbeitsplätze** annehmen. Die gibt es einerseits nicht in ganz Österreich gleichermaßen, also z. B. selten in den Städten, und in den ländlichen Gebieten nicht unbedingt dort, wo die Personen untergebracht sind und auf den Ausgang ihres Verfahrens warten. Andererseits werden diese Jobs seit Jahren an andere Migrant\*innen-Gruppen vergeben, etwa an Osteuropäer\*innen. De facto waren den Interviewpartner\*innen kaum Klient\*innen bekannt, die um Asyl angesucht und einen Saisonjob haben. Ansonsten können Asylwerber\*innen **gemeinnützige Arbeit** verrichten und in manchen **Tagesstruktur**-Projekten mitmachen, die ja nicht als Beschäftigung gelten, z. B. im Verkauf von Straßenzeitungen. Von diesen Tagesstruktur-Angeboten gibt es angesichts der Nachfrage allerdings viel zu wenige. Dass Asylwerber\*innen freien Zugang zum Arbeitsmarkt haben sollten, war in den Interviews immer wieder zu hören. Es sei niemandem zumutbar, über Jahre hinweg untätig und damit in Armut leben zu müssen. Die Menschen würden mit der Zeit „mürbe“. Außerdem verzichte Österreich unklugerweise auf das Potenzial, das diese fleißigen, disziplinierten und häufig noch jungen Menschen mitbrächten. Dass die Zulassung zur Saisonarbeit eine „Aufweichung“ des Arbeitsverbots sein könnte und vielleicht der erste Schritt für dessen vollständige Aufhebung, wird als Hoffnung in einem Interview geäußert.

☞ „Der einzige Zugang ist gemeinnützige Beschäftigung oder Saisonarbeit, aber sehr schwierig. De facto sehr schwierig. Am Land vielleicht noch besser, in der Stadt quasi unmöglich. Viele saisonäre Betriebe greifen schon auf dieses Standard-Saison-Personal zurück. Aus den ehemaligen Balkanländern, die halt jedes Jahr kommen. Ja, wir haben schon Fälle, aber es ist in überhaupt keiner Relation.“

☞ „Bei der Straßenzeitung sind sicher ein Drittel der Verkäufer Asylwerber, die ja nicht normal arbeiten dürfen. Das war früher weniger, 15 Prozent. [...] ..., die alle sehr fleißig, alle sehr jung, sehr gesund sind, die psychische Sache ist eine andere, aber körperlich gesund. Und die das gerne machen. [...] Dass die nicht arbeiten dürfen, ist natürlich ein großes Problem. [...] Die werden für Saisoniertätigkeiten jetzt bevorzugt hergenommen gegenüber anderen Drittstaatsangehörigen. Da gibt es eigene Treffen, wo die sich quasi melden können, hauptsächlich in Landwirtschaft, Tourismus, Forstwirtschaft. Ich weiß nicht, ob das etwas Gescheites wird, aber es ist das Aufweichen ein bisschen da. [...] Weil es nichts bringt, bei Leuten, die oft bis zu zehn Jahren in Verfahren sind. Die sind jung und dürfen nicht arbeiten. Sitzen am Arsch der Welt in einem Flüchtlingslager, wenn man so sagen darf.“

### **Benachteiligung am Zweiten Arbeitsmarkt: Transitarbeitsplätze**

- ↪ Vor zehn Jahren – und diesmal wieder – erklärte ein Gesprächspartner, dass Migrant\*innen unterdurchschnittlich oft **Transitarbeitsplätze** bekämen, auch wenn ihre Deutschkenntnisse ausreichend

seien. Dies ist also eine Lücke, die zumindest nicht vollständig geschlossen werden konnte. Gerade bei Migrant\*innen wären Transitstellen wichtig, weil man die Möglichkeiten, die diese Personen am österreichischen Arbeitsmarkt haben, oft erst einschätzen könne, wenn man sie eine Weile beim Arbeiten beobachtet habe.

☞ „Da grenzen die Berater vom AMS schon ein bisschen auch Leute aus. [...] Es gibt durchaus Leute, wo es gut wäre, wenn die einmal bei uns arbeiten würden, weil sie für sich selber eine andere Rückmeldung kriegen. [...] Sagen wir, wir haben jetzt jemanden mit Migrationshintergrund, der vielleicht eine bei uns verwertbare Berufsausbildung hat. Wenn der aus dem Kosovo kommt, dann ist der ganz sicher in der Reinigung und sonst gar nirgends, oder bei einer Transportfirma. Der kann Lehrer, die kann Buchhalterin drüben gewesen sein. [...] Wenn er bei uns arbeitet, sehen wir, wie er sich am Arbeitsmarkt bei uns bewegt, dann haben wir eine Einschätzung, was vielleicht auch passt. Da sind wir wesentlich, wie soll ich sagen, realistischer mit der Einschätzung als ein Berater, der ja nur ein paar Gespräche führt und der vielleicht Gespräche mit einer Person führt, die drei Viertel von dem, was er mit ihr redet, gar nicht versteht, weil sie nicht gut deutsch kann. Die Frage, wo setzt man an: Geht es um Deutschkurs, um Kinderbetreuung, um Maßnahmen? Wir sagen auch ganz klar, Du hast zwar diese Ausbildung als Lehrer im Kosovo, aber Du wirst hier nie dahin kommen, für dich ist auch nach unserer Einschätzung die Reinigung der Zenit im Moment. Wir sagen wirklich, was wir denken. Das bringt meiner Meinung nach am meisten.“

### **Bildung, die nicht zählt: Nostrifizierung und Dequalifizierung**

↪ Womit alle Einrichtungen kämpfen, die Migrant\*innen im Bereich Arbeit beraten, ist die **Anerkennung der Bildungsabschlüsse**, die ihre Klient\*innen aus dem Ausland mitbringen. Auch im Zitat oben wird angesprochen, dass für viele nur eine Arbeit in Frage kommt, die weit unter ihrer Qualifikation liegt. Einerseits ist das wieder einmal auf die fehlenden Deutschkenntnisse zurückzuführen, andererseits aber auch darauf, dass sehr viele Abschlüsse in Österreich nicht anerkannt werden. Um in ihren Berufen arbeiten zu dürfen, sind häufig Kurse zu belegen und Prüfungen abzulegen, was für Menschen, die gleichzeitig in schlecht bezahlten Jobs tätig sind, ein mühsamer und langer – oft auch ein nicht zu bewältigender – Weg ist. Viele Migrant\*innen litten unter dieser **Dequalifizierung**, war in den Gesprächen immer wieder zu hören.

☞ „Nostrifizieren von Abschlüssen, vollkommen mühsam. Leute, die studiert haben, müssen eigentlich nochmal studieren in Österreich, also es wird kaum etwas anerkannt.“

☞ „Welche Ausbildung hier anerkannt wird. Das ist ein großes Thema. [...] Es hat sich in letzter Zeit der Anteil der Frauen mit hoher Ausbildung wesentlich gesteigert. Das hat sich im Lauf der Jahre verändert: früher mehr mit geringeren Bildungsabschlüssen und jetzt statistisch zumindest mit höheren Bildungsabschlüssen. [...] Die kommen in eine totale Dequalifizierung.

*I: Was machen Sie mit Frauen, die einen guten Abschluss haben und dann hier vor der Situation stehen, dass der nicht anerkannt wird, dass sie in Jobs arbeiten müssen, die weit unter ihrer Qualifikation sind?*

Es geht viel um Perspektivenarbeit. Konkret: Welche Möglichkeiten gibt's. Was wären die Schritte dazu. Sei es jetzt mit Deutschkursen, sei es mit Anerkennung, sei es jetzt irgendeine Ausbildung in einem nahen Bereich, die schneller geht. Das hängt auch immer von der zeitlichen Perspektive ab. Ob ich sage, ja, ich kann jetzt fünf Jahre darauf warten, bis ich irgendwann einmal einen Beruf ausüben kann, oder nein, meine finanzielle Situation ist jetzt so kritisch, dass ich jetzt sofort einen Job brauche. [...] Es kommt auf die Berufe an. Aber fast alle werden nicht so automatisch oder gleich anerkannt. Sie müssen dann diesen ganzen Prozess machen und viele Frauen schaffen es nicht.

*I: Was bleibt ihnen de facto, wenn sie dann hier arbeiten wollen? Welche Berufe sind das?*

[...] Was die meisten meiner Klientinnen machen, ist klarerweise Reinigungskraft. Viele sind aber auch in Gastronomie, Hotellerie, [...] Kinderbetreuung und Haushaltsbereich tätig. [...] Und Pflege, also doch einige, die es geschafft haben, im Krankenschwesternbereich und höher qualifizierten Pflegebereich tätig zu sein.“

## Armut auf Wanderschaft: Arbeitsmigrant\*innen und Notreisende

### Aus Arbeitsmigrant\*innen werden Armutsmigrant\*innen

Stets darauf zu achten, sich exakt auszudrücken, ist eines der Grundgebote der Wissenschaft – und so wenden Forscher\*innen auch einiges an Zeit und Mühe auf, um stets die **passenden Bezeichnungen** zu finden, zu verwenden und manchmal auch zu schaffen. Beim Thema Armut und Migration waren es aber auch die Praktiker\*innen, die die Frage aufwarfen, wie jene Zielgruppe korrekterweise nun eigentlich zu bezeichnen sei, die der Armut in ihren Herkunftsländern entkommen möchte und in den Zielländern dann häufig erst recht in Armut lebt – in Verhältnissen, die nicht immer, aber manchmal so elend sind, dass sie uns den Atem rauben und dennoch – wie die Migrant\*innen erzählen – besser als jene im Herkunftsland sind. Vor zehn Jahren haben wir, wie es damals üblich war, Arbeitsmigrant\*innen und Asylwerber\*innen unterschieden. Heute spricht man kaum noch von Arbeitsmigrant\*innen. Das liegt wohl einerseits daran, dass diese Personengruppe sich begrifflich unter den Armutsmigrant\*innen wiederfindet – manchmal zum Unbehagen der befragten Expert\*innen. Wer ist Armutsmigrant\*in, wer nicht? Wo ist die Abgrenzung? Kommen denn nicht auch viele Armutsmigrant\*innen, um zu arbeiten? Nach heutigem Verständnis jedenfalls wären viele der „Gastarbeiter\*innen“, die ab den 1960er Jahren z. B. aus dem ehemaligen Jugoslawien oder aus Anatolien gekommen sind, Armutsmigrant\*innen.

Diese Gruppe ist **heterogener**, als es die Arbeitsmigrant\*innen waren. Auf ihre Vielfalt wurde in den Interviews in mehreren Zusammenhängen hingewiesen: Sie stammen aus der EU genauso wie aus Moldawien, der Ukraine, Serbien, Südamerika oder Afrika. Manche kommen, um zu arbeiten, und bleiben in ihrem Zielland. Andere fahren der Arbeit nach und verdingen sich z. B. als Erntehelfer\*innen immer dort, wo Obst und Gemüse gerade reif sind. Andere arbeiten eine Saison lang an einem Ort und leben den Rest des Jahres in ihrem Herkunftsland. Wieder andere verlassen ihr Zuhause für sechs bis acht Wochen, um an einem reicheren Platz zu betteln und kehren zurück, sobald sie ein wenig Geld beisammen haben. Für die Bettler\*innen hat Heinz Schoibl, der die bis dato einzige Studie zu dieser Personengruppe in Österreich – genau gesagt für Salzburg Stadt – durchgeführt hat, den Namen **Notreisende** geschaffen.<sup>15</sup> Und schließlich gibt es noch jene, die von Menschenhändler\*innen unter falschen Versprechungen hergelockt oder unter Zwang hergebracht werden und regelrechte Sklavenarbeit verrichten oder sexuell ausgebeutet werden. Armutsmigration ist ein weltweites Phänomen, man denke nur an die illegalen mexikanischen Haushaltshilfen und Arbeiter\*innen, die schon seit vielen Jahrzehnten in die USA migrieren. Für die Europäische Union, und damit auch für Österreich, ist Armutsmigration in dieser Intensität in den vergangenen Jahren spürbarer geworden.

 „Zum Begriff Armutsmigration hätte ich eine Anmerkung. Mir persönlich ist das ein bisschen unklar, was er beinhaltet. [...] Die Leute, die zu uns kommen, sind ja in prekären Situationen aufgrund von gesetzlichen Rahmenbedingungen in Österreich. Armutsmigrationen, so wie ich sie oft wahrnehme, impliziert häufig schon eine Festlegung auf diese Gruppen an sich, die ja aus sehr unterschiedlichen Kontexten, mit sehr unterschiedlichen Qualifikationsniveaus zu uns nach Österreich kommen, aber hier nicht legal arbeiten dürfen. ~ Und auch aus sehr unterschiedlichen Gründen nach Österreich kommen. ~ [...] Dass es sehr heterogen ist, da ist mir noch wichtig gewesen, das voranzustellen, weil das grundsätzlich ein diffuser Begriff ist.“

 „Es ist immer so eine schwierige Sache der Definition. Was ist ein Notreisender, was ist ein Armutsmigrant? Wo hört was auf und wo fängt was an?“

<sup>15</sup> Schoibl (2013)

*I: In der Saison, in der sie nicht arbeiten, bleiben dann die Leute hier oder gehen die dann zurück?*

Sowohl als auch. Es gibt ein paar, die bleiben hier. Das ist unterschiedlich. ~ [...] Die wir kennenlernen, sind die, die dableiben. [...] ~ Es gibt aber auch Leute, die arbeiten nur einen bestimmten Zeitraum hier. Die haben das ganz klar geplant, die fahren danach wieder heim. Das sind die Gemüseerntehelfer. Die kommen im März und fahren im Oktober wieder nach Hause. [...] Es gibt da so ziemlich jede vorstellbare Konstellation. Es gibt z. B. einen Mann, der arbeitet jede Wintersaison in Kärnten und ist im Sommer halb in Thailand und halb in Innsbruck auf der Straße. Die Gruppe ist nicht homogen.“

☞ „Wir waren in Berlin bei [...], die haben fünf Prozent österreichische Obdachlose. Das ist jetzt nicht unbedingt nur ein Phänomen, dass arme Länder in reiche Länder gehen, sondern arme Menschen bewegen sich. Wo sie zufällig mehr Kontakte haben oder wo es halt irgendwas gibt, was sie brauchen können, da bleiben sie. Natürlich, weil es mehr arme Menschen in Rumänien und Bulgarien gibt, kommen zu uns mehr, aber wir haben auch immer wieder deutsche Patienten. Wir haben 92 Nationen letztes Jahr gehabt.“

### **Gesetzliche und finanzielle Schranken: Sozialleistungen und Familiennachzug**

- ☞ Vor zehn Jahren meinte ein\*e Gesprächspartner\*in: „Wenn Leute kein Geld haben und keine Sozialhilfe kriegen, da sind Grenzen gesetzt“. Wie bereits erwähnt, bestimmt bei Migrant\*innen der **Aufenthaltsstatus** und nicht die Bedürftigkeit den Zugang zu Sozialleistungen. Diese (fremden-) gesetzlichen Grenzen, an die die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen regelmäßig stoßen, wenn sie Klient\*innen mit Migrationshintergrund betreuen, wurden auch diesmal wieder thematisiert. Wer kein Recht auf Mindestsicherung, Familienbeihilfe etc. hat und in Armut lebt, denen können die Hilfsorganisationen nach wie vor nicht helfen – oder nur, indem sie Spendengelder aufwenden.

☞ „Wenn sie eben einfach kein Visum haben für ihre Kinder, da kann ich tun was ich will, da kriegen sie keine Familienbeihilfe, aus.

Da habe ich den Eindruck gehabt, dass ich oft, sehr oft an fremdenrechtliche Grenzen gestoßen bin. [...] Oder der HIBL, die berühmte Hilfe in besonderen Lebenslagen vom Sozialamt, die kriegen einfach nur Österreicher, Punkt aus. Da können Sie fünfmal fünf Kinder daheim haben und keinen Kühlschranks mehr, wenn Sie Serbin sind, gibt es ihn nicht. [...] Da sind wir natürlich hilflos.“

- ☞ Ein neuer Aspekt, der mehrmals angesprochen wurde, sind die **finanziellen Hürden für den Familiennachzug**. Um die Kinder oder Ehepartner\*innen nachholen zu können, müssen Migrant\*innen ein Einkommen in bestimmter Höhe nachweisen. Den schlecht qualifizierten oder gut gebildeten, aber „dequalifizierten“ Zuwanderer\*innen stehen meist nur schlecht bezahlte Arbeitsplätze zur Verfügung – häufig so schlecht bezahlt, dass es Jahre braucht, bis sie ihre Familien nachholen können. Auch die enormen Wohnkosten schlagen sich hier zu Buche, denn je höher die Miete ist, desto weniger Geld bleibt für den Unterhalt der Angehörigen, die nachkommen sollen. Hinzu kommt ein großer bürokratischer Aufwand. So ist für den Familiennachzug immer wieder die Vorlage von Dokumenten nötig, die es in anderen Staaten überhaupt nicht gibt oder die man von Österreich aus nur mit viel Mühe beschaffen kann.

„Was mich sehr stark betroffen hat, sind vor allem die hohen finanziellen Hürden. Man kann in Österreich mit 800 Euro leben, wenn man sagt, [man hat keine tolle Wohnung], aber für das Aufenthaltsrecht ist es ausreichend. [...] Aber von wegen ich bin mit meinem Kind da, ich möchte meinen Ehemann nachholen, da muss ich schon einmal 1500, 1600 Euro verdienen. Wenn meine Ausbildung nicht anerkannt wird und ich z. B. beim Billa arbeite, habe ich 900 Euro Einkommen. Da habe ich keine Chance, die Familie nachzuholen. Das ist etwas, was sich gesundheitlich auswirkt, auf die Psyche sich auswirkt.“

☞ „Wenn man schon so viel für die Wohnung ausgibt, dann ist das eigene Einkommen so gering, dass es quasi nicht schaffbar ist, seine Partner nachzuholen aus einem anderen Land.“

## Notreisende Bettler\*innen

Unter den Armutsmigrant\*innen stellen sie nicht die größte Gruppe, aber jene, die Armut sozusagen öffentlich sichtbar macht: die **Bettler\*innen**. Das mag der Grund dafür sein, das gerade sie immer wieder in den Blickpunkt des politischen und öffentlichen Interesses rücken. Gerne wird das Thema auch von den Medien aufgegriffen, über deren Berichterstattung ein\*e Expert\*in meint: „Wir haben in [Stadt] ein Kleinformat, das massiv gegen die Bettler geschrieben hat. Das Wort hetzen ist vielleicht ein bisschen übertrieben“. Ein\*e andere\*r erzählt:

☞ „In den Medien wird dann halt natürlich kolportiert, dass da irgendwo in Graz irgendein Menschenschmuggler, der auch Bettler angestiftet hat, der steckt natürlich hinter diesen mysteriösen, mafiosen Machenschaften und hat ein österreichisches Netzwerk. Das ist natürlich in Tirol auch ganz weit verbreitet, der Mythos der Mafia und der Hintermänner, die mit dem schwarzen Mercedes Cabrio durch Innsbruck fahren und Geld einsammeln. [...] Die meistgelesene Tageszeitung Österreichs, die kleinformatige, [...] die werden regelmäßig genau wegen dem Thema verurteilt oder abgemahnt vom Presserat. Z. B. letztes Jahr gab es einen Artikel von National Geographic, wo es darum gegangen ist, dass ein Rumäne durch legalen Kupfer- und Metallhandel zu einem gewissen Reichtum gekommen ist und sich ein Haus gebaut hat. Die Kronen Zeitung hat einfach den Artikel mit den Fotos umgeschrieben, mit der Überschrift: ‚So verdient sich die Bettelmafia in Österreich ihr Geld‘. Die sind dann verurteilt und abgemahnt worden. Das steht dann halt im Standard und ein paar Mal in der Presse. Geschrieben ist es schon und das bleibt dann halt hängen bei vielen Leser\*innen. Leider auch diese ganze Geschichte: Mafiose Hintermänner und Strukturen und Co. ~ Wobei der Polizeistadtcommandant von Innsbruck ganz klar sagt, dass so eine Geschichte in Wien einmal nachweisbar war, es zu einer Verurteilung kam und ein zweites Verfahren hat es gegeben, das ist eingestellt worden. Und mehr gibt es dazu einfach nicht.“

Die bettelnden Männer und Frauen sind meist **Sinti oder Roma**. In Salzburg kommen sie mehrheitlich aus einem Dorf in Rumänien, in Innsbruck ebenfalls aus Rumänien – wenn auch nicht aus einem einzigen Dorf –, aber auch aus Bulgarien und der Slowakei. Sie kommen allein, als Paare oder mit ihren Kindern, bleiben sechs bis acht Wochen und sind obdachlos. In Innsbruck hat eine Obdachloseneinrichtung 2014 in einem Zeitraum von rund zwei Monaten 171 Kontakte mit Bettler\*innen erhoben (darunter sind Mehrfachnennungen). Gleichzeitig im Stadtzentrum bettelnd auf der Straße waren aber durchschnittlich vier Personen. An einem ganzen Tag konnte man im Schnitt 10,68 Bettler\*innen antreffen.<sup>16</sup> In Salzburg schätzte ein\*e Interviewpartner\*in die Anzahl der Notreisenden im Frühjahr 2015 auf rund 150 Personen; Heinz Schoibl hat vom 25. bis 28.2.2013 120 Bettler\*innen erfasst.<sup>17</sup>

☞ „Notreisende, Sie können auch Bettler sagen. Für Salzburg wissen wir, dass die Roma aus einem zentral-rumänischen Ort kommen. [...]. Knapp über 80 Prozent kommen aus einem Ort, es sind wenige Ungarn und ganz wenige aus der Slowakei, also primär rumänische Bettler.“

☞ „...Menschen die hierher kommen und betteln als notreisende Menschen, dann ist im Ranking in Innsbruck Rumänien an vorderster Front.“

*I: Das sind dann Roma aus Rumänien?*

Nicht nur. Sowohl als auch. Aber das ist ein hoher Prozentsatz. ~ Die Slowakei ist da auch bei diesen auf der Straße bettelnden Menschen, die in der Regel nach ein paar Wochen wieder heimfahren, die dann wirklich so pendeln, wochenweise, auch viel vertreten.

<sup>16</sup> Verein für Obdachlose (2014). Presseausendung vom 27.5.2014

<sup>17</sup> Schoibl (2013). S. 11ff.

Das ist auch ganz etwas Wichtiges, was man so anbringen sollte beim Thema bettelnde Menschen in den Städten und Bettelverbote, das ist ein Markt, der sich selber reguliert. Weil die sind ja auch nicht total depert, umgangssprachlich gesagt, die sehen das ja auch, wenn da jetzt viel los ist, dann hocke ich mich nicht zwei Meter daneben. Das ist wie jeder andere Markt auch. Die schauen auch ein bisschen darauf, dass der Rubel halt rollt.“

- ✚ Vor zehn Jahren wurden die Notreisenden als Zielgruppe in den Interviews kein einziges Mal erwähnt, diesmal jedoch sehr häufig. Ihre Anzahl ist so deutlich gestiegen, dass sie für Politik und Sozialwirtschaft eine Herausforderung darstellen. Die erste Reaktion auf Seiten der Politik waren **Bettelverbote**, stets verbunden mit intensiven Diskussionen. Seit einer Grundsatzentscheidung des Verfassungsgerichtshofes aus dem Sommer 2012 ist jedoch klar, dass „Bettelverbote ohne Ausnahme“, insbesondere ein Verbot des „stillen Bettelns“, verfassungswidrig sind. Nur bestimmte Erscheinungsformen des Bettelns, z. B. aggressives, gewerbsmäßiges oder in Begleitung von Kindern, dürfen untersagt werden.<sup>18</sup> Die diversen Bettelverbote, mit denen von Seiten der öffentlichen Hand nach wie vor dem „Problem“ begegnet wird, wurden von den Gesprächspartner\*innen heftig kritisiert. In Salzburg gab es zum Zeitpunkt der Interviews noch keine Erfahrungen mit dem sektoralen Bettelverbot, das vor der Tür stand. In Innsbruck wurde beanstandet, dass das eigentlich nur zeitlich und örtlich begrenzte Bettelverbot durch Verordnungen so sehr ausgeweitet und auch unüberschaubar gemacht werde, dass man auf diese Weise sowie die Art wie die Verbote exekutiert würden, gleichsam still und heimlich möglichst viel Bettelverbot installieren wolle und so den Spruch des Verfassungsgerichtshofes zu umgehen versuche.

☞ „Das ist jetzt sehr juristisch, aber das ist der entscheidende Punkt, wie die Stadt Salzburg argumentiert: Betteln stört die Menschen, es kommt zu Problemen und daher gehört es verboten. Man sagt mit dieser Verordnung: Betteln ist ein Missstand, der verboten gehört. Das ist unserer Meinung nach völlig konträr zum Urteil des Verfassungsgerichtshofs.“

☞ „Die Stadt Innsbruck ist sehr bemüht, den bettelnden Menschen – trotz der eigentlichen Erlaubnis – das Betteln zu erschweren und hat immer wieder recht grausame Einfälle, es doch eigentlich zu verbieten. Ich kann nicht einerseits ein Landesgesetz erlassen, wo ich etwas erlaube und dann irgendwie noch 100.000 Verordnungen [...] erlassen, wo dann wieder etwas, was erlaubt ist, de facto verboten wird. Etwas Erlaubtes derartig einzuschränken, dass es dann in der Praxis eh wieder verboten ist, finde ich widersprüchlich. So ist diese Gesetzeslage, meiner Meinung nach, nicht mehr verfassungskonform.

Definiert ist das so, dass wenn erhebliche Missstände festgestellt werden, dann darf ein zeitlich und örtlich begrenztes Verbot ausgesprochen werden. Den Ostermarkt haben sie als Anlass genommen, dass sie gesagt haben, da sind die Stände in der Altstadt. Das ist es dann eng und da ist das ein erheblicher Missstand. [...] Ausgedehnt war das dann über einen riesigen räumlichen Bereich, [...] wo überhaupt kein Markt stattgefunden hat. Auf 95 Prozent der Fläche, die da betroffen war, war kein Markt.

Ganz schnell noch dazu, wie das exekutiert wird. In Tirol ist stilles Betteln erlaubt, es ist aber verboten das gewerbliche Betteln, aggressives Betteln, aktive Mitwirkung minderjähriger Kinder und das organisierte Betteln. [...] Aber was wir miterleben mittlerweile, dass in der Praxis jeder Bettler und jede Bettlerin, der oder die – ich schätze einmal – länger als zwei Wochen bettelt, bestraft wird. [...] Die Polizei notiert sich: Den habe ich gesehen am 17.01., am 19.01. und am 21.03. und das ist dann schon ein Indiz für gewerbliches Betteln, weil es wiederholt ist und weil die Behörde dann davon ausgeht, dass zu beruflichen Zwecken gebettelt wird. Das andere ist die Definition des aggressiven Bettelns, das ist österreichweit ähnlich, dass aggressiv dann auch schon mal bedeuten kann, wenn man irgendwem mal die Hand zu schnell oder zu wild hinreckt oder wenn man jemandem nachgeht. Da sind natürlich riesen Ermessensspielräume. Oder eben or-

<sup>18</sup> Vgl. [https://www.vfgh.gv.at/cms/vfgh-site/attachments/4/1/3/CH0004/CMS1346744159107/bettelverbote\\_-\\_ladenschluss\\_-\\_obsorge\\_presseinfo.pdf](https://www.vfgh.gv.at/cms/vfgh-site/attachments/4/1/3/CH0004/CMS1346744159107/bettelverbote_-_ladenschluss_-_obsorge_presseinfo.pdf) (Stand: 26.8.2015)

ganisiertes Betteln, wenn Bettler A mit dem Bettler B spricht und sagt: ‚Gehst du Museumsstraße, stellst Dich vor das Haus und ich stelle mich da hin‘. Alleine die Beobachtung der Exekutive ob dieses Tatbestandes reicht schon, um die Leute zu bestrafen.“

- ✱ Lange Zeit sei die öffentliche Finanzierung von **Unterstützungsangeboten** für Notreisende undenkbar gewesen. Die Interviewpartner\*innen berichteten aus verschiedenen Städten vom schwierigen Weg zum Aufbau von spezialisierten Einrichtungen für diese Zielgruppe – und von nach wie vor bestehenden Widerständen. Inzwischen gibt es aber eine Reihe von eigens geschaffenen Hilfsangeboten für Notreisende: eigene Notschlafplätze, Beratungsstellen oder kostenlose medizinische Versorgung.

☞ „Da haben wir als [Träger] schon vor Jahren gesagt zur Stadt Wien: Da kommen Leute aus den neuen EU-Ländern, reine Armutswanderung, wir müssen da was tun. Die Stadt Wien hat gesagt, wir können nicht allen helfen und die bulgarische oder rumänische Regierung soll gefälligst was tun, was ja grundsätzlich stimmt. [...] Dann haben wir als [Träger] gesagt, durch öffentlichen Druck, da muss man doch was machen. Jetzt hat dann die Stadt Wien gesagt, ja es stimmt, die sind da, wir können es eh nicht ändern, da schauen wir halt, dass wir das irgendwie handeln. Dann haben sie uns halt den Auftrag gegeben und gesagt, ja, wir zahlen euch quasi jetzt die Betreuung, am Anfang ganz wenig, dann immer mehr, jetzt haben wir ein eigenes Büro, [...] wo es genau um diese Fälle geht. Wo Bulgaren, Rumänen kommen und man denen dann sagen muss, ganz offen, weil sie in Österreich nur sehr kurz sind und in Österreich nie gearbeitet haben, haben sie auch keinen Sozialhilfeanspruch. Wir empfehlen ihnen daher, nach Hause zurück zu kehren. In Einzelfällen wird auch die Fahrkarte gezahlt. In Wahrheit ist das aber eine Armutsvölkerwanderung.“

☞ „Es gibt ca. 200 dieser Notreisenden [in Linz]. Eine Beratungsstelle gibt es jetzt Gott sei Dank, wo wir sie hin schicken können, da kriegen sie die Information in ihrer eigenen Sprache, und es gibt eine Winternotversorgung, [...] wo es Kleidung, Essen, Duschkabine und dergleichen gibt. [...] Die Stadt Linz ist aber immer noch sehr zurückhaltend, wenn man das so sagen darf.“

Die Caritas macht das Notprogramm, es gibt ein Helpmobil, wo sie jetzt gesundheitlich versorgt werden, vom Roten Kreuz und der Caritas, es wird jetzt schon etwas gemacht. Aber die Problemlage zu lösen ist eine langfristige Geschichte.“

- ✱ Trotzdem reichen die Angebote noch nicht. Vor allem **Wohnungsloseneinrichtungen** fühlen sich **überfordert** angesichts der Notreisenden, die bei ihnen jetzt so regelmäßig Hilfe suchen. Diese haben kein Anrecht auf einen Schlafplatz in den normalen Notquartieren, sind außerdem bei den anderen Wohnungslosen regelmäßig nicht gern gesehen, was in Linz z. B. für die Wärmestube zur Lösung geführt hat, dass diese für die Notreisenden öffnet, wenn sie für die anderen geschlossen hat. Verstärkt wird diese Überforderung, wenn die Bettler\*innen mit ihren Kindern reisen und dann für die gesamte Familie Schlafplätze gefunden werden müssen.

☞ „Die Notreisenden, da sind wir einfach überfordert, das ist einfach zu viel, da müsste noch viel mehr sein, die kriegen auch den Zugang zum Wohnraum nicht, den Zugang zum Arbeitsmarkt nicht. Das bringt nichts, wenn wir vorübergehend Leute beschäftigen oder mit dem Wohnen helfen wollen, aber wenn dann nachher die Wohnbauträger die gar nicht nehmen können.“

Die Notreisenden, die Roma, was macht man? Wir wissen noch nicht, was sein soll, wir wissen nur, dass das Problem da ist. Wir brauchen eine Analyse, wir müssen schauen, ein bisschen Grundversorgung, was kann man mit den Menschen machen? Wie kann man helfen, wie kann man damit vernünftig umgehen? [...] Jetzt muss man [...] etwas tun. Das Land rührt sich schon, die Stadt [...] mauert noch.“

- ✱ Wenn man nach Lösungen für das Phänomen der Armutsmigration sucht, dann kann man dem **Bettelverbot** eine gewisse Wirkung nicht absprechen: In mehreren Interviews war zu hören, dass dessen Einführung oder in weiterer Folge seine strenge bzw. willkürliche Exekution die Anzahl der Bettler\*innen in den Städten reduziert habe.

☞ „Man muss sagen, Menschen mit Migrationshintergrund, speziell die Osteuropäer – komischerweise sind sie, seit das Bettelgesetz in Kraft getreten ist, sehr, sehr viel weniger geworden in Linz.“

☞ „Stichwort Gelegenheitsmärkte und Stichwort zeitliche Zonen, Ausdehnung des Verbotes. Das hat schon dazu geführt, dass die Zahl seit März, April weniger geworden ist.

Ich glaube auch, dass so diese temporären Gesetzgebungen ganz viel dazu beitragen, dass die Leute sich überhaupt nicht mehr auskennen und dann bestraft werden. [...] Den Menschen zu erklären, dass das zeitlich befristet ist, – das erleben wir auch in der Praxis – das ist schwierig und führt dann zu einem Schwund.“

- ✱ Vorgeschlagen werden von den Expert\*innen aus der Sozialwirtschaft jedoch andere **Lösungsansätze**. Diese beginnen bei der Feststellung, dass man die Tatsache, dass gebettelt wird, in der EU wohl aushalten könne. Für Salzburg kommt der Vorschlag, dass man die Anzahl der Bettler\*innen, die die Stadt sozial gut verträgt, festlegen müsse – diese liege bei 70 bis 80 Personen. Für diese Notreisenden müsse eine derart wohlhabende Stadt dann aber ein ausreichendes Angebot bereit stellen: Information und **Sozialarbeit in der Muttersprache**, **Notschlafstellen** und eine **medizinische Grundversorgung**. Man müsse **klare Regeln für das Zusammenleben** von Bettler\*innen und Bewohner\*innen festlegen, an die sich beide Gruppen zu halten hätten.

☞ „Wir wären schon zufrieden, wenn man die notreisenden, bettelnden, pendelnden Menschen einfach in Ruhe ließe. In der Regel wollen die sich ja da nicht ansiedeln oder sesshaft machen, sondern sich auf die Straße setzen und schauen, dass sie möglichst viel Geld zusammenbringen, mit dem sie daheim wieder eine Zeit lang leben können. Wenn das aufgebraucht ist, dann kommen sie halt wieder. Ich finde jetzt grundsätzlich, das kann man aushalten, dass das stattfindet in so einem Staatenbund, wie das die EU ist.“

☞ „Es ist nicht ein soziales Problem der Stadt, sondern es ist ein soziales Problem – das ist ganz wichtig – in der Stadt. Aus unserer Sicht kann man Armut nicht bekämpfen, indem man sie ausgrenzt. Man muss nicht die Bettler bekämpfen, sondern man muss die Armut bekämpfen auf lange Sicht. Es gibt zwei Ansatzpunkte: Der eine ist, wie gehen wir mit ihnen vor Ort um? Haben wir einen humanitären Zugang zu diesen Mitmenschen? Sie sind keine Verkehrszeichen. [...] Hier muss man sie umfassend informieren: Welche Möglichkeiten gibt es in Österreich? Können sie in Österreich arbeiten? Wie schaut das soziale System aus? Was kann die Stadt für sie tun? Das geht auch soweit, dass man ihnen sagt, was wir nicht wollen in der Stadt: dass sie ihren Mist liegen lassen [...] oder die Notdurft in Parkanlagen verrichten. D. h. auch, dass es ein Miteinander sein muss.

Das braucht sehr viel Aufklärung, das braucht sehr viel Sozialarbeit vor Ort auf der einen Seite, auf der anderen Seite aber auch die basale Betreuung, d. h. man muss ihnen entsprechende Notschlafstellen zur Verfügung stellen. Ich brauche mich nicht wundern, wenn sie unter Brücken, in Parkanlagen oder öffentlichen WCs übernachten, wenn ich ihnen nicht genug Schlafstellen zur Verfügung stelle.“

- ✱ Manche Notreisende wollen nicht im klassischen Sinne betteln, sondern ihrer niedrigen Qualifikation und ihren schlechten Deutschkenntnissen entsprechend einfache Arbeiten verrichten. Die niederschweligen Jobs in **Tagesstruktur**-Projekten, speziell der Verkauf von Straßenzeitungen, erfreuen sich großer Beliebtheit. Allerdings reichen die diesbezüglichen Angebote bei Weitem nicht aus.

☞ „Bei der Straßenzeitung haben wir Notreisende. Aber nur einen kleinen Teil, weil es handelt sich da sicher um 100 bis 200 Personen zusätzlich, die die Straßenzeitung verkaufen möchten.“

- ✱ Nicht immer bedarf es einer politischen oder behördlichen Regelung, um eine Situation auszuräumen, die für Spannungen sorgt. Ein\*e Gesprächspartner\*in beschreibt, wie eine Kirchengemeinde, die am Sonntag vor und nach der Messe stets mit zehn bis 15 Bettler\*innen konfrontiert war, ein gut funktionierendes Arrangement mit den Notreisenden getroffen hat: Es sollen nicht mehr als vier Per-

sonen betteln, die dann aber zur Agape eingeladen sind. Für diese\*n Expert\*in ist das ein Hinweis darauf, dass die **Kommunikation** mit den Betroffenen ein erfolgversprechender Lösungsansatz ist.

☞ „Eine sehr sozial eingestellte evangelische Gemeinde [...] feiert immer am Sonntag einen großen Gottesdienst. Da kommen auch sehr sozial eingestellte Menschen. Da haben die Armutsmigranten mitgekriegt, dass dort einiges, unter Führungszeichen, zu holen ist. Da waren immer zehn, 15 Leute, die gebettelt haben. Das war für alle eine sehr unbefriedigende Situation, für die Messbesucher und für die Armutsmigranten, sodass die Gemeinde gesagt hat, wir wollen, dass lediglich vier am Beginn und am Ende der Messe des Gottesdienstes betteln. Diese vier werden nachher, wenn sich die Gemeinde zum Feiern oder zum Essen trifft, eingeladen, dass sie mitessen und mitfeiern können. Das hat gut funktioniert und ist für mich das Zeichen, dass man mit dieser Gruppe, wenn man mit ihnen auch spricht, sehr wohl Regeln ausmachen kann.“

- ✱ Die Maßnahmen dürften sich jedoch nicht nur auf den Ort beschränken, an dem gebettelt wird, sondern müssten sich auch auf die **Herkunftsländer der Notreisenden** erstrecken. Hilfsprojekte sollen Bildung und Infrastruktur in Rumänien und Bulgarien fördern. Obwohl alle Expert\*innen, die mit Armutsmigration zu tun haben, dies für einen guten Lösungsansatz halten, zeigen sich einige desillusioniert und fürchten, dass die Hilfsgelder nie bei den Betroffenen ankommen. Die Stadt Salzburg jedenfalls hat ein Hilfsprojekt in die Wege geleitet, das Bildung in jenes Dorf bringen soll, in dem die meisten der in Salzburg bettelnden Notreisenden wohnen. Wenn es um die Hilfe in den Herkunftsländern geht, dann richten sich die Vorschläge auch an die **Europäische Union**. Eine gemeinsame Politik bezüglich Armutsmigration müsse gestaltet werden, zu der eine akkordierte Hilfe in Osteuropa gehöre.

☞ „Wir werden das Armutsgefälle oder das Betteln nur dann lösen, wenn wir die Armut vor Ort – ich will nicht sagen, in den Griff kriegen, aber wenn wir die Situation vor Ort verbessern. [...] Das Hauptproblem ist, dass die Gruppe – das sind vor allem Roma und Sinti – keinerlei Ausbildung hat. Die lernen keinen Beruf, können zum Großteil nicht sinnerfassend lesen und sind gezwungen, auf andere Einnahmequellen zurückzugreifen. [...] ...ein Bildungsprojekt in Rumänien. Das wird auch von der Stadt unterstützt werden. Im Sommer bzw. im Frühherbst wird das starten. Uns ist klar, dass das ein Tropfen auf dem heißen Stein ist. Wir gehen aber davon aus, wenn alle europäischen Städte, die ein Bettlerproblem haben, dem Beispiel folgen und andere Projekte vor Ort unterstützen, dass man damit etwas erzielen kann.“

☞ „Auf internationaler Ebene, auf EU-Ebene, müssen politische Maßnahmen verfolgt werden, die dazu führen, dass die Armut dort weniger wird. [...] Wir werden mit dem Problem der Bettler in den nächsten Jahren leben, auch die nächste Generation. Das wird uns begleiten, bis die Armut etwas ausgeglichen ist.“

☞ „Natürlich wäre es total wünschenswert, wenn diese Regionen, die so strukturschwach sind, soweit gestärkt werden, dass die Menschen nicht mehr Not haben, herzufahren und sich auf die Straßen zu knien. Da sind meine Hoffnungen gering und ein bisschen gesunken. Das habe ich mir früher gedacht, dass das sinnvoll oder gescheit wäre. Ich denke immer noch, dass es sinnvoll und gescheit wäre, aber ich glaube nicht mehr so daran, muss ich ehrlich sagen. Weil das mit sehr vielen Dingen zusammenhängt. Auch wenn das die EU machen würde, sehen gewisse Staaten nicht unbedingt den Förderbedarf für Angehörige der Roma-Gruppe. Ich glaube, das ist zum Scheitern verurteilt. In Ungarn wird das nicht funktionieren, genauso wenig in der Slowakei, in Rumänien oder Bulgarien.“

☞ „Da müsste die EU eine andere Politik fahren. [...] Es waren wieder Beobachter unten. Das war katastrophal, kein Wasser, kein Strom. Die Kinder gehen nicht in die Schule, nichts. Aber da rennen Milliarden zur Integration dieser Gruppen runter, die halt von irgendjemandem gestohlen werden. Geht bei uns teilweise auch so, aber nicht in dem Ausmaß. In den Herkunftsländern muss man etwas machen.“

## **Sexarbeitende Armutsmigrant\*innen**

In der Diskussion über Armutsmigration – so auch in den Interviews – finden sie wenig Platz: die **Sexarbeiter\*innen**. Die Frauen – Männer gibt es verschwindend wenige –, die in Österreich sexuelle Dienstleistungen anbieten, kommen mehrheitlich aus dem Ausland, viele aus Rumänien, Ungarn und Bulgarien.<sup>19</sup> Ähnlich wie bei den Bettler\*innen – wenn auch aus anderen Gründen – geht es in der Debatte um Sexarbeit vor allem um Verbote. Die Tabuisierung dieser Tätigkeit und die Marginalisierung der sie Ausübenden führt dazu, dass die Frauen nicht in erster Linie als Armutsmigrantinnen wahrgenommen werden, sondern je nach Weltanschauung als Kriminelle, die in Österreich strafrechtlich nicht verfolgt werden, oder selbstständige Unternehmerinnen, denen die geordneten Rahmenbedingungen für die Ausübung ihres Gewerbes vorenthalten sind. Dies führt unter anderem dazu, dass es – anders als bei den Bettler\*innen – kaum Überlegungen gibt, wie dieser Form von Armutsmigration schon in den Herkunftsländern begegnet werden könnte.<sup>20</sup>

## **Armutsmigrant\*innen mit Familie: „ein vollkommen vernachlässigtes Thema in der Soziallandschaft“**

Auch wenn der Schwerpunkt unseres Projekts auf Personen im Erwerbsalter liegt, soll hier auf eine – besonders ausgeprägte – Versorgungslücke hingewiesen werden, die **Kinder und Jugendliche** betrifft. Dass Armutsmigrant\*innen, seien es obdachlose Bettler\*innen oder Arbeitende in prekären Beschäftigungs- und Wohnverhältnissen, ihre Familie mitbringen, ist noch nicht genügend in das Bewusstsein der öffentlichen Stellen und der Sozialwirtschaft getreten. Es gibt für diese Kinder schlichtweg **keine passenden Angebote**.

- ✚ Betteln mit Kindern ist verboten<sup>21</sup>, und geschieht deshalb nach Aussage der Expert\*innen in der Praxis eigentlich nie. Das bedeutet jedoch nicht, dass die **Bettler\*innen** ohne ihre Kinder reisen. Diese warten dann, während Vater und/oder Mutter betteln „unter der Brücke“, wie es ein\*e Gesprächspartner\*in ausdrückte. Dass Wohnungslose eine Notunterkunft oder einen Tagesaufenthalt auch für ihre Kinder brauchen, darauf sind die einschlägigen Einrichtungen nicht vorbereitet. In die Schule gehen die Kinder der Notreisenden nicht, weder hier noch in den Herkunftsländern. Selten zeigt sich derart klar, auf welche Weise Armut vererbt wird.

☞ „Ganz ein heißes Eisen: Armutsmigration oder notreisende Menschen mit Familien. [...] Ganz ein spannendes und meiner Meinung nach vollkommen vernachlässigtes Thema in der Soziallandschaft. ~ Moment, da muss man jetzt differenzieren. Nicht während des Bettelns. Sie haben die Kinder nicht auf der Straße mit, weil es verboten ist, aber es sind die Gruppen, die für ein paar Wochen da sind, die manchmal auch die Kinder dabei haben.

*I: Aber die Kinder der bettelnden Menschen gehen natürlich nicht in die Schule?*

Nein. Die sind ja nur ein paar Wochen da in der Regel. [...] Zum Thema Kinder und Familien wollte ich sagen, das ist ein bisschen schwierig. Auch bei uns [...], weil wir uns da relativ klar abgrenzen wollen aufgrund der Ressourcen und Kapazitäten. Dieser Erwachsenenbereich, da kann man eigentlich schon sagen, dass sich der durch den Großteil der Institutionen zieht. [...] Dass man sagt, wir sind primär für erwachsene Menschen zuständig, die von Armut betroffen sind, und wollen da auch wirklich aufgrund der Menge an Menschen dafür sorgen, dass Kinder sich nicht dort tagesaufhalten. [...] Es gibt jedes Jahr im Winter eine Not-schlafstelle vom Roten Kreuz. [...] Letztes Jahr zum Saisonstart war das auch so, dass sie gesagt haben, wir

<sup>19</sup> Vgl. Wagenaar et al. (2013), S. 28

<sup>20</sup> Vgl. <http://diestandard.at/1385170695433/Selbstbestimmung-betrifft-auch-andere-Berufe> (Stand: 27.8.2015)

<sup>21</sup> Vgl. [https://www.vfgh.gv.at/cms/vfgh-site/attachments/4/1/3/CH0004/CMS1346744159107/bettelverbote\\_-\\_ladenschluss\\_-\\_obsorge\\_presseinfo.pdf](https://www.vfgh.gv.at/cms/vfgh-site/attachments/4/1/3/CH0004/CMS1346744159107/bettelverbote_-_ladenschluss_-_obsorge_presseinfo.pdf) (Stand: 28.8.2015)

wollen eine Notschlafstelle für erwachsene Menschen sein. Welche Religion, welche Zugänge, welcher Arbeitsmarkt, Asylstatus – das ist egal, aber keine Familien, weil das ist uns einfach zu steil [...]. Nach zwei Wochen haben sie gesagt: ‚Aus‘. Weil es in der Praxis dann so ausgeschaut hat, dass die Familien vor der Tür gestanden sind mit den Kindern am Abend – und es gibt und gab keine Alternative. Da kann man natürlich auch nicht sagen: ‚Wir lassen die 15 Erwachsenen rein, aber Euch Familien nicht‘. Ganz ein schwieriges Thema, diese notreisenden Menschen mit Familien, Kleinkindern, schulpflichtigen Kindern.“

↪ Doch es sind keineswegs nur die Kinder der Bettler\*innen, die nicht in die Schule gehen. Wer ein Dach über dem Kopf hat und arbeitet, das aber undokumentiert, hat weder einen Meldezettel noch eine Krankenversicherung, und daher auch keine E-Card, mit der man nachweisen kann, dass die Kinder alle vorgeschriebenen Impfungen erhalten haben. Beides ist aber für einen Schulbesuch nötig. Um diese **bürokratischen Hürden** zu nehmen, sind die Armutsmigrant\*innen meist auf die Hilfe von sozialwirtschaftlichen Einrichtungen angewiesen – wenn sie ihre Kinder überhaupt in die Schule schicken wollen. In Wien fürchten sich nämlich arme Migrant\*innen, ihre Söhne und Töchter in die Schule zu schicken, weil sie eine Kindesabnahme durch das **Jugendamt** – und manche auch in weiterer Folge eine Abschiebung – befürchten. Immer wieder werden Kinder abgenommen, wenn sie vernachlässigt wirken – und das spricht sich in der Community herum. Für schlecht gebildete und in prekären Verhältnissen lebende Migrant\*innen ist es schwer, mit dem hohen Betreuungs- und Lebensstandard, den Kinder in Österreich genießen, mitzuhalten. Wer selbst nicht in die Schule gegangen ist oder ein anderes Schulsystem gewohnt ist, kann nur schlecht beurteilen, worauf es hierzulande ankommt. Auch wenn die Kinder selbst gerne in die Schule gehen würden, auch wenn die Sozialarbeiter\*innen des Jugendamtes und der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen verständnisvoll und unterstützend sind, ziehen es viele Armutsmigrant\*innen vor, ihre Kinder zu Hause zu lassen – wo sie den ganzen Tag vor dem Fernseher sitzen. Und wieder wird Armut vererbt. In Innsbruck sind solche Fälle übrigens nicht bekannt, dort gehen die Kinder der Armutsmigrant\*innen in den Kindergarten und in die Schule, auch wenn die Eltern unter prekären Bedingungen wohnen und arbeiten.

 „Die Kinder gehen nicht in die Schule, also wir erleben das immer wieder. [...] Es ist ganz schwierig, weil sie brauchen einen Meldezettel. Oft sind das illegale Mietverträge, da gibt es keinen Meldezettel für so eine Wohnung. Ohne Meldezettel nimmt keine Schule ein Kind auf. Ohne E-Card, da schreiben wir einen Brief und sagen, die Kinder sind wirklich bei uns bestens versorgt und geimpft und alles, aber ohne Meldezettel. Wenn die bis um 8:15 Uhr nicht in der Schule ist, geht das ans Jugendamt. Wenn die sie dreimal nicht abholen, geht das ans Jugendamt. Jetzt schaffen die das aber nicht. Wenn das Jugendamt aktiv wird, müssen sie abnehmen, das ist einfach bei uns so. Jetzt wissen die das, das spricht sich ja schnell herum, wenn ein Kind abgenommen wird. [...] ~ Es sind oft aufgeweckte süße Kinder, die sitzen den ganzen Tag zu Hause, schauen irgendein illegales rumänisches, bulgarisches Fernsehen online und machen nichts.

Das Kind hinkt, weil es ein verkürztes Bein hat, und das ist in Rumänien nicht zur Schule gegangen, weil er ausgelacht worden ist. Ich habe gesagt, aber hier kannst du zur Schule gehen. Die Frau vom Jugendamt schaut, dass du auch ohne Meldezettel in die Schule kommen kannst. Er wollte so gern, er hat sich speziell hübsch gemacht mit so einer aufgestellten Frisur, weil er gewusst hat, er muss einen guten Eindruck machen und ganz hübsche Sachen angehabt. Die Eltern haben ihn nicht gelassen, die Sozialarbeiterin hat mich ein paar Mal angerufen, hat gesagt, sie hat probiert, Vater und Mutter am Handy zu erreichen, haben beide nicht abgehoben – und dann hat sie aufgegeben.

Wieder eine Patientin, ich weiß jetzt nicht, aus welchem Land sie kommt, aber sie hat mich um Kleidung gebeten, weil sie Angst hat, wenn die Lehrerin sieht, dass das Kind halt saubere Sachen hat, aber jeden zweiten Tag das Gleiche anhat, dass sie es dem Jugendamt meldet, die Leute haben wirklich Angst vorm Jugendamt. Begründet.“

- ✱ In einer der befragten Einrichtungen wird gerade eine Idee gewälzt, wie man den Kindern der Armutsmigrant\*innen, die nicht die Schule besuchen, helfen könnte: gleichsam eine **sozialwirtschaftlich organisierte Schule**, in der Verständnis für die besondere Situation der Armutsmigrant\*innen herrscht. Beruhen könnte diese Schule – ähnlich wie die medizinischen Einrichtungen für diese Zielgruppe – auf ehrenamtlicher Arbeit, diesmal aber nicht von Mediziner\*innen, sondern von Lehrer\*innen. Noch ist dieses Projekt nur eine Idee, von der unter anderem auch der Träger der Einrichtung erst überzeugt werden muss.

☞ „Wir als Team versuchen jetzt, Ideen weiterzugeben an die Geschäftsführung, etwas [...] projektartig einmal für eine kleine Gruppe von Kindern mit ehrenamtlichen Lehrern zu organisieren. Wir sind erst in der Brainstorming-Phase und schauen, ob da was draus wird, auch wissenschaftlich begleitet, wie man so etwas organisieren kann. Es gibt Länder, wo es schon Erfahrungen gibt mit so etwas, also ich kenne es aus dem Kosovo zu der Zeit vorm Krieg, wo eben so ein Parallelsystem aufgebaut wurde. [...] Ohne Bildungszugang kommen die nicht raus aus dieser Spirale.“

- ✱ Selbst wenn die Kinder in die Schule gehen, ist eine Vererbung der Armut wahrscheinlich: „Sie haben **nie Erfolgserlebnisse**, sind im besten Fall immer unterer Durchschnitt“, beschreibt ein\*e Gesprächspartner\*in die Situation der Schüler\*innen aus Familien von Armutsmigrant\*innen. Die Eltern können die Kinder weder beim Lernen unterstützen, noch haben sie das Geld, um Schikurse oder gar Nachhilfe zu zahlen. In den Schulen fehlt selbst bei engagierten und verständnisvollen Lehrer\*innen das Wissen, wie man mit diesen Kindern und ihren Eltern umgehen soll, und Ressourcen für eine spezialisierte Betreuung sind nicht oder zu wenig vorgesehen.

☞ „Ich habe eine Bekannte. Sie und ihr Mann leben schon seit zwei Jahren in Österreich, die Kinder haben bisher bei den Großeltern gelebt, jetzt haben sie die Kinder geholt. [...] Der Bub [geht] in die zweite Klasse, wäre für die vierte Klasse gewesen, aber er hat die zweite wiederholt, damit er Deutsch lernt. Die Lehrer und die Direktorin haben alle meine Nummer, damit sie mich anrufen können, weil die Eltern kein Deutsch können, das ist dieser klassische Fall, die Mutter geht schwarz putzen, der Vater arbeitet angemeldet als Automechaniker bei einem Türken, da braucht er kein Deutsch, kann türkisch reden. Im September hat die Schule begonnen, der Bub eben in der zweiten Klasse, ohne ein Wort Deutsch zu können. Anfang Oktober ruft die Schule mich an, er hat immer Probleme mit der Hausübung, Mitteilungsheft. Ich habe gesagt, schauen Sie, dieses System ist den Eltern völlig unbekannt, sie wissen nicht, was ein Mitteilungsheft ist, sie verstehen nicht, dass sie unterschreiben müssen. [...] Dann hat sie mich wieder angerufen, zweite Oktoberwoche, der Bub hat die Hausaufgabe nicht gebracht. Ich habe gesagt, ich habe ihm gesagt, er soll ein leeres Blatt abgeben, weil er hat mich ganz verzweifelt angerufen und wollte, dass ich gemeinsam mit ihm diese Hausaufgabe ausfülle, wo drinnen steht, er soll auflisten, was eine Eule frisst. Er weiß nicht, was eine Eule ist, er weiß nicht, wie die Tiere, die die Eule frisst, auf Deutsch heißen. Damit Sie sehen, dass er nach sechs Wochen Österreich keine Ahnung hat, habe ich ihm gesagt, er soll die Hausübung leer wieder zurückbringen. Sagt sie, na die Eltern sollen helfen, sage ich, na warum reden Sie dann mit mir, wenn die Eltern so gut Deutsch könnten, müssten Sie mich nicht anrufen. Da scheitert es daran. Das ist wirklich problematisch. Dieses Kind ist so wahnsinnig bemüht und er ist immer unterer Durchschnitt und ist nie gut genug. Die anderen Kinder meiden ihn dann, weil er schlechte Noten hat – und er versteht das nicht.“

☞ „Wie können sie sich schulische Aktivitäten leisten? Bildungsschwach aufgrund Bildungsschwäche der Eltern, die vielleicht nicht Deutsch können. [...] Können sich Nachhilfe nicht leisten. Freizeitangebote, kulturelle Angebote können aufgrund des niedrigeren Haushaltseinkommens nicht wahrgenommen werden. Sind automatisch bildungsfern und rutschen in die zweite Generation der Mindestsicherungsbezieher.“

☞ „Ein Kind, das gerade aus Lateinamerika gekommen ist, sechs, acht Jahre alt so ungefähr. Dann die Problematik, nicht nur wegen der Sprache – weil die Kinder kapieren, die sind fast gleich in der Sprache, viel, viel schneller als die Eltern –, aber in diesen Verhalten-Situationen. Wie sie umgehen mit der Lehrerin oder mit

den Schulkollegen. Das ist ein Problem, wo ich wirklich viel intervenieren musste, um das zu klären oder eine kulturelle Mediation zu machen. [...] Manchmal sind die Kinder wirklich so total benachteiligt. Dann kommen sie von der einen Problematik zu der anderen, zu einer Kriminalität. Aber es beginnt in diesem Kreis. [...] Es ist immer wieder diese Situation in der Schule. Oder dass die Eltern sich überhaupt nicht kümmern, die Kinder sind von Anfang an diskriminiert, weil mit ihnen überhaupt nicht gesprochen wird.“

### **Sklavenarbeit und verkaufte Babys: Menschenhandel**

- ⇨ Ob manche ihrer Klient\*innen Opfer von Menschenhandel sind, bleibt für die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen meist im Dunkeln. Nicht die Opfer und schon gar nicht die Täter\*innen wollen Hinweise auf die Verbrechen geben, um die es da geht. In den Interviews wurde das Thema nur von einer Einrichtung erwähnt, die kostenlose medizinische Versorgung für Personen ohne Krankenversicherung anbietet. Ganz selten erfahren die Mitarbeiter\*innen von ihren Patient\*innen offen von Menschenhandel, meist besteht nur ein Verdacht – das aber regelmäßig. Die Bulgarin, die erzählte, dass sie schwanger nach Österreich gekommen sei, weil man ihr gesagt habe, sie bekäme hier 25.000 Euro, wenn sie ihr Baby zur Adoption freigebe, ist die Ausnahme. Sie bekam nämlich Angst, als ihr die Bedingung gestellt wurde, zu Hause ohne ärztlichen Beistand zu entbinden, und wandte sich an die medizinische Einrichtung. Die Adoption verlief dann geregelt. Immer wieder kommen aber schwangere Chinesinnen in die Einrichtung, und zwar stets nur bis zur Geburt. Manche dieser Asiatinnen waren schon mehrmals schwanger in Behandlung, die Kinder sieht man in der Einrichtung nie, obwohl auch sie keine Krankenversicherung haben. Die Gesprächspartner\*innen vermuteten, dass die **Babys verkauft** werden. Wie in solchen Fällen am besten zu handeln ist, sei schwer zu entscheiden, erklärten die Expert\*innen. Wenn sie den Weg in die Einrichtung fänden, bekämen die Opfer des Menschenhandels zumindest eine medizinische Versorgung. Außerdem sei mit der chinesischen Mafia nicht zu spaßen. Deshalb schweigen die Expert\*innen, auch wenn sie vermuten, dass sie chinesische **Arbeitsklav\*innen** behandeln oder Frauen, die mit ihren Zuhälter\*innen kommen und **zur Prostitution gezwungen** werden.

🗉 „Wo wir halt immer wieder anstreifen, sind diese Menschenhändlergeschichten. Bei den Chinesen ist zu vermuten, dass wir auch Patientinnen betreuen, die eigentlich Arbeitsklaven sind, die einfach weitergereicht werden. [...] LEFÖ hat zur Zeit viele, viele rumänische und bulgarische junge Mädels, so 14, 15, 16 Jahre, man hat ihnen versprochen Kellnerin, Kindermädchen oder einer alten Frau halt helfen und sperrt sie dann in irgendein Kammerl ein und nimmt ihnen den Pass ab und das war's. [...] ~ Wobei LEFÖ hat nicht nur mit sexueller Ausbeutung zu tun, sondern auch einen Fall haben sie erzählt: Sechs oder sieben Philippininnen, die waren in Tschechien eingesperrt im Glashaus in einer Schwammerlfabrik und haben nix andres gemacht, als die Schwammerl abgeerntet und sind dann kollektiv geflüchtet über die Grenze.

Eine Chinesin hat sicher ihre Babys verkauft. ~ Zu uns kommen grundsätzlich die Chinesinnen schwanger und kommen dann nie wieder mit dem Baby zurück. ~ Genau, die eine war zum fünften, sechsten Mal schwanger. Wo sind denn die anderen Kinder? In China. [...] ~ Wir vermuten es bei den Chinesinnen, bei einer Bulgarin wissen wir, dass man ihr gesagt hat, dass man in Österreich 25.000 Euro bekommt vom Staat, wenn man das Baby zur Adoption freigibt. Der Herr, der es ihr angeboten hat, hat gesagt, er kann das alles abwickeln. Er kriegt 4.000 Euro Kommission dafür von der Familie. Nicht ins Spital gehen, sondern zu Hause entbinden. Er kümmert sich dann um alles. Die sind zu mir gekommen und haben gesagt, sie haben Angst, wenn sie zuhause das Baby bekommt, dass etwas dann passiert. [...] Das gibt's, glaube ich, öfter.

Wenn man hier im Untergrund Beratungsstellen anbietet, vorsichtig, [...] kriegt man zumindest einen Zugang, weil der Patient sagen kann, ich gehe zum Arzt. Bevor die krank werden, mit Syphilis oder sonst irgendwas, dürfen sie zum Arzt gehen. Manche kommen halt mit, die Dolmetschen dann. Da kann man natürlich nicht unterscheiden, ist das jetzt der Zuhälter oder der Partner? Ist sie freiwillig da, geht sie am Strich oder nicht? [...] Wir haben eine Zeitlang mit *Men* zusammengearbeitet, die haben ein EU-weites Projekt zur

Identifizierung von männlichen Opfern von Ausbeutungen, jetzt nicht unbedingt im sexuellen Bereich. Da ist schon noch einiges möglich, aber es ist halt gefährlich auch, also mit der chinesischen Mafia, weiß ich nicht, ob das nicht auch für die Betreuer, fürs Innenministerium, für die Polizei ... Da müssen wir auch uns selber schützen, wie weit man da wirklich hineinsticht. Und die Patienten reden gar nix, die erzählen nix.“

### **Flucht in die Armut: Asylwerber\*innen, subsidiär Schutzberechtigte und anerkannte Flüchtlinge**

Die Medien sind voll von **sozialen Mythen über Asylwerber\*innen**, die sich „auf unsere Kosten“ ein schönes Leben machen, z. B. weil sie pro Monat mehr Geld kassieren als ein Facharbeiter in Österreich.<sup>22</sup> Diese böseartig in die Welt gesetzten Märchen wecken selbst bei Gutmeinenden Misstrauen und trüben die Wahrnehmung der ohnehin negativ Eingestellten. Wer ein Smartphone sein eigen nennt, wird scheel angesehen. Was dem zugrunde liegt und gleichzeitig daraus entsteht, ist die Erwartung, dass Asylwerber\*innen arm sind. So gesehen kann man alle beruhigen: Asylwerber\*innen leben in Österreich in Armut. Und je länger ihre Verfahren dauern, desto drückender wird die Armut. Die Handys übrigens bringen die Asylwerber\*innen meist aus ihren Herkunftsländern mit.<sup>23</sup> Sie geben einen Hinweis, dass, wer vor Krieg oder Verfolgung flüchtet, im Herkunftsland nicht unbedingt in Armut gelebt hat.

2005 wurden 22.461 **Asylanträge** gestellt, 2006 nur noch 13.349. In den Jahren danach blieben die Zahlen auf einem deutlich geringeren Niveau als 2005. Erst 2014 stiegen die Anträge wieder kräftig an: auf 28.027. Bis inklusive Juni 2015 – also innerhalb von nur sechs Monaten – waren es dann sogar 28.311.<sup>24</sup> Die Flüchtlinge aus den Krisenherden im Nahen Osten haben die Asylantragszahlen ansteigen lassen und im Sommer 2015 zu einer Ausnahmesituation geführt, die sich aber schon in den Monaten davor angekündigt hatte. Im August 2015 stellte Amnesty International bei einer Überprüfung des Erstaufnahmezentrum Traiskirchen fest, dass Österreich dort „fast alle menschenrechtlichen Konventionen verletze“.<sup>25</sup> Generalsekretär Heinz Patzelt glaubte nicht an einen Notstand, sondern ortete bei den Verantwortlichen ein „Nicht-Wollen“.<sup>26</sup> Diesen Befund einer absichtlichen Tatenlosigkeit der zuständigen öffentlichen Stellen äußerten die befragten Migrationsexpert\*innen in den Interviews schon im Frühjahr 2015 – und zwar sowohl im Zusammenhang mit Asylwerber\*innen als auch mit anerkannten Flüchtlingen, vor allem aus Syrien. Alle Gespräche fanden statt, bevor das Thema in die Medien und damit in die Öffentlichkeit kam. Sie geben also Aufschluss über die Situation um die Jahreswende 2014/2015 sowie im nachfolgenden Frühjahr und zeigen außerdem die positiven Entwicklungen und Lücken der letzten Jahre auf.

### **Verletzte Menschenrechte**

- ☞ Die Fotos und Überschriften, die im Sommer 2015 die Titelseiten der Zeitungen prägten, lassen Österreich in keinem guten Licht erscheinen: Asylwerber\*innen, die rund um das Erstaufnahmezentrum Traiskirchen im Freien übernachteten. Daneben kleine Zelte, gespendet von Privaten, die zumindest ein bisschen Privatsphäre ermöglichen. Postbusse, die zu „Warteräumen“ umfunktioniert wer-

<sup>22</sup> Vgl. z. B. <http://orf.at/stories/2283553/2283554/>; <http://www.news.at/a/asyl-sieben-mythen> (Stand: 14.8.2015)

<sup>23</sup> Vgl. <http://derstandard.at/2000020396192/Fluechtlinge-und-teure-Smartphones-Hetze-ohne-Fakten> (Stand: 14.8.2015)

<sup>24</sup> Vgl. [http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Asylantraege\\_seit\\_1999.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Asylantraege_seit_1999.pdf);

[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Jahr2005.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Jahr2005.pdf);

[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/2014/Asylstatistik\\_Dezember\\_2014.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/2014/Asylstatistik_Dezember_2014.pdf);

[http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/2015/Asylstatistik\\_Juni\\_2015.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/2015/Asylstatistik_Juni_2015.pdf) (Stand: 14.8.2015)

<sup>25</sup> <http://derstandard.at/2000020722311/Amnesty-praesentiert-Bericht-ueber-Traiskirchen?ref=rec> (Stand: 14.8.2015)

<sup>26</sup> <http://derstandard.at/2000020747346/Amnesty-zu-Traiskirchen-Das-ist-ein-Pseudo-Notstand-es-geht> (Stand: 14.8.2015)

den, in denen auch Babys in der prallen Sonne eines heißen Sommers bis zu 48 Stunden bis zum Beginn des Verfahrens bleiben müssen. Richtiggehende Zeltlager z. B. in Salzburg. Dazu kommen, wieder aus Traiskirchen, Berichte von Duschen, die Männer und Frauen ohne Sichtschutz gemeinsam nutzen, von schmutzigen WCs, unzureichender medizinischer Betreuung, schlechtem Essen.... Was Amnesty International dazu meinte, ist oben schon zitiert. Kaum weniger kritisch äußerte sich ein Mann, der gegenüber des Zentrums wohnt: „Ich würde mir wünschen, dass es für die Asylwerber in den nächsten zehn Minuten, jetzt sofort, perfekt läuft ... Wer tut was? Wo ist das Innenministerium?“<sup>27</sup>

Angesichts dieser Situation erscheinen die Probleme aus dem Jahr 2005 klein: Für Asylwerber\*innen, die aus der Grundversorgung gefallen waren und damit ihre Unterkunft verloren hatten (z. B. infolge von disziplinären Verstößen), gab es damals – speziell im ländlichen Raum – kaum Notquartiere.

### **Gemeindearbeit**

„Jedes Bundesland ist verpflichtet, jährlich eine bestimmte Zahl von Asylwerber\*innen aufzunehmen und für die Dauer des Verfahrens die Grundsicherung zu finanzieren und zu organisieren. Die Länder beauftragen gewöhnlich NROs mit einzelnen Aufgaben. Regelmäßig kommt es in Österreich in den Gemeinden, in denen Asylwerber\*innen untergebracht werden, zu einer Abwehrhaltung und zu Unmutsäußerungen der Bevölkerung. Keine leichte Situation für Bürgermeister\*innen, Asylwerber\*innen und Hilfsorganisationen. Es fehlt die Vermittlungsarbeit.“<sup>28</sup> Dies ist ein Zitat aus dem Bericht zum Vorgängerprojekt aus dem Jahr 2006, das in den neuen genauso gut passt wie es in den alten gepasst hat – mit Ausnahme des letzten Satzes.

- ✱ Die Vermittlungsarbeit gibt es inzwischen, z. B. im Rahmen eines Projekts, in dem ein\*e Gesprächspartner\*in tätig ist: Im Rahmen dieser Arbeit in und mit den Gemeinden würden sowohl Informationsveranstaltungen als auch Schulungen, z. B. der ehrenamtlich Engagierten im Ort, durchgeführt. Einmal genüge ein einziger Besuch des Projektteams in der Gemeinde, ein andermal müsse man öfters kommen. In manchen Gemeinden seien die Fronten verhärtet und die Arbeit gehe nur langsam voran, in anderen sei nur ein Anstoß nötig, um einen positiven Schneeballeffekt in Gang zu setzen. Viel hänge von der Haltung der Bürgermeister\*innen ab: Je positiver sie der Aufnahme von Asylwerber\*innen gegenüberstünden, desto leichter sei es, mit der Bevölkerung zu arbeiten. Inhaltlich gehe es stark darum, die Asylwerber\*innen in das alltägliche Gemeindeleben zu integrieren. Derzeit arbeitet das Team auf Anfrage, wünscht sich aber, im Bundesland jede Gemeinde mit Asylquartier mindestens einmal jährlich besuchen zu können. Dazu reichen die finanziellen Mittel aber nicht aus.

 „Das Ziel ist, das Zusammenleben zu verbessern und die Leute, wenn sie in der Gemeinde sind, besser in das Gemeindeleben zu involvieren. D. h. Zugang zu Vereinen, zu Sportmöglichkeiten. Gemeinnützige Beschäftigung ist ein ganz großes Thema. [...] Wir haben extrem gute Erfahrungen und auch Rückmeldungen. Wir betreuen manche Gemeinden fix über einen gewissen Zeitraum und manche nur punktuell, wenn es um einen Infoabend geht oder um die Schulung von ehrenamtlichen Ansprechpartnern.“

Da ist jede Gemeinde anders, die Stimmung vor Ort ist anders. Wir versuchen da wirklich, jedem die gleiche Unterstützung zukommen zu lassen, die Ressourcen, das Potential vor Ort uns anzuschauen im Hinblick darauf, dass wir dort auch wieder rausgehen können. Also entweder Strukturen zu schaffen, die dann lau-

<sup>27</sup> Vgl. <https://derstandard.at/jetzt/livebericht/2000020726422/1000035022/asylpolitik-ein-tag-in-traiskirchen>; <http://kurier.at/chronik/oesterreich/fluechtlingszelte-in-salzburg-ueberflutet/135.194.546>; <http://derstandard.at/2000020722311/Amnesty-praesentiert-Bericht-ueber-Traiskirchen?ref=rec>; <http://derstandard.at/2000020524350/Traiskirchen-Fluechtlinge-in-Bussen-festgehalten> (Stand: 14.8.2015)

<sup>28</sup> Dawid und Heitzmann (2006), S. 25

fen, oder Ehrenamtliche und Engagierte in der Gemeinde zu finden, die das ein bisschen mittragen. Wir haben auch ganz oft erlebt, dass es ausgereicht hat, dass wir am Anfang zwei- bis dreimal dort waren, und dass sich das wie ein Schneeballeffekt ausgedehnt hat und dass jetzt einfach gute Angebote für die Asylwerber vor Ort geschaffen worden sind.

Je mehr natürlich die Gemeinde positiv oder neutral eingestellt ist, umso besser ist auch die Stimmung in der Bevölkerung. [...] In manchen Gemeinden ist es eine Sisyphusarbeit, die nur tröpfchenweise funktionieren kann. Da sind Fronten verhärtet, durch kleine, kleine Schritte versucht man, das einfach aufzuweichen.“

### **Das lange Warten**

- ↪ Offizielle Statistiken zur **Dauer der Asylverfahren** in Österreich gibt es nicht, aber schon seit weit mehr als zehn Jahren beklagen die Betreuungseinrichtungen, wie lange Asylwerber\*innen auf eine Entscheidung warten müssten. Immer wieder bringen Medien Beispiele von Menschen, die sich in der jahrelangen Wartezeit gut eingelebt haben und trotzdem abgeschoben werden. Dass ein Verfahren 18 Jahre dauert, ist sicher die Ausnahme, aber dass ganze Dörfer gegen die Abschiebung „ihrer“ gut integrierten Flüchtlingsfamilien mobil machen, kommt regelmäßig vor.<sup>29</sup> Keineswegs immer haben die Asylwerber\*innen aber das Glück, in den Gemeinden gut aufgenommen zu werden. Die ihnen offen stehende Saisonarbeit gibt es nicht überall. Einsamkeit und Untätigkeit machen die Menschen müde. Der Großteil der Verfahren der syrischen Asylwerber\*innen wurde im Sommer 2015 übrigens wesentlich schneller abgewickelt als alle anderen.

 „Sie haben versucht, das Verfahren auf zwei Jahre zu verkürzen mit dem neuen System Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl, aber jetzt natürlich durch die steigenden Zahlen, durch die Syrien-, Iran-, Irak-Konflikte ist überhaupt nicht absehbar, wie lange die Verfahren dauern. Es fallen im Moment auch noch einige der Altfälle an, die noch mitlaufen und an das BFA übergeben worden sind. Es schwanken die Erfahrungen zwischen ein paar Monaten bis hin zu mehreren Jahren.“

- ↪ Das **Taschengeld** für Asylwerber\*innen in staatlich bereit gestellten Quartieren bzw. das **Verpflegungsgeld** für Selbstversorger\*innen ist „zum Leben zu wenig, zum Sterben zu viel“. Um sich weiterzubilden, einen Sprachkurs zu machen, also für die Zukunft vorzusorgen oder um mit der Familie im Herkunftsland in Verbindung zu bleiben, via Telefon oder Skype, bräuchte man mehr. Junge Leute sparen sich im wahren Sinn des Wortes das Geld vom Mund ab, um einen Volkshochschulkurs zu besuchen. Viele Asylwerber\*innen verschulden sich. Je länger die Verfahren dauern, desto drückender wird die Armut, desto höher werden die Schulden.

 „Es gibt natürlich auch die, die seit Monaten, Jahren in der Grundversorgung sitzen, auf einen Einvernahmetermin warten, die überhaupt keine Integrationsleistungen bekommen. [...] Das ist schwierig. Den Leuten kann man auch nichts anbieten. Sie dürfen nicht arbeiten. Sie können nicht Deutsch lernen. Diese Wartezeit oder diese extreme Armut, in der die Leute leben. Weil wenn sie in Heimen leben, kriegen sie halt 40 Euro Taschengeld im Monat, wenn sie privat wohnen, [...] da gibt es das Grundversorgungsgeld ausgezahlt. Das ist so ein Schrammen, ich weiß nicht, wie ich sagen soll: zum Leben zu wenig, zum Sterben zu viel. Wir schreiben auch ganz viele Briefe an Wien Energie, Jahresabrechnung, Strom, Schwarzfahren erwischt worden – 100 € Strafe. [...] Da ist diese Verschuldung durch die lange Wartezeit. Und wie die Leute immer deprimierter werden, das ist auch schwierig. Da kann man auch nichts tun. [...] Das ist auch schwer auszuhalten: Wenn man die Leute lang kennt, so dieses es tut sich nichts.“

---

<sup>29</sup> Vgl. <http://diepresse.com/home/politik/innenpolitik/453003/Integrierten-Fluechtlingsfamilien-droht-Abschiebung;http://derstandard.at/2000007974665/Asylverfahren-ohne-Ende-Nach-18-Jahren-gab-Bangladescher-auf> (Stand: 14.8.2015)

☞ „Jedes Bundesland hat seine eigenen Grundversorgungsgesetze. D. h. die Tagessätze sind unterschiedlich. Bei uns sind es im Moment in einem Selbstversorgerquartier 150 Euro Verpflegungsgeld pro Person, davon müssen sie aber alles zahlen: Essen, den öffentlichen Transport. [...] Es gibt teilweise Angebote für Basisdeutschkurse, auch die sind nicht flächendeckend. Ansonsten müssen sie sich das selber zahlen. Das ist mit dem Verpflegungsgeld überhaupt nicht leistbar. Es gibt nur einmal im Jahr ein Schulgeld, wenn Kinder auf die Schullandwoche fahren oder wenn Ausgaben sind. Unvorhergesehene Kosten, da reicht das Verpflegungsgeld bei weitem nicht, dass die abgedeckt werden. Es geht natürlich auch schnell, dass die Leute da in Armut geraten und einmalige Hilfsunterstützungen in Anspruch nehmen müssen. Gerade wenn Familien noch nicht da sind, da ist einmal das Internet zu teuer gekommen, weil man doch nach Hause telefoniert. Für junge Leute ist Bildung extrem wichtig [...]. Die dann sehr sparen am Essen, damit sie sich selber irgendeinen Kurs leisten können. Die dann zusammensparen und in den nächsten Ort fahren, damit sie sich selber den nächsten Kurs an der VHS zahlen. Gerade so Anfang 20 sind die Leute, die die Zeit gut nutzen.“

### **Unbeweglich und unzugänglich**

- ⚡ Wer im ländlichen Raum lebt und von Armut betroffen ist, leidet mit großer Wahrscheinlichkeit unter einer äußerst eingeschränkten Mobilität. Je weniger Geld zur Verfügung steht, desto geringer ist der Bewegungsradius (s. Stadt – Land). Das gilt auch für Asylwerber\*innen, die in Quartieren am Land untergebracht sind, genauso wie für Einheimische. Manche Asylwerber\*innen wohnen so abgeschieden, dass sie keinen Zugang zum öffentlichen Verkehr haben. Bei den anderen reicht das Taschen-/ Verpflegungsgeld nicht, um regelmäßig mit dem Bus oder der Bahn zu einem Sprachkurs oder einer Therapie zu fahren. In den kleinen Orten gibt es keine Diskont-Supermärkte, bei denen man zu günstigen Preisen einkaufen kann. Für religiöse Personen ist es nicht möglich, Lebensmittel zu bekommen, die ihren Speisevorschriften entsprechen. Die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen auf der anderen Seite haben meist auch nicht die Mittel eine flächendeckende aufsuchende Arbeit zu organisieren. Es gibt Asylwerber\*innen in Quartieren am Land, die nicht ausreichend rechtlich beraten sind. Einen Sprachkurs in einem Ort zu veranstalten, in dem gerade einmal fünf bis zehn Asylwerber\*innen untergebracht sind, zahlt sich nicht aus – und die Adressat\*innen, die in den Dörfern in der Nähe wohnen, haben kein Geld für die Fahrt. All das ist seit zehn Jahren unverändert geblieben.

☞ „Insbesondere im letzten halben, dreiviertel Jahr hat die Landesregierung schon geschaut, dass sie regional möglichst verteilt sind. Das hat dazu geführt, dass Quartiere sehr abgeschieden, teilweise auch gar nicht an den öffentlichen Verkehr angebunden sind. D. h. die sitzen dann irgendwo und können nicht hinaus.

Es ist ein Problem, wenn die Leute in einem kleinen Ort sind, wo es keinen Billigsupermarkt gibt. 150 Euro bei einem Greissler dort, das ist ein Wahnsinn. Es ist sehr schwierig. Bestimmte Lebensmittel sind dort nicht vorhanden. Koschere Lebensmittel, sie müssten in den nächstgrößeren Ort fahren, das kostet wieder Geld. Die Leute, die nicht nach [Landeshauptstadt] kommen können, sind heilfroh, wenn einmal jemand kommt, auch wenn einmal ein Dolmetsch vor Ort ist, wo sie ein paar Fragen stellen können. Also die Leute erreicht man nicht. Da ist sicher noch eine große Gruppe, die entweder gar nichts weiß von dem Angebot oder auch nicht die Möglichkeit hätte herzukommen.

*I: Gibt es noch immer Asylwerber, die irgendwo am Land sitzen und keine adäquate Rechtsberatung haben?*  
Ja.

*I: Das ist ein Problem, das nicht gelöst werden kann offensichtlich.*

Nein, im Moment noch nicht. Rechtsaufklärung. Manchmal kann man eh nichts tun, bis die Einvernahme kommt, aber wir fahren dann manchmal schon in die Quartiere, soweit es möglich ist, und sind dann eine Stunde dort und erklären, wie das Asylverfahren abläuft, was ihre Rechte und ihre Pflichten sind.“

☞ „Ich habe früher in Niederösterreich und im Burgenland in der Regionalbetreuung gearbeitet, dort ist es ein Wahnsinn. Die sitzen dann halt dort in der Pension und das drei Jahre. [...] Die Infrastruktur am Land ist

immer so schwierig, weil in dem einem Dorf wohnen fünf und da wohnen zehn und da, da ... Da kann man auch wenig organisieren. Fahrtkosten werden nie gezahlt. Wenn doch, könnte man ja einen Deutschkurs in dem Kaff machen, müssen halt die dazu, aber dann kann es sich keiner leisten.“

### **Lücken im Betreuungsangebot für Asylwerber\*innen**

- ↪ Krieg, Verfolgung, Staatsterror, Gefängnis, Folter – viele Asylwerber\*innen haben traumatische Erlebnisse hinter sich, die sie mit Unterstützung von Therapeut\*innen bewältigen mussten. Vor zehn Jahren hat es nicht genügend **muttersprachliche Therapieangebote** gegeben, die zudem für Asylwerber\*innen leistbar waren. Auch an dieser Lücke hat sich nichts geändert. So stehen bei einer der befragten Einrichtungen – tätig in einer Landeshauptstadt – mehr als 100 Personen auf der Warteliste für eine Therapie und die Wartezeit beträgt derzeit rund ein Jahr.

🗨 „Bei den ganzen Flüchtlingen, was wir da an schwerst traumatisierten Menschen haben, wo es einfach viel zu wenig Angebot gibt.“

- ↪ **Rechts- und Sozialberatung** für Asylwerber\*innen werden vom Staat bezahlt, doch – wie auch aus den Beschreibungen der Leistungen der befragten Einrichtungen weiter oben hervorgeht – reichen die finanziellen Zuwendungen nicht. Die „Rechts- und Sozialberatung, also Individualberatung, sollte aufgestockt werden“, wurde in einem Interview gefordert. Argumentiert wurde mit dem Betreuungsschlüssel bei der Sozialberatung, der im Bundesland, in dem die Einrichtung tätig ist, gilt: Auf eine\*n vollbeschäftigte\*n Berater\*in kämen 180 Asylwerber\*innen, die zum Teil in aufsuchender Arbeit betreut werden. Da blieben rund zwölf Minuten Beratung pro Person und Monat.

🗨 „Grundsätzlich hat schon jeder Anspruch auf eine verpflichtende Rechtsvertretung. Wenn der negative Bescheid kommt, haben sie sehr wohl eine Zuweisung an eine Einrichtung. Das ist schon gegeben. Die Sozialberatung macht teilweise die Regionalbetreuung von der [Träger]. Das ist schwierig, weil der Schlüssel einfach enorm groß ist. Da kommen auf einen Berater, der aber auch die Heime abfahren muss, bei einer Vollzeitanstellung 180 Leute. Wir haben das durchgerechnet, das sind zwölf Minuten pro Person im Monat. Wenn dann eine Person kommt und sagt, mein Kind braucht eine Zahnsperre und ich habe auch ein Problem, ich brauche einen Arzttermin. Die Zeit ist schnell vorbei.“

### **Junge Asylwerber\*innen und subsidiär Schutzberechtigte**

Burschen und junge Männer, die allein nach Österreich kommen, bildeten in den letzten Jahren die größte Gruppe unter den Asylwerber\*innen. Bei den unter 18-Jährigen kam die deutliche Mehrheit aus Afghanistan. Noch immer häufig, aber doch weit weniger oft werden Somalia, Algerien oder Pakistan als Herkunftsländer genannt.<sup>30</sup> Diese jungen Asylwerber\*innen haben gewöhnlich keine Chance auf einen positiven Asylbescheid, sondern erhalten den Status von **subsidiär Schutzberechtigten**. 2013 erhielten in Österreich insgesamt 1.819 Erwachsene und Minderjährige subsidiären Schutz, auch hier bilden die Afghan\*innen die größte Gruppe (828). Vor zehn Jahren wurden die subsidiär Schutzberechtigten in den Interviews nicht angesprochen. 2005 wurde übrigens 772 Personen subsidiärer Schutz gewährt, seit 2007 liegen die Zuerkennungen auf dem höheren Niveau, das sie aktuell haben.<sup>31</sup>

- ↪ Unbegleitete **minderjährige Asylwerber\*innen** bekämen nicht genügend Betreuung, klagten die Expert\*innen, und zwar schon vor der Ankunft der Syrer\*innen im Sommer 2015. Entweder sie blieben monatelang im Erstaufnahmезentrum Traiskirchen, ohne dass sich jemand um sie kümmere,

<sup>30</sup> Vgl. [http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/start.aspx](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/start.aspx) (Stand: 15.8.2015)

<sup>31</sup> Vgl. UNHCR (2015). S. 11

oder sie kämen in Einrichtungen, in denen der Betreuungsschlüssel viel niedriger sei als in vergleichbaren Heimen für österreichische Kinder und Jugendliche. Manche von ihnen leben in Quartieren für Erwachsene, wo sie von ihren gerade volljährigen Geschwistern betreut werden. Mit 18 Jahren müssen Asylwerber\*innen nämlich in Erwachsenen-Unterkünfte umziehen – ohne Übergangsbetreuung. Für die jungen Leute sei das eine Hürde, die nicht alle schaffen, ohne im schlimmsten Fall in die Kriminalität abzugleiten.

☞ „Wie mit unbegleiteten Minderjährigen umgegangen wird, das ist ein Armutszeugnis in Österreich. [...] Der Betreuungsschlüssel in den Einrichtungen ist nicht annähernd der, der für österreichische Kinder gegeben ist. Wir haben 14-jährige Kinder, die von ihren 19-jährigen Geschwistern in einem Volljährigen-Quartier betreut werden und keine Unterstützung erhalten. Wie man da Unterschiede machen kann, das ist meines Erachtens eine Frechheit. Kinder, die monatelang in Traiskirchen sind und nicht betreut sind.

Der Übergang ist nicht gegeben: Sobald die Kinder 18 sind, müssen sie von heute auf morgen aus der – schon nicht behütet genug – Einrichtung raus, wenn sie noch im Asylverfahren sind, in ein Erwachsenenquartier ziehen von heute auf morgen. Welcher 18-Jährige ist bei uns auf sich gestellt? Man hat seine Familie da, die sind alleine da. Man darf sich nicht wundern, dass da viele Kinder in die Drogenszene abrutschen. Dass da Österreich so wegschaut, finde ich, ist eine Katastrophe. [...] Es schaut eigentlich niemand mehr auf sie. Die sind frei, natürlich genießen sie diese Freiheit, aber sie fallen auch in ein Loch. Da wird ihnen nicht geholfen. [...] Mach eine Lehre, mach eine Ausbildung. [...] Schade. Es wäre einfach Potential da, wenn man ihnen die Chance gibt und sie einbindet.“

- ☞ Subsidiär Schutzberechtigte können zwar in Österreich bleiben, haben aber weniger Rechte als anerkannte Flüchtlinge. Gemeindewohnungen z. B. stehen ihnen nicht offen, sie sind also auf den privaten Immobilienmarkt angewiesen. Das z. B. in Wien ohnehin sehr hohe Preisniveau steigt noch weiter an, wenn alleinstehende dunkelhäutige junge Männer eine **Wohnung** suchen. Der „Rassismus“ des Wohnungsmarktes schlage bei dieser Zielgruppe voll zu: „Junge schwarze Männer sind sozusagen das Böse an sich, die sind gefährlich. Die Leute haben Angst. Die Syrer sind sehr hell, da haben wir Glück sozusagen.“ Die Lösungen verstecken oft – mehr oder minder gut – eine Obdachlosigkeit. „Unsummen“ müssten für „Kabuffs“ ausgegeben werden, schildern die Expert\*innen. Kleinste Wohnungen seien stark überbelegt. Dauerndes Umziehen von einem Bekannten zum nächsten macht aus den jungen Leuten Zwangsnomaden. Besonders schlimm sei die Situation für Jugendliche, die mit ihrem 18. Geburtstag aus dem Heim, in dem sie bis dahin gelebt hätten, einfach auf die Straße gesetzt würden und von einem Tag auf den anderen akut wohnungslos seien. Gerade während unseres Interviews bemühte sich das Team in der Einrichtung einem solchen jungen Mann aus dem Sudan für die folgenden Nächte ein Dach über dem Kopf zu beschaffen.

☞ „Wohnung ist *das* Thema. Ich habe gerade wieder einen Burschen begrüßt, der als unbegleiteter minderjähriger Flüchtling aus dem Sudan gekommen ist. Der kommt aus dem Heim raus und ist obdachlos. Wir haben ganz viele junge Erwachsene, die obdachlos sind. Das sind oft afghanische Burschen, da sind sehr viele da, die kriegen kein Asyl. Die kriegen einen subsidiären Schutz. Durch den subsidiären Schutz kriegen die niemals eine Gemeindewohnung, also das geht nicht, da ist der Zugang nicht da. D. h. die sind ewig auf den privaten Wohnungsmarkt und auf diese horrenden Preise angewiesen. Einzelne Männer unterzubringen ist fast noch schwieriger. Bei den Syrern sind es wenigstens Familien mit kleinen Kindern. [...] Die Syrer hat man auch so irgendwie im Kopf jetzt. Da ist eine große Solidarität in der Bevölkerung. Das merkt man schon. Junge Männer aus dem Sudan, aus Somalia, aus Afghanistan, die will dann halt niemand so gerne unterbringen, alleinstehende junge Männer. Das ist aber die große Masse der Flüchtlinge.

Die Leute wohnen ganz eng zusammen und in ganz schlechten Mietverhältnissen wirklich. [...] Der Wohnungsmarkt ist auch ganz klar rassistisch. Je dunkler, desto schwerer. D. h. die Sudanesen, die Somalis haben es nochmal schwerer als die Afghanen.“

Die jungen Leute, die ohne die Unterstützung ihrer Familien allein hier leben, sind je nach Herkunftsland unterschiedlich **bildungshungrig**, insbesondere die Afghanen wollen eine Ausbildung, z. B. eine Lehre, machen. Möglichkeiten dazu gibt es in Projekten, die mit großen Unternehmen zusammenarbeiten, die nicht auf die Hautfarbe der Lehrlinge schauen, sondern auf ihre Leistung. Die beengte und unsichere Wohnsituation verlangt den jungen Männern viel Disziplin ab. Dass es manch ein 19-Jähriger dann doch nicht schafft und die Lehre abbricht, ist da wenig verwunderlich.

☞ „Bei den jungen Erwachsenen ist das so problematisch, weil sie einfach allein sind. Verdeckt obdachlos. Das ist alles nicht zuträglich, dass man brav jeden Tag um schlimmstenfalls 6 Uhr in der Früh fortgeht. Das ist schwierig. Aber manche schaffen es. Manche sind super. [...] Die brauchen viel Willen. Die Afghanen sind z. B. sehr bildungsbewusst, die sind da viel eher auch dahinter. Es kommt einem richtig vor, die haben den Auftrag von zu Hause. Oder zumindest ist ihnen klar, dass Bildung nichts Selbstverständliches ist. Die haben zwar auch unrealistische Vorstellungen, aber die wollen lernen. Das haben z. B. die Somalis, die Sudanesen nicht. [...] Aber sie sind trotzdem 19-jährige Jugendliche. Wenn ihnen was nicht passt, dann brechen sie halt die Lehre ab. Natürlich sind sie da gefährdet. Es ist wie gesagt viel härter für sie als für andere Jugendliche, die Eltern dahinter haben.

*I: Und sie finden Lehrplätze?*

Über Spezialprojekte. [...] Manche Firmen sind sehr nett. Es ist schon nicht alles schlecht. Nur die Jugendlichen müssen dann halt auch etwas leisten. Es gibt auch Firmen, denen es eigentlich vollkommen wurscht ist, wo die Burschen, die Lehrlinge, herkommen, die sind halt nur auf Leistung. Das ist für unsere Jugendlichen eigentlich gut, wenn die Hautfarbe wurscht ist und man nur reinhackeln muss.“

### **Auf sich selbst gestellt: anerkannte Flüchtlinge**

↪ Ebenso wie die subsidiär Schutzberechtigten waren auch die anerkannten Flüchtlinge in den Interviews zur Vorgängerstudie kein Thema, in den aktuellen hingegen wurden sie oft erwähnt. 2013 erhielten 4.133 Personen Asyl in Österreich, 2005 waren es 4.528.<sup>32</sup> Schon seit Jahren fehle es an ausreichenden **Integrationsprojekten** für jene Asylwerber\*innen, deren Anträge positiv erledigt wurden, erklärten die Expert\*innen. Bisher hätten die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen und die äußerst solidarisch agierenden Flüchtlings-Communities diese Lücke gefüllt, und z. B. für Sprachkurse oder Wohnmöglichkeiten gesorgt. Jetzt gebe es aber durch die – erfreulich – schnell abgewickelten Verfahren und die – ebenfalls erfreulich – hohen Anerkennungsraten für die Flüchtlinge aus Syrien plötzlich sehr viel mehr Personen, die Integrationsmaßnahmen benötigten. Die Lücken werden nicht mehr durch Sozialwirtschaft und Private aufgefangen, sondern sind plötzlich sichtbar. Verschärft wird die Situation durch die nur wenige Tage oder Wochen dauernden Verfahren. Die Flüchtlinge haben in dieser Zeit gar keine Möglichkeit sich einzuleben und brauchen Integrationshilfen noch dringender als jene, die jahrelang auf ihren positiven Asylbescheid gewartet haben.

☞ „Vier Monate nach Asylanerkennung hört unsere Zuständigkeit auf. Wir sollen mit den Leuten eigentlich nicht mehr arbeiten. Das bezahlt uns keiner, das machen wir so halt. Die eine Stelle, die es gibt von [Stadt], die können nicht alle unsere Klienten betreuen und jetzt auch noch die ganzen Syrer. Das ist ja ein Unterschied, ob jemand nach zwei Jahren Asyl bekommt oder nach zwei Wochen. Die Leute sind überhaupt noch nicht orientiert und haben aber gleich den Druck, ich muss jetzt sofort eine Wohnung finden. [...] Die Asylwerber sind zwar finanziell usw. total schlecht gestellt, aber da gibt es wenigstens Beratungsstellen und Unterbringung. [...] Aber ein anerkannter Flüchtling ist einem Österreicher gleich gestellt und dadurch gibt es da nichts mehr. Da gibt es vereinzelte Projekte, aber viel zu wenige, viel zu wenige.

*I: Ist das jetzt erst seit die Syrer...?*

<sup>32</sup> Vgl. [http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Jahr2005.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Jahr2005.pdf); [http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Asylstatistik\\_Jahresstatistik\\_2013.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Asylstatistik_Jahresstatistik_2013.pdf) (Stand: 15.8.2015)

[...] Da war immer viel zu wenig Angebot, nur bis vor kurzem waren es eben Leute, die dann doch schon eine Zeitlang in Österreich waren und Asyl bekommen haben. Das war dann nicht so schnell und so stressig. Bei den Syrern, die kommen jetzt in großen Massen und kriegen sehr schnell Asyl. Es ist einfach von allem zu wenig da. Es gibt zu wenig Deutschkurse vom AMS, die haben das ja auch runter gefahren. Der Österreichische Integrationsfonds hat noch nicht nachgebuttert, d. h. es gibt viel zu wenig Deutschkurse, die Leute haben Anrecht und brauchen auch Deutschkurse, ganz am Anfang. Es gibt keine Integrationsprojekte, keine Wohnprojekte, die gab es sowieso immer viel zu wenige. In Wien gibt es zwei, also das ist ein Witz.

Es ist für uns NGOs ein bisschen lustig, weil wir haben uns ja bis jetzt immer aufgeregt, die Leute warten solange in den Asylverfahren, werden mürbe gemacht. Das ist ein Wahnsinn. Jetzt müssen wir eigentlich sagen, zumindest die Syrer kriegen fast zu schnell Asyl. Manche Syrer sind drei Tage in Traiskirchen und kriegen einen Asylbescheid. Die wissen gar nicht, was sie haben, was das ist.

Für die Integration und die Psyche der Leute ist es gut, dass sie gleich Bescheid wissen und nicht Angst haben müssen, zurück zu müssen, [...] aber vom Prozedere ist es eine große Überforderung. Ich glaube schon, dass das Innenministerium das absichtlich macht: alle Syrer vorziehen, sofort Asyl geben, weil dann hat man die am wenigsten lange Verpflichtung, sie unterzubringen. [...] Sie werden aus der Grundversorgung entlassen. Nach längstens vier Monaten werden sie einfach vor die Tür gestellt.“

- ↪ Mehrere Gesprächspartner\*innen äußerten die zuletzt zitierte Vermutung, dass die Verfahren auch deshalb so schnell abgewickelt würden, damit die Flüchtlinge so kurz wie möglich staatlich wohnversorgt werden müssen. Tatsache ist jedenfalls, dass 2014 und Anfang 2015 plötzlich anerkannte Flüchtlinge aus Syrien in den Wohnungsloseneinrichtungen auftauchten und die Betreuer\*innen dort, angesichts einer Zielgruppe, auf die sie so gar nicht eingerichtet sind, ratlos machten. Da es kaum Integrationsprojekte für die Flüchtlinge gebe, werde auch keine Unterstützung bei der **Wohnungssuche** gewährt, erzählten die Interviewpartner\*innen. Menschen, die kein Wort Deutsch sprechen und über kein Geld für Kautionen oder gar Provisionen verfügen, haben auf den engen Wohnungsmärkten in den Städten ganz schlechte Karten. Aber es sind gerade die Städte, die für die Neuankömmlinge attraktiv sind, weil man dort am ehesten Arbeit und andere Syrer\*innen findet, die einem weiterhelfen können. Manche Vermieter\*innen verlangen den Nachweis einer dreimonatigen Beschäftigung, andere würden sich mit der Mindestsicherung begnügen, deren Bewilligung allerdings nicht so schnell kommt wie nötig, wieder anderen ist die Mindestsicherung nicht genug, weil man da keine Pfändungen durchführen kann. In den Städten entstehen eigene Wohnungsmärkte für Personen, die auf dem normalen Weg nichts finden. Erhältlich sind dort schlechte Wohnungen zu überhöhten Preisen, die häufig völlig überbelegt sind, wie bereits bei den jungen Männern mit subsidiärem Schutz erwähnt. Ein konkretes Beispiel aus Innsbruck: Acht Frauen aus Syrien, anerkannte Flüchtlinge, teilen sich eine Mini-Garçonnière von rund 22 m<sup>2</sup>. Die derzeit in Österreich herrschende Wohnungsnot für Armutsbetroffene macht sich also auch bei den Flüchtlingen bemerkbar und wird von ihnen, da sie derzeit so zahlreich sind, verstärkt. Dabei ist noch ein Schwung von Neuankömmlingen zu erwarten: In vielen Familien wagt nämlich nur ein Mitglied die häufig lebensgefährliche und immer kostspielige Flucht mit der Hilfe von Schlepper\*innen. Die anderen warten im Kriegsgebiet oder in Lagern, vor allem im Libanon, darauf, nachgeholt zu werden.

☞ „Ein anderes Problem ist der Anstieg der Flüchtlinge des Syrienkrieges, die sind sofort Asyl-positiv. Die sind dann den Österreichern gleichzustellen, und man versucht sie so schnell als möglich in der Grundversorgung loszuwerden. Die stehen auch bei uns vor der Tür. Da stehen Leute, die kein Wort Deutsch können, in der Wohnungslosenhilfe. Wo wir auch sagen: ‚Was machen wir, können wir etwas anbieten?‘.“

☞ „I: *Wohnraum, ist das überhaupt ein Problem in [Stadt]? Leistbarer Wohnraum?*

Ein großes Problem. Eine ganz, ganz große Gruppe ist die, die als Asylwerber kommen und einen positiven Status kriegen. Die müssen dann aus den Heimen hinaus. Das ist eine Herausforderung. Es gibt keine Bera-

tungseinrichtung, die aktiv begleitet, um Wohnraum zu suchen, Wohnungen anzuschauen. Dann kommt die Sprachbarriere dazu. Die Leute haben überhaupt kein Geld für die Kautions, geschweige denn Provision. [...] Sie haben keine Möglichkeit, etwas anzusparen, weil in der Grundversorgung... Dann werden sie entlassen. Die Vermieter sind sehr, sehr skeptisch. Viele verlangen drei Monatszettel Gehalt. Die Leute stehen auf der Straße, weil sie dann schon aus dem Heim ausziehen müssen. Haben noch keinen Job oder noch nicht die Zusage auf den Bescheid von der Mindestsicherung. Also diese Übergangsphase ist mühsam.

Es führt zu Überbelegungen. Die ziehen halt dann zu zehnt in irgendeine Wohnung. Oder melden sich noch zusätzlich wo an, wo drei bis vier Leute wohnen. Und kommen dort dann unter.“

☞ „I: *Anerkannte Flüchtlinge, die auf der Straße stehen, sind Sie damit hier auch konfrontiert? Sind das viele Menschen bei Ihnen?*

Ja, das sind nicht so wenige. Die kommen dann oft in Communities schon irgendwo unter, die sind dann eher versteckt wohnungslos. Aber die Zahl nimmt total zu, [...] dann hat es sehr rasch sehr viele positive Asylbescheide gegeben. Aber eben nicht die nötigen Wohnungen dazu. Das merkt man voll. Was natürlich auch ein bisschen ein Problem da bei uns ist [...]: Die wenigsten wollen außerhalb wohnen, wo es vielleicht noch ein bisschen leichter ginge – ich sage, vielleicht. Aber die meisten erwarten sich in [Stadt] am meisten, also einfach auch die Chancen auf Arbeit, die kennen da Leute und die unterstützen sich als Community gegenseitig. Die sehen da schon den Mehrwert, in der Landeshauptstadt zu leben. Das führt natürlich alles wiederum dazu, dass noch mehr Konkurrenzdruck da ist, weil es einfach die Preise anheizt.“

☞ „Der Druck am Wohnungsmarkt ist wahnsinnig in Wien zurzeit. Die Syrer, die hier sind, das sind oft einzelne Familienväter, die Asyl bekommen haben und die Familie nachholen. D. h., der nächste Schwung sind Leute, die legal einreisen, weil klar ist, sie werden Asyl kriegen, aber das sind dann noch drei bis vier Personen zu dem dazu. Das ist sicher zurzeit das größte Problem, die Wohnungslosigkeit in Wien, also überall.

Zumindest bei unseren Klienten ist es ganz mühsam, weil man am privaten Wohnungsmarkt nichts mehr bekommt, ohne Lohnzettel herzuzeigen. Das ist jetzt mittlerweile gang und gäbe. Es gibt nur mehr ganz, ganz wenige Immobilienfirmen, die für unsere Klienten Wohnungen vergeben, die sind dann natürlich dementsprechend hoch, die Mieten. Die zahlen Wucherpreise, aber von anderen kriegen sie nichts, weil sie keinen Lohnzettel haben. Die Vermieter, die Makler, sagen mittlerweile ganz klar, Mindestsicherung können wir nicht pfänden und deswegen geben wir keine Wohnungen an Mindestsicherungsempfänger.

Alle wollen nach Wien. Dann sagen wir, es können nicht alle nach Wien. Wien nimmt die Leute auch nicht mehr. [...] – ‚Ich bin lieber obdachlos, als zurück in die Pension am Juchee in Kärnten zu gehen‘.“

- ✱ Ein Lösungsvorschlag, um die Wohnungsnot der Flüchtlinge abzufedern, lautete, spezialisierte **Wohnungsvermittlungsstellen** einzurichten. In einem anderen Interview wurde betont, dass die Einrichtung diese Aufgabe zwar prinzipiell gerne übernehmen würde, aber die Ressourcen dazu nicht einmal andeutungsweise ausreichen. Man könne nicht einmal eine Ausnahme machen und langjährigen Klient\*innen helfen, weil sich das sofort herumsprechen würde. Angesichts des großen Bedarfs wären „am nächsten Tag 100 Leute“ da, die auch diese Hilfe haben wollten.
- ✱ Ein bereits bestehendes gut funktionierendes Projekt in Niederösterreich zeigt, wie es auch funktionieren könnte – zumindest für einen Teil der Flüchtlinge. Ein großer sozialwirtschaftlicher Träger fungiert als **Wohn-Drehscheibe**, an die sich Private wenden können, die eine Flüchtlingsfamilie aufnehmen wollen. Am Land stehen häufig ganze oder halbe Häuser, manchmal einige Zimmer leer – und die werden gerne insbesondere den Syrer\*innen zur Verfügung gestellt. Bis auf eine seien alle Vermittlungen erfolgreich gewesen, war im Interview zu hören. Auch hier hätten die Flüchtlinge anfangs Bedenken gehabt, in ein ländliches Gebiet zu ziehen. Bemerkenswert ist, dass das Projekt so gut klappt, obwohl weder die Flüchtlinge noch die Gastgeber\*innen nach dem Einzug betreut werden. Rund 350 Personen konnten bis zum Mai 2015 auf diese Weise untergebracht werden.

☞ „Wir haben ein Projekt für Niederösterreich, wo wir Wohnungen vermitteln. Da rufen uns die Niederösterreicher an und sagen: ‚Bitte, ich will jemanden unterbringen, ich habe Platz‘. Die Leute sagen ganz oft, ich will syrische Flüchtlinge.“

## Gesundheit

**Krankheit und Armut sind untrennbar miteinander verbunden.** Es reicht eine kurze Google-Recherche im Internet, um Studien abzurufen, die diesen Zusammenhang nachweisen, und erklärende Wortmeldungen von Expert\*innen zu lesen.<sup>33</sup> Aspekte des Themenfelds Gesundheit haben sich durch die Kapitel zur **Beschäftigung** und **Migration** gezogen: Es wurde erläutert, wie Arbeit krank machen kann – aber auch gesund; und wie Krankheiten die Menschen vom regulären Arbeitsmarkt ausschließen. Es wurde gezeigt, dass Sprachbarrieren zwischen Ärzt\*innen und ihren Patient\*innen mit Migrationshintergrund stehen, dass es zahlreiche Migrant\*innen gibt, die keine Krankenversicherung haben und dass nach wie vor nicht genügend Therapieplätze für Folter- und Fluchtopfer zur Verfügung stehen. Im folgenden Kapitel wird es jetzt vor allem um jenes Thema gehen, das schon vor zehn Jahren im Zusammenhang mit Gesundheit und Armut in Österreich dominant war: psychische Krankheiten und deren Versorgung. In diesem Zusammenhang lässt sich auch eine der drei Veränderungen festmachen, die sich aus den Befragungen 2005 und 2015 ergeben:

- ↪ Viele Gesprächspartner\*innen erwähnten, dass unter ihren Klient\*innen jene mit **psychischen Beeinträchtigungen oder Krankheiten** angestiegen seien. Gleich geblieben ist aber der Mangel an (leistbaren) Therapiemöglichkeiten.
- ↪ Deutlich öfter als 2005 kam auch das Thema **Sucht** auf, und zwar insbesondere im Zusammenhang mit dem Zugang zu Transitstellen am Zweiten Arbeitsmarkt.
- ↪ Die Abschaffung der befristeten **Invaliditätspension**<sup>34</sup> sowie deren Folgen für die Betroffenen und die Sozialwirtschaft bildeten das dritte neue Themenfeld.

## Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen

In die aktuelle Studie einbezogen waren insgesamt sechs Einrichtungen, die einen inhaltlichen Schwerpunkt auf dem Thema Gesundheit haben. Vier davon wurden bereits vorgestellt: Im Kapitel **Beschäftigung** finden sich eine Beratungseinrichtung, die Klient\*innen mit gesundheitlichen Einschränkungen auf ihrem Weg in den ersten Arbeitsmarkt unterstützt, und ein Mehrspartenbetrieb, der unter anderem der gleichen Zielgruppe Beratung, Betreuung und Beschäftigung bietet. Im Kapitel **Migration** wurden zwei Organisationen präsentiert, die Patient\*innen ohne Krankenversicherung behandeln, eine mobile und eine stationäre.

- 📖 Von einem großen Träger werden in und im Umfeld einer Landeshauptstadt eine Ambulanz und ein Krankenhaus betrieben, in denen Patient\*innen geholfen wird, die an einer **Suchtkrankheit** leiden. Im Krankenhaus erhalten pro Jahr rund 400 Alkoholranke, 40 bis 50 Spieler\*innen und außerdem noch

<sup>33</sup> Vgl. z. B. <http://www.who.int/hdp/poverty/en/>; <http://www.healthpovertyaction.org/info-and-resources/the-cycle-of-poverty-and-poor-health/key-facts/>; [http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=321&Itemid=3](http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=321&Itemid=3); [https://stmk.volkshilfe.at/images/content/Broschuere\\_Volkshilfe\\_Armut%20macht\\_krank.pdf](https://stmk.volkshilfe.at/images/content/Broschuere_Volkshilfe_Armut%20macht_krank.pdf); <http://www.forumgesundheit.at/portal27/portal/forumgesundheitportal/content/contentWindow?action=2&viewmode=content&contentid=10007.690223>; [http://www.wienerzeitung.at/nachrichten/oesterreich/chronik/745334\\_Armut-macht-krank-Krankheit-macht-arm.html](http://www.wienerzeitung.at/nachrichten/oesterreich/chronik/745334_Armut-macht-krank-Krankheit-macht-arm.html);

<sup>34</sup> Vgl.

[https://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/5/0/0/CH2081/CMS1343980223792/uebersicht\\_invaliditaetspension\\_neu.pdf](https://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/5/0/0/CH2081/CMS1343980223792/uebersicht_invaliditaetspension_neu.pdf) (Stand: 30.8.2015)

Medikamentenabhängige eine acht- bis zehnwöchige stationäre Therapie. Die Ambulanz „ist für den Notfall gedacht, quasi als ambulante Vor- und Nachbetreuung für einen stationären Aufenthalt“. In beiden Einrichtungen wird begleitend zur medizinischen Behandlung Sozialberatung und Begleitung zu Behörden, Gerichten und anderen Hilfsorganisationen angeboten. Im Vordergrund stehen dabei finanzielle Engpässe, der Erhalt des Jobs bzw. der Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt, Probleme mit dem Wohnen, weiterführende Therapieangebote, Sachwalterschaft und Scheidung. Zusätzlich zu den Einzelgesprächen finden im Krankenhaus regelmäßig Gruppensitzungen statt, bei denen jeweils ein bestimmtes Thema behandelt wird, z. B. der Umgang mit Geld.

 „Dann finden 14-tägig themenspezifische Sozialarbeitergruppen statt, wo die Patienten freiwillig daran teilnehmen können. Da geht es ums Thema Umgang mit Finanzen. Da wir ja auch Menschen mit Spielproblematik behandeln, und die finanziellen Probleme auch bei den Menschen mit Alkoholproblematik nicht viel besser sind, schauen wir, dass sie den richtigen Umgang mit Geld wieder erlernen. [...] Zur Vertiefung kann ich dann Einzelgespräche anbieten. Es finden zwei Gruppen zum Thema Umgang mit Finanzen statt und zwei Gruppen zum Thema Bewerbung und Lebenslauf.“

---

 Diese **Kriseninterventionsstelle** gehört zu einem lokalen Träger in einer anderen Landeshauptstadt, der vor Ort außerdem eine sozialpsychiatrische Ambulanz und eine psychosoziale Beratungsstelle betreibt. Sie gibt 24 Stunden unmittelbar Hilfe bei akuten Lebenskrisen und begleitet die Patient\*innen ambulant aus der Krise. Dazu gehört eine Stabilisierungsphase von maximal zehn Stunden. Danach stehen, wenn nötig, Krisenzimmer zur Verfügung, in denen die Patient\*innen bis zu einem Monat bleiben können. Zur Betreuung gehört auch die Vermittlung von Hilfsangeboten, die im Anschluss an die Bewältigung der akuten Krise konsultiert werden können.

 „Submanische Krisen oder depressive Krisen haben wir durchaus bei uns, also quer durch die Palette, was das menschliche Spektrum hergibt. Krise heißt Ausnahmesituation, dass die normalen Bewältigungsstrategien einfach nicht mehr greifen. Wie sich das auswirkt, ist sehr unterschiedlich.

Da kommt jemand rein zu einem Informationsgespräch und es stellt sich heraus, der braucht ganz akut etwas und aktuell und das kann nicht warten. Ein paar Worte und es ist ganz klar. [...] Dann gehört er in die Krise.“

## Die Klient\*innen – eine Auswahl

Ärzte und Ärztinnen mit Kassenverträgen, Spitalsambulanzen, Labore, Krankenhäuser oder Apotheken haben mit armutsbetroffenen und -gefährdeten Personen zu tun. Derart in die Breite wollten und konnten wir bei der vorliegenden Forschungsarbeit nicht gehen. Wir haben einige wenige Einrichtungen befragt, die vorwiegend oder ausschließlich armutsbetroffene und -gefährdete Personen mit gesundheitlichen Problemen behandeln oder beraten. Die Zielgruppen, die wir beschreiben können, bilden also eine **Auswahl**, bei der das Kranksein eine dominante Rolle spielt und andere Lebensbereiche, etwa den Beruf, massiv beeinflusst. Welche Einrichtungen wir befragt haben, ergab sich aus den Ergebnissen der Vorgängerstudie und der ersten Welle von Interviews, die wir für die aktuelle Arbeit durchgeführt haben.

### **Psychische Beeinträchtigte und Kranke**

Von allen Krankheiten und gesundheitlichen Beeinträchtigungen wurden die psychischen von den Interviewpartner\*innen – und zwar keineswegs nur von jenen, die in Einrichtungen mit einem medi-

zinischen Schwerpunkt arbeiten – besonders oft und ausführlich behandelt. Einige von ihnen boten einen Erklärungsansatz für den **Zusammenhang von psychischen Problemen und Armut**: Der Ausnahmezustand, in den die Betroffenen durch das Abgleiten in die Armut und das Leben in Armut geraten (z. B. im Fall einer Wohnungslosigkeit), kann deren psychischen Zustand zum Kippen bringen. Das gilt speziell für jene, die eine psychische Instabilität quasi in sich tragen. Das sind häufig Personen, die in einem gesicherten Umfeld mit Familie, Wohnung und Arbeitsplatz ihr ganzes Leben unauffällig und gesund bleiben würden. Lebenskrisen können alle treffen, chronisch werden sie aber auffallend häufig bei Armutsbetroffenen.

☞ „Psychische Gesundheit. Das ist natürlich auch oft kombiniert: Frauen, die [...] psychisch krank sind und durch die psychische Krankheit zum Beispiel in die Armut rutschen, oder umgekehrt, so nach dem Motto: Armut macht krank. Einfach durch einen wahnsinnigen Existenzkampf. Also häufige Arbeitslosigkeit, schlechte Ausbildung, alleinerziehend, schlechte Jobs, die hart sind und schlecht bezahlt, schlechte Wohnung und so weiter. Dass dadurch eine psychische Erschöpfung entsteht. Das ist ein Teufelskreis. Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit.“

☞ Da ist das Thema psychisch Kranke. Es ist kein Zufall, dass Obdachlosigkeit oft Prädispositionen auslöst. Bei Leuten, die in normalem sozialem Lebensvollzug nicht an die Grenze der Existenz kommen, bricht die Krankheit nicht aus. [...] Der ist aufgrund dieser extremen Belastung der Wohnungslosigkeit nicht nur gesundheitlich bedient im Sinne von körperlich – Stütz- und Bewegungsapparat, Atmungsorgane oder Dermatosen –, sondern reißt halt voll seine Paranoia oder Schizophrenie auf.“

☞ „Was die einmalige Krisenbegleitung angeht, haben wir wirklich quer durch. Chronifiziert und immer wiederkehrend haben wir klar mehr, die wirklich auch im Armutsbereich angesiedelt sind.“

Mehrere Gesprächspartner\*innen gaben an, dass unter ihren Klient\*innen ein stetig **wachsender Anteil von Personen sei, die unter psychischen Problemen leiden**. Zusätzlich seien die Problemlagen **komplexer** und daher schwerer lösbar geworden. So gebe es z. B. kaum noch Alkoholabhängige, bei denen nur ihre Sucht und die daraus resultierenden physischen Krankheiten zu behandeln seien. Die meisten hätten außerdem z. B. noch psychische Probleme zu lösen.

☞ „Was ich halt schon gemerkt habe in der Zeit, in der ich jetzt da bin: [...] Die Leute werden immer mehr krank, um es so auszudrücken. Die Leute sind immer komplexer. Den einfachen Alkoholiker, der zu viel getrunken hat, eine Leberzirrhose oder halt sonstige körperliche Schäden, den gibt es nicht mehr. Es sind immer wieder psychische Erkrankungen dabei. Es sind immer wieder andere traumatische Erfahrungen auch dabei, die [...] den Menschen dorthin bringen, dass er nicht mehr kann.“

☞ „Es gibt sicherlich einen vermehrten Zulauf von jungen Menschen mit psychischer Überforderung, Diagnose Belastungssyndrom.“

☞ „Ich arbeite seit ca. 20 Jahren im Verein und kann schon sagen, dass ein stetiger Anstieg passiert ist. [...] Wir waren damals, wie ich angefangen habe, sieben bis acht Mitarbeiter\*innen. Da haben wir die Krise und Beratung miteinander abgewickelt. Jetzt sind wir sicher mehr als doppelt so viele und sind ausgelastet. Was sicher voll im Steigen ist, sind wirklich schwere Persönlichkeitsstörungen oder Borderline-Erkrankungen. Diese Burnout-Geschichten, die sind sicher gestiegen. Depressionen, die damit natürlich einhergehen, weil einen Burn-out ohne Depressionen gibt es fast nicht.“

☞ „Wenn man in die Zeit von vor zehn Jahren zurückblickt, dann ist es [...] der steigende Anteil psychisch erkrankter Personen in unserer Klientel.“

Es wurden verschiedene **Gründe für den Anstieg der psychisch beeinträchtigten bzw. kranken Klient\*innen** genannt, wobei die Expert\*innen vorsichtig bei ihrer Einschätzung sind, ob psychische

Probleme auch in der Gesellschaft insgesamt im Steigen begriffen sind. Tendenziell gehen sie eher nicht davon aus, sondern weisen darauf hin, dass es heute weithin **akzeptiert** sei, dass körperliche Beschwerden oder Verhaltensweisen, die nicht der Norm entsprechen, einen psychischen Ursprung haben können. Wer früher als eigenartig angesehen wurde oder versucht habe, das Anderssein zu verbergen, könne heute offen zeigen, was ihn oder sie belastet, ohne sich dafür schämen zu müssen. Auch die **Diagnoseerstellung der Ärzte und Ärztinnen** habe sich in einer ähnlichen Art gewandelt: Personen z. B., von denen man früher gemeint habe, sie seien manchmal gut und dann wieder schlecht gelaunt, erhielten heute die Diagnose manisch-depressiv. Dass der Anteil der psychisch Beeinträchtigten gerade unter den Klient\*innen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die auf Beschäftigung spezialisiert sind, angestiegen sei, liege wiederum an der veränderten **Zuweisungspraxis des AMS**. Wie im Kapitel Beschäftigung erläutert, weist das AMS dem Zweiten Arbeitsmarkt zunehmend sehr arbeitsmarktferne Personen zu, unter anderem auch viele physisch und/oder psychisch Beeinträchtigte. Es gebe aber auch eine Entwicklung, die tatsächlich immer mehr Menschen (psychisch) krank mache: der ständig steigende **Druck im Arbeitsleben**.

☞ „Depressionen sind im Ansteigen, auch bei unseren Patienten. Ich glaube, das ist einfach deswegen, weil die Leute früher das einfach hingenommen haben. Heute wissen sie aber: Das könnte eine Krankheit sein. Das ist keine Schande mehr. Das hat sich schon verändert, diese Sicht auf die Alkoholiker. Entschuldigung den Ausdruck, früher hat man gesagt, der ist ja deppert, der ist ja hirnkranke. [...] Ich distanziere mich davon. Aber das hat sicherlich dazu beigetragen, dass die Diagnosen mehr werden. Weil einfach Platz da ist, das zu behandeln oder das zu benennen. Ich glaube, die Leute schämen sich nicht mehr so.

Das ist nicht wissenschaftlich fundiert, einfach nur mein Eindruck, dass die Diagnosestellung etwas damit zu tun hat. Weil früher einmal war er halt einmal ein bisschen komisch, war er manchmal ein bisschen traurig, manchmal ein bisschen juhu. Heute ist er manisch-depressiv. Diese Diagnosestellung, dieses Aufmerksamwerden in der Gesellschaft auf die psychischen Erkrankungen hat sicherlich sehr viel dazu beigetragen.“

☞ „Wenn man bedenkt, dass psychische Erkrankungen doch auch ein Stückchen „salonfähiger“ geworden sind, man ist sensibilisierter darauf. Das ist etwas, wo ich mir denke, dass es die Zahlen irgendwie auch erklärt.“

### ***Nicht Krankenversicherte***

Personen ohne Krankenversicherung sind eine wichtige Zielgruppen der Einrichtungen, die im Bereich Gesundheit Leistungen anbieten (s. Migration). Es handelt sich hier zwar auch um autochthone Österreicher\*innen, die durch eine Lücke im System fallen, z. B. Auslandsösterreicher\*innen, die nach langer Abwesenheit zurückkehren, oder Patient\*innen, die eine Frist im Verfahrenslauf versäumt haben. Viel öfter haben Personen ohne Versicherungsschutz aber einen Migrationshintergrund: Zuwanderer\*innen ohne gültige Aufenthaltspapiere und/oder in irregulären Beschäftigungsverhältnissen, Bettler\*innen und andere Obdachlose, Asylwerber\*innen, die aus der Grundversorgung gefallen sind oder deren Verfahren negativ abgeschlossen wurden, Opfer von Menschenhandel, illegal tätige Sexarbeiter\*innen.

### ***Arbeitslose***

Armutsbetroffene haben häufig so schwere gesundheitliche Einschränkungen, dass sie zumindest kurzfristig keinem regulären Beruf nachgehen können. Daraus folgt – wie bereits mehrfach erwähnt – für alle Einrichtungen und Projekte, die auf dem Zweiten und Dritten Arbeitsmarkt tätig sind, dass sie einen hohen Anteil von Klient\*innen mit körperlichen und/oder psychischen Problemen betreuen.

## Suchtkranke

In Österreich gibt es rund 340.000 chronische Alkoholiker\*innen, 64.000 Personen mit pathologischem Spielverhalten und rund 28.000, die risikoreiche Drogen konsumieren.<sup>35</sup> Alle drei Gruppen wurden von den Expert\*innen in den Interviews erwähnt – meist als problematische Klient\*innen, für die das Angebot der eigenen Einrichtung nicht gut passt. Auf die Lücken, die sich daraus ergeben, wird weiter unten eingegangen. Armut und Sucht liegen nahe beieinander. Viele **Alkoholranke** haben einen Berufsweg voll von Krankenständen hinter sich, der dann irgendwann in der Arbeitslosigkeit endet. Manche **Spielsüchtige** sind berufstätig, andere – insbesondere Computerspieler\*innen, die im Extremfall über Tage und Nächte hinweg spielen – verlieren ihre Arbeit. Bei Spielsüchtigen stehen die finanziellen Probleme im Vordergrund – häufig liegt eine hohe Verschuldung vor. Beiden Gruppen hilft neben der Therapie eine sozialpädagogische Beratung und Begleitung, um von der Sucht los zu kommen und ihr fern zu bleiben. Obwohl Arbeitslosigkeit und Schulden zu den wichtigsten Merkmalen von Armut gehören und zahlreiche sozialwirtschaftliche Einrichtungen für diese beiden Problemfelder Hilfe anbieten, gehören Suchtkranke entweder nicht zu ihren Klient\*innen oder zu jenen, die die Beratung bzw. Betreuung abbrechen (müssen). Die Angebote für Armutsbetroffene greifen nämlich erst, wenn die Sucht entweder bewältigt oder zumindest weitgehend stabilisiert sei, war in den Interviews zu hören.

 I: *Und wie ist das bei den Alkoholkranken?*

[...] Es kommen mehr Leute zu mir, die schon lange im Krankenstand sind, die schon lange beim AMS sind, die wirklich einen Job brauchen. Das ist fast ein bisschen mehr als die Hälfte, so von meinem Gefühl her, die, die keinen Job haben. Manche geben an, dass sie aufgrund der Überforderung am Arbeitsplatz zu trinken begonnen haben oder Überforderung in der Familie. Oder einfach schon ganz früh mit der Alkoholproblematik angefangen haben. Und dann einfach den Job verloren haben, weil der Alkohol sie täglich begleitet hat. Manche haben dann aber auch selbst gekündigt, weil sie es nicht mehr konnten.“

 „Es gibt Spielsüchtige, die haben einen Job. Die haben ein Einkommen. Die haben halt das Problem, dass am ersten des Monats das Geld dann oft weg ist, weil sie es verspielen. Und es gibt Spielsüchtige, die haben keinen Job. Die nehmen auch die Termine nicht wahr beim AMS. Die haben dann AMS-Sperre. Und haben dann wirklich kein Geld. Bei denen, die einen Job haben, versuchen wir in der Therapie, den Job zu halten. Es gibt die Computerspieler und es gibt die Casinogeher. Jetzt ganz einfach erklärt. Es gibt sicherlich mehr Gruppen. Die, die ins Casino gehen, [...] verspielen das Geld und gehen wieder heim. Die, die am Computer sitzen, da kann es passieren, dass die wirklich stundenlang, tagelang am Computer sitzen, dass die den Job dadurch auch verlieren, weil sie nicht mehr am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Sagen wir ein PC-Spieler, der die letzten Wochen, Monate einfach stundenlang vor dem PC gesessen ist, alles laufen gelassen hat, keine AMS-Termine mehr wahrgenommen hat, die Körperhygiene quasi fallen gelassen hat. Nahrungsaufnahme war eher recht als schlecht. Der kommt und sagt: ‚Ich habe ein Problem, ich habe kein Geld mehr auf dem Konto. Ich habe drei Monate die Miete nicht mehr gezahlt. Mein Strom ist im Rückstand. Ich weiß nicht, was ich mit dem Vermieter machen soll. Ich habe sonst noch 20.000 Euro Schulden bei fünf verschiedenen Gläubigern. Bitte helfen Sie mir‘.“

---

<sup>35</sup> Uhl et. al. (2009);

[http://bmg.gv.at/home/Schwerpunkte/Drogen\\_Sucht/Verhaltenssuechte/Spielsucht/Erste\\_Oesterreichische\\_Studie\\_zur\\_Prävention\\_der\\_Gluecksspielsucht](http://bmg.gv.at/home/Schwerpunkte/Drogen_Sucht/Verhaltenssuechte/Spielsucht/Erste_Oesterreichische_Studie_zur_Prävention_der_Gluecksspielsucht) (Stand: 2.9.2015)

## Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen

### Psychische Beeinträchtigungen und Krankheiten

#### Mangelware Therapieplätze

- ↪ **Therapieplätze auf Krankenschein** stehen nicht in genügendem Maße zur Verfügung. Genauso wie vor zehn Jahren war dies, was die Anzahl der Wortmeldungen in den Interviews anlangt, die dominante Lücke im Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen und Beeinträchtigungen. Aus diesem Mangel folgen lange Wartelisten auf die kostenlosen Therapien. Es kann bis zu einem Jahr dauern, bis man einen Platz erhält; dies ist allerdings von Bundesland zu Bundesland verschieden. Viele Klient\*innen der sozialwirtschaftlichen Einrichtungen stehen vor Problemen, die sehr bald gelöst werden müssten und einen Aufschub von einigen Monaten eigentlich nicht zulassen. Wie überbrückt man die Zeit zwischen einer akuten Krise und deren Bewältigung bis zur Therapie, wenn da ein halbes Jahr dazwischen vergeht? Früher hatten die Kriseninterventionsstellen genügend Ressourcen, um in der Wartezeit begleitend beizustehen. Aktuell reichen die finanziellen Mittel nur mehr im Ausnahmefall dazu aus. Gerade Armutsbetroffene sind auf die kostenlosen Therapieplätze angewiesen, denn die Zuschüsse der Krankenkassen zu den privaten therapeutischen Angeboten sind für diese Zielgruppe viel zu niedrig. Hinzu kommt, dass all jenen Personen, für die es nicht selbstverständlich ist, eine Therapie zu machen, die man dazu überreden muss, sehr viel Zeit bleibt, es sich doch noch anders zu überlegen und auf diese Leistung zu verzichten.

☞ „Psychotherapieplätze sind auf jeden Fall Mangelware. Da gibt es wirklich lange Wartezeiten, da ist es oft schon – zu spät würde ich nicht sagen, aber es dauert oft sehr lange, bis man die Motivation und auch den Mut bei den Leuten erweckt hat, dass sie so etwas in Anspruch nehmen. Dann muss man ihnen leider sagen, dass sie ein Jahr warten müssen auf so einen Platz! Ist zwar kostenlos, aber sie müssen warten.“

☞ „Es gibt dieses Manko, es bräuchte viel mehr Plätze für Psychotherapie. Es gibt viel zu wenige Psychiater mit Krankenkassenverträgen, das ist in verschiedenen Studien auch schon festgestellt worden.“

☞ „Dass man bis zu einem halben Jahr dann real auf eine Therapie wartet, das schon. Auf der Liste ist es unendlich, das ist jetzt sicher ein Jahr. Dann haben wir Leute, die auf drei verschiedene Listen stehen, das verkürzt sich dann. Aber ein halbes Jahr ist durchaus realistisch.“

Es ist immer schwieriger, hereinzukommen in eine längerfristige Betreuung. [...] Ein Kurzprogramm, sage ich immer, bis zur nächsten Krise, dann geht das Spiel wieder los: Krisenintervention, wieder irgendwie beratend, begleitend für einen bestimmten Zeitrahmen. Dann wird das nicht mehr weiter finanziert, dann bist du wieder raus bis zur nächsten Krise. [...] Wenn du keine Beratung oder was auch immer bekommst, dann musst Du halt wieder eine Krise produzieren. Dann kriegst du wieder etwas. Langfristig kann das nicht der Sinn und Zweck sein.“

☞ „Und sonst kriegt er, wenn er die Therapiesitzungen macht, glaube ich, 20 oder 25 Euro von der Kasse zurück. Aber die Therapiesitzung kostet halt 70 Euro aufwärts. Also, es ist dann kein Schnäppchen.“

- ↪ Neben der allgemeinen Forderung nach mehr Therapieplätzen wurden diesmal vermehrt **spezialisierte Angebote für bestimmte Zielgruppen oder bestimmte Krankheitsbilder** gefordert. Dazu gehören Therapieangebote, die berücksichtigen, dass die Patient\*innen Kinder haben. Eine therapeutische Behandlung oder Krisenbewältigung in Gegenwart der Kinder ist unmöglich. Und während der schwierigen Arbeit an einem psychischen Problem bräuchten sowohl Patient\*innen mit Familie als auch deren Kinder eine begleitende Unterstützung. Gefordert wurden auch Therapien für junge Menschen mit Persönlichkeitsstörungen und – das wiederum genauso wie vor zehn Jahren – mütter-

sprachliche Psychotherapien für Migrant\*innen, insbesondere für Asylwerber\*innen und anerkannte Flüchtlinge mit traumatischen Erfahrungen.

☒ „Da fehlt es an Familienbegleitung, an Kinderbegleitung, wenn die Eltern psychisch erkranken. Wo Kinder viel mehr Unterstützung brauchen, Eltern Unterstützung brauchen, dass beide Seiten abgefangen werden.“

*I: Was passiert dann in so einem Fall praktisch? [...]*

Wirklich sehr oft, dass das Kind auf einen Krisenpflegeplatz kommt. Da ist dieser Schritt weg von der Mutter, was für beide traumatisierend ist. Da wird es wirklich eng, zum Beispiel auch bei uns im Krisenzimmer, eine Aufnahme mit Kind machen wir manchmal, aber es macht keinen Sinn, wenn für das Kind niemand da ist. Du kannst kein Krisengespräch führen neben einem Kind, da brauchst du immer gleichzeitig eine Kinderbetreuung.“

☒ „Wer auch völlig unterversorgt ist, [...] junge Menschen mit Persönlichkeitsstörungen, die ganzen Borderline-Erkrankungen, die wirklich auch dringend Langzeitstationärtherapie bräuchten.“

- ↪ Ein Stück weiter unten wird gleich davon die Rede sein, dass es auch zu wenige Therapieplätze für Suchtkranke gibt, allerdings ist deren Situation noch immer so viel besser als jene der „nur“ psychisch Kranken – **Sucht und psychische Beeinträchtigungen** treten wie bereits erwähnt immer häufiger gemeinsam auf –, dass ein\*e Interviewpartner\*in sogar ironisch meinte, psychisch Kranke mit einer Abhängigkeitsproblematik hätten Glück, weil sie über letztere viel rascher in Behandlung kämen. An einer Sucht und einer psychischen Beeinträchtigung Leidenden wird der Weg in die Therapie aber nicht leicht gemacht: Die spezialisierten Einrichtungen verweisen nämlich gerne an die jeweils „anderen“ Kolleg\*innen. Für Sozialarbeiter\*innen ist das kein Problem, das sie nicht bewältigen könnten, wenn sie sich einmal darauf eingestellt haben, für die Kranken selbst aber eine riesige Hürde.

☒ Ich komme ursprünglich aus dem Drogenbereich, [...] da hat es auch ganz viel diese Borderline-Strukturen gegeben. Da kann man sagen, du hast eine Masn, wenn du dir ein Drogen-Problem dazu aufzwickst, weil dann hast du ein Jahr, 1 ½ Jahre stationäre Therapie. Aber wenn du „nur“ eine psychiatrische Diagnose hast, hast du kaum eine Möglichkeit zu einer stationären Therapie, außer sechs Wochen lang. Da kannst du gerade einmal alles aufmischen, das ist zu kurz. [...] Das ist ein großes Manko.“

☒ „Das ist das, wo die Leute so oft sagen, sie haben so lange Wartezeiten. [...] In einem Bundesland gibt es z. B. Angebote [für psychisch Kranke]. Dann ruft man da an: ‚Nein, mit Alkoholproblematik muss er dorthin gehen‘. Dann ruft man dort an: ‚Na ja, wenn die Alkoholproblematik nicht an erster Stelle ist, aber die psychische Problematik, dann muss er dorthin gehen‘. Das ist oft so ein Hin- und Herschupfen. Ich denk mir immer, wenn das mit mir gemacht wird, ich bin Sozialarbeiterin, ich halte das aus. Ich argumentiere dann schon und weiß, wo ich den dann hinschicke. Wenn das ein Patient allein macht, der ruft ja nirgends mehr an, wenn die Zuständigkeit nicht klar ist. [...] Mittlerweile weiß ich auch, wie man argumentiert: Einfach, dass das eine vorrangig und das andere zweitrangig ist, aber auch sehr intensiv.“

### **Keine niederschwellige Betreuung**

- ↪ Die zweite große Lücke in der Versorgung Armutsbetroffener mit psychischen Problemen war vor zehn Jahren das weitgehende Fehlen von niederschweligen aufsuchenden Angeboten. Hier geht es um eine Zielgruppe, die gewöhnlich gar nicht erst den Weg in jene Einrichtungen findet, die Therapien anbietet – und selbst wenn, dann nicht in der Lage ist, die vereinbarten Termine so regelmäßig einzuhalten, wie das notwendig wäre. Auch diesmal war diese Lücke wieder Thema: Gefordert wurde der Aufbau eines **ambulanten psychiatrischen Dienstes**. Dieser solle all jene erreichen, die in ihren Wohnungen allein „verelenden“. Als Ziel sollten diese Klient\*innen zumindest nicht mehr auf die

aufsuchende Betreuung angewiesen sein, sondern selbst die Hilfseinrichtungen besuchen bzw. ein Tagesstrukturangebot nützen können, um wieder ins „normale“ Leben zu finden.

 „Es braucht auf allen Ebenen mehr psychiatrisches Personal, nicht nur in stationären, sondern auch in ambulanten Einrichtungen, wo man sozusagen, wie in anderen Ländern ganz erfolgreich, Psychiater hat, die unterwegs sind und Leute besuchen. In Wien ist man ganz stolz auf dieses System des PSD mit diesen Beratungsstellen im Bezirk. Das ist für die Leute gut, die eh von allein kommen. Aber es gibt sehr viele, auch verhaltensauffälligere Leute [...], die musst du zu Hause aufsuchen. Das ist natürlich zeit- und kostenintensiv, aber das bräuchte es.“

Es gibt genug Leute, die sind psychisch krank, aber die werden nie aufgesucht. Verelenden daher in der Wohnung, weil die eben nicht selber zur Station vom PSD gehen können und auch nicht wollen. Aber wenn man sie besucht, dann kann man da anknüpfen und sagen, das nächste Mal kommen sie vielleicht zu uns.“

### **Keine therapeutischen Teams in betreuten Wohneinrichtungen**

↪ Wohnungslosigkeit macht häufig psychisch krank, das wurde weiter oben schon erwähnt. Diese Krankheiten verschwinden nicht einfach, wenn die akute Wohnungslosigkeit beseitigt ist, sondern begleiten die ehemaligen Obdachlosen oft für den Rest ihres Lebens. In Wohneinrichtungen für Personen, die früher einmal auf der Straße gelebt haben, finden sich also zahlreiche psychisch Beeinträchtigte. Die Betreiber müssen dafür sorgen, dass es eine Balance zwischen den Kranken und den Gesunden gibt, damit im Haus Ruhe und gute Stimmung herrschen. Das gilt auch für viele andere betreute Wohneinrichtungen, z. B. für jene, in denen Jugendliche und junge Erwachsene leben. Will man viele Bewohner\*innen mit psychischen Problemen aufnehmen, muss genügend qualifiziertes Personal in den Einrichtungen zur Verfügung stehen: **psychiatrische Pfleger\*innen und Psychiater\*innen**. Das Leben in so einer betreuten Wohneinrichtung biete den Betroffenen eine weitaus höhere Lebensqualität und mehr Selbstständigkeit als jenes in einem Krankenhausumfeld, erklärte ein\*e Expert\*in und erinnerte sich, wie eine Gruppe von lange Jahre hospitalisierten Klient\*innen im Spitalsnachthemd und einem Plastiksackerl mit ihren Habseligkeiten in eine Wohneinrichtung gezogen ist: „...die bei uns aufgelebt sind, haben eine eigene Wohnung gehabt, konnten ihre Hobbies wieder aufnehmen, ganz normal sich gebärden, wie jeder andere mit normalen Lebensvollzügen. [...]. Da kostet da oben das Bett pro Monat jede Menge Geld, unsere Betreuung ist billiger, ist menschlicher. Und derjenige nimmt ganz einfach seinen alten Lebensrhythmus auf, der in den letzten zehn bis 15 Jahren kasernt war in einem Mehrbettzimmer, wo du um 4 Uhr am Nachmittag das Abendessen bekommst und in der früh um 6 Uhr heraus gehaut wirst“. De facto geschieht derzeit aber genau das Gegenteil, wie ein\*e Kolleg\*in aus einer anderen Großstadt schilderte. Dort wurde das gesamte psychiatrische Fachpersonal aus den Wohneinrichtungen gerade eingespart und abgezogen.

 „Gerade dort, wo ältere Obdachlose wohnen, da ist es immer ein Grenzgang, ob sie es überhaupt aushalten und nicht die Stimmung im Haus kippt, weil Du zu viele von der einen Gruppe hast. Wenn du auf einem Stockwerk fast lauter psychisch Kranke hast, dann musst du aufpassen, dass die Sache nicht kippt. Und da brauchst du Arbeitskraft. [...] Ich sage jetzt ein konkretes Beispiel [...]: Wenn wir jemanden haben, der psychisch krank ist, und wenn man dem sagt: ‚Wir müssen jetzt Ihr Zimmer aufräumen, gehen Sie inzwischen in den Aufenthaltsraum‘. Da gibt es Leute, die glauben, man schmeißt sie beim Haus raus. Zuckt sofort aus, spielt sich ganz fürchterlich ab. Wenn man aber denjenigen bei der Hand nimmt und sagt: ‚Jetzt setzen Sie sich zu mir her‘, und den 1 ½ Stunden am Schmach hält, mit dem über Gott und die Welt redet, dann sind die Kollegen in den 1 ½ Stunden mit dem Putzen fertig. Dann kann er wieder in sein Zimmer rein gehen. [...] Da brauche ich aber jemanden, der Zeit dafür hat, da brauche ich zum Beispiel dann vermehrt

psychiatrische Pfleger. [...] Wenn ich die habe, dann kann ich mehr solche Leute nehmen, wenn ich die nicht habe, dann muss ich halt sagen, nein, ich kann jetzt niemanden mehr nehmen, [...], nicht mit der Diagnose.“

☞ „Was früher schon war, auch bei uns, dass wirklich Therapeuten in den Wohneinrichtungen gearbeitet haben. Das wird nicht mehr finanziert. [...] Die ganzen gut Ausgebildeten müssen aus den Wohneinrichtungen raus und sollen in Vereine, die beraten, und in Kriseneinrichtungen gehen, aber in den Wohn- oder Arbeitsbereichen wird es nicht mehr finanziert, was eigentlich langfristig ein Blödsinn ist. [...] Ich glaube, gerade so eine therapeutische Begleitung bräuchten ganz viele gerade junge Menschen, kriegen sie aber nicht.“

### **Keine psychosozialen Beratungsstellen**

- ☞ Noch eine weitere Lücke, die vor zehn Jahren bereits angesprochen wurde, ist unverändert erhalten geblieben: In einem österreichischen Bundesland gibt es nach wie vor keine psychosozialen Beratungsstellen. Was derartigen Einrichtungen an Aufgaben zufallen würde, müssen andere übernehmen. Ein\*e Gesprächspartner\*in erklärt dazu, dass das einerseits interessant und gewinnbringend sei, aber eben nicht die Aufgabe der eigenen Einrichtung und daher Ressourcen binde, die dann anderswo fehlten.

### **Zu wenige passende Wohn- und Arbeitsplätze**

- ☞ Und schließlich ist in einem anderen Bundesland ebenfalls eine Lücke nach wie vor vorhanden: Hier fehlt es an betreuten Wohnmöglichkeiten für Alkoholabhängige und psychisch Kranke.

☞ 2005: „Da ist es schlimm, weil einfach dieses Unterbringungsangebot nicht in dem Ausmaß da ist, wie man das benötigen würde, besonders für Alkoholmissbrauch und im Zusammenhang auch mit psychischer Beeinträchtigung. Es gibt zwar diese Landesbetreuungscentren, aber da ist die Fluktuation eine ganz geringe und da sind enorm lange Wartezeiten. Das ist ein Problem.“

☞ 2015: „Es ist kein Geheimnis, wo wir in [Bundesland] ein Problem haben, mit [...] den Suchterkrankten, den ganzen psychisch Kranken vor allem, weil hier natürlich, was Wohnplätze anbelangt, was Arbeitsplätze anbelangt, die Bedürfnisse nicht abgedeckt werden können.“

### **Schwierige Entschuldungen**

- ☞ Psychisch Kranke mit Schulden, aber ohne Unterstützung durch eine\*n Sachwalter\*in oder eine Betreuungseinrichtung, können bei den Schuldenberatungen kaum betreut werden. Das Zusammensuchen der Unterlagen, die gezielte und strukturierte Vorgangsweise während des Entschuldungsprozesses und auch das Verständnis für die Länge der Verfahren oder die nicht immer leicht nachvollziehbaren Auflagen, sind gerade für Personen mit psychischen Problemen eine schwer zu nehmende Hürde. Ein\*e Schuldenberater\*in sagt offen – genauso wie vor zehn Jahren –, dass solche Klient\*innen „verabschiedet“ werden, denn mit jemandem, der „völlig ausrastet“, wenn nicht alles nach seinen Wünschen gehe, könne man zu keiner Entschuldung kommen.

## **Suchterkrankungen**

### **Transitarbeitsplätze als Ausnahme**

- ☞ Wer arbeitslos in eine Entzugstherapie gehe, erläuterte ein\*e Suchtexpert\*in, ist danach meist nicht in der Lage, nahtlos in den regulären Arbeitsmarkt einzusteigen und einen Vollzeit-Job anzunehmen. Ganz im Gegenteil wäre für diese Zielgruppe eine langsame, stufenweise Eingliederung auf dem Um-

weg über den **Zweiten Arbeitsmarkt** ideal. Derartige Angebote gebe es aber in der Umgebung nicht. In anderen Gegenden Österreichs stehen derartige Stufenmodelle sehr wohl zur Verfügung, es habe sich allerdings in der Praxis herausgestellt, war in einem anderen Interview zu hören, dass selbst dieser Ansatz nur funktioniere, wenn die Sucht wirklich im Griff sei und die Arbeitskräfte genügend Stabilität aufweisen. Für viele der suchtkranken Zugewiesenen habe das aber nicht gegolten. Selbst die Tagesstruktur sei nicht geeignet, wenn die Substitutionsmedikamente falsch genommen würden. Aus der auf Suchtkranke spezialisierten Einrichtung kommt eine Bestätigung dafür, dass für einen (Wieder-) Einstieg in das Arbeitsleben Abstinenz nötig sei. Und auch andere Interviewpartner\*innen, die Beschäftigung am Zweiten Arbeitsmarkt anbieten, äußerten sich in diese Richtung.

☞ „Dann rede ich mit dem Patienten, wenn er jetzt schon mehrere Jahre ohne Job ist, frage ich: Werden Sie das schaffen, von heute auf morgen einzusteigen in einen 40 Stunden-Job, wo Sie 100 Prozent funktionieren müssen? Dann kommt eh meistens: ‚Nein, ich glaube nicht‘. Dann schauen wir, ob es arbeitsrehabilitative Maßnahmen in dem jeweiligen Bundesland gibt. Joborientierung, Praktikum. Manchmal ist auch die Einstufung zum Personenkreis der begünstigten Behinderten eine Alternative. Wo ich sage, da kriegen sie einen geschützten Arbeitsplatz. Aber das muss schon sehr eindeutig sein.

Manchmal fände ich es auch sinnvoll, wenn diese Arbeitsprojekte nicht von Null auf Hundert beginnen. D. h. wenn er sich zuerst ein bisschen eingewöhnen könnte. Weil das sind ja meistens so 40 Stunden bei uns in [Bundesland].“

☞ „Personen, die eine Suchtproblematik haben, das ist schon auch eine Personengruppe, die schwer den Zugang überhaupt zum Arbeitsmarkt, aber auch zum Teil zu den sozial-ökonomischen Betrieben findet.“

☞ „Alkoholsucht ist bei uns auch immer wieder Thema. Wir haben zu Beginn auch immer wieder Personen gehabt, die im Substitutionsprogramm waren. [...] Es hat sich schon herausgestellt, dass wir dazu nicht das geeignete Projekt sind. [...] Die meisten, die bei uns waren, haben wahrscheinlich auch die Medikamente nicht eingenommen, wie man sollte. Von dem her waren die noch in einer Sucht drinnen. Generell ist unser Projekt erst dann wirklich sinnvoll, wenn jemand so halbwegs stabil ist, egal ob das eine Sucht betrifft oder eine andere psychische oder auch körperliche Erkrankung.[...] Dass man sagen kann, man schafft es in der Früh zu kommen, und man weiß, wo man am nächsten Tag schlafen kann.“

- ✱ Eine Ausnahme war jedoch auch unter den befragten Einrichtungen: ein Beschäftigungsprojekt, das gezielt und in Absprache mit dem AMS „Junkies“ während des Entzugs aufnimmt, auch wenn diese neben den Medikamenten Drogen beikonsumieren. Man dürfe nur vereinzelt Drogenabhängige aufnehmen, um eine „Superdealerei in der Einser-Werkstatt“ erst gar nicht möglich zu machen. Aber es sei notwendig, diesen oft jungen Menschen eine Chance zu geben, damit sie sich nicht in der „Armutsspirale“ verlieren – und dies nicht erst dann, wenn sie wirklich „clean“ seien. Bei einigen Klient\*innen sei es gelungen, sie dauerhaft in den Ersten Arbeitsmarkt zu bringen, da sie von den Drogen losgekommen seien. Bei anderen, die immer wieder rückfällig würden, sei man gescheitert.

### **Zu wenigen stationären Therapieplätze**

- ⚡ Bei stationären Therapieplätzen für Suchtabhängige gibt es teilweise lange **Wartezeiten und Wartelisten**, und zwar je nach Bundesland unterschiedlich lang. Im Krankenhaus, dessen Sozialarbeiter\*in für die Studie befragt wurde, wartet man zwei bis drei Monate auf eine Therapie gegen Alkoholabhängigkeit und ein halbes Jahr auf eine gegen Spielsucht. Die Patient\*innen kommen keineswegs nur aus dem Bundesland, in dem die Anstalt liegt, und berichten von wesentlich längeren Wartezeiten anderswo – so langen nämlich, dass sie ihre Therapie lieber bei der befragten Einrichtung machen.

☞ „I: Wenn Sie Patienten bekommen, die aus anderen Bundesländern kommen ... ?

Da kann ich nur nach dem gehen, was mir die Patienten erzählen. Dass mir die Patienten erzählen: Da drüben habe ich so lange Wartezeiten oder da braucht man so ewig, bis man einen Termin kriegt. Ja, was mache ich denn bis dahin?“

**Migrant\*innen** mit einer Alkohol-, Spiel- oder Medikamentenabhängigkeit haben nur dann Zugang zu Therapieplätzen, wenn ihre Deutschkenntnisse ausreichen. Auf **Menschen mit einer schweren körperlichen Beeinträchtigung**, z. B. auf blinde Personen, ist zumindest die befragte Suchtklinik nicht eingestellt. Für die zeitintensive Begleitung, die diese Zielgruppe bräuchte, reichen die personellen Ressourcen nicht aus.

 „I: „Haben Sie Menschen mit Migrationshintergrund hier? [...]

Sie müssen schon der deutschen Sprache mächtig sein. Wenn sie nicht Deutsch können, haben wir ein Problem. Dann wird er oder sie von den Gruppentherapien nicht viel profitieren. Wir haben aber immer wieder Menschen mit Migrationshintergrund. [...] Wir haben jetzt einmal einen Menschen gehabt, der ist blind und hat eine Alkoholproblematik. Und gehörte eigentlich zu uns, hat aber nicht wirklich eine Möglichkeit, dass er hier betreut wird. [...] Wir haben ja nicht so einen Betreuungsschlüssel, dass wir einen Patienten rund um die Uhr betreuen können. Und der bräuchte das aber. [...] Die sind ein bisschen exkludiert.“

### **Zu wenig ambulante Vor- und Nachbetreuung**

- ↪ Die Überbrückung der Zeit von der Diagnose bis zur Therapie, die Vorbereitung auf den stationären Aufenthalt und die an die Therapie anschließende Nachbetreuung liegen in der Hand von **ambulanten Suchteinrichtungen** vor Ort, „wo der Patient zu Hause ist“. Auch hier gilt, dass die Versorgung je nach Bundesland unterschiedlich gut ist. Im Expert\*innen-Interview heißt es:

 „Wenn jetzt jemand aus [Bundesland] ist, ist das fein, dann können wir ihn in die umliegenden Spielsuchambulanz quasi zur ambulanten Vorbetreuung schicken. In den anderen Bundesländern gibt es das sehr wohl auch, wenn auch manchmal ein bisschen rar. Da täte man sich immer wünschen, dass mehr ambulante Betreuungsmöglichkeiten da sind.“

- ↪ Der **Nachbetreuung** kommt im Hinblick auf die Eingliederung in ein geregeltes Leben und in den Arbeitsmarkt eine besondere Bedeutung zu. „Abstinenz und Nachbetreuung, das sind die zwei Säulen, die man braucht, um wieder Fuß fassen zu können im Arbeitsmarkt“, lautet die Feststellung aus der Suchtklinik. Das Wohnumfeld, war weiter zu hören, spiele hier auch eine wichtige Rolle. Wenn man wieder in eine Umgebung zurückkehre, die die Sucht fördere, falle es schwer, die Abstinenz aufrecht zu erhalten. Manchmal sei deshalb ein Wohnungswechsel ratsam. In eine ähnliche Kerbe schlägt ein\*e andere\*r Gesprächspartner\*in: Es fehle an einer Begleitung, die nach der Therapie mit den Klient\*innen an den Gewohnheiten und Routinen arbeite, die in die Sucht geführt haben.

### **Schwierige Entschuldungen**

- ↪ Spielsucht und Schulden treten, wie bereits erwähnt, häufig gemeinsam auf, aber nicht immer sind die Schuldenberatungen über die Sucht informiert. Die Klient\*innen verschweigen sie, weil sie nicht wissen, dass eine Lösung des Schuldenproblems kaum möglich ist, wenn sie nicht zuerst (oder zumindest gleichzeitig) ihre Sucht in den Griff bekommen. Die Therapieeinrichtungen haben allzu oft keine Kenntnis darüber, dass die Schuldenberatung eingeschaltet wurde. Und wenn doch, nehmen sie nicht immer Kontakt auf. Aus der befragten Schuldenberatung war der Wunsch nach **einer intensiveren Kommunikation** mit den Suchtkliniken und -ambulanzen zu hören.

 „Spielsüchtige Menschen, die sind bei uns und wir kriegen gar nicht mit, dass der spielt. Weil das eine Sucht ist, die man nicht riecht und der ist ja nicht unbedingt im Wesen verändert. Manchmal fällt es auf,

wenn jemand Privatschulden hat. Das ist ein Indiz für Spielschulden. Oder das Girokonto, [...] wenn Beträge fehlen, die nicht erklärbar sind. Aber es kann sein, dass uns das gar nicht auffällt, der aber gleichzeitig in Therapie ist und wir überhaupt nichts voneinander wissen. Schön ist es natürlich, wenn er sagt, ich bin spielsüchtig, und wir dann hingehen und das abstimmen können. Oder wenn er dort in Beratung ist und [...] dann zu uns geschickt wird. Weil solange er spielt, ist unsere Arbeit fast erfolglos.“

### *Aus für die befristete Invaliditätspension – Chance oder Fluch?*

- ↪ Die Abschaffung der befristeten Invaliditätspension per 1.1.2014 machte Personen zu Arbeitssuchenden, die manchmal schon bis zu zehn Jahre nicht mehr berufstätig gewesen waren. Wie die Interviewpartner\*innen erklärten, sei dies einerseits eine Chance für die **Betroffenen**, wieder Fuß im Berufsleben zu fassen. Andererseits bedeute die **Drehtür**, in die all jene geraten, deren körperlicher und psychischer Zustand eine reguläre Arbeit nicht mehr zulasse, schlicht eine „Schikaniererei“. Die ehemaligen Pensionempfänger\*innen pendelten zwischen Rehabilitation, Transitstellen, regulären Jobs mit langen Krankenständen (die zur Kündigung führen), Arbeitslosigkeit, Rehabilitation usw. Dieser Zustand sei für die Betroffenen extrem belastend und schlimmer, als es zuvor gewesen ist.
- ↪ Sowohl für die **sozialökonomischen Betriebe** und **Beschäftigungsprojekte** als auch für das **AMS** stellen die ehemaligen Invaliditätspensionsbezieher\*innen eine Herausforderung dar. Hier gilt, dass man bei jenen, denen es gesundheitlich gut geht, im eigenen Angebot nach Lösungen suchen und dieses auch anpassen kann, dass man aber bei den allzu sehr Beeinträchtigten ratlos ist. Denn die geschützten Stellen auf einem Dritten Arbeitsmarkt, die diese Zielgruppe bräuchte, gibt es nicht (s. Beschäftigung). Das ist auch die Hauptkritik der Expert\*innen am neuen Konzept: Es funktioniere nur bei einigen wenigen, vor allem „Mittelstandsangehörigen“, sie wieder ins Berufsleben zu integrieren. Für all die schlecht Qualifizierten sowie körperlich und psychisch Beeinträchtigten seien aber die passenden Arbeitsplätze nicht geschaffen worden, die das Konzept erst sinnvoll gemacht hätten.

 „Da ist jetzt wirklich eine große Personengruppe, die nach zum Teil zehn, 15 Jahren befristete I-Pension wieder zum AMS kommt, mit dem Ziel, sie wieder beruflich zu integrieren bzw. in Reha-Maßnahmen wieder einzugliedern. Wir haben jetzt mehr Personen, die zu uns zu Bewerbungen kommen, die wirklich lange in I-Pensionen waren und wo es natürlich große, zum Teil auch komplexe gesundheitliche Beeinträchtigungen gibt und wo man einfach dann schauen muss, geht das, geht das nicht, macht das einen Sinn, macht das keinen Sinn. Das ist finde ich schon eine Herausforderung, die jetzt seit einem halben Jahr neu ist und die auch für das AMS neu ist.“

Da gibt es z. B. eine Mitarbeiterin Anfang 40, die hat einen Herzschrittmacher und war jetzt ungefähr fünf Jahre in I-Pension und freut sich eigentlich sehr über diese Beendigung der Befristung [...] und freut sich jetzt extrem über den Arbeitsplatz im Verkauf. Jetzt sind wir dabei zu schauen, was kann denn das berufliche Ziel sein und wie können wir sie da unterstützen. Eine zweite Mitarbeiterin, die ist 56, und ist jetzt nach einer Krebsoperation, Brustoperation, aus der I-Pension wieder retour. [...] Die hat natürlich zuerst überhaupt keine Freude gehabt, dass sie da jetzt wieder auf Arbeitssuche ist, weil sie das Gefühl gehabt hat, das kann eh nicht gelingen. Da sind wir jetzt dabei zu schauen, wie gut können wir die beschäftigen bis sie den Pensionsanspruch hat. Geht sich das mit diesen 3 ½ Jahren aus? Da ist aber deutlich spürbar, auch die will arbeiten. Bei dieser Gruppe gibt es welche, die wollen, haben aber schon resigniert, und da ist die Frage, kann man sie abholen und dann auch Angebote machen, und dann gibt es eine Gruppe, wo man nur den Kopf schütteln kann, [...] weil die wirklich extrem große Einschränkungen und eigentlich keine Arbeitsmöglichkeiten haben. Und die in dieses Rad und in diese vorprogrammierte Frustration zu schicken, ist für diese Arbeitssuchenden schrecklich, aber auch für die AMS-Berater.“

☞ „Wir haben ganz viele Leute, die in I-Pension sind. Ein großes Problem. [...] Es kann eine große Chance bergen und es ist einfach auch ein Wahnsinn, beides. Was uns wirklich fehlt, wir haben viele Leute, die wollen ja eh etwas tun, nur die Rahmenbedingungen sollten bitte so sein, dass es für sie schaffbar ist. Das ist oft die Schwierigkeit. Es gibt viel zu wenige Arbeitsplätze, die für unsere Klientel machbar sind.

Es kann auch wirklich so etwas wie noch einmal eine Chance sein. Also wirklich es noch einmal probieren. Und wenn du Glück hast, erwischen wir auch eine Nische. Aber es geschieht auch, dass es in völlige Überforderung irgendwie hineingeht. Also die Leute werden kränker gemacht, als sie ursprünglich reingehen.“

☞ „Ich war auf der Fortbildung, [...]. Dann hat die von Fit2work, die ja die Oberberatung haben, Beispiele gebracht: Die Frau hat einen Bandscheibenvorfall gehabt, war Sekretärin und dann hat halt Fit2work es geschafft, dass sie ihr den Arbeitsplatz neu eingerichtet haben mit einem anderen Stuhl und so weiter. Sie konnte ihren Job also auch nach dem Bandscheibenvorfall weitermachen. Die haben nur solche Beispiele gebracht, und ungefähr nach dem zehnten solchen Beispiel habe ich mich dann bemüßigt gefühlt, [...] eine Wortmeldung zu geben: ‚[...] Das klingt alles gut und schön, nur von meinen tausenden Klientinnen, die ich in den letzten zehn Jahren beraten habe, fällt keine einzige drunter. Meine Frauen sind Migrantinnen, kommen aus Ostanatolien, haben nie eine Schule gesehen, können nicht lesen, können nicht schreiben, haben traumatisierende Erfahrungen in Gewaltbeziehungen...‘ [...] ~ Das ist eine Mittelschichtidee. Der Ansatz ist nicht schlecht, aber nicht für solche Frauen, wie wir sie beraten. [...] ~ Das ist eine Schikaniererei letztendlich. Wo dann auch immer so ein bisschen natürlich die Angst ist, ja keine Frist versäumen. Man muss sich da sehr angepasst verhalten, dass man nichts falsch macht.

Man schafft diese IV-Pensionen ab und weiß in Wirklichkeit, diese Arbeitsplätze gibt es alle nicht. Da ist immer das Superbeispiel: Sie könnten ja an der Kassa eines Parkhauses arbeiten. [...] Ich meine, wie viele Jobs gibt es da? ~ Und das ist dann ein Saisonjob, Teilzeit, von dem man eh nicht leben kann, man muss sowieso zum Sozialamt gehen.“

☞ „Jetzt ist es generell so, auch wenn Personen massive multiple gesundheitliche Einschränkungen haben, bekommen sie trotzdem nicht die Invaliditätspension. Ich gehe davon aus, dass die AMS-Berater auch ratlos sind und nicht wissen, wohin mit diesen Personen. Wenn es laut PVA-Diagnose heißt, dass die Person nur zwei Kilo auf jeder Seite heben kann oder sie muss sitzen, stehen oder kann nicht mehr als vier Stunden arbeiten. Wo gibt es so einen Job? Ich persönlich als Sozialarbeiterin spüre manchmal die Qualen bei diesen Personen. Sie müssen kommen und zeigen natürlich viel Widerstand. Sie kommen und machen mit, weil sie das machen müssen. Für die meisten dieser Gruppe ist es ein abgeschlossenes Thema. [...] Wir sind nicht die richtige Stelle dafür. Wir haben mit der Privatwirtschaft zu tun. Wenn jemand aus irgendeinem Grund für längere Zeit vom Arbeitsmarkt weg war, können wir für mindestens sechs Monate eine Jobvermittlung in einen anderen sozialökonomischen Betrieb ermöglichen. Das Hauptziel aber, dass die Person zurückkehrt in den normalen Job, sozusagen zum Ersten Arbeitsmarkt, da können wir bei gesundheitlichen Einschränkungen wirklich nichts bewirken.“

- ☞ Ein weiterer Kritikpunkt betrifft die **finanziellen Einbußen**, die die Ablöse der Invaliditätspension durch das Reha-Geld gebracht habe. Vor der Reform hätten die Bezieher\*innen 14 Pensionszahlungen jährlich erhalten, das Reha-Geld komme hingegen nur noch zwölfmal pro Jahr.

### **Medikamente, über die man nichts weiß**

Zwei Interviewpartner\*innen erwähnten, wie auffallend wenig ihre Klient\*innen über die teils große Zahl an Medikamenten wissen, die sie einnehmen. Wechselwirkungen und die exakten Dosierungen seien nicht bekannt. Die Klient\*innen wüssten auch häufig nicht, wie lange sie ein Medikament nehmen sollen, sondern schluckten die Pillen gleichsam aus Gewohnheit weiter. Patient\*innen mit schlechten Deutschkenntnissen nahmen immer wieder Medikamente unbewusst überdosiert, weil

sie von verschiedenen medizinischen Einrichtungen die gleichen Wirkstoffe unter unterschiedlichen Markennamen erhielten und gar nicht merkten, dass sie ein und dasselbe Medikament zwei- bis dreimal nehmen. Ob diese Kommunikationslücken zwischen Medizin und Patient\*innen etwas mit Armut zu tun haben, sei dahin gestellt. Was jedoch klar ist: Die Sprachbarrieren, die für das Verhältnis von Migrant\*innen und Gesundheitswesen typisch sind, spielen hier wieder eine Rolle.

☞ „Wo die Leute oft nicht gut beraten sind: bei der Medikamenteneinnahme. Sie wissen oft selber nicht, was sie genau nehmen und wie viel und wie das zusammenwirkt. [...] Oder ob sie es überhaupt noch nehmen sollten. Also wie lange es gut ist, dass man so etwas nimmt. Manche nehmen es einfach, weil sie es schon immer genommen haben. Da ist oft wenig Wissen da, das fällt mir auf. Und immer wieder die Problematik, dass sie es falsch einnehmen oder zu viel.“

☞ „Jetzt grasen die alles möglich ab, was es halt so gibt, Louisebus, kriegen sie irgendein Blutdruckmittel, dann gehen sie zu den Barmherzigen Brüdern, kriegen dort wieder etwas, schaut anders aus. Sie glauben, das brauchen sie auch und dann kommen sie zu uns mit so einem Nylonsackerl und der Arzt schlägt die Hände zusammen, weil die völlig überdosiert ihre Medikamente nehmen. Die können ja oft nicht gut Deutsch, glauben, das ist jetzt noch was, das hilft mir jetzt noch mehr. ~ Und nehmen dann im Endeffekt das gleiche in einer dreifachen Dosierung.“

## Wohnen

Für viele Interviewpartner\*innen war es **das aktuelle Thema schlechthin**: das Wohnen. In ihrem Arbeitsalltag sind sie ständig mit Klient\*innen konfrontiert, die keinen passenden Wohnraum haben und auch keinen finden.

☞ „Früher hat das funktioniert. Da hat man zum Beispiel geheiratet, ein Kind gehabt, dann hat man eine Wohnungsamtswohnung bekommen mit 60 m<sup>2</sup>. Dann kam das zweite, das dritte Kind, dann ist man mit dem Meldezettel auf das Wohnungsamt gegangen und hat gesagt, jetzt sind wir nicht mehr dreiköpfig, sondern fünfköpfig, und innerhalb eines Jahres hatte man eine 100 m<sup>2</sup>-Wohnung. So wäre das System gedacht. Oder Schimmelbefall. Früher habe ich das oft gehabt in der Beratung: Foto vom Schimmel machen, an das Wohnungsamt schicken. Da haben die Leute wirklich innerhalb von ein paar Monaten eine neue Wohnung gehabt. [...] Heute kannst du nicht einmal mehr ein Foto von einem Schimmel hinschicken, weil die sagen, ich habe schon 3.000 Schimmelfotos da, das interessiert uns überhaupt nicht. Da hat sich irrsinnig viel zum Negativen gewandelt.

Dabei ist in [Stadt] wirklich sehr viel gebaut worden in den letzten Jahren. [...] Aber es ist offenbar der Zuzug immer noch so groß in der Stadt, dass sie überhaupt nicht nachkommen. ~ Der Zuwachs in den einkommensschwachen Bevölkerungsschichten ist besonders hoch.“

Vor zehn Jahren war das Wohnen in der Befragung kaum präsent. Viele der aktuellen Interviewpartner\*innen wiesen darauf hin, dass sich die Situation am Wohnungsmarkt in den letzten Jahren deutlich verschärft hat. Die Problemfelder und Lücken, die hier aufgezählt werden, sind sicher nicht alle neu, aber sie haben an Brisanz zugelegt.

- ☞ Die Wohnungsmieten sind in den vergangenen zehn Jahren in ganz Österreich kräftig angestiegen. In Salzburg, ganz Vorarlberg, Innsbruck, Wien und – etwas schwächer ausgeprägt auch in – Graz haben sie inzwischen ein Niveau erreicht, dass **leistbare Wohnungen für Armutsbedrohte oder -betroffene** auf dem privaten Wohnungsmarkt **eine absolute Mangelware** geworden sind und die Sozial- und Gemeindewohnungen nicht mehr ausreichen, war in den Interviews zu hören.
- ☞ Daraus folgte eine **Zunahme** von **prekären Wohnverhältnissen** und **versteckter Wohnungslosigkeit**. Letztere wurde vor zehn Jahren vor allem im Zusammenhang mit Frauen bzw. mit ländlichen Gebieten erwähnt, bei der aktuellen Befragung jedoch mit allen armutsbetroffenen Personengruppen.
- ☞ Im Zusammenhang mit **Wohnungslosigkeit** sind es seit einigen Jahren vor allem die **Notreisenden**, die die spezialisierten Einrichtungen herausfordern (s. Migration). Die zweite ebenfalls (wenn auch nicht so stark) gewachsene Zielgruppe sind **Jugendliche und junge Erwachsene**, die sowohl in den Großstädten als auch in kleineren Landes- und Bezirkshauptstädten vermehrt auf der Straße leben.
- ☞ Ein ebenfalls neues, aber im Größenvergleich Nischenthema ist die vermehrte Wahrnehmung, dass Personen **verwahrlosen**, zum Teil in einer prekären Wohnumgebung, zum Teil aber auch in einer ganz geordneten. Das Phänomen ist immerhin so ausgeprägt, dass eine der befragten Einrichtungen kürzlich ein eigenes Projekt zur Betreuung dieser Verwahrlosten ins Leben gerufen hat.
- ☞ Vor zehn Jahren wurde darauf hingewiesen, dass es Frauen gibt, die in eigentlich gescheiterten **Beziehungen** bleiben, um der Armut zu entgehen, die eine Trennung mit sich brächte. Dieses Problem scheint an Größe und Brisanz gewonnen zu haben und betrifft aktuell keineswegs nur Frauen. Ein Schlüsselfaktor dafür, ob ein Paar sich ökonomisch gesehen trennen kann, sind die Wohnkosten.

## Die Einrichtungen und ihre Dienstleistungen

Ausschließlich mit dem Themenfeld Wohnen befassen sich drei der befragten Einrichtungen, zwei wurden bereits vorgestellt: jeweils eine Wohnungslosenorganisation in den Kapiteln Beschäftigung und Migration. Die Beschreibung der dritten folgt hier weiter unten.

Auch der Mehrspartenträger, über den im Kapitel Beschäftigung nachzulesen ist, betreibt mehrere Wohnprojekte. Außerdem sind viele Beratungseinrichtungen – bei jenen, die Migrant\*innen betreuen, sind es tatsächlich alle – tagtäglich bemüht, die Wohnprobleme ihrer Klient\*innen zu lösen. Zwei davon werden hier vorgestellt, beide bieten eine breit gefächerte, allgemeine Sozial- und zum Teil auch Rechtsberatung an – die eine Männern, die andere Frauen. Der Genderaspekt wurde hier berücksichtigt, um dem diesmal vermehrt angesprochenen Phänomen Rechnung zu tragen, dass die Trennung einer Partnerschaft für Frau und Mann ökonomische Einbußen bringen kann, die in Armut führen. In diesem Zusammenhang regelmäßig genannt wurden Schulden: solche, die in der gemeinsamen Zeit angehäuft worden sind, und solche, die sich ergeben, weil nach der Trennung bei Mann und Frau das Einkommen nicht mehr ausreicht. Die einzige befragte Schuldenberatung wird in diesem Kapitel vorgestellt, Überschuldung ist jedoch weit über das Wohnen hinaus nach wie vor einer der wichtigen Faktoren, die Armut begründen (s. Thema Schulden).

### Hilfe bei Wohnungslosigkeit



Wie viele andere Wohnungslosenorganisationen betreibt auch diese mehrere Projekte und Dauer-einrichtungen. Die Angebote reichen von Wärmestuben über betreute Wohnmöglichkeiten, Unterkünfte für Asylwerber\*innen und anerkannte Flüchtlinge sowie Wohnheime für ehemals Obdachlose bis hin zur Delogierungsprävention. All dies geschieht im Rahmen einer großen österreichischen Trägerorganisation und teils in einer Großstadt, teils im ländlichen Gebiet. Im Interview wurden drei Änderungen der vergangenen zehn Jahre besonders hervorgehoben. Erstens habe sich bei der Wohnungslosenbetreuung in der Großstadt die Aufgabenverteilung zwischen der öffentlichen Hand und der Sozialwirtschaft deutlich verschoben. Vor zehn Jahren sei die Entscheidung, wer als obdachlos einzustufen sei und welche Unterstützungsleistungen im konkreten Fall die richtigen seien, bei den NROs gelegen. Heute könne die Nonprofit-Wohnungslosenhilfe ihr Fachwissen nur mehr in der Betreuung selbst einsetzen, denn alle anderen Entscheidungen lägen bei ausgelagerten Stellen der Stadt. Wobei die Kriterien, nach denen entschieden werde, nicht öffentlich gemacht seien, was im Interview heftig kritisiert wurde.

 Seit 2008 ist es so, [...] dass die entscheiden, wer was braucht. Zu der Zeit, wo Sie mich interviewt haben, da war es so: Die Klient\*innen sind gekommen, man hat mit ihnen geredet und wir haben gesagt: Ja, würde ins Betreuungsprogramm passen, kommt auf die Warteliste. [...] [Der Stadt] war es wurscht, wer dort gesessen ist. Jetzt wollen sie über jeden einzelnen entscheiden, ob der das braucht oder nicht. [...] Sie haben die Definitionsmacht an sich gezogen und gesagt: Wir definieren wer wohnungslos ist und wer Betreuung braucht. [...] Das ist eine wesentliche Bürokratisierung und Zentralisierung.

Die [Entscheidungs-] Kriterien sind aber nicht klar [...]. Wir rennen jetzt Jahre lang denen nach, so quasi: Was sind eure Kriterien? [...] Sie haben selbst von ihrer Definition gesagt: Grundsätzlich gilt das Sozialhilfegesetz und interne Durchführungsbestimmungen, und die werden nicht kommuniziert. Aufgrund der Durchführungspraxis wissen wir ja, mit großer Wahrscheinlichkeit wird das durchgehen, aber es gibt da Fälle, wo es große Überraschungen gibt, so: Was, der kriegt keine Bewilligung? Na bum.

Die sagen auch, wer welche Betreuungsformen kriegt. Also nicht nur, dass er bei uns Betreuung hat, sondern die sagen auch: Die Betreuungsform kriegt er nicht, wir glauben, dass er eine andere braucht. D. h. alle Vereine sind zu ausführenden Stellen geworden. Die Interpretation liegt bei ihnen.“

Zweitens sei die Delogierungsprävention, die in einem ländlichen Gebiet arbeite und 2005 noch ein Pilotprojekt gewesen sei, inzwischen fix installiert und betreue deutlich mehr Personen. Drittens sei es innerhalb des Trägers zu einer Umstrukturierung gekommen, im Rahmen derer inhaltlich zusammengehörige Aktivitäten organisatorisch vereint worden seien, so auch alles, was mit Wohnen zu tun habe. Der Bereich sei also größer geworden, die eigene Verantwortung auch.

### **Beratung und Begleitung**

 Die sowohl in einer Landeshauptstadt als auch in einem abseits gelegenen ländlichen Gebiet seit Jahren etablierte Beratungsstelle wendet sich an Frauen. In der Stadt sind die beiden Standbeine der Einrichtung die ausführliche sozialarbeiterische, rechtliche und psychologische Beratung und Begleitung der Klientinnen (nach vorheriger Terminvereinbarung) sowie der Journdienst, im Rahmen dessen Kriseninterventionen und kurze Beratungsgespräche bei akuten Problemen angeboten werden. In der ländlichen Region steht alle 14 Tage eine Sozialarbeiterin und Psychologin den Klientinnen für fünf Stunden beratend zur Seite.

 „Unsere Einrichtung ist sehr breit aufgestellt. Ganzheitliche Beratung bieten wir an. D. h. wir sind zwar Expertinnen, Psychologinnen zum Beispiel oder Juristinnen, Sozialarbeiterinnen, aber wir schauen immer so ein bisschen über den Tellerrand hinaus.“

Die „Beratungsschwerpunkte sind Scheidung, Trennung, Obsorge, Unterhalt, [...] Fremdenrecht“, häusliche Gewalt und immer wieder Wohnen. Sehr viele Anfragen kommen von Armutsbedrohten oder -betroffenen.

 „Bei dem großen Thema Armutsbekämpfung gibt es ganz viele Unterthemen: erstens Beziehen von Mindestsicherung entweder als alleiniger Lebensunterhalt oder dazu, Beziehen von anderen Leistungen, AMS. Dann ganz viel diese Geschichte mit IV-Pensionen oder jetzt Reha-Geld und diesen ganzen Neuerungen. Beziehen von Familienbeihilfe, weil oft ist es rechtlich, wenn es nicht österreichische Klientinnen sind, ein bisschen schwierig. Beziehen von Kinderbetreuungsgeld, Beziehen von erhöhten Familienbeihilfen. Das ist einmal die Einnahmenseite. Und natürlich auch Arbeitssuche in dem Sinn, dass sie mit Armut zusammenhängt, wie bei schlechten oder geringfügigen Jobs und Teilzeitjobs. Der andere Punkt liegt natürlich bei den Ausgaben, und da ist das große Thema Wohnen. Das ist eine Katastrophe in [Stadt].“

 Die ebenfalls in einer Landeshauptstadt angesiedelte Einrichtung berät und betreut Burschen und Männer sozialarbeiterisch und rechtlich. Sie ist in der Bildungsarbeit aktiv und betrieb einige Zeit lang eine Unterkunft für nach dem Gewaltschutzgesetz weggewiesene Männer (§ 38a Sicherheitspolizeigesetz). Vier Wohnplätze standen zur Verfügung, die Bewohner blieben im Schnitt drei Wochen. Das Projekt konnte jedoch nicht kostendeckend geführt werden. Geplant war zum Zeitpunkt des Interviews, gemeinsam mit einer der großen österreichischen Trägerorganisationen ein ähnliches Projekt aufzubauen, das zehn Männern Platz bieten soll, in erster Linie wieder Weggewiesenen, aber auch anderen Männern, die vorübergehend ohne Wohnung sind.

 „Wir haben Bildungsangebote, wir machen Burschenarbeit, den Boys' Day. Das sind jetzt nicht so die Armutsthemen. Wir haben aber schon auch einen Hauptbereich, wo wir Armutsthemen haben. Das sind die

Beratung und einige Projekte. Beispielsweise die Unterkunft für Weggewiesene. Das ist ein konkretes Projekt, bei dem sehr wohl Männer dabei sind, die definitiv zu wenig Geld haben.

Wir hätten zuerst 412 Euro pro Zimmer verlangt, dann sind wir auf 369 Euro heruntergegangen. Wir haben sukzessive einen Verlust geschrieben, haben aber gemerkt, die Leute können wirklich nicht mehr bezahlen. Dann haben wir den Satz, den die Stadt [...] zahlt für einen Anspruchsberechtigten für ein Zimmer pro Monat genommen.“

---

 Diese Schuldenberatung ist in einer Stadt mit knapp 30.000 Einwohner\*innen und in deren Umland tätig. Wie vor zehn Jahren unterstützt sie ihre Klient\*innen dabei, Schulden abzubauen, und begleitet sie durch das lange Verfahren des Privatkonkurses. Neu hinzugekommen sind Präventionsangebote wie der Finanzführerschein. Hauptzielgruppe dieser Workshops, die immer in Gruppen abgehalten werden, sind Jugendliche zwischen 11 und 18 Jahren sowie – in Zusammenarbeit mit dem AMS – junge Erwachsene zwischen 18 und 25 Jahren. Außerdem bietet die Einrichtung seit einiger Zeit individuelle Budgetberatungen an. Jede\*r kann dieses Angebot in Anspruch nehmen, keineswegs nur Verschuldete. Inhaltlich spielen die steigenden Wohnkosten, die Übernahme von Bürgschaften in Partnerschaften und Freundschaften, die finanzielle Lage nach Scheidungen und Spielschulden eine besondere Rolle.

Neu sind auch diverse Projekte, wie etwa eine Wanderausstellung, die das Thema Schulden enttabuisieren soll, sowie in Zusammenarbeit mit einem privaten Spender eine schon einige Jahre laufende Aktion, die verschuldeten Armutsbetroffenen alltägliche Tätigkeiten ermöglichen soll, um die soziale Exklusion zu vermindern. Dazu gehörte bisher z. B. die Finanzierung einer Jahresfischereiberechtigung für einen leidenschaftlichen Fischer oder einer Saisonkarte im Freibad für eine Familie. Die vergangenen zehn Jahre haben innerhalb der Einrichtung eine Verfestigung der Ressourcen gebracht. Finanziell und personell sei die Beratung jetzt besser aufgestellt, war im Interview zu hören.

## Die (potentiellen) Klient\*innen

 „Wir empfehlen, ein gesunder Haushaltsplan [...] braucht fürs Wohnen 30 Prozent [des Einkommens]. [...] Es wird gefährlich, wenn es so in Richtung 50 oder 60 Prozent des Einkommens geht. Wenn von 2.000 Euro Einkommen 1.100 Euro fürs Wohnen ausgegeben werden, dann wird es fast nicht mehr finanzierbar. Die Situation haben wir sehr häufig. Das hat sich verschärft. Das haben meine Leute gesagt, das Wohnen ist im Verhältnis zum Einkommen teurer geworden eindeutig.“

Die **Wohnkosten** sollten **maximal 30 Prozent des Einkommens** ausmachen, so lautet also die Empfehlung der Schuldenberatung. Angesichts der steigenden Wohnkosten ist diese Grenze insbesondere für Bezieher\*innen von niedrigen Einkommen kaum einzuhalten, das zeigt ein Vergleich von durchschnittlichen Wohnkosten und Einkommen. Laut Mikrozensus musste man 2014 für eine Hauptmietwohnung inklusive Betriebskosten durchschnittlich 465 Euro bezahlen, auf den Quadratmeter Nutzfläche umgerechnet 6,9 Euro. Von 2013 auf 2014 ist die Inklusivmiete um 3,6 Prozent gestiegen, der Quadratmeterpreis um 4,1 Prozent. Besonders interessant ist dabei, dass Mieter\*innen, die ihre Wohnung in den vergangenen fünf Jahren bezogen haben, deutlich mehr ausgeben, nämlich im Durchschnitt 7,9 Euro pro Quadratmeter und Monat. **Wer also aktuell eine Wohnung sucht, zahlt besonders hohe Mieten.**<sup>36</sup> Die Statistik bestätigt die Interviewpartner\*innen in Bezug auf die **regiona-**

---

<sup>36</sup> [https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/wohnen/wohnenkosten/index.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/wohnen/wohnenkosten/index.html) (Stand: 7.9.2015)

len Unterschiede: Am höchsten ist die durchschnittliche Miete pro Quadratmeter in Salzburg (8,4 Euro), gefolgt von Vorarlberg (7,8 Euro), Tirol (7,6 Euro) und Wien (7,2 Euro). Alle anderen Bundesländer liegen unter dem Durchschnittswert, die Steiermark erreicht ihn fast (6,6 Euro).<sup>37</sup>

2013 verdienten **unselbstständig Erwerbstätige** in Österreich im Mittel 1.805 Euro netto monatlich, die Männer 2.081 Euro und die Frauen 1.471 Euro, Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft 1.554 Euro. In diesen Beträgen, es sind die Mediane, sind Urlaubs- und Weihnachtsgeld anteilig berücksichtigt.<sup>38</sup> Nehmen wir die Frauen als Beispiel: Die Hälfte der Frauen verdient nicht mehr als 1.260 Euro im Monat (wenn man 13. und 14. Gehalt heraus rechnet). Ein Drittel davon sind 420 Euro, die durchschnittliche Inklusivmiete beträgt aber 465 Euro. Daraus folgt, dass mehr als die Hälfte der Österreicher\*innen – würden sie allein wohnen – der Empfehlung der Schuldenberatungen nicht folgen könnte. Ähnliches gilt für Männer und Frauen mit Migrationshintergrund: Sie bekommen im Monat durchschnittlich 1.332 Euro auf ihr Konto, ein Drittel davon sind 444 Euro. Dies ist ein Gedankenexperiment, natürlich leben weder Frauen noch Migrant\*innen überwiegend in Ein-Personen-Haushalten. Trotzdem lässt sich anhand dieses Rechenbeispiels erahnen, für wie viele Personen in Österreich das Wohnen teuer ist – und wie schnell es gehen kann, dass es zu teuer wird. Das potentielle Klientel von sozialwirtschaftlichen Einrichtungen, die sich mit dem Wohnen befassen, ist also zumindest auf dem Papier geradezu erschreckend groß.

## Problem- und Konfliktfelder, Lücken und Lösungen

### *Teures (und) prekäres Wohnen*

- ☞ Schon vor zehn Jahren sei es schwierig gewesen, in Linz **leistbaren Wohnraum** für Personen zu finden, die wenig Geld zur Verfügung haben. Inzwischen habe sich die Situation aber deutlich verschlimmert, insbesondere Frauen gäben bis zu 50 Prozent ihres Einkommens für ein Dach über dem Kopf aus, schilderte ein\*e Expert\*in die Entwicklung seit 2005. Dabei zeigen die Wortmeldungen anderer Interviewpartner\*innen, dass Linz sozusagen im Mittelfeld liegt, was den Zugang zu erschwinglichem Wohnen anlangt. In Villach kann man schon für 320 Euro Monatsmiete eine 65 bis 75 m<sup>2</sup> große (Gemeinde-) Wohnung finden, in Innsbruck hingegen zahlt man für eine 24 m<sup>2</sup> große Garçonnière am privaten Wohnungsmarkt 530 Euro. Was hier wirksam wird, sind schlicht die Kräfte des freien Marktes: Eine passende Wohnung für die Klient\*innen zu finden, sei kein Problem, war in Kärnten zu hören. In Innsbruck, Salzburg und Wien dagegen fehlt es an Gemeinde- und Sozialwohnungen und auch die privat vergebenen Wohnungen sind rar und daher teuer. Die Versuche, die Mietpreissteigerungen in Innsbruck zu stoppen, indem im Rahmen der Mindestsicherung nicht mehr, wie ursprünglich in der Tiroler Regelung vorgesehen, der gesamte Mietpreis übernommen wird, sondern nur mehr ein Betrag bis zu einer festgelegten Obergrenze, seien gescheitert, erläuterte ein\*e Interviewpartner\*in. Die Preise kletterten weiter nach oben und die Armutsbetroffenen müssten einen immer größeren Teil von jenem Monatsbudget, der eigentlich nicht für die Wohnkosten vorge-

---

<sup>37</sup> [fi-](#)

[le:///C:/Users/evelyn/Downloads/ergebnisse\\_im\\_ueberblick\\_wohnkosten\\_fuer\\_hauptmietwohnungen\\_mikrozensus.pdf](le:///C:/Users/evelyn/Downloads/ergebnisse_im_ueberblick_wohnkosten_fuer_hauptmietwohnungen_mikrozensus.pdf)  
(Stand: 7.9.2015)

<sup>38</sup> [fi-](#)

[le:///C:/Users/evelyn/Downloads/nettomonatseinkommen\\_unselbstaendig\\_erwerbstaetiger\\_nach\\_soziooekonomische.pdf](le:///C:/Users/evelyn/Downloads/nettomonatseinkommen_unselbstaendig_erwerbstaetiger_nach_soziooekonomische.pdf)  
(Stand: 7.9.2015)

sehen sei, für die Miete verwenden. Für den Alltag bleibe so stetig weniger übrig. Ähnlich ist die Situation in Salzburg: Der höchstzulässige Wohnungsaufwand sei seit Jahren nicht erhöht worden, beschwerten sich die Expert\*innen, die Wohnungspreise aber gleichzeitig geradezu davon galoppiert.

☞ „Das leistbare Wohnen ist sowieso ein Problem, aber das war es vor zehn Jahren schon. Es ist nur, dass in den zehn Jahren die Mietkosten und Betriebskosten stärker gestiegen sind als die Inflation und stärker gestiegen sind als die sozialen Unterstützungssysteme. Bei den Frauen – [...] das haben wir vor zehn Jahren auch nicht gewusst – haben wir erhoben, und das sind doch 200 bis 300 Frauen, die wir befragt haben, das hat schon eine Relevanz. Sie müssen fast 50 Prozent ihres Einkommens fürs Wohnen ausgeben, die Frauen, die zu uns in die Beratungsstelle kommen, in die Wohnbetreuung.“

☞ „Die Wohnungen sind zu klein, sind zu teuer. [...] Das Thema Wohnen ist ein Riesenthema, eben auch was Armut betrifft. Weil, ich glaube, inzwischen ist Salzburg ja das Bundesland, wo den Leuten am wenigsten zum Leben bleibt aufgrund des Wohnens. ~ Genau. Das ist erdrückend teilweise, [...] weil es natürlich ein existentielles Bedürfnis ist zu wohnen, auf der anderen Seite ist es der Punkt, wo wir auch bei größtem Engagement oft nichts machen können, [...] weil es den leistbaren Wohnraum in dem Ausmaß nicht gibt.“

☞ „Das ist unser Hauptthema in Innsbruck eigentlich, das Thema Wohnen. Auf der einen Seite die extrem hohen Preise, auf der anderen Seite wenig gemeinnützige Bautätigkeit und immer mehr Leute, die einfach Probleme kriegen, ihren Wohnraum zu halten, und gleichzeitig auch, dass Menschen von anderen Gegenden herkommen, das führt zu der ziemlich prekären Situation, in der wir jetzt sind.

In der Mindestsicherung, im Gesetz, ist das Thema Wohnen in den Bundesländern überall anders geregelt, in Tirol eigentlich ziemlich gut, weil es definiert, dass das Amt die Wohnkosten in Höhe der Ortsüblichkeit – in tatsächlicher Höhe – übernimmt und dass das eigentlich nicht gedeckelt ist. Jetzt gibt es aber als Richtwert Anmietungsobergrenzen und die stimmen einfach nicht mehr mit der Marktsituation überein. Früher hat es immer leichte Anhebungen gegeben, da war es für uns wieder möglich, Wohnungen zu finden für die Leute. Jetzt wird das erstmals nicht mehr angehoben. Die Landesfinanzverwaltung erwartet sich, dadurch auf den Wohnungsmarkt regulierend einzugreifen. Weil die sagen, wenn wir die Anmietungsobergrenzen anheben, ziehen sofort die privaten Vermieter nach, und glauben, wenn sie das nicht tun, dann sinken die Mieten. Wir glauben das nicht und halten es für extrem zynisch, das auf den Rücken wohnungssuchender Menschen auszutragen. [...] Für eine alleinstehende Person ist die Grenze 495 Euro. Als damals die Grenze festgelegt worden ist – vor mittlerweile eineinhalb Jahren, glaube ich –, waren da noch einige Wohnungen darunter. Man hat halt dann monatlich zuschauen können, wie die Zahl der täglich wirklich zugänglichen, verfügbaren Wohnungen, die da darunter fallen, immer geringer wird.“

- ☞ Die hohen Mietkosten führen auch dazu, dass immer mehr Personen gezwungen sind unter prekären Wohnbedingungen zu leben. Die **Wohnungen** seien häufig so sehr **zu klein**, erzählten die Interviewpartner\*innen, dass es vermehrt zu Streit und sogar häuslicher Gewalt in den Familien komme. Besonders spannungsgeladen könne die Situation werden, wenn erwachsene Kinder wieder zu den Eltern ziehen, manchmal mit Partner\*in und Kindern. Konflikte seine in einer solchen Situation, in der auch Abhängigkeiten eine Rolle spielten, quasi vorprogrammiert. Zu wenig Platz zu haben, sei für jede\*n belastend, aber für Personen mit psychischen Krankheiten und Beeinträchtigungen regelmäßig geradezu unerträglich.

☞ „Die Mieten sind einfach horrend in [Stadt]. Dadurch sind dann die Wohnungen zu klein und das fördert natürlich wieder Gewalt und Konflikte, Abhängigkeiten. ~ Genau. Dass die Leute bei ihren Eltern wohnen zum Beispiel, obwohl es hinten und vorne kracht. [...] Soziale Spannungen ohne Ende eigentlich.

Es gibt tatsächlich Dinge, die sind wirklich schwer lösbar, wie dieses Thema Wohnen. Wohnungen sind sehr knapp und schon für „normale“ Frauen mit wenig Einkommen findet man kaum etwas. Wenn dann noch andere Faktoren dazukommen, vor allem eben schwere psychische Erkrankungen, wo die Frauen speziellen

Wohnraum brauchen, also zum Beispiel eine große helle Wohnung, wo sie sich sicher fühlen und wo man nicht irgendwie über sich Schritte hört oder weil sie klaustrophobisch sind und keinen Lift aushalten. So etwas zum Beispiel zu argumentieren, ist ein Wahnsinn.“

- ⇨ Abhängig sind nicht nur die erwachsenen Kinder, die in die elterliche Wohnung zurückkehren, sondern auch alle anderen, die auf ihre privaten Netzwerke zurückgreifen und bei anderen Familienangehörigen oder Freund\*innen unterkommen, um eine akute Wohnungslosigkeit zu verhindern. Freundschaften werden auf diese Art auf eine harte Probe gestellt. Laut Expert\*innen ist die Anzahl dieser **versteckt Wohnungslosen** in den letzten Jahren angestiegen, wobei in dieser Gruppe auch zunehmend Working Poor zu finden sind – Personen, die trotz Arbeit von Armut betroffen sind.

☞ „Die halt versteckt wohnungslos bei irgendwelchen Kollegen, Freunden unterkommen, aber [...] keine eigene Wohnung haben. Solche gibt es ganz viele, die gehen aber arbeiten.“

Es hat einmal über ein paar Jahren, zumindest über fünf Jahre, glaube ich, eine Erhebung gegeben, wo zwar nicht alle Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe [Stadt] teilgenommen haben, aber immerhin die meisten. Und über diesen fünfjährigen Beobachtungszeitraum kann man ganz klar erkennen, dass sowohl die Zahl derer, die akut obdachlos auf der Straße stehen, wie auch die Zahl derer, die versteckt wohnungslos sind, gestiegen ist. [...] Unserer Einschätzung nach sind es mehrheitlich nicht österreichische Menschen.“

☞ „Da nimmt jemand wirklich in seinem Wohnzimmer eine vierköpfige Familien auf, hat selber schon zwei Kinder, Wahnsinn eigentlich. Nur natürlich irgendwann kommen dann trotzdem die sozialen Spannungen auf, wenn sie halt merken, dass sie es selber nicht mehr aushalten. Das haben wir eigentlich oft so. Und dann zieht da noch eine Freundin ein. Mit Mann und Kind.“

- \* Trotz dieser Nachteile sind **die privaten Lösungen äußerst wertvoll**, weil sie akute Wohnungslosigkeit verhindern. Für einige Zielgruppen stellen sie die einzige realistische Möglichkeit dar, nicht auf der Straße leben zu müssen: z. B. für manche Frauen, die ihren Partner verlassen, oder – vor der Flüchtlingskrise von 2015 – für anerkannte Flüchtlinge.

☞ „Wenn die Flüchtlings-Communities, die ethnischen Gruppen, nicht so solidarisch untereinander wären, dann würde man die Obdachlosigkeit auch sehen, aber man sieht sie nicht, weil die Leute einander helfen. Viele Flüchtlinge sagen, also die, die wirklich ganz neu da sind, die niemanden kennen, die gehen durch die Stadt, bis sie jemanden sehen, der so ausschaut wie sie und reden den dann an. [...] Manchmal denke ich mir, es wäre gut, es wäre nicht so, weil dann würde man es sehen. Die sozialen Probleme werden versteckt, dadurch dass die Leute solidarisch sind.“

- ⇨ In besonderem Maße prekär wird die Situation dann, wenn die Wohnungen nicht nur zu klein, sondern auch noch **heruntergekommen und schlecht** sind. In den österreichischen Städten mit den höchsten Mietpreisen finden sich jeweils typische Ausprägungen derartiger Wohnmöglichkeiten: In Salzburg z. B. würden Zimmer in heruntergekommenen Pensionen vermietet. Dort lebten, erzählten die Interviewpartner\*innen, in erster Linie alkoholabhängige oder psychisch sehr auffällige Männer, meist autochthone Österreicher, die in keiner der sozialen Einrichtungen unterkommen. In und um Innsbruck wiederum gebe es einerseits eine große Zahl von Saisonarbeiter\*innen (meist mit Migrationshintergrund), die von den Arbeitgeber\*innen zwar eine Unterkunft zur Verfügung gestellt bekommen, aber das erstens nur für die Zeit des Beschäftigungsverhältnisses (nachher stehen sie auf der Straße) und zweitens meist nur in äußerst bescheidener Qualität, erläuterten Expert\*innen aus der Wohnungslosenhilfe. Die Kosten für das Wohnen würden übrigens vom Lohn abgezogen, manchmal seien die Abzüge so hoch, dass die Fälle vor Gericht gebracht würden. Die zweite Ausprägung des prekären Wohnens in Innsbruck sind Mietshäuser, die so umgebaut werden, dass sie eine Vielzahl kleinster Wohneinheiten beinhalten, die aus einem einzigen Raum bestehen. Diese Garçon-

nièren seien überteuert und in der Regel überbelegt: So teilten sich z. B. zum Zeitpunkt der zweiten Interview-Welle in so einem Haus acht Syrerinnen – alle als Flüchtlinge anerkannt – eine Wohnung von 22 m<sup>2</sup>. Weder in Salzburg, noch in Innsbruck gibt es jedoch laut Aussage der Interviewpartner\*innen einen illegalen Wohnungsmarkt, das wäre in diesen doch recht übersichtlichen Städten zu auffallend. Anders ist die Lage im deutlich größeren Wien: In der Bundeshauptstadt gibt es zahlreiche Wohnungen, die ohne schriftlichen Mietvertrag vergeben werden – Wohnungen, die diese Bezeichnung nicht immer verdienen: Die Interviewpartner\*innen erzählten von einem ehemaligen Besenkammerl des Hausbesorgers in einem Gründerzeithaus, das kein einziges Fenster hat und nun von drei Armutsmigrant\*innen bewohnt werde, darunter einem Kind. Sie erzählten vom hinteren Teil einer schlecht gehenden Pizzeria, der in einen Wohnraum für eine mehrköpfige Familie aus Osteuropa umgewandelt worden sei, lange Zeit ohne Strom und Wasser, für 450 Euro monatlich. Sie erzählten von kleinen, äußerst schlecht in Stand gehaltenen Wohnungen, die mehreren jungen Männern mit subsidiärem Schutz als Unterkunft dienten, zu unanständig hohen Preisen. Wie aus den Beispielen ersichtlich ist, wenden sich die Angebote des illegalen Wohnungsmarktes vor allem an Personen mit Migrationshintergrund. Prekäre Wohnverhältnisse sind in Wien keineswegs neu. Die Bassena-Wohnungen mit WC und/oder Wasser am Gang sind erst in den letzten Jahren wirklich selten geworden. Davor waren sie Jahre lang die teils elenden Quartiere vor allem für „Gastarbeiter\*innen“.

☞ „Alle die aus dem normalen Wohnungsmarkt herausfallen, das decken wahrscheinlich diese Pensionszimmer-Anbieter ab. Das ist oft auch sehr fragwürdig. Das ist auch viel zu teuer, also ein paar Hundert Euro für irgendein mieses Zimmer. [...] ~ Offiziell zahlt das Sozialamt für ein Pensionszimmer 295 Euro, glaube ich, die verlangen dann aber 400 Euro. Das musst du ihm ~ unter der Hand geben. Das heißt, von dem Geld, das eigentlich für Lebensunterhalt, für das Essen da ist, muss man dann auch noch reinbuttern in das Pensionszimmer. [...] So fünf oder sechs gibt es jetzt in ganz Salzburg. Vielleicht sind das 30, 40 Zimmer. Da wohnen [...] fast nur Männer, Alkoholiker, Alleinlebende, psychisch kranke Leute, die überall rausfallen, bei promente, Lebenshilfe oder solchen Einrichtungen. Auch bei der Notschlafstelle hast du z. B. Alkoholverbot. Es ist eigentlich ein Wucher in meinen Augen. Hässliches altes Haus, wo nichts renoviert wird, mit einer Toilette für 40 Leute am Gang, so ungefähr, und keine Kochgelegenheit, also wirklich Substandard. Aber so einen Markt, dass man sagt, die einem Afrikaner oder Migranten ganz unter der Hand ..., ich glaube, dafür ist Salzburg zu klein. Das traut sich in Salzburg keiner, weil da hast du sofort die ganze Nachbarschaft wahrscheinlich da und zehn Polizisten, das ist in Wien eher möglich aufgrund der Größe.“

☞ „Es gibt Menschen, die in extrem prekären Wohnverhältnissen – wo man sich schon fast nicht traut Wohnverhältnis zu sagen – hausen, die arbeiten. Wo der Arbeitgeber eben „Unterkunft“ zur Verfügung stellt. Und die Unterkunft ist dann einfach der erste Stock vom Stall. Das erleben wir auch immer wieder. Es gibt einige so Wohnhäuser, in denen ganz, ganz viele Garçonnièren untergebracht sind, wo die Vermieter quasi keine große Gesichtskontrolle oder irgendwas machen oder auch keine große Berührungangst mit dem Sozialamt haben. Im Gegenteil, die wissen, die Kohle fließt sicher. Die vermieten so 22 m<sup>2</sup> Garçonnièren, um eben genau die Anmietungsobergrenze z. B. , die das Sozialamt in Innsbruck hat. [...] Da ist es sehr häufig so, dass da nicht nur eine Person wohnt.“

☞ „In diesen Gesundheitsgruppen, die wir voriges Jahr hatten, da ging es um Vorsorge: Wie lebt man gesund, dass man am besten nicht krank wird, wenn man schon nicht versichert ist? Es ging auch darum, wie wichtig lüften ist. [...] Eine der Teilnehmerinnen in der Gruppe hat gesagt: Ich habe ja gar keine Fenster, wenn ich lüften will, öffne ich die Eingangstür und lasse das Fenster am Gang draußen offen. Weil sie lebt in diesem Kammerl, das früher der Hausmeister hatte, in diesen alten Wohnungen, wo er sein Putzzeug gelagert hat. [...] Mit ihrer Tochter, mit ihrem Enkelkind. Ich habe gesagt: Was machst du, wenn du kochen musst? ~ Am Gang, mit einer Herdplatte. Und wenn sie dann reingehen, ist es finster. Und sie gehen nicht zurück [ins Herkunftsland], weil zu Hause ist es noch viel, viel schlimmer.“

↪ Dass Alleinerzieher\*innen stärker armutsgefährdet sind als der Durchschnitt<sup>39</sup>, ist aus den statistischen Erhebungen schon lange bekannt. Dass es unter anderem deshalb weniger wohnungslose Frauen gibt als Männer, weil es eine typisch weibliche Strategie ist, Obdach in einer Partnerschaft zu suchen, ist ebenfalls nicht neu. Diese Form der versteckten Wohnungslosigkeit wurde z. B. auch in unserer Vorgängerstudie von 2005 angesprochen. Was jedoch zumindest in dieser Häufung erst im Laufe der letzten zehn Jahre verstärkt aufgetreten zu sein scheint: Nicht nur für geschiedene bzw. getrennte Frauen, sondern auch für immer mehr **Männer mit Kindern** bedeutet die Auflösung der Ehe oder Partnerschaft den Schritt in die Armut. In mehreren Interviews wurde darauf hingewiesen, dass es zunehmend Klienten gebe, die durch Scheidung oder Trennung in Schulden und Konkurs gekommen seien. Ausschlaggebend dafür seien die Unterhaltszahlungen und die unverhältnismäßig gestiegenen Wohnkosten. Beides zusammengerechnet würde in einigen Fällen schon das gesamte Einkommen des getrennten Vaters aufbrauchen. Eine übliche Lösung sei es, bei Freund\*innen oder der Familie unterzukommen, um das Geld nicht fürs Wohnen ausgeben zu müssen, sondern es fürs tägliche Leben zu haben. Es gebe auch Fälle von Männern, die in Folge der Scheidung in ihren Autos schlafen müssten, erzählte ein\*e Expert\*in aus einer Schuldenberatung. Seien schon während der Partnerschaft Schulden gemacht worden, verschlechtere dies die ökonomische Situation der Männer und der (häufig bürgenden) Frauen noch einmal beträchtlich.

☞ „Das sind diese Fälle, bei denen man nicht wirklich eingreifen kann. Das ist für mich ein Zeichen einer Entwicklung, [...] die falsch gelaufen ist. Das zeigt sich genau hier. Gerade wenn jemand aufgrund von Scheidung oder Trennung und den damit entstandenen Kosten in Konkurs geht. [...] Man kann ihnen manchmal nur einen Ort bieten, an dem sie das zur Sprache bringen. Mehr ist nicht möglich.“

☞ „I: Wenn jemand zu Ihnen kommt, bei dem Sie merken, der wird diese zehn Prozent nicht überschreiten können, was machen sie da?“

Da heißt es für uns Leben mit Schulden. In den letzten zehn Jahren haben wir noch dazu gefügt, ein menschenwürdiges Leben trotz Schulden. [...] Ich hab da so ein Beispiel [...]: Und zwar das sind so die unterhaltsverpflichteten Väter. Das ist ein großer Teil, der dort hineingehört. Ich möchte nicht die unterhaltszahlenden Väter gegen die Alleinerziehenden ausspielen. Das sind beides Gruppen, die ihre großen Nöte haben. Aber das taucht bei uns in den letzten Jahren, das ist neu, verstärkt auf. Männer die 1.400, 1.500 Euro netto verdienen, zwei Kinder haben und sich eine Wohnung anmieten sollten. Dann ist mit Unterhalt und Miete schon alles weg. Das sind dann Männer, die zu den Eltern zurückziehen, die beim Freund auf dem Sofa wohnen. Wenn sie Glück haben wieder eine Lebensgefährtin finden, wo sie einziehen, mit all dem Wahnsinn, der da dazugehört, dass da eine Frau einen Mann mit seinen externen Kindern unterhalten muss. Oder die irgendwo im Auto schlafen müssen, ich meine, dass ist nicht sehr häufig, aber es gibt auch Menschen in [Bundesland], die im Auto schlafen. [...] Und das eigentlich für die Dauer, bis er aus dem irgendwie wieder draußen ist. Bis die Kinder groß genug sind, bis er vielleicht einen Job hat, wo er mehr verdient. [...] Da gibt es an sich keine Lösung, nein.

Auch da würde die Null-Entschuldung mit dem Privatkonkurs zumindest das eine Problem wegmachen. Weil der Mann hat ja auch Schulden, die er nicht bezahlen kann, wo wir ihm auch sagen, die Schulden zahlst du bitte nicht, du zahlst nur den Unterhalt und die Wohnung. Und die Schulden, die explodieren. Wie sollen wir den begleiten, was die Schulden betrifft? Da würde das greifen. Auf der anderen Seite, spiegelgleich, steht die alleinerziehende Mutter der Kinder dieses Vaters. Der geht der Unterhalt ab, weil der vielleicht nicht immer zahlt. Weil die trotz Transferleistungen und dem Teilzeitjob mit pro Person fünf, sechs Euro am Tag auskommen muss. Die hat auch Schulden, weil sie gebürgt hat und kommt auch nicht heraus, weil sie eben diese Zehn-Prozent-Hürde hat.“

<sup>39</sup> Vgl. Statistik Austria (2014), S. 83, Website: [http://www.statistik.at/web\\_de/frageboegen/private\\_haushalte/eu\\_silc/index.html](http://www.statistik.at/web_de/frageboegen/private_haushalte/eu_silc/index.html) (Stand: 25.11.2015)

- ↪ Noch immer gilt, dass **Frauen** in Partnerschaften bleiben, weil sie sich das Leben nach der Trennung nicht leisten könnten oder beträchtliche Einbußen im Lebensstandard in Kauf nehmen müssten. Die hohen Mieten spielen dafür eine Hauptrolle, speziell für Migrant\*innen, die im Schnitt ein besonders niedriges Einkommen<sup>40</sup> beziehen.

☞ „Ein ganz ein großes Problem, weil viele Frauen nach der Scheidung sagen, sie möchten allein wohnen und sich die Wohnung allein finanzieren können. Da ist es oft in Wien ganz schwierig, eine leistbare Wohnung für nur eine Person zu finden oder für eine Person mit Kind zu finden. Weil einfach die billigste Wohnung bei 450 Euro anfängt. Und das ist jetzt eine 38 m<sup>2</sup>-Wohnung irgendwo im 16. Bezirk. Und das ist schon die Hälfte vom Gehalt. [...] Wir finden eine Wohnung für 400, 500 Euro, aber schon im Bewusstsein, das führt langfristig auch zu Schulden. [...] Immer mehr von unseren Klientinnen wohnen in Wohngemeinschaften, mit anderen Personen, und versuchen, das so irgendwie hinzukriegen. Oder was wir leider auch an Negativbeispielen haben, sie bleiben in Abhängigkeitsverhältnissen.

Von wegen, ich habe eine Freundin gefunden, mit der kann ich mir jetzt eine Wohnung teilen, und nach einem halben Jahr versteht man sich nicht mehr. Oder doch mit Kind nicht so leiwand in einer Wohngemeinschaft zu wohnen. Oder kein Mietvertrag, wo ich nachher um Wohnbeihilfe ansuchen kann oder um irgendwelche Unterstützungen, weil das alles hängt ja wieder von regulären Wohnverhältnissen ab.“

- ↪ Ein verwandter Aspekt, der vor zehn Jahren in den Interviews nicht angesprochen wurde, ist die spezielle Situation in **ländlichen Gebieten**: Paaren, die einen Bauernhof und dort vielleicht noch zusätzlich eine Frühstückspension betreiben, ist es ökonomisch de facto meist nicht möglich, sich scheiden zu lassen. Das gesamte Vermögen stecke in Grund und Hof. Die Ehefrau auszuzahlen oder für den Unterhalt der Kinder aufzukommen, sei dem Mann in der Regel nur möglich, wenn die Landwirtschaft verkauft werde. Damit würde zumindest für Bauern und Bäuerinnen im Haupterwerb die ökonomische Grundlage wegfallen, für alle Familienmitglieder ginge aber eine vergleichsweise hohe Lebensqualität und die soziale Einbettung im Dorf verloren. Das wollen viele Paare nicht in Kauf nehmen und finden Arrangements, wo sie weiterhin im gemeinsamen Haus wohnen, z. B. auf getrennten Stockwerken. Formell geschieden sind sie fast nie, eine neue Partnerschaft und damit eine Zukunftsperspektive haben in so einer Konstellation aber meist keinen Platz.

☞ „Wohnraum ist genug da. Da ist eher das Problem, dass – wie in den meisten ländlichen Gegenden – das Wohnen hauptsächlich in Form von Eigentum besteht. [...] Bei jeder Scheidung, bei jeder Trennung, geht es dann um den Bauernhof. Das ist eine Katastrophe für die Leute.“

- ↪ Zusammenfassend sei gesagt, der **Trennung** von Partnerschaften stehen keine rechtlichen und meist auch keine gesellschaftlichen **Hürden** im Weg, seit einigen Jahren aber immer stärker **ökonomische**. Diese Entwicklung ist zu einem beträchtlichen Teil auf die hohen Mietkosten zurückzuführen.
- \* Alle Gesprächspartner\*innen, die im Bereich Wohnen tätig sind, eint das Gefühl der Hilflosigkeit, wie z. B. auch aus den Zitaten oben hervorgeht. Wo es keine Wohnungen zu vernünftigen Preisen gibt, können sie schlicht und einfach keine vermitteln. Die Instrumente der Sozialwirtschaft greifen nicht. In einem Interview war zu hören: „Ich würde sagen, dass wir an strukturelle Grenzen stoßen, wo im Grunde die Politik irgendwo das Problem lösen müsste.“ Das war nicht die einzige Stimme, die politische Maßnahmen forderte, um den Wohnungsmarkt zu entspannen. Die **Mietrechtsnovelle**, an der

---

<sup>40</sup> Vgl. [fi-](#)

[le:///C:/Users/evelyn/Downloads/nettomonatseinkommen\\_unselbstaendig\\_erwerbstaetiger\\_nach\\_soziooekonomische.pdf](#) (Stand: 25.11.2015)

man auf Bundesebene seit Jahren arbeite, sei mehr als überfällig. Sie solle dafür sorgen, dass die Mietpreise nicht so exorbitant steigen könnten.

- ✱ Mehrmals wurden die **Gemeindebauten** als Schlüssel zur Lösung präsentiert. Erstens müssten sie wesentlich zahlreicher neu gebaut werden. Zweitens aber sollten die Gemeindewohnung in höherem Ausmaß als derzeit tatsächlich als Sozialwohnungen genutzt werden. Alle Mietverträge sollten an die Höhe des Einkommens gebunden sein. Wer diese Einkommensschwelle überschreite, sollte den Gemeindebau verlassen müssen. Derzeit würden die Gemeindewohnungen zwar schon auch als letzte Hilfe in der Not dienen, z. B. bekäme man in Salzburg, wenn man wirklich unmittelbar von akuter Wohnungslosigkeit bedroht sei und sich eine sozialwirtschaftliche Einrichtung kräftig einsetze, durchaus ein Wohnung, aber eben nur im äußersten Notfall. Und das sei deutlich zu wenig.

☞ „Ich sage es ganz brutal, es braucht jemand, nur weil er als Student eine Gemeindewohnung gekriegt hat, nicht als Hofrat 130 m<sup>2</sup> [...]. Sozial gestaffelte Wohnungen hat man nur bis zu dem Zeitpunkt zu beziehen, solange man unter diesem Einkommenslimit ist. [...] Das ist die Lösung. Es gibt die Wohnungen.“

☞ „Wenn man es einmal in so eine Stadtwohnung geschafft hat, dann ist das bis zur Bahre, wurscht was man verdient und wie man lebt und was man so braucht – das wird dann nicht einmal geprüft.“

☞ „Wir intervenieren oft, es bringt aber häufig nur dann wirklich was, wenn eine Obdachlosigkeit oder eine drohende Obdachlosigkeit da ist, also dass die in wenigen Tagen oder Wochen die Wohnung verlieren würden. Wo völlig klar ist, sie müssen jetzt auf der Stelle handeln. Aber das ist ein Nervenkrieg, ob es dann rechtzeitig klappt oder nicht.“

- ↪ Doch Gemeindewohnungen sind nicht immer eine gute Lösung, wie die Praxis zeigt. Ein\*e Interviewpartner\*in erzählte, dass bei einigen ihrer Klient\*innen der Betreuungserfolg davon abhängt, dass sie ihre gewohnte Wohnumgebung in den Sozialbauten der Stadt verlassen. Dort hätten sich nämlich fast schon **Ghettos** gebildet, in denen Personen mit ähnlichen Problemlagen lebten. Von einer Sucht loszukommen oder den Lebensstil grundlegend zu verändern, sei in diesem Umfeld nur schwer zu schaffen. Hinzu käme, dass manche der Sozialbauten in einem so schlechten Erhaltungszustand seien, dass man ihnen schon von außen ansehe, dass dort Personen mit (sozialen) Problemen wohnten.

☞ „Weil halt Leute, die doch ein bisschen eine Alkoholproblematik haben, leider dann oft von den Gemeinden in sogenannte ..., das wird zwar nicht so offen angesprochen, aber ich sage immer, da finden sich die Richtigen. In einer bestimmten Wohngegend findet man vielleicht einige mit einer Alkoholproblematik. Gerade eben in dem Haus, was halt eh schon von außen so ein bisschen versudelt aussieht. Wenn jemand dann abstinent [...] in so eine Bruchbude zurückgeht, ist das ganz schlimm für denjenigen.“

*I: Die sind so schlecht beieinander?*

Nein, viele Gemeindewohnungen sind gut, aber manche Gemeinden haben die Angewohnheit, Leute, die finanziell nicht so gut dastehen ... Oder es gibt oft in Vierteln so Blöcke, wo man von außen schon sieht, [...] das sind sogenannte Sozialwohnungen. Wo Leute wohnen, die keine Miete zahlen können, die keinen Job haben, die eine Alkoholproblematik haben. Wo viel Polizeieinsatz ist. Das gibt es schon, nicht jetzt in jeder Gemeinde. Ich habe [...] ein Praktikum gemacht. Da bin ich genau in solche Wohnhäuser gefahren, wo ich von außen gedacht habe, da wohnt keiner mehr drinnen.“

- ✱ Auch an die politischen Entscheidungsträger\*innen wendet sich die Forderung einer Zweckwidmung der **Wohnbeihilfe**. Diese sollte direkt an die Vermieter\*innen statt an die Mieter\*innen ausbezahlt werden. So seien Armutsbetroffene eher davor geschützt, Mietrückstände anzusammeln und wohnungslos zu werden.

☞ Ich persönlich würde mir auch eine Zweckwidmung wünschen. Die Wohnbeihilfe wird bei uns [...] ein Jahr lang angewiesen. Das kriegt der Mieter. Ich würde mir wünschen, dass das generell direkt an den Vermieter geht, [...] weil schon oft die Wohnbeihilfe nicht zweckgebunden verwendet, sondern für etwas anderes. [...] Dann wären vielleicht oft die Mietrückstände nicht so hoch.“

- ✱ Es sind in erster Linie die laufenden Wohnkosten, die die Budgets der Armutsbetroffenen sprengen, denn für das Problem der **Zugangskosten** – also der Kautionen und Makler-Provisionen, die Armutsbetroffene normalerweise ebenfalls nicht aufbringen können – wurden weitgehend funktionierende Lösungen entwickelt. Diese sind von Bundesland zu Bundesland verschieden. In machen kommt die öffentliche Hand für die Zugangskosten auf, in anderen die Sozialwirtschaft. In einem Bundesland haben die NROs ein System von verschiedenen Mikrokrediten entwickelt, die für die Finanzierung der Kautionen vergeben werden. Das Geld für den Zugang zum Wohnen aufzutreiben sei häufig einfach, erklärte ein\*e Interviewpartner\*in, problematisch sei vielmehr, dass private Vermieter\*innen abspringen, wenn ihnen zu Ohren komme, dass die zukünftigen Mieter\*innen nicht selbst für den Betrag aufkommen könnten bzw. dass es eine Weile dauern würde, bis die Kaution aufgestellt sei.

☞ „Die Kautionen sind oft kein Problem, weil entweder übernimmt die das Sozialamt oder in Salzburg gibt es drei große Genossenschaften (...). Die haben so 90 Prozent dieses Segments. Die Wohnungen werden vom Wohnungsamt verteilt. Die wissen, dass das Klientinnen und Klienten sind, die wenig Geld haben. Da gibt es oft die Möglichkeit mit Ratenvereinbarung oder mit anderen Geldquellen, die man anzapfen kann.“

☞ „Die Kautionen sind entsprechend hoch, weil die richten sich ja in der Regel nach dem monatlichen Satz, [...] wobei da ist die Unterstützung durch Mindestsicherung nicht das Oberproblem. Das ist in Tirol auch geregelt, dass die Anmietungskosten eine Pflichtleistung sind, also mit Rechtsanspruch verknüpft sind, und das passt dann schon. Das ist nicht die Hürde.“

☞ „Sehr viele können sich [...] diese Kautionen gar nicht leisten. Beim öffentlichen Wohnbetreuer [...] reden wir von 1.800 bis 1.900 Euro, bei größeren Wohnungen von 2.400 Euro. [...] Wir haben da [...] das Projekt, wo wir auch Mikrokredite für Wohnen vergeben, in kleinen Mikroraten, 100 Euro. [...] Das bewährt sich schon, weil die Ausfallsquote relativ gering ist, aber auch da gibt es Zugangskriterien. Die Wohnung muss wohnbeihilfefähig sein, es darf kein Privatkonkurs vorliegen, weil natürlich dieses Geld, das vorgeschossen wird, zurückfließen soll, damit man dann wieder jemanden unterstützen kann. [...] Generell wäre dieses Projekt auf Landesebene wünschenswert.“

☞ „Wir haben ein zinsen- und verwaltungskostenloses Darlehenssystem eingeführt. Der Zugang zum Wohnen ist teuer. [...] Man muss rechnen, dass ein Alleinstehender für eine Wohnung bis zu 2.000 Euro hinlegen muss, damit er überhaupt einziehen kann. [...] Maximale Laufzeit ist drei Jahre. Alleinstehende können bei uns 1.200 Euro kriegen als Unterstützung, Familien oder Mehrpersonenhaushalte 2.000 Euro.

Das war schon oft ein Problem. Man sucht an für besondere Lebenslagen, bei der Mindestsicherung und bei der Caritas. Überall wird um Spenden angesucht, speziell in der Delogierungsprävention. Die Stellen sind schon alle überlastet.“

☞ „Wenn ich einem Privaten sage, ich hätte gerne deine Wohnung, aber ich kann die Kaution nicht zahlen, die kommt vom Land, von der Caritas, dann heißt es gleich: Nein, danke, brauche ich nicht. Das ist leider das Problem. Wohnungen gäbe es schon. Nur die Leute, die kein Geld haben, brauchen relativ lang, um zum Geld zu kommen, und dann springt natürlich wieder der Wohnungsgeber ab.“

## Wohnungslosigkeit

Empirische Daten über die **Anzahl der Wohnungslosen** fehlen in Österreich und so kann auch über deren Entwicklung keine auf Zahlen basierte Aussage getroffen werden. Die befragten Expert\*innen aus der Wohnungslosenhilfe schätzen aber alle aus ihrer praktischen Alltagserfahrung heraus, dass sie in den letzten zehn Jahre zugenommen hat. Wie in Kapitel Migration dargestellt, ist der Anstieg der Wohnungslosen zu einem großen Teil auf die **Armutsmigrant\*innen aus Ost- und Südost-Europa** zurückzuführen. Wer zum Betteln kommt, und damit nur für einige wenige Wochen, rechnet meist nicht damit, eine Unterkunft zu haben, außer vielleicht im Winter, wo Notquartiere – im Gegensatz zu den wärmeren Monaten – allen Personen offen stehen, die auf der Straße leben, auch den Notreisenden. Anders ist dies bei Migrant\*innen, die zum Arbeiten nach Österreich kommen und sehr wohl eine Wohnung wollen und brauchen. Aber selbst wenn sie ihr gesamtes Ersparnis mitbringen, reicht das Geld häufig nicht für die teuren Mieten hierzulande. Bei den autochthon österreichischen Wohnungslosen falle auf, so mehrere Gesprächspartner\*innen, dass es eine größere Zahl **junger Erwachsener** gebe als früher, und zwar sowohl in Wien und in den Landeshauptstädten als auch teilweise in den Bezirkshauptstädten. Und schließlich wandere die Gefahr, wohnungslos zu werden, immer mehr in die Mitte der Gesellschaft: Wie für viele versteckt Wohnungslose (s. oben) gilt auch für immer mehr Personen, die von Wohnungslosigkeit bedroht sind, dass sie einer regulären Beschäftigung nachgehen, die ihnen aber das Dach über dem Kopf nicht ausreichend zu sichern vermag.

 „Es gibt [...] keine Erhebung, die [...] repräsentative, wirkliche Zahlen geben würde. [...] Darum ist es eine Spur weit einfach eine Einschätzung und meine Einschätzung ist schon, dass [...] das Thema Wohnen und Wohnungslosigkeit wesentlich mehr Menschen betrifft als damals, nämlich mittlerweile auch zunehmend – das hat sich halt verlagert in den letzten Jahren – arbeitende Menschen, die einfach große Sorge haben, Wohnraum zu halten. Oder auch – und das ist ein EU-Thema – durch Öffnung des Arbeitsmarktes versuchen viele Menschen aus Ländern der EU, wo das Geldniveau viel niedriger ist, in Österreich einen Job zu finden. Wenn die viel Ersparnis haben, dann sind das vielleicht 500 Euro daheim gewesen. Mit denen kommen sie her und das ist ja in Österreich genau nichts wert mehr quasi. Die können sich natürlich dadurch keine Anmietung einer Wohnung leisten. Die versuchen dann, von der Straße aus Arbeitsplätze zu finden.“

**Junge Wohnungslose** habe es in großen Städten gegeben, solange er sich erinnern könne, erzählte ein\*e schon viele Jahre tätige\*r Expert\*in. Es handle sich also bei der derzeitigen Entwicklung nicht um etwas grundsätzlich Neues. Aber die Jungen seien inzwischen so zahlreich, dass es sinnvoll wäre, mehr eigene Angebote für sie einzurichten, als es derzeit gebe. Die vorhandene **Wohnbetreuung** greife nämlich nicht bei ihnen, die im Normalfall noch nie allein in geordneten Wohnverhältnissen gelebt hätten und deshalb schon an der Haushaltsführung – sei es in praktischer, sei es in budgetärere Hinsicht – scheiterten. Die Drop-Out-Raten seien bei den jungen Klient\*innen weitaus höher als bei den älteren, die schon Wohn Erfahrungen haben. Deshalb sei eine Intensivbetreuung nötig. Ein Konzept sei vorhanden, die Finanzierung leider nicht. Ein\*e andere\*r Gesprächspartner\*in wies auf eine noch grundsätzlichere Lücke hin: Die einzige auf Jugendliche spezialisierte **Notschlafstelle** im Bundesland sei ständig überfüllt.

 „Da haben wir ein spezielles Konzept geschrieben, wird leider im Moment nicht umgesetzt aus Budgetgründen, die Intensivwohnbegleitung für junge Erwachsene. [...] Bei der Wohnbetreuung sind 20 Prozent junge Erwachsene. Was für uns in dem Fall die Problematik dahinter ist, die haben nie eigenständig gewohnt, nie gearbeitet, keine Ausbildungen abgeschlossen, kommen vielleicht aus „Hotel Mama“ oder sonst wo her und sind nicht so leicht wieder zu integrieren im Wohnen, weil sie einfach noch nicht eigenständig sind. [...] Dort brauchen wir eine sozialpädagogisch unterlegte intensivere Begleitung. Wenn bei den Er-

wachsen jemand eine Wohnung haben will, muss er mitmachen, zu den Terminen kommen, die Dinge einhalten, die man sich ausmacht, [...] damit er die Wohnung bekommt. Wir zahlen die Wohnung nicht, wir helfen die Existenz zu sichern. Er kann dann die Wohnung selbst zahlen, also eigenständig wieder wohnen – und da verlieren wir die Jugendlichen. Wir haben da nur zehn Prozent der jungen Erwachsenen in den Übergangswohnungen und dort ist die Drop-Out-Quote dann noch einmal höher.“

 „I: Es gibt Wohnungslosigkeit? Das ist ungewöhnlich, so am Land ...

Ja, gibt es auch. Nicht so viel wie in den Städten, aber z. B. in den kleinen Bezirkshauptstädten [...]. Vor allem immer stärker im Jugendbereich. Wir haben echt viele jugendliche Wohnungslose. Und die [...] Jugendnotschlafstelle [...] quillt über und kriegt kein Geld. Oder halt nicht das, was sie braucht.“

- ↪ Die angespannte Situation auf dem Wohnungsmarkt und die hohen Mietpreise führen nicht nur zu (versteckter) Wohnungslosigkeit, sie beeinträchtigen auch das Hilfsangebot für Personen, die ohne Bleibe sind. In Innsbruck und Salzburg sind die temporären Unterkünfte für Wohnungslose zu Dauerwohnorten für Armutsbetroffene geworden, weil diese monatelang keine passenden Wohnungen finden. Die Expert\*innen beschreiben diese Situation mit dem Bild eines **Flaschenhalses**: Es drängen immer mehr Personen nach, bleiben aber in der Enge des Flaschenhalses gleichsam stecken. Wer akut wohnungslos ist, findet also keinen Schlafplatz. Die Notunterkünfte verdienen diese Bezeichnung nicht mehr, beherbergen sie doch die Klient\*innen über lange Zeit.

 „Ich weiß aus den Vernetzungstreffen, aus der Wohnungslosenhilfe, dass alle Einrichtungen, die eine Wohnmöglichkeit haben, zum Beispiel das Frauenhaus, Mutter-Kind-Heim oder pro mente, je nachdem für welche Zielgruppe, die haben alle dieses Flaschenhalsproblem. Die haben meistens irgendein sozialpädagogisches Konzept, das eigentlich vorsieht, dass man nachher die Leute in normale Wohnungen lässt. Das passiert aber nicht. [...] Das ist alles verstopft von Dauerwohnverhältnissen. Oder die Integrationswohnungen von den Flüchtlingen, die kriegen sie dann ja nicht mehr raus irgendwie. Weil dann nachher nichts da ist. Das heißt, die Effektivität von den Einrichtungen wird eigentlich dann ad absurdum geführt.“

 „Dadurch sind die Notschlafstellen verstopft, das wären ja zwei Häuser mit insgesamt 150 Plätzen, wo auf ganz wenigen Plätzen ein Wechsel stattfindet, die meisten sind dauerhaft belegt.

*I: Das heißt, das sind in Wirklichkeit gar keine Notschlafstellen?*

Ganz richtig. Die Fluktuation ist derart gering, wenn man täglich anruft: Vielleicht wird heute ein Platz frei, schicken den Klienten um fünf vorbei. Da ist ganz schlimm geworden in den letzten drei Jahren.“

- ✳ Der Flaschenhals gilt zumindest in Innsbruck und Salzburg auch für die **Start- oder Übergangswohnungen**. Wer ein solche Wohnung bekommt, findet sich nach einigen Jahren sehr häufig in derselben Situation wieder wie vor dem Einzug, denn eine reguläre erschwingliche Wohnung ist nach wie vor kaum zu finden. In Linz hingegen werden Übergangswohnungen noch immer als Lösung angesehen und ein Ausbau gefordert.

 „Nach drei Jahren sind Startwohnungen zu Ende und dann sind die Leute wieder ohne Wohnung, weil es einfach keine Wohnungen gibt für so große Familien.“

 „Sozialwohnungen, Startwohnungen gibt es ganz wenige. Die Wohnungslosenhilfe hat zwar Wohnungen, aber die sind natürlich alle belegt, immer voll, das ist schwierig. Es gibt auch Personen, die sagen, in eine Notschlafstelle will ich nicht. [...] Übergangswohnungen, Startwohnungen auch für junge Erwachsene, auch ohne Probleme, [...] da gibt es sicher zu wenige.“

### **Besonders benachteiligt: Personen mit Migrationshintergrund**

- ↪ **Migrant\*innen** spüren die Wohnproblematik besonders intensiv. Von den 69 Textbausteinen, die in der Auswertung dem Thema Wohnen zugeordnet wurden, bezogen sich 37 auf Personen mit Migrationshintergrund. Das Thema durchzieht deshalb auch das Kapitel Migration. In einem der Interviews entstand zwischen den beiden Gesprächspartner\*innen eine Diskussion darüber, ob es Sinn macht, immer wieder darauf hinzuweisen, dass Migrant\*innen von den Ausprägungen der Armut speziell betroffen sind.

 **A:** Wobei ich dazu sagen will, dass wir [...] die Nationalitäten nicht mehr erheben. Weil es eigentlich total wurscht ist. [...] Es gibt von Armut betroffene Menschen, die aus aller Herren Länder kommen, und ich weiß nicht, wie gescheit das ist, wenn man im sozialen Bereich so nach Nationalitäten unterscheidet, von Österreichern und Nicht-Österreichern redet.

**B:** Da sind wir – ganz selten kommt es vor – nicht einer Meinung. Ich glaube, dass es nicht wurscht ist, weil es schon sehr viel aussagt über eine Gesellschaft. Es sagt generell etwas aus, wer auf der Straße steht. [...] Die Herkunft definiert ja auch Zugänge zu Rechten in Österreich. Vom Menschenbild ist es mir persönlich auch völlig wurscht, wo jemand herkommt, da zählt für diesen Verein nicht die Herkunft, sondern die Notlage oder die Situation, in der jemand ist. Aber ich glaube schon, dass es ein Teil unserer Aufgabe ist zu erheben, woher die Menschen sind, um darlegen zu können, wie die Solidargemeinschaft EU – als Beispiel jetzt – doch nicht gut funktioniert. Oder wie schnell man mittlerweile als anerkannter Flüchtling in der Wohnungslosenhilfe landet, weil es einfach in [Stadt] so schwer ist, Wohnraum zu finden. Das kann man dann von der Herkunft nicht mehr loslösen. Darum ist es schon wichtig, dass man das erhebt und benennt.

**A:** [...] es ist dann sowieso ein Thema, weil eben die Zugänge für Menschen, die nicht aus Österreich sind, in der Wohnungslosenhilfe total erschwert und total schwierig sind, z. B. Notschlafstellen. Wenn ich da nicht aus Österreich bin, dann bin ich leider noch einmal ein ärmeres Schwein, als wenn ich ein österreichischer Obdachloser bin. Weil ich viel weniger Zugang habe sogar zu Notschlafstellen. Also in [Stadt] aufgrund der Tatsache, dass ich Nicht-Österreicher bin, habe ich gar keinen Zugang mehr, zu gar nichts, weil es nichts mehr gibt.“

- ↪ Es wurden in den Interviews vier Aspekte genannt, die die Situation der Migrant\*innen bei der Wohnungssuche noch schwieriger macht als jene anderer Armutsbetroffener. Wie auch im Kapitel Migration erwähnt, begegnen private Wohnungseigentümer\*innen potentiellen Mieter\*innen, deren Namen, Aussehen oder Hautfarbe „fremd“ wirken, regelmäßig mit zum Teil **massiven Vorurteilen**. Je dunkler die Hautfarbe ist, desto schlechter sind die Chancen auf eine Wohnung. Junge alleinstehende Männer und junge Frauen mit Kindern werden diesbezüglich besonders diskriminiert.

 „Meine Erfahrung ist aber auch, dass in ganz regulären Mietverhältnissen, wenn Leute Probleme haben, das trifft dann halt trotzdem öfter Migranten, Migrantinnen oder Leute, die nicht mehrheitsösterreichisch sind, auch wenn sie die Staatsbürgerschaft haben. Es ist trotzdem wirklich alles sehr abgestuft. Eben Staatsbürgerschaft alleine hilft nicht immer weiter. Da gibt es einfach Diskriminierung und Benachteiligung.“

 „Dazu kommt ja, dass private Vermieter beinhart sagen: Ich nehme keinen Neger, ich nehme keine Negerin mit drei kleinen Kindern, ich nehme keine Türken. Also wenn Sie schwarz sind, Alleinerzieherin und drei Kinder haben, können Sie sich eigentlich eingraben in [Stadt]. ~ Das sind wirklich auch beinharte Vorurteile. Die sind relativ liberal, aber sobald es dann darum geht, die eigene Wohnung jemandem zur Verfügung zu stellen, dann ist das etwas anderes, da kommt der Rassismus voll raus.“

Zweitens stehen **Gemeindewohnungen** meist nur jenen Migrant\*innen offen, die einen Daueraufenthaltsstatus haben. Das variiert zwar von Gemeinde zu Gemeinde, aber insgesamt sind deshalb viele Migrant\*innen aus den sozialen Wohnbauten ausgeschlossen.

Drittens ist der **Zugang zu manchen Sozialleistungen**, z. B. der Wohnbeihilfe in Oberösterreich<sup>41</sup>, an Bedingungen geknüpft, die für Personen mit Migrationshintergrund nachteilig sind.

☞ „Ein Zugang, der sich verändert hat, ist sicherlich, dass es z. B. bei der Wohnbeihilfe die Fünfjahresfrist gibt in Oberösterreich für Migranten. Die müssen eine durchlaufende Meldebestätigung haben, da darf kein Tag und keine Woche fehlen.“

☞ „... hat es bei den Wohnbeihilfen Verschlechterungen gegeben, speziell für Menschen mit Migrationshintergrund. Die müssen in den letzten fünf Jahren 36 Monate gearbeitet haben, sonst bekommt man keine Wohnbeihilfe. Lauter solche Geschichten, dass z. B. Menschen mit Migrationshintergrund beim Zugang zur Wohnbeihilfe ganz massiv eingeschränkt sind.“

Viertens leben Migrant\*innen überdurchschnittlich oft unter (besonders) **prekären Wohnbedingungen**. Betroffen sind vor allem Personen ohne gültigen Aufenthaltstitel. Sich illegal in Österreich zu befinden, heißt oft, die schlechtesten Unterkünfte, viel zu teuer und ohne schriftlichen Vertrag in Kauf nehmen zu müssen, denn diese Migrant\*innen sind froh über jedes Dach über dem Kopf, bei dessen Anmietung nicht zu viel nachgefragt wird. Einige Beispiele aus den Interviews sind weiter oben unter Teures (und) prekäres Wohnen nachzulesen.

☞ „Wohnung oder Wohnsituation sind sicher dann auch so Fragen, die, wenn man prekär aufhältig ist, immer Thema sind. [...] Oft denke ich mir, wie geht es dann Leuten, die sich nicht einmal an solche Stellen [Wohnberatungen] wenden können, weil sie sonst befürchten, dass die Information über ihren Aufenthalt weitergegeben wird. ~ Genau, oder die irgendwo wohnen und einfach froh sind, dass niemand fragt, welchen Aufenthaltstitel sie haben. Sind ja auch sehr viele Ängste dann damit verbunden und da nimmt man genau wie beim Arbeiten auch in anderen Bereichen sehr viel in Kauf, was vielleicht uns befremdet, dass das tatsächlich überhaupt sein kann.“

### **Zunehmende Verwahrlosung?**

- ⚡ Der abschließende Punkt zum Thema Wohnen hat als einziger nichts mit den hohen Mietpreisen zu tun. Mehrere Interviewpartner\*innen, die bereits 2005 befragt worden waren, berichteten, dass ihnen in den letzten Jahren **immer mehr Fälle von verwahrlosten Personen bekannt** geworden seien. Ein\*e Expert\*in zeigte sich unsicher darüber, ob tatsächlich mehr Menschen verwahrlosen oder ob das Phänomen sensibler wahrgenommen werde, z. B. in Folge einer TV-Sendung über Messies. Verwahrlost könnten verschiedenste Personengruppen sein, erläuterten die Gesprächspartner\*innen: z. B. ganz junge Menschen mit einer Suchtkrankheit oder einer psychischen Beeinträchtigung, ältere Obdachlose, die den Anschluss an die Gesellschaft völlig verloren haben, klassische Messies, zu deren Krankheitsbild das Vollräumen der Wohnung gehöre, und sehr oft betagte Menschen, die zu schwach zum Aufräumen und in ihrer Vereinsamung unsozial geworden sind. Die Verwahrlosung betrifft meist die Wohnung, den eigenen Körper, die eigene Psyche und/oder die sozialen Kontakte.

---

<sup>41</sup> „Der Wohnbeihilfenwerber bzw. die Wohnbeihilfenwerberin muss österreichischer Staatsbürger bzw. Staatsbürgerin oder „EWR-Bürger“ bzw. „EWR-Bürgerin“ sein.

Nicht-EWR-Bürgern bzw. Nicht EWR-Bürgerinnen darf ab 1. Jänner 2003 eine Förderung nur gewährt werden, wenn diese

- ununterbrochen und rechtmäßig mehr als fünf Jahre in Österreich ihren Hauptwohnsitz haben **und**
  - Einkünfte beziehen, die der Einkommenssteuer unterliegen oder auf Grund der Ausübung einer Erwerbstätigkeit Beiträge an die gesetzliche Sozialversicherung in Österreich entrichtet haben und nunmehr Leistungen aus dieser erhalten, sowie innerhalb der letzten fünf Jahre 36 Monate lang oben genannte Einkünfte oder Leistungen bezogen haben.“
- (<https://www.land-oberoesterreich.gv.at/wohnbeihilfe.htm> – Stand: 5.10.2015)

☞ „Massiv im Zunehmen ist diese Gruppe der Verwahrlosungen, die vor zehn Jahren noch nicht so ein Thema war. Das hat es sicher auch schon gegeben. Ich frage mich, wieso die damals noch nicht so ein Thema waren. Es gibt diese Messie-Fernsehsendungen. Vielleicht, dass die auch ein Stück weit eine Sensibilisierung bringen können. Oder vielleicht ist generell mehr Sensibilität da, aber natürlich ist diese Gruppe der Personen, die von Verwahrlosung bedroht sind, die auch verwahrlost sind, am Körper und im Umfeld, die ist groß. Und es reicht von jungen psychisch kranken Personen, egal ob jetzt mit Suchthintergrund oder anderen psychischen Geschichten. Die es einfach nicht mehr schaffen, dass sie aus dem Bett rauskommen und die Wohnung saugen und den Müll runterbringen.“

Es gibt auch diese Gruppe der alleinlebenden alten Personen, die einfach brechen. Wenn ich im vierten Stock wohne und alleine bin, nicht mehr mobil bin und keinen Hilfsdienst habe, da ist auch die Frage, wie bringe ich den Müll runter, wie halte ich die Wohnung sauber. Wenn ich da alleine bin und mir keiner zugeht, dann passiert halt so etwas wie Verwahrlosung in der Wohnung. [...] Es gibt auch diese klassischen Messies natürlich, die einfach anhäufen und sammeln usw. Ja, es gibt alles.“

☞ „Eine Frau im [Region], die war schon zehn Jahre in der Delogierungsprävention mit dabei, weil sie im Wald haust, und keine andere Einrichtung übernimmt sie, kein sozialer Dienst. Die führen wir alle zwei Wochen ins Altersheim, dass sie baden geht. [...] Die hat noch einen Sohn, der auch ganz arg beieinander ist, die lassen sich nur von uns führen. Weil die uns zehn Jahre kennen.“

- ✦ Ein\*e Interviewpartner\*in berichtete von einem neuen regionalen Projekt, das ältere verwahrloste Menschen in ihrer Wohnumgebung erreichen möchte. Die **aufsuchende Sozialarbeit** biete als einzige einen Zugang zu diesen Personen, die häufig kaum noch auf die Straße gingen. Derzeit seien es vor allem die Bürgermeister\*innen, die die beiden mobilen Sozialarbeiter\*innen von möglichen Verwahrlosungsfällen in ihren Gemeinden informierten.

☞ „Das hat auch sehr stark mit Armut zu tun, wir haben so ein Projekt, [...] entwickelt für die Region. Ältere Menschen, die verwahrlosen, sprich die alleine sind, die in einem dreckigen Haus dreckig leben, unangenehm werden, wenn sie wer aufsucht. Die muss man erst wieder kriegen für Sozialkontakte. Da sagen uns unsere Mitarbeiter\*innen, das sind ungefähr zwei Leute im Monat, die so auftauchen und für die sie kein Angebot haben. So eine Art Sozialarbeit für Ältere gibt es nicht. [...] Der Kontakt kommt dann meistens über den Bürgermeister, weil der ist rechtlich zuständig. Der kann in ziemliche Troubles kommen, wenn er nichts tut, aber er hat nichts anzubieten. In unserer Region haben wir jetzt sowas aufgebaut einmal, zur Notmaßnahme. [...] Der Sozialhilfverband hat zwei Sozialarbeiter zu dem Bedarf angewiesen, die versuchen diese Leute zu erreichen, wieder in ihr Leben irgendwie rein zu kommen und ihnen Rahmenbedingungen zu erarbeiten, damit es besser wird. [...] In ihrem Zuhause, wir wollen sie nicht rausreißen.“

## Schlussbemerkungen

Die vorliegende Studie präsentiert eine Fülle von Informationen zu unterschiedlichen Aspekten der Arbeit von Nichtregierungsorganisationen, die sich in Österreich der Armutsbekämpfung widmen. Die vorangegangenen Kapitel geben die Perspektive der Expert\*innen aus der Praxis wieder. Sie zeigen einerseits klar, dass die sozialwirtschaftlichen Einrichtungen vor vielen Herausforderungen stehen und immer wieder aufs Neue Lücken bei den Unterstützungsmaßnahmen für ihre armutsbetroffenen Klient\*innen identifizieren. Sie geben andererseits aber auch einen Einblick in das vorhandene umfangreiche Leistungsangebot und stellen sowohl umgesetzte Lösungsansätze als auch neue mögliche Lösungen vor. Es ist nicht Ziel dieser Schlussbemerkungen, die Ergebnisse noch einmal zusammenzufassen oder spezifische Lösungsvorschläge zu bewerten. Vielmehr versuchen wir, auf Basis der Ergebnisse dieses Berichts Entwicklungen und teils auch Widersprüche aufzuzeigen, die – aus unserer wissenschaftlich geprägten Sicht – für die Arbeit der NROs bedeutsam sind, und zwar für die Einrichtungen selbst genauso wie für das von ihnen erbrachte Leistungsspektrum.

### *Betreffend die Sozialwirtschaft und sozialwirtschaftliche Einrichtungen*

#### **Spezialisierung versus Ganzheitlichkeit**

Eine erste Erkenntnis ist, dass sich viele der von uns befragten NROs sowohl im Hinblick auf ihre verschiedenen möglichen Funktionen (z. B. Dienstleistungserbringung, politisches Lobbying, Anwaltschaft für Klient\*innen) als auch im Hinblick auf ihren Aufgabenkatalog spezialisiert haben. Sie sehen sich vermehrt als Dienstleistungsorganisationen, die konkret vereinbarte und abgrenzbare Arbeiten durchführen. Diese Spezialisierung steht im krassen Gegensatz zu einem der Hauptergebnisse der Vorgängerstudie aus dem Jahr 2005.

Warum diese Entwicklung eingetreten ist, beantworten die Expert\*innen selbst: Auf der einen Seite ist die stärkere Spezialisierung das Resultat der immer knapper werdenden Budgets, die den Tätigkeitsspielraum der Organisationen zunehmend einschränken. Verstärkt wird dies noch durch die etablierte Förderpraxis (v. a. die leistungsorientierten Verträge), die eine Fokussierung auf die vereinbarten Arbeitsagenden erzwingt. Auf der anderen Seite werden die Problemlagen der Klient\*innen als immer komplexer wahrgenommen – zum Teil als so komplex, dass sie von einer Einrichtung allein nicht mehr zu bewältigen wären. Eine offenbare Folge dieser Entwicklung ist – im Sinne der Logik der Arbeitsteilung – die Spezialisierung auf nur einen Aspekt (oder die Bewältigung eines spezifischen Problems). Doch nicht nur die Organisationen selbst haben sich spezialisiert, sondern auch die Sozialarbeiter\*innen, was unter anderem laut Expert\*innen an den Veränderungen bei der Ausbildung liegt. So würde etwa in den Fachhochschulen für Sozialarbeit derzeit mehr Wert auf das Erlernen professioneller Managementtechniken gelegt und weniger darauf wahrzunehmen, welche Bedürfnisse die Klient\*innen hätten. Sowohl die Spezialisierung der Einrichtungen als auch jene der Sozialarbeiter\*innen führt dazu, dass die ganzheitliche Perspektive – der Blick auf den ganzen Menschen mit all seinen Problemlagen –, welche die Arbeit in der Sozialwirtschaft lange charakterisiert hat, abhanden zu kommen scheint.

### ***Effizienz versus Effektivität***

Die zunehmende Spezialisierung kann ökonomisch gesehen Effizienzgewinne nach sich ziehen. Welche Auswirkungen diese allerdings auf die Effektivität der Leistungen hat, bleibt eine offene Frage.

### ***Identitätsverlust***

Im Rahmen unserer Erhebung im Jahr 2005 wurden die ganzheitliche Perspektive auf die Problemlagen der Klient\*innen und das mitunter breite Angebot der einzelnen Organisationen als Unterscheidungsmerkmale sozialwirtschaftlicher Einrichtungen zu Organisationen anderer Sektoren (öffentlichen Institutionen bzw. gewinnorientierten Unternehmen) interpretiert. Die aktuelle Zustandsbeschreibung der NRO-Szene im Armutsbereich zeichnet das Bild von stärker arbeitsteilig organisierten Einrichtungen, die sich zu einem großen (und im Vergleich zur Vergangenheit offenbar größer gewordenen) Teil als soziale Dienstleister mit konkret spezifizierten Aufgabenstellungen verstehen. Andere Bereiche, wie etwa politisches Lobbying, werden teilweise gar nicht mehr erfüllt oder – wiederum spezialisierten – Institutionen überlassen (häufig Netzwerken aus Vertreter\*innen unterschiedlicher Organisationen). Dass diese Entwicklungen das Selbstverständnis der NROs beeinflussen, liegt auf der Hand. Dies könnte zu (neuen?) Identitätskrisen führen: denn was unterscheidet die private Sozialwirtschaft noch von öffentlichen oder privat-kommerziellen Dienstleistungsbetrieben? Was macht das Besondere von NROs aus?

### ***Fehlende Übersicht, verstärkte Informationssymmetrien***

Die zunehmende Spezialisierung der Arbeit in den NROs löste noch eine weitere Entwicklung aus, die durch die Gründung neuer Organisationen im Bereich der sozialwirtschaftlichen Armutsbekämpfung noch intensiviert wird: Die Anbieter\*innen-Szene ist in Teilbereichen richtiggehend unübersichtlich geworden. Es wurde in mehreren Interviews konstatiert, dass nicht nur Klient\*innen oftmals nicht wissen, an wen sie sich mit ihren z. T. komplexen Problemlagen wenden sollen. Es fällt auch Mitarbeiter\*innen der NROs mitunter schwer, die für ihre Klient\*innen passenden Einrichtungen ausfindig zu machen. Wenig überraschend zielen daher die Lösungsvorschläge der Expert\*innen – das sind vor allem ein zentrales Fallmanagement, bei dem die Klient\*innen durch den Behörden- und Organisationsdschungel begleitet werden, und zum anderen die (persönliche) Vernetzung der Organisationsmitarbeiter\*innen – darauf ab, die Informationsbasis und -gewinnung zu verbessern. Aktuell existieren Informationsasymmetrien offensichtlich nicht mehr nur auf Nachfrager\*innen-Seite, sondern zunehmend auch auf Anbieter\*innen-Seite. Das ist insofern überaus bemerkenswert, als es doch eine der traditionellen Aufgaben von NROs ist, Informationsasymmetrien auf Seiten ihrer Klient\*innen abzubauen. Dies dürfte in der aktuellen Situation im Vergleich zur Vergangenheit zumindest stellenweise deutlich schwieriger geworden sein.

### ***Professionalisierung versus Mission***

Neben der steigenden Spezialisierung kann auch eine – mit ihr in Zusammenhang stehende und vor zehn Jahren bereits festgestellte – zunehmende Professionalisierung der Arbeit in NROs konstatiert werden. Und auch diese Entwicklung beeinflusst das Selbstverständnis sozialwirtschaftlicher Organisationen und der in diesen Einrichtungen arbeitenden Menschen. Ein\*e Expert\*in drückte dies so aus: „Professionalisierung hat auch mit Abgrenzung zu tun. Dann sage ich, es ist natürlich mehr ein Job als eine Berufung.“ Eine Aussage, die für einen Sektor, dessen Ziel vielfach die Erreichung einer Mission ist, durchaus bedenkenswert erscheint.

### ***Professionalisierung als Kommunikationsmotor***

Ein Aspekt der zunehmenden Professionalisierung der NROs ist das deutlich bessere Verhältnis vieler Einrichtungen zu ihren Kooperationspartner\*innen. Beispielsweise tauschen sich sozialwirtschaftliche Organisationen und das AMS viel intensiver über ihre Klient\*innen aus, als das noch vor zehn Jahren der Fall gewesen ist. Das ermöglicht ein passgenaues Angebot für die Klient\*innen, und zwar sowohl auf Seiten der NROs als auch auf Seiten des AMS. In diesem Fall bedeutet die Professionalisierung eine win-win Situation für alle beteiligten Akteur\*innen, inklusive der Klient\*innen.

Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass sich NROs in ihrer Beziehung zu öffentlichen Akteur\*innen (zumindest dem AMS, teilweise aber auch Institutionen des Bundes oder der Länder) vermehrt als weitgehend gleichberechtigt ansehen. In der Vergangenheit war ein deutlich stärkeres Ungleichgewicht konstatiert worden, wobei es sich hier um eine Tendenz handelt, die nicht überall wirksam ist. In einigen Branchen (z. B. der Wohnungslosenhilfe) wurde nämlich immer noch ein starkes – und zum Teil sogar größer geworden – Ungleichgewicht zwischen den Akteur\*innen beklagt. Wo eine Partnerschaft zwischen den Sektoren empfunden wird, ist diese nach den Ergebnissen unserer Interviews übrigens häufiger auf die wertschätzenden persönlichen Beziehungen der Mitarbeiter\*innen in den unterschiedlichen Einrichtungen zurückzuführen als auf dahinterliegende strukturelle Veränderungen.

### ***Professionalisierung und Standardisierung***

Kooperationen laufen im Vergleich zu 2005 stärker standardisiert und formalisiert ab. Aus den Interviews lässt sich ablesen, dass die Sozialwirtschaft diese Form der Professionalisierung grundsätzlich akzeptiert hat. Formalisierungen werden aber überall dort nach wie vor kritisch gesehen, wo sie sich in einem allzu hohen Bürokratieaufwand manifestieren. Zumal der erhöhte Administrationsaufwand sich nicht, wie es ein\*e Interviewpartner\*in formulierte, in der Qualität der Leistung (ausgedrückt als persönliche Zuwendungszeit pro Klient\*in) niederschlägt. In diesem Zusammenhang wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass die technischen Möglichkeiten der Computervernetzung dazu geführt haben, dass die öffentliche Hand Verwaltungstätigkeiten an die NROs auslagert. So werden z. B. zunehmend die Akten zu den einzelnen Fällen für die Zeit der Betreuung der Klient\*innen von den sozialwirtschaftlichen Einrichtungen online geführt, ohne dass ihnen dafür mehr Ressourcen zur Verfügung gestellt würden. Ausdrücklich positiv wurden Formalisierungen in der Kooperation überall dort gesehen, wo sie Rechte und Pflichten der beteiligten Partner\*innen klar definieren und so Missverständnisse und Konflikte verhindern.

### ***Partizipation versus Hilfe***

Problematisch war bereits 2005 das Thema der Partizipation – und das blieb es auch 2015. Viele Vertreter\*innen von NROs stehen Zufriedenheitsbefragungen – oder gar weitergehenden Formen der Partizipation durch ihre Klient\*innen – sehr skeptisch gegenüber, v. a. wenn sie Beratungsaufgaben wahrnehmen. Zwar konnte diesmal ein höherer Anteil der befragten Expert\*innen als noch vor zehn Jahren etwas mit dem Stichwort der Partizipation anfangen. Ihr Wissen darüber ist also deutlich größer. Viele sehen dieses Instrument aber grundsätzlich kritisch. So stellten sie etwa die Frage, wie von ihnen abhängige Klient\*innen ein (ehrliches) Urteil über die an ihnen vollbrachte Arbeit abgeben sollten. **Mehr Unterstützung der Organisationen sowie – branchenspezifische – Vorschläge zur Umsetzbarkeit von Partizipationsmodellen, bspw. durch Netzwerke wie die Österreichische Armutskonferenz, könnten da äußerst hilfreich sein.**

## **Betreffend die vier Schwerpunktthemen**

Neben diesen allgemeinen Entwicklungen der Arbeit der NROs im Armutsbereich werden im Folgenden auch noch spezifische Beobachtungen zu den vier Kernthemen unserer Studie skizziert: Beschäftigung, Migration, Gesundheit und Wohnen.

### **Beschäftigung**

Bei den Interviews mit jenen Einrichtungen, die sich auf den Themenbereich „Beschäftigung“ spezialisiert haben (vor allem Organisationen, die Transitarbeitsplätze zur Verfügung stellen bzw. vermitteln und/oder Beratung anbieten), fiel erstens die große Frustration über die Arbeitsmarktlage, aber auch über mangelnde Initiativen von Seiten der Politik auf. **Daraus lässt sich der Vorschlag ableiten, die politischen Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitskräftenachfrage ebenso auszuweiten wie die Arbeitsplätze in den geschützten (Übergangs-)Arbeitsmärkten.**

Die schwierigen Rahmenbedingungen am Arbeitsmarkt beeinträchtigen schon für sich allein genommen die Erfolgsaussichten vieler Klient\*innen der NROs, in den regulären Arbeitsmarkt vermittelt zu werden. Die befragten Expert\*innen wiesen aber auch darauf hin, dass ihnen arbeitsmarktfernere Personen (z. B. mit physischen und/oder psychischen Beeinträchtigungen) zugewiesen würden als in der Vergangenheit. Außerdem ist die Zusammensetzung der Klient\*innen offenbar heterogener geworden: Zum einen müssen Angebote für Personen mit Migrationshintergrund (und oftmals schlechten Deutschkenntnissen) geschaffen werden, zum anderen liegt der Schwerpunkt der vom AMS geförderten Stellen einerseits auf jungen Erwachsenen, die am Übertritt von der Ausbildung in den Beruf stehen und andererseits auf der Gruppe der 50+ Jährigen. **Allein schon aus der Zusammensetzung der Klient\*innen wird klar, dass es nicht nur zu einer Ausweitung der geschützten Arbeitsplätze kommen müsste, sondern auch zu einer größeren Diversität im Hinblick auf die angebotenen Arbeitsplätze und Trainingsmaßnahmen.** In einigen NROs werden bereits mehrere Beschäftigungsmöglichkeiten (Reinigung, Handwerk, Second-Hand Verkauf etc.) parallel zur Verfügung gestellt; ein Modell, das von einigen Expert\*innen als eines mit großem Potenzial beschrieben wurde.

Nach Ansicht der Mitarbeiter\*innen der NROs sind die spezifischen Problemlagen der Klient\*innen komplexer und schwieriger geworden als dies in der Vergangenheit der Fall gewesen ist. Gerade in den Beschäftigungseinrichtungen ist das Angebot an sozialpädagogischer Betreuung allerdings gut ausgebaut: Die vielfältigen Problemlagen der Klient\*innen, unter denen eine mangelnde Qualifizierung mitunter gar nicht die dringlichste ist, können dort also noch ganzheitlich in den Blick genommen werden. Und der Erfolg gibt den NROs Recht: Viele ihrer Klient\*innen können nach den diversen Aktivierungen in den Beschäftigungsprojekten in den regulären Arbeitsmarkt integriert werden – und das zum Teil auch dauerhaft. Also handelt es sich bei derartigen Projekten um Investitionen, die zwar gegenwärtig hohe Kosten pro Klient\*in verursachen, künftig aber sehr hohe Erträge bringen können, da sowohl eine Langzeitbeschäftigungslosigkeit, aber auch viele andere Probleme (Schulden, Krankheiten etc.) durch die Arbeit der NROs mit den Klient\*innen verhindert bzw. gemindert werden.

Vor dem Hintergrund der geschilderten – und offenbar zugenommenen – Herausforderungen für Beschäftigungsprojekte wurde kritisch angemerkt, dass es zu einer Verkürzung der Verweildauer in den Transitarbeitsplätzen gekommen sei. Zwar gelingt es einigen Einrichtungen, auf Basis einer guten Beziehung mit der regionalen AMS-Stelle, die Verbleibdauer für einzelne Klient\*innen auszudehnen – dies ist allerdings eher die Ausnahme als die (gesetzliche) Regel. **Die Entscheidung, wie lange ein\*e Klient\*in auf den Trainings- oder Transitstellen verbleibt, sollte den sozialwirtschaftlichen Einrichtungen**

gen überlassen werden. Die Expert\*innen können, nicht zuletzt auf Grund der sozialpädagogischen Begleitung, deutlich besser als die AMS-Berater\*innen einschätzen, wann der Übergang von einer Trainings- zu einer Transitstelle oder der Übertritt in den regulären Arbeitsmarkt für ein\*e Klient\*in überhaupt realistisch ist.

Wie schon in der Vorgängerstudie wurde – neben der notwendigen Ausweitung und Diversifizierung der befristeten Beschäftigungsprojekte – wieder ein „Dritter Arbeitsmarkt“ gefordert. Dieser zeichnet sich dadurch aus, dass geschützte Stellen langfristig (teilweise sogar unbefristet) zur Verfügung stehen. Derartige Stellen müssten für Personen zugänglich gemacht werden, deren Chancen auf Integration in den regulären Arbeitsmarkt – zumindest angesichts der aktuellen Arbeitsmarktlage – schlicht nicht gegeben seien, unter ihnen sind z. B. viele ehemalige Invaliditätspensionsbezieher\*innen. Tatsächlich gibt es aber kaum entsprechende Angebote. Zwar existiert auch innerhalb der Sozialwirtschaft, v. a. von Seiten der Behindertenhilfe, eine sehr kritische Einschätzung zu einem solchen „parallelen“ Arbeitsmarkt, der oft als diskriminierend angesehen wird. Nichtsdestotrotz ist für viele Menschen ein derartiges Angebot oft die einzige Möglichkeit, überhaupt erwerbstätig zu werden und zu bleiben. Ein Dritter Arbeitsmarkt, der die Durchlässigkeit zum Zweiten und Ersten bewahrt und nicht eine Gruppe von niedrigst bezahlten Arbeitskräften „zweiter Klasse“ schafft, scheint nach wie vor ein Lösungsansatz zu sein, der zumindest einmal versuchsweise umgesetzt werden sollte.

### **Migration**

Besonders viele interessante Erkenntnisse lieferte unsere Studie zum Themenbereich „Migration“. Im Gegensatz zur Vorgängerstudie ist vor allem bemerkenswert, dass in fast allen NROs der Anteil der Klient\*innen mit Migrationshintergrund (z. T. deutlich) angestiegen ist. Damit finden Menschen mit Migrationshintergrund, die auch in Österreich zu den überproportional von Armut betroffenen Gruppen zählen, immerhin einen besseren Zugang zu den Leistungen der NROs, als dies noch vor zehn Jahren der Fall war.

Allerdings wurden in den Interviews die Herausforderungen, die diese Gruppe von Klient\*innen für die Sozialwirtschaft bedeutet, überaus deutlich umrissen. Erstens ist die Zielgruppe besonders heterogen (und reicht von Asylwerber\*innen, anerkannten Flüchtlingen bzw. subsidiär Schutzberechtigten über Armutsmigrant\*innen und Notreisenden bis hin zu unterschiedlichen Gruppen von Aufenthaltsberechtigten). Zweitens sind die Problemlagen der heterogenen Zielgruppe vielfältig und zum Teil dramatisch (z. B. mangelhafte Deutschkenntnisse, Probleme im Zusammenhang mit Wohnen oder Wohnungslosigkeit, mit der sozialen Absicherung und mit der Arbeitsmarktintegration, die entweder gar nicht gelingt oder nur in Form von illegalen oder irregulären Arbeitsverhältnissen). Wir wollen aus den vielen Herausforderungen, denen Personen mit Migrationshintergrund – und damit auch die sie betreuenden Einrichtungen – gegenüberstehen, zunächst eine skizzieren, die vielleicht weniger im Bewusstsein der Öffentlichkeit, der Administration und der Politik ist: die Situation der Kinder von Notreisenden bzw. Armutsmigrant\*innen.

Im Hinblick auf Notreisende wurde erläutert, dass vielfach Familien mit ihren Kindern unterwegs sind, die – auch weil sie nur wenige Wochen im Land sind – keine Schule besuchen und, während ihre Eltern betteln, buchstäblich „unter der Brücke“ warten. Das Übernachten stellt etliche dieser Familien vor weitere Hürden. Denn viele Obdachlosenunterkünfte stellen keine Quartiere für Familien mit Kindern zur Verfügung.

Aber auch die Situation der Kinder von ständig in Österreich lebenden Armutsmigrant\*innen ist überaus prekär. Aus den Interviews haben wir erfahren, dass offenbar nicht alle an sich schulpflichtigen Kinder von Armutsmigrant\*innen die Schule auch besuchen. Das hat mehrere Ursachen: Oft verfügen undokumentiert Arbeitende und Wohnende schlicht und einfach nicht über die notwendigen Dokumente (z. B. Meldezettel, Nachweise über benötigte Impfungen), die Voraussetzung für eine Schuleinschreibung sind<sup>42</sup>. Aber selbst wenn diese Dokumente vorliegen, schicken Eltern ihre Kinder (in Wien) manchmal nicht zur Schule, da sie eine Kindesabnahme durch das Jugendamt fürchten. Und wenn Kinder von Armutsmigrant\*innen die Schule besuchen, sind sie in der Regel vielen Benachteiligungen ausgesetzt, die sich auf materielle, aber auch soziale und kulturelle Unterschiede zurückführen lassen. Um es mit den befragten Expert\*innen zu sagen: Die Kinder sind „im besten Fall immer unterer Durchschnitt“ und „sie sind von Anfang an diskriminiert“.

Diese Befunde legen dringende politische Maßnahmen zur Integration und Inklusion der Kinder von Armutsmigrant\*innen nahe, da ansonsten weder Armutskarrieren durchbrochen noch die Vererbung von Armut verhindert werden kann<sup>43</sup>. Auch die Problemlage der unbetreuten minderjährigen Flüchtlinge – und das damit verbundene mangelhafte Angebot – ist in diesem Zusammenhang zu bewerten. Nur wenn sich für die Kinder, die Jugendlichen und deren Eltern Perspektiven außerhalb eines Lebens am Rande der Gesellschaft eröffnen, können und werden sie ihr Potenzial auch entfalten. Diese Chance nicht zu ergreifen ist nicht nur aus humanitären Gründen abzulehnen, sondern auch aus sozialpolitischer und ökonomischer Sicht fatal: denn ein Nicht-Ergreifen der Chance käme nicht nur mittel- und langfristig sehr teuer (auf Grund des Entfalls möglicher Steuereinnahmen und etwaigen später zu finanzierenden Sozialleistungen), sondern stellt schlicht und einfach eine Verschwendung von „Humankapital“ dar.

Die Interviews, die Basis für diese Studie waren, wurden vor der großen Flüchtlingsbewegung nach und durch Österreich geführt. Nichtsdestotrotz waren Asylwerber\*innen und die damit verbundenen Herausforderungen auch schon bei unseren Interviews ein zentrales Thema. Kritisiert wurden dabei einerseits die oft sehr langen Verfahrensdauern, die Menschen in die Inaktivität drängen<sup>44</sup>. Die unbeschränkte Öffnung des Arbeitsmarktes für alle legal aufhältigen Menschen in Österreich wäre ein Ansatz, der mehrere der Problemlagen, die die Expert\*innen in den Interviews geschildert haben, wenn auch nicht beseitigen, so doch deutlich abmildern würden. Denn die existenten Einschränkungen bewirkten lediglich, dass sich parallel zum regulären Arbeitsmarkt ein weiterer Arbeitsmarkt, der sich durch illegale und irreguläre Beschäftigungsverhältnisse kennzeichnet, etabliert.

Eine wesentliche Voraussetzung für die Arbeitsmarktintegration – auch darin waren sich die Expert\*innen einig – ist das rasche Erlernen der deutschen Sprache. Gerade in diesem Zusammenhang wurde allerdings auf deutliche Versorgungslücken hingewiesen: Das Angebot an geförderten Deutschkursen ist nicht nur quantitativ betrachtet viel zu knapp, sondern auch regional sehr unterschiedlich verteilt. Und nicht-geförderte Deutschkurse können sich weder Asylwerber\*innen noch

---

<sup>42</sup> Die Kinder von undokumentiert Arbeitenden haben übrigens noch weitere Nachteile zu erleiden: Sind nämlich die Eltern nicht sozialversichert (und besitzen etwa keine e-card), dann sind es die Kinder folgerichtig auch nicht.

<sup>43</sup> Von Seiten der NROs wurde für diese Gruppe von Kindern die Etablierung einer „sozialwirtschaftlichen Schule“ angedacht, die mit ehrenamtlich tätigen Lehrer\*innen arbeitet.

<sup>44</sup> Andererseits wurde aber auch problematisiert, dass einige Asylwerber\*innen, allen voran Syrer\*innen, sehr rasch einen positiven Asylbescheid bekommen würden – was sie aus der Grundversorgung, mit der auch ein Anspruch auf Wohnen und Betreuung einhergeht, kippen lässt.

große Gruppen von Armutsmigrant\*innen leisten. **Auch aus diesen Befunden lassen sich also eindeutige politische Forderungen zur Schließung dieser Lücken ableiten.**

Beim Lesen des Kapitels zur „Migration“ wird deutlich, dass NROs vielfach wie Seismographen sind, die künftige soziale Entwicklungen gut ein- und abschätzen können. Viele der aktuell sichtbaren Problemlagen im Zusammenhang mit der aktuellen Flüchtlingsbewegung beschäftigen NROs schon lange. Ihre Expertise ist somit sehr hoch und, wie sich z. B. in den letzten Wochen und Monaten besonders deutlich gezeigt hat, ist auch ihr Einsatz sehr hoch.

### **Gesundheit**

Zum Themenbereich „Gesundheit“ haben die damit befassten Expert\*innen in den NROs viel von dem wiederholt, was bereits für die Vorgängerstudie von vor zehn Jahren erhoben worden ist: Versorgungslücken im Hinblick auf ambulante und stationäre Therapieplätze für psychisch Erkrankte oder Suchterkrankte gibt es nach wie vor in vielen Bundesländern – mit Wartezeiten bis zu einem Jahr. Mangelware sind zudem ambulante Vor- und Nachbetreuungen von psychisch beeinträchtigten oder suchtkranken Menschen, sowie Psychotherapieangebote auf Krankenschein oder kostenfreie Angebote. Im Vergleich zur Studie von vor zehn Jahren hat sich die Zahl der psychisch beeinträchtigten Klient\*innen in den von uns befragten Einrichtungen weiter erhöht. Das hat einerseits mit der größeren gesellschaftlichen Akzeptanz dieser Krankheitsbilder zu tun, die betroffene Menschen aktiv um Hilfe ansuchen lässt. Die Zunahme wird von den Expert\*innen aber auch auf einen stärkeren Druck am Arbeitsmarkt zurückgeführt, der bei vielen Menschen psychische Probleme auslöst. Neu hinzugekommen ist in dieser Studie die Herausforderung durch die Abschaffung der befristeten Invaliditätspension. Viele ältere Menschen mit multiplen gesundheitlichen Beeinträchtigungen wurden zu neuen Klient\*innen von NROs. In den regulären Arbeitsmarkt können etliche von ihnen nicht mehr vermittelt werden. Das frustriert nicht nur die betroffenen Personen, sondern auch die Mitarbeiter\*innen in den sie betreuenden Einrichtungen. **Nachhaltige Beschäftigungschancen für viele der ehemaligen Invaliditätspensionsbezieher\*innen würde nur die Etablierung eines Dritten Arbeitsmarktes bieten.**

### **Wohnen**

Dass das Thema „Wohnen“ zu einem eigenen Kapitel in unserem Bericht wurde, ist schon die erste wichtige Erkenntnis im Zusammenhang mit dieser Problemlage, denn dies war von den Studienautorinnen so gar nicht geplant. Das Thema wurde allerdings von fast allen der befragten NROs als eine der aktuell brisantesten Herausforderungen skizziert, sodass es quasi als Schwerpunktthema in den Bericht hineinmoniert wurde.

Dabei können mehrere Ebenen der Problemlage unterschieden werden. Zunächst gibt es nach den Einschätzungen der NRO-Expert\*innen schlicht einen tatsächlichen Mangel an leistbaren Wohnungen. Das führt unter anderem dazu, dass Notunterkünfte, aber auch Start- und Übergangswohnungen zu Dauerwohnstätten werden, da die Vermittlung in den privaten Wohnungsmarkt mangels leistbarem Angebot in vielen österreichischen Regionen nicht funktioniert. Zudem werden vielfach leer stehende Wohnungen auch auf Grund von Diskriminierungen vielfach nicht an Menschen vergeben, die migrantischen Hintergrund haben. Ein weiteres Thema war, dass viele Klient\*innen unter äußerst prekären Wohnverhältnissen leben müssen: Die Palette der Probleme reicht dabei von zu kleinen Wohnungen bis hin zu Überbelegungen und erschreckend desolaten „Wohnungen“ zu überhöhten Preisen. Als ein zunehmendes Problem wurden schließlich jene Personen skizziert, deren

Wohnung verwaorlost ist. Möglichkeiten der aufsuchenden Sozialarbeit zur Bewältigung des letztgenannten Problems, das ganz unterschiedliche Typen von Menschen betrifft, gebe es aber noch zu wenig. Hier ist Handlungsbedarf gegeben.

Aber nicht nur die prekären Wohnverhältnisse haben zugenommen, sondern, nach Einschätzung der Expert\*innen aus den NROs, auch die Anzahl der versteckten sowie der tatsächlichen Wohnungslosigkeit. Letzteres wurde übrigens nicht nur als primäres Problem von Notreisenden skizziert. Auch eine Zunahme wohnungsloser bzw. versteckt wohnungsloser Jugendlicher und junger Erwachsener wurde konstatiert.

Auch wenn das Thema des Wohnens – wie oben angemerkt – gar nicht im Fokus unserer Studie gestanden hatte, wurde es durch die Expert\*innen der Sozialwirtschaft in den Fokus gerückt. Da diese Expert\*innen, wie weiter oben angemerkt, vielfach wie Seismographen Problemlagen sehr früh verspüren, sollte gerade auch dieses Thema die zuständige Politik und Verwaltung zu raschem Handeln motivieren. Einige Lösungsvorschläge für dieses strukturelle Problem, denen wir uns hiermit anschließen, skizzierten die Expert\*innen selbst: So müssten etwa wesentlich mehr Sozial- bzw. Gemeindewohnungen geschaffen werden, vor allem in den Landeshauptstädten. Zudem müsse bei den bestehenden Sozialwohnungen geprüft werden, ob die aktuellen Mieter\*innen überhaupt noch bedürftig seien und notfalls Platz für die benachteiligten Gruppen geschaffen werden. Auch eine dringende Überarbeitung des Mietrechtsgesetzes wäre notwendig, um die galoppierenden Wohnpreise in den Griff zu bekommen.

# Quellenverzeichnis

## Literatur

- Bissuti, Romeo; Scambor, Elli; Scambor, Christian; Siegel, Eberhard; Pljevaljic, Predrag; Zingerle, Markus (2013). Bedarfsanalyse unterstützender Maßnahmen von sozial benachteiligten männlichen Jugendlichen an der Schnittstelle Ausbildung und Erwerbsarbeit. Wien ([Link](#)).
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (o. J.). „IP Neu“ für Alle: Die Reform der Invaliditätspension. Wien ([Link](#)).
- Bundesministerium für Inneres (2006). Asyl- und Fremdenstatistik 2005. Wien ([Link](#)).
- Bundesministerium für Inneres (2014). Asylstatistik 2013. Wien ([Link](#)).
- Bundesministerium für Inneres (2015). Informationsbroschüre über die Unterhaltsberechnung im Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz. Wien ([Link](#)).
- Bundesministerium für Inneres (2015): Asylstatistik Dezember 2014. Wien ([Link](#)).
- Bundesministerium für Inneres (2015): Asylstatistik Juni 2015. Wien ([Link](#)).
- Dawid, Evelyn und Heitzmann, Karin (2006). Endbericht zum Forschungsprojekt "Leistungen der NROs in der Armutsbekämpfung. Studie zur Bestandsaufnahme der Leistungen sozialer Dienste in der Vermeidung und Bekämpfung von Armut in Österreich". Wien.
- Dawid, Evelyn und Heitzmann, Karin (2015). Die Rolle der österreichischen Sozialwirtschaft in der Vermeidung und Bekämpfung von Armut in Österreich: Bestandsaufnahme 2015 und Veränderungen 2005 – 2015: Zwischenbericht. Wien.
- Mayring, Philipp (2000). Qualitative Inhaltsanalyse. In: Forum Qualitative Sozialforschung 1(2), Art. 20 ([Link](#)).
- Riffer Florian und Schenk Martin (2015). Lücken und Barrieren im österreichischen Gesundheitssystem aus Sicht vom Armutsbetroffenen. Eine partizipative Erhebung. Wien – Graz – Linz ([Link](#)).
- Schoibl, Heinz (2013). „Solange es mir hier, auf der Straße, besser geht als Zuhause, werde ich herkommen und betteln“. Notreisende und Bettel-MigrantInnen in Salzburg. Erhebung der Lebens- und Bedarfslagen. Salzburg.
- Statistik Austria (2014), Lebensbedingungen in Österreich – ein Blick auf Erwachsene, Kinder und Jugendliche sowie (Mehrfach-)Ausgrenzungsgefährdete. Studie der Statistik Austria im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien ([Link](#)).
- Uhl, Alfred; Bachmayer, Sonja; Kobra, Ulrike; Puhm, Alexandra; Springer, Alfred; Kopf, Nikolaus; Beiglböck, Wolfgang; Eisenbach-Stangl, Irmgard; Preinsperger, Wolfgang; Musalek, Michael (2009). Handbuch Alkohol – Österreich: Zahlen, Daten, Fakten, Trends. Wien (3., überarbeitete und ergänzte Auflage) ([Link](#)).
- UNHCR (Hg.) (2015). Subsidiär Schutzberechtigte in Österreich. Wien ([Link](#)).
- Verein für Obdachlose (2014). Presseaussendung vom 27.5.2014.
- Volkshilfe (o. J.). Armut macht krank. Fakten, Zusammenhänge Empfehlungen. Wien ([Link](#)).
- Wagenaar, Hendrik; Altink, Sietske; Amesberger, Helga (2013). Final Report of the International Comparative Study of Prostitution Policy: Austria and the Netherlands, Den Haag ([Link](#)).

## Medienberichte

- 7 Mythen zum Thema Asyl, In: News, 16.6.2015 ([Link](#)).
- Brickner, Irene und Minkin, Christa (2015). Traiskirchen: Flüchtlinge in Bussen festgehalten. In: derStandard.at, 10.8.2015 ([Link](#)).
- Hader, Simon (2015). Facebook-Mythen und Asylrealität. Eins und eins ist nicht drei. In: Orf.at, 15.6.2015 ([Link](#)).
- Herrnböck, Julia (2013). "Selbstbestimmung betrifft auch andere Berufe". In: derStandard.at, 11.12.2013 ([Link](#)).
- Integrierten Flüchtlingsfamilien droht Abschiebung. In: Die Presse.com, 6.2.2009 ([Link](#)).
- Minkin, Christa (2015). „Wo ist die Frau Mikl-Leitner?“, fragt Anrainer Bernhard L. im Video-Interview, Ein Tag in Traiskirchen. In: derStandard.at, 14.8.2015 ([Link](#)).
- Schmid Fabian (2015). Flüchtlinge und teure Smartphones. Hetze ohne Fakten. In: derStandard.at, 9.8.2015 ([Link](#)).
- Sterkl, Maria (2014). Asylverfahren ohne Ende: Nach 18 Jahren gab Bangladescher auf. In: derStandard.at, 11.11.2014 ([Link](#)).
- Sterkl, Maria (2015). „Das ist ein Pseudo-Notstand, es geht um ein Nicht-Wollen“. In: derStandard.at, 14.8.2015 ([Link](#)).
- Sterkl, Maria (2015). „Österreich verletzt fast alle Menschenrechtskonventionen“. In: derStandard.at, 14.8.2015 ([Link](#)).
- Tempfer, Petra (2015). Armuts macht krank. Krankheit macht arm. In: Wiener Zeitung.at, 8.4.2015 ([Link](#)).
- Zeilinger, Elisabeth (2015). Flüchtlingszelte in Salzburg überflutet. In: Kurier, 9.6.2015 ([Link](#)).

## Internetquellen

- AMS – Arbeitsmarktdaten online ([Link](#)).
- Arbeitslosennetz – Website: Erste österreichische Erwerbsarbeitslosenkonferenz ([Link](#)).
- Arbeitsmarktservice (AMS) – Website: Geförderte Beschäftigungsprojekte ([Link](#)).
- Bizeps (Zentrum für selbstbestimmtes Leben) – Website: Pilotprojekt "Videodolmetschen im Gesundheitswesen" wird fortgesetzt und ausgeweitet ([Link](#)).
- Bundesdachverband für soziale Unternehmen (BDV) – Website ([Link](#)).
- Bundeskanzleramt – help.gv.at: Allgemeine Voraussetzungen für die Erteilung von Aufenthaltstiteln ([Link](#)).
- Bundeskanzleramt – help.gv.at: Angehörige von EU-Bürgern\* und Schweizern, die Drittstaatsangehörige sind – Antrag auf Aufenthaltskarte und Daueraufenthaltskarte ([Link](#)).
- Bundeskanzleramt – help.gv.at: Aufenthaltstitel "Daueraufenthalt – EU" ([Link](#)).
- Bundeskanzleramt – help.gv.at: Aufenthaltstitel "Familienangehöriger" – Antrag ([Link](#)).
- Bundeskanzleramt – help.gv.at: Gemeindewohnungen ([Link](#)).

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und Bundesministerium für Inneres – migration.gv.at: Aufenthaltsbewilligung für Betriebsentsandte, Selbständige, KünstlerInnen, SchülerInnen, Studierende und ForscherInnen ([Link](#)).

Bundesministerium für Inneres – Website: Statistik Asylwesen ([Link](#)).

Bundesministerium für Inneres – Website: Statistik Asylwesen „Entwicklung der Zahl der Asylwerber in der Republik Österreich in der Zeit von 1999 bis 2013“ ([Link](#)).

Caritas Gewerbe (Schweiz) – Website ([Link](#)).

Flüchtlingshochkommissariat der Vereinten Nationen (UNHCR) – Website: Asylsuchende ([Link](#)).

Health Poverty Action – Website: Key Facts: Poverty an Poor Health ([Link](#)).

Institut für Ethik und Recht in der Medizin (Medizinische Universität Wien) – Website: Projekt „Qualitätssicherung in der medizinischen Behandlung Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen: – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ ([Link](#)).

Land Oberösterreich – Website: Wohnbeihilfe ([Link](#)).

Oberösterreichische Gebietskrankenkasse – Forum Gesundheit: Armut macht krank: Ungleich bis in den Tod ([Link](#)).

Plattform Patientensicherheit – Website: Pilotprojekt Videodolmetschen ([Link](#)).

So ned! – Website: Persönliche Entwertungskurse ([Link](#)).

Stadt Salzburg – Website: Wohnungsvergabe ([Link](#)).

Statistik Austria – Website: Nettomonatseinkommen ([Link](#)).

Statistik Austria – Website: Wohnkosten ([Link](#)).

Verfassungsgerichtshof Österreich – Website: Presseaussendung „Grundsatzentscheidung zu den Bettelverboten in Österreich“ ([Link](#)).

Videodolmetschen – Website ([Link](#)).

World Health Organization (WHO) – Website: Poverty and health ([Link](#)).

# Anhang

## Leitfaden

### 1. Arbeit

- Könnten Sie mit bitte als erstes etwas über Ihre Arbeit erzählen?
    - Und was machen Sie genau?
    - Und die Einrichtung, für die Sie arbeiten (*Name*)?
- 

### 2. Wege der Klienten und Klientinnen (*Überleitung zum Thema Kooperation*)

- Wie kommen Ihre Klienten und Klientinnen eigentlich zu Ihnen?
- 

### 3. Kooperation mit anderen Einrichtungen

#### Kooperation auf der Ebene der Betreuung der Klientinnen und Klienten

- Wie ist das eigentlich bei Ihren Klienten und Klientinnen? Sind die nur bei Ihnen in Betreuung, oder gibt es da auch noch andere NROs, zu denen sie auch gehen, oder Stellen der öffentlichen Hand, zu denen sie gehen? (*Einstiegsfrage Kooperation*)
- Haben Sie persönlich auch Kontakt zu diesen anderen Stellen? Oder arbeiten Sie da völlig unabhängig voneinander?
  - Fällt Ihnen dazu ein konkretes Beispiel ein? Können Sie mir mehr darüber erzählen? Könnten Sie mir das Arbeitsklima beschreiben? Was funktioniert besonders gut? Was funktioniert nicht? Sind das eher informelle und formelle Kontakte?
  - Gibt es noch andere Beispiele? Können Sie mir darüber mehr erzählen? Arbeitsklima? Was funktioniert besonders gut? Was funktioniert nicht? Sind das eher informelle und formelle Kontakte?
- Das war jetzt alles, was Ihnen an Kontakten mit anderen NROs oder öffentlichen Einrichtungen, mit denen Sie zu tun haben?
- Was könnte die Zusammenarbeit/den Kontakt (noch) zu verbessern (*bei einzelnen Beispielen nachfragen*)?

#### Kooperation auf anderen Ebenen (Einbindung in Planungs- und Gesetzwerdungsprozesse)

- Gibt es auch abgesehen von der Betreuung der Klienten und Klientinnen eine Zusammenarbeit mit den anderen NROs?
  - Könnten Sie mir da mehr erzählen?
  - Wie kann ich mir das Gesprächsklima vorstellen?
  - Was funktioniert besonders gut? Sehen Sie irgendwelche Probleme?
  - Wie könnte man da (noch) besser zusammenarbeiten?
  - Sind das eher informelle und formelle Kontakte?
- Fällt Ihnen noch eine Kooperation unter den NROs ein?
- Und mit den Einrichtungen der öffentlichen Hand, den Ämtern und so weiter, gibt es da abgesehen von der Arbeit für die Klienten und Klientinnen eine Kooperation?
  - Könnten Sie mir da mehr erzählen?
  - Wie kann ich mir das Gesprächsklima vorstellen?

- Was funktioniert besonders gut? Sehen Sie irgendwelche Probleme?
- Wie könnte man da (noch) besser zusammenarbeiten?
- Sind das eher informelle und formelle Kontakte?
- Sind Sie da in irgendeiner Form zum Beispiel in Planungsprozessen eingebunden, oder geben sie Stellungnahmen zu neuen Gesetzesentwürfen ab – so etwas in die Richtung?

#### Entwicklungen in den Kooperationen

- Sie haben mir jetzt von verschiedenen Formen der Zusammenarbeit erzählt? Hat sich da eigentlich in den vergangenen Jahren etwas verändert? Was? Und bei ... (*genannte Kooperationspartner*)?

#### **4. Lücken in der Betreuung der Klienten und Klientinnen**

- Ich würde jetzt gerne wieder zu Ihren Klienten und Klientinnen zurückkehren. Fallen Ihnen Gruppen ein, denen Sie hier nicht helfen können, obwohl sie Hilfe bräuchten?
  - Noch weitere Gruppen?
- Fallen Ihnen andererseits Gruppen ein, die nicht zu Ihnen kommen, obwohl sie Ihre Hilfe brauchen könnten?
  - Noch weitere Gruppen?
  - Bei der letzten Studie vor zehn Jahren haben uns viele Experten und Expertinnen davon erzählt, dass Hilfe nicht in Anspruch genommen wird, weil die Betroffenen sich schämen. Ist das noch immer aktuell? Hat sich da etwas geändert?
- Sie haben mir jetzt einige Gruppen aufgezählt, für die das Angebot nicht ausreicht, z. B. ... Was müsste geschehen, damit auch diesen Menschen geholfen werden kann?
  - Und für die ...?
  - Noch andere Änderungen, die die Versorgung verbessern würden?
- Wenn wir das jetzt noch einmal zusammenfassen: Woran liegt es, dass es die... schlecht unterstützt werden (geringes Angebot, falsches Angebot, fehlende Vernetzung...)?
- Sehen Sie eine Möglichkeit, das Angebot zu ändern, sodass es besser passt? Zum Beispiel etwas Neues anbieten und dafür etwas Altes weglassen?
- Was spricht dafür, was dagegen?
- Wo gibt es Hindernisse (Geld, Rahmenbedingungen ...)?

#### **5. Zufriedenheit und Partizipation**

- Haben Ihre Klienten und Klientinnen die Möglichkeit, Ihnen ein Feedback über die Unterstützung zu geben, die sie hier bekommen haben?
  - Formalisiert (Fragebögen ...) oder nicht formalisiert?
- Bringen sich die Klienten und Klientinnen noch auf eine andere Weise in die Arbeit hier ein, also jenseits von der Unterstützung, die sie brauchen, gibt es da so etwas wie Partizipation?

#### **6. Fühlen Sie sich bei Ihrer Arbeit eigentlich genügend unterstützt?**

- Gibt es etwas, das Sie als besonders unterstützend empfinden?
- Und was empfinden Sie als größtes Hindernis bei Ihrer Arbeit – gibt es so etwas?

- Und wie ist das finanziell?
    - Welche Form der Finanzierung funktioniert gut, welche schlecht?
    - Was sollte man das verändern, verbessern?
    - Wie ist das mit der Abrechnung
- 

**7. Eine letzte inhaltliche Frage noch: Ist es bei Ihnen möglich, innovative Ideen zu verwirklichen?**

- Was gab es da schon?
  - War das vom ESF finanziert? Noch immer?
  - Und was ist dann mit diesen Innovationen geschehen, als sie nicht mehr vom ESF weiterfinanziert wurden?
  - Sehen Sie da Möglichkeiten, solche innovative Projekte am Leben zu erhalten?
- 

**8. Damit ich das besser einschätzen kann – welche Art von Aufzeichnungen, Daten haben Sie hier, auf die sie sich beziehen, wenn Sie die Entwicklungen beschreiben?** Sind das Statistiken oder das, was Sie tagtäglich sehen? Wie sehen die Aufzeichnungen aus? Werden die auch veröffentlicht?